

# ararteko

Herriaren Defendatzailea · Defensoría del Pueblo

## Eusko Legebiltzarrarentzako urteko txostena 2023



ararteko

Herriaren Defendatzailea  
Defensoría del Pueblo

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





# URTEKO TXOSTENAK





# Eusko Legebiltzarrarentzako urteko txostena 2023

Vitoria-Gasteiz 2024

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 2023 (ISSN 2255-4866)

Gaztelaniazko edizioa: [Informe anual al Parlamento Vasco 2023](#) (ISSN-e 2255-4920)

Dibulgaziozko edizioa: [Eusko Legebiltzarrarentzako urteko txostena 2023. Laburpena](#) (ISSN-e 3020-4615)

Bereizitako liburukian argitaratua: [Haur eta Nerabeentzako Bulegoaren txostena 2023](#) (ISSN-e 3020-5328)

#### **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
<b>I. KAPITULUA</b>	
Ararteko erakundearen jarduera kopurutan .....	21
<b>II. KAPITULUA</b>	
Euskal Herriko administrazio publikoen jarduera ikuskatzea .....	47
<b>III. KAPITULUA</b>	
Arartekoaren jarduerak arreta publikoa behar duten taldeak babesteko .....	177
<b>IV. KAPITULUA</b>	
Arartekoaren beste tresna batzuk administrazio ona izateko eskubidea sustatzeko.....	253
<b>V. KAPITULUA</b>	
Arartekoaren jardueraren Europako eta nazioarteko alderdia.....	273
<b>VI. KAPITULUA</b>	
Arartekoaren gomendioak eta iradokizunakzenbateraino bete diren.....	283
<b>ERANSKINAK</b> .....	299



AURKEZPENA.....	15
-----------------	----

## I. kapitulua

Ararteko erakundearen jarduera kopurutan .....	21
<b>1. Oharrak eta datu orokorrak</b> .....	<b>21</b>
<b>2. Arreta zuzeneko bulegoen jarduera (aurrez aurreko kexak eta telefonozko aholkuak)</b> .....	<b>23</b>
<b>3. Erregistratutako kexa idatziak</b> .....	<b>23</b>
<b>4. Estatistika alorrez alor</b> .....	<b>24</b>
<b>5. Estatistika, eragindako administrazioen arabera</b> .....	<b>25</b>
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
<b>6. Lurralde estatistika (kexa idatzien banaketa lurraldeen arabera)</b> .....	<b>29</b>
<b>7. Prozedurari buruzko estatistika (kexa idatzien espedienteen egoera)</b> .....	<b>30</b>
<b>8. Ofiziozko espedienteak</b> .....	<b>31</b>
<b>9. Estatistika soziologikoa. Kexagileen tipologia eta kexen formatua</b> .....	<b>33</b>
<b>10. Erabiltzaileen iritzia</b> .....	<b>34</b>
10.1. Erabiltzaileei egindako inkestaren emaitzak.....	34
10.2. Zerbitzu Kartarekin lotutako kexak eta iradokizunak, eta Arartekoak daukan informazioa eskuratzeko eskaerak ..	36
<b>11. Informatzeko betebeharra</b> .....	<b>36</b>
11.1. 2023an kexak izanda ere, errekerimendurik jaso ez duten administrazioak eta bestelako organismoak .....	37
A) Eusko Jaurlaritza .....	37
B) Foru aldundiak.....	37
C) Udalak eta administrazio batzarrak .....	38
D) Beste erakunde publiko batzuk .....	39
11.2. Kexak direla-eta, 2023an 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
11.3. Arartekoak 2023. urtean egindako ohartarazpenen zerrenda .....	41
A) Eusko Jaurlaritza .....	42
B) Foru aldundiak.....	42
C) Udalak eta administrazio batzarrak .....	42
D) Beste erakunde publiko batzuk .....	44

## II. kapitulua

Euskal Herriko administrazio publikoen jardura ikuskatzea .....	47
1. Hizkuntz eskubideak, kultura eta kirola .....	49
2. Hezkuntza.....	55
3. Ogasuna.....	63
4. Gizarteratzea .....	71
5. Justizia.....	83
6. Ingurumena .....	91
7. Herri-lanak, garraioak eta azpiegiturak .....	99
8. Jardura ekonomikoaren antolamendua .....	107
9. Herri-administrazioen zerbitzuko langileak.....	113
10. Herri administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak.....	123
11. Osasuna.....	131
12. Segurtasuna.....	139
13. Administrazio elektronikoa, datuak babestea, gardentasuna eta gobernu ona.....	145
14. Lana eta Gizarte Segurantza.....	155
15. Hirigintza eta lurralde antolamendua .....	161
16. Etxebizitza .....	167

## III. kapitulua

Arartekoaren jarduerak arreta publikoa behar duten taldeak babesteko .....	177
1. Familiak.....	179
2. Emakumeen berdintasuna eta osotasuna .....	185
3. Ezintasunen bat duten pertsonak .....	195
4. Espetxeratuak.....	203
5. Ijitoak eta beste gutxiengo kultural batzuk.....	211
6. Etorkinak eta kultura aniztasuna.....	219
7. Lesbianak, gayak, bisexualak, transexualak eta intersexualak (LGBTI pertsonak) .....	229
8. Adinekoak eta menpekotasun egoeran dauden pertsonak .....	237
9. Talde terroristen biktimak, indarkeria politikoaren beste biktima batzuk eta memoria.....	245

## IV. kapitulua

Arartekoaren beste tresna batzuk administrazio ona izateko eskubidea sustatzeko.....	253
1. Azterlanak .....	254
1.1. Arartekoaren azterlana: Diskriminazioa eta diskriminazioaren aurkako politika publikoak Euskal Autonomia Erkidegoan.....	254
1.2. Arartekoaren azterlana, bidezaintza-kamerak erabiltzearen helburuez eta herritarren eskubideetan duten eraginaz.....	254
2. Gizarte erakundeekiko harremanak .....	255
- 2023. urtean erakundearekin bilerak egin dituzten elkarteak eta taldeak .....	255
3. Herriaren defentsa-erakundeekin lotutako jarduerak .....	256
3.1. “Legeen geroa-El Futuro de las leyes” mintegia .....	256
3.2. Estatu espainoleko defentsa-erakundeen koordinaziorako XXXVI. Jardunaldiak. Haurrak babestea, beraien eskubideak babestuz: defentsa-erakundeen erronka .....	257
4. Arartekoaren udako ikastaroa: Etxebizitza izateko eskubidea eta hori bizitegi-bazterketa larriko edo bizitegi-prekarietateko egoera batzuetara proiektatzea. Botere publikoen esku-hartzea Euskal Autonomia Erkidegoan .....	258
5. Beste jardura eta ekitaldi batzuk.....	259
5.1. Nerabeen Kontseiluko neska-mutilek erakundea hobetzeko hausnarketak eta proposamenak aurkeztu dituzte, beren eskubideak hobeto defendatzeko .....	259
5.2. Arartekoak eta EHUK antolatutako jardunaldia, Giza Eskubideen Adierazpen Unibertsalaren 75. urteurrena dela eta. Giza Eskubideak Euskadin. Giza Eskubideen Europako Auzitegiak Euskadiri buruz egindako kontrol-jardueraren balantzea.....	259

<b>6. Erakunde-adierazpenak.....</b>	<b>260</b>
<b>7. Argitalpenak.....</b>	<b>267</b>
- Arartekoak argitara eman ditu 2023an Donostian egindako uda ikastaroko ponentziak eta materialak: <i>Etxebizitza izateko eskubidea eta hori bizitegi-bazterketa larriko edo bizitegi-prekarietateko egoera batzuetara proiektatzea. Botere publikoen esku-hartzea Euskal Autonomia Erkidegoan.</i> ....	267
<b>8. Erakunde lankidetzarako jarduerak.....</b>	<b>268</b>
8.1. Manuel Lezertua arartekoak Euskal Autonomia Erkidegoan giza eskubideak sustatzeko egin dituen jarduerak..	268
8.2. Inés Ibáñez de Maeztu Izaguirre arartekoaren ondokoak egindako jarduerak .....	269

## V. kapitulua

<b>Arartekoaren jardueraren Europako eta nazioarteko alderdia.....</b>	<b>273</b>
--	------------

<b>1. Arartekoak European eta nazioartean oihartzuna izateko kanpoko jarduera.....</b>	<b>273</b>
1.1. Nazioarteko sareetan parte hartzea .....	273
1.2. Nazioarteko ekitaldiak Euskadin .....	274
1.3. Arartekoa giza eskubideen Europako defentsa-erakundeetako agintariekin elkartu da Estrasburgon .....	274
1.4. Bestelako nazioarteko ekitaldietan parte hartzea .....	274
1.5. Beste defentsa-erakunde batzuekin informazioa trukatzea eta Arartekoak parte hartzen duen sareetan sustatu diren kontsultetan parte hartzea.....	275
<b>2. Barne-jarduera: Europako eta nazioarteko zuzenbidea erakundearen lanean integratzea .....</b>	<b>276</b>
2.1. Aholkularitzari laguntza teknikoa ematea kexen ebazpenean Europako eta nazioarteko estandarrak sartzeko ..	276
2.2. Aholkularitzari eta beste unitateei kontsulta-mailan laguntzea .....	276
2.3. Azterlanetan izandako jarduna .....	277
2.4. Agiri-baliabideen bidez aholkularitzari laguntzea .....	277
<b>3. Komunikazioaren arloko jarduerak, pertsonen eskubideen gaineko gaurkotasun europarra eta nazioartekoa hizpide.....</b>	<b>277</b>
3.1. Egunerokotasun-oharrak.....	277
3.2. Giza eskubideen arloan sentsibilizatzeko ekitaldiak .....	278
3.3. Adierazpen instituzionalak.....	278
3.4. Giza eskubideei buruzko hausnarketak .....	278
3.5. Atzerrian Arartekoaren jardueraren berri emateko jarduerak .....	278
<b>4. Arartekoak European eta nazioartean egindako jardueren laburpena .....</b>	<b>278</b>

## VI. kapitulua

<b>Arartekoaren gomendioak eta iradokizunak zenbateraino bete diren .....</b>	<b>283</b>
---	------------

<b>1. Sarrera .....</b>	<b>283</b>
<b>2. 2023. urtean egin diren gomendioak eta iradokizunak .....</b>	<b>284</b>
<b>3. Zenbateraino bete diren 2023an egindako gomendio eta iradokizunak eta aurreko urtean erabaki gabe geratu zirenak.....</b>	<b>286</b>
<b>4. 2023an egindako gomendio eta iradokizunen zerrenda.....</b>	<b>289</b>
<b>5. 2022ko txostenean erabaki gabe geratu ziren gomendio eta iradokizunen zerrenda.....</b>	<b>296</b>

<b>Eranskinak.....</b>	<b>299</b>
------------------------	------------

<b>Grafikoen aurkibidea .....</b>	<b>301</b>
-----------------------------------	------------

<b>Taulen aurkibidea .....</b>	<b>303</b>
--------------------------------	------------

<b>Arartekoaren argitalpenak .....</b>	<b>305</b>
--	------------





## AURKEZPENEA

*Berdintasuna nahitaezkoa da gizon-emakumeen arimarentzat. Begirune eta arreta berbera zor zaio gizaki orori, begiruneak ez baitauka mailarik.*

**Simone Weil,**  
*filosofo, ekintzaile eta politikari frantziarra*

2023an berriro **areagotu egin zen Arartekoaren jarduera**, guztira 13.602 jarduera burutu baitziren; horietatik 8.200 inguru Arartekoaren arretarako kanalen bidez jasotako kexak eta kontsultak dira, hau da, aurreko urtean baino %7 gehiago. Hazkuntza bereziki nabarmena izan zen izapidetutako kexa-espeditenteei zegokienez, izan ere, ia 3.900ra iritsi ziren eta, hortaz, ia %37 areagotu. Era berean, Arartekoak ofiziozko 26 espediente hasi zituen. Analisi kuantitatibo labur horretaz irakurketa hau egiten du erakunde honek: egiaztatu da euskal herritarrek konfiantza jarraitua eta gero eta handiagoa dutela defentsa-erakunde honen esku-hartzearen eraginkortasunean.

Datu horiek, hain zuzen ere, beste eraginkortasun-indize batzuk eragiten dituzten beste datu batzuekin lotu behar dira. Horrela, gero eta kexa kopuru handiagoaz arduratzeak lana dezente gehitu zuen arren, espedienteak izapidetzeko denbora, batez beste, 60 egunetik beherakoa izan zen. Orobat, erakunde honen azken emaitzei begira, azpimarratu behar da 2023an, kasuetatik ia %89tan, eragindako administrazioak zuzendu edo aldatu egin duela kexa sortarazi zuen jarduera.

2022an ez bezala, 2023an nabarmen gutxitu zen Arartekoarekin lankidetzan aritzeko (bere eskaerei garai eta behar bezala erantzunez) uzurtasuna agertu zuten administrazioen kopurua. Badira kasu deigarri bakan batzuk, baina 2023ko apirilean gaudituta geratu zen aurreko urtearen bukaeran antzeman zen lankidetzarik gabeko

kasuen kopuru handia. Arartekoak erne jarraitzen du haien antzeko egoerak berriz gerta ez daitezen, kaltetu egiten baitituzte euskal herritarren eskubideak eta askatasunak babesteko lanaren kalitatea eta eraginkortasuna.

Hori esan ondoren, aitortu beharra dago, ordea, zenbait jarrera azaleratu direla, eta jarrera horiek, eskatutako erantzunak edo erantzun nahikorik ez emateaz harago, eragina dutela legeak Arartekoari eman dion babes-ekintzaren eraginkortasunean. Bereziki kezkarria da administrazio batzuek errekurtsio judizialak tartean daudela argudiatzea erakunde honek arrazoi bidez adierazitako irregulartasunak zuzentzea saihesteko edo bere gomendioei aurka egiteko. Arartekoak administrazio setati horien jarrerak salatzen jarraituko du, izan ere, jarrera hori erakustea, praktikan, Eusko Legebiltzarrak hain zuzen herritarren eskubideak zaintzeko sortu zuen erakunde honekin lankidetzan aritzeari uko egitea da.

Hala ere, oro har, guztiz positiboa da Arartekoak 2023. urteaz egindako balantzea. Hori lehen mailako akuilua da euskal herritarren eskubideak eta Euskadiko administrazio publikoen funtzionamendu ona bermatzeko lan bikaina egiten jarraitzeko.

Gizarteratze arloan ez ezik (non jarduera zertxobait hazi zen), arlo hauetan ikusi da jarduerarik biziena: hezkuntza (oso nabarmen iaz); osasuna; herri-administrazioen zerbitzuko langileak; ingurumena; administrazio publikoen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak; etxebizitza; segurtasuna; ogasuna; hirigintza eta lurralde antolamendua; eta administrazio elektronikoa, datuak babestea eta gobernu ona.

Bereziki nabarmentzen da **herritarrek artatzeko Arartekoaren hiru bulegoetako jarduera**, non funtsezko

lana egiten den, bai herritarrentzat, bai erakundearen funtzionamendu onerako. Haietara joaten diren herritarrek aurrez aurreko arreta espezializatua jasotzen dute, behar bezala prestaturiko eta eskarmentu handiko langile teknikoek emandakoa. Langile horiek bideratzen dituzte jasotako kexak eta kontsultak, Arartekoak azter ditzan edo, izapidetzeko onartzerik ez badago, interesdunak dagokion administrazioan bere eskubideak baliaraz ditzan. Izatez, bulego horien bitartez jasotzen ditu Arartekoak kexetatik %25.

Era berean, garrantzitsua da azpimarratzea herritarrak artatzeko bulegoek laguntza-funtzioa betetzen dutela azaldutako kasua bideragarria den ala ez aztertzeko orduan; horri esker, iragazki gisa jarduten dute hasieratik, eta,aldi berean, aholkularitza goiztiarra eta kualifikatua ematen dute.

Joan den urtea, Arartekoaren ustez, garrantzi handiko gertakari batek markatu zuen: **“Legeen geroa / El futuro de las leyes”** mintegia egin zen, Eusko Legebiltzarrekin elkarlanean antolatuta, ekainaren 12an eta 13an. Ekitaldi horri esker, erakunde-aldaketarako proposamenak identifikatu ahal izan dira eta, horien bitartez, Ararteko erakundea legez egokitu ahal izango da defentsa-erakundeai gaur egun ezarri behar zaizkien nazioarteko estandar berrietara, erakunde homologoetako titularren esperientzien eskutik, baita ere herritarren eskubideak defendatzeko Europako erakundeetako ordezkariaren proposamenen eskutik, Eusko Legebiltzarreko talde politikoetako ordezkariaren proposamenekin batera. Mintegi horretako **hausnarketak eta ondorioak** oinarritzat hartzen ari dira Arartekoak euskal legegileari aurkeztuko dion erakunde-erreformarako proposamen bat prestatzeko. Bertan, ikuspegi moderno eta eguneratua azalduko du gai honetaz: nolakoa izan beharko lukeen XXI. mendeko Ararteko baten erakunde-jarrerak eta mandatuak.

Joan den urtearen erdialdean, Arartekoaren azterlan hau argitaratu zen: **“Diskriminazioa eta diskriminazioaren aurkako politika publikoak EAEn”**. Azterlan horretan defentsa-erakunde honek egiaztatu zuenez, nahiz eta pertsona guztien berdintasunerako eta duintasunerako eskubidearen aitopen juridiko zabala dagoen, egoera batzuetan bereizkeriak bizirik dirau euskal gizartean. Desberdintasunak oztopatu edo galarazi egiten die pertsona edo talde jakin batzuei beren bizi-proiektua beren gaitasunekin guztiz bat datorren moduan garatzea. Egoera hori aldatzeko, azterlanean azpimarratzen da politika publikoak behar direla, ekitaterik ezari erabakitasunez aurre egingo diotenak, agindu juridiko eta etiko gisa.

Azterlan horretan biltzen dira Euskadin orain arte burutu diren jarduerak, araudia, jurisprudentzia eta bereizkeriaren kontra borrokatzeko nazioarteko erakundeen gomendioak; bereizkeriaren kontrako Zuzenbideko alderdi aipagarri batzuk identifikatzen dira; halaber, jarduera egoki batzuen berri ematen da; egindako analisitik atera diren 27 ondorio hartzen ditu bere baitan eta 13 gomendio egiten zaizkie euskal administrazio publikoei, bereizkeriaren aurkako politika publikoak diseinatzen, abian jartzeko eta ebaluatzen.

Ararteko erakundea sentsibilizatuta dago ezin zitekeen bestela izan herritarren eskubideak bermatzearekin, administrazioarekin dituzten harremanetan herritarren datu pertsonalak eta intimitatea babesteari dagokionez, datuak oso intrusiboak izan daitezkeen teknologien bidez (irudi eta soinu grabaketak) hartzen badira. Eskubideen balizko eragin horiek aztertzeko, honako azterlan hau prestatu eta aurtengo urtarrilean aurkeztu du: **“Herritarren segurtasunerako bideozaintza Euskadiko eremu publikoan: oinarritzko eskubideen ikuspegitik egindako azterlana”**.

Azterlan horren bidez, administrazioei hobetzeko alderdi batzuk helarazi nahi zaizkie eta, bideozaintzaren testuinguruan, euskal gizarteak bere eskubideak eta askatasunak nola baliatu jakin dezan lortu nahi da. Bertan 9 ondorio eta 16 gomendio biltzen dira eta horiek oinarritzat hartu ahal izango dira modu egokian bateragarri egiteko herritarren segurtasuna babestea eta herritarren oinarritzko eskubideak errespetatzea.

Haur eta nerabeen eskubideak babestea, berriz, etengabeko helburua da erakunde honen jardueran. Horrela, 2023. urtean, guztira 802 espedientetan aipatu da argi eta garbi **haurren eta nerabeen presentzia edo haiek tartean zeudela**, hau da, Ararteko erakundearen aurkeztutako kexa guztien %20,58tan. Aipatzekoa da kexen kopuruak nabarmen egin duela gora 2022tik (553; %45 gehiago). Hori zuzenean lotuta dago hezkuntza-arloko kexen igoerarekin.

Herritarrek azaltzen dituzten gaietan esku hartzearekin batera, **nabarmenezkoa da haur eta nerabeen babesgabetasun arriskuari buruz egindako jarduera**. Geure kabuz eta Estatuko gainontzeko herriaren defendatzaile guztiekin partekatuta egindako jarduera horri esker, 2023an sakonago ezagutu ahal izan genituen haurren ongizaterako ezinbestekoa den sistema baten (gizarte-zerbitzuen sistema) indarguneak eta ahulguneak, beren bizitzetatik hurbilen dauden egoeretan, non garrantzi berezia hartzen duten prebentzioak eta goiz antzemateak. Jarduera horretan aktiboki parte hartu zuten neska-mutilek, eta beren hitzaren eta iritzien bitartez, lanaren hausnarketa eta ondorioak aberastu zituzten.

2023-2024 ikasturtean, familia askok Arartekora jo zuten, **Euskadiko ikastetxeetan ikasleak onartzeko prozesuetan** hartu ziren erabakiez kexatzeko eta beren seme-alabentzako ikastetxea aske aukeratu ahal izatea erreklamatzeko. Horren gainean, azpimarratu behar da Arartekoak beti bereziki kezkatu dela eskola-segregazioaz eta horrek euskal gizartearen ekitate eta kohesiorako dituen ondorioez. Horregatik, behin eta berriz esku hartzen aritu da, hain zuzen ere gizarte-kohesio hori zaintzeko eta sustatzeko. Arartekoarentzat, hezkuntza-plangintzari lotutako helburuak lortzeko, hala nola ikastetxeetako gizarte-osaeran oreka handiagoa sustatzeak, ikasleen eskolatze barneratzailea eta orekatua ahalbidetzen du, baita aukera-berdintasuna ere. Horregatik, erabaki du 2024ko Arartekoaren uda ikastaroa gai honi eskaintzea: **Hezkuntza-ekitatearen eta eskolatzearren erronkak Euskadin**.



Osasun arloan, Euskadik **lehen mailako eta bigarren mailako arreta-sarean tentsio handia zuela** bukatu zuen 2023. urtea. Erakundeak jasotako kexen analisia eginda, ikusten da nabarmen areagotu direla arreta espezializatuko eta kirurgikoko zerbitzu batzuetako atzerapenarekin zerikusia duten kexak. Badirudi euskal osasun-administrazioko arduradunek berek onartzen duten gertakari objektiboa dela, alegia, nekez osa ditzaketela osasun-langileen plantillak, batez ere lehen mailako arretakoa (familia-medikuak eta pediatriak).

Egoera horretan, erakunde honek osasun arloan jaso dituen kexa ugariak direla eta, berriz adierazi beharra dago osasun-administrazioek beharrezko baliabide material eta giza baliabideak jarri behar dituztela osasun-eskubidea benetan baliatzea bermatzeko. Egoera hori (osasun-langilerik eza ia medikuntza-espezialitate guztietan) aldatzeko asmoz 2023. urtean barrena onartu diren neurriak ez ezik, beste plangintza-neurri batzuk ere behar dira, beste aurrekontu-zuzkidura batzuk, baldin eta ekitate, kalitate eta hurbiltasun printzipioetan oinarritutako euskal osasun-sistema publikoa mantendu nahi bada, osasun-langile egonkorrak eta baliabide nahikoak izango dituen.

Hain justu, Arartekoaren lanean eragin handia izan zuten 2023an **euskal herritarren ingurumenean** (eta, hortaz, beren osasunean) **eragina duten giza jarduerak**. Jarduera horiek administrazioen ekintzetan sortzen dira edo jarduera kutsatzaileak kontrolatzeko betebeharra ez betetzearen ondorioz.

Horren erakusgarri dira jasotako kexa-espeditu ugariak; horien artean, kutsadura akustikoari dagozkionak dira nagusi. Horiek izapidetzean, Arartekoak administrazio publikoari gogorarazi die eraginkortasunez kontrolatu behar dituztela gizon-emakumeen osasunerako eta ingurumenerako kaltegarriak diren jarduera kutsatzaileak. Bereziki, Arartekoak nabarmendu behar du kontrolatu eta erreprimatu egin behar direla kalitate akustikoaren helburuak eta legeek ezarritako mugak gainditzen dituzten jarduera zaratatsuak eta zarata-fokuak. Kontrol hori ezinbestekoa da pertsonen osasuna eta ongizatea babesteko.

2023an aipagarria izan da Arartekoak **justizia errestitatiboa bultzatzearen alde** egin duen apustua, bi mailatan: erakundearen arteko lankidetzaren bitartez, nazioarteko mintegiak antolatuz eta horietan parte hartuz eta, bereziki, Euskadin, hainbat eremutan, justizia errestitatiboa ezartzea ahalbidetuz. Egoera jakin bat horrela aztertu nahi bada, ezinbestekoa da gatazka batean nahastutako aldeak aktiboki parte har dezaten, gatazka hobeto ulertzen eta ahalik eta konponbide iraunkorrenak eraikitzen laguntzeko, zirkulu errestitatiboak bezalako tresnen bidez. Zirkulu horiek gune seguruak eta konfidentzialak dira gatazkaz hitz egiteko eta adostutako konponbideak eraikitzen saiatzeko.

Arartekoaren iritziz, justizia errestitatiboko tresnak lanabes baliagarriak izan daitezke bizikidetzak-gatazka edo ingurumenean sorturiko kalteak konpontzeko orduan,

eta halaxe erakutsi zuen iaz defentsa-erakunde honek bultzatuta egin zen esperientziak.

**Gobernu ona** dela eta, aurreko urteetan bezalaxe, erakunde honek arazo larri honi egin behar izan zion aurre: nahitaezko aurretiko hitzordua ezartzea euskal administrazio batzuekin erlazionatzeko sistema bakartzat. Orobat, **administrazio elektronikoko sistemei dagokienez**, herritarrek kanal aniztasunerako duten eskubidearen alde mintzatu behar izan zuten Arartekoak berriro, pertsona fisikoek administrazioarekin bitarteko elektronikoz harremanak izateko obligazioak ez daukala arau-babesik nabarmenduz.

**Arartekoaren nazioarteko proiektzioak** bultzada aipagarria izan zuten 2023an, beste jarduera batzuen artean, Estrasburgon Europako agintariekin egindako bileren bidez, haiek aitzindari baitira giza eskubideak babestu eta sustatzeko lanean. Gainera, sendotu egin dira Arartekoak parte hartzen duen defentsa-erakundearen nazioarteko sarean barruan (ENO, ENOC, FIO, IALC eta IOI) egindako trukeak, Europako eta nazioarteko zenbait hitzaldi eta mintegitara joan eta parte hartuz, baita sare horiek bultzatutako herritarren eskubideei buruzko lankidetzak-jardueretan esku hartuz.

Bukatzeko, Amnesty International-en adierazpen bat berdinduz, azpimarratu nahiko nuke egun bakoitza aukera ona dela hauxe gogoratzeko: gizon-emakume guztiek eskubide berberak dituzte eta aukera berberak merezi dituzte, alde batera utzita beraien generoa, arraza, jatorria, sinesmena, sexu-joera, adina edo bereizten dituen beste edozein ezaugarri. Eskubide horien artean dago administrazio ona, gertukoa eta kalitatekoa jasotzeko eskubidea. Indargabetu ezin den xede hori lortzera bideratzen da egunero Ararteko erakundearen jardura.

**Manuel Lezertua Rodríguez**  
Arartekoa



# ARARTEKO

erakundearen  
jarduera kopurutan



kapitulua



## I. KAPITULUA

# ARARTEKO ERAKUNDEAREN JARDUERA KOPURUTAN

### 1. Oharrak eta datu orokorrak

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 profilari buruzkoa, baita inkestetan gure lanaz ematen diguten iritzia ere.

Laburbilduz, informazio sistematizatu horren bidez, kapitulu honetan 2023ko 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 2023an egin duen jardueraren zenbakizko gutxi gorabeherako datuak estatistikari eskainitako kapitulu honetan kontsulta daitezke.

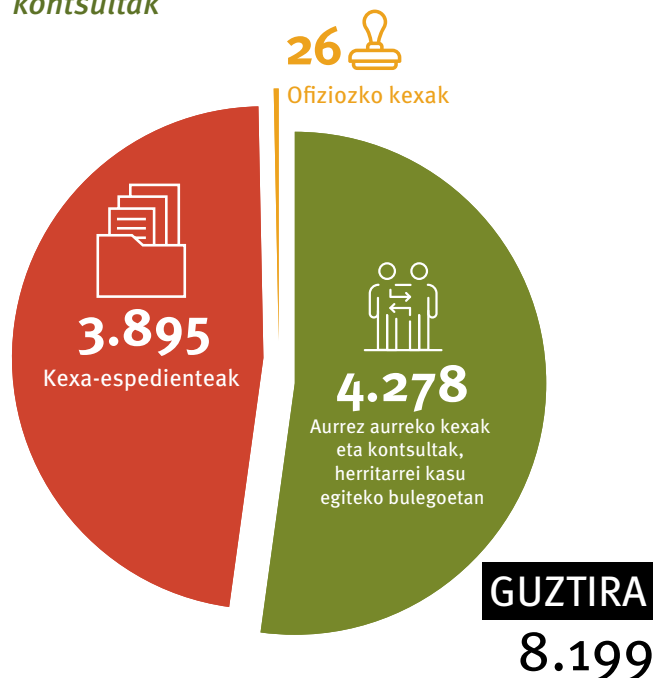
Arartekoaren web orrialdea sendotu egin da euskal herritarrei informatzeko eta haiekin harremanetan egoteko bide bezala;

horren erakusgarri, aurtun 180.000 bisita baino gehiago jaso dira eta 53.000 lagunek baino gehiago erabili dute.

Era berean, Ararteko erakundearen presentzia indartu egin da gizarte-sareetan; horixe egiaztatzen dute, txosten hau ixteko datan, Twitterren 5.300 jarraitzaile baino gehiago, eta Facebookeko orrian ia 1.500 pertsonak jarraitzea Arartekoari.

Oro har, 2023an, herritarrak artatzearekin eta administrazioak kontrolatzearekin lotutako 13.062 jarduera zenbatu dira; zertxobait areagotu da 2022. urteko jardueraren aldean (12.704)

#### 1. grafikoa. Arartekoari 2023an egindako kexak eta kontsultak



2023an barrena herritarrak 8.199 kexa eta kontsulta egin dizkiote Arartekoari eta ofiziozko 26 espediente bideratzen hasi gara.

**1. taula.****Arartekoaren jarduera guztiak 2023an**

Kexak eta kontsultak	8.199
Informazioa eta aholkuak telefono zerbitzuaren bitartez	5.210
Laneko bilerak administrazioekin eta gizarte erakundeekin	102
Kanpoko jardueretan parte hartzea	56
Nazioarteko eta beste defentsa-erakunde batzuekiko jarduerak	22
Ikusatzeko bisitak	10
Jendearentzat irekitako jardunaldiak	3
<b>Guztira</b>	<b>13.602</b>

2023. urtean, informazioa eta orientabidea eskatzeko egin diren 5.210 telefono-kontsultari erantzun diegu eta 102 bilera egin ditugu zenbait administrazioekin eta era askotako gizarte-erakundeekin (zehatz-mehatz kontsulta daitezke urteko txostenaren IV. kapituluaren, gizartearekiko harremanei buruzkoa baita).

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. 2023an, horrelako 91 jardueratan esku hartu dugu. Era berean, aipagarriak dira Arartekoak egindako 22 jarduera: horiek nolabaiteko eragina dute Europan edo nazioartean eta ez dira aipatu adierazitako gainontzeko kontzeptuetan. Horrek guztiak halako arrasto bat ematen du Arartekoak egiten dituen jarduera ugari eta askotarikoen inguruan, batez ere erakunde osatzen duten 28 lan-arloetako ardura-dunen ekimenez. Horiek zehatzago azaltzen dira II. eta III. kapituluetan, arlo horietako urteko jarduera-planaren berri ematean.

2023an ikusatzeko 10 bisita egin dira. Horietatik bi nerabe eta gazteentzako egoitza-baliabideetara. Lehenbizikoa, Montaña zentrora egin zen, erakundeak zehazkiago jakin nahi baitzuen zer baliabide dauden sartuta emantzipatzen laguntzeko Trapezistak programan. Bigarrena, berriz, "Arratia", nerabe arau-hausleen gizarte- eta hezkuntza-baliabidera; horrela, Eusko Jaurlaritzako Gazte Justiziaren Zerbitzuko gizarte- eta hezkuntza-baliabideen sarean berezi samarra den zerbitzu horretara hurbildu gara.

Euskadiko zenbait espetxetara ere egin dira bisitak, baita ere Bilboko Gizarte Larrialdietako Udal Zerbitzura, Elejabarri aterpetxera, Apiriku eguneko zentrora eta Berriz baliabidera (kalteberatasun larriko egoeran dauden etorkinei arreta ematera bideratua, Eusko Jaurlaritzako Berdintasun, Justizia eta Gizarte Politiketako Sailaren Migrazio eta Asilo Zuzendaritzarekin hitzarmena duen EDE Fundazioak

kudeatua). Bisita horien bitartez, haien funtzionamendua, baliabideak eta kudeaketa-programa ebaluatu ahal izan dira, era Arartekoaren gomendioak zenbateraino bete diren aztertu.

2023an kexa idatzien gaineko 2.589 espediente ebatzi dira. Gainera, 1.540 ebazpen eman dira. Gainontzeko kasuak gerora onartu ez diren kexak dira (beste herriaren defendatzaile batzuekiko bikoiztasuna, epailearen ebazpenaren zain dauden auziak, epai irmoa dutenak, auzibideari ekin diotenak eta abar).

Kexa-prozedurek batez beste 60 egun iraun dute 2023an.

Iaz, kexa eragin zuen administrazioaren jarduera aztertu eta gero, **jarduera okerren bat** izan zela iritzi diogu azterturiko kexa idatzien **%53 baino gehiagotan** (gehitu egin da 2022koaren aldean, ordukoa %47koa izan baitzen), eta **jarduera ez zela okerra** izan kexen **%47 baino gehiagotan**.

Eragindako administrazioak kexa sorrarazi zuen jarduera zuzendu eta aldatu du kasuetatik ia **%89tan**. 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**

	%	%
<b>Konpondutako jarduera okerra</b>		<b>88,76</b>
Gomendiorik gabe	95,57	
Gomendio onartua	4,43	
<b>Konpondu gabeko jarduera okerra</b>		<b>11,24</b>

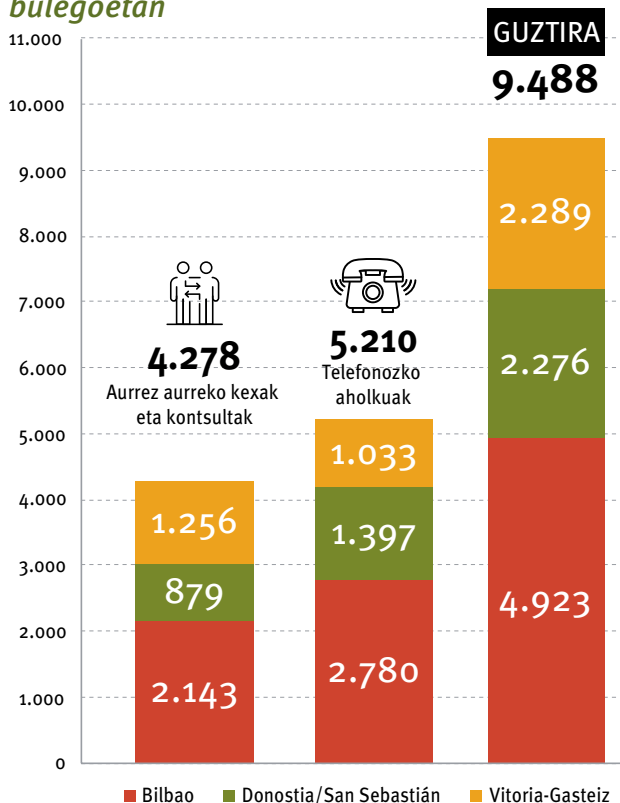
## 2. Arreta zuzeneko bulegoen jardura (aurrez aurreko kexak eta telefonozko aholkuak)

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, 2023. urtean guztira 9.488 zerbitzu egin ditugu herritarren arretarako bulegoetan. Horietatik 4.278 hiru bulegoetako batean aurrez aurre egindako kexak eta kontsultak izan dira, eta 5.210, berriz, telefono bidezko aholkularitza eta informazioa. Datu horiek zertxobait igoera erakusten dute Arartekoaren herritarren arretarako bulegoetan 2022an burututako jardueraren aldean.

2. grafikoa.

**Aurrez aurreko kexak eta kontsultak eta telefonozko aholkuak arreta zuzeneko bulegoetan**



## 3. Erregistratutako kexa idatziak

2023. urtean 3.895 kexa idatzi erregistratu ditugu euskal herritarrek hala eskatuta. Gainera, ofiziozko 26 jardura 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 arrazoiengatik onartu ez diren kexak bereizi behar dira: norbanakoen arteko gatazka zelako, ordurako auzitegian azalduta zegoen arazoren bati buruzkoa zelako (epai irmoa jasota edo epailearen 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	677
Eskumen eremutik kanpo	48
Epaibidean	17
Partikularren arteko auzia	11
Legezko epeen zain egon beharra	10
Jardura okerrik ez, argi eta garbi	8
Formazko akatsa	7
Izenik gabe aurkeztu da	5
Estatuko Herriaren Defendatzailearekiko bikoiztasuna	1
<b>Guztira</b>	<b>784</b>

## Estatuko Herriaren Defendatzaileari edo beste defendatzaile batzuei bidalitako kexak

Estatuko administrazioaren jardueraren kontrako kexak ez ditu zuzenean Ararteko erakundeak izapidetzen, administrazio hori ez baitago erakunde honen kontrolpean. Kexa horiek Estatuko Herriaren Defendatzaileari bidaltzen zaizkio. Gainera, kexa bat Nafarroako Arartekoari bidali zaio eta 2 Mexikoko Giza Eskubideen Batzorde Nazionalari, haien eskumen-eremuko administrazio publikoei zegozkielako.

Estatuko Herriaren Defendatzaileari bidalitako kexak	94
Beste defendatzaile batzuei bidalitako kexak	5

## 4. Estatistika alorrez alor

Kontuan hartzen badugu kexa idatziak zein arlo tematikorekin dauden lotuta, hauxe ikusten dugu: lehen adierazi dugunez, aurreko urtearen aldean, oro har, iguera nabarmena egin dutela izapidetutako kexa idatziek.

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

2023. urtean zertxobait areagotu dira gizarte-bazterketaren kontra borrokatzeko tresnekin zerikusia duten kexak: 475 (2022ko 459 kexen aldean). Kexa-espeditate horietatik 420tan (hau da, ia %89tan) gai hauekin lotutako arazoak aipatzen dira: **lanbideren** funtzionamendua eta diru-sarrerak bermatzeko errenta (DSBE) eta etxebizitzarako prestazio osagarria (EPO) kudeatzean burutu dituen jarduerak. Izapidetutako kexa idatziak ia %16 dira.

Gizarteratze arloan ez ezik, arlo hauetan ikusi da jarduerarik biziena: hezkuntza (oso nabarmen ia); osasuna; herri-administrazioen zerbitzuko langileak; ingurumena; administrazio publikoen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak; etxebizitza; segurtasuna; ogasuna; hirigintza eta lurralde antolamendua; eta administrazio elektronikoa, datuak babestea eta gobernu ona.

**Arreta publikoa behar duten taldeekin** zerikusia duten kexa idatziak ere 2023an kudeatu direnen zati handi bat hartzen dute, %7tik gertu.

Arartekoak izapidetutako kexa-**espeditateen ia %46 eskubide sozialei** buruzkoak dira (osasuna, gizarteratzea, etxebizitza, hezkuntza, e.a.).

### 4. taula. Hasitako kexa-espeditateen banaketa, jarduera-arloaren arabera\*

Arloa	Kop.	%
Gizarteratzea	475	15,77
Hezkuntza	449	14,91
Osasuna	260	8,63
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	229	7,6
Arreta publikoa behar duten taldeak: desgaituak, adinekoak, berdintasuna, etorkinak, espetxeratuak, e.a.	210	6,97
Ingurumena	210	6,97
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	196	6,51
Etxebizitza	183	6,08
Segurtasuna	147	4,88
Ogasuna	141	4,68
Hirigintza eta lurralde antolamendua	117	3,88
Administrazio elektronikoa, datuak babestea, gardentasuna eta gobernu ona	91	3,02
Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	75	2,49
Justizia	63	2,09
Haurrak eta nerabeak	41	1,36
Hizkuntza eskubideak, kultura eta kirola	34	1,13
Jarduera ekonomikoaren antolamendua	39	1,3
Familiak	23	0,77
Lana eta Gizarte Segurantzak	19	0,63
Emakumeen berdintasuna eta osotasuna	10	0,33
<b>Guztira</b>	<b>3.012</b>	<b>100</b>

\*Azpiarloen arabera zehatutako datuak Arartekoaren web orrian kontsulta daitezke, estatistika osoan.

### 3. grafikoa. Kexak arloen arabera sailkatuta, etiketa-hodeien bidez





Arartekoan izapidetutako kexak irudikatzeko beste modu bat etiketa-hodeiak dira. Lehen adierazi dugunez, arlo hauek nabarmentzen dira: gizarteratzea, hezkuntza, osasuna, herri-administrazioen zerbitzuko langileak, ingurumena, administrazio publikoen araubide juridikoa, ondasuna eta zerbitzuak eta etxebizitza.

**4. Grafikoa.**  
**Kexak 2030 Agendako garapen jasangarrirako helburuen arabera sailkatuta**

Garapen jasangarrirako helburuak, jakina denez, pobrezia bukarazteko, planeta babesteko eta pertsonen ongizate orokorra bermatzeko neurriak dira. Helburu horiek [garapen jasangarriari buruzko 2030 Agendan](#) ezarri ziren.

Beraien artean erlazionatzen dira eta egunero aurre egin beharreko erronka globalak jasotzen dituzte, hala nola pobrezia, desberdintasuna, ingurumenaren degradazioa edo justizia, besteak beste.

Grafiko honetan, 2023an jaso eta izapidetutako kexen edukia aztertu ondoren, horien sailkapena egiten da, garapen jasangarrirako 17 helburuetan.

Lortutako sailkapena grafiko honetan azaltzen dena da:



**5. Estatistika, eragindako administrazioen arabera**

Bideratutako kexa-espedituek administrazio bakoitzari zer proportziotan eragiten dioten adierazten duten datuak aztertuta, aurreko urteetan bezala, 2023an Eusko Jaurlaritzaren kontra egin dira kexa idatzirik gehienak (ia %58), gutxitu egin dira autonomia erkidegoko udalen jarduerari buruzkoak (ia %31) eta ia %9ak izan dute zerikusia foru aldundiekin.

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

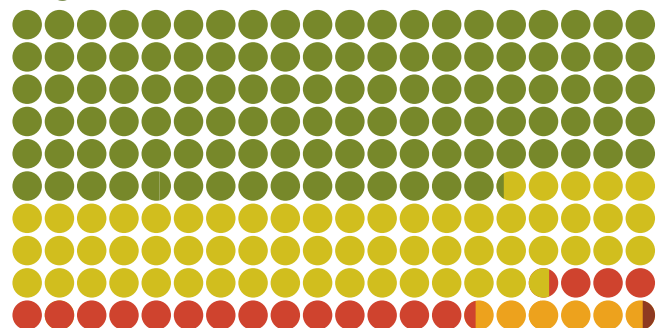
**Arlo eta administrazio bakoitzari zuzendutako kexen kopurua zuzen interpretatzeko era**

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 iritzitxarrarekin, 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 arazoak, administrazio batek oker jokatu zuelako. Halaber, erakunde honen iritziz, kexa-kopuruaren datua bera baino garrantzitsuagoa da kasuan kasuko administrazioaren jokabidea, bai ezarritako epean informatzeko betebeharra 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.

**5. grafikoa.**  
**Bideratutako espeditueen banaketa, eragindako administrazioen arabera**



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

### Banaketa arloka

Eusko Jaurlaritzak eskumen zabala duen arloetan (gizarte babesa eta enplegua, osasuna, hezkuntza, herri-administrazioen zerbitzuko langileak, eta etxebizitza,) 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	391	28,21
Osasuna	243	17,53
Hezkuntza	208	15,02
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	144	10,39
Etxebizitza	140	10,10
Espetxeratuak	57	4,11
Segurtasuna	44	3,18
Administrazio elektronikoa, datuak babestea, gardentasuna eta gobernu ona	35	2,53
Justizia	27	1,95
Ingurumena	18	1,30
Familiak	15	1,08
Hizkuntz eskubideak, kultura eta kirola	14	1,01
Lana eta Gizarte Segurantza	11	0,79
Jarduera ekonomikoaren antolamendua	8	0,58
Ogasuna	6	0,43
Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	6	0,43
Desgaitasunen bat duten pertsonak	6	0,43
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	6	0,43
Adinekoak eta mendekotasun-egoeran dauden pertsonak	3	0,22
Emakumeen berdintasuna eta osotasuna	1	0,07
Lesbianak, gayak, bisexualak, transexualak eta intersexualak	1	0,07
Talde terroristen biktimak	1	0,07
Hirigintza eta lurralde antolamendua	1	0,07
<b>Guztira</b>	<b>1.386</b>	<b>100</b>

### Sailen arabera banaketa

#### 6. taula. Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorraren aurka (Eusko Jaurlaritza) bideratu diren espedienteen banaketa, sailen arabera

Saila	Kop.	%
Lana eta Enplegua	408	29,44
Hezkuntza	303	21,86
Osasuna	274	19,77
Lurralde Plangintza, Etxebizitza eta Garraioak	154	11,11
Berdintasuna, Justizia eta Gizarte Politikak	111	8,01
Segurtasuna	58	4,18
Ekonomiaren Garapena, Jasangarritasuna eta Ingurumena	27	1,95
Gobernantza Publikoa eta Autogobernua	21	1,52
Kultura eta Hizkuntza Politika	14	1,01
Turismoa, Merkataritza eta Kontsumoa	9	0,65
Ekonomia eta Ogasuna	7	0,50
<b>Guztira</b>	<b>1.386</b>	<b>100</b>

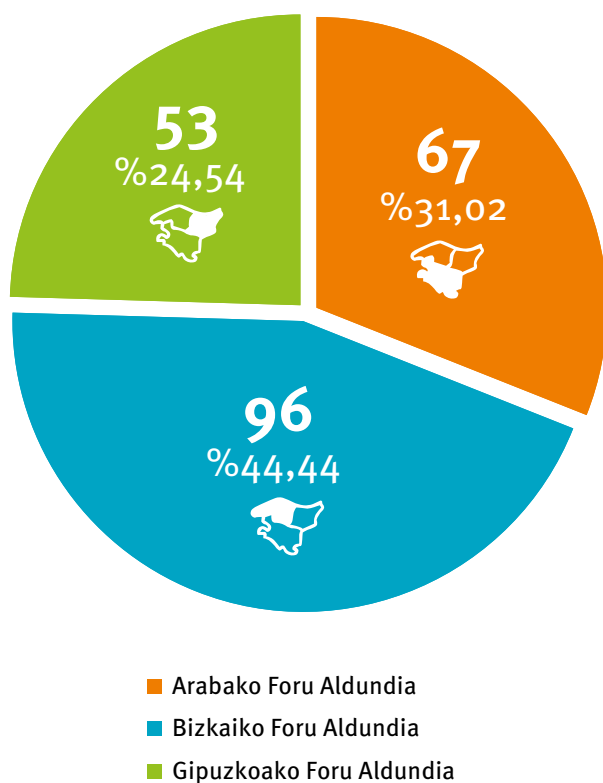
## B) Foru erakundeen aurka bideratutako espedienteak

### Banaketa lurraldeka

Foru aldundien kontrako kexen artean, gehitu egin dira, 2022. urtearen aldean, Arabako Foru Aldundiaren kontra izapidetutako kexak.

6. grafikoa.

Foru erakundeen aurka bideratutako espedienteen banaketa, lurraldeen arabera



**GUZTIRA**

**216**

### Banaketa arloka

Foru eremuari dagozkion kexak zer motatakoak diren aztertzean, ikusten da areagotu egin direla, aurreko urteen aldean, gai hauen gaineko kexak: adinekoak eta mendekotasun egoeran dauden pertsonak, desgaitasuna duten pertsonak eta haur eta nerabeak; aldiz, behera egin dute ogasunarekin eta hiri-lanekin, garraioekin eta azpiegiturekin lotutakoek.

7. taula.

Foru erakundeen aurka bideratu diren espedienteen banaketa, arloen arabera

Arloa	ARABA/ÁLAVA	BIZKAIA	GIPUZKOA	EAE	%
Adinekoak eta mendekotasun-egoeran dauden pertsonak	13	24	2	39	18,06
Desgaitasunen bat duten pertsonak	12	19	3	34	15,74
Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	5	7	11	23	10,65
Ogasuna	7	10	5	22	10,19
Haurrak eta nerabeak	7	10	5	22	10,19
Administrazio elektronikoa, datuak babestea, gardentasuna eta gobernu ona	2	7	11	20	9,26
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	3	9	6	18	8,33
Gizarteratzea	4	5	-	9	4,17
Ingurumena	4	2	3	9	4,17
Hizkuntz eskubideak, kultura eta kirola	3	1	2	6	2,78
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	2	-	2	4	1,85
Familiak	1	1	-	2	0,93
Jarduera ekonomikoaren antolamendua	-	-	2	2	0,93
Espetxeratuak	2	-	-	2	0,93
Hezkuntza	1	-	-	1	0,46
Emakumeen berdintasuna eta osotasuna	1	-	-	1	0,46
Buruko gaixotasunak edo nahasmenduak dituzten pertsonak	-	1	-	1	0,46
Hirigintza eta lurralde antolamendua	-	-	1	1	0,46
<b>Guztira</b>	<b>67</b>	<b>96</b>	<b>53</b>	<b>216</b>	<b>100</b>

## 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

	Kop.	%
Bizkaiko udalak	379	51,08
Gipuzkoako udalak	206	27,76
Arabako udalak	108	14,56
Bizkaiko mankomunitateak, partzuergoak eta parkeak	29	3,91
Gipuzkoako mankomunitateak, partzuergoak eta parkeak	15	2,02
Arabako administrazio batzarrak	4	0,54
Arabako mankomunitateak, partzuergoak eta parkeak	1	0,13
<b>Guztira</b>	<b>742</b>	<b>100</b>

#### 9. taula. Autonomia erkidegoko udalen eta administrazio batzarren aurka bideratutako espedienteak

ARABAKO UDALAK 	Kop.
Vitoria -Gasteiz	65
Legutio	5
Okondo	5
Laudio / Llodio	4
Artziniega	3
Amurrio	2
Armiñón	2
Arratzua-Ubarrundia	2
Asparrena	2
Iruña Oka / Iruña de Oca	2
Laguardia	2
Beste batzuk*	14
<b>Guztira</b>	<b>108</b>

ARABAKO ADMINISTRAZIO BATZARRAK 	Kop.
Amarita	1
Markina	1
Mendibil	1
Olabezar	1
<b>Guztira</b>	<b>4</b>

\*Zerrenda osoa Arartekoaren web orrian kontsulta daiteke estatistika osoan.

BIZKAIKO UDALAK 	Kop.
Bilbao	128
Getxo	30
Barakaldo	27
Durango	11
Valle de Trápaga-Trapagaran	11
Abanto y Ciérvana / Abanto Zierbena	9
Basauri	9
Portugalete	9
Erandio	8
Galdakao	7
Mungia	7
Gamiz-Fika	6
Leioa	6
Santurtzi	6
Sestao	6
Sopela	6
Plentzia	5
Sopuerta	5
Zalla	5
Güeñes	4
Urduliz	4
Beste batzuk*	70
<b>Guztira</b>	<b>379</b>

\*Zerrenda osoa Arartekoaren web orrian kontsulta daiteke estatistika osoan.

GIPUZKOAKO UDALAK 	Kop.
Donostia / San Sebastián	78
Irun	13
Errenteria	11
Arrasate/Mondragón	8
Hondarribia	8
Tolosa	7
Lasarte-Oria	6
Pasaia	6
Usurbil	6
Zarautz	6
Eibar	4
Beste batzuk*	53
<b>Guztira</b>	<b>206</b>

\*Zerrenda osoa Arartekoaren web orrian kontsulta daiteke estatistika osoan.

### Banaketa arloka<sup>1</sup>

Normalean gertatzen den bezala, toki-administrazioen jarduek 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

Joan den urtearekin alderatuta, dezente areagotu dira EAEko beste administrazio batzuen aurka bideratutako kexak. Kexa-kopuru esanguratsua egin da Energiaren Euskal Erakundearen, Haurreskolak-en, Euskal Herriko Unibertsitatearen eta URA-Uraren Euskal Agentziaren kontra.

#### 10. taula.

### Euskal Autonomia Erkidegoko beste administrazio batzuen aurka bideratutako kexa-espeditentak

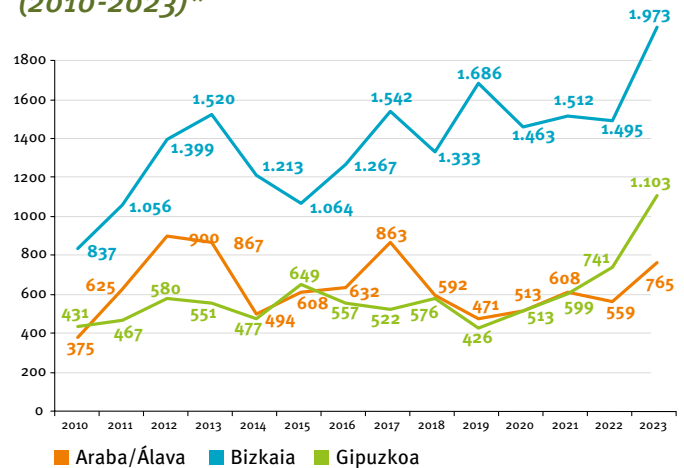
	Kop.
EEE – Energiaren Euskal Erakundea	14
Haurreskolak	14
Euskal Herriko Unibertsitatea	12
URA – Uraren Euskal Agentzia	5
Gipuzkoako Abokatuen Elkargo Prestua	3
Arabako Abokatuen Elkargo Ohoretsua	3
Gipuzkoa eta Arabako Finken Administrazioaileen Lurralde Elkargoa	2
Bizkaiko Auzitegietako Prokuradoreen Elkargo Ohoretsua	1
Ingeniari Tekniko Industrialen Bizkaiko Elkargo Ofiziala	1
Arabako Psikologoaren Elkargoa	1
Legelarien Euskal Kontseilua	1
IZENPE	1
SPRI – Enpresen Garapenerako Euskal Agentzia	1
<b>Guztira</b>	<b>59</b>

<sup>1</sup> Toki erakundearen kontra egindako kexa idatziak arloen arabera banatzen dituzten datuak Arartekoaren web orrian kontsulta daitezke, estatistika osoan.

## 6. Lurralde estatistika (kexa idatziaren banaketa lurraldeen arabera)

### 7. grafikoa.

### Erregistratutako kexa-espeditenteen lurralde banaketaren bilakaera, jatorriaren arabera (2010-2023)\*



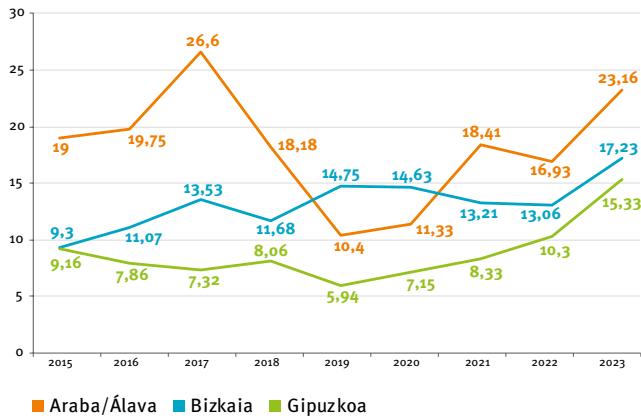
\*Arartekoaren web orrian kontsulta daitezke, estatistika osoan, Arartekoaren jardura hasi zenetik (1989) izan duen bilakaerari buruzko datuak.

### Kexa-espeditentak lurraldez lurralde, 10.000 biztanleko

Lurralde historikoen arabera erregistratu diren kexa idatziaren 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.

Iaz bezala, egiaztatu dugu Arabako Lurralde Historikoan egin direla kexa idatzi gehien.

8. grafikoa.  
Erregistratutako erreklamazio idatziak lurraldez lurralde, 10.000 biztanleko (2015-2023)\*



\*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 ia %75 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	569	74,37
Beste udalerrri batzuk	196	25,63
<b>Guztira</b>	<b>765</b>	<b>100</b>

BIZKAIA	Kop.	%
Bilbao	767	38,87
Beste udalerrri batzuk	1.206	61,13
<b>Guztira</b>	<b>1.973</b>	<b>100</b>

GIPUZKOA	Kop.	%
Donostia/San Sebastián	302	27,38
Beste udalerrri batzuk	801	72,62
<b>Guztira</b>	<b>1.103</b>	<b>100</b>

### Euskal Autonomia Erkidegotik kanpo etorritako kexak

Urtean zehar, beste autonomia erkidego batzuetatik etorritako 54 kexa jaso ditugu, euskal herri-administrazioen kontrakoak.

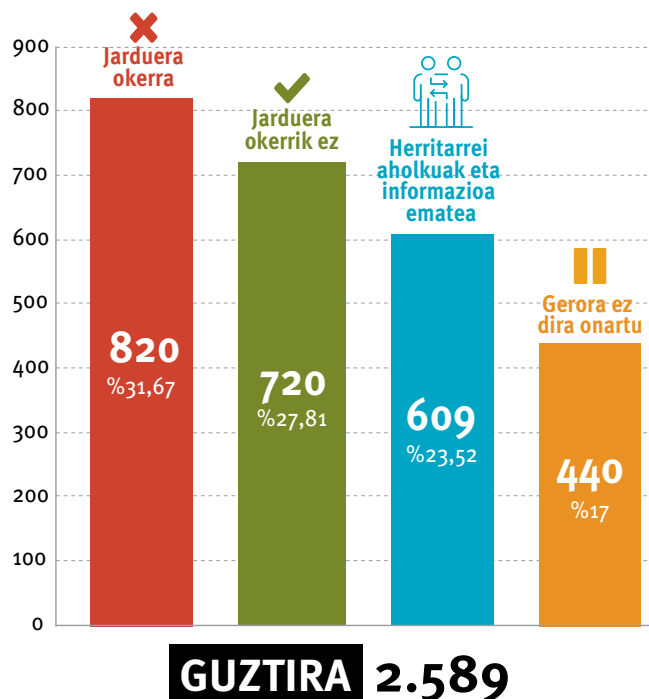
## 7. Prozedurari buruzko estatistika (kexa idatzien espedienteen egoera)

Jarraian, 2023an bideratutako espedienteak tramitazioaren zein fasetan dauden aztertuko dugu.

2023. urtean 2.589 kexa-espediente bukatu dira eta 1.540 ebazpen eman dira. Arartekoak hartu dituen erabakiak aztertuta, eragindako administrazioaren jardura okerren bat zegoen 820 kasutan, hau da, %53 baino gehiagotan; ehuneko hori iazkoa (%48) baino handiagoa da. Aitzitik, ez da jardura okerrik antzeman aztertutako espedienteetatik 720 kasutan, ia %47tan (iaz %52 izan ziren).

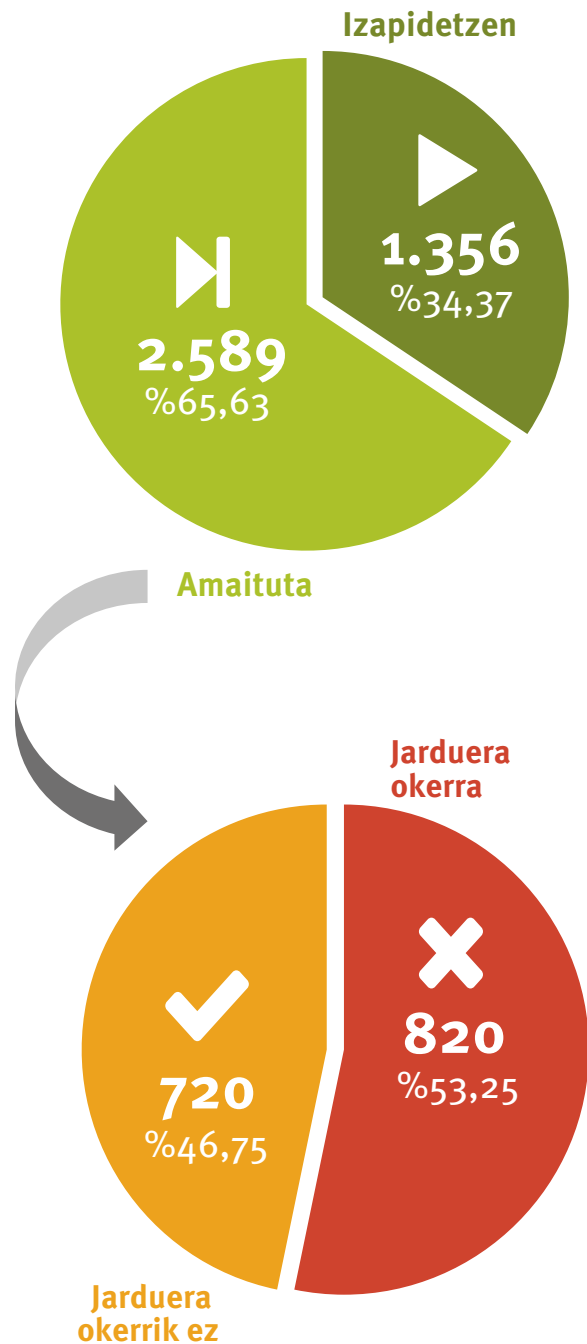
Izapidetzen ari ziren espediente batzuetan, kexa aztertzen hasi ondoren, azterketa jarraitzea eragozten duten hainbat inguruabar agertu dira: beste defendatzaile batzuekiko bikoiztasuna, epailearen ebazpenaren zain dauden auziak, epai irmoa dutenak, epai bideari ekin diotenak eta abar. Espediente horiek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

9. grafikoa.  
2023an bukatu diren espedienteak



## Kexen egoera: euskal administrazio publikoen jardura ez okerrak eta okerrak

10. grafikoa.  
Kexa-espedienteen egoera



Aurreko datuetatik ondorioztatzen denez, Arartekoak 2023. urtean sakonki aztertu dituen erreklamazio guztietatik 820 kasutan, hau da, %53 baino gehiagotan ondorioztatuta da jardura okerraren 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.

2023an ofiziozko eta jarraipena egiteko 26 espediente bideratzen hasi gara. Arloen arabera, aipatzekoak dira Haur eta Nerabeentzako Bulegoari eta espetxeratuei dagozkionak.

12. taula.  
Ofiziozko espedienteen banaketa, arloen arabera

Arloa	Kop.	%
Haurrak eta nerabeak	9	34,61
Espetxeratuak	7	26,92
Ingurumena	6	23,08
Gizarteratzea	2	7,69
Administrazio elektronikoa, datuak babestea, gardentasuna eta gobernu ona	1	3,85
Etorkinak	1	3,85
<b>Guztira</b>	<b>26</b>	<b>100</b>

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

Horietatik hiru gizarte-zerbitzuek artatutako adingabe batzuen egoera bereziaz hedabideetan adierazitako alertagatik hasi dira. Laugarren espedienteetan, adimendegaitasuna duen gazte baten egoeraz arduratu gara; hori emantzipatuta dago eta ez dauka familia-sarerik lurraldean.

Haur eta Nerabeentzako Bulegoak irekitako beste espediente batek zerikusia du Vivero zentroan hartuta eta bakarrik dauden adingabe atzerritarrak artatzearekin. Hori 2023ko martxoaren 22ko Arartekoaren Ebazpenarekin amaitu da, zeinak Bizkaiko Foru Aldundiari gomendatzen baitio berma dezala adingabe atzerritarrak premiazko harrera-programan segurtasun- eta duintasun-baldintzetan hartzen direla, eta behar bezala osa dezala baliabide dibertsifikatu eta egokien sare bat, pertsona horien askotariko premiei erantzuteko, arreta berezia jarriz jokabide-arazoak dituzten nerabeentzako programa espezializatuei. Oraindik zabalik dago gomendio horren betetze-maila zehazteko azterketa.

Seigarren espedienteak, berriz, Arartekoaren 2/2021 Gomendio Orokorraz (Euskadin haur eta nerabeen kontrako

sexu-abusua eta sexu-esplotazioa gertatzen direnean jarduteko jarraibideak) 2022an hasi zen jarraipen-lana osatzen du, oraingo honetan sistema judizialak haur eta nerabeen kontrako sexu-abusuari hobeto erantzuteko egindako jarduerak bilduz.

Azkenik, ohikoa denez, foru aldundiei zuzendu zaizkien ofiziozko jarduerak bultzatu ditu (3), babesik gabe dauden haur eta nerabeei emandako arretaren bilakaera aztertzen jarraitzeko.

2023. urtean ofiziozko 6 jarduera hasi dira, ingurumen arlotik bultzatuak eta Bilbo, Donostia, Gasteiz, Barakaldo, Getxo eta Irungo Udalei zuzenduak. Informazioa eskatu zitzaient, 50.000 biztanletik gorako euskal udalerrietan emisio gutxiko eremuak arautzeko asmoz Arartekoak sustaturiko jardueraren gainean, eta gai horrek Arartekoaren 1/2024 Gomendio Orokorra eragin du, otsailaren 21ekoa: Euskadiko emisio txikiko eremuak arautzeko proposamenak.

Ofiziozko 2 jarduera ere hasi ziren, Araba espetxean preso bat eta Gipuzkoa espetxean beste bat hiltzearekin lotutako informazioak jaso zirelako. Lehenbizikoa Arartekoaren 2023ko azaroaren 23ko Ebazpenaren bidez amaitu zen, non Arartekoak iritzi baitzion espetxe-administrazioak prebentzio-, ikerketa- eta posbentzio-jarduera zuzena izan zela. Bigarrena azkenean 2024an bukatu da, Arartekoaren 2024ko urtarrilaren 29ko Ebazpenaren bidez; bertan, erakunde honek ondorioztatu du Eusko Jaurlaritzako Berdintasun, Justizia eta Gizarte Politiketako Sailak ez duela oker jokatu.

Ofiziozko beste jarduera bat ere egin zen Eusko Jaurlaritzako Berdintasun, Justizia eta Gizarte Politiketako Sailarekin, gai honen gainean: presoek beren senide eta hurbilekoekin komunikatu ahal izatea adingabeak tartean daudenean. Jarduera hori Arartekoaren 2023ko urriaren 17ko Ebazpenaren bidez amaitu da: Eusko Jaurlaritzako Berdintasun, Justizia eta Gizarte Politiketako Sailari gomendatu zaio adingabeak tartean direnean, malgutu eta homogeneizatu ditzala irizpideak presoek beren senide eta hurbilekoekin dituzten komunikazioetan, bai eta zenbait hobekuntza egin ditzala ere, Euskadiko hiru espetxeetan komunikazio horiek errazteko.

Hain zuzen ere arlo horretan, espetxeko komunikazioei dagokienez, euskal abokatutzako kide batzuek emandako informazio batzuen ondorioz, ofiziozko espediente bat hasi zen, zaina Arartekoaren 2023ko urriaren 17ko Ebazpenaren bidez bukatu den. Eusko Jaurlaritzako Berdintasun, Justizia eta Gizarte Politiketako Sailari gomendatu zaio malgutu eta homogeneizatu ditzala presoek eragile juridikoekin komunikatzeko irizpideak, eta hobetu ditzala Euskadiko hiru espetxeetan komunikazio horiek egiteko erabiltzen diren gela baldintzak.

Bukatzeko, administrazio elektronikoa, datuak babeste, gardentasun eta gobernu onaren arloan, 2023an aztertu da zer-nolako bilakaera izan duten Arartekoak 2021ean argitaratu zuen azterlan honetan bildutako gomendioek: “Administrazio digitala eta herritarrekiko harremanak. Euskal administrazio publikoetarako aplikazioa”. Horretarako, informazioa biltzeko galdera-sorta bat bidali zaie administrazio informatzaileei, azken urteotan hartu diren neurri guztien berri izateko. Arartekoak 2024an argitaratuko ditu ateratako ondorioak.

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.



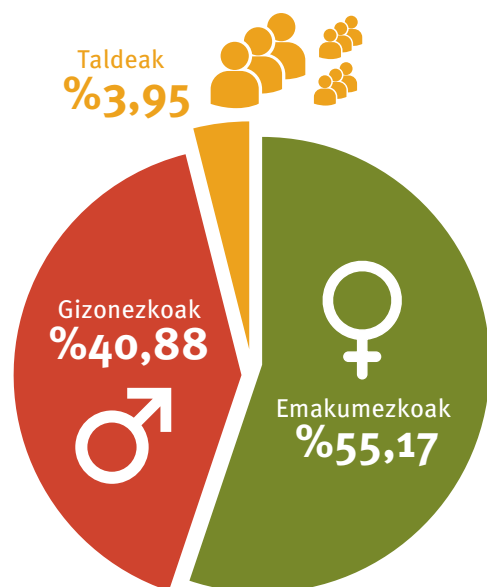
## 9. Estatistika soziologikoa. Kexagileen tipologia eta kexen formatua

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

### Kexagileen ezaugarriak

2023. urtean egindako kexen analisi soziologikoa ez du aldaketa esanguratsurik erakusten aurreko urteen aldean, baina emakumeek egindako kexak pixkanaka eta etengabe areagotuz doazela ikusten da.

11 grafikoa.  
*Jasotako kexen banaketa, kexagileen ezaugarrien arabera*



13. taula.  
*Sexuaren eta arloaren arabeko banaketa*

Sexuaren eta arloaren arabeko banaketa	Emakumezkoak %	Gizonezkoak %
Herriaren defendatzaileak	41,41	56,57
Hizkuntz eskubideak, kultura eta kirola	47,06	32,35
Hezkuntza	66,37	30,73
Familiak	39,13	60,87
Ogasuna	53,90	45,39

Sexuaren eta arloaren arabeko banaketa	Emakumezkoak %	Gizonezkoak %
Emakumeen berdintasuna eta osotasuna	40	40
Gizarteratzea	51,79	46,53
Haurrak eta nerabeak	60,98	36,59
Justizia	46,03	50,79
Ingurumena	39,52	43,33
Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	42,67	50,67
Jarduera ekonomikoaren antolamendua	46,15	48,72
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	65,94	32,31
Desgaitasunen bat duten pertsonak	53,57	39,29
Buruko gaixotasunak edo nahasmenduak dituzten pertsonak	100	0
Espetxeratuak	26,03	71,23
Ijitoak eta beste gutxiengo kultural batzuk	66,67	33,33
Etorkinak	53,33	40
Lesbianak, gayak, bisexualak, transexualak eta intersexualak	0	33,33
Adinekoak eta mendekotasun-egoeran dauden pertsonak	69,81	30,19
Talde terroristen biktimak	0	16,67
Onartu gabeak	69,39	29,08
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	37,76	52,04
Osasuna	52,31	46,15
Segurtasuna	44,90	51,02
Lana eta Gizarte Segurantza	63,16	31,58
Administrazio elektronikoa, datuak babestea, gardentasuna eta gobernu ona	34,07	61,54
Hirigintza eta lurralde antolamendua	49,57	43,59
Etxebizitza	56,28	42,62

Kexak sexuaren eta arloaren arabera banakatzean, ondorioztatzen da emakumeek batez ere arlo hauekin lotutako arazoetan eskatzen dutela Arartekoaren esku-hartzea: adinekoen eta mendekotasun-egoeran dauden pertsonak, hezkuntza, herri-administrazioen zerbitzuko langileak, haur eta nerabeak eta etxebizitza.

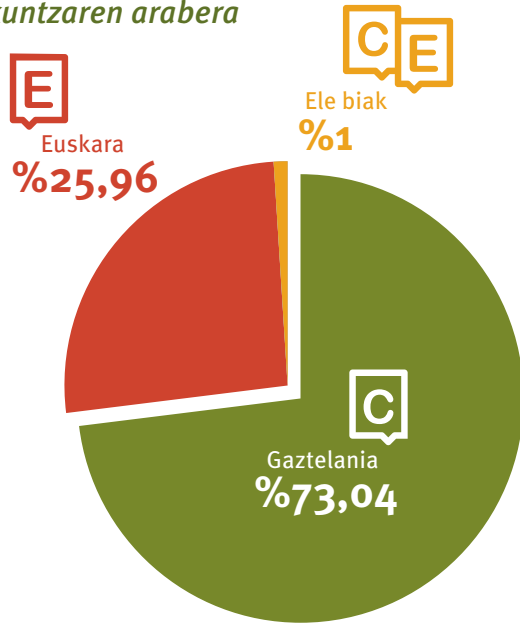
### Kexa idazteko erabilitako hizkuntza

Gaur egun gaztelania da kexak idazteko gehien erabiltzen den hizkuntza. Euskaraz eta bi hizkuntzetan aurkeztutakoek gorakada nabarmena izan dute. Halere, Arartekoaren erakundearen herritarrei bi hizkuntza ofizialetan arreta emateko gai diren pertsonak daude. 2023an, lehenbiziko aldiz, izapidetutako kexa idatzien %26 gutxi gorabehera euskaraz egin dira.

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

12. grafikoa.

**Kexen banaketa, erabilitako hizkuntzaren arabera**

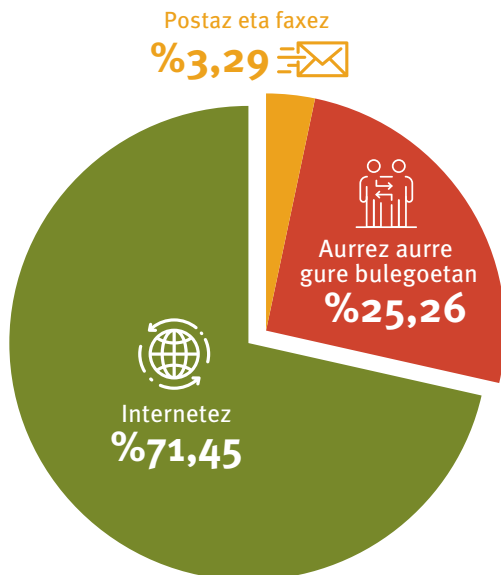


**Kexak egiteko era**

2023an gora egin du herritarren kexak bitarteko elektronikoz jasotzeko aurreko urteetako joerak (%71tik gora), baina %25era jaitsi da herritarrek artatzeko bulegoetan aurrez aurre egin direnen kopurua, eta oso gutxi dira postaz bidalitakoak.

13. 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.

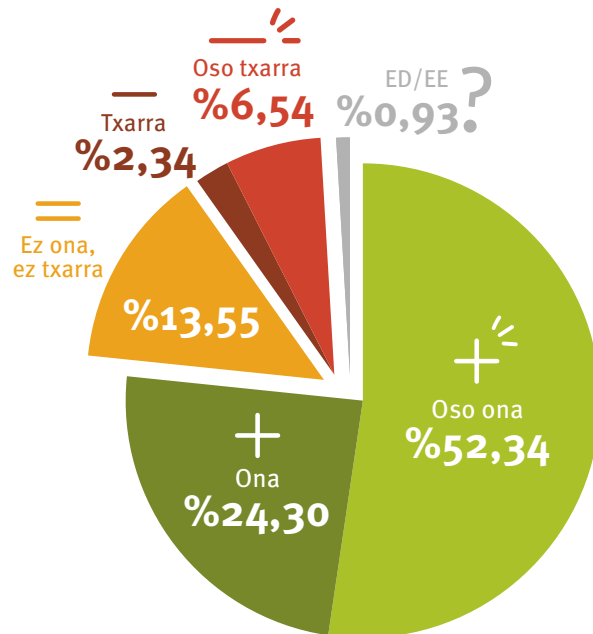
Horregatik, kexa-espediente baten izapideak amaitzen ditugunean, kexagileari galdera-sorta bat bidaltzen diogu, nahi izanez gero eta izena ipini barik, galdera batzuei erantzuteko eskatuz, emandako zerbitzuaren gainean egiten duen balorazioa jakiteko.

Emaitzak balioztatzean, garrantzitsua da honako hau kontuan hartzea: 2023an zenbait kexaren biderapen-lana amaitu da; kexa horien artean, gutxi gorabehera %53tan uste izan da eragindako administrazioak jarduera okerrerren bat burutu zuela.

Herritarrek Arartekoaren esku-hartzeaz 2023an egin duten balorazioa oso ontzat jo behar da. Horixe ondoirozta daiteke Arartekoaren zerbitzuak erabili dituzten pertsonetatik galdera-sortari erantzun diotenen erantzunetatik.

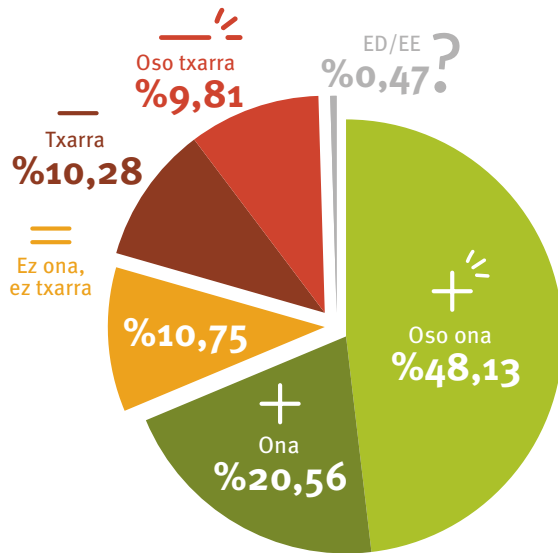
14. grafikoa.

**Nolakoa iruditu zaizu Ararteko erakundeko langileek eman dizuten arreta (laguntzeko prest egotea, tratua, enpatia...)?**



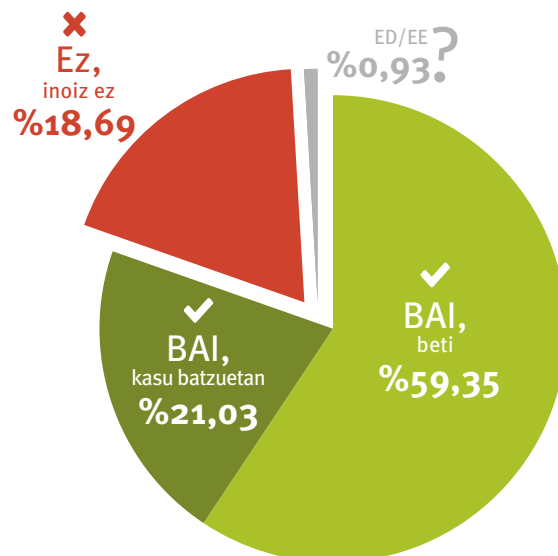
Arartekoak egiten duen zerbitzuari buruzko balorazio onaren adierazgarriarik nabarmenena da kexagileen ia %77k ontzat edo oso ontzat jo duela jasotako arreta.

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



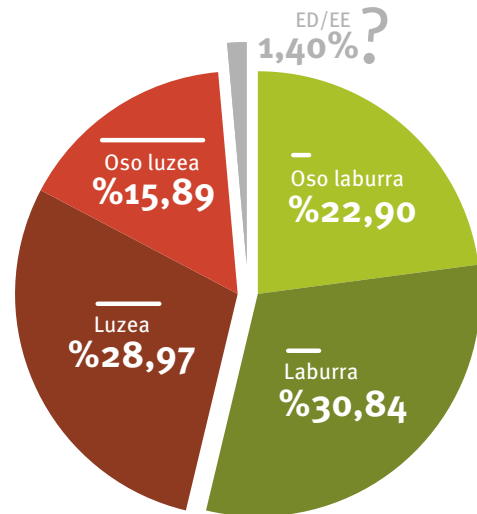
Hau da, galdera-sortari erantzun dioten pertsonetatik ia %70k oso ontzat edo ontzat jo dute Arartekoaren esku-hartzea.

16. grafikoa.  
**Administrazioarekin arazoak dituen norbaiti Arartekora joateko gomendatuko zenioke?**



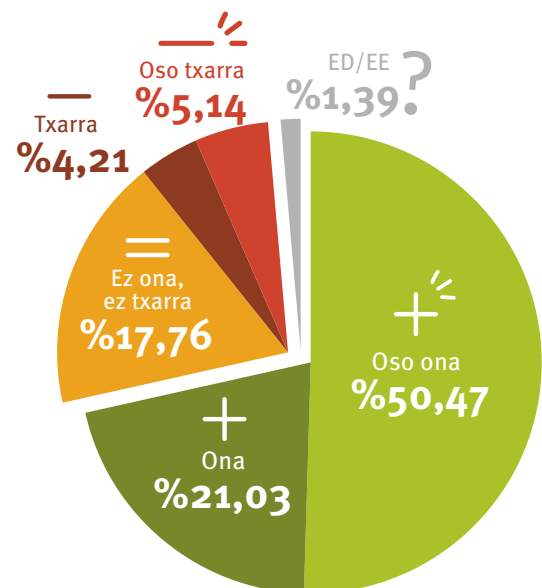
Beraz, kasuetatik %80k baino gehiagok Arartekora jotzea gomendatuko litzateke, administrazioarekin arazorik edukiz gero.

17. grafikoa.  
**Nolakoa iruditu zaizu kexa egin zenuenetik tramitazioa bukatu arteko denbora?**



Erantzuna jasotzeko denborari dagokionez, ia %54k uste dute denbora laburra edo oso laburra izan dela.

18. grafikoa.  
**Nolakoa iruditzen zaizu Ararteko erakundeko pertsonen profesionaltasuna?**



Inkestari erantzun dioten herritarren %71 baino gehiagok (217 lagunek) uste dute erakundeko langileen profesionaltasun irudia ona edo oso ona dela; beraz, Ararteko erakundearentzako 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 %74k 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 diotenen ia %50ek ezagutzen dute).

Beraz, emaitza horiek denek –aurreko urteetako antzekoak— 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 %45ek uste dute igarotako denbora laburra edo oso laburra izan dela); datu hori Arartekoan espediente bat izapidetzeko batez besteko denborarekin (60 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.

## 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.

Iaz 17 kexa egin ziren zerbitzu-kartaren gainean. Haietatik 14tan desadostasuna agertu zen defentsa-erakundearen zerbitzuren batean emandako arretarekin edo Arartekoak beren kexa-espeditentean emandako ebazpenen edukiarekin, eta 3k zerikusia zuten Arartekoaren web formularioekin eta egoitza elektronikorekin.

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 2023an, 39 eskaera egin baitziren. Eskaera horiek berehala kudeatu ziren, legezko modu eta epeetan eskatutako informazioa emanez. Horietako hemeretziatan norberaren espeditenteko agiriak eskatu zituzten, eta gainerako hogeitan era askotako informazioa galdegin zuten azterlanei, txostenei, ebazpenei eta abarri buruz. Batzuetan, informazio hori jada eskuragarri zegoen Arartekoaren web orrian, publizitate 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 gutxieneko eragingarritasuna izan dezaten.

Errealitate horretaz jabetuta, Ararteko erakundeak 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 pertsona 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 lankidetzak hori ukatu edo atzeratzeagatik herritarrek azaldutako kexak dagokien epean konpontzeko ezintasuna eragin dutenak ere.

Komeni da azpimarratzea lankidetzan aritu beharra gogoratzeko funtzioa zuzentzeko egiten dela, administrazioen kudeaketan eragina duten aldagaiak kontuan hartuta, eta kexa bat azaldu duen pertsonari erantzun eraginkor eta azkarra emateko ageriko helburuarekin. 2023. 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 begirune gutxi erakusten duela erakunde honen ikuskatze-lanarekiko eta, hortaz, kexagileen eskubideekiko. Izatez, Arartekoak kezkatuta ikusi du pixkanaka motelduz joan dela (modu deigarriagoan iaz) kexa-espeditentetako informazio-eskaerei eta ondorengo oroigarriari erantzuteko epea. Hori arintzen saiatzeko, 2023ko bukaeraz geroztik hainbat neurri jarri ditu abian, besteak beste, egindako errekerimenduei arazoizko epean erantzun ez zieten administrazioei ohartarazpen ugari bidaltzea.

Jarraian erantsitako zerrendetan agertzen dira, alde batetik, 2023. 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, 2023. urtean errekerimenduak bidali behar izan zaizkien administrazio eta erakundeen gaineko datuak jaso dira (2).

Azkenik, 2023an barrena egin diren ohartarazpenen (3) datuak ematen dira.


### 11.1. 2023an kexak izanda ere, errekerimendurik jaso ez duten administrazioak eta bestelako organismoak

Zerrenda honetan jaso dira errekerimendurik egin behar izan gabe, ebatzi ahal izateko 2023. 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, ardura eta **arreta bereziena eskainiz lankidetzan jardun duten administrazioak eta erakundeak dira.**


#### A) Eusko Jaurlaritza

Saila	Esp. kop.
Kultura eta Hizkuntza Politika	2
EITB	5
Ekonomiaren Garapena, Jasangarritasuna eta Ingurumena	22
Gobernantza Publikoa eta Autogobernua	3
Turismoa, Merkataritza eta Kontsumoa	
Kontsumobide	2
Lurralde Antolamendua, Etxebizitza eta Garraioak	
Euskal Trenbide Sarea	5

#### B) Foru aldundiak\*

ARABAKO FORU ALDUNDIA 	Esp. kop.
Ogasun, Finantza eta Aurrekontuak	4
Nekazaritza	1
Kultura eta Kirola	1
Ekonomia Garapena eta Berrikuntza	1
Bide Azpiegiturak eta Mugikortasuna	1

BIZKAIKO FORU ALDUNDIA 	Esp. kop.
Herri Administrazioa eta Erakunde Harremanak	5
Azpiegiturarako eta Lurralde Garapena	3
Enplegua, Gizarte Kohesioa eta Berdintasuna	1
Ekonomia Sustapena	1
Garraioak, Mugikortasuna eta Turismoa	1
Garraioak eta Mugikortasun Jasangarria Sustapena	1


GIPUZKOAKO FORU ALDUNDIA 	Esp. kop.
Gobernantza	3
Ingurumena eta Obra Hidraulikoak	2
Ekonomia Sustapena, Turismo eta Landa Ingurunea	2
Ogasuna eta Finantzak	1
Mugikortasuna, Turismoa eta Lurralde Antolaketa	1

\* Sail batzuk bikoiztuta daudela dirudi, Foru Aldundiek 2023-2027 legegintzaldirako onartutako sailen antolaketa berriaren ondorioz


## C) Udalak eta administrazio batzarrak

## Arabako Lurralde Historikoa

ARABAKO UDALAK 	Esp. kop.
Agurain / Salvatierra	1
Amurrio	1
Armiñón	1
Arraia-Maeztu	1
Arratzua-Ubarrundia	2
Artziniega	2
Elciego	3
Kuartango	1
Lapuebla de Labarca	2
Laudio / Llodio	1
Legutio	1
Okondo	4
Yécora	1
Zuia	1

ARABAKO ADMINISTRAZIO BATZARRAK 	Esp. kop.
Markina	1
Maturana	1

## Bizkaiko Lurralde Historikoa

BIZKAIKO UDALAK 	Esp. kop.
Arrigorriaga	1
Bakio	1
Basauri	4
Berango	1
Busturia	1
Derio	1
Dima	1

BIZKAIKO UDALAK 	Esp. kop.
Elorrio	1
Erandio	5
Fruiz	2
Getxo	17
Gordexola	2
Güeñes	2
Larrabetzu	1
Leioa	5
Markina-Xemein	1
Mungia	4
Zaldibar	1
Zalla	2
Zaratamo	1
Zeberio	1

## Gipuzkoako Lurralde Historikoa




GIPUZKOAKO UDALAK 	Kop.
Andoain	2
Arrasate / Mondragón	4
Astigarraga	2
Azpeitia	1
Bergara	3
Elgoibar	2
Errenteria	1
Getaria	1
Itsasondo	1
Lezo	2
Mendaro	2
Segura	1
Zarautz	2
Zerain	1

## D) Beste erakunde publiko batzuk




	Esp. kop.
Euskal Herriko Unibertsitatea	4
Gipuzkoako Garraioaren Lurralde Agintaritza	1
Gipuzkoa eta Arabako Finken Administrazioailean Lurralde Elkargoa	1
Bizkaiko Garraio Patzuergoa	1
Bizkaiko Auzitegietako Prokuradoreen Elkargo Ohoretsua	1
Durangoko Merinaldearen Mankomunitatea	1
Uribe Kostako Zerbitzu Mankomunitatea	1
Metro Bilbao	1
Txingudiko Zerbitzuak	1

### 11.2. Kexak direla-eta, 2023an 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:




-  **(1)** Zenbat espedientetan egin den 2023. urtean informazio eskariren bat.
-  **(2)** 2023an informazioa eskatu deneko espedienteetatik zenbatetan egin den errekerimendua.
-  **(3)** Errekerimendua egin zaien espedienteen ehunekoa, 2023an informazio eskaririk egin zaieneko guztirako espedienteen aldean.




## A) Eusko Jaurlaritza

	(1)	(2)	(3)
Saila			
Hezkuntza	230	27	11,74
Gobernantza Publikoa eta Autogobernua	13	1	7,69
Berdintasuna, Justizia eta Gizarte Politikak	34	9	26,47
Lurralde Plangintza, Etxebizitza eta Garraioak	84	23	27,38
Osasuna	30	7	23,33
Osakidetza	95	20	21,05
Segurtasuna	19	8	42,10
Lana eta Enplegua	211	207	98,10

## B) Foru aldundiak\*

	(1)	(2)	(3)
ARABAKO FORU ALDUNDIA			
Gizarte Politikak	25	5	20
Jasangarritasuna, Nekazaritza eta Natura Ingurune	2	1	50


	(1)	(2)	(3)
BIZKAIKO FORU ALDUNDIA			
Gizarte Ekintza	33	4	12,12
Ogasuna eta Finantzak	7	1	14,28

	(1)	(2)	(3)
GIPUZKOAKO FORU ALDUNDIA			
Zainketak eta Gizarte Politikak	6	1	16,66
Lurralde Oreka Berdea	1	1	100
Bide Azpiegiturak	9	5	55,56
Gizarte Politikak	3	2	66,67


\*Sail batzuk bikoiztuta daudela dirudi, Foru Aldundiek 2023-2027 legeingintzaldirako onartutako sailen antolaketa berriaren ondorioz

## C) Udalak eta administrazio batzarrak

## Arabako Lurralde Historikoa




	(1)	(2)	(3)
<b>ARABAKO UDALAK</b>	<b>i</b>	<b>?</b>	<b>%</b>
Alegría – Dulantzi	1	1	100
Lagrán	2	1	50
Laguardia	4	1	20
Vitoria-Gasteiz	36	25	69,44



	(1)	(2)	(3)
<b>ARABAKO ADMINISTRAZIO BATZARRAK</b>	<b>i</b>	<b>?</b>	<b>%</b>
Párganos	1	1	100

## Bizkaiko Lurralde Historikoa



	(1)	(2)	(3)
<b>BIZKAIKO UDALAK</b>	<b>i</b>	<b>?</b>	<b>%</b>
Abadiño	3	1	33,33
Abanto y Ciérvana – Abanto Zierbena	6	2	33,33
Amorebieta-Etxano	2	1	50
Arratzu	1	1	100
Artzentales	1	1	100
Atxondo	3	3	100
Barakaldo	14	7	50
Bilbao	87	1	1,15
Ermua	2	1	50
Galdakao	5	1	20
Galdames	1	1	100
Gamiz-Fika	6	4	66,66
Gernika-Lumo	2	1	50
Gorliz	3	1	33,33
Lemoiz	3	1	33,33
Mundaka	1	1	100
Ondarroa	2	2	100
Orozko	1	1	100
Plentzia	2	1	50
Portugalete	5	2	40
Santurtzi	7	2	28,57
Sestao	3	2	66,66
Sondika	1	1	100
Sopela	6	2	33,33
Sopuerta	5	5	100
Urduliz	2	1	50
Valle de Trápaga - Trapagaran	9	4	44,44
Zamudio	2	2	100
Zeanuri	1	1	100



### Gipuzkoako Lurralde Historikoa



	(1)	(2)	(3)
<b>GIPUZKOAKO UDALAK</b>	<b>i</b>	<b>?</b>	<b>%</b>
Aia	1	1	100
Albiztur	1	1	100
Aretxabaleta	2	1	50
Azkoitia	3	1	33,33
Beasain	2	1	50
Deba	4	2	50
Donostia / San Sebastián	43	26	60,46
Eibar	3	1	33,33
Hernani	4	3	75
Hondarribia	6	2	33,33
Irun	8	2	25
Lasarte-Oria	3	1	33,33
Ordizia	1	1	100
Pasaia	4	1	25
Tolosa	3	1	33,33
Usurbil	4	1	25
Villabona	2	1	50
Zizurkil	1	1	100
Zumarraga	1	1	100

#### D) Beste erakunde publiko batzuk

	(1)	(2)	(3)
	<b>i</b>	<b>?</b>	<b>%</b>
Bilbao Bizkaia Ur Patzuergoa	7	4	57,14
Mungialde. Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea	1	1	100
EEE – Energiaren Euskal Erakundea	12	7	58,33
Gipuzkoako Urak	5	1	20
Haurreskolak	12	6	50
Lea Artibai Amankomunazkoa	1	1	100
Loatzo Udalen Mankomunitatea	1	1	100
URA – Uraren Euskal Agentzia	4	1	25
URBIDE, Arabako Ur Patzuergoa	1	1	100

### 11.3. Arartekoak 2023. urtean egindako ohartarazpenen zerrenda

Joan den urtean, erakunde honek guztira 30 ohartarazpen egin behar izan ditu, batez ere udal arduradun batzuei eta Eusko Jaurlaritzako sail bati zuzendutakoak.

Txosten honen prestakuntza ixteko garaian, ohartarazpen guztiei erantzun zaie..

## A) Eusko Jaurlaritza

SAILA	KARGUA	TITULARRA	ERREFERENTZIA (ESP. ZENB.)	AZALPENA (KEXA ERAGIN DUEN GAIA)	OHARTARAZPENAREN DATA	EGOERA
Lurralde Plangintza, Etxebizitza eta Garraioak	Sailburua	Iñaki Arriola	2047/2022	Zarata- eta bizikidetzarazoak auzoan. Alokabide	2023/01/16	Jasota
			2065/2022	Zuzkidura-bizitokia erabiltzeko lagapen-kontratua amaitzea	2023/02/09	Jasota
			1243/2023	Administrazioaren isiltasuna	2023/10/10	Jasota

## B) Foru aldundiak

## - Arabako Foru Aldundia

UDALA	KARGUA	TITULARRA	ERREFERENTZIA (ESP. ZENB.)	AZALPENA (KEXA ERAGIN DUEN GAIA)	OHARTARAZ- PENAREN DATA	EGOERA
Jasangarritasuna, Nekazaritza eta Natura Ingurune	Foru Diputatu	Amaia Barredo	329/2023	Administrazioaren isiltasuna	2023/09/12	Jasota

## C) Udalak eta administrazio batzarrak

## - Arabako Lurralde Historikoa

UDALA	KARGUA	TITULARRA	ERREFERENTZIA (ESP. ZENB.)	AZALPENA (KEXA ERAGIN DUEN GAIA)	OHARTARAZ- PENAREN DATA	EGOERA
Vitoria-Gasteiz	Alkatea	Gorka Urtaran	1736/2022	Udalaren hirigintza- betebeharrak lurzati baten kontserbazioari eta segurtasunari dagokionez	2023/01/16	Jasota
			1910/2022	Ohiko etxebizitzatik bota ondoren bizitokirik ez izatea	2023/01/16	Jasota
			1283/2023	Zamalanetarako gunean aparkatzeagatik ezarritako zehapena, haizetakoan desgaitasuna duten pertsontzako aparkatzeko txartela ikusteko moduan utzita	2023/10/17	Jasota

ADMINISTRAZIO BATZARRAK	KARGUA	TITULARRA	ERREFERENTZIA (ESP. ZENB.)	AZALPENA (KEXA ERAGIN DUEN GAIA)	OHARTARAZ- PENAREN DATA	EGOERA
Párganos	Presidentea	Pedro María Rodríguez	2335/2020	Partikular batek udal-bide publiko baten zati bat okupatzen duenean ez jardutea	2023/09/04	Jasota

## - Bizkaiko Lurralde Historikoa

UDALA	KARGUA	TITULARRA	ERREFERENTZIA (ESP. ZENB.)	AZALPENA(KEXA ERAGIN DUEN GAIA)	OHARTARAZ-PENAREN DATA	EGOERA
Erandio	Alkatea	Aitziber Oliban	71/2020	Premiamendu-espeditatea, zabor-tasa gisa	2023/03/07	Jasota
Getxo	Alkatea	Amaia Agirre	1123/2022	Obra txikiko lizentzia lortzeko ezintasuna	2023/01/16	Jasota
			1468/2022	Administrazioaren isiltasuna	2023/02/08	Jasota
Meñaka	Alkatea	Aitor Ugarte	1082/2022	Administrazioaren isiltasuna	2023/04/13	Jasota
Ondarroa	Alkatea	Urtza Alkorta	1306/2021	Balio justuaren espeditatea hasteko eskaera ukatzea	2023/03/21	Jasota
			916/2023	Administrazioaren isiltasuna	12023/12/12	Jasota
Plentzia	Alkatea	Elixabete Uribarri	960/2022	Aparkalekua gaizki erabiltzea	2023/04/12	Jasota
			1249/2022	Administrazioaren isiltasuna	2023/01/09	Jasota
			1947/2022	Administrazioaren isiltasuna	2023/04/13	Jasota
Sestao	Alkatea	Ainhoa Basabe	1293/2022	Administrazioaren isiltasuna	2023/04/13	Jasota
			2190/2022	Herritarren Partaidetzarako Araudia betetzearekin ados ez egotea	2023/04/04	Jasota
Sopuerta	Alkatea	Unai Antón	534/2022	Txerriki 2022 azokan parte hartzeko oinarrien publizitaterik ez egitea eta oinarri horiek legezkotasunera ez egokitzea	2023/05/10	Jasota
Valle de Trápaga – Trapagaran	Alkatea	Xabier Cuéllar	449/2023	Administrazioaren isiltasuna	05/10/2023	Jasota

- *Gipuzkoako Lurralde Historikoa*

UDALA	KARGUA	TITULARRA	ERREFERENTZIA (ESP. ZENB.)	AZALPENA (KEXA ERAGIN DUEN GAIA)	OHARTARAZ- PENAREN DATA	EGOERA
Deba	Alkatea	Gilen García	1525/2022	Administrazioak ez esku-hartzea gazteen lokalen jardueraren ingurumen-kontrola bermatzeko	2023/01/09	Jasota
			1531/2022	Administrazioak ez esku-hartzea gazteen lokalen jardueraren ingurumen-kontrola bermatzeko	2023/01/05	Jasota
			1783/2022	Administrazioaren isiltasuna	2023/01/31	Jasota
Donostia / San Sebastián	Alkatea	Eneko Goia	1991/2021	Administrazioaren isiltasuna	2023/01/10	Jasota
			415/2022	Administrazioaren isiltasuna	2023/01/10	Jasota
			517/2023	Administrazioaren isiltasuna	2023/12/12	Jasota
			1234/2023	Autokarabanarako egoiliarren TAO bereizgarria emateari uko egitea	2023/12/22	Jasota
Lasarte-Oria	Alkatea	Agustín Valdivia	428/2023	Zebra-bide bat jartzeko eskaeraren aurrean ez jardutea	2023/11/07	Jasota

D) *Beste erakunde publiko batzuk*

	KARGUA	TITULARRA	ERREFERENTZIA (ESP. ZENB.)	AZALPENA (KEXA ERAGIN DUEN GAIA)	OHARTARAZ- PENAREN DATA	EGOERA
Loatzo Udalen Mankomunitatea			1237/2023	Mankomunitate horretako udalerrri batean erroldatuta ez dagoenari musika-eskoletara sartzen ez uztea	2023/11/07	Jasota



# EUSKAL HERRIKO

administrazio publikoen  
jarduera ikuskatzea

**II.**  
kapitulua



## 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, oinarritzko 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.

2023.urtean era guztietako 3.895 kexa eta kontsulta egin dituzte herritarrek. Gainera, urtean zehar ofiziozko eta jarraipeneko 26 espediente hasi dira eta, horien artean, arloaren arabera, nabarmentzekoak dira Haur eta Nerabeentzako Bulegoaren ekimenez hasitakoak.

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 bereizita. Era berean, urtean barrena gertatutako lege-aldaketak aipatuko ditugu, halakorik izan bada.

Kexak zer arloekin lotuta dauden kontuan hartuta, 2023. urtean zertxobait gora egin dute gizarte bazterketaren kontra borrokatzeke bitartekoekin zerikusia duten kexek. Bereiziki 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, eta bizitzeko gutxieneke diru-sarrerarekin zerikusia dutenak.

Gizarteratze arloan ez ezik, arlo hauetan ikusi da jarduerarik biziena: hezkuntza (oso nabarmen iaz); osasuna; herri-administrazioen zerbitzuko langileak; ingurumena; administrazio publikoen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak; etxebizitza; segurtasuna; ogasuna; hirigintza eta lurralde antolamendua; eta administrazio elektronikoa, datuak babestea eta gobernu ona.

Aurten, berriz ere, aurrez garatutako jarduera-planaren inguruan egituratu da arlo bakoitzeko lana. Arlo guztietan lana planifikatzeko eta homogeneousagoa 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, 2023. 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 bideragarritasunezko 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 garrantzitsua–, 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 nolabait bitartekaritza informala egiten dugu. Bitartekotza horrek oso emaitza onak izaten ditu eta kexagileak gogobetetzen ditu.





# Hizkuntz eskubideak, kultura eta kirola

**II.**  
kapitulua

**1**





## 1. Arloa kopurutan

2023an idatzizko 34 kexa aurkeztu dira arlo horretan, eta Arartekoak urte osoan jaso dituen kexa guztien %1,13 da hori. Eragindako herri-administrazioak eta azpiarloak kontuan hartuta, honakoa izan da kexen banaketa:

- Herritarren hizkuntz eskubideak euskal administrazioekiko harremanetan ..... 13
- Kirol jarduerak ..... 9
- Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa ..... 6
- Beste alderdi batzuk ..... 3
- Kultura, industria eta arte ondarearen babesa ..... 2
- Kultura ekintzak ..... 1

Txostena itxi zen egunean, honako hau izan zen 2023an izapidetutako kexen egoera:

GUZTIRA	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
	▶	▶	✗	✓	🗨️	
<b>33</b>	<b>3</b>	<b>30</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>12</b>	<b>7</b>

Joan den urtean, euskararen eta gaztelaniaren koofizialtasunari lotutako eskubideei buruzko kexa izan da Arartekoak esku hartutako autu gehienen iturri, eta berriro ere, funtsean, zerbitzu publiko jakin batzuetan euskaraz artatuak izateko eskubidea urratutzat jo duten pertsonen kexak izan dira.

Arartekoak bere eskumenen artean izan du beti euskal herritarren hizkuntza-eskubideak zaintzea Euskal Autonomia

Erkidegoko (EAE) administrazio eta zerbitzu publikoekiko harremanetan, euskararen eta gaztelaniaren hizkuntza-ofizialtasun bikoitzaren araubideari atxikitzen zaizkionez gero.

Lege-araubide hori 1978tik aurrera ezarri zen Konstituzioan eta geroago Euskal Autonomia Erkidegoaren estatutuan, eta **10/1982 Legeak, azaroaren 24koak, Euskararen Erabilera Normalizatzekoak**, ezarri zuen haren erregulazio juridikoa. Lege horrek 40 urte bete zituen 2022an indarrean hasi zenetik. Gure historian izan den adostasun sozial eta parlamentario handienetako batez onartu zen Euskararen Legearen 5.2 artikulua **oinarrizko hizkuntza-eskubideak** aitortzen dizkie euskal herritarrei. Lehenengoa eta garrantzitsuen honako hau da: *“Administrazioarekin edota Autonomia Erkidegoan kokatutako edozein erakunde edo entitatearekin harremanak euskaraz zein gaztelaniaz izateko eskubidea, ahoz nahiz idatziz”*.

Eskubide hori izan da Arartekoaren esku-hartzearen funtsezko ardatza 2023an; ildo horretan, zerbitzu publikoetan euskaraz artatuak izateko eskubidea urratu zaielako eta, askotan, hizkuntza-hautuaren ziozko diskriminazioa pairatu dutelako, Arartekora jo duten pertsonak aurkeztutako kexa gehienak bideratu ditu erakundeak. Kexa horietako batzuk zerbitzu publikoetara (Osakidetza eta ertzain-etxeak) joan diren edo zerbitzu horietara deitu duten pertsonak izan dira, euskarazko arreta jasotzeko eskatu arren, ez baitaie eskubide hori errespetatu. Kexa horiez denaz bezainbatean, Arartekoaren iritziz, diskriminatzailea da hizkuntza gutxituko hiztunentzat, hau da, euskal hiztunentzat, euskaraz artatuak izateko eskubidea –Euskadiko zerbitzu publikoetan gaztelaniaz artatutako pertsonen baldintza berdinetan– behin eta berriro aldarrikatu behar izateagatik hizkuntza-zama jasatea, hizkuntza-normalizazioko prozesuetan 40 urte eman ondoren.

2023.urtean, aurreko urteetan bezala, hizkuntza-eskubideei buruzko kexak eta kontsultak ebazteari heldu zaio, funtsean, bi organismorekin koordinatuta:

- Eusko Jaurlaritzako Kultura eta Hizkuntza Politika Saileko Hizkuntza Politikarako Sailburuordetza. Ildo horretan, bi lankidetzaren eremu nabarmendu behar ditugu:
  - › Batetik, Arartekoa eta Hizkuntza Eskubideak Bermatzeko Zerbitzua, [Elebide](#), egiten ari diren lana, indarrean dagoen lankidetzaren hitzarmenaren arabera. Arartekoa eta Elebide hitzarmen hori eguneratzeko eta hobetzeko lanean aritu dira 2023. urtean, eta, aurreikuspenen arabera, 2024ko lehen seihilekoan sinatuko dute.
  - › Bestalde, Hizkuntza Politikarako sailburuordeak gonbidatuta, Arartekoa sailburuordetza horretatik bultzatutako **legelari adituaren taldean** parte hartzen ari da, EAEko herri-administrazioen hizkuntza-normalizazioaren prozesuaren alderdi juridikoak eta judicialak ikuspuntu tekniko batetik aztertzeko.
- Hizkuntza Eskubideen Behatokia. Erakunde horrekiko koordinazio ohikoa dago bi erakundeetara iristen diren kexei dagokienez, eta bi erakundeek urtero finkatzen dituzten helburu erkideen arabera kexa esanguratsuen inguruetan lankidetzaren aritzeko konpromisoa hartzen da.

**Kirolaren** arloari dagokionez, Arartekoak hainbat kexa eta kontsulta jaso ditu azken urteotan aita-amengandik, eskola-kirola Gipuzkoako lurralde historikoko multikirola programarekin lotzeko betebeharrarekin ados ez daudelako. Arartekoaren iritziz, kexa horiek ebazteko helburuz, aintzat hartu behar da [uztailaren 1eko 125/2008 Dekretuak, eskola-kirolari buruzkoak](#), ezartzen duela Euskadiko kirolak haurraren hezkuntza integralaren osagai izan behar duela, eta balio positiboak transmititzeko bitarteko. Hori bat dator, Ararteko erakunde honen aburuz, adin horretako adingabeei egiten zaien eskaintzak, modalitate espezifiko batean espezializatzeko, une oro eskola-kirolarekin koordinatuta ego behar duelako eskakizunarekin. Ildo horri oratu dio Gipuzkoako Foru Aldundiaren aukerak, izan ere, foru-erakundeak eskola-kirolako programak bere lurraldean garatzeko modu zehatza definitzeko daukan ahalmena erabiliz, foru agindu bidez ezarri baitu nahitaezkoa dela multikirola programako jardueretan parte-hartzea errendimendu-hastapeneko jardueretan izena emateko.

## 2. Kexarik aipagarrienak

### 2.1. Bidasaldeko memoria historikoaren elkarte batek Irungo Udalaren jarrera salatuta, udalak antolatutako kongresu batean, hitzaldi bat gaztelaniaz emateko eskatu baitie

Bidasaldeko memoria historikoaren elkarte bat gonbidatuta zuten Memoria Demokratikoaren Estatuko Biltzarraren lehen

edizioan parte hartzera, baina ekimena antolatuta zuten udal-teknikariak gogorarazi zuten hitzaldia gaztelaniaz egin behar zela, aipatutako udalaren aginduz.

Arartekoak kebaren xede den egoeraz galdetu zion Irungo Udalari. Erantzunean, udalak azaldu zuten Memoria Historikoaren udal bulegoak, 2023ko otsailaren 27tik martxoaren 2ra bitartean, Memoria Demokratikoari buruzko Estatu Biltzarraren lehen edizioa antolatu zuela, eta bertan hainbat unibertsitatetako hogeitaz hamar hizlarik baino gehiagok parte hartu zutela. Halaber, adierazi zuten ekitaldi hori antolatzea erronka handia izan zela bulego horrentzat, eta, tamalez, ez bulegoak ez zuela aurrekusi aldi bereko interpretazio-zerbitzurik egitea, hitzaldi gehienak gaztelaniazkoak baitziren. Udalak aurreikuspen falta hori aitortu eta sentitu zuten, eta adierazi zuten ez zirela inola ere hizkuntza eskubideak urratu nahi izan. Hala eta guztiz ere, adierazi zuten, azkenean, kexa sustatu zuten erakundeak euskaraz eman ahal izan zuela hitzaldia.

Arartekoaren esku-hartzearen ondotik, Irungo Udalak prentsa-ohar baten bidez iragarri zuten euskara-gaztelania aldi bereko itzulpena eskainiko zuela hurrengo edizioetan, eta barkamena eskatu zion erakunde kezagileari. Bestetik, erakunde honek eskerrak eman zizkion Irungo Udalari hurrengo edizioei begira egindako zuzenketagatik eta kezagileari barkamena eskatzeagatik. Era berean, adierazi zion udalari itzulpenengintzaz haratago, Arartekoak uste duela jardunbide egokia dela EAEko bi hizkuntza ofizialak errespetatzeko eta euskara hizkuntza gutxitu gisa sustatzeko, euskal administrazio publikoek antolatutako jardunaldi, kongresu edo mintegietan euskara erabiltzea iragarkietan, publizitatean eta hitzaldi edo tailerren kopuru egoki batean, ekitaldi horiek guztiak bi hizkuntza ofizialetan normalizatuta eta, soilik modu osagarrian, betiere aurrekontuak horretarako modua ematen duenean, aldebereko itzulpena aukeratuta.

### 2.2. HABEren erantzunik eza EGA azterketa Nahasmendu Obsesibo Konpultsiboa eta aldundiak aitortutako desgaitasun-maila duen pertsona bati egokitzeko

Nahasmendu obesibo konpultsiboa duen pertsona batek Arartekora jo zuten, HABE ez ziolako erantzunik eman EGA azterketaren ahozko proba azterketariaren desgaitasunaren arabera egokitzeko eskabideari; izan ere, egokitu ezean, kezagileak diskriminatutzat jotzen zuten bere burua, ezin baitzuten azterketa beste azterketari batzuen baldintza berberetan egin. HABEren azterketei eta orain arte egindako egokitzapenei dagokienez, kezagileak adierazi zuten ez zuela letra handiagorik behar azterketa egiteko edo azterketa egokitutako espazio batean egin, malgutasun handiagoa baizik. Kexagileak adierazi zuten, esaterako, aurkeztu zen EGAko azken azterketan denbora luzeagoa eman ziotela idatzizko proba egiteko, eta, horren ondorioz, estres-maila arindu egin zitzaioela. Hala eta guztiz

ere, ahozko probari dagokionez, adierazi zuen probetako bat beste pertsona batekiko elkarrizketa bat-batekoa egitean datzala, eta zehaztu zuen proba horretan bai beharko zuela egokitzapena, azterketariaren estres-maila areagotzen zelako eta burua trabaturik sentitzen zuelako.

Arartekoaren esku-hartzearen ondoren, HABEk ahoko trebetasunaren proba honela egokitu die desgaitasuna duten pertsonen:

- Ahozko trebetasuna aztertzeari denbora luzeagoa eskaintzea, hain zuzen ere, % 33 gehiago.
- Bakarkako elkarrizketa bat-batekoa aztertzaile bakarrarekin egitea.
- Arreta berezia jartzea azterketa-proba egiteko jarraibideak emateko moduari, azalpen motelak, argiak eta zehatzak emanda.
- Etorkizunean gerta litezkeen egoeren aurrean, desgaitasuna duten pertsonen aukera-berdintasuna bermatze aldera, HABEk zenbait kasutan “zentsuzko egokitzapenak” egiteko konpromisoa hartu zuen, aldaketa teknikoak eta pertsona bakoitzaren beharretara egokitutako neurriak erraztuz, zama neurrigabea edo gehiegizkoa ez badakarte, behintzat, garapen akademikoa eta profesionala euskaraz sustatzeko eta Euskadin gizarteratzeko, baita helduaroan ere.

HABEren azterketetan desgaitasuna duten pertsonentzako egokitzapen horiek orokortu ondoren, Arartekoak jakin du, kexagileak esanda, EGA azterketa egokitzapen horiek baliatuz egin zuela, eta EGA titulua lortu zuela hainbat urtetan huts egin ondoren.

### 3. Jarduera-planaren esparruko bestelako esku-hartzeak

Arartekoak arlo honetako jarduna garatzean, azpimarratu behar da **gizarte zibil antolatuekiko lankidetzak** izan duen garrantzia. Horrela, Arartekoak aldizkako harremana du honako hauekin:

- Euskalgintzaren Kontseilua, euskararen normalizazioa bizkortzeko hizkuntza-politikan eragin nahi duten euskararen normalizazioaren alde lan egiten duten erakunde eta gizarte-eragile nagusiak biltzen dituzten 30 elkartek baino gehiagok osatua.
- **Hizkuntz Eskubideen Behatokia.** Ararteko erakundeak gogozko lankidetzak dauka aspalditik. 2023an, Behatokitik Ararteko erakundeari helarazi dizkioten kezka eta jarduera nagusiak honako hauek dira: hezkuntzan, Lanbide Heziketan euskarazko ibilbiderik ez egotea; osasun-arloan, Osakidetzaren hizkuntza-normalizazioko planari dagokionez, lehentasunezko zatitza ez diren arloak, hala nola espezialitateak; eta eremu sozioekonomikoa. Azken

arlotan Arartekoaren jarduera-eremutik kanpo dago, hizpide darabiltzagun jarduera gehienak pribatuak baitira, baina Behatokiaren iritziz, eremu horrek gero eta eragin handiagoa du euskaldunen hizkuntza-eskubideetan.

Arlo horretako **nazioarteko jardueran**, nabarmentzekoa da *International Association of Language Commissioners* (IALC, Hizkuntza Komisarioen Nazioarteko Elkartea) erakundearen esparruan egindako lana. Nazioarteko erakunde horretako Arartekoa eskubide osoko kidea da, eta haren lan-saioetan Gales, Irlanda, Kanada, Kosovo, Flandria, Katalunia eta Nafarroako gainerako kideekin parte hartu du urtean zehar.

Hizkuntza Komisarioen Nazioarteko Elkartearen xedea honako hau da: gutxiengoaren hizkuntzen eta hizkuntza gutxituen berdintasuna, aniztasuna eta hizkuntza-eskubideak sustatzea mundu osoan eta hizkuntza komisariotzak babestea, hizkuntza horiek maila profesional gorenara lor dezaten, honako hauen bidez:

- Esperientziak partekatzea eta jardunbide egokiei buruzko ezagutzak trukitzea.
- Hizkuntza komisariotzak sortzen aholkularitza edo gomendioak ematea.
- Prestakuntzako eta garapen profesionaleko, ikerketa eta informazioko baliabideen trukea erraztea.
- Hizkuntzen aniztasuna eta eskubideak sustatzea eta babestea xede duten antzeko erakundeekiko lankidetzan aritzea.

## 4. Arloko jardueren laburpena

Aurreko ataletan adierazi dugun bezala, Arartekoak **hizkuntza eskubideez** jaso dituen kexa gehienak zerbitzu publiko jakin batzuetan euskaraz artatuak izateko eskubidea urratu zaiela uste duten herritarrek aurkeztu dituzte. Horren haritik, Arartekoak ulertu du administrazio publikoek azken urteotan zerbitzuak Euskal Autonomia Erkidegoko bi hizkuntza ofizialetan emateko hartu duten konpromisoa mailakakoa eta ingurune soziolinguistikoaren arabera egokitua izan dela, administrazio publiko bakoitzaren hizkuntza-normalizazioko planak baliatuz, eta plantillak hizkuntza-eskakizun egokiaren jabe diren langile publikoek arian-arian hornituz.

Horrek esan nahi du, hizkuntza-normalizazioari lotutako prozeduretan 40 urte etenik gabe eman ondotik, derrigorrezko hizkuntza-eskakizuna duen administrazio edo zerbitzu publiko bateko lanpostu publiko jakin bati eragiten dion prozesua bukatu den kasuetan, euskal administrazio publikoek bermatu egin beharko dutela herritarren eskubidea euskaraz artatuak izateko, bestela, sistema horrek ez bailuke jatorrizko zentzurik izango. Horrela, hizkuntza-eskakizunen egiaztatzearen helburua lanpostu hori euskaraz betetzeko gaitasuna bermatzea da, egiaztatzeko betebeharrak horrek legezko uztardura baitu herritarrek zerbitzu hori euskaraz jasotzeko duten eskubidearekin, eta, beraz, inguruabar

horiek betetzen dituen profesionalari legez eska dakioke zerbitzua euskaraz eman dezan, bere administrazio publikoaren partez. Hizkuntza gutxitua denez gero, **euskara sustatzeko politikei** doakienez, euskal administrazio publikoaren hizkuntza-politikak aztertzerakoan, Arartekoaren funtsezko erreferentzia **Eskualdeetako edo Eremu Urriko Hizkuntzen Europako Gutuna** izan da, Estrasburgon sinatua, 1992ko azaroaren 5ean eta Espainiak berretsia (gure ordenamendu juridikoan, 2001eko abuztuaren 1etik dago indarrean). Gutunaren 7.2 artikulua honako hau dio: **«Eskualdeetako edo eremu urriko hizkuntzen aldeko neurri bereziak hartzea**, hizkuntza horietako hiztunen eta gainerako biztanleen arteko berdintasuna sustatzeko eta haien inguruabar bereziak kontuan hartzeko, **ez da hizkuntza hedatuenetako hiztunekiko diskriminazio-egintzat hartuko»**.

Beraz, Arartekoaren iritziz, euskararen erabilera normalizatzeko ekintza positiboak hartzea ezin da inola ere diskriminatzailatzat hartu erdaldunentzat, arau horrek dioena aintzat hartuta.

**Eskola-kirolari** dagokionez, azken urteotan hausnarketa egin da Gipuzkoan, eta Arartekoak ere parte hartu du prozesu horretan, eskola-kirolaren izaera hezitzailea berresteko helburuz, bai eta adingabeen interesei eta beharrei lehentasunez erantzuteko beharraz gogoeta egiteko ere, espezializazio goiztiarra saihestuz, prestakuntza lehenetsiz epe laburreko emaitzaren gainetik eta hurrek kirol-hastapenerako sarbide unibertsala izango dutela bermatuz.

Hezkuntza

**II.**  
kapitulua

**2**







## 1. Arloa kopurutan

2023an, hezkuntza arloan, guztira, 449 kexa izapidetu dira. Kopuru hori erakunde honen jarduera arlo guztietan jaso diren kexen %14,91 da.

Honakoa izan da eragindako administrazioen araberrako banaketa:

- Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorra (Eusko Jaurlaritz) ..... 208
- UPV/EHU ..... 3
- Tokiko administrazioa ..... 2
- Foru administrazioa ..... 1

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

- Ikasleen onarpena ..... 315
- Eskola-jantokia ..... 21
- Eskola-garraioa ..... 19
- Haur-hezkuntza ..... 15
- Hezkuntza-premia bereziak ..... 14
- Eskubideak eta betebeharrak ..... 13
- Eskolako tratu txarrak edo jazarpena ..... 12
- Beste alderdi batzuk ..... 11
- Bekak eta bestelako laguntzak ..... 9

- Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa ..... 7
- Hizkuntzen irakaskuntza ..... 4
- Unibertsitateko irakaskuntza ..... 4
- Ikastetxeak - itunak ..... 2
- Ikastetxeak - antolakuntza ..... 2
- Kontratazio-araubidea, ondarea eta administrazio-erantzukizuna ..... 1

Aurten kudeatutako kexen izapidetze xehetasunei dagokienez, nabarmendu behar da 2023an zehar jasotako kexa guztiak, 2023ko urtarrilaren 1ean izapidetze fasean zeudenak barne, honako egoera hauetan daudela txosten hau idazteari ekin zaion unean:

GUZTIRA	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
245	21	224	41	129	2	52

## 2. Kexarik aipagarrienak

### 2.1. Haurreskolak. Onarpen-irizpideak. Guraso bakarreko familiak

Jaso ditugun hainbat kexatan, Haurreskolak Partzuergoko haur-eskoletan haurrak onartzeko irizpideen artean guraso bakarreko familia izatea kontuan har dadila eskatu dute zenbait herritarrek.

Kexa horiek izapidetzean, Arartekoak aintzat hartu du Haurreskolak Partzuergoak prestasun berezia erakutsi duela guraso bakarreko familietako haurrei sarbidea errazteko. Horren erakusgarri da familia horiek gurasoen eta/edo tutoreen lan-egoeraren inguruko edo familia-unitatearen urteko errentaren inguruko irizpideak aplikatzean jasotzen duten tratua. Halaber, azpimarratu beharra dugu guraso bakarreko familietako haurrak haur-eskoletara joan daitezkeela gurasoek gurasotasun-baimena izan bitartean edo eszedentzia-egoeran egon bitartean, baita horregatik laguntza ekonomikoa jasotzen badute ere. Halere, Arartekoak pentsatu du bestelako ikuspegia erabili behar dela kexa hauek ondo joratzeko.

Denok dakigu Partzuergoaren mendeko haur-eskoletan haurrak onartzeko prozesua ez dela Eusko Jaurlaritzaren Hezkuntza Sailaren mendeko ikastetxe publikoetan nahiz itunpeko ikastetxe pribatuetan ikasleak onartzeko prozesu bera. Hala eta guztiz ere, Zuzendaritza Batzordeak azken urteotan ezarritako irizpideak ahalik eta gehien hurbildu dira bi urtetik gorako ikasleak oro har onartzeko xedatu direnetara.

EAEn, aipatutako azken irizpideak (Hezkuntza Sailaren mendeko ikastetxe publikoetan nahiz itunpeko ikastetxe pribatuetan bi urtetik gorako ikasleak onartzeko aplikatzen direnak) ikasleak onartzeari eta eskolatzeari buruzko [urtarrilaren 9ko 1/2018 Dekretuaren](#) bidez ezarri ziren, zeina [azaroaren 2ko 132/2022 Dekretuaren](#) bidez aldatu baitzen.

Adierazitako azken dekretuan (azaroaren 2ko 132/2022 Dekretuan) berariaz adierazi zen guraso bakarreko familiako kide izatea aintzat hartuko zela plaza nahikorik ez egotekotan, bat etorri Hezkuntzari buruzko [maiatzaren 3ko 2/2006 Lege Organikoaren](#) 84.2 artikuluan ezarritako oinarritzko arauekin.

Esku-hartzea zehazteko orduan, Arartekoak bazekien, familia kexagileei emandako erantzun batzuegatik, Partzuergoko gerentzia prest zegoela hurrengo ikasturteetara begira haur-eskoletan haurrak onartzeko irizpideak eta araudia aldatzeko. Hori dela-eta, erakunde honek azpimarratu egin zuen bi urtetik gorako ikasleak onartzeko ezarrita dauden lehenetsunezko irizpide berberak aplikatu nahi izatekotan Partzuergoko Zuzendaritza Batzordeak aintzat hartu beharko zuela guraso bakarreko

familia izateko kondizioa haur-eskoletan ikasleak onartzeko irizpideen artean.

Esku-hartze haren ondorioz, Partzuergoko Zuzendaritza Batzordeak 2023ko ekainaren 29ko bileran erabaki zuen 2024-2025eko ikasturterako onarpen-araudian sartzea guraso bakarreko familiei esleituko zaien puntuazio-baremoa.

### 2.2. Haurreskolak. Onarpen-prozesua. Datuen elkarreragingarritasuna

Arartekoak familia baten kexa-idazkia jaso du. Familia horrek parte hartu zuen Haurreskolak Partzuergoaren mendeko haur-eskoletan haur berriak onartzeko prozesuan, eta hainbat kontu planteatu ditu kexan, tratua bera merezi ez duten hainbat kontu.

Batetik, programatutako toki-kopurua nahikoa ez dela adierazi du familiak. Euskal Hezkuntza Eraldatzeko Oinarrien Akordioan, haur-eskolak doakoak izateko konpromisoa jasotzen da, eta, horren ondorioz, familia askok erabaki dute seme-alabak haur-eskola horietan inskribatzea. Hala, espero zen eskariari dagokionez, espektatiba guztiak gainditu dira.

Familiak, bestetik, adierazi du bidegabea iruditzen zaiola Partzuergoak onetsitako araudia, gurasotasun-baimena baliatzen ari diren gurasoen seme-alabak ez onartzeari buruzko alderdian. Bere ustez, arauak ez daki familiek zer behar izango dituzten seme-alabak ikasturtean zehar (hots, baliatzen ari diren gurasotasun-baimena amaitzen denean) eskolatzeko.

Hemen, adierazi egin behar dugu orain arteko kontuekin Arartekoak ez duela arrazoirik ikusi esku hartzea erabakitzeko eta halaxe jakinarazi diola familiari.

Halere, familiak kexan adierazi du ez dagoela ados interesdunei administrazioaren esku dagoen dokumentazio jakin bat (Gizarte Segurantzak gurasotasun-baimenari buruz emandako ebazpenaren inguruko dokumentazioa) eskatzearekin.

Kexarako azken arrazoi horrek Arartekoak esku hartzea eragin du: Partzuergoari adierazi diogu Estatuko Administrazio Orokorrarekin datu elektronikoak kontsultatu eta trukatzeko zerbitzu bat dagoela, Eusko Jaurlaritzak sortutako elkarreragingarritasun-nodo baten bidez (NISAE) funtzionatzen duena.

Jarduketa horren esparruan, egoki ikusi dugu Ararteko erakundeak 2021ean argitaratutako azterlan hau aipatzea: *“Administrazio digitala eta herritarrekiko harremanak. Euskal administrazio publikoetarako aplikazioa”*. Azterlanean, Euskadiko administrazio elektronikoaren egoerari buruzko zenbait ondorio jasotzen dira. Horietako batean, argi adierazten da elkarreragingarritasunari buruzko defizit

nabaria dagoela. Horregatik, Arartekoak ez zuen zalantzarik izan adierazteko, gomendio gisa, geroraezina zela administrazio elektronikoen funtzionamendu osorako beharrezkoak diren azpiegitura teknologiko guztien ezarketa bizkortzea, herritarrekiko harremana errazten dutenak abian jartzea lehenetsiz, batez ere elkarreragingarritasuna xede dutenak, euskal administrazioek badauzkaten dokumentuak aurkeztu ditzatela ez eskatzeko.

Aurrekari horrekin, Arartekoak uste du halabeharrez argitu behar dela zergatik ekidin den elkarreragingarritasun-nodo horretara jotzea; izan ere, nodo horri esker, herritarrek dagoeneko administrazio publikoen esku dauden dokumentuak ez aurkezteko duten eskubidea bete ahal izango litzateke, eta nodo hori erabiltzea, Auzitegi Gorenaren azken erabakiak ikusita ([Auzitegi Gorenaren 118/2023 Epaia](#), urtarrilaren 12koa), partzuergo horren betebehartzat hartu behar da. Zentzu horretan ohartarazi dugunez, datuak elkarreragingarritasunaren bidez bildu ezin badira, horren berri eman behar zaio interesdunari, arrazoituta, administrazioaren esku dauden datuak ez aurkezteko eskubideari ezar dakioken salbuespen bat delako, bat etorrita Herritarrei kanal anitzeko arreta integrala emateko eta zerbitzu publikoak bitarteko elektronikoz irispidean izateko [ekainaren 20ko 91/2023 Dekretuaren](#) 9. artikuluan xedatzen denarekin.

Zorionez, esku-hartzean, Partzuergoko gerentziak erakunde honi esan dio zerbitzuan alta ematea eskatu duela, dokumentazioa elkarreragingarritasun-nodoaren bidez kontsultatu ahal izan dezan.

### 2.3. Ikasleen onarpena. Familia-kontziliazioaren premiak

Familia batek hiru alabak epez kanpo eskolatu nahi izan zituen itunpeko zentro zehatz batean, bizilekuz aldatzeagatik iritsi berri ziren ikasleak zirela argudiatuta. Hezkuntza-administrazioak, baina, ahizpak bananduta eskolatzearabaki zuen, toki huts nahikorik ez zegoela arrazoituta. Ahizpa zaharrenari beste hezkuntza-zentro bat esleitu zion, eta beste bi ahizpak hirugarren hezkuntza-zentro batean elkartzea erabaki zuen.

Horixe da kexaren testuingurua, eta hezkuntza-administrazioaren azken erabaki horrek (hots, familia-kontziliazioari mesede egite aldera bi ahizpak elkartzeko erabakiak) sorrarazi zuen desadostasuna; izan ere, familiak hasiera batean eskatutako zentroan toki huts bat zegoen, eta, beraz, ahizpa gazteena zentro horretan eskolatu zitekeen.

Egoera horren aurrean, Arartekoak egoki ikusi zuen hezkuntza-administratziora jotzea eta adieraztea hasierako eskolatzeko proposamena justifikatzeko erabili zuen argudioa (kontziliazioari mesede egitea) nekez sar zitekeela Hezkuntzako sailburuaren [2022ko abenduaren 27ko Aginduan](#) ezarritako erregulazioan (Agindua, 2022ko

abenduaren 27koa, Hezkuntzako sailburuarena, ikasleak eskolatzeko-prozesu arruntetik kanpo eskolatzeko oinarri arautzaileak ezartzen dituen), araudi horrek lehentasuna ematen baitio familiek toki hutsak dauzkaten zentroen artean aske aukeratzeari.

Zentzu horretan, hezkuntzako arduradunei esan genien familiek beraiek kontziliatzeko premia hori dutenean bakarrik jo behar dela kontziliazio-arrazoira; hau da, familiak seme-alabak zentro berean elkartu nahi dituztenean bakarrik.

Aztertutako kasuan, ordea, familiak zabal-zabal eta zalantzarik gabe adierazi zuen nahiago zuela zentroa hautatu, horrek kontziliatzeko zailtasunak ekarri arren; gainera, aditzera eman zuenez, hautu horrek ez zion kontziliazio-zailtasunik ekarriko.

Azkenik, hezkuntza-administrazioak bere erabakia birpentsatu, eta alaba gazteena familiak hautatutako zentroan matrikulatzea onartu zuen.

### 2.4. Eskola-garraioa. Batxilergoa

Landa-ingurune batean bizi den familia batek Arartekoaren esku-hartzea eskatu zuen, Batxilergoa ikasten ari diren eta hezkuntza-ibilbideetan eskaintzen diren zentroetara joan-etorri luzeak egin behar izaten dituzten ikasle batzuen egoeraren berri emateko, ez daukatelako zentro horietara joateko garraio- edo laguntza-zerbitzu publikorik.

Kexan, nabari zen hezkuntza-administrazioak bazuela egoeraren berri, ikastetxera garraio pribatuan eta, beraz, diru dezente ordainduta joan behar izaten duten familia kaltetuek laguntzaren bat edo dirulaguntzaren bat eskatu izan diotelako aurretik.

Jarduketarekin hasitakoan, Eusko Jaurlaritzaren Hezkuntza Saileko arduradunek onartu egin zuten bazutela arazoaren berri. Halaber, arauak aldatzeko konpromisoa hartu zuten, eskola-garraioari buruzko araudiaren eremuan sar daitezen Batxilergoko ikasleak ere.

Azkenik, [urriaren 31ko 164/2023 Dekretua](#) onetsita gauzatu da konpromiso hori, zeina Euskal Autonomia Erkidegoko unibertsitatez kanpoko ikastetxe publikoetako ikasleek hezkuntzaren arloan eskumena duen sailak finantzatuta daukaten eskola-garraioari buruzkoa baita.

Dekretuaren azalpen-zatian, [Hezkuntzari buruzko maiatzaren 3ko 2/2006 Lege Organikoa](#) aipatzen da, 82. artikuluan xedatzen baitu administrazioek bidea jarri behar dutela landa-eremuetan bizi diren ikasleak hezkuntza-sisteman gera daitezen, oinarritzko irakaskuntzatik harago, eta landa-eremuetako ikasleak derrigorrezkoak ez diren ikasketetan gehiago eskolatu daitezen sustatu behar dutela.

Hala, dekretu horrek lehen aldiz hedatu du erregulazioa Batxilergoa eta erdi-mailako prestakuntza-zikloak ikasten

ari diren ikasleengana, garraio publikoaren eskaintza urria izateagatik etxetik eskolarako joan-etorriak bereziki zailak dituzten eremuetan bizi diren kasuetarako. Kasu horietan, beraz, baldin eta antolatutako zerbitzuetan toki hutsak badaude, eskola-garraioa behin-behinean erabiltzea baimendu ahalko da; bestela, garraio-gastuak ordainduko dira, xede horretarako ezarritako beste betekizun batzuk betez gero.

### 3. Arau- eta gizarte-testuingurua

Dudarik gabe, Euskal Hezkuntza Eraldatzeko Oinarrien Akordioan **ekitateari eta segregazioaren kontrako borrokari** buruzko atalean sartu ziren neurriak lehen aldiz praktikan jartzeagatik gogoratuko dugu 2023a; are, arauzko hainbat xedapenetan jasotzen dira neurriok dagoeneko. Hala nola, hauetan: (1) [132/2022 Dekretua](#), [azaroaren 2koa](#), [urtarrilaren 9ko 1/2018 Dekretua](#) aldatzen duena. 1/2018 Dekretuaren bidez, ikasleak onartzeko eta eskolatzeko prozedura arautzen da (azaroaren 14ko EHAA, 217. zk.); (2) [30/2023 Dekretua](#), [otsailaren 28koa](#), zeinaren bidez aldatzen baita Euskal Autonomia Erkidegoan unibertsitateaz kanpoko ikastetxeen sarea antolatzeko eta planifikatzeko irizpideak ezartzen dituen Dekretua (martxoaren 14ko EHAA, 51. zk.); (3) [Agindua](#), [2022ko abenduaren 27koa](#), Hezkuntzako sailburuarena, ikasleak eskolatzeko-prozesu arruntetik kanpo eskolatzeko oinarri arautzaileak ezartzen dituena (urtarrilaren 10eko EHAA, 6. zk.).

Uste izatekoa denez, neurri horien ezarpenak (bereziki, tokiak gordetzeko neurriarenak) ez dio iskin egin polemikari, eta horren erakusgarri ona da 2023-2024ko ikasturterako ikasleak onartzeko ohiko prozesuaren harira eta prozesu horren ondoren epez kanpo eskolatutako ikasleen harira jarri diren kexa ugariak.

**Haurreskolak Partzuergoaren** mendeko haur-eskolak lehenengo aldiz doan eskaintzeagatik ere gogoratuko dugu 2023a. Zerbitzu hori doan eskaintzearen ondorioz, izugarri handitu da eskaria, baina baita erakunde honetara iritsitako kexen kopurua ere.

2023an nagusitu den testuinguruaren analisi honetan, nahitaez aipatu behar dugu garraio-zerbitzua ematen duten enpresa batzuekin izandako desadostasunak direla-eta **eskola-garraioko** zerbitzuaren inguruan sortu den gatazka. Enpresa horiek, gatazkaren unerik gorienean, ez zioten jaramonik egin Hezkuntzako sailburuak zerbitzuak jarraitzea ziurtatzeko emandako aginduari ([2023ko irailaren 1eko Agindua](#), irailaren 5eko EHAA, 169. zk.), eta, beraz, Eusko Jaurlaritzaren Hezkuntza Saileko arduradunek egoeraren berri eman zieten Lehiaren Euskal Agintaritzari eta Fiskaltzari.

Zorionez, desadostasunak bideratu zituzten, eman gabe geratutako ibilbideen beste lizitazio-prozesu bat egin eta zuzenketa-neurri posibleak txertatzeko konpromisoarekin. Bestalde, garraiorako eskubidea izan arren zerbitzurik ez jaso ez zuten ikasleentzako banakako esleipenak iragarri zituzten Sailak, ohiz kanpo ([2023ko irailaren 20ko Agindua](#) – irailaren 26ko EHAA, 184. zk.).

Bestetik, enpresa esleipendun batzuek zerbitzu kaskarra emateagatik hezkuntza-zentro jakin batzuetako **jantokietan** sortu diren gertakariak ere nabarmendu behar ditugu.

Errealitate horren aurrean, Arartekoa jarraipena egiten ari zaie Hezkuntza Saila abiatzen ari den egitasmoari, kontratazio publikoari buruzko gaur egungo erregulazioak eskaintzen dituen aukerak kontuan hartuta. Orain arte zabaldu den informazioaren arabera, Sailak bi espediente zehatzaile izapidetu ditu jada, eta ez du baztertzeko indarreko kontraturen bat deuseztatzea.

Nolanahi ere, garrantzitsua da adieraztea sortu diren gertakariak berriro piztu dutela eskola-jantokiaren beste eredu posible batzuei buruzko eztabaida (adibidez, EHIGE – Euskal Herriko Ikasleen Gurasoen Konfederazioak sustatzen duena, proiektu jakin batzuetan edo esperientzia pilotu batzuetan oinarrituta), nahiz eta Sailak aurrekontu-ahalegin handiagoa egingo duela hitzeman duen, zerbitzua hobetze aldera.

Hala eta guztiz ere, baina, Eusko Legebiltzarrak 2023ko abenduaren 21eko osoko bilkuran **Hezkuntzaren Legea** onetsi izanagatik gogoratuko dugu, batez ere, 2023a.

Lege hori izapidetu den ikasturtean, Eusko Legebiltzarraren Hezkuntza Batzordearen aurrean agertzera deitu zuten Arartekoa. 2023ko maiatzaren 31n azaldu zen arartekoa han, eta unea baliatu zuen legebiltzarkideei adierazteko proiektuaren zer edukik eragin dituen kexa gehien herritarren artean.

Dakigun moduan, lege hori onetsi ondoren azpimarratu egin da onepenen ez duela izan Euskal Hezkuntza Eraldatzeko Oinarrien Akordioak bere garaian izandako babes hura, gehien babesa jaso baitzuen hark.

Edonola ere, Arartekoak sinetsi egin nahi du lege horren onspena etorkizuneko garapenen aurrekaria izango dela eta berriro ere ahalik eta akordio gehien lortzeko abiapuntua izango dela.

Lege hori onesteaz gainera, 2023an berriak egon dira EAEko beste arau batzuen arloan ere; hala nola, eskola-garraioaren antolamendu berriari buruzkoan ([urriaren 31ko 164/2023 Dekretua](#) – azaroaren 15eko EHAA, 218. zk.) eta unibertsitatez kanpoko irakaskuntza-zentro publikoetako zuzendaritza-funtzioari buruzkoan ([otsailaren 28ko 29/2023 Dekretua](#) – martxoaren 14ko EHAA, 51. zk.), bai eta askotariko hezkuntza-etapetako curriculumaren argitalpenean ere (2022ko txostenean, argitalpena atzeratu zela nabarmendu genuen).

Estatuari dagokionez, Unibertsitate Sistemari buruzko [martxoaren 22ko 2/2023 Lege Organikoa](#) (martxoaren 23ko BOE, 70. zk.) eta Lanbide Heziketako Sistemari buruzko hainbat araudi ([apirilaren 11ko 278/2023 Errege Dekretua](#) – apirilaren 12ko BOE, 87. zk. – eta [uztailaren 18ko 659/2023 Errege Dekretua](#) – uztailaren 22ko BOE, 174. zk.) argitaratu direla aipatu behar dugu.

## 4. Arloko jardueren laburpena

**4.1.** Aurreko puntuan aurreratu bezala, 2023an jarri dira praktikan, lehen aldiz, ikasleen artean **ekitate**a bultzatzeko eta **segregazioaren** aurka borrokatzeko asmoz onetsitako neurriak.

Horren ondorioz, espero izatekoa zenez, asko areagotu dira 2023-2024ko ikasturterako **ikasleak onartzeko ohiko prozesuari** buruzko kexak. Baina ez hori bakarrik: hezkuntza-administrazioak gainezka egin du, modu esponenzialean egin dutelako gora lehenetsi gabeko zentroak esleitu dizkieten administrazio-erabakiekin ados ez zeuden familiek jarritako gora jotzeko errekurtsoek.

Horri buruz, adieraz dezakegu hezkuntza-administrazioak ez zuela bete-betean aurreikusitako errekurtso horiek guztiak izapidetzeak zer inplikazio ekarri zituen ikasleak epe barruan eskolatzeko orduan. Hain zuzen ere, administrazio publikoek errekurtso mota horiek berariaz ebazteko duten hiru hilabeteko epea izugarri gaudituta idatzi dira errekurtso horien ebazpenak (maiatzean jarri zituzten, eta, adibidez, azaroan ebatzi, ikasturtea oso hasita zegoela). Igarotako denbora horiek, zalantzarik gabe, ez dute balio izan familia kexagileek ikasturtearen hasiera zela-eta zituzten ziurgabetasunak argitzeko, zeinek uste baitzuten zentzuzko epean jasoko zituztela beren nahiei buruzko irizpen administratiboak. Errekurtsoak jarri eta ebaztearen eta jarduera akademikoa hastearen arteko lotura ez zaio oharkabea pasa hezkuntza-administrazioari, eta horren adierazgarria da egutegiari eta prozeduraren jarraibideei buruz urtero idazten diren arauetan aurreikuspen bat sartu izana, zeinaren arabera Hezkuntzako ordezkariak, gora jotzeko errekurtsoak ebazteko agintari eskudunak diren heinean, ikasleak egoki eskolatzeko bermatzeko epean eman behar baitituzte ebazpenak. Ez dirudi neurritz gainezka denik baieztatzea aurrez aurre dugun egoerak hobetzeko tartea duela eta, halaber, erabaki egokiak hartzea bideratuko duen hausnarketa bat egin beharko litzatekeela, interesdunen nahi legitimoen ondo erantzunez kudeatu ahal izan daitezen etorkizuneko prozedurak.

**4.2. Ikasleak onartzeko ohiko epetik kanpo eskolatzeari** buruzko kexak ere gora egin dute.

Horri buruz, adierazi beharra dugu Arartekoaren jarduketari esker hezkuntza-administrazioak birpentsatu egin dituela eskolatzeko proposamen batzuk, aurretik ez baitzen kontuan hartu zer hizkuntza-eredu eskatu zuten familiek. Halaber, hezkuntza-administrazioak *ikasleen mesederako ziren* zentro-aldaketa batzuk baimentzea lortu dugu. Anai-arrebak berriro ere elkartzea lortu dugu.

Edonola ere, ohartarazi egin behar dugu kexa horiek jaso izanaren ondorioz Arartekoak pedagogia moduko bat egin behar izan duela neurririk garrantzitsuenetako baten irismenari eta ondorioei dagokienez; hain zuzen ere, hezkuntza-laguntzako premia espezifikokoak dauzkaten ikasleei **zaurgarritasun-indizeen** arabera **tokiak gordetzeaz** ari gara.

Halere, garrantzitsua da esatea Arartekoari ez zaiola iruditu kexetan erreserba-neurria bera zalantzan jarri denik. Egiazki, familiek ez dira konforme agertu, erreserba-neurriak ondorio kaltegarriak izan dituelako haientzat, aurretik egindako hautuak kontuan hartu ez direlako. Are gehiago, erakunde honentzat oso esanguratsua den kasu batean, Ordiziakoan, Arartekora hainbat aldiz jo duten interesdunek argi utzi dute neurria ez dela eraginkorra izan haien ustez, ikasleak modu orekatuagoan banatzea baldin bada benetako helburua. Jakina denez, lehenengo aldi honetan, % 10etik beherako urkila batean mugitu da zentro bakoitzaren zaurgarritasun-indizea zentro bakoitzari dagokion eremuko indizearekin parekatzeko saiakera, eta, azken batean, indize horrek zehazten du tokien erreserbaren irismena.

**4.3.** Neurri berri horien harira, berriro ere aipatu behar ditugu erakunde honek 2022ko txostenean jada aipatu zituen kritikak, **plangintza-estrategia** egoki bat behar zela esaten baitzuten, itunpeko sarean gehiegizko eskaintza sor ez zedin.

Hain zuzen ere, Arartekoak 2023an egin dituen jarduketetako batek azken horrekin dauka zerikusia. Hala, programatutako eskaintza aztertu du Arartekoak, EUSTATen jaiotzei buruzko datuen arabera benetako eskolatzeko-premien % 65 baino gehiago irakaskuntza itunduak eskaintzen duen udalerrietan.

Eusko Jaurlaritzaren Hezkuntza Sailak emandako informazioa aintzat hartuta egindako azterlanean ondorioztatu dugunez, salatzen den gaineskaintza, egiazki, familien eskariaren isla baino ez da. Hori dela-eta, erakunde honek berriro ekarri nahi du gogora, nahiz eta ikastetxea aske hautatzeko eskubidea dagoen, hezkuntza-administrazioak ez duela ezinbestez ase behar familiek hautatutakoa. Ikastetxea aske hautatzeko eskubidea hezkuntza-plangintzaren edo -programazioaren printzipio konfiguratzaile bat da, baina, aldi berean, plangintzak aintzat izan behar ditu beste helburu batzuk; hala nola, ikastetxeen gizarte-konposizioan oreka handiagoa sustatzeko. Aurrekoaren harira, neurri lagungarria da ikasleak modu inklusibo eta orekatuan eskolatzeko. Horregatik azpimarratu dugu Hezkuntza Sailak neurtu egin behar duela familien nahiak izan beharreko oihartzuna, nahi horrek, bere kabuz, desorekak sor ditzakeelako ikasleen eskolatzeko eta desoreka horrek arriskuan jar dezakeelako ikastetxeen eraketan oreka eta eskola-sisteman kohesio handiagoa sustatzeko helburua.

**4.4.** 2023an, era berean, **Haurreskolak Partzuergoaren** mendeko haur-eskolen inguruko jarduketa nabarmendu behar dugu. Are, aurreko urteekin alderatuta, kexen kopuruak gora egin du, gero eta familia gehiagok jaso nahi dituztelako zerbitzuok, doakotasuna ziurtatzeko konpromisoa dela-eta.

Interesa handitu izanaren ondorioz, udalekin lan egiteko konpromisoa hartu du Partzuergoak; izan ere, ikasturte honetan eskainitako toki-kopurua ez da nahikoa izan (batez ere, Bilbon eta Donostian), eta, beraz, kopuru hori handitu behar da. Familia interesdunek, halaber, zalantzan jarri dituzte programazioa eta ordutegiaren zurruntasuna, horrek

familia eta lana bateragarri egitea zailtzen duela argudiatuz. Partzuergoa zabalik dago familien eskaerak aintzat hartzeko, eta ez du bazter utzi hasiera batean finkatutako ordutegiak egokitzeko aukera.

Beste kexa batzuetan ere islatu da Partzuergoaren prestasuna; esate baterako, 2. puntuaren nabarmendueta-koetan, guraso bakarreko familien kondizioa aintzat hartzeari eta, onarpen-prozesuen kudeaketa errazte aldera, datuen elkarrengarritasuna erabiltzeari dagokienez.

**4.5.** Ohikoa denez, **kuotak eskatzen** jarraitzen duten **zentro itundu** batzuen jokoeraren inguruko jarduketak hasi ditugu 2023an ere. Egia da jarduketa puntualak direla, baina gehiegi luzatzen dira denboran, nahiz eta Hezkuntza Sailak hainbat aldiz esan jokamolde horiek amaiarazteko konpromisoa duela.

**4.6.** Bestalde, nahitaez aipatu behar dugu Hezkuntza Sailari emandako gomendio bat: **erlijio islamikoaren** irakaskuntzaren inguruan neurriak hartzeari buruzkoa da, eta “Islamaren adiskideak” elkarrekin eta eragindako pertsona partikular batzuek bere unean jarritako kexak ditu abiapuntu. [2023ko abuztuaren 10eko Ebazpenaz](#) ari gara, zeina administrazio publikoetan lan egiten duten langileei buruzko atalean ere aipatzen baita.

**4.7.** Bestetik, Eusko Legebiltzarraren Hezkuntza Batzordean egindako agerraldian bezala, erakunde honek ezin du galdu txosten honek ematen duen aukera adierazteko kezkatuta dagoela **eskolako bizikidetzari** buruzko kexak errepikatzen direlako. Horrenbestez, Arartekoak azpimarratu egin nahi du indarkeria-egoerei erantzun azkar, hurbil eta eraginkorra emango dien prebentzio-ikuspegi taxutu behar dela.

**4.8.** Horiez gain, beste kexa batzuen errealitatearen berri izan du Arartekoak aurrean, eta labur aipatuko ditugu.

Kexa horien artean dugu, adibidez, semea **curriculum aniztasuneko** ikasgela batean eskolatu nahi zuen ama batek eskatuta izapidetutakoa: irakasle-taldeak, zentroko orientazio-zerbitzuak eta berritzeguneko hezkuntza-premien ahokulariek uste zuten hobe zela ikasleak bere hezkuntza-ibilbidearekin jarraitzea eta oinarriko lanbide-prestakuntzako ziklo bat egitea. Arartekoak proposamen hori babestu zuen, inolako dudarik gabe.

Halaber, nabarmentzekoa da **Terrorismoaren Biktimen Kolektiboak (COVITE)** eskatuta izapidetutako kexa: bigarren hezkuntzako institutu batean egindako jarduera baten ingurukoa zen, eta, horri esker, zentroko arduradunen nahiz Hezkuntza Ikuskaritzaren erantzun irmo eta egokia egiaztatu ahal izan zuen Arartekoak.

Amaitzeko, ezin dugu hezkuntza-arloko jardueraren laburpen hau itxi, **administrazio ona izateko eskubideak** dakartzan eskakizunei dagokienez ikusitako gabeziak aipatu gabe. Halere, txosten honen beste atal batzuetan jorratuko ditugu luzeago.

Ogasuna

**II.**  
kapitulua

**3**





## 1. Arloa kopurutan

2023an 141 kexa erregistratu dira ogasun arloan, eta erakunde honetan izapidetu diren kexa guztien %4,68 izan da hori. Honakoa izan da eragindako administrazioen araberrako banaketa:

- Tokiko Administrazioa..... 68
- Foru Administrazioa ..... 22
- Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorra (Eusko Jaurlaritza) ..... 6

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

- Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa..... 40
- Tokiko zergak ..... 37
- Tasak ..... 26
- Prezio publikoak..... 16
- Foru zergak ..... 14
- Beste alderdi batzuk ..... 6
- Herritarren eskubideak ..... 2

Urtea ixtean aipatu arloan aztertu ditugun kexen izapidearen xehetasunari dagokionez, 2023ko abenduan honakoa izan da informazio estatistikoa:

GUZTIRA	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
	▶	▶▶	✗	✓	🗨️	
<b>263</b>	<b>143</b>	<b>120</b>	<b>25</b>	<b>41</b>	<b>47</b>	<b>7</b>

## 2. Kexarik aipagarrienak

Egiatan, zaila da herritarrek egindako erreklamazio guztietan, bakan batzuk nabarmentzea, gai ugari jorratzen direlako eta Arartekoak iritzia eman dezan iristen diren kexetan, kasularitza izugarria delako. Nolanahi ere den, esan beharra dago azken urteotan jarri diren kexa gehienetan, batez ere, tokiko tributazioari lotutako arazoak azaltzen direla, bereziki, kudeaketa partekatuko bi udal-zerga nagusiei doakienez: Ondasun Higiezinaren gaineko Zerga (OHZ) eta Trakzio Mekanikoko Ibilgailuen gaineko Zerga (TMIZ). Beste alde batetik, aipatu behar da Hiri Lurren Balioaren Gehikuntzaren gaineko Zergaren (HLBGZ) inguruko eskariak gutxitu egin direla.

Oinarritzko eta funtsezko zerbitzuak ematearekin zerikusia daukaten udal-tasen kudeaketak eta kobrantzak, zehazki, ur- eta zabor-tasaren kudeaketak, haserre handia sorrarazten dute herritarren artean. Azkenik, aipatu beharra dago udal-kirol zerbitzuetan ordaindu beharreko tarifen arteko aldea, oro har, udalerriko erroldatzeari lotuta egon ohi dena, oraindik ere kexa-iturri esanguratsua dela.

### 2.1. Udal-zergak

**OHZ** kudeaketa partekatuko zerga da, foru-aldundien –haiek hartzen dute beren gain katastroaren kudeaketa– eta toki-erakundearen artekoa –azkenak zergaren kudeaketaz arduratzen dira–. Bi administrazio horien jarduna kateatuta dago, eta batarena bestearenaren atzetik doa; horregatik, batzuetan, gehiegi luzatzen da higiezinaren eskualdaketak direla-eta sor daitezkeen disfunczioen ebazpena, eta egoera horrek, askotan, eragindako pertsonen haserre eragiten du.

OHZren kuota likidoaren gaineko hautazko erreklama aplikatzeari buruzko kexek herritarren arrangura pizten jarraitzen dute. Errekargua bizitegi-erabilera duen ondasun higiezinaren kasuetan soilik aplikatzen da, ondasun higiezinaren subjektu pasiboaren edo, errentamenduz edo lagapen bidez, beste pertsona batzuen ohiko bizilekua ez denean. Zergaren kuotaren ordainagiriarekin batera bidaltzen da. Ondasun

higiezinen gaineko zerga urte bakoitzeko urtarrilaren 1ean sortzen da. Data horretara arte, errekarua aplikatzea ebatzi duten toki-erakundeek udalerrian dauden etxebizitzetako errolda egiaztatzen dute, eta etxebizitzaren batean inor erroldaturik ageri ez bada, zergaren kuota eta errekarua igorriko dituzte. Errekargua zergaren kuota likidoaren % 150erainokoa izan daiteke Gipuzkoako udalerrietan, eta % 50erainokoa Arabako eta Bizkaiko udalerrietan. Udalek beren ordenantza fiskaletan ezarri eta zehaztu dezakete zein kasutan ez den aplikatuko errekarua hori.

Arartekoak, [2023ko martxoaren 28ko ebazpenean](#), Hondarribiko Udalari iradoki zion, kasu jakin batean, aplikatutako OHZaren kuotaren gaineko % 50eko errekarua gehigarria berrikus zezala; izan ere, etxebizitza bat erosi eta handik bost hilabetera egokitu eta errentamenduan jartzeak ez du esan nahi sustatzaileak gaitasun ekonomiko handiagoa duenik, eta errekarua baten bidez kargatu behar zaionik. Aitzitik, gizarte-helburu bati dagokio jardura eta helburu horrek nagusi izan behar du etxebizitza baten jabetzan.

Udalerrri horretako OHZ arautzen duen ordenantza fiskalak hainbat salbuespen-kasu arautzen ditu, eta horietako bat baliatzeko eskabidea otsailaren 28a baino lehen sustatu behar da. Kaltetuak data hori igarota aurkeztu zuen eskabidea, ez baitzuen salbuespenen aplikazioaren berri izan OHZaren lehen ordainagiria igorri zioten arte.

Arartekoaren aburuz, onartu egin beharko litzateke hizpide darabilgun zergadun horri prozedurazko bide egoki eta aproposa eman izan balitzaio igorriko zioten karga gehigarria garaiz eta eraz aztertu ahal izateko, ezarritako epearen barruan erantzungo zukeela. Bestela, zergapekoari babesgabetasuna eragingo liokeen udal-jarduketan bat izango litzateke, benetakoko babes judizialerako eskubidea murriztuko liokeelako.

**TMIZari** dagokionez, aipatu behar dugu behar dugu Arartekoak Zarauzko Udalari egindako [2023ko ekainaren 19ko gomendioa](#). Gomendio horren bidez, zerga horren salbuespena aitortzea eskatu zen desgaitasunagatik, eta zergadunari 2022an TMIZaren zioz ordaindutako zenbatekoak itzultzeko eskatu zen.

Kexagileak ezetsizat jo zuen eskaera; izan ere, Zarauzko udalerrriko TMIZ arautzen duen ordenantza fiskalak dioenaren arabera, salbuespen hori aitortzeko nahitaezko baldintza da onuraduna udalerrri horretan erroldatuta egotea, baina kexagileak baja eman zuen erroldan 2020an, inguruko herri batera bizitzera joan zelako.

Kexaren sustatzaileak aitortu zuen, nahi gabeko ez-egite batengatik, ez zituela NANaren datuak eguneratu, eta horren ondorioz, emakidadunak alta eman zion ibilgailu berriari eta salbuespena eskatu zuen Zarauzko udalerrriko TMIZ zergan. Guztiaz ere, kexagileak adierazi zuen zerga hori arautzen duen Gipuzkoako Foru Arauak onura fiskala aitortzeko ezartzen dituen baldintzak betetzen zituela.

Arartekoak defendatu zuen herritarren ez-egite horrek ez ziola Zarauzko Udalari salbuespenik ez aplikatzeko eskubiderik ematen, desgaitasuna zuen pertsonak benetan betetzen baitzituen foru-arauak xedatutako baldintzak.

Toki-erakundeek autonomia dute tributuak ezarri eta eskatzeko, baina, betiere, toki-ogasunei buruzko legeriak eta lurralde historikoek udal-zergak arautzeko ematen dituzten arauak xedatutakoaren arabera. Horrek esan nahi du toki-erakundeek ezin dutela –beren ordenantza fiskalak baliatuz– foru-arau horiek jasotzen dituzten manuen aurka egin, ezta manu horien murrizketarik agindu ere.

Hau da, toki-erakundearen barne-antolamenduaren eta -funtzionamenduaren araubidera egokitzeak ezin du aldatu foru-arauaren eduki materiala.

**Udal tasei eta prezio publikoei** dagokionez, [Arartekoaren 2023ko otsailaren 24ko Ebazpena](#) aipatu behar da. Hori dela bide, Ararteko erakundeak Bermeoko Udalari eskatu zion emandako ebazpena ofizios baldiogabetzeko eta erreklamatzailerak ordaindutako zenbatekoa berari itzultzeko, tasaren ordainarazpenak ez baitzeukan egokierarik Udaltzaingoaren zerbitzu bereziengatik tasa arautzen duen ordenantza fiskalean.

Kaltedunak Bermeoko Udaltzaingoak egindako polizia-txostenaren kopia eskatu zuen, herri horretatik zehar bizikletaz zihoala izandako zirkulazio-istripu batean zauriturik suertatu zen eta. Kexan, herritar horrek adierazi zuen ez zegoela batere ados erreklamaturako zenbateko zehatzarekin, alde zehatzetik ez ziotelako zenbateko horren berri eman, eta, ageriz zenez, fotokopia soil batzuen kostua baino nabarmen handiagoa zen. Era berean, desgaitasuna adierazi zuen, ordaindu beharreko tasaren zenbatekoa jakin ondoren, dokumentuaren kopia hartzeari uko egin izana ere ez zelako kontuan hartu.

Arartekoaren ustez, atestatu horren kopia emateagatik igorritako tasa zuzenbidearen arabera ote zen ebazteko, funtsezkoa zen aztertzea udaltzainak istripua gertatu zen lekura joan izana eta gerora egindako polizia-jarduketak herritarren eskaera pertsonal baten ziozkoak izan ziren –non herritarrek udaltzainak bertaratzeko eta esku hartzeko eskatu baitzuten, garrantzi zibil hutseko ezbehar bati buruzko txostena egin zezaten–, ala, bestela, udaltzainak istripua gertatu zen lekura joan ote ziren lesioak eragindako trafiko-istripu baten ondorioz.

Istripu horren atestaturia egin ondoren, Gernikako Instrukzioko Epaitegi Dekanora bidali zen agiria, organo horrek, bidezkoa izanez gero, prozedura judiziala bidera zezan, gertatutako, deskribatutako eta izapidetutako gertakariak zigor-arloko ondorioz ekar zezaketela joz gero. Epaitegira bidaltzeak agerian utzi zuen udaltzainen jardura eremu zibiletik kanpokoa zela –hots, zirkulazio-istripu batean nahasitako ibilgailuek izan zituzten kalteengatik balizko erantzukizun zibila zehaztu behar zen–, eta, beraz, atestatu hori egitea ez zitzaion inola ere lotu behar tasa baten likidazioari.

## 2.2. Foru-zergak

Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zerga (PFEZ) eta Balio Erantsiaren gaineko Zerga (BEZ) ditugu, hurrenkera horretan, herritarren kexa gehien eragiten dituzten foru-zergak.

**BEZari** dagokionez, aipatu beharra dago Euskal Autonomia Erkidegoak kargatutako eragiketa batean bidegabe ordaindutako kuotak itzultzea eskatzen duten norbanakoek zailtasun, eragozpen eta oker handiei aurre egin behar izaten dietela. Hasteko, itzulketaren bidez kotasuna aitortzea da gainditu beharreko lehen oztopoa; izan ere, egoitza fiskalari lotutako foru ogasunak bertan jasotako gehiegizko ordainketaren zenbatekoaren zati proportzionala baino ez dio itzuliko, sortu diren berandutze-interes eta guzti, eta, hortaz, herritarra beharturik dago falta diren beste bi zatiak eragindako beste ogasunei itzulketa egin diezaiotela eskatzera.

BEZaren ziozko tributazioaren alorrean, Euskal Autonomia Erkidegoko eragiketen bolumenari, zergen behin betiko portzentajeari eta abarri buruzko jakintzaz denaz bezainbatean, aitortu beharra dago oso informazio teknikoa dela, eta ez dagoela zergadun arrunt baten eskura. Hala eta guztiz ere, herritarrei ez zaie behar besteko laguntzarik ematen bidegabe ordaindutako kuota itzuli behar duten beste bi zerga-administrazioen aurreko eskaerak egoki bideratzen.

Foru-aldundiek hainbat zerbitzu emateak eta, geroago, zerbitzu horiek kobratzeak harridura eta nahastea sorrarazten die herritarrei, bereziki, herritarrek berriaz eskatu ez badute ordaintzeko galdatzen zaizkien zerbitzuak ematea.

**2023ko martxoaren 27ko ebazpenaren** esparruan, Arartekoak Bizkaiko Foru Aldundiko Ogasun eta Finantza Sailari gomendatu zion itzaltze eta salbamendu zerbitzuak emateagatik tasa legez igorritako likidazio bat baliogabetzeko, suhiltzaileek emandako laguntza larrialdiko egoera bati lotutako osasun-arretako zerbitzu baten barruan eman zelako, SOS Deiak-112 zerbitzuak koordinatuta.

Kexagileak lipotimia pairatu zuen hiriko parke publiko batetik paseatzen ari zela, baina anbulantzia ezin izan zen hura zegoen lekuraino hurbildu; beraz, osasun-zerbitzuek Bizkaiko suhiltzaileak bertaratzeko eta esku hartzeko eskatu zieten.

Arartekoaren iritziz, osasun-larrialdiei erantzuteko administrazioen arteko lankidetzaren zioz, ez litzaieke inolako tasarik kobratu beharko laguntza jasotzen duten pertsonen, baldin eta erreskatean edo lekualdaketan lagundutako pertsonari ezin egotz dakizkikeen arriskugarritasun- eta zabarkeria-alderdiak gertatu ez badira.

Administrazioen arteko lankidetzaren horren helburua da zorigaiztoa ez den osasun-larrialdi bati lehenbailehen erantzutea. Beraz, hizpide darabilgun kasuan, osasun-larrialdiko arreta izan zen benetan gauzatu zen esku-hartze bakarra. Mobilizatutako gainerako baliabideen esku-hartzea larrialdietako osasun-arreta horren osagarria eta subsidiarioa

da. Hau da, SOS Deiak-112 zerbitzuak koordinatutako esku-hartzearen esparruan, Bizkaiko Foru Aldundiaren Su Itzaltze eta Salbamendu Zerbitzuak jarritako baliabideak beste tresna bat baino ez ziren izan, larrialdiko arreta-zerbitzua osatu ahal izateko, Larrialdiak Koordinatzeko Zentroak beharrezkotzat jo baitzuen zerbitzu hori ematea, eta anbulantzia bat bidali zuen gertalekura, mediku-erizainekin.

Bizkaiko Foru Aldundiko Ogasun eta Finantza Sailak ez du gomendioa onartu, eta su-itzaltze eta salbamendu gisa ezarritako tasa kobratzea bidezkoa dela berretsi du. Hori dela eta, azpimarratu foru-erakundeak Eusko Jaurlaritzako erreskate-zerbitzuek ez zutela lekualdaketa beren gain hartu, Bizkaiko Foru Aldundiko Su Itzaltze eta Salbamendu Zerbitzuak baizik. Eta zerbitzu hori emateagatik tasa jakin bat ordaindu behar da, azaroaren 27ko 128/1990 Foru Dekretuak xedatutakoaren arabera.

## 2.3. Zerga-administrazioen funtzionamendua

Adierazi behar da ezarritako epean errekurtsio eta erreklamazioei **berriazko ebazpenik ez ematea** dela zergadunak Ararteko erakundera jotzeko arrazoi nagusietako bat.

**Administrazioaren isiltasunak** babesgabetasun-egoeran uzten ditu herritarrak, eragindakoak ez baitaki administrazioaren nahia zein den azaldutako uziaren inguruan, eta horrek eragotzi egiten dio, bidenabar, administrazioaren erantzuna berrikustea.

**Administrazio-ebazpenak emateko epea luzesteak** udaleko auzitegi ekonomiko-administratiboek erabaki behar dituzten ebazpenetan ere badauka eraginik. Herritarrek bidalitako kexek agerian uzten dute arazoak, bereziki, Vitoria-Gasteiz eta Donostiako udalerriei eragiten diela.

Kontraesankorra da Toki Gobernua Modernizatzeko Neurriak buruzko abenduaren 16ko 57/2003 Legeak xedatzea biztanle ugari udalerrietan organo espezializatu hori ezarri beharra, zerga-arloko desadostasunak ebazterakoan, eskumen teknikoa, independentzia eta bizkortasuna bermatzeko xedez. Organoren ebazpenak ez baitira ematen ari arauak jasotzen dituzten epe zabal barruan.

**Arartekoaren 2023ko ekainaren 8ko gomendioaren** jatorria da herritarren erreklamazio bati erantzunik eman ez izana. Hala, Derioko Udalarari bidali zitzaion eskea, Uribe Parkeko 2020. urteari zegokion udako abonuen prezioaren %50ekoa itzul diezaiela abonua ordaindutako eta udalerrian erroldatu gabeko pertsonen ere bai.

2020ko udan, Uribe Parkeko erabiltzaileek ordaintzen duten tasaren tratamendu desberdina areagotu egin zen, udako igerilekuak erabiltzeagatik kuotaren zenbatekoa % 50 murrizteko erabakia hartu zelako, baina udalerrian erroldatutako pertsonen soilik aplikatuta. Erabaki hori ekitaldia dagoeneko hasita zegoela hartu zen, eta, horren

ondorioz, Udalaren kirol-zerbitzuaren erabilera eta prestazioagatik ordaindu beharreko tasa arautzen zuen zerga-ordenantza aldatu behar izan zen.

Kexaren izapidetzean, Derioko Udalak ez du zehaztu une horretan indarrean zegoen ordenantza fiskalaren aldaketa nola antolatu eta izapidetu zen, erabakia nork hartu zuen eta nola argitaratu zen.

Era berean, ez du inolako justifikaziorik aurkeztu, ezta azalpenik eman ere, neurriaren irismen zehatzari buruz edo erabakitako onura udalerrian errolatuta ez dauden abonatuak ez aplikatzeko arrazoiei buruz. Beste alde batetik, gerora ere ez da adierazi, kexaren sustatzaile diren familiek eskaera aurkeztu eta gero, igarotako denborak ematen duten ikuspegia baliatuta, zergatik ez den erabaki eskaerari erantzutea, ez eta justifikatu ere zergatik ezetsi den eskaera, arrazoizko eran eta argudio juridikoak emanda.

Itxura guztien arabera, onuraren justifikazioa udako igerilekuak erabiltzeko baldintza berriengatik –aurreko urteetan baino murriztaileagoak– abonatuak egindako konpentsazioa izan bazen ere, ez dirudi bidezkoa izan daitekeenik, modu objektibo eta arrazoizkoan, murriztapen horiek udalerrian errolatutako abonatuak bakarrik eragin zizkietela, murrizketok udako igerilekuak erabili zituzten pertsona guztiek aplikatu zizkietelako, erabiltzaile guztiek nahitaez bete behar izan zituztelako, hau da, udalerrian horretan errolatutako abonatuak zein, abonua eskuratuta, Derion errolatuta ez zeudenek ere.

Udaleko kirol-instalazioen **ordainbideen muga** aztertu da Mungia Udalari bidalitako **Arartekoaren 2023ko maiatzaren 11ko ebazpenean**. Ebazpen horretan, Ararteko erakundeak esandako udalari eskatu zion kirol-zerbitzuak erabiltzeagatik tasak arautzen dituen ordenantza fiskalaren xedapenak berrikusteko eta tasa horiek eskudirutan ordaintzea onartzeko. Mungia Udalak banku-helbideratzea baino ez zuen onartzen herriko kirol-instalazioetako abonamenduak ordaintzeko.

Ondarearen gaineko **premiamendu-prozeduren** izapidetzeak ere haserreak eta gatazkak sorrarazten ditu, eta herritarrek Arartekoari bidaltzen dizkiote erakunde honek irizpena eman dezan. **Arartekoaren 2023ko uztailaren 10eko ebazpenean**, erakunde honek Usurbilgo Udalari eskatu zion kexa baten sustatzaileari itzul diezazkiola toki-erakunde horrek bidalitako zerga-bilketako prozeduraren gastuak, ezin izan baitziren justifikatu Gipuzkoako Lurralde Historikoko Diru-bilketako Erregelamenduaren 121. artikulua agintzen duen moduan.

Manu horrek ez du biderik ematen premiatutako zordunari behar bezala banakatuta eta agiri bidez justifikatuta ez dauden bilketa-prozedurako gastuak kobratzeko.

Arartekoak ikusi zuenez, ezaugarri horiek ezin ziren ondorioztatu kexagileari igorritako zenbatekotik; izan ere, inolako dokumentu-euskarririk bidali gabe eta inolako banakapenik egin gabe, antza denez, oroharreko prezioan ebaztuta, horrenbesteko zenbatekoa helarazi zitzaion premiamendu-probidentzia igortzeko gastuengatik.

Zerga-administrazioek aukera eman beharko lukete beti **pilatutako zorrak zatika ordaintzeko**, zordunaren ekonomia-egoera zehatza aintzat hartuta, batez ere, zordunak zaurgarritasun-egoeran baldin badaude. Halaber, **Prozedura Zibilaren Legean** ezarritako mugak errespetatu behar dituzte beren jardunean. Izan ere, lege hori eman da zordunak bere zorrak ordain ditzan, zordunak dituen baliabideak hondatu gabe.

Bestalde, Arartekoaren aburuz, ezin da alde batera utzi, Administrazioaren digitalizazioa eta gizartearena berarekin azkar bai azkar aurrera egiten ari den arren, administrazio publikoak badagokiela oztopoak kentzea inor prozesu horretatik kanpo gera ez dadin, eta, ondorioz, sustapen-neurriak hartzea badagokiela, arrazoi ekonomikoak, adina edo gaikuntza digitala direla-eta, aplikazio hori erabiltzeko behar diren teknologiak eta bitarteko elektronikoak eskuratu ezin dituzten pertsonen eten digitala gaintu ahal izateko. Horrenbestez, hartutako neurria ez zectorren bat eten digitala murrizteko helburuarekin.

### 3. Arau- eta gizarte-testuingurua

2023ko apirilaren 4an argitaratu zen **apirilaren 3ko 9/2023 Legea**, Euskal Autonomia Erkidegoarekiko Ekonomia Itunari buruzko Legea aldatzen duena. Lege horrek ituntzean ituntzearen barruan txertatu ditu plastikozko ontzi ez-berrerabilgarrien gaineko zerga berezia, hondakinak zabortegietan biltegitzearen gaineko zerga, hondakinak erraustean eta batera erraustean gaineko zerga eta fortuna handien gaineko aldi baterako elkartasun-zerga; beste alde batetik, berotegi-efektuko gas fluordunen gaineko zergaren lotura-puntuak aldarazi ditu.

Ekonomiaren esparruan, aipatzekoa da **ondasunen eta zerbitzuen prezioak igo** egin direla 2023. urtean. Inflazioa, neurri batean, merkatuko ziurgabetasunari lotuta dago, Ukrainako eta Gazako gerren zioz eta hornidurak garraiatzeko zailtasunen zioz, Itsaso Gorrian ontzien kontra egindako erasoen ondorioz. Dagoeneko adierazi denez, 2023an, argiaren eta gasaren prezioaren igoerari eusteko hartutako aurrekaririk gabeko neurriek **jarraipena izango dute 2024an**, baina modu murriztaileagoan. Era berean, 2023an indarrean egon diren garraio publikoaren tarifetako hobariek iraungo dute datozen hilabeteetan. Era berean, elikadurako BEZaren zerga-tasen murrizketa aplikatzen jarraituko da.

Beste alde batetik, 2023. urtean, foru-ogasunek zerga-bilketaren marka berria lortu zuten.

Atal honi azkena emateko, aipatu behar da Konstituzio Auzitegiak babestu egin duela, Errege Lege Dekretu bidez, Hiri-lurren balio-gehikuntzaren gaineko zergaren erreforma onartzea, bi epai emanda: **Konstituzio Auzitegiaren 17/2023 Epaia, martxoaren 9koa**, eta **Konstituzio Auzitegiaren 35/2023 Epaia, 2023ko apirilaren 18koa**. Horrenbestez, behar bezala justifikatuzat jo du zergaren erreforma, lege-

dekretu bidez, aparteko eta presazko beharrianaren oinarri gaitzailea gertatzen delako.

Era berean, [2023ko azaroaren 7ko 149/2023](#) eta [2023ko azaroaren 22ko 171/2023](#) epaiak direla bidez, Konstituzio Auzitegiaren osoko bilkurak defendatu du abenduaren 27ko 38/2022 Legeak sortutako fortuna handien gaineko elkartasun-zerga konstituzionala dela. Bi epaietan, boto partikular bana eman zen, lau magistratuk sinatutakoa, eta hori erabiliz adierazi zuten legea konstituzioaren aurkakotzat jo behar izan zela eta, ondorioz, abenduaren 27ko 38/2022 Legearen 3. artikulua baliogabetzat jo beharko zela.

Era berean, [Auzitegi Gorenaren 2023ko uztailaren 11ko epaia](#) nabarmendu behar da. Horren bidez, auzitegi horrek ezeztatu egin du zergapekoek, PFEZ aitortpena Interneten bitarteko elektronikoak erabiliz aurkezteko betebeharra, Ogasun Ministerioaren martxoaren 4ko HAC/277/2019 Aginduan jasotakoa, arrazoi honengatik: *“pues se establece de manera general para todos los obligados tributarios sin determinar los supuestos y condiciones que justifiquen, en atención a razones de capacidad económica, técnica, dedicación profesional u otros motivos, que se imponga tal obligación”*.

Azkenik, azpimarratu behar da, [2023ko uztailaren 20ko epaia dela bidez](#), Auzitegi Gorenak berriro ere ondokoa azpimarratu duela: **«un ayuntamiento no puede establecer diferencias cuantitativas en una tasa por la utilización de frontones, piscinas e instalaciones polideportivas municipales, atendiendo a que los usuarios estén o no empadronados en el municipio, al no erigirse el empadronamiento, en este caso, en un criterio razonable y objetivo a los efectos de justificar aquellas»**.

## 4. Arloko jardueren laburpena

Espainiako Konstituzioaren 31.1 artikulua ondokoa dio: «Guztiek lagunduko dute gastu publikoen euspenean bakoitzak ahal duen ekonomiko gaitasunaz zerga sistema baten bidez; berau berdintasun eta aurrerapen printzipioetan oinarriturik eta inoiz ez da konfiskagarri izango».

Konstituzio Auzitegiaren hitzetan<sup>1</sup>, honakoa dakar horrek: *“de conformidad con el art. 31.1 CE, los ciudadanos no solo tienen el deber constitucional de contribuir al sostenimiento de los gastos públicos, sino también el derecho de hacerlo y no de cualquier manera, sino únicamente «con arreglo a la ley» y exclusivamente «de acuerdo con su capacidad económica»*”.

**4.1.** OHZaren esparruan, titularraren ohiko bizilekua ez den etxebizitza baten gaineko errekarua ezartzeko gaikuntzak gure ordenamendu juridikoak jabetzari esleitzen dion funtzio sozialean du justifikazioa (Espainiako Konstituzioaren 33. artikulua).

<sup>1</sup> Auzitegi Konstituzionalaren 2019ko urriaren 31ko Epaia, 5. Oinarri Juridikoa.

Ondasun bat ez erabiltzeak edo ezohiko erabilerak karga berezia justifikatzen duen benetako aberastasuna edo izan daitekeen aberastasuna erakusten du, ez baitira homogeenak honako egoera bi hauek: pertsona batek bere etxebizitza ohiko bizileku gisa erabiltzea (bere bizilekua izan zein alokairuan edo beste titulu baten bidez ematen dion beste batena izan) eta halakorik ez egitea. Hori dela eta, errekarua aplikatzea ikuspegi horretatik aztertu behar da.

**4.2.** Auzotasun-irizpidea orokortzeak, zerbitzu publikoak erabiltzeagatik ordaindu beharreko tarifak kuantifikatzeko faktoretzat hartuta, desberdintasunak eragiten ditu erabiltzaileen artean, eta Konstituzioan ageri diren printzipio hauen aurkakoa da: berdintasuna, diskriminaziorik eza eta botere publikoen arbitrariotasuna debekatzea. Hau da, tarifetan bereizketarik egitekotan, onura lortzen duten obligaziodunek ahalmen ekonomiko txikia izateak justifikatu beharko luke hori.

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

Tarifetan ezar litekeen edozein bereizketa justifikatzeko, ordaindu behar duten eta onura jasotzen duten pertsona jakinek ahalmen ekonomiko txikiagoa dutela justifikatu beharko litzateke.

**4.4.** Foru-ogasunak zerga batzuk era elektronikoan aurkezteko betebeharra zabaltzen ari dira, gero eta modu orokorragoan eta inolako bereizketari egin gabe, zergadunen adina, prestakuntza-maila, beharrezko teknologiak eskuratzeko benetako aukerak eta haien trebetasun eta gaitasun telematikoak alde batera utzita. Gainera, autolikidazioaren beharrezko aurkezpen telematiko hori hedatzen ari da behar bezala dimentsionatutako eskaintzarik ahalbidetu gabe prozeduran sortzen diren arazoak eta gorabeherak arin eta erraz konpondu ahal izateko laguntza garrantzitsu eta tekniko emanda, ez eta prozedura horiek foru-bulegoetan behar bezala burutzeko helburuz, beharrezko ekipoak, teknologiak eta laguntza eskuetaratu gabe ere.

Administrazioaren eta gizartearen beraren digitalizazio nabarmen areagotzen ari da. Hala eta guztiz ere, administrazio publikoei ere oztupoak kentzea dagokie, inor prozesutik kanpo geratu ez dadin; hori dela eta, arrazoi ekonomikoengatik edo gaitasun digitalari dagozkion arrazoiengatik baliabide horiek erabiltzeko aukerarik ez duten pertsonen eten digitalari aurre egiteko neurriak hartu behar dituzte.

**4.5.** Euskal ogasunen diru-bilketa nabarmen handitu da. Hala ere, hori ez da eragozpena iruzurraren eta zerga-saihestearen aurkako borrokak euskal ogasunen ikuskari-lanaren ardatz izaten jarrai dezan. Zerga-administrazioak beharrezkoak diren erregularizazio-prozedurak burutu behar ditu, herritar guztiek modu eraginkorrean bete dezaten konstituzioak ezarritako betebeharrak hori.

Erregularizazio-prozedurek berme batzuk jasotzen dituzte zergadunaren alde. Hala, zergadunak, ondokoak egin ditzake: espedienterako sarbidea eskatu, espedientean dagoen dokumentazioaren kopia eskatu, bere eskubideak defendatzeko egoki iritzitako alegazioak sustatu, bere eskubide eta interesak defendatzeko egoki iritzitako frogak proposatu, likidazio eta zehapenen aurkako errekursoak jarri eta abar. Hala eta guztiz ere, jarduketa horiek prozeduraren une egokian egin behar dira, eta kontuan hartu behar da oso neketsuak izan daitezkeela biztanle askorentzat.

**4.6.** Ekonomia apalak dituzten pertsonen biziraupena arriskuan jartzen ez duten ordainketa geroratzeko eta zatikatzeko erabakiak har daitezela bultzatzen jarraitu behar da, baita aurretiazko akordioak betetzen ez direnean eta egiturazko likideziarik ez dagoenean ere. Pertsona batzuen kalteberatasun-egoera dela eta, oso zaila da zorra ordaintzea, ezpada, euren egoera ekonomiko kaskarrari egokitutako beste atzerapen bat emanda.

Gainera, zerga-administrazioak aintzat hartu beharko luke, oro har, herritarrek ez dutela baliabiderik eta trebetasunik geroratze-eskaera hasiera-hasieratik modu egokian funtsatuta eta dokumentazio egokia erantsita aurkezteko eta, beraz, laguntza eman beharko litzaieke, baldin eta eskabideak zuzendu badaitezke.

**4.7.** Gauza guztien gainera, zergadunak herritarrak dira, eta herritarrek nahi eta behar dute zerga-betebeharrak betetzeko prozedura honako baldintza hauetan gerta dadin: erabilerraztasuna, aurrez aurreko arreta (hala eskatzen badute), bizkortasuna, erraztasuna eta, batez ere, zailtasun gehigarriarik eta lotutako kosturik gabe.

Herritarrek informazioa eta orientazioa eskuratzeko eskubidea dute, bai eta beren eskubideak baliatzeko eta betebeharrak bete daitezen erraztasunak emateko ere. Orobat, eskubide horiek gauzatzeko, hizkuntzaren egokitzapena egin beharko litzateke, hizkera errazagoa eta argiagoa erabiliz.

Baina kontzeptuak eta asmo oneko ekimen batzuk alde batera utzita, egia esatera, tributuen eremua dugu administrazio-hizkera argia gutxien erabiltzen duenetako bat. Argi denez, liburuxketan, webguneko mezuetan eta kanpainen edukien inguruan egiten diren ahaleginak PFEZaren aitortzei, epeei eta prozedurei lotuta daude, herritarrei egindako komunikazioen edukiei bainoago.

# Gizarteratzea

**II.**  
kapitulua

**4**





## 1. Arloa kopurutan

2023an zehar gizarteratzearen arloan 475 kexa espediente izapidetu dira, alegia, erakunde honetan izapidetutako kexa guztien % 15,77. Horietatik 246 emakumeek aurkeztu zituzten, 221 gizonak eta 8 kolektiboek. 2022an 458 kexa espediente izapidetu ziren, beraz, aurreko urtearekin alderatuz, kopurua %3,7 handitu egin da.

2023. urtera arte, jasotako kexa gehienetan, herritarrek desadostasuna agertu dute diru-sarrerak bermatzeko errentaren (DSBE) eta etxebizitzarako prestazio osagarriaren (EPO) kudeaketa publikoaren inguruan. Prestazio horiek aurreko araudiari (abenduaren 23ko 18/2008 Legea) eta oraintsuko araudiari ([Gizarteratzeko eta Diru Sarrerak Bermatzeko Euskal Sistemaren abenduaren 22ko 14/2022 Legea](#)) lotuta ematen dira.

2023an, bizitzeko gutxieneko diru-sarreraren kudeaketari buruzko kexak ere jaso dira. BGDSaren kudeaketa [abenduaren 20ko 19/2021 Legeak](#) arautzen du, [martxoaren 30eko TER/253/2022 Aginduaren](#) bidez eskualdatutako BGDSaren kudeaketaren transferentzia dela eta. Aginduan, Estatuko Administrazioaren eta Euskal Autonomia Erkidegoaren arteko Transferentzien Batzorde Mistoaren 2022ko martxoaren 16ko Akordioa argitaratu zen, bizitzeko gutxieneko diru-sarreraren kotizaziorik gabeko prestazioaren kudeaketa Euskal Autonomia Erkidegoak bere gain hartzeko hitzarmena ezartzekoa.

Administrazioen arabera, kexak modu honetan banatzen dira:

- Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorra (Eusko Jaurlaritzza) ..... 391
- Tokiko administrazioa ..... 38
- Foru administrazioa ..... 9

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

- Gizarteratzeko eta diru-sarrerak bermatzeko legeriatik eratorritako prestazio ekonomikoak (DSBE, EPO, GLL, BGDS)..... 420
- Gizarte bazterkeria egoeran dauden pertsonentzako prestazioak eta zerbitzuak..... 28
- Administrazioaren funtzionamendua eta administrazio prozedura ..... 20
- Herritarren eskubideak ..... 6
- Kontratazio-araubidea, ondarea eta administrazio-erantzukizuna..... 1

Administrazio publikoek lankidetzan aritzeko duten betebeharrari eta **erantzuteko epeari** dagokienez, Eusko Jaurlaritzako Lan eta Enplegu Sailak hobetu egin du erantzuteko epea, kexa gehienak sail horretara igortzen direlarik. Sailak eta, zehazki, Prestazioen eta Inklusioaren Zuzendaritzak ahalegin handia egin dute prestazioen kudeaketa BGDSa kudeatzeak eta DSBE prestazioa arau-esparru berrira egokitzeak sorrarazi dituzten erronketara egokitzeko. Hala eta guztiz ere, hobetzeko tarte handia dago oraindik ere.

Beste administrazio publiko batzuei doakienez, aurten ez da atzerapen nabarmenik igarri hitzemandako epeen gainean.

BGDS eta DSBE prestazioen eskabideak ebazteko epeei eta administrazio-errekurtsoak ebazteko epeei dagokienez, bai aukerako berraztertze-errekurtsoez, bai gora jotzeko errekurtsoez eta lan-arloko jurisdikzioaren aurreko erreklamazioez denaz bezainbatean, atzerapena handia da, batez ere, BGDS prestazioaren eskabideei eta aukerako berraztertze-errekurtsoei dagokienez nahiz aurretiazko

erreklamazioei dagokionez; gora jotzeko errekurtsuak ebazteko epeak, ordea, zerbait murriztu dira.

2023an, ezinbestekoa izan da **herritarrentzako informazioa eta Lanbideko langileen prestakuntza** indartzearen garrantzia azpimarratzea, araudian eta kudeaketan aurreikusi diren aldaketak direla eta. Eusko Jaurlaritzako Lan eta Enplegu Saila bat dator kezka horrekin eta hainbat proposamenen berri eman dio Ararteko erakundeari aipatutako aginduari heltzeko. Horren adibide ditugu irakurketa errazeko proiektua, zerbitzuetarako edo ebazpenetarako sarbidean erabiltzekoa, eta gutun pertsonalizatuak bidaltzea, araudiaren funtsezko aldaketen berri emateko eta prestazioaren zenbaketan nahiz ordainketan izango duen eragin praktikoaren berri emateko, sistema berria ezarri aurretik.

Arartekoaren ustez, **herritarrentzako kalitatezko arretak** erabateko lehentasuna izan beharko luke, kontuan harturik, gainera, administrazio elektronikokoak eragin izugarria daukala gizatalde kalteberetan eta ondorio esanguratsuak administrazioarekiko harremanetan. Oraindik ere **gabeziak** antzeman dira gai garrantzitsuetan, hala nola aurkeztu den dokumentazioaren erregistroaren egiaztapenari lotuta edo Lanbideren bulegoetan erabiltzaileei eskaintzen zaien informazioari lotuta, komunikazio pertsonalak erabiliz ematen den informazio ere aintzat hartuta. Azken kasu horretan, adibidez, erreklamazioen diren zenbatekoen berri ematen duten Lanbideren ebazpenetan eranskin ekonomikoa ez agertzeari buruz hausnartzea proposatu du Arartekoak, kontsulta Lanbidenet-era igortzeko erantzuna nahikoa ez dela iritzita. Diru-sarrerak Bermatzeko eta Gizarteratzeko Euskal Sistemaren prestazio ekonomikoaren, laguntzen, tresnen eta zerbitzuen titularren eta onuradunen eskubideei buruzko 14/2022 Legearen **9. artikulua** ezarritako xedapen berriak arreta eta informazioa hobetzeko jarduerak ekarri behar ditu, eta, gainera, jarduera horiek ebaluagarriak izan behar dute. Hala berean, 72.3 artikulua bide jakin batzuen erabilera sustatuko omen du, prestazio ekonomikoari, izapideak egiteari eta betetzeari edo prozedurazko beste gai batzuei buruzko informazioa eskura dadin errazteko. Hobekuntza horri gehitu behar dizkiogu Diru-sarrerak Bermatzeko Errentaren Erregelamendua onartzen duen **azaroaren 21eko 173/2023 Dekretuak** araututako garrantziko aldaketak, bai eta bide elektronikoko erabiltzeko aukera ere, herritarrei arreta integrala edo kanal anitzekoa emateari eta zerbitzu publikoak bitarteko elektronikoen bidez eskuratzeari buruzko **ekainaren 20ko 91/2023 Dekretua** aplikatuz. Horrek eragina du herritarrek Lanbiderekin harremanetan jartzeko moduan, eta aldaketa horietan guztietan, beharrezkoa izango da herritarrei laguntza egokia eman dakien. Arartekoak berretsi du gailu elektronikoko edukitzeak, adibidez, telefono mugikorra edukitzeak, ez duela esan nahi erabiltzaileak administrazio-izapide eraginkorrak egiteko gaitasuna duenik. Ildo horretan, garrantzitsua da gogoraraztea **urriaren 1eko 39/2015 Legeak**, Administrazio Publikoaren Administrazio Prozedura Erkidearen (APEL), 13.b artikuluan ezartzen duela **herritarrek laguntza jasotzeko eskubidea dutela administrazio publikoekiko harremanetan**, baliabide elektronikokoak erabiltzen dituztenean. Hori dela eta,

herritarren defentsa-erakunde honek nabarmen agertu nahi du kezka, aurrez aurreko arretaren zein telefono bidezko komunikazioaren ordez, bide telematikokoak ezartzen ari direlako, eta inguruabar horrek pertsona batzuei zaildu edo, are gehiago, eragotzi egin diezaike administrazio publikoekiko komunikazioa.

**Administrazioen arteko koordinazioari** dagokionez, Arartekoak jakitea izan du Lanbideren eta udaleko gizarterbitzuen arteko administrazioen arteko lankidetzaren hobetu dela. Gizarte-txostenak DSBEaren espedientean txertatzeak garrantzia izan du espediente batzuk osatzen dituzten gertakarien balorazioan, eta bi sistemen arteko lankidetzaren oso onuragarria da gizarteratze-prozesuan aurrerantz egiteko.

Azkenik, gora egiten jarraitu du **etxebizitza edo bizileku egokia** eskuratzeko zailtasunei eta **bizitegi-bazterketako egoeran** dauden pertsonen beharrei erantzuteko baliabide nahikorik ez egoteari lotutako kexen kopuruak. Nahiz eta, prestazio ekonomikoaren eskaeretan, araudiak baldintzak malgutu dituen egoitza bat egiaztatzeari dagokionez, etxebizitzagatiko prestazioen kopuruari edo establezimendu kolektiboa izateari buruzko mugak kenduta eta gizarterroldaren bidez, betekizunak egiaztatzea erraztu duen, ostatu egokia eta segurua eskuratzeko dugu, oraindik ere gizarteratzeko eta laneratzeko elementu guztiz lagungarria, eta ezinbestekoa da zeinahi esku-hartze sozial eta laneko orientazio garatzeko.

## 2. Kexarik aipagarrienak

Atal honetan, Arartekoak jasotako kexei buruz eta administrazio publikoari igorri dizkien ebazpenen edukia buruz egindako jarduketaren batzuk nabarmendu dira. Kexa horietan, batez ere, bazterkeria- eta gizarte-larrialdiko egoerei aurre egiteko prestazio ekonomikoak eta gizarteratzeko zerbitzuak jasotzeko eskubidearen aitortpena jorratu dira, bai eta gizarteratze-ibilbideari lotutako beste gai batzuei ere.

**2.1.** Egin diren gomendio gehienak Eusko Jaurlaritzako Lan eta Enplegu Sailari igorri zaizkie. Beste urte batzuetan bezala, Arartekoak dokumentu bat egin du DSBE/EPO prestazioen arloan emandako gomendio eta iradokizunak jasotzeko, hau da, **2023ko dokumentuen bilduma**. Dokumentu horretan, Lan eta Enplegu Sailak 2022an emandako gomendioei emandako erantzunen berri ematen da. Horrela, 2023an erantzun gabe zeuden 7 gomendioetatik, esandako sailak 4 onartu ditu eta 3 baztertu ditu.

2023. urteari dagokionez, 10 izan dira guztira, eta gomendio horietan, 7 ez onartutak izan dira, eta **bakarra onartu da**; gainerako biak amaierako ebazpenak izan dira.

4 gomendio igorri zaizkie udalei: 2 Bilboko Udalari, 1 Gasteizko Udalari eta 1 Trapagarango Udalari.

Aurten ere nabarmendu nahi dugu Lanbideri eragiten dioten kexa-espeditenteak ebazteko eta Arartekoari jakinarazi zaizkion arazoak konpontzeko aldeko bideari eutsi zaiola.

Aurrekoa ez da traba izan DSBE/EPO prestazioen **15 kexa-espeditenteren kasuan prozedura sinplifikatura jo behar izateko**. Prozedura horretara jo ohi da auzia Arartekoaren hainbat ebazpenen xede izan den eta bi erakundeetako langileen artean izandako bileretan eztabaidatu den kexa-espeditentetan, Lanbidek Arartekoaren gogoetak onartzen ez dituela. Aurten amaitu diren espeditente horietan, desadostasunak daude gai hauen inguruan: udal-eroldaren ziurtagiriaren eta benetako bizilekua egiaztatzeke betekizunaren edo bizikidetzako unitatearen (BU) eraketa egiaztatzen duen polizia-txostenaren edukian antzemandako gabeziak, txosten hori frogabide bakarra den aldetik; ezkontideak etxebizitza berean bizitzeko betebeharra edo antzeko egoerak, familia elkartzea legez ezinezkoa izan arren; Euskal Autonomia Erkidegotik (EAE) irtetea baimendutako aldian baino denbora luzeagoan, arauzko babes nahikorik gabe; udal-eroldan inskribatuta agertzen den pertsonaren benetako bizilekua egiaztatzen ez dela, eta udal-eroldan adierazitako helbidean bizi ez dela egiaztatzen duen frogarik ez dagoela pentsatzea; bidegabe jasotako prestazio ekonomikoen ziozko zorra ordaintzeko itzuli beharreko zenbatekoaren murrizketa ukatzea, gaitasun ekonomikoa kontuan hartu gabe edo ordaintzeke dagoen zorraren konpentsazioa egin nahi izatea pilotutako atzerakin guztiak ordainarazita, araudiak berak jasotzen duen hileko konpentsazio partziala aintzat hartu gabe.

Desadostasun horiei guztiei arestian aipatu ditugun gomendio berriak eragin dituztenak gehitu behar dizkiegu.

Ikus daitekeenez, **bidalitako gomendio eta iradokizun gehienak ez ditu onartu Lan eta Enplegu Sailak**.

**2.2.** 2023an, **kexa-espeditenteen kopuru aipagarria** konpondu da izapidetze-aldian. Hala eta guztiz ere, kezka ikusi da atzera egin dela errekurtsio-aldian egon diren kexa-espeditenteei dagokienez. Zenbait kasutan, lankidetzak eskarari erantzuteko txostenek ez diete egindako galderei erantzun, ezpada, gora jotzeko errekurtsioa ezesteko ebazpenaren kopia erantsi dute.

Ebatzi diren kexen artean, honako auzi hauek azpimarratu nahi ditugu: Arartekoak nabarmendu zuen bezala, espeditente batean baliozkotu egin da errola-ziurtagiria iuris tantum presuntzio-balioa duen froga-dokumentu gisa. Gainera, beste espeditente batean, berrikusi egin da emandako BGDSaren zenbatekoa, hartzaileak jasotzen zuen etxebizitzako prestazio ekonomikoaren (EPO) kopurua kenduta, ulertzekoa baita 19/2021 Legearen 20.1 artikulua etxebizitza-laguntzen zenbatzeari buruzko salbuespena aurreikusten duela, bai errentamenduan hartzearen zioz, bai erostearen zioz. Halaber, zenbait espeditentetan, zorren preskripzioa deklaratu da, lau urte igaro direlako zuzenbidearen arabera baliozko erreklamazioak egin gabe. Beste alde batetik, aipatzekoa da beste espeditente bat, eskatzaileak BGDS prestazioa izapidetzeko errola historiko kolektiboa aurkez zezala galdatzen zuena,

elkarreragingarritasuna ezarrita ez dagoen udalerrri batean bizi zelako (gaur egun, Ortuella, Mungia, Durango, Leioa eta Bermeori bakarrik eragiten die elkarreragingarritasunaren faltak), eta pertsona horrek eskuratzetik ez zeukalako udalaren erregistroan eskaera eginda. Lanbidek, azkenean, espeditentea berrikusi zuen. Arartekoak gogorarazi nahi du elkarreragingarritasuna baliatzea legezko betebeharra dela, eta hori funtsezkoa dela BGDS prestazioa izapidetzeko, errola historiko kolektiboaren betekizuna egiaztatzea izan dadin.

DSBE edo diru-sarrerak bermatzeko errentaren eskaera artxibatu zeneko espeditente bati lotutako beste auzi bat nabarmendu nahi dugu, alde aurretik eskatu eta, hartara, zuzendu ez zen dokumentu bat ez aurkezteagatik. Beste kasu batean, Lanbidek aitortu zuen ezin zaiola azpierreantariari eskatu fidantza gordailutu delako eta errentamendu-kontratua Eusko Jaurilaritzaren Erregistroan erregistratu delako egiaztagiria. Aitorpen hori gorabehera, egia esan, Arartekoak kexak jasotzen jarraitzen du, zeinetan errentariak edo azpierreantariak dokumentu horiek aurkezteko betebeharra salatzen duten.

Arestian esandakoari prestazioen erreklamazioak baliogabetzeko beste espeditente batzuk gehitu behar dizkiogu, hasteko eta bat, ondasunik ez dagoela egiaztatzeke desegokitzen jotzen den ondasunen ziurtagiria aurkezteagatik, nahiz eta baliabide ekonomikorik eza aurretiaz egiaztatu zen, eta, beraz, bizikidetzako unitateak DSBE eskuratzeko baldintzak betetzen zituen. Autu batzuetan, zenbateko handiak erreklamatu ziren.

Orobat, berrikusi egin dira, batetik, genero-indarkeriaren biktima izateagatik Enplegu Zerbitzu Publikoaren langabeziagatik aparte sorospenari lotutako zenbatekoak aintzat hartzen zituzten espeditenteak, eta, bestetik, Bizkaiko Foru Aldundiak kudeatutako diru-sarrera eta ondare gutxiko pertsona fisikoentzako 200 euroko laguntza aintzat hartzen zuen beste espeditente bat.

Era berean, DSBE/EPO prestazioak iraungitza zituen espeditente bat konpondu da; espeditente horretan, gainera, bi prestazio horiei atxikita eta bidegabe jasotako zenbatekoak erreklamatu ziren, aurkeztutako errentamendu-kontratuan ez zelako agertzen jabeak azpierreantamenduan emandako baimena, nahiz eta gerora azpierreantamendu-kontratua egon, etxebizitzaren jabearen sinadura jasota zeukana. Azkentze bati buruzko beste kexa-espeditente bat ere konpondu da, ohiko etxebizitzaz bestelako balio txikiko ondasun higiezin bat edukitzeari lotuta. Etxebizitza horren erabilera bizitegikoa bazen ere, katastroko balioa 10.000 eurotik beherakoa zen, aurri-egoeran zegoelako.

Lanbidek baliogabetu egin ditu eduki ekonomikoko eskubide bat baliatzeko betebeharrari buruzko azkentze-ebazpenak, mantenu-pentsioa ez erreklamatzegatik, benetako arrazoiak doako laguntza juridikoa ukatzea izan zen kasuetan, ukatzeko ebazpen judiziala irmoa ez zelako, eta adostutako aitaren eta seme-alaben arteko neurriak jasotzen zituen epaia aurkeztu ezin izan zuelako, prozedura bide judizialean zegoelako, amaitzeke.

Aipatzekoa da beste kexa bat, 14/2022 Lege berriaren aurreikuspenen berri izan zezaten, pentsiodunei informazio jakina bidaltzeko galdatu zen eskaera bati erantzun ez izana salatzen zuena. Lanbidek, azkenean, jakinarazpena bidali zuen, eta bertan arrazoitu zuen eskatutako informazioa zergatik ezin zuen eman.

Beste kasu batzuetan, Lanbidek dokumentu berriak errekurtsio-aldian onartu izanak aukera eman du kexagilearen adierazpenak egiazkoak direla ziurtatzeko, eta horrek kexaren aldeko ebazpena ematen lagundu du.

Era berean, ebatzi diren beste kexa-espeditente batzuetan, Lanbidek bere esku zegoen dokumentazio jakina eskatu zuen, baina, jakina denez, ez zuen eskatu behar izan.

DSBE prestazioaren indarraldiko bi urteko aldian bi etenaldi egotearen zioz, prestazioa azkentzeko espeditente batean, etenaldi horietako bat zalantzan jarri eta gero, etenaldia bertan behera geratu zen, bai eta geroko azkentzea ere.

Bi aldiz, DSBEaren etendura bertan behera utzi du Lanbidek, poliziari etxebizitzako atea ez irekitzeagatik, ondorioztatu baita egintza hori ezin dela hartu administrazioari laguntzeko betebeharra ez betetzat.

Bizilekuari edo bizikidetzari buruzko polizia-txostenei dagokienez, esan behar da erabakigarria izan dela espeditenteak ebazteari begira polizia-txostenaren edukia indargabetu duten elementu berrien ekarpena onartzea.

Kexa-multzo berri bat DSBEaren eta BGDSaren arteko harremanarekin lotuta dago. BGDSaren hasierako emakidaren ondorioz, diru-sarrerak bermatzeko errenta eten, azkendu edo prestazio horren zenbatekoa aldatu egin zen. Gerora, Diru-sarrerak Bermatzeko Errenta balio gabe utzi denean, horren ondorioz, DSBE espeditenteak berrikusi dira atzeraeraginezko izaeraz, eta BGDS itzuli behar izan zen aldiko DSBEari atxikitako zenbatekoak ordaindu behar izan dira.

**Arartekoaren 2023ko abenduaren 14ko Ebazpenean**, Lanbidek espeditente horiei nola ekin dien azaltzen duen adibidea jasotzen da, eta Arartekoak mesedegarritzat jo du jarduera hori.

Era berean, nabarmendu nahi dugu Lanbidek onartu egin duela Arartekoaren proposamena, hau da, pertsonari polizia-txostenaren kopia ematea, espeditentean kanpoko pertsoneri eragiten dieten datuak ezabatuta. Hala eta guztiz ere, Ararteko erakundeak gomendioa eman du eskubidea azkentzea edo etetea erabakitzen duen ebazpenean ere txostenaren kopia eransteko, haren edukia Lanbideren erabakia dakarrenean.

Prestazioa **ofizioz berrabiarazteari** dagokionez, epe jakin baterako etendura agintzen den kasuetan, ofizioz berrabiaraztea xedatu du 14/2022 Legearen 46.3 artikulua, baina ez dakigu barne-mekanismorik antolatutako prestazioa ofizioz izapidetzea eskatzeko, Arartekoak gomendatu duen bezala.

### 2.3. Diru-sarrerak Bermatzeko eta Gizarteratzeko Legearen ziozko prestazio ekonomikoari buruzko kexak

2023. urtean, 18/2008 Legeari eta 2023ko martxoaren 29an indarrean hasi zen 14/2022 Legeari eragiten dieten kexak izapidetu dira.

Kexaren arrazoietakoa bat hasierako DSBEaren eskabideen ebazpenaren atzerapenari buruzkoa da, bai eta berriz hasteko eskabideei buruzkoa ere, atzerapen hori arau-esparru berria aplikatzeak eta BGG izapidetzeak dakartzan doikuntza ugarien ondoriozkoa baita.

Kexa-multzo handi batek zerikusia dauka bizilekuari buruzko baldintzak betetzeko zailtasunekin, bai eta udal-errodan helbide horretan izena emateak eta bizileku eraginkorra helbide horretan mantentzeak daukan garrantziarekin ere.

Lanbidek DSBEa ukatu, eten edo azkendu ohi du errolda-erregistroan agertzen den helbidean **benetan bizi dela** ez egiaztatzeagatik edo erroldan hutsuneak egoteagatik, hau da, erroldan inskribatuta egon ez den uneetan (benetako bizilekua egiaztatzen da, erroldan hutsunea egon arren). Arartekoak araudiaren aldeko interpretazioa egitea proposatu dio Lanbideri, benetako bizilekua egiaztatzen denean; izan ere, inguruabar jakin batzuek (bizitegi-prekariatatearekin lotutakoak) denbora-tarte mugatuaren arabera hutsuneak eragiten dituzte erroldan. Era berean, erakundeak gogorarazi dio Lanbideri 18/2008 Legeak ez zuela arautzen EAEn benetako bizilekua galtzea 90 egunetik gorako absentziengatik; izan ere, xedapen hori 14/2022 Legean txertatu da.

Errolda-erregistroaz denaz bezainbatean, DSBE prestazioa jasotzeko baldintzei lotutako arazoak eta herritarrentzako arretan gertatzen diren informazioaren gabeziak nabarmendu behar ditugu. Nahiz eta araudiak, irizpide orokor gisa, udal-erroldako inskripzioan hiru urte egiaztatu behar direla ezartzen duen, badira babestu beharreko beste egoera batzuk, baina horiei buruz ez da informazio berdunik eta aholkurik ematen prestazioa eskuratzeko aukerari buruz, adibidez, eskaera egin aurreko hamar urteetatik, bost urte jarraian egiaztatuz gero. Horregatik, Arartekoak behin eta berriz azpimarratzen du herritarrei informazio egokia emateak daukan garrantzia.

Beste kexa-multzo batek **bizikidetzaren unitatearen modalitatearen** egiaztapenari eragiten dio, zaila baita egiaztatzea ezkontzaren antzeko harremanik ez dagoela, intimitaterako eskubideari eragiten diolako eta gertaera kaltegarri baten froga dakarrelako. 2222Lege berriak bizikidetzaren unitatea izatearen presuntzioa arautu du, eta baliteke horrek ulertaraztea ezkontzaren antzeko harremana dagoela, baina beti ez da hala izaten, eta zaila izaten da kontrako frogarik aurkeztea (14/2022 Legearen 28. artikulua). Arartekoak adierazi du zailtasunak daudela presuntzio hori hutsaldu ahal izateko; izan ere, gerta liteke araudiak xedatzen dituen baldintzak etxebizitza bat partekatzen

duten baina bikotekideak ez diren pertsonak betetzea. Ildo horretan, kontuan hartu behar da etxebizitza eskuratzeko zailtasunek bizikidetzaren modalitate desberdinak eragiten dituztela, eta, horrela, arrazoi ekonomikoak direla tarteko bizikidetzaren unitate kanpoko pertsonekin batera bizi diren pertsonen kopuruak gora egin du.

Aipamen berezikiotzat jo behar dugu Eusko Jaurlaritzako Segurtasun Sailari egindako lankidetzaren eskaera, **bizilekuari eta bizikidetzaren unitatearen osaerari buruzko baldintzak betetzen ez direla egiaztatzen duten txostenak** egin ditzan. Arartekoak behin eta berriz gogorarazi du polizia-txostenak zer baldintza bete behar dituen bertan jasotako datuek egiazkotasun-presuntzioa izan dezaten, eta zalantzan jarri du auzotarren eta identifikatu gabeko beste pertsona batzuen testigantzek frogatzea-egiazkotasunik izan dezaketarik. Gainera, proposatu du txostenaren kopia eranstea prestazioa berrikusteko prozeduraren entzunaldi-izapidean. Era berean, erakundearen iritziz, ezin da ulertu agintaritzako agente bati etxebizitza pribatura sar dadila ukatzea laguntzeko betebeharraren ez-betetzea dakarrenik, bizilekuaren bortxazintasunerako eskubidea egikaritzea delako.

**Prestazioak ukatzeari, eteteari edo azkentzeari** buruzko espedienteen artean, helbidea funtsezko elementua da, eta eskakizun horrek zailtasunak sortzen ditu etxebizitza batean bizitzeko modalitatea (errentamendua, atzpierrantamendua, prekarioa, erabilera-lagapena...) baliozkotasunez egiaztatzearen eskatzen diren baldintzak betetzen dituen titulu bat aurkeztean. Honelako edo halako dokumentu aurkezteak, edo eduki jakin bat edo beste bat adieraztea, kasurako, etxebizitzako eremu baten erabilera eskusiboa jasota, irismen garrantzitsua du, bai DSBERako (edo BGDSrako) eskubidea eskuratzeari eta horri eusteari dagokienez, bai ezarritako indize zuzentzailearen arabera eskatzaileari legokiokoen zenbatekoari dagokienez. Horregatik da erabakigarria dokumentu horren edukari buruzko herritarrentzako kalitatezko arreta eta orientazioa.

Gainera, Arartekoak behin eta berriz adierazi du **2/2015 Gomendio Orokorra**, apirilaren 8koa, bete behar dela, **adingabeak politika publikoetan eta, bereziki, diru-sarrerak bermatzeko sisteman duen interes gorenari** dagokionez. Ararteko erakundeak Lanbide-Euskal Enplegu Zerbitzuari gogorarazi dio haurren bizikidetzaren unitateari diru-sarrerak kenduko lizkiokoen administrazio-erabaki batek neska-mutil horien bizitzan izan ditzakeen ondorioak kontuan hartzeko eta behar bezala neurtzeko betebeharra duela, baina Lanbide ez du balorazio hori txertatu informazio-eskabideetan bidalitako txostenetan edo igorritako gomendioetan. Espediente horietako batek **Arartekoaren 2023ko maiatzaren 26ko Ebazpena** sorrarazi zuen. Lanbide DSBE prestazioa ukatu egin zion guraso bakarreko familia bati, eta jatorrizko bizikidetzaren unitatea azkendu zelako argudiatu zuen ezespina, horretarako arrazoiak azaldu gabe, eskatu ahalako ahala baliatzeari erantzun arren, eta, beraz, azkentzerik egitea ez zen derrigorrezkoa. Aipaturiko gomendioa ez da onartu.

Aurten, DSBEaren azkentzearen berrikuspina egin dadin gomendatzeko hainbat ebazpen eman ditu Arartekoak,

ulertu baitu **ezin dela parekatu eskubidea etetearen ebazpena eta, horren ondorioz, DSBEa berrituz ez ematea erabakitzen duen ebazpena, eta beste etete-arrazoi bat izatea**, horren ondorioz, administrazioak ulertu duelarik prestazioa azkentzeko arrazoi bat gertatu dela, prestazioa etetearen bi ebazpen eman direlako aurretiaz. **Arartekoaren 2023ko maiatzaren 26ko eta 2023ko urriaren 18ko ebazpenak, bi-biak ez onartutakoak.**

Jaraunsi batetik hartutako dirua **ezohiko sarreratzat** jo zuen ebazpen bat ere aipatu behar dugu. Jaraunsi-tako dirua ohiko etxebizitza birgaitzeko inbertitu zen, baina egin beharreko obren izaera dela eta, lanak ezin izan ziren egin ordutik hiru urte igaro arte. Lanbide ez zuen inbertsio gisa onartu, legez ezarritako 12 hilabeteko epea gainditu zelako.

Ildo horretan, Euskal Enplegu Zerbitzuak, analogiaz, Diru-sarrerak Bermatzeko Errentari buruzko maiatzaren 25eko 147/2010 Dekretuaren 20.2.b) artikulua xedatzen duen 12 hilabeteko epea aplikatu zuen ohiko etxebizitzarako altzariak edo tresneria erosteko gastuetarako. Arartekoak erabaki hori berrikusteko gomendioa eman zuen. **Arartekoaren Ebazpena, martxoaren 7koa, onartu ez dena.**

DSBEari lotutako **prestazioak erreklamatzeko prozedurari** gagozkiola, arazoak antzeman dira hartzaileek bidegabe jasotako zenbatekoak **kuotetan zatikatu daitezkeen Lanbide hartutako akordioaren** uneko ez-betetzeak dakartzaten ondorioengatik. Ez-betetze horrek betearazpen-bidea hasarazten du eta nahitaezko diru-bilketako araudia aplikatzea dakar. Arartekoak gogoeta egin dadila eskatu du DSBE jasotzen duten pertsonen taldean araudi hori aplikatzeari buruz; izan ere, gizatalde horrek bizirauteko daukan diru-sarrera bakarrari eragiten dionez, pertsona horien gizarte-bazterkeria larriagotu daiteke.

Era berean, zalantza handiak sortu dira atzerapenak atxikitzearen inguruan, zor irmorik ez dagoenean, eta kredituen eta zorren arteko konpentsazioaren inguruan, konpentsazio hori erabakitzen duen administrazio-prozedura berariazkorik ez badago. Hala berean, zalantzan jarri da prestazioak erreklamatzeko prozedura hastea, DSBE prestazioa jasotzeko eskubidea etetea edo azkentzea erabaki zuen ebazpena irmoa ez bada administrazio-bidean.

#### 2.4. Bizitzeko gutxieneko diru-sarrera ezartzen duen abenduaren 20ko 19/2021 Legeak araututako bizitzeko gutxieneko diru-sarreraren prestazioa ukatu, eten eta azkentzeari buruzko kexak

Bizitzeko gutxieneko diru-sarreraren ezarpenak ere kexatzeko arrazoiak eragin ditu. Orain arte, arazoa ekarri duen BGDS prestazioa ebazteko atzerapenaz gain (dena dela, horri aurre egiteko baliabideak jartzan ari direla jakinarazi dute), gai horren inguruan jasotako kexak bi arazo desberdin mahairatu dituzte. Batak BGDSa baliogabetzeaz

dihardu, bai eta kalteberatasun ekonomikoaren baldintza ez betetzeagatik, bidegabe kobratutako prestazioen ziozko zorra sortzeaz ere. Lanbidek BGDS prestazioa edo bizitzeko gutxieneko diru-sarreraren prestazioa indargabetu zitzaizen bizikidetzaren unitateen diru-sarrerak bermatzeko errentari (DSBE) lotutako espedienteak berrikusi ditu, eta atzerapenak ordaintzea erabaki du, baldin eta eragindako aldi hartzaileak diru-sarrerak bermatzeko errentaren onuradun izateko baldintzak betetzen bazituen, [Arartekoaren 2023ko abenduaren 14ko ebazpenean](#) azaldu zen bezala.

Beste arazoa da DSBEaren onuradunen datuak Gizarte Segurantzaren Institutu Nazionalera ez igortzea da. Izan ere, pertsona horiek baimena eman zuten estatuko erakundeak BGDS izapidetu dezan, eta, beraz, auziak [Arartekoaren 2023ko abenduaren 28ko Ebazpena](#) ekarri du.

Beste kexa-multzo bat atzera egiteko adierazpenei buruzkoa izan da, eskabidea ezetsi baita dokumentu jakin bat ez aurkezteagatik: BGDSaren eskabidea aurkeztu aurreko urteko erroldatze-agiri kolektibo historikoa. Elkarreragingarritasunean aurrera egin ahala, aukera egongo da eskakizun horrek arazorik sorraraz ez dezan pertsonak Euskal Autonomia Erkidegoan bizi izan direnean, baina oztopo larria izaten jarraitzen du eskatzailea aldi horretan EAEn bizi izan ez denean, Lanbidek ezin dituelako Estatistikako Institutu Nazionalaren datuak eskuratu.

Antzemandako beste arazo batek zerikusia dauka etxebizitzarako prestazio osagarria (EPO) jasotzeko eskubidea galtzeak sorrarazten dituen ondorioekin, BGDS aitortzen denean eta DSBEaren onuradun izateari uzten zaionean. Horren ondorioz, hartzaileak EPO prestazioaren zenbatekoa itzuli beharko du, eta horrek egoera okerragoa eragingo dio onuradunari, aurreko bi prestazioen (DSBE eta EPO) zenbatekoak BGDSaren zenbatekoa gainditzen duelako.

## 2.5. Gizarte-bazterkeriako egoeran dauden pertsonentzako prestazio eta zerbitzuei buruzko kexak

Herritar batek Arartekoari aditzera eman zion Gasteizko Udalak Gizarte Larrialdietarako Laguntzen (GLL) eskaera ukatu egin ziola, farmazia-gastuengatik, «baldintzak ez betetzeagatik: diru-sarreraren ziozko baliabide ekonomikoak».

Eskatzaileak azaldu zuen diru-sarrera horiek BGDSaren ziozko atzerapenak kobratzetik zetozela, eta diru-sarrera gisa zenbatuko zirela DSBE pertzepzioa hartzerakoan, zenbatekoa 60 hilekotan zatitutik eta diru-sarrerak bermatzeko errentari zegokion zenbatekoa murriztuko ziotela.

Arartekoak Gasteizko Udalari helarazi zion kexagileak ez zuela aldaketarik izan bere ahalmen ekonomikoan aurreko urteekin alderatuta, urte horietan, GLLen onuradun izan

baitzen kontzeptu beragatik. [Arartekoaren Ebazpena, 2023ko irailaren 5koa](#), **erantzunaren zain dago**.

Beste kexa-espediente baten kariaz, Arartekoak Bilboko Udalari helarazi zion GLLak aitortzeko eskaera ukatzeak ez duela arauzko babesik; izan ere, GLLak jasotzea ez da bateraezina DSBEa azkentzearekin, are gehiago, azkentzeko arrazoa jatorrizko herrialdeko ondasunen ziurtagiria aurkezteko ezintasuna izan bazen. Arartekoaren ebazpena, 2023ko ekainaren 20koa, **onartu gabea**.

Ebazpenean, Ararteko erakundeak gogora ekarri zituen bi gomendioaren funtsezko gogoetak: batetik, [Arartekoaren 3/2020 Gomendio Orokorra, 2020ko ekainaren 12koa](#), «Diru-sarrerak bermatzeko errenta eten eta iraungitzea dela eta, gizarte-larrialdietarako laguntzen bateragarritasunari» buruzkoa, eta [Arartekoaren 1/2020 Gomendio Orokorra, 2020ko maiatzaren 13koa](#), «Prestazio ekonomikoaren titularrak izateko, jatorrizko herrialdean baliabide ekonomikorik ez izatearen ziurtagiria aurkezteko eskakizunaz hausnartzeko beharri» buruzkoa.

Gainera, [2023ko abenduaren 26ko Ebazpena](#) aipatu behar da. Ebazpen horretan, Arartekoak Trapagarango Udalari gomendatu dio erantzun arrazoitua eman diezaiola etxebizitza-premia larriari buruzko txostenaren eskaerari, eta beharrezkoak diren jarduerak egin ditzala, beste administrazio eskudun batzuekin koordinatuta, ijito-familia bat karabana batean bizi ez dadin.

**Etterik gabeko pertsonentzako zerbitzuei** dagokienez, Arartekoak [2023ko abenduaren 28ko Ebazpena](#) prestatu du. Horren bidez, Bilboko Udalari iradoki dio Gizarte Larrialdietako Udal Zerbitzuak prestazioak, eskubideak edo bidezko interesak murrizteko prozeduran beharrezkoak diren berme juridikoak txerta ditzala, eta gogoeta egin dezala zehapen-prozeduraren proposamen osagarriak bultzatzeko komenigarritasunari buruz, ikuspegi errestauratiboari lotutakoak.

Ilido horretan, Arartekoak uste du interesgarria dela gogoeta bat sustatzea gizarte-zerbitzuen eremuan gatazkei erantzuten dieten tresnak bultzatzeko aukerari buruz, arau-haustea/zehapena bikotea ez diren beste parametro batzuk kontuan harturik, hau da, erreaktiboak soilik ez diren tresnak, hala nola zehapen-prozedura bati dagozkionak bezalakoak, baizik eta ikuspegi errestauratiboari lotutako proposamen osagarriak, gatazkak bizikidetzan eragin dituen kalteak konpontzeko helburuz. Gatazkak kudeatzeko sistema bateratua eraikitzea da asmoa, bizikidetzaren arazo batean murgilduta dauden pertsona eta zerbitzu publikoen askotariko balioetatik abiatuta; hala, sistema hori koherenteagoa izango da gizarte-zerbitzuen xedearekin berarekin eta esku-hartze sozialaren izaerarekin.

2023an, Arartekoak amaiera eman dio gaixotasun mentala duten, gizarte-zailtasuneko egoeran dauden eta ospitale psikiatriko batean alta jasotzearen dauden pertsonen eragiten dieten hainbat arazo jorratzen zituen kexa bati. Arazoa aztertzean, pertsona horiek aurre egin behar izaten dieten zailtasunak ezagutu ditu Arartekoak, eta ondorio jakin batzuk

igorri ditu, administrazioen arteko eta administrazioaren barruko koordinazioak eta lankidetzak pertsona oinarri duen eta esku-hartzearen jarraitutasunari datzekion arreta-printzipioa betetzeari buruzkoak eta zerbitzu publikoetan karga desegokiak saihesteko garrantziari buruzkoak. Halaber, administrazio publikoek eskura dituzten arau-xedapenak eta plangintzako tresnak betetzearen garrantzia gogorarazi du, bai eta gogoeta egin beharra dagoela prebalentzia-irizpideei buruz eta arreta-ereduari buruz ere, osasun mentaleko arazoak dituzten pertsonentzako arreta hobetzeko eta gizarte-bazterkeriaren balorazioa egiteko. [Arartekoaren ebazpena, 2023ko otsailaren 15ekoa.](#)

Beste espediente bati ere amaiera eman dio; bertan, gizarte-zerbitzuen arteko bideratzeetan zenbait disfuntzio ezagutu ditu Arartekoak, pertsona oinarri duen arretaren eta esku-hartzearen jarraitutasunaren printzipioa bete gabe. Arartekoak gogoeta aldarrikatu nahi du desgaitasuna, mendekotasuna eta gizarte-bazterkeria pairatzen duten pertsonen arretaren prebalentzia-irizpideei buruz, eta erakundearen ustez, jokabide-arazoengatik pertsonak gizarte-zerbitzu batetik nahitaez irtetea edo zerbitzuari heldu ezin izatea berari arautu behar da, berme juridikoak hobetzeko eta etxegabetasun-egoerak saihesteko. Era berean, beharrezkotzat jo du etxerik gabeko pertsonak egoitza-zentroetatik kanporatzeko prozedurari eta ondorioei buruz hausnartzea, kasu guztietan, bizitegi-irtenbide bat eskaintzeko eta zeinahi erabakiren oinarriko prozedura-bermeak indartzeko, zehapen-prozeduraren printzipioen arabera. [Arartekoaren Ebazpena, 2023ko maiatzaren 2koa.](#)

### 3. Arau- eta gizarte-testuingurua

EUSTATEk taxutzen dituen [hiruhilekoko kontuen](#) arabera, EAEko BPGd indizea % 1,6 hazi da hirugarren hiruhilekoan urterik arteko tasan eta 15.000 lanpostutik gora sortu dira. Aldi berean, diru-sarrerak bermatzeko errenta jasotzen duten bizikidetzaren unitateen kopuruak gora egin du: 56.144 pertsona (aurreko hilean baino 657 gehiago) eta BGDSaren 24.090 titular (haietatik, 12.307 lagunek DSBE prestazioa ere jasotzen dute).

Onartu diren arau jakingarrien artean, Diru-sarrerak Bermatzeko Errentaren Erregelamendua onartzen duen [173/2023 Dekretua, azaroaren 21ekoa](#), aipatuko dugu.

Bizkaiko Foru Aldundiaren [185/2023 Foru Dekretua, azaroaren 30ekoa](#), Bizkaiko Foru Aldundiaren maiatzaren 2ko [58/2023 Foru Dekretua](#), gizarteratzeko prozesu espezializatuei lotutako prestazio ekonomikoa arautzeko aldatzen duena.

[168/2023 Dekretua, azaroaren 7koa](#), Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemako itun sozialaren araubidea eta hitzarmenak arautzen dituena.

Aurten, [Estrategia Nacional para la lucha contra el sinhogarismo en España 2023-2030](#) deritzon plana onartu da.

Beste alde batetik, aipatzekoa da [VI Estudio sobre la situación de las personas en situación de exclusión residencial grave en la CAPV 2022](#) deritzon azterlana argitaratu dela.

Etxerik gabeko pertsonak zenbatu ziren gauean, 2022ko urriaren 26tik 27ra, bizitegi-bazterketa larrian zeuden 3.380 pertsona identifikatu ziren guztira. Horietatik guztietatik bosten bat (% 19,5) kalean aurkitutako pertsonak izan ziren (658). Gainerakoek, hau da, % 80,5ek Gizarte Zerbitzuen sareko zentzoren batean ematen zuten gaua (2.722 pertsona). Zehazki, % 58,9 inguru gizarteratze-zentroetan eta -etxebizitzetan eman zuten gaua, % 15,4k aterpetxeetan eta gaueko harrera-zentroetan eta % 6,3k indarkeria matxistaren biktima diren emakumeentzako harrera-zerbitzuetan. 3.380 pertsona horietatik, 359 Araban zeuden (% 10,6), 1.669 Bizkaian (% 49,4) eta 1.352 Gipuzkoan (% 40,0).

Jakingarria da [12/2023 Legeak, maiatzaren 24koak](#), etxebizitza-eskubideari buruzkoak, 14. artikuluan ezarritako xedapena: «[3] modu osagarrian, **etxegabetasunaren** aurka borrokatzeko, eskumena duten administrazioei dagokie, beren arau-esparruan xedatutakoaren arabera, horri aurre egiteko neurri zehatzak programatzea, beren lurralde-eremuan etxegabetasun-egoeran dauden pertsonak bizitoki-irtenbide egokiak eskura ditzaten sustatuz eta etxerik gabeko pertsonak ikuspegi integratu eta sektore arteko ikuspegitik erabat gizarteratuz, eta politika, baliabide eta zerbitzuen arteko osagarritasun egokia ahalbidetuz, bereziki osasun-, gizarte-, hezkuntza- eta enplegu-esparruetan».

Era berean, arlo horretan eragin handia duten bi plan onartu dira: [Gizarte Zerbitzuen II. Plan Estrategikoa](#) eta [Inklusiorako V. Euskal Plana](#).

## 4. Jarduera-planaren esparruko bestelako esku-hartzeak

### 4.1. Gomendio orokorren jarraipena

#### 4.1.1. *Arartekoaren 2020ko ekainaren 12ko 3/2020 Gomendio Orokorren jarraipena. Gizarte-larrialdietarako laguntzen bateragarritasuna diru-sarrerak bermatzeko errenta eten eta iraungitzearekin*

Arartekoak egiaztatzen jarraitu du Lanbidek DSBEa eten edo azkenduz gero, GGLak emateko balorazioa baldintzatu egin dela udal batzuetan, hala nola Bilbokoan.

#### 4.1.2. *Arartekoaren etxegabeei buruzko 2020ko ekainaren 5eko Gomendio Orokorren egindako jarraipena eta etorkizunera begirako ekarpenak*

Jarraipen horren kariaz, Ararteko erakundeak [ondorioen dokumentua](#) prestatu zuen, eta agiri horretan, lankidetzaren eskatutako administrazio publikoen esparruaren eta gizarte-testuinguruaren azterketa, egin diren diagnostikoak eta ebaluazioak eta esandako administrazioek abian jarri dituzten jarduerak jaso ziren. Gainera, 40 ekarpen egin ziren, eta horietan esku hartzeko proposamenak jaso ziren, Arartekoak izapidetutako kezka orokorren nahiz arloetakoan adierazgarri, etxebizitzaren, diru-sarreraren bermearren, gizarte-zerbitzuen edo osasunaren eremuan.

2023.urtean hainbat keza jaso dira emakume batek kalean jarraitzeari buruzkoak –emakume horrek ez du gizarte-larrialdietako zerbitzuek artatzea nahi–, bai eta etxerik gabeko pertsonen gaua igarotzeko lekuen faltari buruzkoak, neguko tenperaturak gorabehera, kanporatzei eta egoitzazentrotatik nahigabeko irteerari buruzkoak ere. 2023an, Barakaldoko kaleetan bizi zen 42 urteko emakume baten heriotza ere izan da albiste. Arartekoak gertaera tamalgari horri buruzko informazioa eskatu du.

Etxerik gabeko pertsonentzako zerbitzuei dagokien, defentsa-erakunde honek behin eta berriz agertu du kezka gizarte-zerbitzuetarako sarbidea ukatzen duten erabakiak hartzeko moduagatik, edo esleitutako plaza bat iraungi edo pertsona baliabidetik kanporatzeagatik, betiere administrazio-prozedura egokia bete ondok hartu beharko litzatekeelako, eta prozedura horretan, berme juridikoak indartu beharko liratekeelako. Arartekoaren iritziz, gizarte- eta hezkuntza-esparruko esku-hartzea elementu nagusia izan behar da gizarte-zerbitzuen jardunean, alde batera utzi gabe garrantzitsua dela jarrera-arazoei heltzea eta zehapen-prozeduraren oinarritzko bermeak errespetatzen direla bermatzea. Hori guztia dela eta, badirudi garrantzitsua dela egoera horri diziplina anitzeko ikuspegi batetik heltzea, gizarteratzearen helburu nagusia ahaztu gabe, zeina gizartean baztertuta dauden pertsonen ematen zaien gizarte-arretaren oinarrian baitago. Horren haritik, gizarte-laguntzarako eskubidearen mugak arrazoitua izan behar du, eta arrazoizkoa eta objektiboa izan behar du, iraupen mugatua arautzen duen berme osoko prozedura baten arabera adostu behar da, eta bidezko helburua izan behar du. Era berean, eremu horretan ezartzen den edozein zehapenek berreziketa eta gizarteratzea izan behar du helburu, Espainiako Konstituzioaren 25.2 artikulua dioenarekin bat etorritik.

Izapidetu den beste keza bat etxerik gabeko pertsonen kokalekuei lotuta dago. Arartekoak Bilboko Udalarari jakinarazi dio etxerik gabeko pertsonen kokalekuren baten aztarnaren bat antzematen denean, oso txikia badirudi ere, egoera eta kokalekua osa dezaketen pertsonen kopurua zorrotz egiaztatzeko, eta objektu zein gauza pertsonalak berehala ez suntsitzeko, ezpada, aurkikuntza gisa izapidetu daitezen eta Aurkikuntza Sailera bidal daitezen, jabea lokalizatu eta hari entregatzeko egin beharreko izapide eta kudeaketak eginda.

Gure hirietako kaleetan etxerik gabeko pertsonak ugaritzea erronka handia da hiru hiriburu-udalentzat,

hirurek ostatu-zerbitzuak dituztela eta elikagaiak eskaintzen dituztela. Hala, hiru hiriburu-udal entzuten dizkiete EAEn bizi diren etxerik gabeko pertsonen, baina zerbitzu horien zuzkidurak gora egiten du urterik urte. Gizarte-bazterkeria berandu baloratu eta bigarren mailako arretako lekuetan txandaketa txikia dagoenez gero, egoerak presio handia eragiten die hiriburu-udalari. Hala eta guztiz ere, pertsona horiei kalitatezko arreta ematea agindu etikoa eta legezkoa da oraindik ere, [berrikusitako Europako Gutun Soziala](#), aintzat hartuta, bai arreta- eta oinarritzko prestazioak banatzeko zerbitzuari dagokionez, bai haien osotasuna arriskuan jartzea saihesteko ostatu egokia emateari dagokionez.

#### 4.1.3. *2020ko maiatzaren 13ko, Arartekoaren 1/2020 Gomendio Orokorren jarraipena. Prestazio ekonomikoaren titularraren izateko, jatorrizko herrialdean baliabide ekonomikorik ez izatearen ziurtagiria aurkezteko eskakizunaz hausnartu behar da*

Arartekoak egiaztatzea izan du Arartekoaren Gomendio Orokorra betetzen dela. Bai Lanbidek, bai Euskal Autonomia Erkidegoko udal-entzuten dizkiete EAEn bizi diren etxerik gabeko pertsonen gaua igarotzeko lekuen faltari buruzkoak, neguko tenperaturak gorabehera, kanporatzei eta egoitzazentrotatik nahigabeko irteerari buruzkoak ere. 2023an, Barakaldoko kaleetan bizi zen 42 urteko emakume baten heriotza ere izan da albiste. Arartekoak gertaera tamalgari horri buruzko informazioa eskatu du.

#### 4.2. Administrazio publikoekin, zerbitzu publikoekin eta gizarte erakundeekin egindako bilerak

Arartekoaren arduradun teknikoak Gipuzkoako Caritaseko eta Gipuzkoako SOS Arrazakeriako ordezkariekin bildu dira, Donostiako kaleetan bizi diren etxerik gabeko pertsonen lotutako arazoak ezagutzeko, batez ere, hotzak eta elikagai-beharrak eragindako arazoez denaz bezainbatean.

Ongi Etorri Errefuxiatuak antolakundeko ordezkariekin ere bildu da; azkenek kezka agertu zioten Arartekoari etxerik gabeko pertsonak eta, administrazio-egoera irregularrean egonik, etxeko zerbitzuan lan egiten duten emakumeak erroldan inskribatzeko zailtasunengatik, bai eta, haien iritziz, udal-erroldan izena emateko ofiziozko baja-espeditenteak hasarazteko hautazkotasanagatik ere.

Era berean, antolakunde horretako ordezkariak behin baino gehiagotan bildu dira Lanbideko Prestazioen eta Inklusioaren Zuzendaritzako kideekin, eta DSBE/EPO eta BGDS prestazioak ukatzearen, etetearen, azkentzearen eta erreklamatzeko aurka bideratutako keza izapidetzearen ziozko gai jakingarri batzuen berri eman diete. Ildo horretan,



Prestazioen eta Inklusioaren Zuzendaritzak DSBEa kudeatzeko eredu berria abian jartzeko egingo dituzten jardueren berri eman die.

Azkenik, Bilboko Udaleko Gizarte Ekintza Saileko kideekin izandako bilera aipatu behar dugu, Bilboko Udaleko Gizarte Larrialdietako Udal Zerbitzuari buruz jasotako kexa batzuk direla eta, defentsa-erakunde honetan sortutako kezka argitzeko xedez.

### 4.3. Bisitak

Arartekoaren teknikari batek bisita egin du Elexabarriko Aterpetxean eta Gizarte Larrialdietako Udal Zerbitzuan, baita Apiriku Eguneko Zentroan ere. Bisitaldian, teknikariak zerbitzuen funtzionamendua ezagutu du, eta datozen hilabeteetan egingo diren hobekuntza-proposamenen berri eman diote.

## 5. Arloko jardueren laburpena

**5.1.** Aurten jasotako kexa gehienak, aurrekoetan bezala, Lanbide-Euskal Enplegu Zerbitzuak DSBE eta EPO prestazioak ukatu, eten eta azkentzeari buruzkoak izan dira. Ararteko erakundeak esparru horretan emandako ebazpenak dokumentu honetan jaso dira: [Arartekoak 2023an emandako gomendio eta iradokizunen bilduma eta laburpena](#), diru-sarrerak bermatzeko errentaren eta etxebizitzarako prestazio osagarriaren arloan.

Espediente asko konpondu badira ere, gomendioak onartzeari dagokionez, atzera egin dela egiaztatu da. Emandako 8 gomendioetatik 7 ez dira onartu eta **bakarra onartu da**.

Era berean, BGDS edo bizitzeko gutxieneko diru-sarreraren inguruko kexen gorakada nabarmendu behar da. Kexa gehienak izapidetzeari darion atzerapenaren gainekoak izan dira, bai eta horiek artxibatzearen gainekoak ere, dokumentazio-errekerimenduari ez erantzuteagatik edo ahultasun ekonomikoaren betekizuna egiaztatzeagatik; izan ere, baldintza hori prestazioa eman ondoren egiaztatzen denez, hasiera batean BGDS gisa emandako prestazioak itzuli behar izan dira. Kasu honetan, Lanbide tresna bat ezarri du DSBE jasotzeko eskubidea berrikusteko, DSBEaren onuradun izateko baldintzak betetzen dituzten pertsonen BGDSari lotuta jaso dituzten prestazioak itzuli behar dituzten aldia, eta jarduera horri oso egoki iritzi dio erakunde honek.

**5.2.** Hainbat gertakizunetarako (gizarte-larrialdia eta diru-sarreraren bermea, langabezia, gaixotasuna, desgaitasuna, mendekotasuna, etxebizitza...) egokituak prestazio ekonomikoak arautzen dituen araudiaren **konplexutasunak** zaildu egiten du prestazio horien kudeaketa, bai administrazio publikoentzat, bai gizarte-

kalteberatasuneko egoeran dauden pertsonentzat; izan ere, azkenek prestazioen baldintzez eta betebeharez jakin behar dute, baina betetzea ez da erraza, eta, batzuetan, **non take up deritzon egoera gertatzen da, hau da, eskubideen onurak ez dira aprobetxatzen**.

**5.3.** Arauzko esparru berriak aldaketa garrantzitsua ekarri du DSBEaren kudeaketa eta, horregatik, etengabeko eta kalitatezko informazioa eman behar zaie DSBEaren eta BGDSaren titularrei, araudian eta kudeaketa izandako aldaketek eragindako disfuntzioak saihesteko. 2023an, ezinbestekoa izan da herritarrei informazioa emateko eta Lanbideko langileen prestakuntza indartzeko garrantzia azpimarratzea.

**5.4. Diru-sarrerak Bermatzeko eta Gizarteratzeko Euskal Sistemaren prestazio ekonomikoan, laguntzen, tresnen eta zerbitzuen titularren eta onuradunen eskubideak** aitortzen dituen 14/2022 Legearen 9. artikulua arreta eta informazioa hobetzeko jarduerak ekarri behar ditu, eta, gainera, jardura horiek ebaluagarriak izan behar dute. Aurrekoari gehitu behar zaizkio [173/2023 Dekretuak](#), [azaroaren 21ekoak](#), Diru-sarrerak Bermatzeko Errentaren Erregelamendua eta bitarteko elektronikoak erabiltzeko aukera onartzen dituenak, xedatutako aldaketa garrantzizkoak, betiere Herritarrei arreta integrala edo kanal anitzekoa emateari eta zerbitzu publikoak baliabide elektronikoan bidez eskuratzeari buruzko [91/2023 Dekretua](#), [ekainaren 20koa](#), aplikatuz. Hala, manu berriak eragina izango du herritarrek administrazioarekin harremanetan jartzeko moduetan, eta Lanbideren laguntza egokia behar izango du. Ildo horretan, garrantzitsua da gogoraraztea Administrazio Publikoaren Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legearen 13.b artikulua ezarritako xedapena, herritarren eskubidea ezartzen baitu administrazio publikoekiko harremanetan baliabide elektronikoak erabil ditzaten.

**5.5. Egoitza-egonkortasuna** dugu gizarteratzea eta laneratzea errazteko funtsezko elementu eragilea, eta, hartara, ezinbestekoa da zeinahi esku-hartze sozial eta lan-orientazio garatzeko. Nahiz eta araudiak bizilekua egiaztatzeari buruzko betekizunak malgutu dituen prestazio ekonomikoaren eskabideetan, etxebizitzagatiko prestazioen kopuruari edo establezimendu kolektibo izateari buruzko mugak kenduz eta gizarte-eroldaren bidez betekizunak egiaztatzea erraztuz, bizileku egoki eta segurua eskuratzeko baldintzatu egiten du gizarteratze-prozesuaren edozein aurrerapen. Etxebizitza-eskubidearen aldeko estatuko lege berriak berriazko xedapenak ezartzen ditu gizatalde kalteberentzat, hala nola etxerik gabeko pertsonentzat.

**5.6.** Administrazio-harremanak bideratzeko zailtasunak larriagotu egin dira udal batzuek atzerapenak izaten dituztelako udaleko gizarte-zerbitzuek arreta emateko hitzorduei dagokienez, bai eta erabiltzaileek telefonoz harremanetan jartzeko zailtasunengatik ere, nahiz eta, batzuetan, premiazko erantzuna behar izaten duten, adibidez, Elikagaien Bankura bideratu direnek. Horri buruz, Arartekoak kautelaz egiaztatu du kanal telematikoak jartzen ari direla aurrez aurreko arretaren eta telefono bidezko

komunikazioaren ordez: gizatalde batzuentzat, oztupoak besterik ez dira horiek, askoz ere zailago edo, batzuetan, ezinezko baitute administrazio publikoekin komunikatzea.

**5.7. Udal-eroldan izena emateko** eta inskripzioari eusteko zailtasunak direla-eta, beharrezkoa da hausnartzea ziurtagiri hori modu jarraituan eduki behar ote den. Ez dirudi diru-sarrerak bermatzeko (edo osasunerako edo hezkuntzarako...) eskubidearen erabilera ziurtagiri hori lortzea ala ez lortzea baldintzatu beharko lukeenik; aitzitik, eskubideak baliatzea baldintzatu ez duen dokumentu bat izan beharko luke.

**5.8.** Arartekoak behin eta berriz adierazi du [2/2015 Gomendio Orokorra, apirilaren 8koa](#), bete behar dela, **adingabearen interes gorena politika publikoetan** eta, bereziki, diru-sarrerak bermatzeko sisteman, aintzat hartzeari buruzkoa. Ararteko erakundeak Lanbide-Euskal Enplegu Zerbitzuari gogorarazi dio haurren bizikidetz-unitateari diru-sarrerak kenduko lizkiokeen administrazio-erabaki batek neska-mutilen bizitzan izan ditzakeen ondorioak kontuan hartzeko eta behar bezala neurtzeko betebeharra duela, baina Lanbidek ez du balorazio hori txertatu informazio-eskabideetan bidalitako txostenetan edo igorritako gomendioetan.

**5.9.** 2023. urtean, diru-sarrerak bermatzeko arau-esparru berria eta plangintza-tresna berriak daude (V. Gizarteratze Plana, Gizarte Zerbitzuen II. Plan Estrategikoa, bizitegi-bazterkeriaren aurkako plan berri baten aurreikuspena...). Era berean, aurrekontu ekonomikoak handitu egin dira politiken eta gizarte-babesaren arloan. Hala eta guztiz ere, gora egiten jarraitzen du eskubideak baliatzeko zailtasun handiak dituzten **bizitegi-bazterketako egoeran** dauden pertsonen kopuruak, eta bereziki kezagarria da pobrezia-arrisku handiagoa duten eta adingabeak beren kargura dituzten emakumeen eta guraso bakarreko familien kasuan. Plaza gehiagoren eta gizarte-arretaren beharra bazter utzi gabe, hazkunde horren arrazoiak enpleguari, ekoizpen-jarduerari eta migrazio-mugimenduei lotutako egiturazko

zioei doazkie, eta, batzuetan, horiek ikusezin bihurtzen dituzte administrazio publikoek egiten dituzten ahaleginak, ahalegin horiek funtsezkoak baitira gizarte-adierazleen narriadura handiagoa saihesteko. Emakumeen kasuan, sexuagatiko desberdintasun-arazoa ere aintzat hartu behar da, ahulago bihurtzen baititu edozein krisi ekonomiko eta sozialen aurrean.

**5.10.** Arartekoak hainbat ebazpen eman ditu osasun mentaleko arazoei eta gizarte-zerbitzuen eremuko gatazkei buruz, eta horietan nabarmendu du garrantzitsua dela gogoeta egitea gizartearen errealitate horri nola erantzun hausnartzea, bai berme juridikoen ikuspegitik, bai kalitatezko gizarte-arretaren ikuspegitik, ahultasun-egoeran dauden pertsonen eta haiek artatzen dituzten profesionalen eragiten dietelako. Arartekoak proposatu du zehapen-prozedura bati dagozkion tresna erreaktiboez bestelakoak ere bultzatzea, bai eta **ikuspegi errestituatiboari lotutako proposamen osagarriak** ere, gatazkak bizikidetzan eragin dituen kalteak konpontzeko. Gatazkak tratatzeko sistema bateratu bat eraiki nahi da, bizikidetzaren batean murgilduta dauden pertsona eta zerbitzu publikoen balio desberdinetatik abiatuta. Sistema hori koherenteagoa izango da gizarte-zerbitzuen helburuarekin berarekin eta esku-hartze sozialaren izaerarekin.

**5.11.** Batzuetan, jokabide-arazoei gizarte-laguntzarako eskubidea mugatzen dute. Arartekoaren iritziz, **gizarte- eta hezkuntza-arloko esku-hartzeak izan behar du gizarte-zerbitzuen lanaren elementu nagusia**. Eskubide baten edozein mugaketak arrazoitua izan behar du, eta justifikazio horrek arrazoizkoa eta objektiboa izan behar du, berme-prozedura baten arabera adostu behar da, zerbitzuaren etenduraren iraupen mugatua xedatuta eta bidezko helburua izan behar du beti. Era berean, esparru honetan ezartzen den edozein zehapen erabakitzeke, zeinahi zehapen-prozeduraren bermeak bete behar dira, eta berreziketa eta gizarteratzea izan behar ditu helburu, Espainiako Konstituzioaren 25.2 artikulua dioenarekin bat etorriz.

Justizia

**II.**  
kapitulua

**5**



## 1. Arloa kopurutan

Justiziaren arloan guztira 63 kexa-espeditente berri ireki dira 2023. urtean; hau da, Arartekoak urtean zehar izapidetzera onartutako guztien %2,09. Jarraian, espeditente horien banaketa azalduko da, arloka:

- Justizia administrazioaren eta bulego judizialaren funtzionamendua ..... 21
- Beste alderdi batzuk ..... 16
- Abokatuen eta prokuradoreen elkargoak..... 8
- Doako laguntza juridikoa ..... 7
- Beste elkargo profesional batzuk ..... 4
- Familia elkarguneak ..... 3
- Erregistro Zibila eta Jabetza Erregistroa ..... 2
- Notarioen eta erregistratzaileen elkargoak ..... 1
- Kontratazio-araubidea, ondarea eta administrazio-erantzukizuna ..... 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
	▶	▶▶	✗	✓	🗨️	
<b>43</b>	<b>3</b>	<b>40</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>32</b>	<b>3</b>

Justizia Administrazioaren Abokatuen Kidegoak (aurrerantzean LAJ) urtearen lehenengo seihilekoan egindako grebek eta Justizia Administrazioaren funtzionarioek maiatzean egindakoak (laburragoa izan zen hilabete baino gutxiagoko epean Eusko Jaurilaritzarekin akordio bat egin zelako soldata Euskadiko Administrazio Orokorraren gainerako funtzionarioenarekin parekatzeko) eragin zuzena izan dute Euskadin Justizia Administrazioak izan duen funtzionamenduan. Milaka epaiketa bertan behera utzi dira (martxorako jadanik 5.000 baino gehiago ziren bertan behera utzitakoak), eta, hortaz, 2023. urtean zehar eragin nabarmena sumatu da zeregin jurisdikzionalan eta benetako babes judizialerako eskubidean. Gainera, LAJen grebaz gain ofiziozko txandako abokatuek ere greba egin zuten. Egoera horien guztien ondorioz, auzibitate-tasak halabarrez egin du gora Euskadin, nahiz eta auzibide-tasa Estatu osoko txikiena izan Euskadin: **26,00, nahiz eta batez bestekoa 37,40** izan.

Ildo horretatik, Arartekoak zenbait kontsulta eta kexa jaso ditu epaiketarik bertan behera uzteari eta atzeratzeari buruz. Alabaina, defendatzaile honen eskumena Eusko Jaurilaritzari Euskadiko Justizia Administrazioarekin lotuta dagozkion gaiak kontrolatzera dago mugatuta, hau da: Justizia Administrazioaren zerbitzura dauden langileak eta egoki jarduteko beharrezko bitarteko materialak eta ekonomikoak ematea, jarduketa-eremutik kanpo utzita Euskadin epaile eta magistratuek egikaritzen duten zeregin jurisdikzionala eta Justizia Administrazioaren abokatuek gauzatzen dituzten zereginak. Hala ere, Arartekoak eskumenik izan ez duen kasuetan ere laguntza eman die kexagileei zegokien kexa barruti judizial egokietako dekanotzetan jartzeari dagokienez eta askotariko legezko aukerei buruzko informazioa emateko.

Beste kasu batzuetan, auzibideen epeei, izapideen eta jarduketan atzerapenei eta Justizia Administrazioaren funtzionamenduari buruzko kontsulta horiek guztiak erakunde honek ebatzi ditu, batez ere, barruti judizialeko epaile

dekanoekin lankidetzan arituta. Epailen horiek aipaturiko kexa eta kontsulta berezko prozedura batez izapidetzen dituzte, eta Arartekoari ebazpenaren berri ematen diote unean-unean, espediente horiek ebaztea izan dezan.

Arartekoan Euskadiko Justizia Administrazioarekin lotutako jasotako kexak areagotzeko beste arrazoi bat izan da, aurtun ere, erregistro zibiletan izapidetako egiteko betebeharra, nahitaezko alde aurreko hitzorduaren sistema erabilia, zeina pandemian ezarri baitzen eta erabilera luzatu baiten; horrez gain, 2023an erregistro zibilak digitalizatzeko eta Estatu osorako erregistro zibil bakarra sortzeko DICIREG plataforma digital aitzindaria eragin nabarmena izaten ari da Euskadin.<sup>2</sup>

Arartekoa kezkatuta dago esku hartzeko eskatu zaizkion eta herritarrengan erregistroko prozesu garrantzitsuei dagokienez (hala nola Espainiako nazionalitatea lortzeko) eragin nabarmena duten arazo horiekin, eta, hori dela eta, Arartekoaren taldeak ekainean bilera izan zuen Eusko Jaurlaritzako Justizia Sailburuordetzan alde aurreko hitzorduaren sistema horiek ezartzeko eta Euskadin DICIREG martxan jartzeko ardura dutenekin. Defendatzaile honek bitarteko elektronikoen bidez soilik erregistro zibiletan hitzorduaren sistema kudeatzeko hautemandako arazoa azaldu zuen. Arazoa etengabea da batez ere Bilbon eta Barakaldon (erregistro horietan ezinezkoa da hitzordurik eskuratzea, denak hartuta daudelako hilabete askotarako) eta neurri txikiago batean Donostian eta Gasteizen, baina gainerako barruti judizialeko erregistroetan ez da arazorik ikusi). Arartekoak erakunde honek alde aurreko hitzorduari buruz duen iritzia berri eman zien arduradun horiei, argudiatua ezin dela nahitaezkoa izan, eta eskatzeko ezin dela soilik kanal elektronikoa gaitu; [Arartekoaren 2020ko azaroaren 5eko gomendio orokorrean](#) argudiatutakoa, hain zuzen.

Eusko Jaurlaritzako arduradunek Arartekoaren ekarpenak aintzat hartu eta epe labur nahiz ertainerako aldaketan berri eman zuten Ararteko erakundeak planteatutakoaren ildotik hitzordu presentzialak eskatzea errazteko. Ulertu zen, halaber, bulego judizialen antolamenduari dagokionez, irizpide homogeenak ezarri behar direla erregistroko bulegoetan diharduten abokatuekin (LAJ) eta lurraldeko idazkaritza koordinatzaileekin. DICIREGen prozesuan erregistro bakarra ezartzeak badirudi arazo horretarako konponbidea erraztuko duela, eta Arartekoak horren jarraipena egingo du 2024. urtean zehar (Arartekoak arazo horren harira gauzatutako jarduketari buruzko informazio gehiago dago jasota kapitulu honen 13. epigrafean).

**Eusko Jaurlaritzaren mendeko Justizia Administrazioaren zerbitzura dauden giza baliabideei eta baliabide materialei** dagokienez, Arartekoak hainbat kexa ebazti ditu hiru lurralde historikoetako Abokatuen

<sup>2</sup> [Erregistro Zibilari buruzko uztailaren 21eko 20/2011 Legeak](#) esparru juridiko sendoa sortu zuen Erregistro Zibilaren bulegoak modernizatzeko, eta digitalizazio-prozesua bideratzeko, DICIREG plataforma digitala ezartzen hasita (Justizia Ministerioaren Segurtasun Juridikoaren eta Fede Publikoaren Zuzendaritzaren 2022ko azaroaren 4ko ebazpenaren bidez onartua). Plataforma horrek aukera emango du etorkizun hurbilean izapide guztiak linean egin ahal izateko.

Elkargoetako Orientazio Juridikoko Zerbitzuen bidez emandako **doako laguntza juridikorako eskubidea** gauzatzeari buruz. Kexa horiek izapidetzeko, Doako Laguntza Juridikoaren Batzordeen laguntza izan du Arartekoak.

Eusko Jaurlaritzako Berdintasun, Justizia eta Gizarte Politiketako Sailaren deribazio judizialaren bidezko **Familia Elkarguneei** dagokienez, aurtun ere kexa gehienak zerbitzu publiko horiek epaileek baloratzeko ematen dituzten txostenen edukiarekin daude lotuta. Arartekoak laguntza eman behar izan die kexagileei, jakinarazteko ezen, txosten horiek administrazio-organo batek eman baditu ere, txostenok eskatu dituen agintaritza judizialari dagokiola txostenen baliozkotasunari eta koherentziari buruzko erabakia hartzea, eta, beraz, epaitegiak ebazten du bisitak familia-elkarguneari egin behar direla, eta organo horri helarazten zaizkio txostenak, agintaritza judizialak balora ditzan. Beraz, Arartekoak ez du ahalik balorazio horretan nahasteko.

Eusko Jaurlaritzako **Justiziarekiko lankidetzaz-zerbitzuei** dagokienez (Biktimei Laguntzeko Zerbitzua (BLZ), Justizia Errestauratiboko Zerbitzua (JEZ) eta Zigorrek Kudeatzeko Euskal Zerbitzua (ZKEZ)), esan behar da Arartekoak ez duela kexarik jaso. Hori gorabehera, Arartekoak urtero egiten du herritarrek Justizia Administrazioarekin dituzten harremanetan dituzten premiekin laguntzen duten zerbitzu publiko horien jarraipena, bereziki zigor-jurisdikzioaren eremuan, hori baita pertsonen eskubideetan eraginik zuzenena duena.

Azkenik, azpimarratu beharra dago defendatzaile honen zeregin hori ez zatekeela posible izango epaileek eta Fiskaltzak une oro lagundu izan ez balute. Bidean, berriaz eskertu behar da komunikazio malgu eta emankorra izan dela Eusko Jaurlaritzako Berdintasun, Justizia eta Gizarte Politiketako Sailarekin, baita Euskadiko Justizia Auzitegi Nagusiko Gobernu Idazkaritzarekin ere. Beren esku hartzea funtsezkoa izan da zenbait egoera bideratzeko.

## 2. Kexa eta jarduera aipagarrienak

Nahiz eta auzibideratuta dauden gaitan Arartekoak eskumenik ez duen, **Ararteko erakundea sortu eta arautzen duen otsailaren 27ko 3/1985 Legearen 13.** artikulua aplikatuz (artikulu horrek eragotzi egiten du jarritako kexa askotan esku hartzea), Arartekoak aukera izan du eragile juridikoekin lankidetzan aritzeko eta bere eskumen formaletik kanpoko gai jakin batzuk bultzatzeko, herritarrei kalterik edo kalte handiagorik ez eragiteko, egiteko on eta kudeaketa informalekin bidez. Lankidetzaz hori, gainera, erakundearen eskumeneko gaiei buruzko kexetan ehundu egin da.

Segidan, Arartekoak gure epaitegi eta auzitegiak erabiltzaileei emandako laguntzaren eredu diren bi esku-hartzeren adibideak emango ditugu, xehetasun gehiagorik.

## 2.1. Arartekoak Industria Ingeniaritzako Gradudunen eta Ingeniari Tekniko Industrialen Bizkaiko Elkargo Ofizialeko elkargokide bati aholkularitza emateko egindako esku-hartzea elkargo horretako Gobernu Batzordearen aktak eskuratzeari lotuta

Elkargokide batek Arartekora jo zuen elkargoko dekanook ez ziolako erantzun Gobernu Batzordearen azken urteko aktak eskuratzeko egindako eskaerari.

Arartekoak elkargokideari laguntza eman zion jarraitu behar zuen prozedurari buruz, eta zera jakinarazi zion: ez da Arartekoaren eskumena profesionalen elkargoen ebazpenak eta jarduketak baloratzea, elkarte-oinarriko erakunde diren aldetik, beren bazkideekiko prozedurei, inskripzioari eta herritarrekiko funtzio publikorik betetzen ez duten profesionalen elkargoen erabaki-eremu autonomo guztiei buruzko gaietan; elkargokideak azaldutako kasuan, hain zuzen ere.

Arartekoak elkargokideari jakinarazi zion, profesionalen elkargo horretako kide den aldetik, aktak eskatzeko aukera zuela, batetik, elkargo horren estatutuetan ezarritako prozedurari jarraikiz, edota, bestetik, [Gardentasunari, informazio publikoa eskuratzeko bideari eta gobernu onari buruzko abenduaren 9ko 19/2013 Legearen](#) babesean; izan ere, berori aplikatzen zaie zuzenbide publikoko entitateei administrazio-zuzenbideari lotuta egiten dituzten jardueretarako (2.1.e) artikulua).

Gardentasunaren eta Gobernu Onaren Kontseiluaren ebazpen batzuen arabera, Gardentasunaren legea aplikatu behar zaio elkargoen organoen araubide juridikoarekin lotutako guztiari, aktak egitea barne, administrazioaren arloko zuzenbidearekin lotutako jarduera den aldetik. Akta-liburuen esparruan, profesionalen elkargoek horiek eskuratzeko aukera eman behar dute administrazioaren arloko zuzenbideari dagozkion funtzioak egikaritzearekin lotutako guztian, hala nola zehapenak ezartzeko diziplina-eginkizunak egikaritzea, hauteskundeen deialdiak egitea eta abar, betiere bermatuta datu pertsonalak babesten direla.

## 2.2. Errumaniako kontsulak eskatuta Arartekoak Bilboko Erregistro Zibilarekin egindako esku-hartzea Errumaniako nazionalitatea zuen adingabe bati pasaporte eskuratzeko

Errumaniako kontsulak Arartekora jo zuen Bilboko Erregistro Zibilarekin bitartekaritza-lanak egin zitzaela eskatzeko, amaren akatsez amaren ezkongabe-abizenarekin inskribatutako Errumaniako adingabe baten jaiotzako

ziurtagiria zuzentzeko; izan ere, ama ezkontuta zegoen jadanik, eta, Errumaniako legeen arabera, ezkontzean aitaren abizena hartzen du. Adingabearen bigarren abizen gisa agertzen zen amaren ezkongabe abizena, eta ez egungoa; hortaz, kontsulak Errumaniako legeen menpe ezin zuen Errumaniako pasaportea izapidetu, eta horrek babesgabetasuna sortzen zion adingabeari, dokumentaziorik ez zuelako eta familiak herrialdetik atera eta Errumaniara joateko aukerarik ez zuelako, adingabearen dokumentaziorik ezaren ondorioz.

Arartekoak zenbait komunikazio eta bilera izan zituen Euskal Autonomia Erkidegoko Justizia Auzitegi Nagusiaren Gobernu Idazkaritzak bideratuta, bien artean ezarritako lankidetzaren instituzionalaren babesean, eta, azkenean, bilera bat antolatu zen Bilboko Erregistro Zibilaz arduratzen den LAJaren, Arartekoaren eta kontsularen artean. Bertan, gaiaren nondik norakoak azaldu eta ebazteko zailtasunen berri eman zen, eta egoera horren ondorioz adingabeari sortutako defentsa-gabeziaren berri eman zen ere bai.

Bilboko Erregistro Zibilaren arduraren duen LAJak esku hartu ondoren, jaiotzako ziurtagiri berri bat eman ahal izan zen, abizenak zuzenduta, eta kontsulak, bere legezko eskudantzien bitartez, adingabe horri Errumaniako pasaporte emateko prozedura hasi ahal izan zuen.

## 3. Jarduera-planaren esparruko bestelako esku-hartzeak

### 3.1. Gomendio orokorrak Arartekoaren gomendio orokorra, 2021eko maiatzaren 18koa. Euskadin haur eta nerabeen sexu-abusu eta -esplotazio kasuetan jarduteko jarraibideak.

2021. urtean, Arartekoak gomendio hori eman zuen, haur horiek Justizia Administrazioan izan direnean izan duten egoera modu integralean jorratzen duena, funtsezko elementua den aldetik haiek behar bezala babesteko eta artatzeko koordinatu behar diren beste sistema batzuei dagokienez. Gomendioaren jarraipena egiten da urtero, Arartekoaren Haur eta Nerabeentzako Bulegoaren bitartez. Hain zuzen ere, jarraipen hori egite aldera, Euskal Autonomia Erkidegoko Justizia Auzitegi Nagusiaren Gobernu Salaren urteko batzarrean, Arartekoak informazioa eskatu zuen esparru judizialean ezartzeari buruz. euskal Autonomia Erkidegoko Justizia Auzitegi Nagusiaren presidentek eta Bizkaiko Probintzia Auzitegiaren presidentek txosten bana bidali zuten Arartekora, gauzatutako ekintzen berri emateko.

Ildo horretan, Arartekoa interes handiz jarraitzen ari da Gasteizen Barnahus (haurren etxea, islandieraz) eredu

proiektu pilotu baten abian jartzea eta jarraipena. aipatutako gomendioaren ildoarekin eta proposamenekin bat datorrena. Sexu-abusuaren eta/edo sexu-esplotazioaren biktima izan diren haur eta nerabeei arreta emateko Barnahus ereduak haurren arreta espezializatu eta integrala sustatzen du baliabide bateratu bakarrean.

### 3.2. Erakundeetako eta korporazioetako arduradunekin bilerak

Arartekoak eta bere taldeak bilerak izan dituzte Euskal Autonomia Erkidegoko Justizia Auzitegi Nagusiaren Gobernu Idazkaritzarekin eta Salarekin. Urteko batzar horretan askotariko ekintzen bidez lankidetzan aritzeko borondatea indartu eta ekintza horien eraginkortasuna agerian utzi zen.

Bidenabar, Arartekoa Euskal Autonomia Erkidegoko Fiskaltza Nagusiarekin bildu da interes komuneko zenbait gai jorrazteko, hala nola babesgabezia- egoeran dauden eta jarrera-arazoak dituzten adingabeentzako baliabideak, Erregistro Zibilean guraso-ahala kentzea jasotzeko aukerak edota aurreko puntuan aipatutako haurren sexu-abusuari buruzko 2/2021 Gomendio Orokorren jarraipena.

Ararteko erakundea Eusko Jaurlaritzako Berdintasun, Justizia eta Gizarte Politiketako Sailarekin ere bildu da. Izan ere, saileko arduradunak lankidetzan aritu dira defendatzaile honekin bi gai nagusi jorrazteko: doako justiziarako eskubidea eta deribazio judiziala dela eta erabiltzen diren familia elkarguneak. Topaketa horien esparruan, Arartekoaren ordezkariak bilera izan zuten Justiziako zuzendariarekin eta Gazte Justiziako arduradun berriarekin arau-hausle gazte ematen zaien arretaren jarraipena egiteko. Halaber, bisita egin zuten Arratia sozio-hezkuntza baliabidera. gurasoen eta seme-alaben arteko indarkeriagatik hezkuntza-neurri bat inposatuta duten neska-mutilentzako baliabide misto espezializatua da, eta Arartekoak berorren funtzionamendua ezagutu zuen arduradunen eta gazteen eskutik.

### 3.3. Bilerak elkarrekin

Erakunde honek erantzuna eman die Arartekoari aholkularitza eta lankidetzara eskatu dioten GKEen eta tokiko zein nazioarteko elkarrekin eskaera guztiei.

### 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 foroen artean, aurrez aipatutakoez gain, honako hauek nabarmendu beharko lirake:

- Arlo horretako erakunde arteko lankidetzara **nazioarteko esparrura** zabaltzen da, Arartekoak justizia leheneratzailea sustatzeko egiten duen apustuan, Arartekoaren Europako eta Nazioarteko Gaien Bulegoaren eta Justizia arloaren bitartez. Aurtun, nabarmentzekoa da [European Forum for Restorative Justice \(EFRJ\)](#) erakundearekin izandako lankidetzara, Iruñean [Nazioarteko Mintegi](#) bat antolatzeko ekainaren 22an eta 23an. Mintegia antolatzen laguntzeaz gain, Arartekoaren Justizia arloko langileek workshop bat eman ahal izan zuten Arartekoak [Encounter of the encounters](#) (EofE) izeneko nazioarteko ekimenean parte hartzeari buruz. “Topaketen topaketa” deritzon ekimena mugaz gaindiko elkarrizketa errestitutibo bidez egitean datza, indarkeria politikoko testuinguruetan eta muturreko indarkeriako testuinguruetan bizipen erradikalak eta muturrekoak bizi izan dituzten pertsonen talde batekin.
- Bidenabar, [Kataluniako Justizia Errestitutiboaren 25. urteurrena ospatzeko jardueretan](#) parte hartzerarekin gonbidatu zuten Arartekoa. Justizia arloko langileek adituen mahai-inguru batean hartu zuten parte, honako honetan, alegia: *“las dificultades de la Justicia Restaurativa en nuestro entorno: propuestas y proyectos”*.

## 4. Arloko jardueren laburpena

Oro har, esan dezakegu herritarrek Euskadiko epaitegi eta auzitegiak duten sarbidea pixkanaka-pixkanaka hobetzen ari dela, baina oraindik ere kexak daude jarduera judizialean izandako atzerapenengatik eta aurrez aipatutako Justizia Administrazioaren greben ondoriozko beste disfuntzio batzuek. 2023. urte honetako jarduketara judizialeko atzerapenez gain, sistemak propio duen egiturazko pilaketa bat ere badago, antolaketa judizialaren gabeziaren ondorioz (epaitegi kopurua eta mota mugaketa judizial bakoitzaren lan-kargaren arabera), Europako batez bestekoa baino sei edo zazpi puntu txikiagoa, eta horrek Euskadiko Justizia Administrazioaren funtzionamendua baldintzatzen du.

Erregistro zibilean izapideak egiteko dauden atzerapenei eta zailtasunei dagokienez, esan behar da [Erregistro Zibilari buruzko uztailaren 21eko 20/2011 Legeak](#) Erregistro Zibil bakarria ezartzea jasotzen duela Espainia osoan, informatizatua eta elektronikoki eskuragarria, zerbitzuaren ikuskera teknologiko berri bati erantzuten diona. Horren arabera, DICIREG plataforma digitala da espedienteak bitarteko elektronikoen bidez izapidetzeko sistema berria, pertsonen egoera zibilari buruzko gertakari guztiak inskribatzeko, erregistro-informazioaren publikitate formatu digitalean antolatzeko eta herritarrek informazio hori guztia era telematikoan eskuratzeko modua emango duena, identifikazio elektronikoren bat erabiliz.



2023. urtean zehar DICIREG Euskadin zabaltzen joan da, eta, horrenbestez, Arartekoak ezartze horren behar bezalako jarraipena egin du, bai eta Avantius sistema eta espediente judizial elektronikoa ezartzearena ere, erakunde honetan aurkeztu diren erregistro zibilei buruzko kexak eragiten dituzten alderdiak etorkizunean hobetu ahal izateko.

Nolanahi ere, Arartekoaren iritziz, herritarrek eskubidea izan behar dutela aurrez aurreko arreta jasotzeko eragozpenik gabe, eta jotzen da hitzorduren sistema aukera ona izan daitekeela izapide espezifikoetan behar bezalako arreta emateko, pertsonen esku geratzen bada. Horrez gain, hitzordua nola elektronikoki hala aurrez aurre eskatzeko aukera egon behar da. Arartekoak iritzia eman du aipatutako gaiari buruz bi kexari lotutako ebazpen banaren bitartez. Kexetako batean salatzen zen hitzordurik ez zegoela Bilboko Erregistro Zibilaren bulegoan bi urteko adingabe baten nazionalitatearekin lotutako izapide bat egiteko, eta, bestean, [www.justizia.eus](http://www.justizia.eus) web-orrian aurrez aurreko hitzordua eskatzeko izandako arazoak salatzen ziren, ez baitzegoen Justizia Ministerioak nazionalitate-zina egiteko ezarri zuen epea betetzeko aukera ematen zuen hitzordurik, eta, bestalde, Bilboko Erregistro Zibilean jasotako tratu desegokia ere salatzen zen. [Arartekoaren 2023ko irailaren 27ko Ebazpena](#) eta [Arartekoaren 2023ko urriaren 9ko Ebazpena](#).

Elkargo profesionalen aurreko kexa-prozedurei dagokienez, Arartekoak behar bezalako arreta eskatzen die korporazio publiko horiei izapidetzean, bai eta bazkideek beren betebeharrak deontologikoei buruz egiten dituzten erreklamazio guztiei epe barruan eta modu arrazoituan erantzutea ere, Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkideari buruzko [urriaren 1eko 39/2015 Legea](#) aplikatuz. Izan ere, lege horren 2.4 artikulua erakundearen eskumeneko arloen barruan jasotzen ditu, honako hau adierazita: *beren araudi espezifikoari jarraituko diote legez esleitu zaizkien edo administrazio publikoren batek delegatu dizkien eginkizun publikoak betetzean, eta, modu osagarrian, lege honi.*"

**Deribazio judizialaren ondoriozko familia-elkarguneen** harira, oro har Arartekoan gehienbat jasotzen diren kexak PEFek emandako txostenekin dauden desadostasunak adierazteko dira, Kexa horiek izapidetzean, Eusko Jaurlaritzako ordezkariari esker, Arartekoak jakin ahal izan du zer jarraipen egiten den familia-elkarguneen inguruan, eta jakin du itzarote-zerrenda dagoela Barakaldoko eta Portugaleteko familia-elkarguneetan bisitak hasteko.



Ingurumena

**II.**  
kapitulua

**6**



## 1. Arloa kopurutan

Ingurumenari buruzko atalean, Arartekoak arlo horretan egindako jarduketak biltzen dira, euskal administrazio publikoek beren eskumenak baliatuz hiru eginkizun nagusi hauek gauzatze aldera egiten dutena kontrolatzeari dagokionez: giza jarduerak natur ondasun edo baliabideetan (hala nola, lurzoruan, uretan edo atmosferan) eragiten duen kutsadura gainbegiratzea, babestutako eremuak eta basafauna nahiz basafloa kudeatzea eta etxeo animaliak babestea. Atal honetan, halaber, askotariko kutsadura-iturriek osasunean eragiten dituzten arriskuak eta kalteak kontrolatzeko jarduketak ere sartzen dira.

2023an, 229 kexa jaso ziren eta horiek ekitaldi honetan erakundeak jasotako kexa guztien % 7,60 dira. Kexak azpiarloetan banatzen dira; horretarako, irizpide material bat aplikatzen da, salatutako ingurumen afekzioarekin lotutakoa. Hala, kutsadura akustikoa, atmosferikoa, lurzorua 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 etxeoak ere.

Administrazioen arabera, kexak modu honetan banatzen dira:

- Tokiko administrazioa ..... 108
- Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorra (Eusko Jaurlaritz) ..... 18
- Foru administrazioa ..... 9

Azpiarlokako banaketaren arabera, sailkapena honako hau da:

- Kutsadura akustikoa .....113
- Animaliak babestea eta edukitzea.....34

- Ingurumenaren kontrola..... 20
- Administrazioaren funtzionamendua eta administrazioaren prozedura ..... 17
- Ingurumenaren informazioa eta parte-hartzea ..... 8
- Airearen kutsadura..... 7
- Hondakinak eta isurketak ..... 5
- Bizitegi-lurzoruan sailkatutako jarduerak ..... 2
- Ingurumeneko beste kutsadura batzuk ..... 2
- Lurzorua kutsadura eta kutsadura hidrikoa ..... 1
- Naturagune babestuak. Flora-fauna babestea ..... 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
	▶	▶	✕	✓	🗨️	⏸️
<b>320</b>	<b>208</b>	<b>112</b>	<b>54</b>	<b>24</b>	<b>23</b>	<b>11</b>

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

## 2. Kexarik aipagarrienak

### 2.1. Kutsadura akustikoak eragindako arazoak

Zaratak jarraitzen du izaten kexa gehien eragiten dituen ingurumen-arazoa. Aisialdiko eta ostalaritzako jarduerak, ekipamendu, zerbitzu edo azpiegitura publikoek edo industria-jarduerak eragiten dituzte zarata gehien. Zaratak arazoak eragiten ditu etxeetan: eragozpen arinak eragin ditzake, edo osasuna larri kaltetu. Are gehiago, zarata-isuriak partikularren bizilekuetara bortxaz sartzen direla balioets daiteke; izan ere, [Giza Eskubideen Europako Auzitegiak](#) adierazi duenez, bizilekuaren bortxaezintasunerako oinarritzko eskubideari eragin diezaioke zaratak, eta [Giza Eskubideen Europako Hitzarmenaren](#) 8. artikuluan jasotzen da eskubide hori.

Zarataren problematika dela-eta, Arartekoa harremanetan jarri da *7 ordu lo* plataforma herritarrarekin. Bilbo, Barakaldo, Donostia, Durango eta Gasteizko hainbat auzo-elkartek osatzen dute plataforma hori, eta, atsedean hartzeko eskubidea aldarrikatzeaz gainera, kutsadura akustikoa arautzen duen araudia betetzea, aisialdiko jarduerak ixteko ordutegiak kontrolatzea eta kale-edana mugatzea eskatzen dute.

Bide publikoan alkohola edateko fenomenoak (kale-edana) asko hedatu da azken urteetan Euskadin. Bada, kale-edanak kexa ugari sorrarazten ditu, baita kontsultak ere, zarata handia eragiten duelako eta bizikidetzaren arazoak sortzen dituelako. Kale-edana arazo konplexua da, hainbat politika publikoren jarduketaren eremuaren zati delako; adibidez, osasun publikoaren babesaren, herritarren segurtasunaren, ingurumenaren eta gazteriaren arloko kontua da. Beraz, kale-edana ugaritu izanak ahaleginak eskatzen dizkie Euskadiko botere publikoei, errealitate sozial hori egoki kudeatu nahi badute. Udalek, beste administrazio batzuekin lankidetzan, hainbat ekintza abiatu dituzte kale-edanak eragiten dituen eragozpenak murrizteko; hala ere, lanean jarraitu behar dugu, fenomenoak murriztea eta hirietako bizikidetzaren hobetzea helburu.

Horri dagokionez, Arartekoak kexa asko-askotan aztertu du aisialdiak eragiten duen gehiegizko zarataren problematika, eta eskudun administrazio publikoetara jo du, eskura dituzten legezko baliabide tekniko guztiak erabil ditzaten osasunerako eskubidea, bizitzarako eta osotasun fisiko eta moralerako eskubidea eta bizitza pribatu eta familiarako eskubidea benetan berma daitezen: Euskadiko hiri eta herrietako kaleetan sarritan gailentzen den gehiegizko zaratak kalte egiten die eskubide horiei guztiei.

Hala, Arartekoak euskal erakundeei iradoki die behar bezala azter dezatela irismen handiagoko neurri legalak hartu behar ote diren, administrazio-ekintza eraginkorragoa izan dadin euskal herritarrak asaldatzen dituzten soinu-igorpenak kontrolatzeko orduan.

#### 2.1.1. Ostalaritza-jarduerak eragindako zarata

Erreklamazio hauetan adierazten denez, udal batzuek ez dute ingurumen-kontrolak ezartzen, ostalaritza-establezimenduek ingurumen-arloko legediak eskatzen dituen baldintzak betetzen ez dituztenean. Horrelakoetan, udalek neurri zuzentzaileak betetzea eskatu behar diete establezimenduei, kexagileen etxebizitzetara sartzen den gehiegizko zarata-maila murriztea edo desagerraraztea bermatzeko, zaratak galarazi egiten baitu atsedean hartzea.

Arartekoaren [2023ko otsailaren 1eko Ebazpenean](#), Arartekoak Sopelako Udalari gomendatu zion erantzun ziezaiela janari-denda bati ustez ostalaritza-erabilera emateagatik egindako ingurumen-salaketei. Gomendio horretan azaltzen denez, udal-administrazioek ingurumen-arloko legedia betetzen dela zaindu behar dute beren eskumenen eremuan. Hizpide dugun kasuan, kexagileak ingurumen-salaketak jarri zituen, adierazteko bazitekeela janari-denda baten titularrak ingurumen-arloko legedia urratzen egotea, lokalaren barruan baimendu gabeko produktuak kontsumitzen zirelako edo, zegokion jardueralizentzia izan gabe, musika-ekipoa zuelako. Testuinguru horretan, Arartekoak uste du Sopelako Udalak administrazio-espeditentia hasi behar duela jarduerak ingurumen-arloko legedia betetzea bermatzeko. Zehazki, egiaztatu egin behar du jarduerak dagokion jarduerarako lizentziarik duen eta ezarritako baldintzak betetzen ote dituen. Era berean, espeditentia egiaztatu egin behar du ea jarduerak ingurumen-arloko legedian ezarritako mugak gainditzen dituzten zarata-eragozpenak eragiten ote dituen. Ingurumen-arloko legedia betetzen dela bermatzeko eta zarata-eragozpenak kaltetutako pertsonen eskubideak babesteko, halaber behar du administrazio-espeditentia.

[2023ko abuztuaren 2an igorritako Ebazpenean](#), Arartekoak Azpeitiko Udalari gomendatu zion ingurumen-ikuskapeneko, -kontrolako eta -diziplinako neurriak har zitzala, ostalaritza-establezimendu bateko musika-ekipoak eragindako gehiegizko zarataren aurrean. Kexan azaldutakoaren arabera, udalak ez zuen jardun musika altu edukitzeak, ixteko ordutegia ez betetzeak eta ateak itxita ez edukitzeak eragindako eragozpenen aurrean. Arartekoaren ebazpenak azpimarratu egin zuen tokiko agintariek esku hartu behar dutela jarduera sailkatuetan ingurumen-kontrola ezartzeko, eta gogorarazi zuen oso garrantzitsua dela egokitzen diren jarduerak lizentziak edukitzea, interes publikoa babesteko. Halaber, neurri zuzentzaileak nabarmendu zituen (esate baterako, potentzia-mugagailuak jartzea), eta adierazi zuen Azpeitiko Udalak ustezko urraketak ikuskatu eta zehatzeko erantzukizuna zuela. Ebazpenak, amaieran, Azpeitiko Udalari gomendatu zion erregistro soinu-grafiko bat jar zezala, neurri zuzentzaileak betetzen ote ziren egiaztatuz, eta ekintzekin jarrai zezala, ingurumen-arloko legedia berrezartzeko eta gehiegizko zaratak eragindako herritarrei kalteak saihesteko.

#### 2.1.2. Aisialdi-jarduerak eragindako zarata

[2023ko uztailaren 20ko Ebazpenean](#), Arartekoak Getxoko Udalari gomendatu zion segurtasuneko, osasungarritasuneko eta ingurumen-babeseko neurriak

betetzen ote ziren kontrola zezala Aixerrotako nazioarteko paella-txapelketaren egunean egindako jai alternatibo batean. Pertsona-talde batek jarritako kexa aztertu zen ebazpenean. Kexan jartzen zuenez, Getxoko Udalak ez zuen jarduketarik abiatu, “Bronx” izenaz ezagutzen den lursail pribatu batean antolatutako jai alternatiboan hirigintzaren eta ingurumenaren arloko arauak betetzen ote ziren kontrolatzeko.

Arartekoaren ustez, Getxoko Udalak ingurumen- eta hirigintza-diziplinako eskumenak baliatu behar ditu jai horretan, baita eremu pribatu batean antolatutako jarduera partikularra bada ere.

Zehazki, Arartekoak uste du Getxoko Udalak bermatu egin behar duela ingurumena babesteko arauak eta hirigintzaren arloko arauak betetzen direla, lurzorua asalatu edo kutsatu ez dadin, pertsonak seguru egon daitezen eta eremuko arriskuak murriztu daitezen. Arartekoak udal horri iradoki dio azter dezala horrelako ekitaldiak udal-ordenantza baten bidez arautzeko aukera eta, era berean, herritarrek prozesuan parte hartzea susta dezala.

Getxoko Udalak ondo erantzun dio gomendioari: gomendioaren edukia onartu du, segurtasuneko, osasungarritasuneko eta ingurumen-babeseko neurriak betetzen jarraitzeko. Halaber, jai horiek udal-ordenantza baten bidez arautzeko aukera aztertuko du.

## 2.2. Ingurumen-arloko salaketak izapidetu eta ebazteko betebeharrak eta ingurumen-arloko salaketetarako kanala sortzea

Bestelako kexa batzuetan aipatu denez, ez zaie erantzunik eman ingurumen-zuzenbidea ustez urratu izanagatik zenbait herritarrek jarritako salaketei. Arartekoak behin eta berriz adierazi du oso garrantzitsua dela aintzatestea herritarrek (hala pertsona fisikoek, nola elkarteek) oso eginkizun garrantzitsua betetzen dutela ingurumen-araudia betearazteko eragile laguntzaile gisa. Ingurumen-salatailea funtsezko eragilea da ingurumena ikuskatzeko eta kontrolatzeko ahalmen publikoen erabileran; izan ere, administrazioarekin elkarlanean aritzen da jagoletza-lanetan, eta ohartarazpenen, jakinarazpenen eta salaketen bidez egiten du lan hori.

Erakunde honek behin eta berriz gogorarazi die ingurumen-administrazioei dagozkien zehapen-ahalmenak nahitaez erabili behar dituztela ingurumen-araudia bete ez dela egiaztatzen dutenetan. Administrazio publikoek nahitaez erabili behar dituzte ahalmen horiek, Espainiako Konstituzioaren 9.3 artikulutik eratorritako legezketasun-printzipioaren eta arbitrariotasun-debekuaren ondorioz. Zehapen-espeditenteen hasiera araututa dago, administrazioaren betebeharrak baita administrazioko arau-hausteak jazartzea.

Arartekoak amaitutzat jo du auzo-elkarte batek Erandion dauden usain- eta zarata-arazoak direla-eta jarritako salaketei eta eskaerei Eusko Jaurlaritzaren Ekonomiaren Garapen, Jasangarritasun eta Ingurumen Sailak emandako erantzunaren harira jarritako kexa. Defentsa-erakunde honek sail horri gogorarazi dio salaketak izapidetu eta ebatzi behar dituela, eta ingurumena babesteko ekintza publikoa abiatu nahi duten salataileei bere erabakiaren berri emateko betebeharrak duela.

Erakunde honek, era berean, Eusko Jaurlaritzaren Ekonomiaren Garapen, Jasangarritasun eta Ingurumen Sailari iradoki dio kanal telematikoko bat sor dadin bultzatuz, ingurumen-salaketak jartzea errazagoa izan dadin, administrazio horren ingurumen-kontrolaren mendeko jardura kutsatzaileek ingurumen-araudia betetzen ez dutenean.

Halaber, Arartekoak azpimarratu egin du oso garrantzitsua dela ingurumen-administrazio horrek elkarrizketa-guneak sor daitezen sustatzea, industria-jarduerekin ordezkariekin eta auzo-elkarteetako edo elkarte ekologistetako ordezkariekin, proposamenak, salaketak edo ingurumen-legeria ezarri eta betearazteko beste aldarrikapen batzuk aurkezteko bide gisa.

## 2.3. Ibai eta erreken ibilguetan hondakinak ikuskatu eta garbitzeko betebeharrak

**Arartekoaren 2023ko abenduaren 13ko Ebazpenak** URA – Uraren Euskal Agentziari gomendatzen dio ibai baten ibilguren inguruan pilatu diren hondakinak direla-eta jarri diren salaketei erantzuteko neurriak har ditzala. Ebazpenean, arren organismoari jabari publiko hidraulikoko ibilguak ondo edukitzeko dagozkion administrazio-eskumenak aipatzen dira, eta eskumenok irizpidezkoak direla esaten. Kasu honetan, Arartekoak uste du URAk ez diela behar bezala erantzun egindako eskaerei, ibai baten ibilguren hondakinak benetan kentzen direla bermatu arte dagozkion ikuskapen- eta polizia-eskumenak argitu eta erabiltzeko betebeharrari dagokionez. Zehazki, URARI gomendatu dio ibilguren inguruan hondakinak metatzeagatik aurkeztutako salaketei erantzuteko neurriak bultzatzea eta Euskal Autonomia Erkidegoko Urei buruzko ekainaren 23ko 1/2006 Legean aurreikusitako ikuskaritza- eta polizia-eginkizunak bete ditzala, ibai-ekosistema narriatzen duten hondakin guztiak ezabatzen direla bermatzeko.

**2023ko uztailaren 14an emandako Ebazpenean**, Laudioko erreka batera baimenik gabe egindako isurien problematika jorratu du Arartekoak. Aurkeztu den kexaren arabera, URBIDE – Arabako Ur Partzuergoak eta URA – Uraren Euskal Agentziak ez dute ondo erantzun hondakin-uren usain eta isuri errepikakorrek eragindako eragozpenak konpontzeko. Arartekoak, bere gomendioan, argi esaten du oso garrantzitsua dela eskudun administrazio publikoek ingurumen-kaltea ikuskatu, zehatu eta lehengoratzeko ahalmenak baliatzea errekaetan hautemandako isurien

aurrean. Gomendioan jasotzen denez, administrazio publikoek ibilguetara egiten diren isurketak ingurumen-arloko legeriaren arabera kontrolatzeko eta egokitzeko esku hartu beharra ez da aukerako kontu hutsa: ordenamendu juridikoak egotzen dien ahalmen publikoa da, eta baliatu egin behar dute. Administrazioak prozedura batean egiaztatzen badu balitekeela isurketa baterako baimenean ezarritako baldintza guztiak bete ez izana, ezinbesteko ondorioa izan behar du uren gaineko legezketasuna berrezartzeko eta zehapenak ezartzeko neurriak aplikatzeak. Araututa dago nola eta noiz hasi behar duen zehapen-espeditente batek, eta zehatzeko ahala baliatzeko eskumena duen organoari dagokio zehapen-espeditenteak hastea; gainera, nahikoa arrazoituta eta justifikatuta egon behar dute. Arartekoak azpimarratu egin du URA – Uraren Euskal Agentziak nahitaez baliatu behar dituela ikuskapen- eta zehapen-ahalmenak, eta adierazi du oso garrantzitsua dela isuri kutsatzaile horiek etetea eta isuriok eragindako kalteak lehengoratzten direla bermatzea.

## 2.4. Ingurumen-informazioa eskuratzeko eskubidea

Erakunde honek, oraindik ere, kexak jasotzen ditu, administrazio publikoak berandutu egin direlako ingurumen-informazioa eskuratzeko eskakizunei erantzuten edo, besterik gabe, ez dietelako erantzuten. Kexa horiek izapidetzean, Arartekoak euskal administrazioei gogorarazi die zein den ingurumen-informazioa eskuratzeko eskubidearen edukia. Bada, [uztailaren 18ko 27/2006 Legeak](#) arautzen du eskubide hori, ingurumenaren arloan informazioa eskuratzeko, publikoak parte hartzeko eta justiziara heltzeko eskubideak arautzen dituenak, eta, araudi horretan aurreikusitako gabeko kontuetan, [abenduaren 9ko 19/2013 Legeak](#) arautzen du, gardentasunari eta informazio publikoa eskuratzeko bideari buruzkoak. Erantzuteko gehieneko epea hilabetekoa da, eskaera administrazio-erregistroan jasotzen denetik zenbatzen hasita.

Erandioko Udalak ez zion erantzun bi industria-jarduerari buruzko ingurumen-informazioaren eskaera bati, eta horri buruzko kexa jaso zuen Arartekoak. Kexagileak adierazitakoaren arabera, ez zuen erantzunik jaso eskaera aurkeztu eta hiru hilabete igaro ondoren ere. Udalak kexari erantzuteko argudiatu zuen eskaera aurkeztu eta lau hilabetera erantzun ziola kexagileari. Arartekoak Erandioko Udalarri gogorarazi dio uztailaren 18ko 27/2006 Legearen 10. artikuluko aurreikuspena betetzea bermatu behar duela: eskura dituen dokumentu guztiak eskuratzeko bidea jarri behar du, eta, hala badagokio, eskatzaileari eskaera zehazten lagundu. Halaber, Arartekoak udal horri gogorarazi dio eskatu dioten ingurumen-informazioa eduki ezean eskudun administrazioari bidali behar diola eskaera, ofizioz, eta eskatzaileari horren berri eman, hilabeteko epean.

Garrantzitsua da administrazio publikoek betebeharrak hori betetzea, ingurumen-informazioa eskuratzeko eskubide instrumental bat delako; izan ere, herritarrei aukera ematen die ingurumenaren inguruko erabakietan parte hartzeko.

## 2.5. Kale-katuen populazioa kontrolatzea

Hainbat pertsonak eta elkartek kexak jarri dituzte erakunde honetan, zenbait udalek ez dietelako erantzun kale-katuen populazioa kontrolatzeko egindako eskaerei.

Animaliak edukitzeak dakartzan betebeharrak dagokienez, azpimarratzekoa da 2022ko abuztuaren 18tik indarrean dagoela [ekainaren 30eko 9/2022 Legea, etxeko animaliak babesteari buruzkoa](#). Lege horrek Euskal Autonomia Erkidegoan dauden etxeko animaliak, etxekotutakoak eta animalia basatiak babesteko arauak ezartzen ditu, eta animalien babesari buruzko urriaren 29ko 6/1993 Legea indargabetzen. Horren harira, 9/2022 Legearen 14. artikulua ezartzen du udalak nahitaez jaso behar dituela bide publikoan aurkitutako etxeko animaliak, abandonatutako edo galdutako txakurrak eta katuak barne hartuta, haien jabeek jaso arte edo hirugarren bati eman arte. Horretarako, udalek langileak eta instalazio egokiak izan beharko dituzte, edo, bestela, zerbitzu horiek itundu, entitate pribatuekin, animaliak babestu eta zaintzeko elkarteekin, udalaz gaindiko erakundeekin edo foru-aldundietako eskudun organoekin.

Lege berri horrek, halaber, berariaz arautzen du hiriko katu-kolonien kudeaketa, eta udalerriko gune publiko jakin batean finkatzen diren eta erabat aske edo erdi aske bizi diren katuen talde gisa definitzen ditu. 9/2022 Legearen 28. artikulua ezartzen du udalen erantzukizuna dela hiriko katu-koloniak kudeatzea. Kudeaketa hori egiteko, HAA metodoari (harrapatu, antzutu, markatu eta askatu) jarraitu behar zaio. Horrelakoetan, udalek lehenetsua emango diote aipatutako metodoaren menpean tratatutako animaliak zaintzeaz, identifikagarri batekin markatzeaz eta errolatzeaz arduratzen diren pertsonekin eta elkarteekin elkarlanean aritzeari. Horretarako, beharrezkoa da delako katu-kolonia kudeatzen duen elkarteak elkarlanerako hitzarmen bat sinatzea dagokion udalarekin.

Bestalde, [Animalien Eskubideak eta Ongizatea Babesteko martxoaren 28ko 7/2023 Legeak](#) katu-koloniak erregulatu ditu, kontrola daitezen eta, pixkaka, haien populazioa murriztu dadin, etxeko animaliak diren heinean babestearekin batera. Ezartzen duenez, bada, autonomia-erkidegoko legediak ezarritako eskumen-eremua errespetatuta, toki-erakundeek katu-koloniak kudeatzeko programak garatu beharko dituzte, eta programa horiek herritarren laguntza sustatu beharko dute, udalei animalia horien albaitaritzaren arreta beren gain harraraztearekin batera. Halaber, komunitateko katuen populazioa kontrolatzeko planak ezarri behar dira, honako hauek barne hartuta: mapaketa eta errola, antzutzeko programa bat, auzogatazkatu kudeatzeko protokolo bat eta flora edo faunako beste espezie batzuei kalte egitea saihesteko neurriak ezarriko dituen protokolo bat. Horrelakoetan, autonomia-erkidegoan eskumena duten organoek esparru-protokolo bat onartu beharko dute, udalerrietan katu-koloniak kudeatzeko programak ezartzean erreferentzia gisa balioko duten gutxieneko prozedurak eta betekizunak jasoko dituenak.



## 2.6. Euskadiko poliziak ingurumen-kontrolaren arloan duen eginkizuna sustatzea

Arartekoak hainbat aldiz adierazi du Euskadiko administrazio publikoen esku-hartzeak eraginkorragoa izan behar duela administrazio-bidean nahiz zigor-bidean zigortu daitezkeen ingurumenaren aurkako jarduketak prebenitzeko.

2017ko azaroaren 15ean, Arartekoa [Eusko Legebiltzarraren Erakunde, Gobernantza Publiko eta Segurtasun Batzordean](#) agertu zen, ingurumenaren arloko arau-hausteen eta delituen kontrol publikoari buruzko balorazioa helarazteko. Arartekoak hautemandako arazo nagusietako batek zerikusia zuen ingurumen-arloko poliziak giza baliabide eta baliabide tekniko nahikorik ez edukitzearekin, bai ingurumen-arloko betebeharrak betetzen ote diren egiaztatzeko, bai betebeharrak betetzen ez diren uanean esku hartzeko. Hori dela-eta, Euskadiko poliziak ingurumen-kontrolaren arloan duen eginkizuna indartzea proposatu zuen Arartekoak.

Horri buruz, honako hau adierazten du Euskadiko Ingurumen Administrazioari buruzko abenduaren 9ko 10/2021 Legearen 91.3 artikulua: *“Euskal Autonomia Erkidegoak bere gain hartutako eskumenen esparruan, Ertzaintzak ingurumenaren arloan indarrean dagoen araudia betetzen dela zainduko du, ingurumena zaintzeko eta ikuskatzeko lanak egiteko izendatutako herri-administrazioetako langileekin eta tokiko polizia-kidegoekin koordinatuta, arlo horretako toki-eskumenen arloan dituzten eginkizunak betez.”*

Bestalde, Euskadiko Poliziari buruzko Legearen testu bategina onesten duen uztailaren 22ko 1/2020 Legegintzako Dekretuaren 50. artikulua era berean ezartzen du Ertzaintzari dagokiola: *“polizia judiziala diren aldetik, laguntzea delituak aztertzen eta delitugileak aurkitzen eta segurtatzen, euren eskumenen esparruan”.*

Arau horietan jasotzen den helburua betetze aldera, Ertzaintzak Ingurumen eta Hirigintza Unitatea dauka ingurumen-arloko delituak ikertzeko. Nolanahi ere, zehaztu egin behar dugu Ertzaintzak, bat etorrita 10/2021 Legeak ezartzen duenarekin, administrazio-poliziaren eginkizuna betetzen duela atmosferara, lurzorura edo uretara isuritako kutsatzaileen iturrien administrazio-urraketak ikuskatu eta kontrolatzeko, basafaunako eta basafiorako espezieak zaintzeko eta naturaguneak babesteko.

Administrazio-poliziaren eginkizuna bereziki interesgarria da, udal-administrazioek udaltzain nahikorik ez dutenean ingurumenaren arloko tokiko eskumenen eremuan indarrean den araudia betearazteko.

Beraz, Arartekoaren ustez, komeni da Ertzaintza giza baliabide eta baliabide tekniko nahikoz hornitzeko neurriak sustatzea, ingurumena kontrolatzeko eremuan esleitura dituen eginkizunak bete ditzan eta udalek udaltzaingorik ez dutenean edo haien eskumeneko zerbitzu guztiak asebetetzeko udaltzain nahikorik ez dutenean lagundu dezan.

## 3. Jarduera-planaren esparruko bestelako esku-hartzeak

### 3.1. Bilerak elkarrekin

Erreklamazio zehatzak aurkeztuta, aldizka bilerak eginda eta dibulgazio-ekintzetan parte hartuta garatzen da gizarte-erakundeekiko lankidetzaren esparrua.

Erakundearen ardurapeko harreman-esparru horren barruan, honako elkarte hauekin jarri gara harremanetan:

- Ekologistak Martxan. Bizkaia eta Araba.
- Ecologistas en Acción.
- ANPIER Energia Fotovoltaikoaren Ekoizleen Elkarte Nazionala.
- Enkarterri Bizirik.
- Gurrupilartea elkarte.
- Kalapie hiriko txirrindularien elkarte.
- Gasteizko Bizikletakoak-Ciclistas Urbanos.
- Balazta Bidasoako Elkarte.
- Biziz Bizi hiriko bizikletarien elkarte.
- Bizieskola.

### 3.2. Bilerak administrazioekin

Bestalde, Ararteko erakundeak zenbait bilera egin ditu administrazio publikoetako arduradunekin, haien jarduketaren eremuaren inguruko kontuak jorratzeko.

- Bilera egin zuen Eusko Jaurlaritzaren Ekonomiaren Garapen, Jasangarritasun eta Ingurumen Sailaren Ingurumen Kalitateko eta Ekonomia Zirkularreko zuzendariarekin, Bizkaian zabortege bat kudeatzeari buruzko ingurumen-proposamen batez mintzatzeko.
- Bilera egin zuen Bilboko Udalaren Mugikortasuneko zuzendariarekin, isuri baxuko eremuen erregulazioari buruz hitz egiteko.
- Bilera egin zuen Getxoko Udalaren Herritarren Segurtasun, Azpiegitura eta Kultura Ataleko zinegotziekin, Aixerroto jai batek eragindako kalteei buruzko kexa baten harira.
- Bilera egin zuen Arrigorriagako Udaleko arduradun teknikoarekin, udalerriko jolas-jarduerak ingurumen-arloan kontrolatzeari buruz.

### 3.3. Jardunaldietan parte hartzea

Ararteko erakundearen Ingurumen eta Justizia Ataleko arduradunek parte hartu zuten justizia errestitutiboari

buruzko “Ekosistemen eta animalien aurkako kalteen erantzunak berridazten, errestaurazioaren ikuspegitik” jardunaldian, zeina UPV/EHUko Kriminologiaren Euskal Institutuak antolatu baitzuen.

Hala, ingurumenari edo animaliei kalte egiten zaien kasuetan justizia errestauratiboa aplikatzeko aukera aztertzea zen jardunaldiaren helburua. Justizia errestauratiboak kalte horiek konpontzen lagundu dezake, ikuspegi materialetik nahiz simbolikotik; halaber, arau-hausleak erantzukizuna bere gain hartzea susta dezake, eta etorkizunean kalteak prebenitzen lagundu, gatazkaren kausei buruzko hausnarketaren eta inplikaturako alderdien ikaskuntzaren bidez. Gatazka batean inplikaturako dauden alderdiek modu aktiboan parte hartuz gauzatzen dira prozesuok, eta gatazka hobeto ulertzea eta irtenbide jasangarriagoak eraikitzea izaten da helburua. Horretarako, hainbat erraminta erabil daitezke; hala nola, zirkulu errestauratiboak, hots, gatazkari buruz hitz egiteko eta erraztaile batek lagunduta irtenbideak eraikitzeko eremu seguruak. Jardunaldian ondorioztatu zenez, justizia errestauratiboa tresna baliagarria da ingurumenari edo animaliei eragindako kalteak jorratzeko.

### 3.4. Arartekoaren adierazpen instituzionala, 2023ko Ingurumenaren Mundu Egunekoa

Ararteko erakundeak adierazpen instituzional bat egin zuen 2023ko ekainaren 5ean, Ingurumenaren Mundu Egunean, plastikoen bidezko kutsaduraren arazoaren inguruan ingurumen-kontzientziakoa sustatzeko. Adierazpenean, Arartekoak ohartarazi zuen plastikoen bidezko kutsadura arazo latza dela, eta ekintzarako deia egin zuen, botere publikoek, enpresa-sektoreak eta herritarrek ahaleginak egin ditzaten bai plastikoen erabilera murrizteko, bai sortzen dituzten hondakinak ondo kudeatzeko.

### 3.5. Kutsadura akustikoaren kontrolari buruzko iritzi-artikula

Arartekoak kutsadura akustikoaren kontrolari buruzko iritzi-artikulu bat idatzi du, “*Quando las familias vascas no pueden soñar*” deiturikoa. Artikuluan, Arartekoak azaltzen du kutsadura akustikoak Euskadiko familia

gehiegiri eragiten diela eta atsedean hartzea galarazten diela. Eustaten datuen arabera, euskal familien % 20k kutsadura akustikoaren eraginak pairatzen ditu. Zarata-iturri nagusiak auzokideak, trafikoa, merkataritza- eta aisialdi-jarduerak eta hiriko bilera informalak izaten dira. Artikuluan, zarataren eraginpean dauden familia batzuen kasu zehatzak kontatzen dira. Arartekoak gogorarazi du kanpoko zaratarik gabeko bizilekua edukitzeko eskubidea aitortu duela Giza Eskubideen Europako Auzitegiak. Hori dela-eta, administrazio publikoek oinarritzko eskubide hori babesteko betebeharra dute. Artikuluak, amaieran, gehiegizko zaratare aurre egiteko zenbait gomendio ematen ditu. Udal-administrazioek beharrezko baliabideez hornitu beharko lukete ingurumen-kontrol eraginkorra egiteko, eta ingurune-zaratak eragindako eragozpenen inguruan informatzen eta kontzientziatzen ahalegindu beharko lirarteke. Herritarrek, bestalde, zaratak auzokideengan izan dezakeen inpaktuz kontzientziatu beharko lirarteke.

## 4. Arloko jardueren laburpena

**Zarataren kontrola:** Arartekoak administrazio publikoei gogorarazi die nahitaez kontrolatu behar dutela jardura zaratatsuetatik datorren zarata edo kalitate akustikoko helburuak nahiz legez eska daitezkeen mugak gainditzen dituen edozein zarata-fokutatik datorren zarata. Kontrol hori beharrezkoa da pertsonen osasuna eta ongizatea babesteko.

**Ingurumen-administrazio ona:** Arartekoak azpimarratu du administrazio publikoek berriaz erantzun behar dietela herritarrek jarritako salaketei. Eskubide hori funtsezkoa da, ingurumen-arloko urraketak ikertu eta zehatzea bermatzeko.

**Ingurumen-legezketasuna lehengoratzea:** Arartekoak administrazio publikoei gogorarazi die haien ahalmenak baliatu behar dituztela ingurumen-legezketasuna lehengoratzeko, ingurumen-erantzukizuna eskatzeko eta arau-hausteak zehatzeko. Betebeharrak hori funtsezkoa da ingurumena babestea bermatzeko.

**Ingurumen-informazioa eskuratzea:** Arartekoak azpimarratu du administrazio publikoek zentzuzko epean erantzun behar dietela herritarren informazio-eskaerei. Eskubide hori funtsezkoa da pertsonen informazioa eta zerbitzu publikoak eskuratzea bermatzeko.

# Herri-lanak, garraioak eta azpiegiturak

**II.**  
kapitulua

**7**



## 1. Arloa kopurutan

Aurten 75 kexa-espeditente kudeatu dira sail honetan eta honakoa izan da eragindako administrazioen araberrako banaketa:

- Tokiko administrazioa ..... 34
- Foru administrazioa ..... 23
- Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorra (Eusko Jaurlaritza) ..... 6

Azpiarloen araberrako banaketari erreparatuz gero, honela sailkatuko litzateke:

- Garraioak ..... 22
- Herri-lanak eta azpiegiturak ..... 14
- Kontratazio-araubidea, ondarea eta administrazio erantzukizuna ..... 13
- Obrak egitea ..... 8
- Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa ..... 7
- Beste alderdi batzuk ..... 5
- Herritarren eskubideak ..... 3
- Nahitaezko desjabetzea ..... 3

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

GUZTIRA	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
	▶	▶▶	✗	✓	🗨️	⏸️
115	22	93	33	37	22	1

Ohikoa denez, ekitaldi honetan izapidetutako kexak arloko bi gai-bloke handiei dagozkie. Alde batetik, **garraio publikoa**, hain zuzen, garraio 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 salatzeke 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 arazoizkoa 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. artikularekin bat etorritz.

Administrazio-erabakiak arrazoitzeko betebeharrak horren berariazko 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 dauzkan baliabide teknologikoekin, gero eta arrazoi gutxiago dago eskatutako informazioa ukatzeko, datu pertsonalen konfidentziasunari 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, izapide-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.

Ilido horretatik, egiaztatu da informazio jasotzeko eskaera administrazioak bere antolaketari lotutako informazioa egoitza elektronikoaren edo webguneen bidez emateko betebeharra ez betetzearen ondorioa dela, garrantzi juridikoa, ekonomikoa izango duena, eta baita aurrekontuetan ere. Laburbilduz, herri-administrazioek aldi 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 betez, eta —izapidetu beharreko berariazko administrazio-espeditentean— eragindako pertsonen eskubideak bermatu behar ditu, administrazio-prozeduraren instrukzioaren funtsezko kontuak zehazten dituzten araei jarraikiz.

Apartatu honetan [Arartekoaren 2023ko urtarrilaren 9ko ebazpena](#) aipatu behar da. Horren bidez, Gipuzkoako Foru Aldundiaren Bide Azpiegituretako Departamenduari gomendatzen zaio hausnarketa egin dezala Bidegi sozietatea A-636 autobiarren kanona kudeatzeko egiten ari den jarduketei buruz, eta enkargu bidez egituratu ditzala Bidegi entitate instrumentalak egin beharreko jarduerak.

Kasu honetan, herritar batek kexa jarri zuen eta, horren bidez, foru-araudi bidez erregulatutako kanona ordaintzeko bankuko txartelaren eta ibilgailuaren matrikularen arteko lotura ezartzeko eta izena emateko orduan Bidegi (merkataritzako foru-sozietatea) sozietatearen webgunean sartzeko izandako arazoak azaldu zituen. Hori horrela, saiatu zen telefono bidez Bidegiri laguntza eskatzen, baina ez zuen lortu lineak beteta zeudelako. Bidegiri, jakinarazi zuenez, kanona ez ordaintzearen ondorioz, Aldundiak zehapen-espeditenteak hasi zituen, eta kexagileak horien aurkako alegazioak jarri zituen, izandako arazo teknikoak zehaztuta, baina alegazioak ezetsi egin ziren. Azaldutako egitateak ikusita, Arartekoak administrazioak lagun zezala eskatu zuen, kexan azaldutako egitateak argitze aldera; zehazki, argibideak eta dokumentazioa eskatu ziren Aldundiak Bidegiri kanona kudeatzeko, ordainaraztearen eta biltzearen esparruan agindutako jarduketei buruz.

Bidegik egindako jarduketak eta espeditentean zegoen dokumentazioa ikusita, Arartekoak gomendio bat eman zuen Gipuzkoako Foru Aldundiaren Bide Azpiegituretako Departamentuarentzat, Bidegi sozietateak A-636 autobiarren kanona kudeatzean, ordainaraztean eta biltzean egiten dituen jarduketei buruz hausnarketa egin zezan. Bereziki, beharrezkotzat jotzen da Departamentuak zehaztea, enkarguen bitartez, Bidegi entitate instrumentalak gauzatu beharreko jarduerak herritarrek sozietateak egiten duen jarduera publikoa eta administrazioak bilatzen duen interes publikoa egiaztatzeak aukera izan dezaten. Azkenik, herritarrek tokiko erakundeetan sinesteko eta horiengan duten konfiantza indartze aldera, Arartekoak gomendatu

zuen gardentasun atarian argitaratzea Bidegiren esku utzitako enkarguak, gobernu onaren foru-araudian xedatutakoa betetzeko. **Gomendioa ez da onartu.**

Bidenabar, kexa bat izapidetu da A-636 autobiarren kanona 4/2020 Foru Arauak gaitutako portikoen bidezko bidesari eskusiboki elektronikoz gain beste bitarteko batzuen bidez ordaintzeko aukerari buruz. Hala, [Arartekoaren 2023ko uztailaren 14ko ebazpen](#) bidez, Gipuzkoako Foru Aldundiko Bide Azpiegituren Departamentuari iradokitzen zaio ordaintzeko dauden bitarteko elektronikoez gain ordainbide arruntak gaitu ditzala A-636 bideko kanona ordaindu ahal izateko.

Kasu honetan, herritar batek kexa bat jarri zuen Beasain-Bergara autobiarren bidesaria ordaintzeko bitartekoei buruz, zeinak Aldundiak foru-arau bidez araututa baitaude. Administrazioak portikoak jarri ditu bidearen erabiltzaileak igarotzeko, eta igarotzean ordaintzeko teleordainketako gailu bat izan behar da, edo alde aurretik matrikula eta lotutako bankuko txartela altan eman Bidegiren webgunean, sozietate publiko hori baita azpiegitura ustiatzen duena.

Europako arauak xedatzen dute ordaintzeko bitarteko arruntak gaitu behar direla, eta, hizpide den kasuan, ordaintzeko bitarteko eskusiboki elektronikoz daude, kanona arautzen duen foru-arauarekin bat. Hori dela eta, iradokitzen da araua aldatzea eta bidesaria ordaintzeko eskusiboki elektronikoz ez diren beste sistema batzuk jartzea. **Gomendioa ez da onartu.**

Azkenik, herritarrek zenbait kanal eskura izateko eskubidea aipatu behar da, hau da, administrazioarekin harremanetan jartzeko bitartekoa aukeratzeko eskubidea.

[Arartekoaren 2023ko urriaren 10eko ebazpen](#) bidez, Gipuzkoako Foru Aldundiaren Bide Azpiegituretako Departamentuari iradokitzen zaio hausnarketa egin dezala herritar bati aurrez aurrekoak ez diren bitarteko bidez teleordainketako Abiatu gailua kudeatzearen esparruan emandako arretari buruz.

Gainera, administrazioari iradokitzen zaio Bidegi sozietate publikoak eskaintzen duen eta jadanik aipatu den Abiatu izeneko gailuaren bidez bete nahi den interes publikoko xedea aztertzeke.

Kasu honetan, Arartekoak kexa bat izapidetzeko onartu zuen, zeinaren bidez esku hartzeko eskatu baitzitzaion nola telefono hala Internet bidez arretarik jaso ez izanaren harira, bidesariak telematikoki ordaintzeko Abiatu gailuari lotutako ibilgailua aldi baterako ordezkatzearekin lotuta.

Kexagileak arazo bat izan zuen Abiatu gailua instalatuta duen eta erabili ohi duen ibilgailuarekin, eta eskatu zuen konponketa-tailer batek berori ordeztzeko emandako ibilgailua lotzeko teleordainketako gailuarekin. Bidegi erakunde publikoak adierazi zuen tailerrak ordeztzeko emandako ibilgailua lanbide-erabilerarako zela, eta, hori dela eta, gailua ezin zuela erabili ohikoa ez zen beste ibilgailu batean; beraz, kexagileari adierazi zion beste gailu

bat eskuratzetik bazuela, baina Bidegiren bulegoetan, hau da, kexagilearen helbidetik aski urrun.

Abiatu gailuaren zerbitzua zuzenbide pribatuko arauen menpe dago; lagapeneko gordailu-kontratua da, eta ez du inolako estipulaziorik jasotzen gailuak ordeztzeko zerbitzua emateko moduari buruz.

Hori dela eta, Arartekoaren iritziz, kexagileari emandako erantzuna kokapen-arrazoiengatik diskriminaziozkoa izan daiteke; izan ere, eskatzen zuena bitarteko ez presentzialen bidez artatu zitekeen.

Gainera, Gipuzkoako Foru Aldundiaren Bide Azpiegituretako Departamentuari iradoki zitzaion hausnarketa egin zezala administrazioak aipatutako Abiatu zerbitzuaren bidez bilatzen duen interes publikoko xedearen inguruan; izan ere, ez dirudi Bidegiren estatutuetan jasotako xede bat denik, ezta Aldundiak horretarako tresna juridikoen bidez eskatutako xede bat ere, ebazpenean helarazi ziren beste alderdi batzuen artean. **Gomendioa onartu egin da.**

## 2.2. Herri-lanak eta azpiegiturak

Multzo honetan izapidetutako kexetan, erabiltzaileek edo auzokideek azpiegitura eta obra publikoekin dituzten arazoak eta proposatzen dituzten hobekuntza-ekariak 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 ordezkari 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 gunetan bizi diren pertsonentzat.

Horren harira, beharrezkotzat jotzen da udalek gai horren gaineko beren irizpidea ezartzea. Hala, egin beharreko inbertsioak eta lehentasunez 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 lehentasuneko 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-aldundiek beren aurrekontuetan sartzen dituzte (nolabaiteko erregulartasunez) 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 seinaleztatze-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 ondoeza 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-espediterearen edukari lotutako alegazioak baino ezin dituzte egin.

Edonola ere, Administrazioak zehatz-mehatz bete behar ditu nahitaezko izapidetak, desjabetutakoei desjabetze-espediterea ikusteko aukera ematea barne, eragindako lurak eta ondasunak behar bezala identifikatuta dauden egiaztatze aldera. Ildo horretan, espeditere 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, espediterea ezin ikusteak edo aukera hori mugatzeak dagokion prozeduran eraginkortasunez defendatzea eragozti badu.

## 2.5. Garraioak

1. Azken urteotan bezala, 2023 ekitaldian garraio-zerbitzuari buruz jaso ditugun kexa gehienek, funtsean, **bidaiariak errepidez garraiatzeko zerbitzua ematean** sortutako arazoak izan dituzte hizpide, nola hiriko zerbitzua izan hala hiriartekoa,.

Hori horrela, EAEko zenbait hiritan hiri-garraioaren zerbitzuan geralekuak kentzearen ondorioz Arartekoak jaso dituen kexak aipatu behar dira.

2. Bestalde, ohikoak izan dira aurten ere **garraio-txartelen arazoengatiko** kexak, bereziki, txartelak baliogabetzeagatik; izan ere, balizko jarduera irregularrak hauteman dira tarifak bateratzeko sisteman modu iruzurtian deskontu handiagoak lortzeko asmoz. Arartekoak aztertu dituen kasuetan, lurralde bakoitzeko garraioaren lurralde-agintaritzak jarraitzen duen prozedura —aipatu txartelak baliogabetzeko— aplikatu beharreko araudian ezarritako irizpideen eta prozeduraren araberakoa zela egiaztatu ahal izan zen.

Txarteleko dirua eskudirutan kargatu eta txarteletan agertu ez delako ere izapidetu dira zenbait erreklamazio. Kasu horietan, erabilitako diru-kopurua berreskuratuzeko, beharrezkoa da txartel egokiak aurkeztea.

Halaber, txartelak galdutakoan horien saldoa berreskuratu ezin delako ere ohikoak dira salaketak. Ondore horietarako, aipatzekoa da txartel orokorrek zorro-txartelak direla, hainbat pertsonak erabil ditzaketela eta beraien artean eskualdatu, beharpen eta guzti bidaiatzeko. Ondorioz, izenik gabeko txartelak direnez, txartel horiek galduz gero ez da



posible berorien saldoa berreskuratzea. Halakoetan, egindako ordainketaren egiaztagiriak ez du balio izenik gabeko txartel bat identifikatzeko. Hala ere, galduz gero saldoa berreskuratzeo aukera ematen duten txartelak erregistratu daitezke. Horretarako, ukitutako erakundeen webguneetan, dauden askotariko txartelei buruzko informazioa emateaz gain, txartel horiek erregistratzea komeni dela jakinarazten da.

3. Azkenik, adierazi behar dugu zenbait kexa izapidetu direla, zeinetan desadostasuna adierazten baitzen Bizkaibusen garraio publikoan ezin zirelako erabili hobariak baliatzeko aukera ematen duten hileko tituluak, nahiz eta horien erabilera onartuta egon Bizkaiko garraio publikoaren sistemaren gainontzean. Zenbait izapide egin ostean, Bizkaiko Foru Aldundiaren Garraio, Mugikortasun eta Turismo Sailak Arartekoari jakinarazi zion 2024. urtetik aurrera Bizkaibusen barne sartuko direla Bizkaiko Garraio Partzuergoaren aldi baterako titulu hauek: Bidai 50, Bidai 70 eta Bidai Oro.

### 3. Arloko jardueren laburpena

Herritarrei dagozkien eskubideen egoera aztertzen hasiz gero, jasotako kexak eta kontsultak oinarri hartuta, azpimarratu behar da herritarrek oraindik ere zerbitzu publiko hobek eta seguruagoak eskatzen dituztela.

**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.

Hiriguneak zeharkatzen dituzten errepide askok ez dute oinezkoak alde batetik bestera igarotzeko biderik (zebra-bideak, semaforoak) eta horrek arrisku-egoerak sortu ditu bertatik ibili behar diren hiriguneetako bizilagunentzat.

Aurten, bereziki aipatu behar ditugu administrazio publiko guztiek bete behar duten **administrazio-prozedura erkideari** buruzko indarreko legedia ez betetzeak eragiten dituen arazoak. 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 arauekin dute zerikusia; beste batzuk, aldiz, sozietatearen titularra den erakundeari dagozkion ahalmen publikoak erabiltzeari lotuta daude, hala nola zehapen-araubidea –dagozkion araudia hausteagatik– eta zordunen aurka premiamendu mekanismoak erabiltzea.

Bukatzeko, eta ohikoa denez, Arartekoak salatu du oso arriskutsua dela **administrazioaren isiltasuna**, herritarrak 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 legezketasun-printzipioarekin. Hortaz, jokabide jakin bat eskatu beharra dago, gaiaren funtsean zein forman.



# Jarduera ekonomikoaren antolamendua

**II.**  
kapitulua

**8**



## 1. Arloa kopurutan

2023an, 39 kexa-espeditente jaso dira arlo honetan, alegia, erakundeak ekitaldi honetan zehar jaso dituen kexa guztien %1,29.

Kexa horiek honako administrazio hauei dagozkie:

- Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorra (Eusko Jaurlaritz) ..... 8
- Tokiko administrazioa ..... 3
- Foru administrazioa ..... 2

Azpiarloak, berriz, honakoak izan dira:

- Merkataritza, turismoa eta kontsumoa..... 13
- Beste alderdi batzuk ..... 13
- Finantza-erakundeak eta aseguru-etxeak ..... 5
- Administrazioaren funtzionamendua eta administrazioaren prozedura ..... 5
- Telefonia zerbitzuak ..... 2
- Nekazaritza, abeltzaintza, arrantza eta industria..... 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
	▶	▶▶	✗	✓	🗨️	
<b>42</b>	<b>12</b>	<b>30</b>	<b>14</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

## 2. Kexarik aipagarrienak

### 2.1. Energiaren Euskal Erakundearen laguntzak emateko prozedurak

Energiaren Euskal Erakundeak onetsitako mugikortasun eraginkor eta jasangarrirako pizgarrien programaren baitan laguntzak eskatu dituzten pertsonen erreklamazioak jasotzen jarraitu dugu Arartekoan.

[Arartekoaren 2023ko apirilaren 26ko Ebazpenaren](#) bidez, Energiaren Euskal Erakundeari eskatu zaio berrikus dezala 2021eko Ibilgailuen Renove Planaren baitan egindako laguntza-eskaera bat ukatu izana. Kexan adierazi zenez, 2021eko uztailan eskaera bat aurkeztu ostean, EEEK ukatu egin zuen urte bereko irailean, eta argudiatu zuen eskatzaileak ez zituela egunean bere zerga-betebeharrak. Hala ere, jakinarazpenaren ostean, kexagileak Bizkaiko Foru Ogasunarekin baieztatu zuen ez zuela zorrik ordaintzeke betearazpen-bidean, 2020ko PFEZaren bigarren zatikia izan ezik, zeina borondatez ordaindu behar baitzen 2021eko azaroan. Kexagileak berraztertzeke errekurtsioa aurkeztu zuen, baina EEEK ukatu egin zuen 2022ko urtarrilean, eta argudiatu zuen eskaturiko dokumentazioa ez zela epearen barruan eskatu. Kaltetuak Arartekoan errekurritu zuen, eta adierazi zuen eskaera egin zuen unean egunean zituela bere zerga-betebeharrak.

Ebazpenean nabarmentzen da programaren oinarriek, EEEKo Zuzendaritza Nagusiak onetsiak, ezartzen zutela eskatzaileek egunean izan behar dituztela beren zerga-betebeharrak. Arartekoak azpimarratu du administrazioak baldintza hori egiaztatzeke betebeharra duela, eta horretarako eskuragarri dagoen informazio elektronikora jo behar duela, eskatzaileek administrazioan jada eskura dituzten agiriak aurkez ditzatela ekiditeko. Kasu honetan, EEEK elkarreragingarritasun-nodoaren ezezko erantzuna jaso zuen 2021eko uztailan, eta argudiatu zen eskatzaileak ez zituela bete bere zerga-

betebeharrak. Hala ere, kexagileak argudiatu zuen lortutako informazioa ez zela zehatza, izan ere, 2020ko PFEZaren ordainketa zatikatuari zegokion, zeina ordaintzeko borondatezko aldian baitzegoen, Bizkaiko Foru Ogasunean aurkeztutako ziurtagirietan justifikatu zuen bezala.

Arartekoak uste du EEEk ofizioz jaso behar izan zuela kexagilearen zerga-betebeharrak bete zirela egiaztatzen zuen ziurtagiria, kontuan izanda inguruabar bereziak eta emandako informazio osagarria. Hortaz, Arartekoak EEEri gomendatu dio ezeztatu dezala laguntza-eskaera eta birplanteatu dezala, kontuan hartuta administrazioak jada badituen agiriak ez aurkezteko eskubidea, Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen 39/2015 Legearen 28.2 artikuluan jasoa.

Osteko [ebazpen batean, 2023ko azaroaren 29koan](#), Arartekoak Energiaren Euskal Erakundeari gomendatu zion atzera bota zezala pertsona batek MOVES III programaren baitan auto elektrikoa kargatzeko puntu bat instalatzeko eskatu zuen laguntza bat ukatzeko erabakia. Kasu horretan, EEEk ukatu egin zuen eskaera, eta argudiatu zuen instalazioak programako oinarrietan zehaztutako baldintzen arabera diruz lagundu ezin zen konexio-entxufe bat barne hartzen zuela. Kexagileak argudiatu zuen bere instalazioak betetzen zituela baldintza guztiak, izan ere, ohiko entxufeen bazterketa ez zegoen beren-beregi jasota deialdiko oinarrietan. EEEk berraztertze errekurtsoa gaitzetsi zuen, eta baieztatu zuen oinarriak ibilgailu elektrikoetarako elikatze sistema espezifikoetara bideratuta zeudela, karga-sistema arruntak izan ezik.

Arartekoaren ebazpenean arrazoitzen denaren arabera, jatorrizko oinarrietan ez zen baztertzen karga-modu hori. Bazterketa hori geroagoko aldaketa batean arautu zen. Edonola ere, aldaketaren atzeraeragina ez da aplikagarria kasu honetan, izan ere, segurtasun juridikoaren eta konfiantza legitimoaren printzipioa oinarri hartuta, aldaketa indarrean sartu aurretik aurkeztutako eskaerak indarrean dauden oinarrien arabera arautu behar dira. Horregatik, Arartekoak EEEri gomendatu dio laguntzaren ukapena balio gabetzeko, oinarri hartuta eskaerak betetzen zituela aurkeztu zen unean indarrean zeuden oinarriak eta osteko aldaketa ez dela ezarri behar atzeraeraginez.

Bi kasuetan Energiaren Euskal Erakundeak ez ditu gomendioak onartu.

## 2.2. Gizarte-bonu termikoaren erregulazioa

Urte honetan zehar, Arartekoak gizarte-bonu termikoaren ordainketan izandako berandutzeari buruzko kexak jasotzen jarraitu du. Gizarte-bonu termikoa araututa dago trantsizio energetikoa burutzeko eta kontsumitzaileak babesteko premiazko neurriei buruzko [urriaren 5eko 15/2018 Errege Lege Dekretuan](#). Zehazki, gizarte-bonu termikoa energia-kontsumitzaile zaurgarrien artean energia-pobrezia arintzera bideratutako zuzeneko laguntza bat da; berogailura, etxeko ur berora edo sukaldera bideratua.

Gizarte-bonu termikoa modu automatikoa ematen zaie gizarte-bonu elektrikoaren onuradunei. Laguntza emateko, erabiltzaileak argi elektrikoaren enpresarekin helbideratuta duen bankuko kontuan ordainketa bat egiten da urtean behin. Ekitaldi bakoitzean gizarte-bonu termikoaren onuradunak izango dira aurreko urteko abenduaren 31n elektrizitatearen gizarte-bonuaren onuradunak diren kontsumitzaileak.

Autonomia-erkidegoen ardurak izango da (kasu honetan Eusko Jaurlaritzarena) laguntzak kudeatu eta ordaintzea. Ondorio horietarako, urtero, Trantsizio Ekologikorako Ministerioak ekitaldian erabilgarri dagoen aurrekontuaren lurralde-banaketa kalkulatu du eta zenbatekoak transferituko dizkie administrazio eskudunei, ordaindu dezaten; bai eta onuradunen eta dagozkien zenbatekoen inguruko informazioa ere. Autonomia-erkidegoek laguntza ordainduko diete onuradunei egokitzat jotzen duten moduan eta epeetan, beren prozeduren, antolamenduaren eta onuradunen kolektiboaren arabera.

Euskal Autonomia Erkidegoaren kasuan, [ekainaren 8ko 6/2023 Legeak](#) erreferentziako merkaturatzaileek Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorrari Euskal Autonomia Erkidegoan gizarte-bonu termikoa kudeatzeko eta ordaintzeko informazioa jakinaraztea arautu du. Bestalde, Eusko Jaurlaritzak, [urriaren 10eko 149/2023 Dekretuaren](#) bidez, gizarte-bonu termikoaren kudeaketa, ebazpena eta ordainketa arautu ditu. Urtero emango da eta ez da beharrezkoa aldez aurretik eskatzea. Kudeaketa Eusko Jaurlaritzako Berdintasun, Justizia eta Gizarte Politiketako Saileko Familia eta Haurren Zuzendaritzak egingo du, enpresa merkaturatzaileek emandako elektrizitatearen gizarte-bonuaren onuradunen zerrenda oinarri hartuta.

## 2.3. Kontsumitzaileen eskubideekin zerikusia duten jarduketak

2023an, 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 interesgarriztat jotako informazioa kexagileei helarazteaz gain, kontsumitzaileen informazioarako udal bulegoak eta Kontsumobide arduratzen dira kexa horiek izapidetzeaz, jasotako eskumenak erabiliz.

[Kontsumitzaile eta erabiltzaileen Estatutuaren apirilaren 27ko 4/2023 Legeak](#), Eusko Jaurlaritzak onartua, gizarteko aldaketetara eta Europako araudira egokitzea bilatzen du. Arau horren xedea kontsumo arduratsua sustatzea eta pertsona zaurgarriak babestea da, eta kontsumo-ohitura berriak jorratzen ditu, bereziki, inguru digitaletan. Araudiak kontsumo arduratsuen printzipioa eta elikagai-xahutzearen kontrako neurriak nabarmentzen ditu. Legeak jardunbide egokien kodeak sustatzen ditu eta zehapen-ebazpenetan

izandako kalteen konponketa errazten du. Horretarako, ahalbidetzen du kontsumo-arloko zehapen-ebazpenak, halaber, eragindako kalte-galeren ordaina emateko betebeharra erabaki ahal dezala eta dagokion kalte-ordainaren zenbatekoa zehaztu dezala, zeina betearazlea izango baita premiamendu-bidetik.

## 2.4. Finantza-erakundeak eta aseguru-etxeak

Era berean, herritarrek erakundeari jakinarazi diote ez daudela ados banketxeen eta aseguru-etxeen jarduera eta praktika batzuekin, uste baitute modu negatiboan eragiten dietela beren interesei.

Berez, Ararteko erakundeari dagokion esku hartzeko esparrua ez da hori, finantza-erakundeen eta aseguru-etxeen jarduna kontrolatzea erakunde hau sortu eta arautzeko [otsailaren 27ko 3/1985 Legeak](#) esleitutako kontrol-ahalmenetatik kanpo geratzen baita. Nolanahi 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 konponbidea lortzeko.

Jurisdikzio zibileko justizia-organoetan salaketa jartzeko aukera izateaz gain, Kontsumitzaileen Informaziorako Udal Bulegoetara (KIUB) eta Kontsumobidera ere jo dezakete. Bertan, zerbitzu horien kontsumitzaile eta erabiltzaile izateagatik dagozkien eskubide eta beharrei buruzko informazioa jasoko dute.

Era berean, kontuan izan behar da banku-erakundeek zein aseguru-etxeek badutela barruko zerbitzu bat erreklamazioak egiteko. Banku-erakundeen kasuan, Espainiako Bankuaren Erreklamazio Zerbitzua dago, izan ere, horren ardua da neurrigabeko jarduerak saihestea eta bankuei buruzko indarreko araudia edozein unetan bete dadila zaintzea.

Aseguru eta pentsio-planei dagokienez, Ekonomia, Merkataritza eta Enpresa Ministerioko Aseguru eta Pentsio Funtsen Zuzendaritza Orokorra arduratzen da sor daitezkeen gatazkak ebazteaz. Doako eta epaitegiz kanpoko prozedura da. Hala ere, ez dira jorratzen aseguruaren esparruan planteatu daitezkeen arazo guztiak; hortaz, komenigarria izan ohi da zerbitzu honek eman dezakeen informazioa kontsultatzea.

Azkenik, gogoratu behar da Eusko Jaurlaritzako Ogasun eta Finantza Sailak esleitura dituela zenbait fiskalizatze-ahalmen, borondatezko gizarte-aurreikuspeneko erakundeek (BGAE) dagokienez. Arartekoak azter ditzake ebazpen horiek, EAEko organo batek emandakoak direlako.

## 3. Jarduera-planaren esparruko bestelako esku-hartzeak

### - Ofiziozko jarduketa, mugikortasun jasangarria sustatzeko Euskal Autonomia Erkidegoko udaletan emisio gutxiko eremuak arautzearen bidez

Arartekoak ofiziozko jarduketa bat abiarazi du mugikortasun jasangarria sustatzera bideratutako herritarren hainbat elkartek bildutako informazioaren ondorioz. Elkarre horien arabera, zenbait euskal udal berandutu egin dira emisio gutxiko eremuak arautzeko orduan.

Batzar Nagusiek 2021ean onetsitako Klima-aldaketari eta Trantsizio Energetikoari buruzko Legean ezartzen da 50.000 biztanletik gorako udalerriek, 2023a hasi aurretik, beren udalerrietan dagozkion hiri-mugikortasun jasangarriko planak izan behar dituztela onetsita. Arau horren arabera, emisio gutxiko eremuak udalerrri bakoitzean mugatutako lurralde-eremu bat dira, airearen kalitatea hobetzeko eta berotegi efektuko gasen emisioak arintzeko ibilgailu kutsakorrenak sartzeko, zirkulatzeke eta aparkatzeko murrizketak ezartzen dituenak.

Gaur egun, sei dira araudiak ukitutako euskal udalerrriak: Bilbo, Vitoria-Gasteiz, Donostia, Getxo, Barakaldo eta Irun.

Berotegi-efektuko gasen emisioak murriztea funtsezkoa da klima-aldaketaren kontrako borrokan, Parisko Akordiotik jasotzen denaren arabera, Klima-aldaketari buruzko Nazio Batuen Esparru-hitzarmenaren eta 2021-2030 aldirako Energia eta Klima-plan Nazional Integratuaren baitan.

Arartekoak ofiziozko jarduketa honekin planteatu du emisio gutxiko eremuen erregulazioaren izapidetzearen egoera modu publiko eta gardenean aztertzea, horrela, herritarren parte-hartze egokia ahalbidetzeko eta neurri horiek eragin ditzaketen kostu eta onura ekonomiko zein sozialen ondorioak ebaluatzeko.

## 4. Arloko jardueren laburpena

- Laguntzak emateko prozedura horrek era egokian bermatu behar ditu Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen [urriaren 1eko 39/2015 Legean](#) jasota dauden eskubideak, edozein administrazio publikok jada badituen agiriak ez aurkezteari dagokionez. Eskubide horiek baliatzeak ez du inola ere interesduna kalteku edo zigortu behar.
- Egungo larrialdi klimatikoak trantsizio ekologikoa eta energetikoa eskatzen du, klima-aldaketaren ondorio larrienak arintzeko. Trantsizioak bidezkoa izan behar du eta ez du kolektiborik atzean utzi behar, bereziki, kolektiborik zaurgarrienak. Horretarako, beharrezkoa da herritarrak energia- eta klima-politiken erdian jartzea.
- Arartekoak ofiziozko jarduketa bat abiarazi du, 50.000 biztanletik gorako euskal udalek emisio gutxiko eremuak sortzeko betebeharra betetzen dutela bermatzeko. Eremu horiek ibilgailu kutsakorrenen sarbidea eta zirkulazioa mugatzen dute, eta horrek berotegi-efektuko gasen emisioak murrizten eta airearen kalitatea hobetzen laguntzen du.
- Egungo energia-krisiak eta gizarte-bonu termiko horren onuradunak bereziki zaurgarriak izateak, botere publiko eskudunek gizarte-bonu termikoaren ordainketa gauzatzeko ahalegin handiagoa egitea justifikatuko lukete, dagokion ekitaldiaren urtea baino epe laburragoan eta hurbilagoan.
- 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, Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Estatutuari buruzko apirilaren 27ko 4/2023 Legean jasotako eskumenen barne-erreklamazioak izapidetzeko.



# Herri-administrazioen zerbitzuko langileak

**II.**  
kapitulua

**9**



## 1. Arloa kopurutan

2023an, Ararteko erakundeak 229 kexa-espeditente jaso ditu herri-administrazioen zerbitzura lan egiten duten langileen arloan. Kopuru hori erakunde honen jarduera-arlo guztien %7,60 da.

Honako administrazio hauei eragin diete:

- Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorra (Eusko Jaurlaritz) ..... 144
- Tokiko administrazioa ..... 25
- Foru administrazioa ..... 18

Edukiari erreparatuta, espeditente horiek arlo hauekin izan dute zerikusia:

- Funtzio publikoan sartzeko hautaketa-prozesuak .. 64
- Beste alderdi batzuk ..... 49
- Ordainsariak..... 31
- Ordezkapenak..... 26
- Administrazioaren funtzionamendua eta administrazio prozedura ..... 18
- Oporrak, lizentziak eta baimenak ..... 14
- Lanpostuak betetzea ..... 6
- Herritarren eskubideak ..... 5

- Prestakuntza ..... 5
- Laneko jazarpena..... 4
- Hizkuntza normalizazioa ..... 3
- Bateriaezintasunak ..... 1
- Barne-sustapena ..... 1
- Lanpostu-zerrenda..... 1
- Administrazio egoerak ..... 1

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
232	82	150	44	62	4	40

## 2. Kexarik aipagarrienak

### 2.1. Akatsa lanpostu baten esleipenean

Eusko Jaurlaritzako Hezkuntza Saileko garbiketako eta sukaldeko langileen deialdietan izandako akats baten ondorioz, pertsona batek ezin izan zituen zenbait lanpostu eskuratu, zeinak 2021eko irailaren 23an eskubide gutxiagoko pertsona batzuei esleitu baitzitzaizkien. Zenbait kudeaketa egin ostean, zegozkiokeen puntuak aitortu eta ordainsariak ordaindu ziezazkiotela eskatu zuen. Sailburuaren agindu batek eskaera hori baietsi zuen langileen zerbitzuek emandako datuak oinarri hartuta, eta kalkulua egiteko erreferentzia gisa 2021eko azaroaren 19ra arte libre egon zen lanpostu bat zehaztu zuen, lanpostu hori izan baitzen, itxuraz, guztietan iraupenik luzeena izan zuena.

Kaltea jasan zuen pertsonak erabaki horren aurkako errekurtsua jarri zuen; izan ere, berez eskaini beharko lizkioketen lanpostuen esleipendunetako batzuek hilabete batzuk geroago ere jarraitu zuten lanpostu horiek betetzen, hasierako kontratuari, araudia aplikatuta, titularraren euskara-liberazioa ordeztzeko egin zena gehitu zitzaielako. Adierazi zuen irailaren 23a baino lehen jakina zela liberatuko zirenei buruzko informazioa, eta, beraz, zein izango ziren iraupena luzatuko zuten lanpostuak.

Administrazio publikoen ondare-erantzukizuneko sistemaren oinarria da eragindako kaltea osorik konpontzea, eta, beraz, eragindako kalteen pareko ordain osoa eska daiteke. Horregatik, kasu honetan kontuan hartu behar zen kaltea jasan zuen pertsonak, akatsik egon ez balitz, eskura zegoen informazioarekin egin zezakeen aukera.

Arartekoak hainbat aldiz jo behar izan zuen Hezkuntza Sailera gai horri buruzko informazio zuzena lortzeko; izan ere, hasiera batean adierazi zuen ondorengo kontratuak eragin zituzten inguruabarrak *“ezin zirela jakin lehenengo kontratua eskaintzeko unean”*, baina azkenean berretsi zuen liberazioen berri bazutela 2021eko ekainaren 23tik, gutxienez. Inguruabar horrek erakusten du edonork izan zezakeela informazio hori okerreko esleipena gertatu zenean, eta jakin zezakeela, hasieran kontratu laburragoak izan arren, arauan aurreikusitako ondorengotzaren ondorioz, kasu horietan kontratu horien iraupena nabarmen luzatzen zela.

Datu guztiak aztertu ondoren, Arartekoak [2023ko otsailaren 23ko Ebazpena](#) eman zuen; Ebazpen horren bidez, gomendatu zuen erreparaziorako erreferentzia 2021eko irailaren 23aren eta 2022ko uztailaren 1aren artean indarrean zegoen lanpostuen zerrenda izan zedila. Eusko Jaurlaritzako Hezkuntza Sailak balio gabetu egin zuen aurreko agindua beste agindu baten bidez, zeinak aintzat hartu baitzuen kaltea jasan zuen pertsonaren uzia, gomendioan jasotako baldintzetan.

Espedientea ixteko idazkian, Arartekoak bere kezka adierazi zuen, administrazioak ez zituelako behar ziren tresnak izan

kaltea jasan zuen pertsonaren uziari modu arrazoituan erantzuteko eta adierazi zituen eta Langileen zerbitzuek ezagutu behar zituzten egitate errealetan oinarrituta heltzeko. Izan ere, ez zen hala izan, eta, gainera, erakunde honi eta Araubide Juridikoaren Zuzendaritzari igorritako txostenetan, gomendioaren oinarri izan ziren elementuak jada agerian geratu zirenean, haiekiko koherentziarik gabeko jarrera jaso zen. Nolanahi ere, Arartekoak adierazi zuen itxaropena duela berriz ere halako egoerarik gertatzen bada erantzuna behar bezain arina, arduratsua eta osoa izango dela, oraingoan ikusitako moduko atzerapen- eta komunikazio-egoerak berriz gerta ez daitezen.

### 2.2. Amatasun-egoerako lanpostu-eskaintza

Pertsona batek lanaldi-erdiko irakasle-lanpostu bat lortu zuen ekainean, 2022-2023 ikasturte osorako (irailaren 1etik abuztuaren 31ra). Une horretan bertan jakinarazi zuen interesa zuela sor litezkeen lanaldi-luzapenak betetzeko. Ikastetxeak jakinarazi zion beste lanaldi-heren bat sortu zela, eta, beraz, bete beharreko lanaldia 5/6 zela.

Pertsona hori ama izan zen uztailean; beraz, ikasturtearen hasieran, haren ordezkioak bere gain hartu zituen 5/6 horiek. Hala ere, Hezkuntza Sailak jakinarazi zion jaiotzagatiko baimenaren ondoren lanera itzultzen zenean lanaldi-erdiko lanpostua izango zuela, eta ordezkioak beteko zuela gainerako herena. Arartekoaren iritziz, ez zegoen inolako legezko eragozpenik kexagilea 5/6eko jardunaldira itzul zedin, eta hala gomendatu zion Hezkuntza Sailari [2023ko otsailaren 21eko Ebazpenaren](#) bidez, baina Ebazpen horrek ez zuen erantzunik jaso.

Arartekoak ez zuen lortu jakiterik zergatik bete behar zen hasiera batean lanaldi-erdia eta, gero, 5/6, ezta egoera hori hasieratik aurreikusitako ahal izan zen ere; hala balitz, hasieratik lanaldi hori kexagileari esleitzea ekarriko zukeen. Nolanahi ere, erakunde honen ustez, premia bakarra da, eta ezin da bitan banatu; izan ere, administrazioak justifikatu gabeko banaketa horrek kalte egiten die ikastetxearen antolamenduari eta ikasleen eskubideari, baita kaltea jasan duten bi pertsonen eskubideari ere, eta, gainera, ez du betetzen lanaldi-luzatzeak nori esleitu behar zaizkionari buruz araututakoa.

Bestalde, aplikatu beharreko araudiak xedatzen duenez, amatasun-baimenarekin dagoen pertsonak lan-eskaintzak jasotzen jarraituko du, eta, beraz, lanpostu huts bat lortuz gero, lanera itzuli ahal izango da, eta, bestela, denbora zenbatuko zaio. Hasiera batean, aurreikuspen horren helburua amatasuna babestea zen, baina, kasu honetan, administrazioaren interpretazioan, helburu hori lortzeko oztopo bihurtu da.

Are gehiago, Arartekoaren iritziz, jarduketa hori sexuan oinarritutako zuzeneko bereizkeria izan liteke, zeina honela definitzen baitu [martxoaren 22ko 3/2007 Lege Organikoak](#): “sexuan oinarritutako zuzeneko diskriminaziotzat joko da,

haurdunaldiarekin edo amatasunarekin zerikusia izanda, emakumeei emaniko kalterako tratu oro". Arartekoaren iritziz, argi zegoen kexagileari lanaldiaren herena ez gehitzea bere amatasun-egoeratik gertatu zela, bestela hari esleituko baitzitzaion lanaldi hori.

Hala, Arartekoak gogora ekarri zuen, halaber, [Irailaren 30eko 108/2019 Epaia](#) ere, Konstituzio Auzitegiarena, non Auzitegiak ondorioztatu baitzuen emakume bat amatasunagatik kontratazeari uko egitea sexuan oinarritutako diskriminazioa dela eta iritzi baitzion amatasuna ez dela kontrataziorako eragozpen bat lan-eskaintza baten esparruan, atsedenaldea amaitzen denean lan hori gauzatu daitekeelako, eta ondorioztatu zuen administrazioek neurriak hartu behar dituztela amatasuna enplegu publikoa lortzeko oztopo izatea eragozteko.

### 2.3. Adinagatik irakastorduak murriztea

Hainbat pertsona ez zeuden ados Eusko Jaurlaritzako Hezkuntza Sailak ez zielako aplikatu 60 urtetik gorakoek eskola-lanaldiaren herena ikastetxeko zuzendaritzak zahazten dituen eskolaz kanpoko funtzioekin ordezkatzeko dagokien aukera. Erabaki horren arrazoia zen 63 urte beteak zituztela eta, beraz, borondatez erretiratzeko aukera zutela, baina pentsioa murriztuta.

Sail horrek Arartekoaren eskaerei emandako erantzun-txostenak aztertu ondoren, [2023ko irailaren 26ko Ebazpenak](#) gomendatu zion eskaera horien guztien ukapena berrikeri zezala eta araudiaren arabera zegokion moduan baimena eman diezaiela.

Hain zuzen ere, figura hori [Lan-baldintzak arautzen dituen hitzarmenean](#) jasota dago, zeinak indarrean jarraitzen baitu, eta jasotzen du 65 urtetik beherako pertsona guztiek hura baliatzeko eskubidea dutela, borondatez erretiroa hartzeko aukera ukatzeko elementu gisa agertu gabe.

Murrizketa hori, hala ere, dokumentu berri batean aurreikusitako<sup>3</sup>, zeinak ez baititu betetzen eskubidea aitortzeko betekizunetan eta, azken batean, eskubidean bertan egiten duen aldaketa baliozkotzat jotzeko behar diren baldintzak. Batetik, dokumentua bera proposamen-multzo hutsa da, alderdi guztiek sinatu ez dituzten proposamenen multzo bat, eta haiek dira negoziazio kolektiboko prozesu baten ondoren lortu behar den akordio baterako abiapuntua. Bestetik, proposamenak ez zituen Gobernu Kontseiluak berretsi, ez onartu, ezta Euskal Herriko Agintaritzaren Aldizkarian argitaratu ere; beraz, ez dira betetzen araudiak erabakiei balioa eta eraginkortasuna emateko eskatzen dituen baldintzak.

Horregatik guztiagatik, Akordio arautzailearen testuak indarrean jarraitzen du, inolako aldaketarik gabe, eta hori da eskaera horiei aplikatu behar zaiena, aipatutako murrizketa kontuan hartu gabe.

<sup>3</sup> "Akordio baterako proposamena. Irakasle funtzionarioen mahai sektoriala (2018/05/14)"

Gainera, [maiatzaren 3ko 2/2006 Lege Organikoak](#) figura hori sartzen du irakasleen aintzatespenaren, laguntzaren eta balorazioaren kapituluaren barruan. Eta hori bada 60 eta 63 urte bitartekoei aplikatzeko aukera ematen duen oinarria, ez da ulertzen adin hori gainditzen dutenak bazter uztea; izan ere, arrazoi hori bera hor dago oraindik, eta ez du zerikusirik borondatez erretiroa hartzeko aukerarekin.

Hezkuntza Sailak ez zien erantzunik eman gomendioaren oinarri izan ziren argudioei, eta, beraz, ez onartutzat jo zen.

## 3. Arloko jardueren laburpena

### 3.1. Administrazio publikoetako behin-behinekotasuna

Azken urteetan administrazio publikoetan ikusi diren behin-behineko enpleguaren tasa altuen eta inguruabar horrek eragiten dituen egoera konplexuen ondorioz, [autonomia-](#) eta [estatu-araudia](#) onartu behar izan da. Horri esker, 2023an iraupen luzeko aldi baterako enplegua finkatzeko salbuespenezko prozesuak eta prozesu bereziak gauzatu ahal izan dira, bai merezimendu-lehiaketa bidez, bai eskaintako zerbitzuen balorazio espezifikoa duen oposizio-lehiaketa bidez.

Erakunde honek espero du hautaketa-prozesu horiek gauzatzeko aukera emango duela behin-behinekotasun tasak arrazoizko mailetara jaisteko, araudiak defendatzen duen % 8 gainditzen ez duten mailetara, eta plangintza estrategikoa egiteko eta pertsonak kudeatzeko beharrezko lanak, behin-behinekotasuna kontrolatzeko gainerako neurriak zaintzarekin batera, indize horiek maila horietatik gora haztea eragotziko duela, eta, hala, baita nahi gabeko tratu-desberdintasunak izatea ere lan-baldintzetan, hala nola azken urteotan gertatu direnak eta [Europar Batasuneko Justizia Auzitegiak](#) (EJJA) debekatu dituenak.

Lehiaketa-sistemaren erabilera zalantzan jarri da kasu batzuetan, uste delako abantaila konparatiboa dela lehiaketa-oposizio bat gainditu behar izan dutenekiko. Hala, 2020ko ohiko deialdian parte hartu zuten unibertsitatez kanpoko irakasle askok adierazi zuten ez zeudela ados salbuespenezko prozesuaren ondorioz sartzen direnak lanpostuak esleitzeko lekualdatze-lehiaketetan posizio hobea izatearekin.

### 3.2. Plangintza eta baliabideak

[2023ko abuztuaren 10eko Ebazpenean](#), Eusko Jaurlaritzako Hezkuntza Sailari gomendatu zion erlijio islamiarreko lanpostuak sor zitzala, araudiaren arabera beharrezkoa baitzen lanpostu horiek egotea antzemandako eskaria

oinarri hartuta, langileak eskuragarri izateko neurriak ezar zitzala, eta lansari-ondorioak eta ondorio profesionalak aitor ziezazkiela sortu gabeko lanpostuak bete behar zituztenei. Ez zen gomendioa onartu.

Kexa batzuk behar beste langile ez egoteari buruzkoak izan dira (Ertzaintza), edo titularren absentziak betetzeko atzerapenari buruzkoak (Hezkuntza Saileko irakasleak), eta azken kasu horietan azpimarratzekoa da egoera horrek kalte egin diezaiokeela ikasleen prestakuntza-prozesuari. Ildo beretik, beste kexa batzuk ere adierazi dira irakaskuntzako hautaketa-prozesuetako epaimahaikideen izendapenari dagokionez, eta horrek aldaketa garrantzitsuak eragin ditu ikastetxeetako irakasleetan, ikasturtea hasi eta hilabete eskasera.

Iraupen jakineko kontratuen gehieneko muga legez aldatzeak zailtasunak eragin zituen ikastetxeetako sukaldeko langile-premiak asetzeko, eta horrek ere kexak eragin zituen. Azkenean, Hezkuntza Sailak eta sindikatuek akordio bat lortu zuten, hitzarmen kolektiboa aldatuz muga hori handitzeko eta egitura-premiei erantzungo dieten lanpostuak sortzeko.

### 3.3. Enplegu publikorako sarbidea

Lehenik, nabarmentzekoa da [azaroaren 30eko 13/2023 Legeak ekainaren 26ko 8/1997 Legean](#) egin duen aldaketa, zeinak Osakidetzako estatutupeko langile izateko nazionalitatearen betekizunetik salbuesteko aukera ematen baitu, langile gutxi dauden edo betetzen zailak diren espezialitateetan. Hala, kategoria horietan sartzeko interesa duten pertsonen kexak konpondu ahal izango dira, zeinak orain arte ezin baitziren sartu, behar zen titulazioa izan arren eta zerbitzuak behar bezala betetzeko langileak behar izan arren.

Bestalde, [otsailaren 28ko 4/2023 Legeak](#) zenbait neurri aurreikusten ditu LGTBI pertsonen lan-arloan dituzten eskubideak bermatzeko.

**Hautaketa-prozesuen diseinuari** dagokionez, aldi baterako enplegua egonkortzeko prozesu asko izateak kexak eragin ditu prozesu horien elementu definitzaile guztietan: aukeratutako sistema, sartzeko titulazio edo hizkuntza-eskakizunak, zerbitzuen zenbaketa edo kontuan hartu beharreko merezimenduen konfigurazio zehatza, eta, desadostasun legitimoaz harago, ezin izan da zehaztu irregulartasunik edo diskriminazio-jarduerarik izan den.

Nolanahi ere, administrazioek beren burua antolatzeko dituzten ahalmenak aitortuta ere, erakunde honek uste du sartzeko baldintzak eta merezimenduak konfiguratzeko orduan, berdintasun-, merezimendu- eta gaitasun-printzipioak eta arauak errespetatzeaz harago, behar bezala arrazoituta egon behar duela bete behar diren funtzioei eta erakundearen egitura juridiko-administratiboari dagokienez,

eta ez duela ekarri behar praktikan lehia eragozten duen emaitzarik.

Horri dagokionez, Tuvisaren deialdi batek kexa bat jaso zuen, kanporatze-probetako batek gizonen alde egin zuelako.

Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorreko hautaketa-prozesuei buruzko kexa batek zalantzan jarri zuen plazak esleitzeko aurreikusitako modua, hizkuntza-eskakizuna egiaztatu zuten pertsonak ez zituelako behartzen hizkuntza-eskakizuna duten lanpostuak hautatzera; izan ere, hizkuntza-eskakizunik gabeko lanpostuak eskuratzeko aukera ematen zitzaizenez, gerta zitekeen hizkuntza-eskakizunik ez zutenak lanposturik gabe geratzea. Hala ere, erakunde honek erabaki zuen funtzio publikoaren araudiak deialdi hori bermatzen zuela.

Aurten ere kexak aurkeztu dira zenbait erakunde publikok aholkularitza-enpresa pribatuetara jotzen dutelako etengabe hautaketa-prozesuak diseinatzeke eta gauzatzeke; prozesu horietan, [2022ko azaroaren 8ko Ebazpenak](#) adierazten zuenez, ez da beharrezko informaziorik ematen, eta ezinezkoa da enplegu publikoa lortzeko printzipio orokorrak betetzen direla bermatzeko jarraipena egitea. Horren adibide dira Metro Bilbaon, IHOBEn edo SPRIIn egindako prozesuak, besteak beste.

Kexa kolektibo batek Osakidetzako larrialdi-zerbitzuetan eta enpresa pribatuan lan egiten duten pertsonen bateraezintasun-egoerak aipatu zituen.

**Prozesuak egiteari** dagokionez, zenbait pertsonak adierazi zuten haserre zeudela Osakidetzako deialdiak bata bestearen segidan zirenez ondorengo prozesuko probak egin behar izaten zituztelako aurrekoa gainditu ote zuten jakin gabe, egikaritzean izandako atzerapenagatik. Nahiz eta osasun-erakunde horrek adierazi zuen egoera hori antolaketa-arrazoiek eta legezko epeak betetzearen ondoriozko arrazoiek eragin zutela eta prozesuak arinago amaitu nahi zituela, nahi ez ziren ondorio larriak sortu zitzaizkien kaltetutako pertsonen.

Era berean, Arartekora jo zuen Osakidetzak 2018an deitu zuen hautaketa-prozesuan parte hartu zuen pertsona-talde batek, bere espezialitateari zegokion kautelazko etetea kentzeko eskatzeko —epaitegi batek aurretiatzko eginbideak ireki zituelako erabaki zen etete hori bere garaian—, talde horren ustez ez baitzegoen etete horri eusteko beharrezko elementurik.

Gai honetan, lehiaketa-sistemarekin ados ez egoteagatik epaimahai bateko kide ez izateko kontzientzia-eragozpena alegatzeko aukerari buruzko kexak aztertu dira, eta Arartekoak ulertu zuen hori ez zela aplikagarria. Zenbait kexa titulazioagatik edo administrazio-erregistroen arteko komunikazioaren ondoriozko zailtasunengatik titulazioa aurkeztu zenik jasota ez zegoelako gertatu ziren bazterketei buruzkoak izan ziren, eta horiek ere aztertu ziren.

Berriz ere erregistratu dira unibertsitatez kanpoko irakaskuntzako hautaketa-prozesuetan adingabeak zaintzeagatik aldi baterako eteteak zerbitzu gisa zenbatzen ez zaizkien pertsonen kexak; horrek, aurreko txostenetan adierazten zenez, figura bera zalantzan jartzen du, behin-behinekotasunean oinarritutako tratamendu bereizia delako, eta, gainera, kontra egin liezaioke [Berdintasun Legeari](#), zeinak aurreikusten baitu amatasuna eta aitatasuna babesten dituzten edo kontziliazioa errazten duten baimenek hartzen duten denbora lanbide-esperientzia gisa baloratzea.

Araudi hori Bilboko Udalari buruzko kasu batean ere aztertu zen, zeinak azkenean kontuan hartu baitzuen hautaketa-prozesu batean parte hartu zuen pertsona batek jaiotzagatik eta adingabeak zaintzeagatik izandako baimenaren denbora.

Beste kexa bat aztertu ondoren, Arartekoak gogorarazi zion Eusko Jaurlaritzako Hezkuntza Sailari deialdi bakarrean deitutako probak atzeratzeko eskaerak ezin direla sistematikoki ezetsi, baizik eta azterketa zehatz eta arrazoitu bat egin behar dela; izan ere, ezin da baztertu egoera jakin eta ezohiko batzuk egoteak, arrazoizkotasun-parametroen arabera, deialdi bakarretik bereiztea eskatzen duten eta pertsona guztiak berdintasun-baldintzetan parte hartzea bermatuko duten irtenbide zehatzak hartzea eskatzea.

[2023ko apirilaren 17ko Ebazpenean](#), Hezkuntza Sailari gomendatu zitzaion hautaketa-prozesuetako probak egiten diren bitartean edoskitzeko erabilitako denbora berreskuratzeko aukera izan dadila, egoera horretan dagoen pertsona bakoitzarentzat hasieran aurreikusitako amaiera-ordua luzatuz. Ez zen gomendioa onartu.

Pertsona batek adierazi zuen kezka eragiten ziola proba teoriko bateko galderak aurkaratzeak, horrek anonimotasuna galtzea zekarrelako, eta geroago aurrez aurreko ariketa bat egin behar zuela galderak prestatu zituen epaimahaiaren aurrean. Arartekoak iradoki zion aurkaratze hori geroago egin zezala, kalifikazio guztiak argitaratzen zirenean.

[Polizia eta Larrialdietako Euskal Akademiak](#) Prebentzio eta Su Itzaltze Zerbitzuetarako egindako deialdi bateratuari buruzko kexa aztertzean ondorioztatu zen administrazioak sakon ikertu behar zituela azterketa teorikoaren konfigurazioari buruzko informazioa alde zuzenetik zabaldu zela adierazten zuten baieztapenak. Bestalde, ondorioztatu zen parte-hartzaile guztiak proba guztiak aukeraturako hizkuntzan —euskaraz edo gaztelaniaz— egin ahal izatea bermatu behar zela, eta ez zela halakorik gertatu, hain zuzen ere, ahozko gaitasuna ebaluatzeko hizkuntzan, gaztelaniaz bakarrik egiteko aukera izan baitzen. Ondorio horiek bidali ondoren, erakunde honek bere esku-hartzea eten zuen, gaiari errekurtsio judiziala jarri zitzaiolako.

**Aldi baterako enpleguaren** atalean ere izan dira arrazoi beragatik izapidetza eten zitzaizkien kexak, hala nola Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorreko aldi baterako enplegu lan-poltsak [azaroaren 11ko 7/2021 Legea](#) egokitzeko prozedurari buruzkoa edo Erandioko

Udaleko lanpostu baterako egindako izendapen baten erregularatasuna zalantzan jartzen zuena.

Hezkuntza Sailaren jarduerari buruzko kexa bana izan da amatasun- edo aitatasun-egoeran zeuden pertsonen aldi baterako premiak betetzeko deitu izanari buruz. Lehenengoa 2.2. atalean zehazten da. Bigarrean, Sail horrek kaltetutako pertsonaren uzia onartu zuen azkenean, zeinari hasiera batean ez baitzion kontratua hobetzen utzi, aitatasun-baimena zuelako.

Hezkuntza Sailak atzerrian lortutako tituluek irakasleen ordezkapenentarako zerrendan sartzeko baldintza gisa homologazio-ziurtagiri bat izatea eskatzeak kexak eragiten jarraitzen du; izan ere, legeriak titulu horietako gehienei dokumentu hori ematea eragozten du. [2023ko abenduaren 26ko Ebazpenak](#) haietako baten azterketa amaitu zuen.

Berriro ere, erakunde honek nabarmendu nahi du beharrezkoa dela administrazio publikoek ez ezik gizarte osoak ere neurri guztiak hartzea **desgaitasunen bat duten pertsonak** erabat gizarteratzen laguntzeko, pertsona horiek oinarritzko eskubide eta askatasun guztiak garatu ahal izan ditzaten, baita enplegu publikoaren esparruan ere.

Hala, erreserba-kupoei buruzko kexak aztertu dira, zeinak administrazio batzuek oposizio-probak barne hartzen zituzten prozesuetara mugatu baitzituzten, lehiaketa-probetan kontuan hartu gabe. Baita adimen-desgaitasunaren definizioari eta hark barne hartzen dituen eta erreserba espezifiko bat justifika dezaketen egoerei buruzkoak ere. Edo probetan denborak eta bitartekoak egokitzeari buruzkoak, zenbait erreserba-kupotan parte hartu izanagatik aurreko oposizioko notari eusteari uko egiteari buruzkoak edo hautaketa-prozesua gainditu ondoren lanpostuak esleitzeari buruzkoak.

### 3.4. Lan-baldintzak, lan-arriskuak prebenitzea eta kontziliazioa

2023an kexa kolektibo bat jarri zen abian Arabako landa-eremu Osakidetza erizaintzako langileen **lan-baldintzei** buruz. Era berean, 2.3 atalean laburbiltzen diren kexetan, zenbait pertsonak salatu zuten adinagatik eskola-orduak murrizteko egin zituzten eskaerak ezetsi zitzaizkiela.

Honako kexa hauek aztertu dira: telelanaren eskaerei uko egin izanari buruzkoak, Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorreko karrerako funtzionarioak B taldeko kidego berrietan sartzeko dituen ondorioei buruzkoak, edo Bilboko Udalak praktiketako funtzionarioei aplikatzen dizkien ordainsari-mugei buruzkoak. Baita sozietate publikoetan (EITB Media eta Enkarterri Berri Zerbitzuak) hirurtekoak aitortzeari buruzkoak, hirurtekoen ondorioentarako aldi bateko langile gisa emandako zerbitzuak zenbatzeari buruzkoak (Getxoko Udala) edo titulazio-talde handiagoko lanpostuetan zerbitzu-eginkizunen bidez zerbitzuak ematen

ari diren karrerako funtzionarioei hirurtekoak ordaintzeari buruzkoak ere (Gipuzkoako Foru Aldundia).

Aurreko urteetan bezala, irakaskuntza-funtzioak gauzateagatik ordainsari-osagarriek kexak eragiten jarraitzen dute. Hala, berriz planteatu da Hezkuntza Sailak uko egin diola pertsona hori izendatu zen eta bete zuen saileko burutza bat ordaintzeari. Baita bi funtzio edo gehiagorako izendatutako pertsona batek osagarrietako bakarra kobratzea ere, funtzio horiek guztiak osorik gauzatu arren. Hala, zenbait pertsona kexu izan dira tutoretza-osagarria murriztu egiten delako lanaldia murriztean, kargu horren funtzioak berdin mantendu arren.

laz Hezkuntza Sailak ordezkotako irakasleei udako aldia ordaintzeko irizpideetan sartu zuen aldaketaren inguruan sortu zen kezkaren ondorioz, kexak aurkeztu dira ordainsarrietan deskontuak izan direlako eta ordainsariak murriztu direlako; azken hamarkadetako administrazio-jardunaren aurkakoa da hori, eta, praktikan, eraginik gabe utzi du indarrean dagoen Akordio arautzailearen 19.2 artikuluan xedatutakoa, webgunean argitaratutako informazio-ohar baten bidez.

Osakidetzak 2022an garapen profesionalaren maila aitortzeko deitutako prozesuak —2019ko urtarrilaren 1ekoa izan arren— prozesutik kanpo utzitako pertsonen kexa bana eragin zuen: bat, ez zuelako eskaerarik aurkeztu, aldi hartan soldatarik gabeko baimen-egoeran zegoelako eta ofizios egingo zela ulertzen zelako; eta, bestea, 2021ean estatutupeko langile izateari uko egin ziolako.

**Prestakuntzaren** atalean, ikastaroak emateagatik jasotako ordainsariari (Osakidetza) edo ikastaroetara joateagatik izandako lanaldi-konpentsazioari (Bizkaiko Foru Aldundia) buruzko kexak aztertu dira. Unibertsitatez kanpoko irakasleek gaitasun digitalak egiaztatzeko prestakuntzak (Hezkuntza Saila) hainbat espediente eragin ditu, irakasteko hizkuntzari buruzkoak, derrigortasunari buruzkoak edo langile interesdunentzako plaza nahikorik ez izateari buruzkoak. Halaber, kexa bat izapidetu da eragindako pertsonaren lanpostua betetzeko aurreikusitako zailtasunengatik IRALE programara joateko lizentzia bat ukatu izanaren ondorioz.

**Gizarte-ekintzara** bideratutako aurrekontua handitzeko ezintasunak Getxoko Udaleko langile erretiratuen kexa eragin zuen, baina Arartekoak ez zuen haren uzia bermatzeko behar beste oinarri juridiko aurkitu.

Bizkaiko Gizarte Urgazpenerako Foru Erakundeko prozesu bat gainditu zuten bi pertsonak kexa bana aurkeztu zuten; izan ere, azaldu zuten, adierazi zieten Bizkaiko Foru Aldundiko funtzionario izateagatik **sektore publikoan zerbitzuak emateko borondatezko eszedentzia** hartzeko lanpostua hartu eta denbora batez lanpostu horretan aritu behar zutelara, eta, beraz, lanpostuari uko egin zioten. GUF EK Arartekoari ziurtatu zion informazio hori ez datorrela bat bere jarduteko moduarekin, kontrataziotik ematen baitu eszedentzia hori, beste baldintzarik gabe.

Zenbait pertsonak unibertsitatez kanpoko irakasleek borondatezko **erretiroa** hartzeko baldintzetan zituzten desberdintasunak kritikatu zituzten; izan ere, Klase Pasiboetako kideek 60 urterekin har dezakete erretiroa, eta Gizarte Segurantzakoek 63 urtera arte itxaron behar dute. Arartekoak ez zuen diskriminazio-egoerarik ikusi, erregimen desberdinak zirelako, konfigurazioari eta ondorioei dagokienez. Era berean, lanpostua Osakidetzan zuen Administrazio Orokorreko karrerako funtzionario baten kasua ere aztertu zen, zeinari ukatu egin baitzitzaion bai zerbitzu aktiboaren luzapena, erakunde horretako estatutupeko langile finkoek lor zezaketena, bai egoera hori lortzeko aukera emango zion prozedura espezifiko bat arbitratzeko eskaera.

**Lan-arriskuen prebentzioari** dagokionez, Eusko Jaurlaritzako Hezkuntza Saileko Prebentzio Zerbitzuari buruzko zenbait kexak agerian utzi dute urria dela osasuna zaintzeko betebeharra betetzeko haren zerbitzura dauden langileentzako duen osasun-azterketen eskaintza, eta zenbait baldintzak atzeratu egiten dutela osasun-arrazoiengatik lanpostua egokitze egiten diren eskaeren izapidetzea, horretarako denbora luzea ematen dela edo uko egiten denean urriak direla horretarako emandako arrazoiak.

Gai horri dagokionez, kexak aurkeztu dira, halaber, garbiketako langileek lan egiten duten bitartean Bizkaiko Foru Aldundiaren eraikinen barruan izaten den tenperaturari buruz, baita Ertzaintzaren motozikletak haiek erabiltzen dituzten pertsonen ezaugarri fisikoetara egokitzeari buruz ere.

Beste urte batez, zenbait kexa jaso dira erasandako pertsonen **jazarpena** bizi izan duten egoerei buruz, zeinek erakusten baitute, erakunde honek behin eta berriz bere txostenetan adierazi duen bezala, egoera horiek behar bezala aztertu behar dituztela administrazioek, eta lehenbailehen argitu eta zuzendu behar dituztela, kontuan hartuta langileek laneko segurtasunaren eta osasunaren arloan babes eraginkorra izateko duten eskubidea bermatu behar dutela, eskubide hori arriskuan jartzen duten egoera edo jokabide guztiak prebenituz, zuzenduz eta, hala badagokio, zigortuz.

Hala, aipatzekoa da Hezkuntza Saileko garbiketako langile baten kasua —lan-kargen banaketa desorekatuan zuen egoera justifikatzen zuen—, edo irakasle funtzionario batena —lan-gatazkagatik egin zuen bitartekaritza-eskaera bat ez zen ebatzi 11 hilabete igaro arte, araudiak gehienez ere 25 egun balioduneko epea ezartzen duen arren idazkia bitartekariarengana iristen denetik—.

Aipatzekoa da, halaber, Euskal Autonomia Erkidegoko polizia-kidegoetan sartzeko hautaketa-prozesuko prestakuntza-ikastaroan parte hartu zuen pertsona baten egoera ere, zeinak adierazi baitzuen tratu iraingarria jaso zuela gainerako parte-hartzaileen aldetik; erakunde honek Eusko Jaurlaritzako Segurtasun Sailari adierazi zion ikerketa-lan handiagoa egin beharko litzatekeela, elementu objektiboetan oinarrituta eta funtsatuta, aipatutako gertakariak eta pertsonen balizko parte-hartzea baztertu edo berretsi ahal izateko, eta, era berean, Akademian



prestatzen diren pertsonen esparru horretan aplikatzeko den jazarpen-protokolo espezifikoa eta hark eskaintzen dizkien aukeren berri izan beharko luketela.

**Familia eta lana uztartzeari** dagokionez, Eusko Jaurlaritzako langile baten kexa bat aztertu zen; langile hori ez zegoen ados administrazio horrek 17:30ean ezarria zuelako laneko irteeraren muga, eta horrek ordutegiaren malgutasunerako eta, beraz, familia eta lana uztartzeko aukerak murrizten zituen.

Era berean, unibertsitatez kanpoko irakasleen esparruan familia eta lana uztartu ahal izateko lanaldia malgutzeko edo ordutegia egokitzeko eskatu zuten pertsonen kexak eta kontsultak ere aztertu ziren. Erakunde honentzat, eskaera horien ebazpenak ezin du alde batera utzi araudiak eta auzitegiek figura horiei esleitzen dieten posizio garrantzitsua, eta horrek esan nahi du azterketa sakon, objektibo eta behar bezain arrazoitua egin beharko dela, eskatzailearen berezko inguruabarrak eta administrazioaren antolaketa-premiak aztertzeko. Ildo horretan, Arartekoak beharrezkotzat jotzen du dauden antolaketa-aukerak agortzea, aurreikus daitezkeen egoerak alde aurretik planifikatuz eta aldaketa egokiak eginez gainerako taldeen edo zerbitzuen ordutegietan, eskubidea baliatzea baimentzeaz harago zerbitzu publikoa ere bermatzeko. Ikuspegi horretatik, ezespren-erantzun bat onartzeko ezinbestekoa izango da modu justifikatuan eta objektiboan egiaztatzea eskaera onartzea eragozten duten antolamendu-zailtasunak, eta, betiere, berariaz jasotzea zein diren eskaera onartzea eragozten duten elementuak.

Senideen ospitaleratzeagatiko, gaixotasun larriagatiko edo heriotzagatiko baimenaren interpretazioan zeuden aldeek kexa bat eragin zuten Gipuzkoako Foru Aldundiaren jarduketari buruz, zeinak, azkenean, onartu egin baitzuen erasandako pertsonaren eskaera. Beste kexa batzuek agerian utzi dute berriz ere badiela arauan aurreikusitakoetatik kanpo dauden zenbait familia-egoera edo zaintza-premia, eta egoera horiek behar bezala aztertu beharko direla, hala badagokio, gaur egun dauden tresnak etengabe eraldatzen ari den gizarte-errealitatearen beharretara egokitzeko.

Hala, 2023an, lana eta familia uztartzeko neurri buruzko zenbait aldaketa sartu dira oinarritzko araudian<sup>4</sup>; horien

4 Hala, honako hauek alderatu daitezke:

- 4/2023 Legea, otsailaren 28koa, trans pertsonen berdintasun erreal eta eraginkorrerako eta LGTBI pertsonen eskubideak bermatzeko.
- 2/2023 Errege Lege Dekretua, martxoaren 16koa, pentsiodunen eskubideak zabaltzeko, genero-arrakala murrizteko eta pentsio-sistema publikoaren iraunkortasun-esparru berri bat ezartzeko premiazko neurri buruzkoa.
- 5/2023 Errege Lege Dekretua, ekainaren 28koa, Ukrainako Gerraren ondorio ekonomiko eta sozialei erantzuteko, La Palmako uhartea berreraikitzen laguntzeko eta beste kalteberatasun-egoera batzuetan laguntzeko zenbait neurri hartu eta luzatzen dituen; merkataritza-sozietateen egitura-aldaketen eta gurasoen eta zaintzaileen familia-bizitza eta lanbide-bizitza uztartzearen inguruko Europar Batasunaren zuzentarauen transposizioa egiten duena; eta Europar Batasuneko zuzenbidea betearazten eta betetzen duena.

artean, nabarmentzekoa da seme-alabak edo urtebetetik gora harreran hartutako adingabeak zaintzeko gurasotasun-baimena.

Bestalde, pertsona batek zalantzan jarri zuen udal baten jarduketa, zeinak udaltzainei eskatu baitzien alde aurretik jakinaraz zezatela hauteskundeetan botoa emateko eskubidea baliatuko zuten ala ez. Erakunde honek ez zuen ikusi neurria neurritz kanpoko edo arbitrarioa zenik, funtsezko zerbitzu baten, hots, udaltzaingoaren, zeina hain beharrezkoa baita halako egun batean, antolaketa eta plangintza bermatzearen ikuspegitik.

### 3.5. Lanpostuak betetzea

2022an bezala, unibertsitatez kanpoko irakasleen lekualdatze-lehiaketari buruzko beste kexa bat izapidetzeak agerian utzi zuen 1. hizkuntza-eskakizuneko lanpostuak justifikaziorik gabe baztertu zirela prozesu horretan. [2023ko apirilaren 26ko Ebazpenak](#) Hezkuntza Sailari gomendatu zion lanpostu-eskaintza handitu zezala, ulerturik lanpostu horiek ez egoteak ez zituela errespetatzen eskaintza hori zehazteko ezarritako irizpide objektiboak, eta, horrez gainera, kalte iraunkorrak eragiten zizkiela eragindako pertsonen. Gomendioa ez zen aintzat hartu.

Lanpostuen eskaintza behar bestekoa ez izatearen ondorioz, aurreko urteetan unibertsitatez kanpoko irakasleen kidegoetan sartzeko deitu ziren prozesuak gainditu zituzten pertsona batzuek oraindik ez dute behin betiko lehen destinoa lortu, eta horrek areagotu egiten du haien eta osatzen dituzten irakasle-taldeen ezegonkortasuna, eta, horren ondorioz, gorago adierazitako egoerak sor daitezke, non geroago sartu direnak zerrendan gorago kokatzen baitira. Hezkuntza Sailaren arabera, lurraldeen araberrako esleipenak azalduko luke egoera horien zati bat.

Bestalde, 2.1. atalak erakunde honek lanpostu baten esleipenean izandako akats baten ondorioek eragindako kexa bati buruz egindako azterketa deskribatzen du.

### 3.6. Prozesuen diseinua eta administrazio elektronikoa

Arartekoak berriro adierazi nahi du bere ustez administrazio-prozedurek errazak eta arinak izan behar dutela, hau da, erraz ulertu behar dituztela prozedura horiek xede dituzten pertsonen, arrazoizko epe baten barruan ebazteko aukera izan behar dela eta zerbitzu publikoa eta haien eskubideak bermatu behar dituztela. Hala, administrazio elektronikoa egin den aurrerapenak ezin du albora utzi tresnak diseinatzean argitasunari eta funtzionamendu intuitiboari dagozkion parametroak erabiltzea. Parametro horiek helburu izan behar dute erabiltzaileen ulermena eta

interakzioa erraztea, eta ez dituzte sortuko, batzuetan hala ikusten den arren, papereko izapidetze batean gertatuko ez liratekeen oztopoak.

Aurten ere aurkeztu dira kexak aldi baterako irakasleen zerrendan sartzeko titulazioen egokitasuna aztertzeko prozedurari buruz. Besteak beste, kexa bat, non Hezkuntza Sailak erasandako pertsonaren eskaera onartu baitzuen ebazpen baten bidez; ebazpen hori 2023ko abuztuaren 17an argitaratu zen, baina ez du ondorioz izango 2024ko irailaren 1era arte. Edo beste bat, [2023ko abenduaren 21eko Ebazpena eragin zuena](#); Ebazpen honen bidez, Arartekoak administrazio horri gomendatu zion jakinaraz zezala, gehienez ere hiru hilabeteko epean, 2022ko azaroaren 10ean aurkeztutako eskaera baten berriazko ebazpen arrazoitua.

Lehen ere berriazko gomendioak eragin zituzten kexen antzera, pertsona batek adierazi zuen Alokabidek ez zituela kontuan hartu bere merezimenduak hautaketa-prozesu batean; izan ere, dirudienek, egiaztatze-agiriak eskabide elektronikoaren atal batean soilik sartu zituen, eta ez zituen sartu eskaera bereko beste atal batean.

### 3.7. Administrazio egokirako eskubidea

Aurreko txostenetan azaldutakoari dagokionez, egiaztatu da arlo honetan gutxi aurreratu dela; hori dela eta, Arartekoak berriz ere azpimarratu behar du pertsona orok eskubidea duela bere uzia inpartzialtasunez eta ekitatez landu dadin, baita arrazoizko epe baten barruan behar bezala arrazoitutako erantzun egoki eta berriazko bat jasotzeko eskubidea ere. Erantzun horrek barne hartu behar ditu bere jarrera berme guztiekin defendatu ahal izateko behar diren elementu guztiak, administrazio-prozeduraren araudiarekin eta [Europar Batasuneko Oinarrizko Eskubideen Gutunarekin](#) bat etorritik.

Hala, kexak errepikatu dira Eusko Jaurlaritzako Hezkuntza Saileko langileen zerbitzuetatik aurrez aurreko eta zuzeneko arreta jasotzea ia ezinezkoa delako, baita esleituak dituzten telefono-lineetan arretarik ematen ez dutelako ere, eta horrek argi eta garbi urratzen du erakunde honen ustez administrazioaren izaera, zeinak berehalakoa, bermatzailea eta herritarren zerbitzura dagoena izan behar bailuke. Bestalde, postontzi elektroniko generikoak erabiltzeak aukera eman du eskaerak eta erreklamazioak jakinarazteko eta aurkezteko hainbat kanal sortzeko; kanal horiek nahitaezko bihurtu dira, balio eztabaidagarria eta babes normatiboa duen zirkular soil baten bidez, eta, Arartekoak egiaztatu ahal izan duenez, administrazio-prozeduraren formalitateak eta bermeak errespetatzen ez dituzten izapideak sortzen ari dira. Ildo horretan kokatzen dira zenbait Ebazpen, hala nola [2023ko urriaren 4koa](#) edo [2023ko azaroaren 6koa](#).

Era berean, hor jarraitzen dute euskal administrazioen jardueratik aspaldi baztertu behar ziren jardunbideei buruzko kexek ere, hala nola eskaerak eta errekursoak

izapidetzean neurritz gain atzeratzea eta isiltasuna erabiltzea, zeinak udaletan, aldundietan, foru-instituetan edo EAeko Administrazio siletan eta erakundeetan hauteman baitira. [2023ko apirilaren 19ko Ebazpenak](#), zeina Portugaleteko Udalarari zuzendu baitzitzaion eta erantzun gabekotzat jo baitzen udal horrek ez ziolako erantzun Arartekoak egin zion gomendioari, erakunde honek gai horren inguruan duen jarrera adierazten du. Gauza bera gertatu zen Eusko Jaurlaritzako Hezkuntza Sailari zuzendutako [2023ko ekainaren 8ko](#) eta [2023ko abenduaren 12ko](#) Ebazpenekin ere. Administrazio horri buruzko kexa asko aurkeztu dira, nola isiltasunagatik hala langileei buruzko gaiei erantzuteko duen atzerapenagatik, baita azkar ebaztea eskatzen zuten gaietan ere; horren ondorioz, Arartekoa ere ohartu da izapidetzean ardurarik ez dagoela.

### 3.8. Herri-administrazioen lankidetzak

2023an, Arartekoak behin baino gehiagotan ohartarazi du Eusko Jaurlaritzako Hezkuntza Sailak eta, zehazki, Langileak Kudeatzeko Zuzendaritzak ez dietela behar bezala erantzun erakunde honek bidalitako lankidetzak-eskaerei. Hala, honako jarduketak hauek ikusi dira, besteak beste: kexak aztertze garrantzitsutzat jotzen zelako eskatu zen informazioa ez ematea; informazio bat helaraztea, zeina gerora zalantzazko bihurtu baitzen edo erasandako pertsonak Arartekoari jakinarazi zionean ez zela benetakoa zentzua aldatu baitzitzaion; bere kudeaketa-esparruko edo sail horretako zerbitzuen kudeaketako alderdiak ez direla ezagutzen alegatzea; edo Estatutuak eta legeak erakunde honi ematen dizkioten ikerketa- eta kontrol-funtzioen izaera eta eginkizunak oker ulertzen direla agerian uzten duten iritziak sartzea.

Jarduketak horiek eragotzi egin dute kexak aztertze behar diren elementuak garaiz eta behar bezala ezagutzea, eta Arartekoa behartu dute behin eta berriz egitera lankidetzak-eskaerak; hala, denbora eta baliabide garrantzitsuak galdu dira zeregin horretan, eta, beraz, erakunde honi esleitutako eskubideak defendatzeko eginkizunak garatzeko oztopo nabarmena baino ez dira izan.

**Herri administrazioen araubide  
juridikoa, ondasunak  
eta zerbitzuak**

**II.**  
kapitulua

**10**



## 1. Arloa kopurutan

Aurten 196 espediente kudeatu dira sail honetan eta honakoa izan da eragindako administrazioen araberako banaketa:

- Tokiko administrazioa ..... 167
- Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorra (Eusko Jaurlaritz) ..... 6
- Foru administrazioa ..... 4

Azpiarloen araberako banaketari erreparatuz gero, honela sailkatuko litzateke:

- Administrazioaren funtzionamendua eta administrazio-prozedura ..... 72
- Tokiko zerbitzu publikoak ..... 47
- Kontratazio-araubidea, ondarea eta administrazio-erantzukizuna ..... 40
- Udal-eroldaren kudeaketa ..... 21
- Beste alderdi batzuk ..... 9
- Herritarren eskubideak ..... 5
- Informazioa eta herritarren parte-hartzea ..... 2

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
	▶	▶▶	✗	✓	🗨️	⏸️
<b>318</b>	<b>82</b>	<b>236</b>	<b>122</b>	<b>42</b>	<b>51</b>	<b>21</b>

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.

Azpinarratu behar dugu, behin eta berriz, herritarren eskaerei arrazoizko epean erantzutea Administrazio Publikoen betebeharra dela, eta ezin dutela **isiltasun negatiboaz** baliatzea aukeratu ebazteko betebeharraren ordez, isiltasun hori fikzio juridikoa delako. Gainera, maizegi gertatzen da kexak aurkezten dituzten pertsonak beren haserrea helarazten diotela erakunde honi; izan ere, herritarrek 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 –zenbatekoa– kontuan izanda) ez zaie komeni herritarrei, epaiketako defentsaren gastuak direla eta.

Kexetan azaltzen diren kontuak, batzuetan, garrantzi txikikotzat 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 arrazoiketa; horren ordez, hartutako erabakiaren nolabaiteko arrazoikotasuna 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 beharreak oinarritzko zerbitzu gisa araututakoen artean, eta, halakoetan ere, arazoa ematen den zerbitzuaren kalitatean edo kantitatean datza (bide-garbitzaren maiztasuna, urtean egiten diren belar-baketak, kultur zentroyen ordutegiak eta abar); kontu horiek guztiak aukerako erabakiaren arloari dagozkio.

Jaso ditugun kexa gehienek 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 jardura 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; gomendioren bat jaso dutenak bereziki azpimarratu dira, dagozkien azpiarlo materialetan jarraian azaldutako epigrafeen arabera multzokatuta.

### 2.1. Administrazio prozedura eta Administrazioaren funtzionamendua

Lehenengo epigrafean adierazi dugun moduan, jaso ditugun kexa askok administrazio publikoaren erantzun-falta edo administrazio publikoaren ebazpenaren eta interesdunak benetan eskatutakoaren arteko inkongruentzia erakusten dute.

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 40/2015 Legean](#) (3. artikuluan) xedatzen dena.

Horregatik, **administrazio-isiltasunaren** figura azpimarratu behar da. Administrazio publikoek gehiegitan jotzen dute errekurso horretara, eskaerei berriazko 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 (balidin eta ordenamendu juridikoak uko egitea debekatu ez badu) edo iraungitza jo.

Eraginkortasunaren printzipioak (Espainiako Konstituzioaren 103.1. artikulua) administrazio publikoek eskatzen die gizarteak eskatzen dizkien itzaropenak modu arrazoizkoan bete ditzatela. Horren barruan, Administrazioaren betebeharra da partikularrek aurkeztu dizkieten eskariak eta erreklamazioak berriaz ebaztea. Izan ere, administrazioek administrazio-ebazpenen oinarriak ezagutzea ezinbestekoa da beren legezko eskubideak eta interesak era egokian defendatzeko.

Hala, Administrazio Publikoaren Administrazio Prozedura Erkidearen [urriaren 1eko 39/2015 Legearen](#) 21. artikulua argi adierazten duenez, "Administrazioa behartua dago berriazko ebazpena 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 informalek aukeratu dituzten pertsonen eskubideen gainean ere; bide horiek eta izapide administratiboa bereizi behar ditu.

Azkenik, atal honi dagokionez, sarreran esan dugun bezala, Arartekoak azpimarratu behar du administrazio publiko jakin batzuen laguntzarik eza; jardutako modu hori eskatzen diren datu, agiri, txosten edo argibide guztiak, lehentasuna emanik eta alait lasterren emateko legezko betebeharraren aurkakoa da (Ararteko erakundea sortu eta arautzeko otsailaren 27ko 3/1985 Legearen 23. artikulua)

### 2.2. Udal erroldaren kudeaketa

Biztanle-erroldaren gaiari dagokionez, tramitatutako kexetan oraindik ere azaltzen dira erregistroan izena emateko zailtasunak, administrazio-erregistro horren helburuarekin zerkusirik ez duten arrazoiengatik; helburua, hain zuzen ere, udalerraren egoera (biztanleria) fidelik adieraztea da.

Erregistro horrek garrantzi handia du herritarrek eskubide zibil, politiko, ekonomiko, sozial edo kultural ugari eskura ditzaten. Hori dela eta, agerian utzi behar da hasierako eskaera egin zenetik erakunde horretara jo eta aldeko ebazpena lortzen duten arte metatutako atzerapenak kalte handia egiten diela eragindako pertsonen.

Erakunde honetan aurkeztutako kexak aztertuta ondoriozta daitekeenez, errolda arautzen duen arau-sistemaren helburua egoera faktiko bati izaera bat ematea bada ere (etxebizitza jakin batean benetan bizitzea), udalek sistema hori aplikatzean zailtasun handiak sortzen dituzte, esaterako, erroldatzeko eskaera egiten duen pertsonak

identifikazio-agiri bat duen kasuetan, baina dokumentu hori indarrean ez dagoenean edo, egoera faktikoa gertatzen bada ere, ez dagoenean etxebizitzan bizitzeko gaitzen duen titulu juridikorik.

Bestalde, bizitegi-bazterketa egoeran dauden pertsonentzat gizarte-errolarako sarbidea izatea baliagarria izan daitekeen arren, oraindik ez da konponbide irisgarria horientzat guztientzat.

Azken finean, herritarren udal-errola herriko herritarren benetako egoitza bermatzen duen administrazio-erregistroa da eta ezin da erabili bere helburutik haratago dauden beste kontu batzuk kontrolatu eta konpontzeko.

Horren adibide gisa, aipatzekoa da [Arartekoaren 2023ko martxoaren 21eko ebazpena](#). Horren bidez Zierbenako Udalari gomendatu zaio, dagokion izapideak egin baino lehen, pertsona bat inskriba dezala udalerrri horretako biztanleen eroldan.

Pertsona bat udal-eroldan sartzea ukatzeko Zierbenako Udalak emandako arrazoia da debekatuta dagoela txabolak lanabesak gordetzeko ez den beste helburu batekin erabiltzea, eta berriaz debekatu duen halakoak etxebizitza gisa erabiltzea, noizbehinka bada ere. Alderdi horrek ezin du berez justifikatu udal-eroldan inskribatzeko eskaera ukatzea. Kexagileak bere etxebizitza txabola horretan ezarri badu, orduan, eroldan inskribatu beharra dago, nahiz eta beste ikuspuntu batzuetatik aztertuta, ohiko egoera bat ez izan. Egoera hori instrukzioan araututa dago “kasu berezi” gisa.

Ebazpen horretan azpimarratzen da Zierbenako Udalak deskribatzen duen arazoa udalak esleituta dituen hirigintza-eskumenen bidez jorratu behar dela, eta ez kexagilea udal-eroldan sartzeko eskaera arautzen duen araudia aplikatzeari uko eginda. Udalak benetan egiaztatu dezake eta egiaztatu behar du pertsona bat bizi egingo dela esan duen toki horretan, eta, horretarako, eskura dituen baliabideak erabili ditzake, udaltzaingoari txostena eskatuz edo hori egiaztatzeko eskura eduki ditzakeen beste bide batzuk erabiliz, betiere, eskaerak zalantzarik eragiten badu. Edonola ere, ez da udalaren eskumenekoa etxebizitzaren titulartasunari buruzko gatazka juridiko-pribatuetan edo etxebizitzari eragiten dioten bestelako inguruabar fisiko, higieniko, osasuneko edo beste edozein inguruabarretan sartzea. Alderdi horiek guztiek ez dute zerikusirik biztanleen eroldaren xedearrekin, eta beren legezko bideak dituzte konpontzeko.

Zierbenako Udalak ez du gomendio hori onartu.

Era berean, azpimarratu beharra dago erakunde honentzat oso garrantzitsua dela Europako Erkidegokoak ez diren eta iraupen luzeko bizileku-baimenik ez duten atzeritarren eroldako izen-ematea berritu eta iraungitzeko prozeduraren izapidetzea.

Aipaturiko prozedurari dagokionez, erakunde honek adierazi zuen iraungitzearen adierazpena salbuespena dela

araudian eta bizileku iraunkorrerako baimenik ez duten atzeritarren kasuetan baino ez dela egiten. Horregatik, udalei gomendatu zitzairen bermeak ezar zitzatela beren zaurgarritasun-egoeratik eta izapideak egitearen inguruko ezjakintasunagatik zaurgarritasun-egoera larrian dauden atzeritarren balio eta printzipio konstituzionalak eta eskubideak errespetatzeko. Gomendaturiko bermeen artean aipatzen zen beharrezkoa zela iraungipen-adierazpenari entzunaldi-izapide bat egitea eta araudi aplikagarrian interesdunen interes gorenarentzako zentzurik egokienean interpretatzen diren praktikak txertatzea.

Horren adibidea dugu [Arartekoaren 2023ko martxoaren 17ko ebazpena](#). Horren bidez, Gasteizko Udalari gomendatzen zaio ondorioz gabe utz dezala kexagilearen eroldainkripzioaren iraungitzea.

Ebazpen horretan azpimarratzen da beharrezkoa dela araudi aplikagarria kaltetuaren interes gorenarentzako zentzurik egokienean interpretatzea; honela, etxebizitza-aldaketa aldizkako berritze gisa ulertu behar da Toki Araubidearen Oinarriak arautzen dituen apirilaren 2ko 7/1985 Legearen 16. artikuluan (TAOL) ezarritako iraungipena ekiditeko, eta horrek espediente irekitzeko epearen zenbaketari eragiten dio, hizpide dugun kasuan bezala. Hau da, kexa horretan azaldutakoaren antzeko kasuetan (non eroldainkripzioan aldaketa bat gertatu zen, interesdunak bizilekuaren aldaketa jakinarazi ondoren), berritzea jakinarazteko bi urteko epea inkripzioan aldaketa egin zen egunetik zenbatu behar da. Gasteizko Udalak ez du gomendio hori onartu.

Azkenik, aurtun ere kexak izapidetu dira pertsonen sarrera-eta irteera-fluxu handia ikusi den etxebizitzaren blokeoari lotuta.

### 2.3. Informazioa eta herritarren parte-hartzea

Atal honetan, ohikoa denez, Administrazioaren eskuetan dagoen informazio publikoa eskuratzeko oztopoez 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.

Informazioa eskuratzeko eskubidea oinarriko eskubide gisa aitortuta dago [Espainiako Konstituzioaren 23. artikuluan](#). Agindu horrek ordezkari politikoaren hainbat eskubide eratzen 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 guztiek 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 jasotako eskubidea gauzatzeko eskabidea aurkeztu ondorengo hurrengo egutegiko bost egunetan ebatzi beharko da arrazoiak emanda”*. Azaroaren 28ko 2568/1986 Errege Dekretuak onartutako [Toki Erakundearen Antolaketa eta Funtzionamenduaren gaineko Erregelamenduaren](#) 14. artikulua eta hurrengoaren arabera, berriz, udaleko kideek, zehaztuta dauden kasuetan, badute eskubidea eskatutako informazioa bost eguneko epean jasotzeko, eta eskaera aipatu epean erantzun ez bada, dagokion ebazpenaren bidez edo uko egiteko erabakiaren bidez, isiltasun administratiboaren bidez onartu egin dela ulertuko da.

Ilido 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).

Horiek horrela, [Arartekoaren 2023ko martxoaren 17ko ebazpenean](#), Santurtziko Udalari gomendatzen zaio indarreko araudian jasotzen diren baldintzak betez erantzun diezaiela udal-talde batek dokumentazioa eskuratzeko egindako eskaerei.

Ebazpen horretan, gainera, azpimarratzen da gardentasun-legeek herritarrei ekarritako hobekuntzak eta aurrerapenak zinegotziei ere aplikatu behar zaizkiela. Horien toki-arabidearen arloko araudia lehenagokoa da eta ez da aldatu gardentasun-legeek ezarritako aurreikuspenak jasotzeko. Lege horietan, herritarrei informazio publikoa doan eta, ahal dela, elektronikoki eskuratzeko eskubidea aitortzen zaie, hau da, dokumentu elektronikoen kopia bat jasotzeko eskubidea.

Era berean, Arartekoak Santurtziko Udalari gomendatzen dio azter dezala formularen bat zinegotziek informazio araudian adierazitako epean eskuratu dezaten eta, administrazio-isiltasunaren kasuan, sarbidea bermatzeko tresnak edo baliabide administratiboak susta ditzala; adibidez, udal-espedienteak kudeatzeko sistemara sartzeko aukera eman dezake, eta, bidez batez, udal-funtzionarioen eta -zerbitzuen lan-karga saihestu edo murriztu.

Santurtziko Udalak ez du gomendio hori onartu.

Azkenik, adierazi beharra dago administrazio elektronikoa aurrera egin izanak eta dokumentuak digitalizatu izanak posible egin dutela administrazio-espedienteetan jasotzen diren informazioa eta datuak dagokion sistema

informatikoaren bidez bistaratu eta kontsultatzea, eta horrek zinegotziek egotzita daukaten eginkizuna erraztuko luke, ez luketelako etengabe eta behin eta berriro eskatu beharko kasuan kasuko baimena; gainera, alferrikako lan ugari desagertuko litzateke.

Horri dagokionez, erakunde honi positiboa iruditzen zaio udal batzuek hartutako erabakia, zeinaren bidez zinegotzi guztiei aukera eman baitiete udal-espedienteak elektronikoki kudeatzeko sistemara sartzeko. Hartara, informazioa jasotzeko duten eskubidea bermatzeaz gain, nabarmen saihesten da oposizioko ordezkariak informazio publikoa eskuratzeko etengabe eskabideak egin behar izatea, eta, beraz, lagundu egiten da udal-zerbitzuek eta funtzionarioek jasan dezaketan lan-karga arintzen.

## 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.

Jabari publikoko ondasunei aplika dakiekeen ondare-arautegitik ondoriozta daiteke udal-administrazio batek ondasunen edukitza-egoera berreskuratzea betebeharra dela, eskumena baino gehiago. Izan ere, toki-erakundeek edozein usurpazioren aurka defendatu behar dituzte beren ondasunak, eta hori ez dago administrazioen diskrezionalitate-irizpidearen mende.

Horiek horrela, [Arartekoaren urriaren 23ko 2023R-2430-22, 2023R-2432-22 eta 2023R-2433-22 ebazpenen bidez, Erandioko Udalari gomendatu zitzaion](#) lehenbailehen eta atzerapenik gabe berreskuratu ditzala hirugarrenek okupatutako bide publiko batzuen jabetza; halaber, **bide horiek berreskuratzeak hasitako espedienteak izapidetzeko beharra azpimarratu zen**. Erandioko Udalak ez ditu gomendio horiek onartu.

Beste blokean, aldiz, espazio publikoaren okupazio pribaturako baimenen kudeaketari lotutako gaiak daude.

Espazio publikoa modu pribatuan erabiltzeari buruzko kexei arreta ematen zaie, arazo orokorrak agerian uzten baitituzte: baimendutako erabilera pribatuko baldintzak ez betetzea, eta erabateko desoreka, herritar guztien erabiltzeko eta gozatzeko eskubideari dagokionez, espazio horien xede nagusia horixe izan arren. Hiriguneetako kaleak oinezkoentzako bihurtzeari dagokionez, inguruan bizi diren auzokideak horren beldur izaten hasi dira, lehenago ibilgailuek okupatzen zuten espazioan automatikoki terrazak



eta mahai hankabakarrak jartzen direlako, ingurukoei eragozpenak sortuz eta oinezkoen joan-etorri askea mugatuz.

Erabilera pribatiboko baimen horiek ugaritzeak oztupoak sortzen ditu, eta horrek desgaitasunak dituzten pertsonen irisgarritasuna okertzen du.

Jaso ditugun kexa gehienak baimen horiek arautzen dituen araudia urratu izanari buruzkoak dira, bai eta udal-agintariak baimenak eta udal-araudi aplikagarriaren baldintzak bete daitezela eskatzeko orduan izan duten utzikeriari buruzkoak ere.

Euskadiko Toki Erakundearen 2/2016 Legean herri bateko herritarren eskubide eta betebeharrak xedatzen dira, besteak beste, espazio publikoko herritarren elkarbizitzari dagokionez eta gainontzeko pertsonen eskubideak errespetatzeari dagokionez, bai eta udal ondarearen erabilera arrazionalaren eta egokiaren inguruan. Era berean, bizilagunen betebeharrak eta erantzukizun horiek, honako hau jakinarazi behar duten printzipioetan biltzen dira: *“tokiko araugintza-ahala, politika publikoak, zehapen-motak eta hala badagokio, zehapenen aplikazioa eta espazio publikoa zaintzea, bizikidetza-harremanak eta zerbitzu publiko jakin batzuk ematea xede duten udal-ordenantzetan araututako zehapen-prozedurei dagokienez.”*

Horregatik, udalei dagokie, salatutako egitateekin bat etorritik, ostalaritza-establezimenduek terrazak jartzea arautzen duen udal-ordenantza benetan betetzen dutela eta emandako lizentziaren baldintzak betetzen dituztela **zaindu eta kontrolatzea**.

Kontuan izan behar da emandako lizentzia eta baimen horiek, adierazi den bezala, kalte handia eragiten dietela alboko auzokideei. Udal-administrazioak neurriak hartu behar ditu kalte negatibo horien aurrean, kanpoan egiten diren jarduerak horiek modu nabarmenean eragiten dituzten eragozpenak murrizte aldera. Ildo horretatik, gutxienez, udala eraginkorra izan behar da gune publikoa okupatzeagatik bete beharreko baldintzak zehatz-mehatz betetzen direla ziurtatzeari dagokionez, eta, horretarako, beharrezko ikuskapen- eta kontrol-neurriak hartu beharko ditu.

Neurri horien artean, besteak beste, egiaztatzen diren zehapen-espeditenteak zein arau-hausteak irekitzeko betebeharrak dago.

Arazo horri dagokionez, nabarmentzekoa da [Arartekoaren 2023ko abenduaren 15eko ebazpena](#). Horren bidez, Hondarribiko Udalari gomendatzen zaio, Hondarribiko alde zaharrean terrazak instalatzea arautzen duen udal-ordenantzaren arabera, espazio publikoa terrazekin okupatzeko baldintzak betearaz ditzala eta, hala badagokio, dagozkion zehapen-espeditenteak bideratu ditzala.

Gomendio horren bidez azpimarratu da ikuskatzaileek udal-ordenantza hautsi dela antzematen duten bakoitzean, Udalak aurkeztutako salaketak behar bezala bideratu behar

dituela eta dagozkion zehapen-espeditenteak izapidetu. Izan ere, udalerrri bateko herritarrek eskubide legitimoa dute udaletik (espazio publikoa modu zehatz batean okupatzea baimendu duenez) baimendutakoa zorrotz errespetatzea bermatuko duen erantzun egoki bat espero izateko, gutxienez.

Hondarribiko Udalak gomendio hori onartu du.

## 2.5. Ondare-erantzukizuna

Aztergai dugun ekitaldian ez da aipamen berezirik merezi duen elementu berritzailerik hauteman. Hala, berriz ere errepikatu dira herritarrek Arartekoaren erakundera esku-hartze eske hurbiltzeko bi arrazoi nagusiak, hau da: egindako erreklamazioari buruzko berariazko ebazpenik eza eta erreklamazioa ezesteko emandako ebazpenarekin ados ez egotea.

Era berean, lehenengo kexa-motari dagokionez, beste behin esan behar dugu aurreko urtean sustatzaileek defentsa-erakunde honi helarazi zioten pertzepzioari buruz adierazitakoa: hain zuzen ere, Arartekoak kexa-espeditenteen bidez garatutako jarduerak ahalbidetu duela beren kalte-ordainen eskaerei buruzko administrazio-erabaki bat izatea.

Orduan bezala, orain ere, aurreko ekitaldietako txostenetan ohartarazitakoarekin lerrotzeko den alderdi baten aurrean gaude, hau da, euskal administrazio publikoek beren espeditenteen izapidetzean izandako atzerapenei irtenbidea eman behar dietela, kaltetuek beren eskaerei, epeei buruzko lege-eskakizunetatik harago, arrazoizko denboran erantzuten ez zaiela ikus ez dezaten.

## 2.6. Tokiko zerbitzu publikoak

Ekitaldi honetan, azpimarratu behar da hiri **hondakin** solidoak biltzeko edukiontzien kokapenak jarraitzen duela kexa arrazoi izaten. Hondakin 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 hondakin bilketa nahitaezko zerbitzu publikoa da tokiko erakundeetan. Ondorioz, tokiko administrazioek ahalmen osoa daukate zerbitzu hori arautu eta antolatzeko 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 arrazoiketa ezagutzen dituztela ziurtatzeko. Hala, pertsona kaltetueneke jarri ditzaketen kexei erantzun arrazoitua emateaz gain, ausazko neurriak har daitezela saihesten da.

Beste oinarrizko 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.

Aipaturiko zerbitzuarekin batera, saneamendu- eta estolderia-zerbitzuaren prestazioaren harira ere hainbat kexa eta kontsulta egin dira.

### 3. Arloko jardueren laburpena

laz bezala, 2023an egindako jarduketan balantzea egitean, lehenik eta behin gogorarazi behar da **administrazio-prozedura, oro har, Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legean arautua**, tresna bat dela pertsonen administrazio publikoekiko harremanetan dituzten eskubideak baliatzeko, eta, aldi berean, Legearen eta Administrazio Publikoaren Zuzenbidearen mende erabat egotearen adierazpena dela.

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 bakarria legea betetzean babesten dena delako.

Une hauetan, teknologia berriak gizartean gero eta gehiagotan erabiltzen direnez, administrazio-prozedurak aintzea ahalbidetzen duten baliabide elektronikoaren 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 informalean bidez tramitatutako eskaera bat Administrazioak kexa edo iradokizun gisa kalifikatu duelako eta, hortaz, ez dela administrazio-prozedura formalean sartzeko modukoa erabaki duelako. Erakunde honek gogorarazi behar du legezko bideak erabiliz (aurrez aurre, bide elektronikoz, postaz eta abar) aurkeztutako idazki guztietan, eskatutakoari buruzko iritzia eman behar duela administrazioak; 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 Publikoaren Administrazio Prozedura Erkidearen Legearen 88.5 artikulua:

horren arabera, Administrazioak ezin du ebazpenik ez 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 webgune 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 daitezela.

**Ondare-erantzukizunari** dagokionez, herritarren eskaerak kalte-ordainak erreklamatzeko aurkezten 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 izapidetak 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 zerrendaren edo beste tresna egoki baten bidez); horrela, herritarrek aukera izango dute adostutako zerbitzu-estandarrek 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 handiagoa 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 lirakeke erabakiak hartzerakoan. Ildo horretan, esan beharra dago udal aurrekontuetako gastu-konpromisoak zehazteko prozesuan herritarren parte-hartzea erabakiak hartzeko bide egokia izan daitekeela (Euskadiko Toki Erakundeek buruzko Legearen 79. artikulua).

Osasuna

**II.**  
kapitulua

**11**



## 1. Arloa kopurutan

2023an idatzizko 260 kexa aurkeztu dira osasun arloan, eta Arartekoak aldi horretan tramitatu dituen kexa guztien %8,63 da hori.

Azpiarloak kontuan hartuta, honakoa izan da kexen banaketa:

• Osasun-laguntza.....	73
• Erabiltzaileen eskubideak.....	69
• Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa .....	43
• Itxarote-zerrendak.....	40
• Beste alderdi batzuk .....	15
• Osasun mentala .....	11
• Kontratazio-araubidea, ondarea eta administrazioaren erantzukizuna.....	5
• Osasun publikoa .....	3
• Herritarren eskubideak .....	1

Txostena itxi zen egunean, honako hau izan zen 2023an izapidetutako kexen egoera:

GUZTIRA	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
424	233	191	41	20	96	34

## 2. Kexarik aipagarrienak

### 2.1. Lehen mailako arreta eta arreta espezializatua

Erakunde honek 2023an osasun-arloan egindako jarduketan laburpenean, nahitaez aipatu behar dugu, berriro aipatu ere, Euskadiko osasun-sistema (batez ere, lehen mailako arreta eta arreta espezializatua) oraindik orain tentsio-egoeran dagoela.

Hala, izapidetu ditugun kexak oro har hartuta, osasun-zentro batzuetan osasun-langile nahikorik ez egoteari buruzkoak ugaritu dira; zehazki, familia-mediku eta pediatria nahikorik ez daudela diotenak. Izan ere, mediku falta horren ondorioz, aurrez aurreko eta telefono bidezko zitak esleitzeko epeak luzatu egiten dira, eta erabiltzaileek Etengabeko Arreta Guneetara (EAG) joan behar izaten dute urteko garai jakin batzuetan.

Egoera horrek faktore anitz dauzka atzean, baina tartean diren agente guztiek bat egiten dute baieztatzean COVID-19aren pandemiak aurretiko egoera larriagotu zuela; bada, aurretiko egoera hori kaskarra zen jada, familia-medikuntzako eta pediatriako espezialitateen etorkizuneko premiak ez zirelako nahikoa planifikatu, laguntza-maila horri aitortzarik egiten ez zaiolako, osasun-langileak hornitu eta atxikitzeke zailtasunak daudelako eta biztanleak gutxika zahartzen ari direlako eta, ondorioz, gaixotasun kronikoak gora egiten ari direlako.

Bigarren mailako arretari edo arreta espezializatuari dagokionez, kexa asko jaso ditugu salatzen zutenak lehenengo kontsultak eta jarraipeneko kontsultak edota proba diagnostikoak esleitzeko epea luzeegia dela, bereziki traumatologiako, errehabilitazioko eta dermatologiako espezialitateetan. Hainbat faktorek eragin dute egoera

hori; besteak beste, honako hauek aipa ditzakegu: batetik, pandemia-garaian kontsulta ugari geratu ziren bertan behera, edo atzeratuta, eta arribideko urteko ziten programaziora gaineratu zaizkie kontsulta horiek, eta, bestetik, profesionalak falta dira espezialitate mediko ia guztietan.

Kirurgiaren eremuan, nahiz eta 65/2006 Dekretuan kirurgia onkologikorako (30 egun natural) eta kardiakorako (90 egun natural) ezarrita dauden gehieneko berme-epaek errespetatu, premiazkoa ez den kirurgia programatuarekin lotutako kexa-espeditente batzuk izapidetu ditugu; bereziki, traumatologiako espezialitatean eta generoa berresleitzeko kirurgia plastikoan.

Egoera hori dela-eta, Arartekoak, 2023ko martxoan, presazko bilera egin zuen Eusko Jaurlaritzaren Osasuneko sailburuarekin, eta, beste gai batzuen artean, sail horreko egoera konpontzeko ezarritako neurriez hitz egin zuten.

Bileran, Saileko arduradun gorena xehe mintzatu zen osasun-zentroetan lehen mailako arreta integral eta kalitatekoa emateko behar diren baliabide material guztiak edukitze aldera egindako inbertsioei buruz, eta maila asistentzial horietara osasun-langileak erakartzeko egindako ekintzei buruzko datuak eman zituen. Ekintza horien artean, aipatzekoa da erkidegoz kanpoko osasun-langileak betetzeko zailak diren lanpostuetan aldi baterako kontratatzeak aukera egotea; halere, sailburuak adierazi zuen zaila izango zela horretarako legezko baimena eman artean neurria abian jartzea.

Horri buruz, Eusko Legebiltzarraren Legearen bidez interes orokorreko arrazoiengatik nazionalitatearen betekizuna salbuetsi ahal izatea aurreikusten zuen [Euskal Enplegu Publikoari buruzko abenduaren 1eko 11/2022 Legeak](#), 72.5 “Beste estatu batzuetako nazionalak enplegu publikora iristea” artikuluan, Europar Batasuneko beste estatu kide batzuetako herritarrak Euskadiko administrazio publikoen jarduera-eremu edo -sektore jakin batzuetara iritsi zitezten; zehazki, hona: “b) *Osakidetza-Euskal osasun zerbitzuko mediku espezialistak eta erizainak*”.

Hala, [Euskadiko Osasun Publikoari buruzko azaroaren 30eko 13/2023 Legeak](#) eman du legezko baimena, azken xedapenetatik lehenak seigarren xedapen gehigarria erantsi dionean [Euskadiko Antolamendu Sanitarioaren Legeari](#). Xedapen horren bidez, honako hau ezartzen da: “(...) *interes orokorreko arrazoiengatik, Osakidetza-Euskal osasun zerbitzuko mediku espezialistak eta erizainak nazionalitate-baldintza betetzetik salbuetsi ahal izango dira, baldin eta haien espezialitateak defizitriotzat edo betetzeko zailtzat jotzen badira langilerik ez egoteagatik, arrazoi geografikoengatik edo urtaroei lotutako arrazoiengatik*”.

2024ko urtarrilaren 3ko EHAak Osakidetzaren Administrazio Kontseiluaren erabaki bat argitaratu du, zeinaren bidez mediku espezialisten eta erizainen lanpostuak betetzeko deialdia egiten baita nazionalitatearen betekizuna bete ez arren lanpostu horietarako behar den titulazio homologatuaren betekizuna biltzen dutenentzat.

Erkidegoz kanpoko osasun-langileak kontratatuta, “defizitriotzat” jotako 52 espezialitate mediko estali nahi dira. Euskadin horrelako zerbait egiten den lehen aldia izan da, eta, aurretik, egiaztatu egin behar da ez dagoela lanpostuok betetzeko langile nazionalik.

Bestetik, Osasuneko sailburuarekin edukitako bileran, ospitaleko zerbitzu batzuen berrantolaketari buruzko kexak aztertu genituen; hala nola, gai hauei buruzkoak: Basurtuko kirurgia kardiakoko unitatea Gurutzetako Unibertsitate Ospitalean txertatzea, Santiago Ospitaleko larrialdien zerbitzua lekualdatzea eta Onkologikoa Osakidetzan txertatzea.

Kexa-espeditente batean, Osakidetza – Euskal osasun zerbitzuaren sareko errehabilitazio-zerbitzuan azido hialuronikodun tratamendua emateko zita berandu esleitzearekin lotutako kexa bat izapidetu genuen. Erakunde honek egindako informazio-eskaerari erantzuteko, erakunde publikoak esan zigun Uribeko ESLak bere zerbitzu-zorrorra sartu zuela errehabilitazio-zerbitzua, aurretik Gorlizko Ospitaleak kudeatzen zuena. Adierazi zigunez, tratamendu hori emateko zitak esleitzean berandutu egiten dira, bai zerbitzua Uribeko ESLra sartu zenean aurretiko itxarotzerrenda zegoelako, bai zerbitzu berria antolatzen ari direlako. Itxarote-zerrenda murrizteko, besteak beste, “URIBEKO ESLan azido hialuronikoa erabiltzeko protokoloa” egin eta ezarri dute, tratamendua emateko agenda espezifikoak sortu dituzte, eta itxarote-zerrendako zitazioa indartu dute.

## 2.2. Gaixotasun mentalengatik edo nahasmendu psikosozialagatik desgaitasuna duten pertsonak

Nazio Batuen Batzar Nagusiak, 2006ko abenduaren 13an, [Desgaitasuna duten Pertsonen Eskubideei buruzko Nazioarteko Konbentzioa](#) onetsi zuen, eta, horrekin, “gaixotasun mentalak” dauzkaten pertsonak nahasmendu mentalengatik edo desgaitasun psikosozialagatik desgaitasuna duten pertsonak direla aitortu zen, eta desgaitasun mota horren ezaugarriak, adierazpenak eta errekerimenduak beste desgaitasun batzuenak ez bezalakoak direla onartu.

Nahasmendu mentalagatik desgaitasuna duten pertsonen bazterketa-, marjinazio- eta diskriminazio-egoerak jasateko aukera handia duen kolektiboa osatzen dute; batez ere, estigmatizazioak eragindako ondorioengatik. Diskriminaziorik ez jasateko eskubideak botere publikoei egiten die dei, eta politika publikoak garatzera derrigortzen ditu, jarduketa mota horiek mahai gainera ateratzen dituzten egiturazko diskriminazioari eta desberdinkerari aurre egiteko.

Bestetik, osasun mentala oinarritzko giza eskubidea da, funtsezkoa [2030eko Agendaren Garapen Jasangarrirako Helburuak](#) lortzeko, zeinen artean baitaude honako hauek:

“Bizitza osasungarria bermatzea eta guztion ongizatea sustatzea, adin guztietan” eta “2030erako heren bat murriztea kutsakorrek ez diren gaixotasunen ondoriozko hilkortasun goiztiarra, prebentzioaren eta tratamenduaren bidez, eta osasun mentala eta ongizatea sustatzea”.

Arartekoaren ustez, Eusko Legebiltzarrean herritarren eskubideak babesteko goi-mandataria den heinean, bermatu egin behar da inor ez dela eskubideez gabetuko edo bere osasunari buruzko erabakiak hartzetik baztertuko, nahasmendu mentalagatik edo desgaitasun psikosozialagatik desgaitasuna edukitzeagatik.

Horretarako, batetik, osasun mentalaren inguruan jarduteko plan espezifiko bat barne hartuko duen osasun-estrategia batean sakontzen jarraitu behar da, laguntza-zerbitzu soziosanitarioen sare egoki batekin; bestetik, gaixotasun mentalarekin batera agertu ohi den estigmari aurre egiten jarraitu behar zaio, eta, azkenik, eskola inklusibo eta osasungarriak sustatu behar dira, ikuspegi komunitarioa izango duten diziplina anitzeko zerbitzu espezializatuak garatzearekin batera.

Halaber, talde zaurgarrienei begiratzeko ikuspegi berezi bat garatu behar da, eta lurraldeko nahiz gizarteko desberdinkeriak murriztu, guztiok izan dezagun ongizateaz gozatzeko aukera bera.

Erakunde honek arreta berezia eman izan die nahasmendu mentalaren edozein aldaeragatik desgaitasuna duten pertsonen, eta halaxe egiten jarraituko du beti, bereziki zaurgarriak direlako.

2023an, osasun mentalarekin lotutako hainbat problematika jorratu ditu Arartekoak. Horien artean, nabarmentzekoak dira elikadura-portaeraren nahasmenduak dauzkaten laguntza-premien inguruan, haurren eta gazteen nahasmendu larrietan espezializatutako egonaldi ertain eta luzeko zentroetara deribatzen eskatzen inguruan eta patologia dualaren joraketaren inguruan izapidetu ditugun kexak.

Hain zuzen ere, azaroaren 21ean, [Euskadiko Osasun Mentaleko Estrategia \(2023-2028\)](#) aurkeztu zuen Eusko Jaurlaritzaren Osasuneko sailburuak. Nahasmendu mentalen arreta eta prebentzioa hobetzea du helburu estrategiak, baita osasun mentala sustatzea ere, eta lehenasunezko zatitza jotzen ditu elikadura-portaeraren nahasmenduak, haur eta gazteen osasun mentala eta patologia duala.

Euskadiko Osasun Mentaleko Estrategia prozesu parte-hartzaile zabal baten emaitza izan da. Euskadiko Osasun Mentaleko Aholku Kontseiluak garatu du prozesua, eta osasun mentalaren eremuan sartuta dauden profesional, aditu, elkarte eta administrazio publiko ugari hartu dute parte bertan.

Elikadura-portaeraren nahasmenduen eremuan, azpimarratu dute arreta goiztiar trinkoa dela pronostikoa hobetzeko gakoa. Eremuan aurrera egiteko xedez, elikadura-

portaeraren nahasmenduetarako unitate espezifikoak jarri dira Arabako eta Berrualde-Galdakaoko ESletako psikiatria-zerbitzuetan, eta psikiatren, psikologo klinikoaren eta erizainen plantilla handitu dute, unitateok martxan jartzeko.

Haur eta gazteen osasun mentalari dagokionez, 2024an Gipuzkoan haur eta gazteentzako eguneko ospitalean 16 toki berri sortzea aurreikusiko da.

Patologia dualaren arretari dagokionez, paziente bakoitzarentzat banakako plan terapeutiko bat egitea aurreikusiko da, tipologia klinikoaren arabera, kasu bakoitzean baliabide edo gailurik egokiena aplikatu dadin.

Osasun mentalaren eremuan izapidetu ditugun kexen artean, desgaitasun psikosoziala dutenei balorazioa egiten eta banakako arreta-planean hitzartutako baliabideak ematen atzeratzeagatik abiatu ditugun esku-hartzeak aipatu behar ditugu; izan ere, berandutze horrek alferrik luzatzen du ospitaleko egonaldia, sintoma psikopatologikoen ondoriozko premiak edozein direla ere.

Amaitzeko, nabarmendu egin behar dugu Euskadi Buru Osasuna (FEDEAFES) elkartearen [“Buru osasuneko arazoak dituzten pertsonen familiak EAEn”](#) txostenean argi geratu dela gaur egun familiek jarraitzen dutela izaten osasun mentaleko arazoak dauzkaten zaintzaile nagusiak.

## 2.3. Erabiltzaileen eskubideak

Euskal Osasun Sistemaren erabiltzaileen eta profesionalen arteko harreman guztiak daude kokatuta eskubideen eta betebeharren esparruan, eta [uztailaren 21eko 147/2015 Dekretuak](#) arautzen du esparru hori, xehe (147/2015 Dekretua, uztailaren 21ekoa, Euskadiko Osasun Sistemaren pertsonen Eskubideei eta Betebeharrei buruzko Adierazpena onartzen duena).

Aurreko urteetan bezalaxe, erabiltzaileek erakunde honetara jotzeko arrazoi nagusiak izan dira Pazienteak eta Erabiltzaileak Atenditzeko Zerbitzuetan (PEAZ) jarritako erreklamazioak behar bezala ez artatzea edo eskubide instrumentalak (besteak beste, mediku espezialista edo ospitalekoa aukeratzeko eta bigarren iritzi bat izateko) baliatzen ez uztea.

### 2.3.1. Ondare-erantzukizuneko prozeduren ebazpenean atzeratzea

2023an, hainbat kexa jaso ditugu Osakidetza izapidetzen diren ondare-erantzukizuneko espedienteek izaten duten atzerapenari buruz, Ikuskatzailetza Medikoak denbora asko behar izaten duelako prozedurari erantsiko zaion txostena emateko.

Ondare-erantzukizuna berariaz ezarritako prozedura bat da, eta Administrazio Publikoaren (kasu honetan, Osakidetza) funtzionamendu normal edo anormalaren ondorioz edozein

ondasun edo eskubidetan jasandako kalteengatik edo lesioengatik kalte-ordaina eskatzea du helburu. Prozedura ebazteko gehieneko epea sei hilabetekoa da (39/2015 Legearen 91.3 artikulua).

Ebazpenaren jakinarazpena jaso gabe igarotzen bada epe hori, interesdunak ezetsizat hartuko du kalte-ordainaren eskaera, eta bide judizialera jo.

Erakundearen izapidetutako espedienteetan, gauza bera gertatzen da: ondare-erantzukizunaren eskaera aurkezten denean eta Osakidetzako Aholkularitza Juridikoaren Zuzendariordetzak instruktorea eta idazkaria izendatzen dituenean, administrazio-espedienteak gelditu egiten da, Eusko Jaurlaritzaren Osasun Sailaren mendeko Ikusatzailatza Medikoak nahitaezko txostena eman arte; izan ere, erreklamazioaren gaineko ebazpenak txosten hori hartzen du oinarritzat.

Martxoan Osasun Sailaren egoitzan egin genuen bileran (lehen aipatu dugu), sailburuak problematika bat dagoela onartu zuen. Arazoak, gehienbat, Bizkaia ukitzen du, azken urteotan ikusatzaille mediko ugari ari direlako erretiroa hartzen. Halaber, lanpostu huts horiek betetzeko hartzen ari diren neurriez mintzatu zen: ikusatzaille berriak prestatzen ari dira, eta Gipuzkoako eta Arabako Ikusatzailatzetara ari dira bideratzen Bizkaiko Ikusatzailatzen txostenak, egoera hobean baitaude.

### 2.3.2. Medikamentuak finantzatzea

Beste kexa-multzo bat eratzen dute osasungintza publiko nahiz pribatuko medikuek agindutako medikamentu jakin batzuk (farmazia-prestazioa arautzen duten xedapenetan sartuta ez daudenak) finantzatzeari Osasun Sailak emandako ezetzaren ondoriozkoek.

Xedapen horiek ezartzen dutenez, medikamentuak zentzuz erabiltzen direla ziurtatzeko, Osasun Ministerioak erreserba bereziak ezarri ahalko ditu Osasun Sistema Nazionalan medikamentuak agindu eta banatzeko baldintza espezifikoen (618/2007 Errege Dekretua, maiatzaren 11koa, sendagaiak preskribatzeko eta emateko baldintzetarako erreserba bereziak bisa bidez ezartzeko, bat etorrita uztailaren 24ko 1/2015 Legegintzako Errege Dekretuarekin, zeinaren bidez onartu baitzen Sendagaien eta osasun-produktuen bermeei eta arazoizko erabilerari buruzko Legearen testu bategina).

Arartekoak 2023an izapidetutako espediente batean, aldeko ebazpena eman zitzaion Osakidetzak **diabetesa kontrolatzeko gailu bat finantzatzeari** emandako ezezkoa zalantzan jartzen zuen kexa bati. Kasu horretan, 89 urteko emakume bat zen pazienteak, eta 2. motako diabetesa zuen. Bada, egunean zehar hainbat aldiz neurtu behar zuen glukosa-maila, izaten diren gorabehera zakarrak direla-eta, balitekeelako azukre-mailak orekatzeko elikagai jakin batzuk jan behar izatea. Azkenean, finantzazioa baimendu zuten, eta Osasun Sailak sistema publikoaren kargura eman zizkion sentso horiek.

Bestalde, gaur egun Osasun Sistema Nazionalaren Zerbitzu Erkideen Zorroan sartuta ez dauden kolektiboetarako txertoen finantzaketa zabaltzea eskatzen zuten bi kexa-espediente izapidetu ditugu.

Horixe da, hain zuzen ere, giza papilomaren birusaren kontrako txertoa mutilei jartzeko kasua.

Horri buruz, adierazi beharra dugu mutiko adingabeei txertoa jartzeari buruzko kexa jaso genuen unean kasu hori ez zegoela sartuta irailaren 15eko 1030/2006 Errege Dekretuaren 4.3 artikuluan jasotzen diren kasuen artean (1030/2006 Errege Dekretua, irailaren 15ekoa, **Osasun Sistema Nazionalaren Zerbitzu Erkideen Zorroa** eta hura gaurkotzeko prozedura ezartzen dituen) eta Eusko Jaurlaritzaren Osasun Sailak arazo horrengatik ez zuela gastu hori finantzatzen.

Gaixotasun horrek gizonengan eta emakumeengan duen prebalentzia bazter utzirik, kasu batean edo bestean kutsatzearen ondorioak oso desberdinak dira, eta, hain zuzen ere, horrexek eragiten du emakumeen txertaketa modu objektiboan lehenestea.

Halaber, Osakidetzak 65 urtetik gorakoei Zoster herpesaren aurkako txertoa ez finantzatzeari buruzko kexa bat jaso genuen. Garai hartan, Osasun Sailak ez zuen txerto hori finantzatzen; 2023ko uztailaren amaieran, ordea, Osakidetzak iragarri zuen 76 eta 80 urte arteko (hots, 1943tik 1947ra bitartean jaiotakoei) finantzatzeko zela Zoster herpesaren aurkako txertoa, kasuen intzidentzia handiagoa delako adin-tarte horretan. Pixkaka, baina, 65 eta 76 urte artekoen talde berriak sartuko dira txertaketa-programara, herritar zaugarri guztiengana iritsi arte.

### 2.3.3. Osasun-laguntzarako sarbidea

Lehenik eta behin, atzerritarrek aurkeztutako kexak aipatu behar ditugu; izan ere, adierazi dute osasun-laguntza jasotzeko eskubide unibertuala urratu egiten zaiela zenbait jarduketatan.

Hala, egoera erregularrean dagoen guraso batekin bizi diren baina egoera erregularrean dauden adingabeei eta egoera erregularrean dauden edo, are, nazionalak diren pertsonen bikotekide diren baina egoera erregularrean dauden helduei osasun-txartel indibiduala (OTI) ukatzeari buruzko kexak jasotzen jarraitu dugu: bada, kolektibo guztiek daukate aitortuta eskubide hori, EAEko egoitza-egoerari eta errolda edozein izanik ere.

Aurreko urteetan bezalaxe, kexa horietako batzuk interesdunek aurkeztu dituzte Arartekoan zuzenean; beste batzuk, berriz, atzerritarren osasun-laguntza sustatzeko lanean diharduten gizarte-erakundeek (hala nola, Munduko Medikuek erakundeak) jarri dituzte; gehienbat, interesdunek osasun-egiaztagiria jaulkitzeko eskatu dutelako edo osasun-zentro batera laguntza eske jo dutelako jarri dira kexak.



Kexa horiek batez ere azpimarratzen dutenez, osasun-zentroetako harrera-zerbitzuek eragozpen administratiboak jartzen dituzte, edo uko egiten diote osasun-laguntzaren eskaerak edota Osasuna Babesteko Programan onartzeko eskaerak izapidetzeari, eta ez da osasun-zentroetako larrialdietan emandako arreta osatzen.

Nolanahi ere, atzerriko jatorria daukaten eta gizarte-bazterketako egoeran edo arriskuan dauden pertsonen integrazio soziosanitarioan lanean ari diren elkarteek zein Arartekoak berak egindako kudeaketek konpondu egin dituzte sortutako arazoak, nahiz eta aztertutako prozeduretan hobetzeko tartea antzeman den.

## 2.4. Administrazioaren funtzionamendua

Atal honetan, historia klinikoa eta osasun-karpeta eskuratu eta zuzentzeari buruzko kexak azalduko ditugu.

Kexen artean, nabarmentzekoak dira Osakidetzak txosten mediko bat begiratzeko eskaerari erantzun ez izanagatik abiatu diren bi kexa-espeditente. Horri buruz, [uztailaren 21eko 147/2015 Dekretuaren](#) 5. artikulua (21eko 147/2015 Dekretuak arautzen du esparru hori, xehe (147/2015 Dekretua, uztailaren 21ekoa, Euskadiko Osasun Sistemaren pertsonen Eskubideei eta Betebeharrei buruzko Adierazpena onartzen duena) aurreikusten du pazienteak edo erabiltzaileak eskubidea izango duela bere historia klinikoa jasotzen diren osasun-datuen kopia eskuratzeko eta bere osasun-egoerari buruzko txosten klinikoa eta egiaztagiria jasotzeko. Eskaera aurkeztu eta 30 eguneko gehieneko epean jaso beharko dute dokumentazio hori, bat etorrira historia klinikoa eta osasun-arloko paziente eta profesionalak dokumentazio klinikoa arloan dituzten eskubide eta obligazioei buruzko [martxoaren 13ko 38/2012 Dekretuaren](#) 12.7 artikuluan xedatzen denarekin.

## 3. Arau- eta gizarte-testuingurua

2023an, osasun-arlorako bereziki garrantzitsuak izan diren lege-xedapen hauek onetsi dira:

### Estatuko araudia:

- [4/2023 Legea, otsailaren 28koa](#), transen berdintasun erreal eta eraginkorrerako eta LGTBI pertsonen eskubideak bermatzeko dena.
- [SND/726/2023 Agindua, uztailaren 4koa](#), Ministro Kontseiluaren 2023ko uztailaren 4ko Erabakia argitaratzen duena. Erabaki horren bidez, COVID19ak eragindako osasun-krisiko egoera amaitu dela adierazten da.

## Autonomia-erkidegoko araudia:

- [13/2023 Legea, azaroaren 30ekoa](#), Euskadiko Osasun Publikoari buruzkoa.
- [Erabakia, 2023ko abenduaren 19koa](#), Osakidetzaren Euskal osasun zerbitzuko Administrazio Kontseiluarena, zeinaren bidez nazionalitate-betekizunetik salbuesten baitira fakultatibo medikoen eta erizainen kategoriak / lanpostu funtzionalak, Osakidetzako Zuzendaritza Nagusiak deitzen dituen aldi baterako hautaketako prozesuetan, premiaz betetzeko behar objektiboa dela-eta.

## 4. Jarduera-planaren esparru bestelako esku-hartzeak

- **Dato Económico aldizkaria.** Euskadiko osasun publikoaren egoerari buruzko eztabaida (2023-03-15).
- **Long Covid Euskalherria elkarte.** Apirilaren 17an, Arartekoak bilera egin zuen erakundearen egoitzan, haien presidentek eskatuta, kolektiboaren gaur egungo egoeraren berri izateko.
- **Osakidetzaren Pazientearen segurtasunari buruzko jardunaldia.** (2023-06-05)
- **Argia fundazioa.** Desgaitasun-egoeran daudenen eskubideen defentsaren inguruko jakintza trukatzeko eta gai horren gainean sentsibilizatzeko jardunaldiak. (2023ko urriaren 27a).
- **Euskadi Buru Osasuna (FEDEAFES).** “Buru osasuneko arazoak dituzten pertsonen familiak EAEn” azterlana aurkezteko jardunaldia (2023-11-03).
- **UPV/EHU eta EAEAN, mahai-ingurua:** Lagun egitea heriotza-prozesuan (2023-11-16).

## 5. Arloko jardueren laburpena

Lehen mailako arretan eta bigarren mailako arretan tentsio handia dagoela amaitu du 2023a Euskadik, eta, erakunde honetan jasotako kexetan hauteman dugunez, arreta espezializatuko eta arreta kirurgikoko zerbitzu batzuetan izaten diren atzerapenekin lotutako kexek nabarmen egin dute gora.

Ematen duenez, zaila da osasun-langileen plantillak osatzea; batez ere, lehen mailako arretan (familia-medikuak eta pediatriak), eta EAEko osasun-administrazio arduradunek halaxe aitortu dute.

Testuingurua hori izanik, eta erakunde honetan osasun-arloan jaso ditugun kexak oinarri hartuta, azpimarratu egin behar dugu osasun-administrazioek beharrezko baliabide

materialak eta giza baliabideak lortu behar dituztela euskal biztanleek osasunerako duten eskubidea baliatu ahal izatea ziurtatzeko.

Espezialitate mediko ia guztietan falta dira osasun-langileak, eta, beraz, egoera horri buelta emateko zenbait neurri onetsi dira 2023an. Bada, neurriokin batera, Euskadin ekitate-, kalitate- eta hurbiltasun-printzipioetan oinarritutako osasun-sistema publiko bat bermatzeko behar diren neurriak hartu beharko dira, plangintzari eta aurrekontu-zuzkidurari buruzkoak. Hala, besteak beste, osasun-langileek egonkortasuna eta baliabide nahikoak edukitzea izango da helburuetako bat. Horri begira, beharrezkoa bada, pizgarri profesional, administratibo eta ekonomikoak ezarriko dira, eskuratzeko zailak diren lanpostuak bete daitezten eta osasun- eta laguntza-langileak lanpostu horietan geratzeko susta dadin.

Osasun-sistemak bermatu egin behar du herritarrek aukera izatea lehen mailako mediku-arreta, arreta jarraitua, arreta espezializatua eta osasun mentaleko arreta jasotzeko, zentzuzko denboretan eta behar bezala, hiri- nahiz landa-eremuetan.

Arartekoaren ustean, tentsiorik handiena duten maila asistentzialetako premiei buruzko ebaluazio sakon eta zorrotza egiten jarraitu behar da, baita premiazko arreta jarraituaren gaur egungo ereduan dauden gabeziei buruzko ebaluazioa egiten jarraitu ere, hala badagokio neurriak har daitezten, bai hautemandako premiei erantzun egokia emateko, bai arreta espezializatua eta proba diagnostikoak zentzuzko epeetan egingo direla ziurtatzeko.

Amaitzeko, osasun-zerbitzu publikoak eta gizarte-zerbitzuak elkarlanean eta koordinatuta aritzeko moduak ezarri behar dira, diziplina anitzetatik abiatuta jorratu daitezten sistemaren erabiltzaileen arazo soziosanitarioak: sare komunitarioa, osasun-sarea eta gizarte-zerbitzuen sarea inplikaturako dituen plangintza integral batean oinarritutako jardun-eredua zehaztu behar da.

Segurtasuna

**II.**  
kapitulua

**12**





## 1. Arloa kopurutan

2023an idatzizko 147 kexa aurkeztu dira segurtasun arloan, eta Arartekoak aldi horretan erregistratu dituen kexa guztien %4,88 da hori. Eragindako herri-administrazioak eta azpiarloak kontuan hartuta, honakoa izan da kexen banaketa:

Administrazioka:

- Tokiko Administrazioa..... 57
- Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorra (Eusko Jaurlaritza) ..... 44

Azpiarloka:

- Trafikoa..... 62
- Herritarren segurtasuna..... 48
- Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa ..... 28
- Herritarren eskubidea ..... 7
- Beste alderdi batzuk ..... 2

Txostena itxi zen egunean, hurrengo egoeran zeuden 2023an izapidetutako kexak:

GUZTIRA	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
227	20	207	30	52	41	84

Bilboko Udala eta Eusko Jaurlaritzako Segurtasun Saila izan dira 2023an **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 defentsabulego batzuen eskumen-eremukoak izateagatik.

**Administrazio guztiek ez dituzte beren jarduketak zuzendu** Arartekoak egin dituen esku-hartzeen ondorioz, aurtun izapidetutako kexen harira okerreko jarduketak antzeman direnean. Nolanahi ere, zenbait kasutan Arartekoak ulertu behar izan du Administrazioak ez dituela esku-hartzeok onartu, **Administrazioak ez baitio Arartekoaren gomendioei erantzun**.

Arartekoari **laguntzeko betebeharrari** dagokionez, administrazioek betebehar hori bete dute; hala ere, erakunde honek oztopo handiak izaten ditu oraindik ere, esaterako: interesatzen zaizkion gai zehatzei **erantzunik ez ematea**, erantzuteko **atzerapena** eta eskatutako **dokumentazioa lortzeko oztopoak**.

Berriro, Arartekoak 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

Aurten ere, herritarren eskubideei eragiten dieten 2023ko kexa gehienak **polizia-funtzioari** buruzkoak izan dira, eta horietan **salaketak eta atestatuak** formalizatzearekin eta **ertzainek zein udaltzainek herritarrei emandako tratu polizialarekin** lotutako gaiak jorratu dira. **Era berean, bide publikoan egindako gorputz-miaketei eta identifikazioei buruzko kexak oraingoan ere azaldu dira, bai eta atxiloketei eta arraza-profilak egiteari buruzkoak ere.**

Kexak aztertzerakoan, urtez urte behin eta berriro errepikatzen diren hainbat alderdi planteatu dira, hala nola kexen barne-**ikerketa**, **indarraren erabileraren** kontrola, **atestatuen eta salaketa** administratiboen **kontrola**, horiek eragiten dituzten gertaerei, jarduketan **motibazioari** eta **kode deontologikoari** dagokienez.

Arartekoak gai horietako batzuei buruz duen iritzia, funtsean, **urriaren 28ko 7/2011 Gomendio Orokorrean** dago jasota (II.1.1. apartatua).

Maila zehatzago batean, **Arartekoaren 2023ko martxoaren 24ko Ebazpenean** emakume bat sexu-eraso bat salatzea bertaratu zenean zenbait ertzainek burutu zuten polizia-jarduketa aztertu da, izan ere, emakumea berriz biktimizatua, diskriminatua eta behartua sentitu zen, esku hartu zuten agenteen jokabidea zela-eta.

Espedientearen izapidetzeak gertakariei buruzko bertsio desberdinak eskaini zituen eta Arartekoak ez zuen beste frogia-elementurik kexagileak helarazi zion gertakarien inguruko kontakizunari nagusitasuna eman ahal izateko, baina egokitzen jo zuen adieraztea beharrezkoa dela neurri espezifikoa ezartzea biktimak artatzen dituzten agenteek sentsibilitatearekin eta enpatiarekin jardun dezaten, eta pertsona jasotzaileek iraingarri, errespetugabe, neurrigabeko edo diskriminatzaile gisa sentitu ditzaketan iruzkinak ekidin daitezkeen eta “salaketa/deklarazioa hartzeari” dagokionez, horren harira onarturiko agindu eta protokoloetan ezarritako baldintzak errespetu daitezkeen.

Era berean, Arartekoaren 2023ko azaroaren 2ko Ebazpenean zenbait ertzainek burututako jarduketa bat aztertu zen, zeinean agenteak abandonatutako pabiloi batera sartu baitziren, kexagileak bertan zeudela, eta espazioa okupatzen zuten pertsonen benetako bizilekutzat hartzen zen lokal bat utzarazteko eskatzen ziren baldintzei buruzko zenbait gogoeta egin ziren.

Azkenean, jarduketa-esparru honetan, azpimarratzekoa da era berean **2023ko martxoaren 17ko Ebazpena**. Horren lehenengo gomendioaren oinarria honako hau izan zen: “non bis in idem” printzipioa urratu zela. Eusko

Jaurlaritzako Segurtasun Sailak gomendioa onartu zuen. Horren bidez, defentsa-erakunde honek ere gogoetak egin zituen gidaria atxilotu izanaren eta gero bigarren kontraste-proba bat egiteko polizia-etxera eraman izanaren inguruan, eta gomendatu zuen agenteek kexagilearen atxiloketan egin zuten jarduketa berrikus zedila. Sailak ez zuen bigarren gomendio hori onartu, uste baitzuen atxiloketa zuzenbidearen arabera izan zela eta indarrean zegoen legeriaren esparruan gauzatu zela.

### 2.2. Trafikoa

2023an izapidetu diren kexa asko **zehapen-araubideari** buruzkoak izan dira. Horri dagokionez, **prozedurarekin** lotutako gaiak piztu dira berriro, hala nola **prozeduren izapidetze estandarizatua**, arau-haustearen **froga** eta **jakinarazpenak**.

Zehapen-araubidea alde batera utzita, udalerrietako aparkaleku arautuei buruzko kexak ere planteatu dira, batez ere ibilgailu mota jakin bat duten bizilagunentzako egoiliar-txartelari dagokionez.

Esparru horretan, kexa bat eragin du Bilboko Udalak adingabe bati (ibilgailuaren titularra) jarritako zehapenak, trafikoko arau-hauste baten egilea ez identifikatzeagatik. Erakunde honek uste zuen Bilboko Udalak muturreraino eraman behar zituela kudeaketa adingabearen bizilekua zein zen argitzeko orduan. Era berean, Arartekoak erruduntasun-elementuak, tipikotasuna eta antijuridikotasuna aztertu zituen, bai eta adingabearen legezko ordezkarien interesdun izaera ere, ezarritako zehapenaren erantzule solidarioak direlako, eta toki-erakundeak zehapena ondorioz gabe uztea gomendatu zuen, kalterik egin gabe antzemandako arau-hauste administratiboari dagokionez gerora egin daitezkeen jarduketei. (**2023ko urriaren 26ko Ebazpena**, ez dena onartu).

Era berean, Gasteizko Udalak ibilgailu bat leku berean zazpi egunez baino gehiagoz jarraian aparkatzeagatik ezarri zuen zehapen bat aztertu da. Arartekoaren ustez, zehapen horretan arrazoizko zalantza zegoen arau-hausteari dagokionez (**2023ko urriaren 6ko Ebazpena**, ez dena onartu).

Era berean, Arartekoak Gasteizko Udalak ezarritako zehapen bat aztertu zuen, desgaitasuna duten pertsonentzako aparkatzeko txartela ikusgai ez zuen ibilgailu bat zamalanetan aparkatzeagatik jarri zena; izan ere, Arartekoaren ustez, aplikatzekoa den araudiak ez du zehatzen txartelaren titularrak txartela ikusgai jartzea ahaztu izana. Ebazpenean, halaber, Arartekoak Udalarri jakinarazi zion zehapen bat kobratzeko betearazpen-aldia zehapen-ebazpen horren aurka aurkeztutako errekurtsioa berariaz ebatzi baino lehen hastea ez datorrela bat ez araudiarekin ez Auzitegi Gorenaren doktrinarekin. (**2023ko uztailaren 27ko Ebazpena**, Udalak onartu ez duena).

Aparkatzeko txartel horiei dagokienez, **2024ko urtarrilaren 10eko Ebazpenean**, Arartekoak autoaren aurreko panelean

Gasteizen beren-beregi supermerkatu bateko kamioiek aparkatzeko erreserbatutako gune batean aparkatuta zegoen eta desgaitasunen bat dutenek aparkatzeko txartela ikusgai zeraman ibilgailu bati egindako salaketa (agentearen arabera, horrek kalteak eragiten zituelako trafikoan) eta berau kendu izana aztertu zuen. (

### 2.3. Ararteko erakundea arautzeko otsailaren 27ko 3/1985 Legeak erakunde honi esleitu dizkion eskumen fiskalizatzaileak

Andoaingo Udalak ezarritako gaizki aparkatzearen ondoriozko zehapen baten harira, Arartekoak gogorarazi zuen herritarrek, alde batetik, irismen juridikozionalako bermeak dituztela, justizia-auzitegiaren kokatuak, eta, bestetik, irismen instituzionalako bermeak dituztela, Espainiako Konstituzioaren 54. artikuluan babestuenak eta jasoak, eta esparru horretan kokatzen da, hain zuzen ere, Arartekoaren erakundearen lan fiskalizatzailea. Edonola ere, azpimarratu zuen herritarrei dagokiela beren eskubideen defentsan bide batera eta beste batera jotzeko aukera.

Ebazpen horretan, Arartekoak administrazioaren jarduna garbitzen laguntzeko duen eginkizuna aipatu zuen, bai administratuaren intereserako, bai egintza ematen duen administrazioa ordezkatzeko duen interes publikoaren onerako. Hori dela eta, gogorarazi zuen zehapen-ebazpena irmoa izateak eta premiamendu-prozedura zehaztutako arrazoiren batengatik bakarrik aurkaratu ahal izateak, edo herritarrek bere alegazioetan deuseztasun-kausarik ez aipatzeak ez zutela eragozten zehapen-ebazpenaren erabateko deuseztasuna edo erabateko deuseztasuna egotea. (2023ko maiatzaren 15eko Ebazpena). Udalak ez dio gomendioari erantzun, eta ez du jakinarazi ea prest dagoen berau betetzeko; hortaz, baztertutzat jo da.

## 3. Arau testuingurua

Nolabait Segurtasun atalari eragiten dioten 2023an onartutako arauen artean Euskadiko mugikortasun jasangarriaren azaroaren 9ko 11/2023 Legea aipatu daiteke.

Era berean, aipagarriak dira 2023ko urtarrilaren 24ko Ebazpena —Eusko Jaurlaritzako Segurtasun Saileko Trafikoko Zuzendaritzarena, 2023. urtean Euskal Autonomia Erkidegoko trafikoa arautzen duten neurri bereziak ezartzeko dena— eta 2023ko otsailaren 20ko Ebazpena —Trafikoko zuzendariarena, Trafikoko zuzendariarena; horren bidez, hainbat herriren zerrenda argitara ematen da, izan ere, zerrendako herrietan Trafiko Zuzendaritzak bere gain hartu du barruko bideetan zirkulazioko arau-hausteak zehatzeko eskumena—.

Aipatzekoa da, halaber, Auzitegi Gorenak, 2022ko urriaren 6ko epai batean, ebatzi zuela zehapen-espeditente bat goiz ordaintzeagatik ixtea ez dela prozeduraren berariazko

ebazpenaren baliokidea, eta, gainera, epe barruan eman behar dela. Hala, honako hau adierazi da: “*aun en el supuesto de pago anticipado, y con mayor razón que en el caso de reconocer la responsabilidad, es necesario que la Administración dicte una resolución que es la que, en realidad, debe poner fin al procedimiento, con el contenido del referido artículo 88, en relación con el 90 de la Ley de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Y en ese sentido ha de interpretarse la declaración del artículo 85 de que el pago voluntario “implicará la terminación del procedimiento”.* Alderdi hori garrantzitsua da prozeduraren iraungitzea zehazteko.

## 4. Jarduera-planaren esparruko bestelako esku-hartzeak

### 4.1. Gomendio orokorren jarraipena

Erakunde honek aurtan izapidetu dituen kexen bidez, aukera izan dugu [urriaren 28ko 7/2011 Gomendio Orokorraren](#) jarraipena egiteko. Gomendio horretan Arartekoak bere ibilbidearen hasieratik segurtasun-arloan egin dituen gomendio gehienak bildu dira.

Kexak aztertzean egitateak argitzeko erabilgarri izan daitezkeen arrazoizko ikerketa-aukera guztiak agortzeko gomendioa egin dugu beste behin 2023an. Hala, kexa aurkeztu duen pertsonarekin eta poliziaren jarduketaren lekuko izan direnekin gutxieneko kontraste-lana egin behar da. Izan ere, helarazitako informazioaren arabera, ez dirudi administrazioek kontraste hori egin dutenik. Era berean, azpimarratu du, halaber, inplikaturako agenteen bertsio kontrajarriak ezin duela balio, bere horretan, beste ikerketa-jarduketa batzuk egitea baztertzeko edo epai bat eskusiboki polizia-jarduketaren egokitasunean oinarritzeko, izan ere, horrek kexa alde batera uztea ekarriko luke (urriaren 28ko 7/2011 Gomendio Orokorraren II.1.1 atala).

Hala, adibidez, 2023ko urriaren 9ko Ebazpenean, Gasteizko Udaltzaingoaren jardunari buruzkoan, Arartekoak Udalari gogorarazi dio kexen ikerketa ezin dela mugatu eragindako agenteen testigantza jasotzera, salbu eta beste ikerketa-jarduera batzuk egiteko ezintasuna justifikatzen bada.

Bestalde, beste behin ere, egiaztatu dugu **trafikoaren** arloko zehapen-prozeduratan jasotzen den motibazioak ez dituela betetzen **Arartekoaren gomendioan** adierazitako eskakizunak: “**Trafikoaren, ibilgailu motordunen zirkulazioaren eta bide-segurtasunaren arloko zehapen-prozedurak aurrez ezarritako ereduaren arabera izapidetzea: defentsa-eskubidearekin lotutako zenbait arazo**”.

## 4.2. Bilerak administrazioekin, erakundeekin eta elkarteekin

Arartekoak eta Segurtasun sailburuak beren lantaldeak bildu zituzten 2023ko urtarrilaren 26an, beren arteko harremanak sendotzeko eta herritarren eskaerei arreta hobea emateko, bi lantaldeen arteko lankidetzarako jarraibide berriak ezarriz.

Alde horretatik, bi taldeek uste zuten elkarrekiko interesa zegoela Arartekoaren taldeak eskatutako dokumentazioa errazteko eta, horrela, Segurtasun Sailaren jarduketei buruzko herritarren kexa, eskari edo kontsultei erantzun egokia emateko lehenbailehen.

## 5. Arloko jardueren laburpena

**5.1.** Eusko Jaurlaritzako **Segurtasun Saila** eta **Bilboko Udala** izan dira 2023an **kexa gehien jaso dituzten administrazioak**. Okerreko jarduketak antzeman diren kexa gehienetan, administrazio gehienek ez dute adierazi Arartekoaren gomendioa onartzen duten ala ez. Oro har, atzerapenekin bada ere, **Arartekoari laguntzeko betekizuna** bete dute.

**5.2.** Behin eta berriro jorratzen ditugun gaiak hizpide izan ditugu, hala nola **polizia-funtzioa betetzea**, ustez okerrak diren jarduketan barne-**ikerketa**, **salaketak eta atestatuak** formalizatzea eta **herritarrei emandako tratu poliziala**.

**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 jarduketa-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).

Herritarrei emandako polizia-arretari dagokionez, Arartekoak azpimarratu du agenteek herritarrekiko harremanetan tratu egoki eta arretatsua izan behar dutela (Euskal Autonomia Erkidegoko Poliziaren Legearen testu bategineko 25.1 artikulua) eta, ondorioz, arreta berezia jarri behar zaio jokabideari, eta hartzaileek iraingarritzat, errespetuaren aurkakotzat edo gehiegizkotzat jo ditzaketen iruzkinak edo jokabideak saihestu behar dira. Era berean, gogorazi du betebeharrak eskubideak baliatzea atzeratu edo zailtzen duten jokabideak ekiditea eta azkar jardutea eskatzen duela.

**5.3. Trafikoaren arloko zehapen-araubidearekin** zerikusia duten kexak jaso dira, batez ere, prozedurari buruzkoak; horren harira, berriz ere, honako gai hauek agertu dira: **izapidetze estandarizatua, jakinarazpenak, tipikotasuna**, arau-haustearen **frogabidea**, edo **erantzukizuna**.

Berriz ere ikusi dugu zehapen-prozedurak izapidetzeko orduan ez direla beti betetzen Arartekoaren **gomendioan** adierazitako betekizunak: **“Ibilgailu motordunen zirkulazioa eta bide segurtasuna: aurrez taxututako ereduen erabilera zehapen-prozedurak tramitatzean. Zenbait arazo defentsarako eskubidearen inguruan”**.

**5.4.** Era berean, zehapen-araubideaz kanpoko beste gai batzuk ere planteatu dira. Gai horiek, funtsean, honako hauekin dute zerikusia: alde batetik, **bizilagunentzako aparkaleku arautuetako egoiliar-txartelarekin, beren ibilgailu bakarra kanperizatutako furgoneta edo autokarabana denean**, eta beste aldetik, **desgaitasunen bat duten pertsonen aparkatzeko txartelaren titularrek** zabalantarako erreserbatutako eremuetan gelditzeko edo aparkatzeko duten **eskubidearekin**.



**Administrazio elektronikoa,  
datuak babestea, gardentasuna  
eta gobernu ona**

**II.**  
kapitulua

**13**



## 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

2023an, arlo honetan 91 kexa jaso ziren eta horiek ekitaldi honetan erakundeak jasotako kexa guztien %3,02 dira.

Aztertzen diren gaiak edo azpiarloak kontuan hartuta, honela sailka daitezke jasotako kexak:

- Informazioaren eta ezagutzaren teknologiak ..... 36
- Datuak babestea ..... 14
- Informazioa eskuratu ahal izatea ..... 13
- Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa ..... 11
- Beste alderdi batzuk ..... 11
- Gobernu ona ..... 3
- Gardentasuna ..... 3

## 2. Kexarik aipagarrienak

### 2.1. Herritarren eta administrazio publikoen arteko harreman elektronikoa

- *Erroldako alta bide elektronikoz izapidetzeko ezintasuna Bilboko Udalaren aurrean*

Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen Arartekoaren erakundearen, eta bertan, adierazi zuen ez zegoela ados Bilboko Udaleko biztanleen udal-erroldan bitarteko elektronikoen bidez alta emateko izapiderik egin ezin delako.

Arartekoak [2023ko uztailearen 19ko gomendioa](#) eman zuen. Gomendio horren bidez, administrazioari galdu zitzaien toki-administrazioaren egoitza elektronikoa biztanleen udal-erroldan alta emateko izapide elektronikoa gaitu zezala, herritarren eskubide eta betebeharrak guztiak baliabide elektronikoen bidez gauzatu ahal izateko. Era berean, interesdunak errolda-altaren administrazio-izapidea egiterakoan, aurrez aurreko bidea aukeratzen duenetan, aurretiko hitzorduaren ezarpena berrikustea gomendatu zen, eta nahitaezko erreserba hori herritarrek askatasunez erabakitzeko iradokizun huts gisa bidera zezala gomendatu.

Bilboko Udalak onartu egin zuen Arartekoak egindako gomendioa, eta Estatistikako Institutu Nazionalaren Burutzak emandako jarraibide teknikoak betetzeko aukera onartu zuen, bai eta, bizileku-aldaketa baten zioz, helmugako udalerriko erroldan alta ematea bitarteko elektronikoen bidez eskatzeko aukera erraztekoa ere.

- *Eusko Jaurlaritzako Lurralde Plangintza, Etxebizitza eta Garraio Sailak igorritako jakinarazpenak eskuragarri jartzeko informazio-oharrak bidaltzea*

Arartekoak herritar baten kexa izapidetzeko onartu zuen; kexa horretan, herritarrak adierazi zuen ez zegoela ados

jakinazpen elektronikoaren prozedurarekin, etxebizitzak birgaitzeko laguntzak emateko administrazio-izapideez denaz bezainbatean.

Zehazki, kexagileak Arartekoari azaldu zion ez zuela administrazio-errekurtsua ezesten zuen ebazpen bati buruzko informazio-abisurik jaso posta elektronikoz. Ondorioz, egintzaren berri izan ez zuenez, egoitza elektronikoan agertzeko eta jakinarazpenaren edukia eskuratzeko epea igaro zen.

Hala eta guztiz ere, aurreko jakinarazpenetan, administrazioak bai igorri zituen jakinarazpena eskueran jartzeko jartzeko abisuak, eta, beraz, herritarrak uste osoa zeukan abisuak jasotzen jarraituko zuela bere posta elektronikoa. Eusko Jaurlaritzako Lurralde Plangintza, Etxebizitza eta Garraio Sailak onartu egin zuen bidalketarik ez zuela egin, akats informatiko baten eraginez, baina ulertu zuen jakinarazpenak balio osoa zeukala.

Arartekoak [azaroaren 23ko gomendioan](#) arrazoitu duenez, eskueran jartzeko abisurik ez bidaltzeak eragina izan dezake prozeduraren eraginkortasunean, indarrean dagoen legeriak ezarritako agindua delako eta, beraz, defentsa-gabezia materiala eragin dezakeelako.

Administrazioak ez du onartu.

- ***Erregistro elektronikoro korra erabiliz, Gipuzkoako Foru Aldundian aurkeztutako eskabideak ez onartzea***

Herritar batek Arartekoari adierazi zion ez zegoela ados, kexagileak aitaren ordezkari ziharduela, Gipuzkoako Foru Aldundiaren erregistro elektronikoro korra baliatuz aurkeztutako bi eskabideri uko egin izanarekin, eskabideak desgaitasunaren eta mendekotasunaren balorazioari buruzkoak zirela. Eskabide horietan, aldundiaren informazio-webgunean izapideak egiteko ezartzen ziren baldintzak betetzeko inprimakiak eta nahitaezko dokumentuak erantsi zituen herritarrak.

Bi eskabideak atzera bota ziren, Gipuzkoako Foru Aldundiaren arabera, bide egokia erabili ez zelako, organo hartzailea zein zen jakiterik ez zegoelako edo, bestela, erregistroen interkonexio-sistemari lotuta ez zeuden administrazioak zirelako.

Arartekoak [urriaren 10eko gomendia](#) eman zuen, eta, horren bidez, Gipuzkoako Foru Aldundiko Zaintza eta Gizarte Politiketako Sailari eskatu zion erregistro elektronikoro korren bidez aurkeztutako eskabideak onar zitzala, zuzenbidearen arabekoak ez diren ezeste-arrazoiak aplikatu gabe, eta, gainera, beharrezko neurriak har zitzala, prozedura aurrez aurreko bidea erabiliz hasarazteak dakartzan ondorio juridiko berberak emanda, eta, bitarteko elektronikoa erabiliz, administrazioaren eta toki-erakundearen arteko koordinazioa ahalbidetuta, gizarte-zerbitzuen inguruko zenbait prozeduratan partekatzen diren eskumenen garapenaren eta betearazpenaren esparruan.

Administrazioak onartu egin du

- ***Zergadun fisiko batek bide elektronikoa nahitaez erabiltzeko betebeharrak Bizkaiko Foru Aldundiko Ogasun eta Finantza Sailarekin harremanetan jartzeko***

Erretiroa hartutako pertsona batek desadostasun agertu zion Arartekoari Bizkaiko Foru Aldundiko Ogasun eta Finantza Saileko zergadunarentzako laguntza- eta arreta-zerbitzuak emandako arretagatik. Kexagileak mezu elektronikoa jaso zuen, eta, bertan, egoitza elektronikora igorritako jakinarazpena irakurtzera behartu zuen administrazioak. Hori horrela, interesdunak erabaki zuen herritarrei arreta emateko zerbitzuari galdetzea komunikazioaren gaia zein zen, aurretiaz ez baitzuen baimenik eman aldundiarekin harremanetan jartzeko bitarteko elektronikoa erabiliz.

Dena dela, herritarrei arreta emateko zerbitzuak adierazi zion, une horretan indarrean zegoen foru-araudiaren arabera, zerga-administrazioarekiko harremanetan, bitarteko elektronikoa erabili behar zituen zergapekotzat jotzen zela.

Arartekoak [2023ko urriaren 16ko gomendia](#) eman zuen eta Bizkaiko Foru Aldundiari igorri zion. Gomendio horretan, gaiari buruzko jurisprudenzia-doktrina berriena aipatu zuen Arartekoak ezen, doktrina horren arabera, administrazioarekiko harremanak bide elektronikoa erabiliz izateko betebeharrak salbuespenezkoa izan behar du pertsona fisikoek harremanetarako kanala aukeratzeko duten eskubidea aintzat hartuta. Nolanahi ere, harremanetarako bide hori ezarri nahi zaien gizataldeen gaitasunen inguruko alde aurreko ebaluazioa egiteko eskatzen du, eta ondoren arrazoitu beharko litzateke benetan bidezkoa ote den administrazioarekiko harremanak bitarteko elektronikoa erabiliz behartzea.

Horrela, herritarrei arreta emateko zerbitzuko langileei barne-prestakuntza eman ziezaien gomendatu zion Arartekoak Bizkaiko Foru Aldundiari, herritarrei emandako informazioa aplikagarria den legeriaren arabera izan dadin, eta gainera, hurbilekoa eta ulergarria, batez ere, eten digitalak eragindako gizataldeentzat.

Bizkaiko Foru Aldundiak gomendia onartu du.

- ***Eusko Jaurlaritzako Hezkuntza Saileko langileek bide elektronikoa nahitaez erabiltzeko betebeharrak administrazioarekin harremanetan jartzeko***

Arartekoak bi kexa onartu zituen izapidetzeko. Kexa horietan, Eusko Jaurlaritzako Hezkuntza Saileko langile publikoak ez zeuden ados lan-arloko kontsultei erantzun ez izanarekin eta aurrez aurreko bitartekoen bidez aurkezteko ezintasunarekin.

Arartekoak bidalitako laguntza-eskaerari erantzunez, administrazioak adierazi zuen 2023ko apirilaz geroztik indarrean dagoela Eusko Jaurlaritzako unibertsitatez kanpoko ikastetxeetako irakasleek jarraitu beharreko administrazio-prozedura elektronikoko erakidea arautzen duen jarraibidea, enplegatu publiko legez egitekoak diren izapide eta jarduketa guztiak bideratzeko.

Arartekoak, [2023ko urriaren 4an](#) eta [2023ko azaroaren 6an](#) emandako bi ebazpenen bidez, nabarmendu zuen, besteak beste, egindako kontsultek ez omen zekartela bide elektronikoko erabiliz egin beharreko administrazio-izapiderik.

Hori dela eta, Hezkuntza Sailari gomendatu zion Hezkuntza Saileko langileen kontsultak aurkezteko modua eta bideak zehaztu eta, hala badagokio, arautu ditzala. Era berean, administrazio-prozeduran interesa duten Hezkuntza Saileko langileek bitarteko elektronikoko erabiltzeko betebeharra araudi-mailako xedapen baten bidez erregulatzeko beharra adierazi zuen.

Arartekoaren ebazpenei administrazioak eman dien erantzuna zehaztugabea izan denez, Arartekoak ulertu du administrazioak ez dituela onartu.

## 2.2. Datuen babesa

- ***Gipuzkoako Foru Aldundiko Bide Azpiegituretako Sailak ustiatzen dituen ordainleketan, matrikulen eta banku-txartelen arteko lotura automatikoa, A-636 bidearen kanona ordaintzeko bide gisa***

Arartekoak gai honi lotutako herritar baten kexa izapidetzeko onartu zuen. Kexa horretan, interesdunak desadostasuna agertu zuen A-636 autobideko Beasain-Bergara tartean Bidegi egindako kanonaren kobrantzengatik.

Gaur egun, aipaturiko bidearen kanonaren bidesariari eta soilik ordainketa elektronikoa atxikitako sistema dago, eta sistema horren kudeaketa, ustiapena eta ordainarazpena Bidegi foru-sozietateari dagokio.

Ordaintzeko gaituta dagoen moduetako bat dugu erabiltzaileak Zarautz edo Bergara hegoaldeko ordainleketatik igarotzen bada eta banku-txartela erabiliz ordaintzen badu, matrikulak era masiboan atzemateko sistema batek banku-txartela ibilgailu horrekin lotuko du eta datuak aldi baterako gordeko ditu. Horrela, geroago Beasain eta Bergara artean zirkulatzen bada, kargua txartel horri egotziko zaio, A-636 bideko arku elektronikoko matrikulak eta ordainbideak erkatzen dituelako. Gipuzkoako Foru Aldundiak deskribatutako ordainketa-modua erabiliko du sistemak ViaT gailurik edo Bidegiren webgunean alta emandako matrikula eta banku-txartelak atzematen ez badu.

Kexagileak bidesaria ordaindu zuen bere banku-txartela erabiliz, baina bidaiari zihoan berarena ez zen ibilgailu

batean. Horrela, ibilgailu horrek Beasain eta Bergara artean zirkulatzen jarraitu zuen, eta kexagileari egotzi zizkieten karguak, nahiz eta bidearen tarte hori erabili ez zuen. Bidegabe kobratutako zenbatekoa erreklamatu zion Bidegiri, baina foru-sozietateak norbanakoen arteko arazoa zela adierazi zion.

Arartekoaren ustez, administrazioak matrikulak eta txartelak automatikoki lotzeko helburuz egiten duen datu pertsonalen tratamendua ez dago araututa foru-araudian. Hori dela eta, [Arartekoak 2024ko urtarrilaren 11ko gomendioa](#) eman zuen, eta administrazioari eskatu zion azter zezala kanona A-636 bidearen erabiltzaileak ez diren pertsonen kobratzeko modua, sistemak matrikulak eta banku-txartelak automatikoki lotzen dituelako, eta kanona erregulatzen duen araua alda zezala, datu pertsonalen tratamenduari segurtasun juridikoa eta zilegitasuna emateko.

## 2.3. Gardentasuna eta gobernu ona

- ***Eusko Jaurlaritzako Ekonomiaren Garapen, Iraunkortasun eta Ingurumen Sailaren informazio publikoa eskuratzeko eskubidea***

Sailari helarazitako bi ebazpenetan, Arartekoak adierazi zuen zer alderdi juridiko eta tekniko bete behar diren administrazioaren esku dagoen informazioa eskuratzeko eskabideak behar bezala izapidetzeko.

Kasu batean, herritar batek laguntzak emateko administrazio-espeditente bat eskuratzeko eskatu zuen. Administrazioak eskaera ezetsi zuen, erreklamatzailerak administrazio-prozedura horretan ez-interesduntzat jo baitzuen.

Arartekoak [2023ko maiatzaren 5eko gomendioa](#) eman zuen, eta, horren bidez, Eusko Jaurlaritzako Ekonomiaren Garapen, Iraunkortasun eta Ingurumen Sailari eskatu zion eskaera eraz eta epearen barruan izapidetu zezala, informazioa eskuratzeko eskubideari buruzko araubide bereziarekin bat etorritik. Era berean, administrazioari gogorazi zion informazio publikoa eskuratzeko mugak aplikatzeko edo eskaera ezesteko zeinahi arrazoi berariak eta proportzionalki arrazoitu eta justifikatu behar dela, horretarako emandako ebazpen baten bidez.

Beste kexa-espeditente batean, herritar batek informazio publikoa eskuratzeko eskatu zuen, administrazioak eskaintutako hainbat bitarteko elektronikoren bidez. Horien artean, informazioa eskatzeko postontzi orokorra erabili zuen. Administrazioak mezu elektronikoa igorri zion, eta adierazi zion, batetik, postontzia ez zela bide egokia eskaera hori egiteko eta interesik ez zuela hizpide darabilgun administrazio-prozeduran, eta, bestetik, herritarren xede zen sarbidea ukatu zion gardentasun-araudian ezarritako muga bat aplikatuta, baina muga hori ez zen arrazoitu.

Horrela, administrazioak berak eskatutakoaren funtsari erantzun zion, eta Arartekoak, [2023ko maiatzaren 5eko gomendioa](#) dela bide, nabarmendu zuen kexagileari erantzuteko aukeratu zen bidea eta era ez zirela egokiak izan, eta, beraz, administrazio-prozeduraren baldintza teknikoak eta juridikoak betez, bidezkoa zela ebatzen arrazoitua izapidetzea eta jakinaraztea. Era berean, informazio publikoa eskuratzeko eskubidearen inguruko arreta-prozedura hobetzea gomendatu zuen Arartekoak, herritarrentzako izapidetze irigarri eta erraztua bultzatzeko eta, gainera, saileko langileak gardentasunaren arloan prestatzeko aholkua eman zuen.

Bi gomendioak onartu dira.

- ***Bizkaiko Garraio Partzuergoak ordenantza fiskalen aldaketak bitarteko fisiko eta elektronikoen bidez argitaratzea, informazio publikoa eskuratzeko aldiaren eta informazio publikoa eskuratzeko eskabideak izapidetzeko epearen barruan***

Bizkaiko Garraio Partzuergoak garraio-abonamenduak arautzen dituen ordenantza fiskalaren aldaketa iragarri zuen aldizkari ofizialean. Herritar batek Partzuergoaren webgunea kontsultatu zuen eta ez zuen proposatutako aldaketa aurkitu. Beraz, informazioa eskuratzeko bi eskaera bidali zituen Bizkaiko Foru Aldundiaren erregistro elektronikoa erabiliz, Partzuergoak ez baitu erregistro elektronikorik herritarren idazkiak jasotzeko.

Lehenengo eskaerari dagokionez, posta elektronikoz erantzun zioten herritarren ordenantzaren aldaketa web-orrian argitaratuko zela, baina ez zen halakorik gertatu, eta kexagileak uzia berretsi zuen. Bigarren informazio-eskaera ez omen zitzaion Partzuergoari jakinarazi, administrazioen arteko elkarreragingarritasun-arazoak tarteko.

Arartekoak, [2023ko azaroaren 6ko ebazpena](#) dela bide, Bizkaiko Garraio Partzuergoari gomendatu zion ordenantza fiskalen aldaketak bitarteko fisiko eta elektronikoen bidez argitara ditzala epe egokiaren barruan, informazio publikoa eskuratzeko eskaerak gardentasun-araudiaren arabera izapidetu ditzala eta erregistro elektronikoen elkarreragilea ezar dezala, herritarrek idazkiak, dokumentuak eta eskabideak zuzenean erakunde publikoari aurkezteko aukera izan dezaten.

Gomendioa ez da onartu.

- ***Elkarte batek Donostiako Udalean aurkeztutako informazio publikoa eskuratzeko eskaerei epearen barruan eta eraz erantzutea***

Herritar batek, Agraviados por Arcco C.C. elkartearen ordezkartzan, Arartekoak esku hartzeko eskatu zuen, elkarte horrek berak eta antolakundeko kideek aurkeztutako

udal-espedituek eskuratzeko eskaerei erantzunik eman ez dietelako.

Jasotako kexan, Arartekoari azaldu zioten, 2021az geroztik, eskaera ugari bidali dutela udalera eta Donostiako Sustapen sozietatera informazio publikoa eskuratzeko asmoz, baina ez dutela inolako erantzunik jaso.

Tokiko erakundeak emandako erantzunean, Arartekoari azaldu zion eskatutako informazioa biltzeko zailtasuna zuela, egoera ebaluatzeko helburuz, bilerak egin zirela elkartearen ordezkariekin eta elkarteari dokumentazioa entregatzeko konpromisoa hartu zela.

Azkenik, Arartekoak egiaztatu zuen elkarteak ez zuela erantzun formalik jaso aurkeztutako eskaera guztien inguruan, eta, beraz, egokitzat jo zuen [2023ko azaroaren 23an emandako gomendioa](#) Donostiako Udalari igortzea. Gomendio horretan, gogorarazi zion administrazioari gardentasun-araudiak xedatutako prozedura-betekizunak errespetatu behar dituela.

Hala, toki-erakundeari gomendatu zion epearen barruan eta eraz izapidetu ditzala kexa eginiko elkarteak egin dituen informazio publikoa eskuratzeko eskaerak.

Administrazioak gomendioa onartu du.

- ***Gobernu ona eta Getxoko Udalak administrazio-izapideak egiteko ezarritako aurretiko nahitaezko hitzordua***

Ararteko erakundeak horrek bi kexa izapidetu zituen Getxoko Udaleko herritarren arreta-bulegoetan administrazio-izapideak egiteko zailtasunagatik. Bi kasuetan, udalak aurretiko nahitaezko hitzordua eskatzeko galdatu zuen, administrazioarekin aurrez aurreko harremana izateko.

Arartekoaren 2023ko azaroaren [22ko](#) eta [28ko](#) ebazpenetan, herritarren defentsa-erakundeak, lehenik eta behin, hurbiltasunaren printzipioa aipatu zuen, udaletako herritarren arreta-bulegoak herritarrek administrazioa jotzeko lehen atea direla gogorarazteko, eta herritarrek arreta-bulegoetara doazela administrazio onean oinarritutako zerbitzu publikoa emango diotelako konfiantzaz eta itzaropenez.

Administrazioarekin aurrez aurreko harremana izateko aurretiko nahitaezko hitzordua ezartzeari dagokionez, Arartekoaren iritziz, neurri hori ez dago gure ordenamendu juridikoak xedatutako manuetan oinarrituta, eta, hartara, ez dator bat administrazio ona baliatzeko eskubidearekin.

Labur esanda, Arartekoak Getxoko Udalari gomendatu zion aurretiko hitzorduaren hartzeko betebeharrezkotasuna kentzeko herritarren arreta-bulegoetan, edo, bestela, sistema hori borondatezko aukera gisa antola dezala.

Administrazioak ebazpenak onartu ditu.

## 2.4. Beste arlo batzuek kudeatutako kexei eta kontsultei dagokienez, informazio publikoa eskuratzeari, administrazio elektronikoa eta datuen babesari lotutako gaiak azaldu dira. Honako hauek aipatuko ditugu, jakingarrienak direlakoan:

### 2.4.1. Administrazio elektronikoa

Gipuzkoako Foru Aldundiaren titulartasuneko bide-azpiegiturak erabiltzeagatiko kanona kobratzeko baliabide teknologikoen erabilera dela eta, hainbat kexa igorri zaizkio Arartekoari eta, horien ondorioz, erakundeak zenbait gomendio eta iradokizun egin dizkio Gipuzkoako Foru Aldundiko Bide Azpiegituretako Sailari, hala nola [Arartekoaren 2023ko urtarrilaren 9ko ebazpena](#), [Arartekoaren 2023ko uztailaren 14ko ebazpena](#) eta [Arartekoaren 2023ko urriaren 10eko ebazpena](#). Ebazpen horien edukia eta xehetasunak kapitulu honen barruan azaldu dira, herri-lanei, garraioei eta azpiegiturei buruzko atalean.

### 2.4.2. Gobernu ona eta aurretiko nahitaezko hitzordua bitarteko elektronikoa erabiliz

Gobernu onaren arloan, agerian jarri zen aurretiko nahitaezko hitzordua eskatzeko beharra, eskaera hori bitarteko elektronikoen bidez besterik egin ezin daitekeela, erregistro zibiletan izapide administratiboak egiteko.

Inguruabar horretan, Arartekoak bi kexa onartu zituen izapidetzeko. Batean, Bilboko Erregistro Zibilaren bulegoan, 2 urtetik beherako adingabe baten nazionalitatearekin zerikusia zuen izapidea egiteko hitzordurik ez zegoela salatu zen, eta, bestean, Justizia Ministerioak eskatutako epearen barruan, [www.justizia.eus](#) web-orrian aurretiko hitzordua eskatzeko arazoan berri eta Bilboko Erregistro Zibileko langileen partez jasotako tratu desagokiaren berri eman zen.

Arartekoak jarduketei ekin zien kexetan azaldutako gertakariak ikertzeko, eta, horretarako, Eusko Jaurlaritzako Berdintasun, Justizia eta Gizarte Politiketako Sailaren laguntza eskatu zuen. Administrazioak arazoaren nondik norakoak azaldu zituen eta sailak berak arazoa konpontzeko antolatutako neurriak deskribatu zituen.

Geroago, Arartekoak bi ebazpen eman zituen eta administrazioa igorri; ebazpen horietan, kasu batean, kexagileari barkamena eskatzeko beharra zegoela adierazi zuen, Bilboko Erregistro Zibilaren bulegoko langileek emandako tratu desagokiaren zioz, eta, beste kasuan, adingabearen interes gorena aintzat hartuta, haurraren nazionalitatearen tramitazioari berehala erantzun behar zitzaioela, familia-unitatearen aitortzea errazteko eta

laguntza eta zerbitzu publikoak eskuratzeko xedez, eta hartara, balizko kalteberatasun-egoerak saihesteko.

Aipatutako ebazpenetan, [2023ko irailaren 27koan](#) eta [2023ko urriaren 9koan](#), Arartekoa pozik agertu zen azaldutako arazoak konpondu nahian Sailak deskribatutako eta antolatutako neurriekin, baina adierazi zuen neurri horien jarraipena egingo zuela, arian-arian ezartzekoak zirelako.

## 3. Arau- eta gizarte-testuingurua

### - **91/2023 DEKRETUA, ekainaren 20koa, herritarrei arreta integrala eta kanal anitzekoa emateari eta zerbitzu publikoak bitarteko elektronikoen bidez eskuratzeari buruzkoa**

[91/2023 Dekretuak](#), ekainaren 20ak, alde batetik, herritarrei eman beharreko arreta eta informazioa arautzen ditu, bai eta herritarrek administrazioarekin baliabide elektronikoa erabiliz harremanetan jartzeko eskubidea ere, zerbitzu publikoak eskuratzeko eta administrazio-prozedurak izapidetzeko, eta, bestetik, zerbitzu horiek emateko behar den antolamendua eta dagozkion bitarteko eta funtzioak.

Laburbilduz, arauak aitortzen ditu pertsonak administrazio elektronikorekiko harremanetan dituzten eskubideak, hala nola administrazioarekin era elektronikoz komunikatzeko eskubidea, zerbitzu elektronikoa eskuratzeko eskubidea edo datu pertsonalak babesteko eskubidea. Era berean, administrazioaren betebeharrak ezartzen ditu, pertsonen eskubideak bermatzeari eta zerbitzu eta prozedura elektronikoa ezartzei dagokienez.

Dekretuak xedatzen duenez, herritarrei arreta emateko zerbitzuen helburua da Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio orokorrak eta haren administrazio instituzionalak ematen dituzten zerbitzuei buruzko informazioa eta orientazioa ematea, bai eta harekiko harremanak erraztea ere, bereziki, administrazio-izapideak egiteari dagokionez, erabilitako kanala edozein dela ere. Horretarako, herritarrei arreta emateko modalitateak arautzen dira.

### - **Datuak Babesteko Euskal Agintaritzaren Legea**

2023ko abenduaren 21ean, Eusko Legebiltzarraren osoko bilkurak [16/2023 Legea](#), Datuak Babesteko Euskal Agintaritzari buruzkoa (EHAA, 3. zk., 2024ko urtarrilaren 4koa), onartu zuen.

Lege horrek Euskadin datuak babesteko oinarritzko eskubidea bermatzen duen entitatearen araubide juridikoa xedatzen du, eta haren helburua da pertsonak babestea euskal sektore publikoa osatzen duten erakundeek beren datu pertsonalei ematen dieten tratamenduaren aurrean.

Gure autonomia-erkidegoan, lege berria behar zen, datuak babesteko esparru juridikoa EBN eta estatuan azken urteotan egin diren aldaketan ondorioz.

Izen berria emateaz gain, Legeak Datuak Babesteko Euskal Agintaritzaren antolaketa eta funtzionamendua berriro diseinatzea dakar, eta, aldi berean, haren kontrol-eremua zabalduko du; izan ere, hemendik aurrera, lehen fiskalizatu ezin zituen erakundearen jarduna zaindu ahalko du, adibidez, tratamenduaren arduradun gisa, euskal sektore publikoari zerbitzuak ematen dizkieten pertsona fisiko edo juridikoak, publikoak zein pribatuak.

Legeak ekarriko dituen aldaketek indartu egingo dute datuak babesteko arloan eskumena daukan agintaritza gainerako administrazio publikoen aurrean, eta, gainera, Agintaritzaren zehatzeko ahala handitu egingo dute.

Lege garrantzitsua da, beraz, Euskadin, datu pertsonalak babesteko eskubidea zaintzen duen erakundearen antolamenduaren eta funtzionamenduaren oinarriak arautzen baititu, Europan eta estatuan indarrean dagoen araudira egokitu.

## 4. Beste jarduera batzuk

2023an, administrazio elektronikoaren, datuen babesaren, gardentasunaren eta gobernu onaren arloak hainbat ekitalditan parte hartu du, Arartekoaren jarduerak zabaltzen laguntzeko asmoz. Zehazki, arloak parte hartutako jardunaldi hauek nabarmenduko ditugu:

- **Zuzenbidearen Euskal Akademiaren XX. urteurrena. Jardunaldia: “Eskubide digitalak eta administrazio publikoak”.** Deustuko Unibertsitatea. 2023ko maiatzaren 2a.

Eskubide digitalei eta administrazio elektronikoari buruzko Zuzenbide Publikoaren jardunaldian parte hartu zuen arloko arduradunak. Zuzenbidearen Euskal Akademiak antolatu zuen jardunaldia, Akademiaren XX. urteurrena ospatzeko ekitaldien barruan.

Hitzaldian, Arartekoak Euskadiko sektore publikoan administrazio elektronikoari buruz duen jarrera azaldu zen, eta, bereziki, Arartekoaren «Administrazio digitala eta herritarrekiko harremanak. Euskal administrazio publikoetarako aplikazioa» azterlanaren ondorioak.

- **“Administrazio elektronikaren egungo egoera EAEn” jardunaldia Santurtziko Udala.** 2023ko abenduaren 13a

Arloko arduradunak hizlari gisa parte hartu zuen [Santurtziko Udalak antolatutako jardunaldi](#) horretan.

Hitzaldian, Arartekoak administrazio elektronikoaren arloan duen jarrera doktrinala azaldu zuen, Euskadiko herritarren eta sektore publikoaren arteko harremanen esparruan. Erakundearen ikuspegiak Arartekoaren 2021eko «Administrazio digitala eta herritarrekiko harremanak. Euskal administrazio publikoetarako aplikazioa» deritzon azterlana du oinarri.

- **Jardunaldia: “4th Meeting of the OECD Experts Group on Transparency, ATI and Social Accountability”, ELGAK antolatua** Lineako jardunaldia. 2023ko irailaren 25a

Arloko arduradunak lineako ekitaldian parte hartu zuen, eta erakundeak informazio publikoa eskuratzeko sustapen-esparruan dituen erantzukizunak aurkeztu zituen, bai eta gardentasunaren esparruan Euskadiko lurralde-eremuan jorratzeke dauden erronka eta/edo aukera berri batzuk ere.

- **Jardunaldia: “Conviviendo con la Inteligencia Artificial”** Aurrez aurreko eta lineako jardunaldia. 2023ko urriaren 27a. Itsasmuseum. Bilbo

Kudeaketa Aurreratuaren Europako Astearen esparruan, Ararteko erakundeak Q-epeak antolatutako “Adimen artifizialarekin batera” ekitaldiaren antolaketan parte hartu zuen. Ararteko erakundea sare horren partaide da, eta sareak, arlo horretako adituen eskutik, adimen artifizialaren garapenak eta ezarpenak herritarrengan eragin ditzakeen onurak eta balizko ondorioak ezagutzera ematen ditu.



## 5. Arloko jardueren laburpena

**5.1. 2022ko urteko txostenean,** Arartekoak agerian jarri zituen COVID-19ak eragindako desberdintasun eta arreta faltako eta egoerak, arreta elektronikoa eta telefono bidezkoa bultzatzearen ondorioz, administrazio publikoak eskaintzen duen aurrez aurreko arretaren kaltetan. Zaurgarritasun teknologikoko egoera pairatzen duten herritarrak aurrez aurreko arreta-zerbitzuak berraktibatzearen mende geratu ziren; zerbitzuok, osasun kolektiboa babeste aldera, aurretiko hitzordua emateko sistemak abian jarri zituzten, eta, oraindik ere, askotan, sistema horiek lehengoan diraute, baina ez diete osasunaren kalterako arrisku-irizpideei edota herritarrentzako arretaren barne-antolaketa hobetzeko irizpideei erantzuten.

Arartekoaren «*Administrazio digitala eta herritarrekiko harremanak. Euskal administrazio publikoetarako aplikazioa*» deritzon azterlanak (2021) egiaztatu egin zuen osasun-krisiaren ondoriozko digitalizazio-prozesua azkartu egin zela, eta adierazi telefono bidezko arretaren funtzionamenduari eta aurretiko hitzorduaren sistemen hedapenari jarraipena egin behar zitzaiela (batez ere, erregistro orokorrari eta aurretiko informazioaren eskaerari dagokionez), digitalizazioaren abiadak gizatalde jakin batzuei (adinekoei, guraso bakarreko familiei, baliabiderik gabeko edo errenta-maila apaleko pertsoneri, ingurune jakin batzuetako adingabeei, Internetarako zentzuzko konexiorik ez duten landa-eremuetako biztanleei, baliabiderik ez duten iraupen luzeko langabetuei, desgaitasunen bat dutenei, baliabiderik ez duten edo lan prekarioak dauzkaten emakumei, genero-indarkeriaren biktima diren emakumei eta abarrei) eragiten dien eten digitala areagotu ez dadin.

**5.2. Administrazio elektronikoen arloan,** herritarrek kexak aurkeztu dituzte erregistro elektronikoen orokorraren funtzionamenduari lotutako hainbat alderdirengatik, eskaerak ez bideratzeagatik edo atzera botatzeagatik, dena delako eskabidea edo eskaera bideratzeko berariazko izapide bat dagoela adieraziz.

Beste kasu batzuetan, jakinarazpen elektronikoen eskueran jartzeko abisuak ez bidaltzea erreklamatu da.

Administrazio batzuek jakinarazi ohi dute pertsona fisikoek nahitaez izan behar dituztela administrazioarekiko harremanak bide elektronikoen erabiliz, betebeharrak izan gabe, bai eta pertsona juridikoen ere, kexa edo kontsulta hutsak aurkezteko prozeduran.

Kasuren batean, administrazioak adierazi du aurrez aurreko arreta jaso behar dela izapide bat egiteko, itxuraz, konplexutasun handiko izapidea delako, baina, egiatan, administrazioak ez du esandako izapidea modu elektronikoen egokitu prozedura hasarazteko.

2023an, hala berean, administrazioek herritarrei zerbitzuak emateko prestatu dituzten bitarteko elektronikoen kudeaketan arazoak daudela adierazten duten kexak jaso dira. Zehazki, administrazioek hainbat kanal erabiltzen

dituzte, hala nola sare sozialak, posta elektronikoa, postontzi elektronikoa eta herritarrei arreta emateko inprimakiak, baina ez dute argi zehaztu horietako bakoitzak zer helburu bete behar duen eta zer irismen duten interesdunentzat. Ikusienez, maiz egiten diren galderei erantzun soilak ematen zaizkie batzuetan, eta, beste kasu batzuetan, administrazio-izapide arruntak bultzatzen dira, nahiz eta izapide horiek egoitza elektronikoen bidez kudeatu beharko lirakekeen, administrazio-prozeduretan nagusi izan behar duten segurtasun juridikoa eta teknika bermatuta.

Administrazioaren esku dauden datuak ez aurkezteko eskubidearen eta elkarreragingarritasunaren esparruan, erronkatzat antzeman da herritarrek alde aurretik aurkeztutako edo beste administrazio batzuetako artxibo eta erregistroetan agertzen den informazioa berriro ez aurkezteko eskubidea sendotzea. Eskubide horrekin bat etorritik, administrazioek datuak bildu behar dituzte elkarreragingarritasun-sareen bidez, edo, bestela, «behin bakarrik printzipioa» gauzatzea eragozten duten oztopoak kendu behar dituzte.

Arartekoaren ustez, egokia da administrazioek herritarrei bide elektronikoz ematen dieten arretari buruzko hainbat gogoeta partekatzea:

- Barne eraldaketako eta antolaketako proiektu teknologikoen gauzatu eta garatu aurretik, administrazioak herritarren eskubideetan izan dezakeen eragina identifikatu beharko luke, diskriminazioak saihesteko eta kalitatezko zerbitzu publikoetarako berdintasunezko sarbidea errazteko, oztoporik eta eragozpenik sortu gabe.
- Administrazioaren eraldaketa teknologikoa, giza baliabideen antolakerak edo langile faltak ezin du gabeziarik ekarri aurrez aurreko arretan, ezta eskubideak baliatu eta betebeharrak bete nahi dituzten herritarrei tratu desegokia ematea ere.
- Baliabide elektronikoen bidezko zerbitzu publikoen irisgarriak, intuitiboak, eraginkorrak, eragingarriak eta ez-baztertzaileak izan behar dute. Herritarrak orientatzeko eta informazioa emateko kanalekin batera erabili behar dira, erabilera errazteko xedez.
- Aurretiko hitzordua borondatezko aukera gisa eskaini behar da herritarrentzat, izapide eta prozedura guztietan ezarri barik. Gainera, eskaera administrazioaren bulegoetan bertan aurkezteko erraztasunak eman behar dira, horretarako bitarteko elektronikoa bakarrik egokitu gabe.

**5.3. Datuak babesteari** dagokionez, euskal administrazioek datuak babesteko araudia betetzen dutela kontrolatzeko erakunde espezifikoak -*Datuak Babesteko Euskal Agintaritza*- dagoenez, gaiari buruzko kexa gehienak erakunde horri aurkeztu ohi zaizkio. Nolanahi ere den, datu pertsonalen gehiegizko tratamenduari lotutako kexak jaso dira, adibidez, kexa bat aurkezteko, NANaren fotokopia emateko beharri buruzkoak, herritarrak aurrez aurre identifikatzen diren kasuetan.

Erakunde publikoek udal-instalazioetan egindako bideozaintzari lotutako kekek ere jaso dira. Arlo horretan, azpimarratu behar da Arartekoak, 2023an, azterlana egin duela Euskadiko poliziek herritarren segurtasun-arloan egiten duten bideozaintzari lotuta, leku publikoetan irudiak hartzeko sistema finko eta mugikorren erabilera eta bideozaintzari buruzko araudian ezarritako berme-sistemaren betetze-maila aztertzeko helburuz (gai horri buruzko informazio gehiago ematen da txosten honen IV. kapituluan).

**5.4. Gardentasunari eta gobernu onari** dagokienez, pertsona guztiek informazio publikoa eskuratzeko duten eskubidearen alderdi pasiboaren inguruko kekek ugaritu egin dira.

Nabarmentzekoa da, batetik, herritarrak eta gizarte zibilak hobeto ezagutzen hasi direla administrazio-artxiboetan gordetzen diren erregistro eta dokumentuak eskuratzeko gardentasun-araudiak ematen dien eskubidea, eta bestetik, Informazio Publikoaren Sarbiderako Euskal Batzordean aukerako erreklamazioa aurkezteko aukera ere bai, auzibidera jo aurretik. Batzorde hori berariazko organoa da gardentasuna kontrolatzeko, Euskal Autonomia Erkidegoko administrazio publikoek emandako ezezko, berariazko edo ustezko ebazpen ororen aurrean (gardentasuna kontrolatzeko arau eta organo espezifikoak dituzten forulralde historikoetan izan ezik).

Ararteko erakundearen aurrean, kekek aurkeztu dira Informazio Publikoaren Sarbiderako Euskal Batzordeak

emandako ebazpenak ez betetzeagatik. Horrek argiro adierazten du botere publikoek ez dituztela betetzen gardentasunaren eta gobernu onaren printzipioak eta helburuak, beren jardueraren gardentasuna eta kontrola bermatzeko kontrol-arauak eman eta -organoak eratu arren, egiatan, badirudi galarazi egiten dela, eskaerei ez baitzaizkie epe barruan erantzuten, ez onartzeko mugak edo arrazoiak aplikatzen baitira inolako justifikaziorik gabe, edo sarbidea gauzatzeko bitarteko egokirik antolatzen ez baitira.

Honaino iritsita, azpimarratu behar da administrazio batzuek onartu egin dituztela Arartekoaren gomendioak, informazio publikoa eskuratzeko eskaerei erantzun diezaieten, araudiaren betekizunei jaramon eginda, baina, horren ondotik, gure iritziz, zuzenbidearen arabekoak ez diren beste oztopo edo betekizun batzuk helarazi dizkiete eskatzaileei, eskatutako informazio publikoa ematea eragozten dutenak. Jardunbide horrek gardentasunarekiko konpromisorik eza eta herritarren parte-hartzea eta jakiteko eskubidea indartzen duen eskubidearekiko erantzukizunik eza islatzen du.

**5.5. Gobernu onaren** arloan, aurreko urteetan bezala, antzeman da aurretiko nahitaezko hitzordua inposatzen dela aurrez aurreko bidea erabiliz administrazioarekiko harremanak izateko sistema bakar eta eksklusibo gisa, eta horrek Arartekoaren hainbat kexa eta esku-hartze ekarri ditu. Horrela, aurretiko nahitaezko hitzorduarekin zerikusia duten ebazpenak eman dira, baina beste kasu batzuetan, aurrez aurreko arreta emateko sistema horiei lotutako arazoak ikertzeko aldian dago oraindik Ararteko erakundea.

# Lana eta Gizarte Segurantzza

**II.**  
kapitulua

**14**



## 1. Arloa kopurutan

2023an, guztira 19 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
	▶	▶	✗	✓	🗨️	
23	13	10	1	1	7	1

## 2. Kexarik aipagarrienak

Aldez aurretik, nabarmendu beharra dago beste urte batzuetan bezala, 2023an, hainbat kontsulta eta kexa egin direla Arartekoaren kontrol-esparrutik kanpo geratzen diren erakundeen jarduketara dela eta. Kasu horietan, kontsulta eta kexa horiek Herriaren Defendatzaileari igorri zaizkio.

Horren adibide dira hainbat herritarrek GSINarekin hitzordua lortzeko izan dituzten zailtasunekin loturikoak —erretiro-edo baliaezintasun-prestazioen eskaera izapidetzeko—, bai eta SEPErekin izan dituztenak ere —aparteko langabezia-prestazioa eskatzeko—.

Horri dagokionez, interesgarria da **Arartekoaren 2020ko azaroaren 5eko, 4/2020 Gomendio Orokorren** edukia berriro aipatzea. Ebazpena honi buruzkoa da: *“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, eta euskal administrazio publikoetara zuzendutako beste gomendio batzuekin batera, erakunde honek azpimarratu zuen beharrezkoa zela gaur egun herritarrei arreta ematen lan egiten duten langileen kopurua indartzea, funtzio publikoak horretarako dituen sistemen bitartez, hau da, telefono bidezko sistema zein presentziala, ez soilik telematikoa; bereziki, oso zaugarriak diren kolektiboen kasuan.

Hala, Arartekoaren ustez, beharrezkoak izango diren kanal guztiak erabili beharko dira, arreta berezia jarri informazio, programa edo politika publikoen helburuzko pertsona edo komunitate batzuegan, helburuzko pertsona eta komunitate batzuek ez baitute baliabide teknologikorik, ezta, askotan, gaitasun digitalik ere, baliabideak ezagutu eta administrazio publikoekiko harremanak artikulatu ahal izateko; horrenbestez, informazio kanal alternatiboak aurreikusi behar dira, bazterkeria digitaletik eratorritako egoeretara egokitutakoak.

### 2.1. Administrazio prozedura eta administrazioaren funtzionamendua

Atal honetan, profesionaltasun-ziurtagiriak lortzearen harira izapidetutako kexak aipa ditzakegu, horiek baitira lan-administrazioaren eremuko lanbide-kualifikazioak ofizialki egiaztatzeko tresnak. Ziurtagiri horiek ofizialak eta baliozkoak dira Estatu osoan. Hala, lan-jarduera bat garatzeko gaitasun profesionalak eskuratu direla egiaztatzen dute.

Bi bidetatik eskuratzen dira:

- Prestakuntzaren bidez, profesionaltasun-ziurtagiria osatzen duten modulu guztiak gaindituta.
- Lan-esperientzia eta ikaskuntza ez-formalak aitortzearen bidez.

Arartekoak izapidetutako espediente batean, 2016an tanatopraxiaren profesionaltasun-ziurtagiria lortzeko xedearekin Lanbideren prestakuntza-ikastaro batean sartzen saiatu zen pertsona batek aurkeztutako kexa

aztertu zen. Ikastaroak 520 orduko iraupena zuen guztira, eta Lanbidek hiru urtean behin eskaintzen zuen, gutxi gorabehera.

Interesduna 2016an ikastaroan sartzeko eskaera egitera joan zenean, ikastaroa hasita zegoen, eta, beraz, Lanbidek moduluen arabera prestakuntza egiteko orientazioa eman zion. Hala, 2017an, *“Gorpua aurkezteko edo erakusteko teknika estetikoak aplikatu”* modulua egin zuen, 30 ordukoa, eta, harrezkero, Lanbidek ez zuen modulu gehigarririk eskaini; beraz, kexagileak ezin izan zuen profesionaltasun-ziurtagiria lortu modulu bidezko prestakuntzaren bidez.

2019an, Lanbidek prestakuntza-ikastaroa eskaini zuen berriro, baina izena emateko aukera ukatu zitzaion, aurretik 30 orduko modulu bat egin zuelako, eta ikastaro osoa “bereizi gabe” modalitatean ematen zen. 2023an, Lanbidek berriro eskaini zuen ikastaroa, “bereizi gabe” modalitatean; hortaz, orduan ere ezin izan zuen ikastaroa egin.

Kexagileak orduan kexa bat egin zuen eta modulua Lanbideren orientabideei jarraikiz egin zuela alegatu zuen, eta ez zekiela horrek etorkizunean prestakuntza osoa jasotzea eragotziko ziola.

Kexa izapidetzeko onartu ondoren, Arartekoak horri buruzko informazioa eskatu zion Lanbideri, eta zuzendari nagusiaren txosten baten bidez erantzun zitzaion. Txosten horretan honako hau adierazi zen:

*“Ziurtagiri hau Lanbiden 2017tik 2 erakundek soilik ematen dutenez, orain arte ez denez bananduta eskaini eta modu pribatuan ere ez denez ematen, Enplegurako Lanbide Heziketako zuzendariari eskatu zitzaion (...) andreaken eskaria baloratzeko eta salbuespen moduan ziurtagiri osoan parte hartzeko aukera emateko. Eskari hori onartu egin zen, eta, gaur egun, interesduna profesionaltasun-ziurtagiri hori egiten ari da (...) prestakuntza-zentroan.”*

Bestalde, Lanbidek jardunean dauden langileentzako diruz lagundutako ikastaroetan langile publikoen parte-hartzea ez baimentzeko hartu zuen erabakiaren kontra egindako kexak aipatu behar dira.

Administrazio publikoko langileak izango lirateke, zeinei, 2022/2024 aldian jardunean dauden langileentzako ikastaroen deialdian parte hartzeko eskabidea bete ondoren, ukatu egin baitzaie izen-ematea; hain zuzen ere, langile publikoak direlako.

Horri dagokionez, [“uztailaren 3ko 694/2017 Errege Dekretuaren](#) (zeinaren bitartez garatzen baita irailaren 9ko 30/2015 Legea, Lan-arloko enplegurako lanbide-heziketako sistema arautzen duena) 31. artikuluan ezartzen da enplegatu publikoen (administrazio publikoaren zerbitzuko langileak) prestakuntza.

1. atalean adierazten da prestakuntza hori administrazio publikoen esparruan sinatzen diren prestakuntza-akordioetan ezarritakoaren arabera sustatzen diren

berriazko programen bidez garatuko dela. Administrazio publikoen enplegurako prestakuntzako akordioaren azken egokitzapena 2018ko martxoaren 9koa da, eta bere aplikazio-eremua funtzionario-izaera, lan-kontratu izaera edo estatutu-izaera duen harreman baten bidez zerbitzuak ematen dituzten langile guztientzat da. Akordioan oinarrituta finantzatu eta programatutako prestakuntza horretan, administrazio publikoaren zerbitzura dauden langileek baino ezin dute parte hartu. Euskadin, nagusiki IVAP-Herri Arduralaritzaren Euskal Erakundeak sustatutako prestakuntza izango litzateke.

Aipatutako 31. artikularen 2. paragrafoak aukera ematen die administrazio publikoen zerbitzura dauden langileei landunei eskainitako prestakuntza-deialdietan parte hartzeko, baina zeharkako ekintzetan baino ez, eta parte-hartzaile guztien % 10ak hartu ahal du parte bertan. Deialdi horiek eremu pribatuan lan egiten duten langileei zuzenduta daude batez ere.

694/2017 Errege Dekretu hau oinarrizko araudia eta legeria da, eta, beraz, nahitaez ezarri eta bete beharrekoa Estatuko landunentzako prestakuntza-deialdi guztietan. Ondorioz, Lanbiderentzat ez da kontu diskrezionala; aitzitik, nahitaez sartu behar du bere deialdietan.

Hala, [Lanbide-Euskal Enplegu Zerbitzuko zuzendari nagusiaren 2022ko ekainaren 22ko EBAZPENAREN](#) —horren bidez, argitaratu egiten da batez ere Euskal Autonomia Erkidegoko langabeentzat den 2022-2024 urteetako prestakuntza-eskaintza finantzatzeko dirulaguntzen deialdia (EHAA, 2022ko uztailaren 1ekoa)— 4. artikuluan honako hau ezartzen da:

*“4. artikulua.– Prestakuntzaren hartzaileak.*

*EAeko langile guztiek parte hartu ahal izango dute diruz lagundutako ekintzetan.*

*(...)*

*Administrazio publikoetako langileek edozein modalitateko zeharkako ekintzetan soilik parte hartu ahal izango dute, planaren parte-hartzaile guztien % 10 gainditu gabe.”*

Hortaz, eskainitako ikastaroak izaera sektorialekoak badira edo langile publikoek parte hartzeko % 10eko kupoa bete bada, baliteke ez dela bideragarria langile horiek parte hartzea, plaza libreak dauden arren.

### 3. Arau- eta gizarte-testuingurua

**2030erako Enpleguaren Euskal Estrategiak** “Euskal Enplegu Sistemaren Legea” egiteko prozedura aipatu zuen bere proiektu traktoreen artean. Legeak berriaz arautu beharko lituzke Euskal Autonomia Erkidegoan enplegu-politikak planifikatu eta garatzeko aukera emango duten egiturak eta tresnak.

Azkenik, Enpleguaren Legea 2023ko abenduaren 21ean onartu zen, eta horren zioen azalpenean aurreratzen denez, Euskal Autonomia Erkidegoko Autonomia Estatutuaren 9. artikulua euskal botere publikoak behartzen ditu, beren eskumenen esparruan, bizitza- eta lan-baldintzak hobetzeko eta enplegua eta egonkortasun ekonomikoa sustatzeko politika bultzatzera.

Bestalde, 1996ko maiatzaren 3an Estrasburgon egindako Europako Gutun Sozialak (berrikusia) lanerako eskubidearen eraginkortasuna lotzen du, besteak beste, “langile guztientzako doako enplegu-zerbitzuak” ezartzearekin eta “orientazio, prestakuntza eta berregokitze profesional egokiak” sustatzearekin, eta, aldi berean, lan duinari lotutako eskubideak aitortzen ditu eta lanbide-orientaziorako eta lanbide-prestakuntzarako eskubideak arautzen ditu.

2023an zehar, lan-arloarentzako interesgarriak diren honako xedapen hauek onartu dira:

- **15/2023 LEGEA, abenduaren 21ekoa, Enpleguarena.**
- **EBAZPENA, 2022ko ekainaren 22koa, Lanbide-Euskal Enplegu Zerbitzuko zuzendari nagusiarena.** Horren bidez, argitaratu egiten da batez ere langabeentzat den 2022-2024 urteetako prestakuntza-eskaintza finantzatzeko dirulaguntzen deialdia, Euskal Autonomia Erkidegoan Enplegurako Lanbide Heziketa arautzen duen maiatzaren 31ko 82/2016 Dekretuaren esparruan.
- **EBAZPENA, 2023ko abenduaren 14koa, Lanbide-Euskal Enplegu Zerbitzuko zuzendari nagusiarena,** zeinaren bidez argitara ematen baita 2024ko dirulaguntza-deialdia langile landunei eta lana lortzeko edo hari eusteko zailtasunak dituzten langabeei zuzendutako laneratzeko eta berrikuntza soziolaboralerako proiektu bereziak garatzeko.

### 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.

Gizarte-eskubideen oinarrian kokatzen da, duintasunarekin bizitzea eta pertsona gisa garatzea ahalbidetzen duelako eta gizarteratzen laguntzen duelako, eta, ordainetan, bere dimentsio kolektiboan, botere publikoek eskubide horiek benetan gauzatzeko direla sustatzeko duten betebeharra ezartzen du.

Konstituzioan, lan egiteko eskubidea duintasunaren parametroetatik konfiguratu da; behar besteko ordainsaria jasotzeko, alogera nahikoa izateko, baimenak lortzeko, ordaindutako oporrak izateko eta lan-egunak mugatzeko eta atsedena hartzeko eskubideekin batera (Espainiako Konstituzioaren 35.1 artikulua).

Enplegu-politika publikoek Euskadin lan duina izateko eskubide hori bermatzeko xedea izan behar dute ardatz eta, Enpleguaren abenduaren 21eko 15/2023 Legearen zioen azalpenetan defendatzen den bezala, eskubide horrekin batera laguntza pertsonalizatua, jarraitua eta egokia izateko eskubidea, enplegarritasunari buruzko diagnostiko pertsonala jasotzeko eskubidea, enplegu-plan integratua eta pertsonalizatua egiteko eskubidea eta lanerako prestatzeko eskubidea izan behar dira.

Gizarte-eskubideen Europako zutabea, Kontseiluak, Europako Parlamentuak eta Batzordeak sinatua Göteborgeko gizarte-ari buruzko gailurrean 2017ko azaroaren 17an (zutabe horretan oinarritzen da 15/2023 Lege berria), ortzi-muga da aukeraz betetako Europa sozial sendo, justu eta inklusiboa erdiesteko. Zutabe horren 1. printzipioan pertsona orok kalitatezko hezkuntza, prestakuntza eta ikaskuntza iraunkorra eta inklusiboa izateko duen eskubidea jasotzen da, eskubide hori funtsezkoa baita gizartean bete-betean parte hartzea eta lan-merkatuan trantsizioak arrakastaz kudeatzea ahalbidetuko dizkioten gaitasunak mantendu eta eskuratzeko.





# Hirigintza eta lurralde antolamendua

**II.**  
kapitulua

**15**



## 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 urbanizatzu eta eraikiz, eta hirigintza legeria zaindu eta babesteko lanetan.

2023an zehar, hirigintzaren eta lurralde-antolamenduaren arloan jasotako kexek gora egin dute aurreko urteekin alderatuta, eta 117 izatera iritsi dira; hau da, aurkeztutako erreklamazio guztien %3,88a

Azpi-arloei erreparatzen badiegu:

- Hirigintzako diziplina ..... 66
- Hirigintza arloko informazioa jaso ahal izatea ..... 18
- Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa ..... 18
- Hirigintzako kudeaketa ..... 5
- Lurralde antolamendua ..... 5
- Beste alderdi batzuk ..... 3
- Irisgarritasuna ..... 2

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
169	38	131	79	25	17	10

Erreklamazio gehienek erreferentzia egiten diote hirigintzako legezkotasuna babestera bideratutako ahalmen publikoak erabiltzeari, hirigintzako araudia urratzeari buruzko

salaketei erantzun ez izanaren ondorioz. 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 batzuen arabera, udal-administrazioen betebeharra da jabeei eskatzea higiezinak edo lurrak kontserbatzeko betebeharrak bete ditzatela.

## 2. Kexarik aipagarrienak

### 2.1. Eraikinak mantentzeko betebeharra

Herritarren ohiko kexa izaten da eraikinen kontserbazio-egoera txarrak eragindako salaketen aurrean udalak ez duela esku hartzen. Hirigintza-legeriak ezartzen du eraikinen jabeek betebeharra dutela eraikin horiek segurtasun- eta osasungarritasun-baldintzetan kontserbatzeko. Betebehar hori dela eta, beharrezkoak diren lanak eta obrak egin behar dira osasungarritasunari eta apaintura publikoari dagozkion arriskuak saihesteko, baita pertsoneri eta gauzei dagozkien arriskuak saihesteko ere.

Horixe da [Arartekoaren Ebazpena, 2023ko abenduaren 22an emana](#), zeinak Laudioko Udalari gomendatzen baitio eraikin bat ez kontserbatzearen inguruko salaketa bati erantzun diezaioa. Arartekoak nabarmendu du administrazioen betebeharra dela hirigintza-legeria betetzen dela bermatzea, eta berariazko erantzun arrazoitu baten beharra azpimarratu du. Gainera, Arartekoak Laudioko Udalarari eskatu dio ofiziozko hirigintza-diziplinaren espedientea bultzatu dezala, eta jarduketan berri eman dezala hirigintza-legeriak ezarritako epeen barruan.

[Arartekoaren 2023ko martxoaren 1eko Ebazpena](#) kexa bati zegokion, Portugaleteko Udalak ez zuelako erantzunik eman jabeekideen komunitate baten horma baten kontserbazio-eta segurtasun-betebeharrak ez betetzeagatik jarri zen salaketa baten aurrean. Kexa hori aurkeztu zen, udalak hura kontserbatzeko exekuzio-aginduari ekiteko proposamena

egin zuen arren hormak arrisku-egoeran jarraitzen zuelako eta ez zelako neurri eraginkorrik hartu. Ebazpen horretan, Arartekoak nabarmentzen du kexagileak administrazio ona izateko eskubidea duela eta administrazioek herritarren eskaerei erantzuteko betebeharra dutela; kasu horretan, udal-administrazio eskudunak bermatu behar du hirigintza-betebeharrak betetzen direla. Hori dela eta, Arartekoak Portugaleteko Udalari gomendatzen dio hirigintza-espeditente bat bultzatu dezala, hormaren kontserbazio- eta segurtasun-betebeharrak bete ditzala eskatzeko.

**2023ko uztailaren 12ko Ebazpenean**, Arartekoak Berangoko lursail baten jabeak aurkeztu zuen kexa aztertzen du; ondoko lursail batean kokatutako igerileku bateko uren isurketa ez-kanalizatuaren ondoriozko arazoek eragin zuten kexa hori. Ebazpenak nabarmentzen duenez, Berangoko Udalak ez du jarraipenik egin ondoko lursailaren jabeari igerileku horretako hustubidea bideratzeko agintzen zion udal-akordioa betearazteko. Hala, ebazpenak azpimarratzen du, batetik, udalaren betebeharra dela kontserbazio- eta mantentze-betebeharrak betetzen direla bermatzea, eta, bestetik, garrantzitsua dela betearazpen-aginduek proportzionalak izatea eta bat etortzea. Arartekoak Udalari gomendatzen dio ondoko lursailen segurtasuna bermatzeko eta emandako udal-ebazpenak betearazteko behar diren hirigintza-jarduerak bultzatu ditzala.

**2023ko abenduaren 13ko Ebazpenean**, Arartekoak Aiarako Udalari gomendatu dio eraikin baten segurtasun-baldintza egokiak bermatzeko aurkeztutako salaketak izapidetu eta erantzun ditzala. Arartekoak gomendatu dio ofizioz bultzatu dezala dagokion hirigintzako diziplina-espeditentea, behin betiko ebatzi arte, eta interesdunei horren ondoriozko jarduketan berri eman diezaiela, **Lurzoruari eta Hirigintzari buruzko ekainaren 30eko 2/2006 Legean** ezarritako bermeak eta epeak betez.

## 2.2. Obra-lizentzien eskaera epe barruan ebazteko betebeharra

**2023ko martxoaren 20ko** eta **2023ko apirilaren 13ko** Ebazpenetan, Arartekoak Getxoko Udalari gomendatzen dio berehala ebatz ditzala obra-lizentziaren eskaera batzuk; eskaera horiek herritar batzuek aurkeztu zituzten, obrak hasteko aukera emango zien erantzuna berandu jaso zutelako. Arartekoak nabarmendu du administrazio publikoen betebeharra dela erantzun argi eta egokiak ematea arazoizko epe batean, administrazio onaren printzipioen arabera. Erakunde honek administrazio-izapideen trazabilitate egokia bermatzearen garrantzia nabarmentzen du eta hirigintza-araudiak eta udal-ordenantzak ezarritako epeak azpimarratzen ditu. Gainera, Arartekoak Getxoko Udalari iradoki dio pertsona interesdunei prozedura sinplifikatu berri eman diezaiela obra txikien kasuan —kasu honetan, adibidez, aurretiazko jakinarazpenak—, eta hausnarketa egin dezala hirigintza-lizentziak ematearekin lotutako administrazio-ahalen prestazioaren hobekuntzari buruz.

## 2.3. Udalak hirigintzaren legezkotasuna zaintzeko duen betebeharra

Herritarren ohiko kexa da hirigintza-arloko salaketei ez zaiela erantzuten. Administrazio publikoek administrazio-prozedurarako eskubidea bermatu behar dute hirigintza-salaketetan. Zehazki, **Lurzoruari eta Hirigintzari buruzko ekainaren 30eko 2/2006 Legeak** ezartzen du administrazio eskudunak hasitako prozedurari buruz ematen diren ebazpenak jakinarazi behar dizkiola salatzaileari.

Arartekoak erreklamazio horietan esku hartu du, udalei gogorarazteko betebeharra dutela agindutako hirigintza-ahalak baliatzeko prozedurak ofizioz izapidetzeko eta bultzatzeko.

**Arartekoaren 2023ko apirilaren 20ko Ebazpenak** kexa bat aztertu du, Donostiako Udalak udalerriko lursail batean eraikin klandestino bat eraisteko eta berrezartzeko agindua betearazteko jarduketarik egin ez izanari buruz. Erreklamazioan adierazten zenez, legez kanpoko eraikin hori 2019tik zegoen hor, eta sustatzaileak ez zuen bete aurreko egoerara itzultzeko udal-agindua. Hainbat errekerimendu egin ondoren, Udalak bi hertsapen-isun ezarri zituen, 2021eko uztailan eta 2022ko ekainean, baina isun horiek ez zuten balio izan hirigintzaren legezkotasuna berrezartzeko. Hori dela eta, kexagileak udal horri eskatzen jarraitu zuen bultzatu zezala hasitako udal-espeditentea, hura itxi arte. Ebazpen horretan, Arartekoak nabarmendu du udal-agintariak hirigintza-diziplinako ahalak gauzatzeko betebeharrak ukatzeko dutela, eta Donostiako Udalari gomendatzen dio izapidetu dezala eraisteko eta berrezartzeko agindua betearazteko prozedura, indarrean dagoen araudiarekin bat etorritik. Horrez gainera, adierazi du udalak denbora gehiegi igaro duela Arartekoak egindako informazio-eskaerei erantzuten, eta gogorarazi dio erakunde honekin lankidetzan aritzeko betebeharra duela.

**2023ko otsailaren 28ko Ebazpenean**, Arartekoak kexa bati erantzun dio. Kexa horretan, pertsona batek zalantzan jarri du Gueñesko Udalak lursail batean egindako itxitura baten ondorioz jasotako hirigintza-salaketa bati erantzuteko egindako izapidea. Ebazpenean, Arartekoak nabarmendu du udalak hirigintzaren legezkotasuna zaintzeko betebeharra duela, eta azpimarratu du administrazio-egintzetan garrantzitsua dela arrazoitzea. Erakunde honek Gueñesko Udalari gomendatzen dio salaketari erantzun diezaiola, lizentziaren baldintzak betetzen direla bermatuz, eta iradokitzen du hiri-lurzoruan kokatutako lursailen itxituretako baldintza estetikoak arautu daitezela.

**2023ko martxoaren 14ko Ebazpenean**, Arartekoak Lemoizko Udalari gomendatzen dio erantzun diezaiola udalerriko horretan eraikitako nekazaritza-pabiloi bat handitzeko obrekin eta hirigintza-erabilerekin lotuta jarri zen hirigintza-salaketa bati. Kasu horretan, pertsona batek kexa bat aurkeztu zuen Arartekoan, Udalak ez ziolako erantzun eraikin horretarako obra-lizentziaren espeditentari buruz egin zion informazio-eskaerari, non adierazi baitzuen pabiloi hori nekazaritza-, abeltzaintza- eta baso-kategoriako lurzoru urbanizazioaren zegoela. Kexagileak adierazi zuen kezkatuta

zegoela, gerta baitzitekeen nekazaritza-pabiloiaren erabilera bizitegi-erabilerrara aldatzea, udal-baimenik gabe. Udalaren erantzuna lehendik zeuden lizentziak luzatzera mugatu zen, eta ez zituen jorratu kexagileak adierazitako gaiak.

Bere ebazpenean, Arartekoak nabarmentzen du Lemoizko Udalaren betebeharrak dela salaketei modu egoki eta arrazoituan erantzutea, eta gomendatzen du hirigintza-salaketa ebalua dezala, izan litekeen erabilera-aldaketa hori aztertuz eta hirigintza-legeriaren arabera behar diren ikuskapenak eginez. Ebazpenak azpimarratzen du udal-administrazio horrek ez duela obrak amaitu edo emandako lizentziak iraungi arte itxaron behar bere ikuskapen-ahalak egikaritzeko.

**2023ko apirilaren 18ko Ebazpenean**, Arartekoak Zumarragako Udalarik gomendatzen dio erantzun diezaiola udal-talde batek Gipuzkoako udalerririk horretako lursail batean izan daitekeen industria-erabilera baten aurrean aurkeztu den hirigintza-salaketa bati. Ebazpenak planteatzen du udalak ez diola erantzun salaketari, eta azpimarratzen du administrazio publikoek beren ikuskapen- eta kontrol-ahalak baliatu behar dituztela hirigintza-esparruan. Horregatik, Ebazpenean, Arartekoak Zumarragako Udalarik gomendatzen dio berariaz eta arrazoituta erantzun diezaiola salaketari, eta, hala, bete ditzala administrazio onaren printzipioak eta izapidetu ditzala hirigintzaren legezkotasuna betetzen dela bermatzeko prozedura egokiak.

**2023ko urriaren 19ko Ebazpenean**, Arartekoak Lagrango Udalarik eskatzen dio salaketei erantzun diezaiola eta bizkortu dezala ezkutuko obra batzuekin lotutako hirigintza-diziplinako espediente baten izapidetzea. Berriz ere, ebazpen honek administrazio onaren garrantzia eta arrazoizko epe batean erantzuteko betebeharrak azpimarratzen ditu. Kasu honetan, Arartekoak bere gogoetetan aipatzen du ez dagoela behin betiko ebazpenik, udal-espediente bati hasiera eman zaion arren, eta udalak hori justifikatzen du esanez ez dagoela behar beste langile eta eraikitze baimena ahoz onartu zela. Bestalde, ebazpenak azpimarratzen du hirigintzako legeztatzeak ez duela salbuesten zehapen-erantzukizuna eskatzen.

## 2.4. Euskal Kultura Ondareko ondasunak babesteko betebeharrak

**Arartekoaren 2023ko martxoaren 23ko Ebazpenak** Eusko Jaurlaritzako Kultura eta Hizkuntza Politikako Sailari gomendatzen dio bultzatu dezala eraikin bat euskal kultura-ondare izendatzeko espediente bat hasteko eskaera. Ebazpenak kexa bati erantzuten dio; kexa hori eraikin bat kultura-ondasun izendatzeko eskaerari berariazko erantzunik eman ez izanak eragin du, eraikina eraisteko arriskua egoteak premiazko egoera bat lekarkeen arren. Arartekoak Kultura Sailaren erantzuna aztertu du, baita erantzun hori Euskal Kultura Ondareari buruzko maiatzaren 9ko 6/2019 Legearen 12. artikuluan zehazki ezarritako prozedurara egokitzen den ere, eta gomendatzen du has dezala higiezinan dauden kultura-balioak kontuan hartuta hura babesteko proposamenari erantzuteko espedienteak.

**2023ko abuztuaren 16ko Ebazpenean**, Arartekoak kexa bat aztertu du, zeina oinarritzko babesaren duen kultura-ondasun gisa babestuta dagoen eraikin bat birgaitzeko behar diren baimenak lortzea ezinezkoa delako aurkeztu baitzen. Kexa horrek kontraesan bat jorratzen du, zeina oinarritzko babesaren duen kultura-ondasun gisa katalogatuta dagoen baina errepideen araudiaren babes-eremu batean dagoen eraikin babestu bat kontserbatzeko betebeharrari dagokionez Arabako Foru Aldundiko Kultura eta Kirol Sailak eta Bide Azpiegituren eta Mugikortasunaren Foru Sailak egindako jarduketan ondoriozkoa baita. Errepideei buruzko araudiak eraginpeko eremuan zenbait kontserbazio-obra egitea debekatzen duen arren, Euskal Kultura Ondareari buruzko Legeak eraikina kontserbatzea eskatzen du. Hori dela eta, Arartekoak Arabako Foru Aldundiaren Kultura eta Kirol Sailari gomendatzen dio neurriak har ditzala kultura-ondasun gisa babestutako eraikin horren kontserbazioa bermatzeko. Ebazpenak bi araudiak harmonizatzea iradokitzen du, kontuan hartuta eraikina udalerriko hiri-lurzoru finkatua sartzeko aukera, eta proposatzen du errepidearen hiri-tartearen mugaketa berrikus dadila, haren kontserbazioa errazteko. Gainera, nabarmendu du kultura-ondarearen babesaren lehenetsi behar litzatekeela eraikin babestuak dituzten eremuetan eraikitze bide egokiak ezartzea.

**Azaroaren 30eko 14/2023 Legearen bidez Euskal Kultura Ondareari buruzko 6/2019 Legea aldatu da**, kultura-ondasun higiezinaren oinarritzko babesaren zehazteko helburuarekin. Babes hori eraikin jakin batzuei maila hori esleituz gauzatzen da, une bakoitzean udaleko hirigintza-plangintzan indarrean dauden katalogoetan sartuta. Gainera, aldaketak barne hartzen du kultura-ondasunen kultura-balioak arriskuan jarri gabe haien energia-efizientzia lortzeko aurreikuspen bat, ondasunetan eta haien inguruneetan ahalik eta inpaktu txikiena izango duten irtenbide integratzaileak sustatuz.

## 2.5. Hirigintza-erlako informazio-eskaera bati erantzuteko betebeharrak

**2023ko apirilaren 26ko Ebazpenean**, Arartekoak Errenteriako Udalarik gomendatzen dio erantzun diezaiola enpresa bat eraikitze bideko lizentziari buruzko hirigintza-erlako informazio-eskaera bati. Kexan adierazi zen Udalak ez ziola erantzun neurri zuzentzaileei, instalazioen ezaugarriak eta usain txarrek eragindako salaketei buruzko informazio-eskaerari. Udalak, erantzun gisa, Eusko Jaurlaritzari bidali zion informazio-eskaera hori, salaketa bat zela argudiatuta. Arartekoak, egoera aztertu ondoren, Errenteriako Udalarik gomendatzen dio erantzun diezaiola hiri-informazioa eskuratzeko eskaerari, eta, hala, bete ditzala gardentasunari, informazio publikoa eskuratzeko bideari eta gobernu onari buruzko abenduaren 9ko 19/2013 Legearen ezarritako gardentasun-printzipioak.

## 2.6. Hirigintza-antolamenduari zerkusia duten eskaerei berariaz eta arrazoituta erantzuteko betebeharrak

Hirigintzari buruzko informazioa eskuratzeko eskubidea garrantzi handiko eskubide instrumentala da, eta herritarrei

aukera ematen die beren udalerrian hirigintza-plangintza nola garatzen ari den jakiteko eta, une oro, hirigintza-prozeduretan parte hartzeko duten eskubidea baliatzeko.

Legeriak oinarrizko bi arautan aitortzen du eskubide hori: [39/2015 Legea, urriaren 1ekoa](#), Herri Administrazioen Prozedura Administratibo Erkideari buruzkoa, eta [19/2013 Legea, abenduaren 9koa](#), gardentasunari, informazio publikoa eskuratzeko bideari eta gobernu onari buruzkoa. 39/2015 Legeak ezartzen du herritar orok eskubidea duela administrazio publikoek duten informazioa eskuratzeko, horretarako interesa justifikatu beharrik gabe. Eskubide hori hirigintza-informaziora hedatzen da, zeinak barne hartzen baititu hirigintza-araudia, hirigintza-antolamenduko planak, hirigintza-lizentzien espedienteak eta abar. 19/2013 Legeak, bestalde, xehetasun handiagoz arautzen du informazio publikoa eskuratzeko eskubidea. Lege horrek ezartzen du administrazio publikoek modu aktiboan argitaratu behar dutela interes publikoko informazioa, eta erraztu egin behar dutela argitaratu gabe dagoen informaziorako sarbidea.

Hirigintza-esparruan, araudi sektorialak ere informazioa eskuratzeko eskubidea aitortzen du. Lurzoruaren eta Hiri Birgaitzearen Legearen testu bategina onartzen duen urriaren 30eko [Legegintzako 7/2015 Errege Dekretuak eta Lurzoruari eta Hirigintzari buruzko ekainaren 30eko 2/2006 Legeak](#) ezartzen dute administrazio publikoek hirigintza-informazioa eskuratzeko aukera sarbidea eman behar dietela hirigintza-arloan aitortutako egintza publikoa gauzatzen duten pertsona guztiei.

Egintza publikoa eskubide bat da, edozein herritarri aukera ematen diona administrazioari eska diezaion obrak hirigintzako legezkoatasunera egokitzen diren ikuskatzeko eta gainbegiratzeko dituen eskumenak baliatzeko.

Hirigintza-arloko dokumentazioa eskuratzeko eskaerei erantzunik eman ez izana Arartekoak hainbat kexa-espeditetan antzeman duen arazo bat da, zeina, kasu batzuetan, informazioa eskuratzeko eskaerei erantzuteko giza baliabideak eta baliabide materialak falta izateak eragin baitu. Erakunde honek administrazio publikoek gomendatu die neurriak har ditzatela hirigintza-arloko informazioa eskuratzeko eskubidea benetan baliatzen dela bermatzeko, eta behar beste giza baliabide eta baliabide material esleitzen ditzatela informazioa eskuratzeko eskaerei erantzuteko eta esku hartzeko protokoloak egiteko, informazioa eskuratzeko eskaerak azkar eta eraginkortasunez izapidetzen direla bermatu ahal izateko.

Erakunde honen iritziz, funtsezkoa da hirigintza-arloko informazioa eskuratzeko eskubidea benetan gauzatuko dela bermatzea, hirigintza-plangintzan gardentasuna eta herritarren parte-hartzea bermatzeko.

Hori gertatzen da [2023ko urriaren 11ko Ebazpenean](#); Ebazpen horretan, Arartekoak Donostiako Udalari eskatzen dio berariaz eta arrazoituta erantzun diezaiela San Bartolome muinoan kokatutako espazio baten hirigintza-antolamenduari lotutako eskaerei. Ebazpen horren jatorria herritar batek jarritako kexa bat da; herritar horrek

kexa hori jarri zuen iparraldeko hegalean merkataritza-erabilerarako eraikin bat urbanizatzeko eta eraikitzeko onartu zen hirigintza-antolamenduaren aurka aurkeztu zituen idazkiei erantzunik eman ez zitzaielako. Erreklamazio horrek herritarrek parte hartzearen garrantzia eta administrazio onerako eskubidea nabarmentzen ditu. Gainera, udal-erabakiak arrazoitzeko betebeharra adierazten du, ingurumen- eta ondare-gaietan, batez ere. Ebazpenak nabarmentzen du Udalak ez duela erantzun zehatzik eman, kultura-ondarearen babesari eta ingurunearen atzerakadarik ezaren printzipioari dagokienez, bereziki. Antolamendua berrikusteko eta hirigintza-informazioa eskuratzeko eskaera Donostiako Udalaren erantzun egoki eta arrazoitu batekin egin behar da, herritarren parte-hartzea eta kultura-ondarearen errespetua bermatuz.

### 3. Arloko jardueren laburpena

EHirigintza-arloko salaketen testuinguruan, Arartekoak adierazi du nahitaezkoa dela administrazio publikoek administrazio-prozedura osoa gauzatzen dela ziurtatzea, [Lurzoruari eta Hirigintzari buruzko ekainaren 30eko 2/2006 Legearen](#) arabera hirigintza-diziplinan esleitutako eskumenak zorrotz betez. Horretarako, ezinbestekoa da administrazio horiek jaso dituzten salaketa guztiei administrazio-espediten egoki baten bidez heltzea, eta alderdi interesdunei jakinaraztea beren esku-hartzeen ondorioak.

Funtsezkoa da azpimarratzea udal-administrazioek ezinbesteko eskumena dutela lursailen jabeek legez eska dakizkiekeen kontserbazioaren eta mantentze-lanen inguruko betebeharrak betetzen direla eskatzera bideratutako egikaritze aginduak betearazteko, dagozkien administrazio-espediten bidez. Hirigintza-betebehar hori objektiboa eta erreala da, eta lursailaren jabeak dagokio zuzenean.

Arartekoak EAEko administrazioei gogorarazten die administrazio onaren printzipioa dela-eta konpromisoa dutela interesdunen hirigintza-lizentziako edo -kontsultako eskaerei garaiz eta behar bezala erantzuteko. Testuinguru horretan, administrazioek adierazi behar dute eskaerak jaso dituztela, ofizios bultzatu behar dituzte eta hirigintzaren legezkoatasunarekiko koherenteak diren erantzunak eman behar dituzte, gehienez ere hiru hilabeteko epean.

Azkenik, erakunde honek ezinbestekotzat jotzen du euskal administrazioei gogoraraztea zer betebehar dituzten hirigintza-arloko espeditetan dagoen dokumentaziorako sarbidea izateko eskubideari dagokionez. Eskubide hori abian diren espediteteei nahiz itxita daudenei aplikatzeko da, eta arau orokorra da, salbu eta behar bezala justifikatzen badira beste eskubide batzuekin bat ez datozen premiazko arrazoiak, hala nola datu pertsonalen babesa. Informazioa eskuratzeko eskaera baten aurrean, ebazpen arrazoitu bat eskatzen da gehienez ere hilabeteko epean, eskatutako informazioa emateko edo ezezkoaren arrazoiak zehatz azaltzeko.

Etxebizitza

**II.**  
kapitulua

**16**







# 1. Arloa kopurutan

2023an, atzera botatako edo beste defentsa erakundeetara igorritako kexak alde batera utziz gero, Etxebizitza arloan 183 espediente kudeatu dira, hau da, Arartekoaren erakundeak izapidetutako guztien %6,08. Dagokien administrazioen arabera, honela banatu daitezke espediente horiek:

- Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorra (Eusko Jaurlaritz) ..... 140
- Tokiko Administrazioa..... 29

Bestalde, gaia kontuan izanez gero, honela banatu dira:

- Etxebizitzarako sarbidea: premia frogatzea eta esleitzeko prozedura..... 61
- Etxebizitza babestuen alokairua..... 37
- Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa ..... 32
- Etxebizitza erosi eta birgaitzeko laguntzak ..... 25
- Beste alderdi batzuk ..... 18
- Kalteak etxebizitza babestuetan eraikitze akatsengatik..... 9
- Herritarren eskubideak ..... 1

2023an kudeatutako erreklamazioen tramitazio xehetasunari dagokionez, dela 2023an jasotakoak dela 2023ko urtarrilaren 1ean, txosten hau idazten hasitakoan, indarrean jarraitzen zutenak kontuan izanez gero, hau da arloko egoera:

GUZTIRA	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
	248	44	204	54	67	59

Gure gizartean, etxebizitza duina eta egokia izateko eskubidea oinarriko elementua da gizarte-kohesioa eta bizimodu independentea bermatzeko.

Gaur egun, ez dago zalantzan jartzerik etxebizitza duina eta egokia izateko eskubidea, berezko izaera juridikoa duen giza eskubidea osatzeaz gain, beste eskubide batzuk eraginkortasunez baliatzeko berme gisa ere ezarri dela, hala nola hezkuntza eta etengabeko prestakuntza izatea, enplegua lortzea, osasun-zerbitzuaz gozatzea, gizartean eta politikan parte hartzeko modua izatea eta botoa emateko eskubideaz baliatzea, prestazio eta zerbitzu publikoak eskuratzea, seme-alabak eskolaratzea eta haien bizi-garapenean laguntzea, kulturaz gozatzea eta gizarte-ingurune nahiz ingurumen egokia izatea, bizipenak senideekin eta lagunekin partekatzea, eta doktrinarik finkoenak nahiz justizia-auzitegiek eurek behin eta berriz adierazi dituzten beste eskubide garrantzitsu batzuk baliatzea.

Ez litzateke neurritz kanpoko edo gehiegizkoa izango, beraz, etxebizitza eskuratzea oinarriko baldintza dela, hain zuzen ere, bizitza duina izateko eskubidea bermatzeko.

2023an, etxebizitzaren arloan ez da berritasun handirik izan aurreko ekitaldien aldean, herritarrek kexen edo kontsulten bidez aditzera eman dituzten gai garrantzitsuenei dagokienez.

Hala, 2023an ere, babes publikoko etxebizitzarik edo zuzkidura-bizitoki-zuzkidurarik eskuratzea izan dira kexarik eskuratzea izan dira kexa gehien sorrarazi dituzten auziak. Gainera, 2023. urtean, etxebizitza edo zuzkidura-bizitoki baten esleipendunek kexak Arartekoari bidaltzen jarraitu dute; kexa horietan, beste etxebizitza edo bizitoki batera lekualdatzeko eskatu dute, gehiegizko okupazioa zutela eta, erabiltzaileek eskubidea behar bezala bermaturik ez zutela egiaztatzean.

Esandakoari lotuta, Arartekoak egiaztatu du etxebizitza duin eta egoki bat okupatzeko eskubide subjektiboari buruzko kexen kopurua gorantz egiten ari dela, bai eta etxebizitzaren arloko laguntza ekonomikoei (adibidez, etxebizitzarako prestazio osagarriari eta Gaztelagun programan sartutako laguntzei) buruzko kexak ere.

Testuinguru horretan, Arartekoak kezka egiaztatu du, Eusko Jaurlaritzaren Prospekzio Soziologikoen Kabineteak egindako eta joan den abenduan argitaratutako azken [txostenaren](#) arabera, herritarrek etxebizitza eskuratzea dela Euskal Autonomia Erkidegoko hirugarren arazo garrantzitsuena, soil-soilik lan-merkatuari eta osasunari lotutako arazoan atzetik.

Jasotako kexen izapidetze-egoerari dagokionez, Arartekoak atsekabez hartu du administrazio eta erakunde publikoei gorri dizkien gomendio gehienak onartu ez izana.

Oro har, arlo horretan diharduten administrazioek eta sektore publikoko erakundeek modu onargarrian bete dute Arartekoarekin lankidetzan aritzeko betebeharra. Arestian azaldutakoari dagokionez, erakunde honek hobekuntza igarri du erabilitako epeetan eta bidalitako erantzunetan jaso den edukian.

Azkenik, bidezkoa da aipatzea, 2023. Urtean, Eusko Jaurlaritzako Lurralde Plangintza, Etxebizitza eta Garraio Sailak eta bere sozietate publikoek ahalegin handia egin dutela herritarren kexei eta Arartekotik hartu dituzten eskabideei 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

Joan berri den urtean, aurreko urteetan bezala, behin eta berriz azaldu dira honako honi buruzko kexak eta kontsultak: kexagileek urgentziaz babes publikoko etxebizitza bat errentamendu-araubidean behar dutela, eta dena delako udalak, hasiera batean, eta Eusko Jaurlaritzako Lurralde Plangintza, Etxebizitza eta Garraio Sailak, geroago, ez diela behar bezala erantzun haien eskaerei.

Kexa-idazkietan, kexagileek adierazi dute “Etxebide” Etxebizitza Babestuen Eskatzaileen Erregistroan izena emanda urte asko eman arren, artean ez zaiela etxebizitzarik esleitu, eta, diru-sarrerak txikiak dituztenez, ezin dituztela merkatuko pribatuko errentamenduen prezioak ordaindu.

Etxebizitza berehala eskuratzeko premiaren berri helarazi diete herritarrek, kexa moduan, Bilboko Udaleko Etxebizitza Arloari atxikitako Tokiko Erakunde Autonomoari, Donostiako Etxegintza-Etxebizitzen Enpresa Erakunde Publikoari) eta Vitoria-Gasteizko Udalari.

Gai zehatz horri dagokionez, esan behar da Arartekoak zailtasunak izan dituela 2023an etxebizitza babestuen eskatzaile ziren pertsonen datu eguneratuak modu arin eta xehe eskuratzeko. Inguruabar horretan, Etxebizitzaren Euskal Behatokiak, Etxebiden errentako eta erosketako etxebizitza babestua eskatzen duten pertsonen eta familien egoera erkatzeko helburuz, 2023ko urrian argitaratutako [txostenean](#), 2023ko urtarrilean bildutako datuak aipatzen direla, 74.078 bizikidetz-unitatek etxebizitza galdatzen zuten une horretan, eta horietatik 57.290k akurako etxebizitza eskatzen.

Hala ere, ez dago 2023. urteari buruzko datu zehatzik, adierazitako eskariari erantzuteko gaur egun errentamendu-araubidean dauden etxebizitza babestu edo kidekoen kopuruari buruz.

Nolanahi ere den, aztertutako kexetan eta administrazioetatik jasotako erantzunetan funtsaturik, Arartekoak egiaztatu du babes publikoko etxebizitzaren eskariak nabarmen gainditzen duela botere publikoek eskura dituzten etxebizitza publikoen kopurua.

Gainera, babes publikoko etxebizitzaren eskaintza eskasa izateaz gain, kolektibo jakin batzuen parte-hartzea mugatzen duten baldintzak finkatu behar dira. Ararteko erakundeak, zehazki, [Arartekoaren 2023ko abenduaren 11ko Ebazpenean](#) aztertu du zein egoeratan dauden ondorengoen zaintza partekatuz arduratzen diren banandutako edo dibortziatutako pertsonak.

Azaldutako kasuan, kexaren sustatzailea babes publikoko etxebizitza bat esleitzeko prozeduratik kanpo geratu zen, egiaztatu baitzen ondasun higiezin baten titularkidea zela, nahiz eta higiezin hori soilik txandaka baliatu ahal izan, bi ezkontideek hitzarmen arautzailean hala adostu baitzuten, eta epaileak berretsi habia-etxea deritzon sistema hori. Hau da, senar-emazte ohiek adostu zuten alabak familia-etxebizitzan bizi behar zirela modu iraunkorrean, eta, beraz, gurasoak ditugu astero-astero etxebizitzaren erabilera txandakatzen direnak.

Azaldutako egitatea ikusita, Arartekoak azpimarratu zuen, bikoteak edo ezkontzak hausten diren prozeduretan, familia-etxebizitza esleitzen ez zaion ezkontide jabekideak egiaztatuta daukala etxebizitza-premia, eta horrek, zentzu hertsian, aukera eman beharko liokeela Etxebizitza Babestuen Eskatzaileen Erregistroan sartzeko eta, hala badagokio, babes publikoko etxebizitza baten onuradun izateko.

Hala eta guztiz ere, Eusko Jaurlaritzako Lurralde Plangintza, Etxebizitza eta Garraio Sailak emandako informazioaren arabera, aukera hori ez da aplikagarria bikoteak zaintza eta jagoletza partekatuko araubidea hitzartu duen kasuetan, izatez, etxebizitza erkidea edo familia-etxebizitza txandaka erabiltzen baitute.

Testuinguru horretan, Arartekoaren iritziz, etxebizitza babestuen eskatzaileen erregistroan sartzeko araudia egungo egoera horietara ere egokitu behar da.

Horrenbestez, beharrezko neurriak hartzeko gomendioa egin zuen, zaintza partekatua duten eta familia-etxebizitza txandaka erabiltzen duten bikoteetako kideek ere babes publikoko etxebizitza errentamendu-araubidean eskuratu ahal izan dezaten, berariazko etxebizitza-premia dutela egiaztaturik baitago.

Tamalez, Eusko Jaurlaritzako Lurralde Plangintza, Etxebizitza eta Garraio Sailak ez zituen onartu igorritako gogoetak, eta berretsi egin zuen gizatalde horrek parte hartzeko eskaerak baztertzeko erabakia.

Herritarrek etxebizitza duin eta egokia eskuratzeko dituzten arazo larriekin jarraituz, Arartekoak berriro ere jakin izan du egoitza-larrialdiko egoeran dauden pertsonen zailtasunak dituztela beren ohiko bizilekua galdu ondoren. Atal zehatz horri gagozkiola, Arartekoak hainbat udali helarazi die ahalmena balia dezaketela Etxebizitza Sailburuordetzari esleipen-proposamena aurkezteko ezohiko prozeduraren dela bidea, gizarte-zerbitzuek bizikidetzaren unitatearen egoera bereziki kaltebera dela eta etxebizitza-premia berezia duen gizatalde bateko kide dela balioesten dutenean, 2012ko urriaren 15eko Aginduaren 2 f) artikulua jasotako kasuekin bat etorritik.

Etxebizitza bat zuzenean esleitzeko erabakiak behar bezala definitutako prozedurarik ez badu ere, martxoaren 4ko 39/2008 Dekretuaren 12.3 artikulua, [abenduaren 26ko 210/2019 Dekretuak](#) aldatutakoak, etxebizitza hori benetan aitortzeko kasuak eta baldintzak jasotzen ditu.

Horretarako, Arartekoak behin eta berri esan du benetako koordinazioa egon behar dela udalen, Etxebizitzako lurralde-ordezkaritzen eta Eusko Jaurlaritzako Etxebizitza Sailburuordetzaren artean. Azken batean, azkenak dauka proposamena onartzeko eskumena, Lurralde Plangintza, Etxebizitza eta Garraio Sailaren egitura organikoa eta funtzionala ezartzen duen [urtarrilaren 19ko 11/2021 Dekretuaren](#) 11.2.f) artikulua araberak. Hori guztia, kalteberatasun egiaztatuko egoeran dauden pertsonen egoitza-larrialdiko inguruabar larri irtenbide egokia emateko xedez.

Arestian azaldutakoari dagokionez, Arartekoak aukera izan du ezohiko prozedura hori aztertzeko eta berme nahikorik ez zegoela egiaztatzeko [Arartekoaren 2023ko abuztuaren 16ko Ebazpenean](#).

Eusko Jaurlaritzako Lurralde Plangintza, Etxebizitza eta Garraio Sailari igorritako gogoetak gorabehera, Arartekoak sentitzen du gogoetok kontuan hartu ez izana.

Aitzitik, [Arartekoaren 2023ko apirilaren 4ko Ebazpena](#) eta [Arartekoaren 2023ko abuztuaren 16ko Ebazpena](#) direla bidez, Arartekoak egiaztatu du, bere esku-hartzearen ondoren, egoitza-larrialdiko inguruabar egiaztatu duten pertsonak, azkenean, errentamendu-araubideko etxebizitza babestu baten esleipendun suertatu direla.

Horregatik, bidezkoa da Bilboko Udalak, lehenengo kasuan, eta Usurbilgo Udalak, bigarrean, egindako ahalegina

eskertzea, Eusko Jaurlaritzako Etxebizitza Sailburuordetzari aukera eman baitzioten familien inguruabar bereziak balora zitzan eta, ondorioz, babes publikoko hainbat etxebizitza ezohiko prozeduraren bidez esleitzeko ebazpena eman zezan.

Hala eta guztiz ere, Arartekoaren aburuz, jasotako kexa eta kontsulten kopuruak argiro erakusten du beharra badagoela errentamendu-araubideko babes publikoko etxebizitza bat eskuratzeko modua berrikusi behar dela. Hori dela eta, Arartekoaren ustez, etxebizitza duin eta egokia izateko eskubidea behar bezala bete dadin, herritarren eskaera horrekin bat datozen ahaleginak egin beharko liriateke.

## 2.2. Etxebizitza babestuen alokairua

Berriz ere, 2023. urtean, bereziki aipatu behar ditugu babes publikoko etxebizitzaren edo kidekoen errentarietako eta zuzkidura-bizitokietan bizi direnak etxebizitza duin eta egokia izateko eskubidea ez asetzeari buruzko kexak, higiezinak ez duelako behar adinako lekuri edo logela-kopururik, bizilagunen nortasuna behar bezala gara dadin.

Arartekoaren aurreko txostenetan ere ohararazpenak egin dira sarritan etxebizitza babestuen parkearen barruko etxebizitza aldatzeko eskubidea egiten zuten errentarien apurka-apurkako gorakadari buruz, bai eta, Etxebizitzari buruzko ekainaren 18ko 3/2015 Legearen 39. artikulua ezarritako manuaren babesean, "etxebizitza-ibilbideen" erregulazioa modu zehatz eta egokian erregelamendu bidez ezartzeko beharri buruz ere.

Hain zuzen ere, Arartekoak berriro aztertu du auzi hori [Arartekoaren 2023ko urriaren 10eko Ebazpenean](#), [Arartekoaren 2023ko urriaren 16ko Ebazpenean](#) eta [Arartekoaren 2023ko urriaren 31ko Ebazpenean](#).

2023an, Arartekoak berriz ere egiaztatu du kexagileen zati bat bizi den etxebizitzak edo zuzkidura-bizitokiak ez duela betetzen lege eskatzen den bizikidetzaren unitateko kide bakoitzeko ratioa, edo, bestela, ez dituela etxebizitza duin eta egoki bat izateko beharrezko eskubidea bermatzeko ezinbesteko ezaugarriak.

Horrenbestez, Arartekoak berretsi du beharrezkoa dela Eusko Jaurlaritzaren Etxebizitzako lurralde-ordezkaritzek eta Bilboko Udalaren Udal Etxebizitzaren Tokiko Erakunde Autonomoak banan-banan azter ditzaten bizilekuz aldatzeko eskubideen arrazoien nondik norakoak. Hori guztia, etxebizitza duin eta egoki batez gozatzeko eskubidea bermatu ahal izateko.

Nolanahi ere den, Arartekoa kezkatu dago, beste urte batez, Alokabide sozietate publikoak txertatu dituelako indarreko araudian jasotzen ez diren betekizunak, etxebizitza aldatzeko premia espezifikoak aitortzeko eskaerak formulatzea baldintzatzen dutenak. Hain zuzen ere, erakunde honek egiaztatu du beste leku batera aldatzeko

eskatzea galarazita dagoela, lehen eskabidea egin zenetik bi urte igaro arte. Dena dela, Eusko Jaurlaritzako Lurralde Plangintza, Etxebizitza eta Garraio Sailak oraindik ez du landu xedapen hori babesten duen manu arautzailerik.

Laburrean esanda, parke publikoaren barruko etxebizitza aldatzeko eskatzen duten errentarien eskabideen gorakada ikusita, Ararteko erakundeak berretsi egin nahi du “etxebizitza-ibilbideen” inguruko erregulazio berriari sakontzeko beharra dagoela, Etxebizitza buruzko ekainaren 18ko 3/2015 Legearen 39. artikulua ezarritako manua baren babesean. Era berean, komenigarritzat jotzen du administrazio publikoek baliabide egokiak jar ditzaten, beste bizitegi-larrialdi batzuei arreta emateaz gain, etxebizitza babestuen ibilbideak gauzatu ahal izateko eta babes publikoko etxebizitzak eta zuzkidura-bizitokiak pertsona eta familia errentarien premietara egokitu ahal izateko, familia horien bizitzako aldi guztietan.

### 2.3. Administrazioaren funtzionamendua eta administrazio-prozedura

Etxebizitza babestuaren eskatzaile gisa egindako inskripzioei baja emateko erabakiek kexa eta kontsulta ugari eragin dituzte 2023an. Jakina denez, “Etxebide” Etxebizitza Babestuen Eskatzaileen Erregistroan behar bezala inskribaturik egotea ezinbesteko baldintza da interesduna babes publikoko etxebizitza baten esleipendun izan dadin.

Ingurumari horretan, kontuan hartu behar da, 2012ko urriaren 15eko Aginduaren 18 c), 19.1 eta 2 a) artikuluek diotenari jarraituz, eskaera ez berritzeak eta eskatutako dokumentazioa ez aurkezteak badakartela erregistroan baja ematea, antzinatasa galtzea eta urtebeteko epean berriro inskribatzeko aldi baterako galarazpena.

Gainera, kasu askotan, etxebizitza babestuaren eskatzaile gisa baja emanez gero, aitortutako prestazio ekonomikoak itzultzeko prozedura hasaraziko litzateke.

Bada, eskatutako dokumentazioa ez aurkezteagatik eta ez berritzeagatik ondorioak hain larriak badira, Arartekoaren iritziz, are handiagoak izan beharko lirateke lurralde-ordezkaritzek beren komunikazioen bidez lortu nahi den eraginkortasuna erdiesten dela ziurtatzeko erabiltzen dituzten bermeak, interesdunak administrazio-egintza erabat ezagut dezan.

Hain zuzen ere, jakinarazpen pertsonalak egiteko orduan arreta handiz jokatu beharra nabarmendu du berriro Ararteko erakundeak, [Arartekoaren 2023ko ekainaren 27ko Ebazpena](#) dela bide.

Horrela, Arartekoak azpimarratu nahi du jakinarazpen oren azken helburua dela egintzaren edukia interesduna jakinaren gainean jartzea, betiere defentsa-gabeziarik ez dagoela bermatuz, eta betekizun guztiek helburu hori betetzea baino ez dutela. Beraz, ediktu bidezko jakinarazpena legezko

fikziozkoa da, benetako jakinarazpenekoa baino gehiago, eta ordezko eta salbuespenezko azken irtenbidea da.

Ondorioz, Arartekoak askotan errepikatu du administrazio publikoek eskura dituzten arazoizko aukera guztiak agortu behar dituztela jakinarazpenaren hartzailea aurkitzen saiatzeko. Argudiatutakoaren ildotik, Arartekoak Eusko Jaurlaritzako Lurralde Plangintza, Etxebizitza eta Garraio Sailari gogorarazi zion etxebizitza babestuaren eskatzaile gisa egindako inskripzioetan, jakinarazpenetarako helbideaz gain, telefono-zenbakia eta posta elektronikoa ere ematen direla, egintzaren jakinarazpen pertsonala ziurtatzeko

Hala ere, oraingo honetan ere ez dira onartu Arartekoak egindako gogoetak. Hori dela eta, kexaren sustatzaileari baja eman zioten etxebizitza babestuaren eskatzaile gisa, Lanbidek etxebizitzarako prestazio osagarria azkentzea ebatzi zuen, eta, gainera, Euskal Enplegu Zerbitzuak berak 3.348,33 euroko zenbatekoa itzultzeko eskatu zion, bidegabe jasotako prestazioengatik.

Azaldutakoari dagokionez, administrazio-prozeduretan eska daitezkeen bermekin jarraituz, Arartekoak jakin du atzerapen handiak izan direla Alokabide sozietate publikoak Gaztelagun programako etxebizitza alokatzeko laguntzak izapidetzearan.

Aurten ere, erakunde honek eskerrak eman nahi dizkio Alokabide sozietate publikoari, administrazio-espeditenteetarako sarbide osoa erraztu duelako. Horri esker, Arartekoak zehatz-mehatz aztertu ahal izan ditu laguntza ekonomiko horiek izapidetzeko egindako jarduerak.

Horren ondorioz, [Arartekoaren 2023ko ekainaren 29ko Ebazpenean](#), [Arartekoaren 2023ko abuztuaren 8ko Ebazpenean](#) eta [Arartekoaren 2023ko abenduaren 21eko Ebazpenean](#) eta [Arartekoaren 2023ko abenduaren 28ko Ebazpenean](#), erakundeak egiaztatu du Alokabide sozietate publikoak, lurralde-ordezkaritzei unean uneko laguntza edo laguntza tekniko zehatzen bat eman beharrean, izapidetze osoa bere gain hartzen duela, behin betiko ebazpenarena izan ezik.

Hala ere, Arartekoak behin eta berriz gogorarazi du Alokabide sozietate publikoaren estatutuetan berriaz jasotzen dela administrazio-ahalak erabiltzeko debekua. Inguruabar zehatz horretan, azaldu zuen dirulaguntzaren kontzeptua objektiboa dela eta, nolahi ere, administrazio-ahala erabiltzea dela.

Horregatik guztiagatik, Arartekoak iritzi zion Eusko Jaurlaritzako Lurralde Plangintza, Etxebizitza eta Garraio Sailak gogoeta egin behar zuela laguntza ekonomikoaren edo dirulaguntzen administrazio-izapidetzearan mendeko sozietate publikoei aitortutako ahalmenei buruz.

Tamalez, Eusko Jaurlaritzako Lurralde Plangintza, Etxebizitza eta Garraio Sailak ez ditu onartu Arartekoak egindako gogoetak.

## 2.4. Etxebizitza erosi eta birgaitzeko laguntzak

Etxebizitzak eta eraikinak birgaitzeko, irisgarritasuna eta energia-eraginkortasuna hobetzeko laguntza ekonomikoak dagokienez, Arartekoak egiaztatu du, 2023an, atzerapen nabarmena dagoela izapidetzean. Bereziki, Bizkaiko Etxebizitzako Lurralde Ordezkaritzak antolatu eta bideratu behar dituen eskabideetan.

Ildo horretan, Arartekoak etxebizitza birgaitzeko finantza-laguntza baten izapidetze elektronikoa aztertzeo aukera izan zuen [2023ko maiatzaren 4ko Ebazpenean](#).

Zehazki, Arabako Etxebizitzako Lurralde Ordezkaritzak uko egin zion, inolako izapidetik egin gabe, Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Publikoaren Erregistro Elektronikoko Orokorrak formalizatutako laguntza-eskaerari, kexaren sustatzaileak ez zuelako eskabidea aurkezteko “*bide*” egokia erabili.

Azaldutakoa ikusita, Arartekoak argudiatu eta arrazoitu zuen organo ebazleak prozedura hori egoitza elektronikoen izapideen katalogoan barruratzeko ez zuela eragozten, araudi espezifikorik izan ezean, interesdunek eskabideak erregistro elektronikoko orokorraren bidez aurkeztea.

Hori dela eta, Eusko Jaurlaritzako Lurralde Plangintza, Etxebizitza eta Garraio Sailari gomendatu zion berrius zezala kexagileak etxebizitza birgaitzeko finantza-laguntza onartzeko egindako eskaeraren tramitazioa *a limine* ukatzeko erabakia.

Orduko horretan ere, sailak ez zituen ebazpenean igorritako gogoetak onartu.

Azkenik, interes berezia duenez, [Arartekoaren 2023ko uztailaren 27ko Ebazpena](#) aipatu behar da. Kasu horretan, Arartekoaren esku-hartzearen ondoren, Eusko Jaurlaritzako Lurralde Plangintza, Etxebizitza eta Garraio Sailak kontuan hartu zituen egindako gogoetak, eta erabaki zuen 6.000 euroko edo handik gorako dirulaguntzak jaso dituzten etxebizitza edo lokalen titularrek *mortis causa* eskualda diezazkieketela etxebizitzak oinordekoei, horretarako jasotako laguntzak itzuli direla egiaztatu beharrik izan gabe.

## 2.5. Herritarren eskubideak

Gero eta eskari handiagoari erantzungo dion etxebizitza-parke publikorik ez dagoenez, “Etxebide” Etxebizitza Babestuen Eskatzaileen Erregistroan inskribatutako pertsonen kopuruak ez du funtsezko aldaketarik izan. Horrek esan nahi du etxebizitza babestuaren eskatzaile gisa gero eta antzinatasun handiagoa dutela eta gero eta pertsona gehiagok eskatzen dutela etxebizitza duina eta egokia izateko eskubide subjektiboa aitortzea. Horren ondorioz,

nabarmen handitu dira aitortpenarekin eta azkentzearekin lotutako erreklamazioen izapidetzea, bai eta etxebizitzarako prestazio ekonomikoa (EPO) deritzona era osagarrian ordaintzea ere.

Hain zuzen ere, orain arte behar bezalako erregelamendugarapenik egon ez denez, Arartekoak Eusko Jaurlaritzako Lurralde Plangintza, Etxebizitza eta Garraio Sailera jo du berriro 2023. urtean, etxebizitza duin eta egokia legez okupatzeko eskubide subjektiboaren araubide juridikoa eta etxebizitzarako prestazio ekonomikoa argitzeko beharra gogorarazteko.

Azkenik, Etxebizitzaren ekainaren 18ko 3/2015 Legea indarrean sartu zenetik 8 urte baino gehiago igaro ondoren, 2023. urtean, [Etxebizitza bat okupatzeko eskubide subjektiboari buruzko urriaren 10eko 147/2023 Dekretua](#) onartu da.

Dekretua onartzeak etxebizitzaren arloan aplikatzekoa den araudiaren zenbait artikulua aldatzea eta kentzea ekarri duela egia bada ere, eskubide subjektiboari buruzko erregulazioaren funtsezko edukia ez da indarrean hasiko 2024ko apirilaren 2ra arte.

Gai zehatz honetan, Arartekoak nabarmendu nahi du garrantzitsua dela interesdunei inguruabar berri horrek ekarriko dituen aldaketen berri behar bezala ematea eta izapidetzean beharrezko aholkularitza eta laguntza ematea.

## 3. Arau- eta gizarte-testuingurua

Etxebizitza bat okupatzeko eskubide subjektiboa garatzen duen esandako Dekretuaz gain, 2023. urtean, [Etxebizitzarako eskubidearen aldeko maiatzaren 24ko 12/2023 Legea](#) onartu da.

Etxegabetasunaren kontzeptua legez finkatzea, edukitzaile handiak definitzea eta bizitegi-merkatu tentsionatuko eremuak izendatzea izan dira, besteak beste, jaso diren berrikuntzetako batzuk; botere publikoek behar bezala aztertu eta horietan esku hartu beharko dute laster.

Hala eta guztiz ere, gaiza jakina da lege horren aurkako [errekurtsoa aurkeztu dela Konstituzio Auzitegian](#), eta, Euskal Autonomia Erkidegoaren kasuan, Gobernu Kontseiluak erabaki zuela, [2023ko uztailaren 26an egindako bilkuran](#), konstituzio-kontrakotasuneko errekurtsoa jartzea zenbait aginduren aurka. Hala ere, sortutako desadostasunak konpontzeko, [Aldebiko Lankidetzaren Batzordea](#) eratzea erabaki zen.

Guztiz ere, Arartekoak egiaztatu du Eusko Jaurlaritzako Lurralde Plangintza, Etxebizitza eta Garraio Sailak [azterlana](#) prestatzeari ekin diola Estatuko araudian xedatutako neurrietako batzuk txertatzeko. Izan ere, [2/2023](#) barne-jarraibidea onartu du, Prozedura Zibilaren urtarilaren 7ko 1/2000 Legearen 439.6 eta 7, 655 bis eta 685 artikuluetan

jasotako prozedurei dagokienez, ohiko etxebizitzaren kalteberatasun ekonomikoko egoeran dauden pertsonak edo familia-unitateak kaleratzea ekar dezakeen demanda judiziala jarri aurreko adiskidetze- edo bitartekaritza-izapideari buruzkoa, betiere errentatzailea etxebizitzaren ukandun handia bada.

Era berean, abenduan, Eusko Jaurlaritzako Lurralde Plangintza, Etxebizitza eta Garraio Sailak datu eguneratuak jasotzen dituen [txostena](#) eman du argitara, tentsio eremuak mugatzeko, eta [protokoloa](#) ezarri du, etxebizitzari buruzko estatuko legearen 18. artikuluan xedatutakoa betetzeko; protokolo horrek bizitegi-merkatu tentsionatuko eremuen deklarazioa arautzen du.

Azkenik, egungo etxebizitza-parkearen muga ezagunen ondorioz, etxebizitza bat okupatzeko eskubide subjektiboa babes publikoko etxebizitza baten gozamina ordeztan duen prestazio ekonomikoko bat ordainduz gauzatzen da nagusiki. Horri dagokionez, 2023. urtean ezarritako zenbatekoa 300 eurokoa izan da.

Hala ere, Arartekoak berretsi du, ahaleginak egin diren arren, errentamendu-gastuei aurre egiteko aitortutako kopurua, merkatu librean etxebizitza bat eskuratzeko kostua arintzeko beste neurri gehigarriak hartu gabe, guztiz eskasa dela. Ildo horretan, ez da ahaztu behar [2023ko bigarren hiruhilekoko Alokairu Merkatuaren Estatistikaren emaitzen txostenaren](#) arabera (Etxebizitzaren Euskal Behatokiak 2023ko abenduaren 21ean argitaratua), 2023ko ekainaren 30ean, Euskal Autonomia Erkidegoko batez besteko prezioa hilean 727,4 eurokoa zela, eta Gipuzkoako Lurralde Historikoa zela hileko batez besteko errentarik handiena zuen tokia (756,9 eurokoa). Horren atzean, Bizkaia egon zen, hileko batez besteko 726,9 euroko errentarekin, eta, azkenik, Araba, 655,2 euroko errentarekin.

Nolanahi ere, adierazi behar da euskal hiriburuetan dagoela alokairu libreko etxebizitzaren garestitasun handiena, neurri handi batean, Donostiako kontratuen batez besteko prezio handiagatik (962,9 eurokoa), Euskal Autonomia Erkidegoko alokairuaren garestitasunaren rankingaren buruan, eta, neurri txikiagoan, Bilbokoa (801,6 eurokoa). Gasteizen, errenta hori EAeko beste bi hiriburuen azpitik dago (685,4 eurokoa).

Azkenik, Ukrainako eta Ekialde Hurbileko gatazken ondorio ekonomikoko eta sozialei aurre egiteko eta lehortearen ondorioak arintzeko neurriak hartzen dituen [abenduarien 27ko 8/2023 Errege Lege Dekretuak](#) ezarritakoari men eginez, utzarazpenen eta kaleratzen prozeduren etendura 2024ko abenduaren 31ra arte luzatu ahalko da, eta errentatzaileak edo jabeak konpentsazio bat eskatu ahal izango du 2025eko urtarrilaren 31ra arte.

## 4. Arloko jardueren laburpena

Aurten ere, Arartekoak azpimarratu egin nahi du Etxebizitzari buruzko ekainaren 18ko 3/2015 Legean ezarritakoa bete nahi izanez gero EAeko administrazio publikoek neurri osagarriak hartu beharko dituztela, arauen eta aurrekontuen bidez, eta ahaleginak egin beharko dituztela etxebizitzarako eskubidea asebetetzeko; izan ere, gainerako gizarte-eskubideak bezalaxe, baliabide ekonomiko urriak dituzten pertsonen eta familien bizi-baldintzak hobetzeko oinarritzko eskubidea da, eta kolektibo osoaren gizarte-kohesiorako ezinbesteko bermea, kolektiboa osatzen duten pertsonen duintasuna eta berdintasuna defendatzen dituelako.

Gai zehatz horri doakionez, Arartekoak mesedegarritzat jotzen du etxebizitza bat okupatzeko eskubide subjektiboari buruzko urriaren 10eko 147/2023 Dekretuaren azken xedapenetatik bigarrenak 2012ko urriaren 15eko Aginduaren 10. artikulua ezabatu izana. Izan ere, azken artikulua galdatzen zuenez, atzerritarrek bizileku-baimena izan behar zuten indarrean “Etxebide” Etxebizitza Babestuen Eskatzaileen Erregistroan inskribatu ahal izateko.

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.

Amaitzeko, Arartekoak egiaztatu duenez, etxebizitzaren arloan eta gizarte-laguntzan eskumenak dauzkaten administrazio publikoen arteko koordinazioa berme bat da pertsona eta talderik ahulenak babesteko, eta ezinbesteko tresna da bizileku-bazterketa saihesteko.

# ARARTEKOAREN

jarduerak arreta publikoa behar  
duten taldeak babesteko

**III.**

kapitulua





### 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 jarduerak esparruak sortzeko asmoz eratu zirela. Gainera, talde horien inguruan estrategia koherentea burutzen laguntzen dute, talde bakoitzari dagokion arloko jarduerak 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 proiektzioa izango du, eta bereizitako tokia urteko txosten honetan, izan ere, txosten orokor honi erantsitako txosten batean bilduko da 2023an burutu duen jarduerak.

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. Etorkinak eta kultura aniztasuna
7. Lesbianak, gayak, bisexualak, transexualak eta intersexualak (LGBTI pertsonak)
8. Adinekoak eta mendetasun-egoeran dauden pertsonak
9. Talde terroristen biktimak, indarkeria politikoaren beste biktima batzuk eta memoria



Familiak

**III.**  
kapitulua

**1**



## Aurrekariak



**Konstituzioaren** 39. artikuluan, botere publikoek familiak babesteko duten betebeharraren azken funts juridikoa jasotzen da. Halaber, **Euskadiko Autonomia Estatutuak**, 10-39. artikuluetan, esaten du familien babes 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** taxutu du familiei laguntzeko politika publikoen oinarriak finkatzen dituen azken lege- eta arau-esparrua. Legean, agintari publikoek arlo honetan esku hartzeko oinarriak eta printzipioak ematen dira, eta Eusko Jaurlaritzak seme-alabak hazten laguntzeko dirulaguntzen inguruan burutu duen arau-garapenaren bidez osatzen da; hau da, seme alaba adingabeak zaintzeko eta lana eta familia bateragarri egiteko laguntzen bidez.

Familiak, zalantzarik gabe, botere publiko guztien babes berezia behar du, pertsonen garapen osorako euskarri

material eta afektiboa izateko eginkizun ezinbestekoa baitu, baita egiteko kuantitatibo eta kualitatibo bat ere, haurrei, adinekoei eta gaixotasunagatik edo mendekotasunagatik premia bereziak dituztenei arreta emanez betetzen duena.

Arartekoak, arlo honetan, familiak babesteko politika publikoak bultzatu, hobetu eta indartu daitezzen sustatzen du, askotariko familia-ereduak kontuan hartuta. Zuzenbideak aintzatetsiak ditu familia-ereduok, eta zenbait kasutan arreta berezia behar izango dute, erabateko berdintasunez eskuratu ditzaten beren funtzioak betetzeko behar dituzten prestazio guztiak. Era berean, familiak babesteko neurri publikoekin loturiko keak bideratzen ditugu, baita herritarren kea horiei arreta eskaintzea helburu duen beste edozein jardura publiko ere.

Familiei laguntzeko neurri ugari daude, askotarikoak, eta politika publikoen hainbat eremutatik antolatzen dira. Datozen orrialdeetan, Arartekoak eskumen autonomikoko prestazio ekonomikoen inguruan duen jardueraren berri emango dugu, 2023ko ekitaldian erakundera jo duten familia-konfigurazio batzuen problematikekin osatuta. Halere, txosten honen beste kapitulu batzuetan, “familientzako laguntzak” izendapenaren pean argi eta garbi sar daitezkeen neurrien, programen eta zerbitzuen berri emango dugu. Seme-alabak dauzkaten familiengan pentsatzen badugu, horren erakusgarri argia dira, besteak beste, hezkuntzari buruzko kapituluan haur-eskolen inguruan jasotako kontuak edo administrazio langileei buruzko kapituluan azaldutako baimenak eta kontziliazio-neurriak baliatzearen ingurukoak. Nolanahi ere, inori ez zaio oharkabean igarotzen beste politika publiko sektorial batzuek (hala nola, gizarte-zerbitzuei, etxebizitzari, diru-sarreraren bermeari edo hezkuntzari buruzkoek) inpaktu handia dutela familien ongizatean.

## 1. Arau-testuingurua

Espainiako gobernua, 2023an, Familien Legearen proiektua onetsi zuen; halere, legeak ez zuen argia ikusi, hauteskunde orokorren deialdia aurreratu zelako. Azkenik, Espainiako gobernua lege-proiektuaren zati bat onetsi zuen, legegintzako errege-dekretuaren bidea erabiliz, premiaz bete behar baitzuen gurasoen eta zaintzaileen familiako eta laneko bizitzak bateragarri egiteari buruzko [2019/1158 Zuzentaraua \(EB\)](#) Espainiako legedira ekartzeko Batasuneko agindua (2022ko abuztuaren 1ean amaitu zen zuzentarau horren edukia Espainiako legedira ekartzeko epea). Hala, ekainaren 30ean indarrean jarri zen [5/2023 Errege Lege Dekretua, ekainaren 28koa](#), Ukrainako Gerraren ondorio ekonomiko eta sozialei erantzuteko neurri jakin batzuk hartu eta luzatzeko, La Palma irla berreraikitzen eta beste egoera zaurgarri batzuk arintzen laguntzeko, sozietate merkantiletan egiturazko aldaketak egiteari eta gurasoen eta zaintzaileen familiako eta laneko bizitzak bateragarri egiteari buruzko zuzentzarauak (Europar Batasuna) ekartzeko eta Europar Batasuneko zuzenbidea betearazi eta betetzeko.

Arauek EBren zuzentzarau horren transposizioa egiten du, eta Langileen Estatutua, Enplegatu Publikoaren Oinarrizko Estatutuaren Legea eta Gizarte-arloko Jurisdikzioa arautzen duen Legea aldatzen ditu. Berritasunen artean, honako hauek nabarmentzen dira: ezkontideei bakarrik aplikatzen zitzaiena izateko bikoteei hedatu zaie; ordaindutako baimen batzuk zabaldu dira, baita seme-alabak edo desgaitasuna duten pertsonak zaintze aldera lanaldia egokitzeko eskubidea ere, eta gurasoentzako baimen bat sortu da, ez-ordaindua, 8 astekoa gehienez ere, asteak jarraituak nahiz etenak izan, semea, alaba edo urtebetez baino gehiagoz harreran hartutako adingabe bat zaintzeko, adingabeak 8 urte bete arte.

Autonomia-erkidegoan, [otsailaren 21eko 27/2023 Dekretua](#) onetsi dela aipatu behar dugu, seme-alabaren bat duten familientzako laguntza: ardurapean seme-alabak izateagatik prestazio ekonomikoaren aurretiko arau erregulatzailea baliogabetu du, eta, berritasun gisara, 200 euroko laguntza zuzena sortu du ardurapeko seme edo alaba bakoitzarentzat, hilerokoa, adingabeak hiru urte bete arte. [Erronka Demografikorako 2030eko Euskal Estrategian](#) kokatzen da jarduketara hori, helburu estrategikoen artean baita (dokumentu operatiboa) familia-proiektuak eraikitze eta jaiotza-tasa igotzeko laguntzak diseinatzea, gure ingurunean emaitza onenak dauzkaten herrialdeen pareko mailalara iritsi gaitzen eta, horrela, joera alda dadin; hots, gainbehera demografikoko agertokitik susperraldi demografikora igaro gaitzen.

Arauek lehenengo 1.000 egunetako prestazioaren zenbatekoa areagotu du (adituek ezinbestekotzat jo dute neurri hori, haurren garapenari begira), eta, gainera, 100 euroko beste laguntza bat sortu du, hilerokoa, seme-alabek 7 urte bete artekoa, bigarren seme-alabatik aurrera. Halaber, prozedura soildu da, hileko ordainketa-sistema ezarri baita, errenta-maila aintzat hartzen ez duena eta eskaera bakarra eginarazten duena, aurreko sistemaren ordez (lehen, urtean behin egiten zen ordainketa, familiaren diru-sarrera fiskalak aintzat hartzen zituen formula konplexu baten arabera).

## 2. Arloko jarduerak

### 2.1. Seme-alabengatik laguntzak ematearekin lotutako arazoak

2023an, aurreko urteetan bezalaxe, Eusko Jaurlaritzak ardurapean seme-alabak dauzkaten familiei laguntzeko dituen prestazio ekonomikoaren inguruko erreklamazioak jaso ditugu. Kexetan, batez ere, pandemiaren osteko egoeratik arrastatu diren zailtasunak ikusi ditugu, izapide telematikoaren ingurukoak, bai herritarrengan, zailtasunak izaten baitituzte dokumentazioa aurkeztu eta jakinarazpenak deskargatzeko, bai administrazioan, elkarreragingarritasun-faltagatik eta betekizunak nahiz epeak betetzeko informazio egokia ez emateagatik.

Kexa batzuek, bestalde, hizpide izan dute gora jotzeko errekursoak ebazteko orduan izandako atzerapena, 2022ko txostenean ere aipatu bezala. Beste batzuetan, errekursoari emandako erantzunaren edukia berak piztu du desadostasuna. Kasu guztietan, 2021ean izapidetutako laguntza-espeditenteak izan dira: espeditente gehienetan, eskaerei uko egin zitzaie baliogabetu zuten administrazioak, eskatutako dokumentazioa –izapide telematikoan– epean ez aurkezteagatik edo eskaera egiteko unean eroldaren betekizuna ez betetzeagatik (pandemian, izapide hori asko zaildu zen). Hala, argi ikusi dugu izapide telematikoak herritarrei arazoak sorrarazten jarraitzen duela eta elkarreragingarritasuna, kasu batzuetan, erronka nabaria dela oraindik ere Euskadiko administrazioarako, ez baitu erabateko elkarreragingarritasunean aritzea lortu; bada, horrek zama handia ekartzen die administrazioari.

Seme-alabak dauzkaten familientzako laguntzak, dekretu berriaren babespean izapidetu direnak eta, Eusko Jaurlaritzaren Berdintasun, Justizia eta Gizarte Politiketako Sailak emandako informazioaren arabera, kopuru handietara iritsi direnak, ez dira kexen xede izan.

### 2.2. Familia-kontziliaziorako neurriekin lotutako arazoak

Eusko Jaurlaritzaren Berdintasun, Justizia eta Gizarte Politiketako Sailak familia-kontziliaziorako ematen dituen dirulaguntzekin lotutako erreklamazioetan, batez ere, aurreko puntuan aipatutako arazoa egon da muinean; hots, administrazioak elkarreraginean aritzeko dituen mugak (txosten honen II.13 kapituluan, zabal hitz egin dugu gai horri buruz). Adibide argia dugu *Kotizazio-datuei buruzko txostena*; bertan, aita edo ama izateagatik baliatutako atsedenei buruzko informazioa jasotzen da, kontziliaziorako laguntzak emateko erabakigarria.

Bestalde, kexa batzuen jatorrian akats aritmetiko bat egon da; halere, espedienteak berrikusi dizkiete, eta laguntzak esleitu.

Kontziliatorako laguntza ekonomikoei buruzko erreklamazioez gainera, aurreko edizioetan bezalaxe, herritarrak ez dira konforme egon gurasoentzako baimen batzuekin (jaiotza eta edoskitzea). Hazkuntzan laguntzeko neurri horien arauketa autonomia-eskumenetik harago doanez, euskal administrazio publikoen zerbitzura daudenen kasuak bakarrik izapidetu ditugu. Txosten honen II.9 kapituluan, artatu ditugun askotariko problematikak irakur daitezke, eta, gomendio batekin amaitu diren bi erreklamazioen kasuan, xehetasunak ugariak dira. Bada, Eusko Jaurlaritzaren Hezkuntza Saila izan da bi gomendioen hartzailea: [2023ko otsailaren 21eko Ebazpena](#) amatasun-baimenean egonik lan-eskaintza bat jasotzeari buruzkoa, eta [2023ko apirilaren 17ko Ebazpena](#), hautapen-prozesuak egin bitartean edoskitzerako erabilitako denborari buruzkoa.

### 2.3. Familia ugariak

2023an, hainbat herritarrek adierazi dute ez daudela pozik familientzako laguntzak arautzen dituen araudia gaur egungo gizarte-testuingurura eguneratzeko orduan izaten ari den atzerapenarekin. Adibidez, bikote batek, ezkondu gabe eta izatezko bikote gisa erregistratu gabe egonez gero, ezin du aitortza hori jaso. Gainera, berrosatutako familia ugarien kasuan, Euskadin indarrean diren irizpideei buruzko kexak jaso ditugu, bai titulua urtero txandakatzeari dagokionez, bai familia ugariaren titulua izapidetzeko (titulua lortzeko edo berritzeko) zailtasunei dagokienez.

Arartekoak [gomendio](#) bat eman zuen berrosatutako familia batek jarritako kexaren inguruan. Jatorrizko familian, seme bakarra zegoen, baina, berrosatutako familian, hiru (aurreko bikotekidearekin izandakoa gehi familia-eraketa berriko biak), eta Arartekoak Arabako Foru Aldundiari eskatu zion kasu horiei tituluaren urteko txandaketaren irizpidea ez aplikatzeko; izan ere, berrosatutako familiak bakarrik dauka aitortuta familia ugariaren kondizioa, eta, beraz, titulua urtero txandakatzeko ez dauka zentzurik.

Tituluen izapideari buruzko problematika hori eta beste batzuk aztertzeko, urtearen amaieran lantalde bat osatu zen Hirukide-Euskadiko Familia Ugarien Elkarteen Federazioaren eta Arartekoaren artean, 2024an garatuko den plan batekin eta gaur egungo familien premiei egokiago erantzungo dieten irizpideak proposatzeko helburuz.

Aipatzekoa da, halaber, Familien Legearen proiektuaren egoerari buruzko kontsultak jaso ditugula; izan ere, proiektua onetsi gabe desegin ziren Gorteak, eta ekainaren 28ko 5/2023 Errege Lege Dekretua argitaratu da, lege-proiektuaren edukiaren zati batekin.

## 3. Arloko jardueren laburpena

Seme-alabak dauzkaten familientzako dirulaguntzak arautzen dituen dekretu berria onetsi izanak, Arartekoaren ustez, urrats garrantzitsua eman du “Familiei laguntzeko politikak” txosten berezian (2014) gomendatutakoaren ildoan: dekretuarekin, laguntza ekonomiko jarraitu eta jasangarria eman nahi zaie familiei, zenbat seme-alaba eta noiz eduki erabakitzeko baldintza onuragarrien esparru bat sor dadin, eta horrek bat egiten du txosten berezi horretan gomendatutakoarekin, “familian inbertsio publikoa indartu” behar dela esaten baitzen, “bereziki, seme-alabak dauzkaten familien kostuak konpentsatzeko”. Balorazio positiboa egin arren, baina, laguntza horiek beste adin-tarte batzuetara hedatzen joatea komeni dela adierazi behar dugu, familiek seme-alabak adin nagusikoak izan arte jaso dezaten hazkuntzarako laguntza.

Arartekoak, era berean, ondo ikusi du prozedura soiltzea. Gogorarazi nahi dugu Arartekoak hainbat aldiz proposatu duela aurrera egitea, seme edo alaba bakoitzagatiko laguntzen esleipena automatizatuagoa izan dadin: lehen, ordainketa bakarreko sistema zegoen ezarrita (lehenengo seme edo alabarekin bakarrik), eta familiaren errenta baloratzeak dena zailtzen zuen. Oraintxe bertan, eskaera bakarra egin behar da une bakoitzean (0-3 urte eta 4-7 urte), errenta aintzat ez hartzeak unibertsalago egin du laguntza, eta zerga-betebeharrak egunean edukitzeko betekizuna kendu egin da (aintzat hartuta, hain zuzen ere, zerga-betebeharrak egunean ez dauzkaten familiek egoera ekonomiko kaskarragoa dutela seguru asko), eta horrek bat egiten du laguntza ekonomikoak eskuratzeko bidea errazteko eta ahalik eta haur gehienek onura ateratzea bermatzeko ildoarekin.

Edonola ere, Arartekoak errepikatu egin nahi du, batetik, neurri berritzaileak garatu behar direla zerga-arloan eta, bestetik, egitasmo pilotuak abiatu behar direla (adibidez, kenkari berreskuragarrien sistema), eredu horren egiazko eragina (soziala eta ekonomikoa) eta ondorioak (positiboak eta negatiboak) neurtu ahal izateko eta, horrela, familiak babesteko ereduaren unibertsaltasunean aurrera egiteko.

Arartekoari aurkeztutako erreklamazio askotan, laguntzen kudeaketa elektronikorekin eta elkarreragingarritasunarekin loturiko arazoak bistaratu dira, nahiz eta erreklamazioaren muina izan ez. Zailtasunak egon dira izapide digital praktikoa (jakinarazpenak deskargatu, dokumentuak erantsi, errekurtsuak aurkeztu) zein online izapidean (eta elkarreragingarritasunaren inplikazioak), eta agerian jarri da hobetzeko tarte handia dagoela oraindik ere, herritarrek aukera izan dezaten izapide elektronikoa eta aurrez aurrekoa parekatzeko.

Familien Legearen proiektuak, zeina Espainiako Gobernuak onetsi baitzuen, oinarri interesgarria planteatzen zuen familia-aniztasuna aitortzeko, bai eta zenbait familian, “hazkuntzan laguntzeko premia handiagoak” izateagatik, laguntzak eta hobariak jaso ahal izateko baldintzak aitortzeko ere. Alabaina, proiektua onetsi ez izanak

espektatiba horiek zapuztu zituen. Hala, autonomia-erkidegoko legediak zaurgarritzat jotzen dituen familia-egoerek (bereziki, guraso bakarreko familiek) zehaztu gabe jarraitzen dute, eta, ondorioz, oraindik orain arazoak izaten dituzte beste eremu batzuetan edo beste politika publiko batzuetan laguntza bereziak jaso ahal izateko.

Familia ugariak, adierazi digutenez, arazoak izaten dituzte familia ugariaren tituluak kudeatzeko irizpideekin, eta arazok are larriagoak izaten dira gurasoak bananduta dauzkaten familietan edo berrosatutako familietan. Legedi arautzailea gaurkotu egin behar da, eguneratu, eta premiaz egokitu behar zaie errealitate sozial berriei; bien bitartean, baina, Arartekoak uste du tituluaren kudeaketa hobetzeko modua dagoela (2024an, gai horri helduko diogu).

Amaitzeko, eta kapitulu honetan nahiz urteko txosten hau osatzen duten beste kapitulu batzuetan aipatu diren aurrerapenak baloratzeko, familiei laguntzeko neurriei dagokienez, pertsonak erabat garatzeko euskarri material eta afektiboa izateko eginkizuna betetzen baitute, Arartekoak beste behin errepikatuko du politika publiko guztietan txertatu behar dela familiei laguntzeko ikuspegia. Laguntza horrek, gainera, bat egin behar du familien askotariko inguruabar eta osaeren ondoriozko premiekin, eta zeharkako begirada bat indartu behar da, politika sozial eta ekonomikoek Euskadiko familietan duten inpaktua ebaluatzeko. Horretarako, politika sektorialetan familiei laguntzera bideratzen diren zerbitzuak eta baliabideak hobetzeaz gainera, aurrera egiten jarraitu behar dugu erantzukidetasunaren bidean, balio-aldaketa bati bidea emanez eta ekonomia- nahiz enplegu-egiturak zaintza-premietara egokituz.



# Emakumeen berdintasuna eta osotasuna

**III.**  
kapitulua

**2**



## 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 bihurtu dadin, horretarako helburu hori zailtzen duten oztopoak era aktiboan baztertuz ([EK 9.2 artikulua](#)).

**Berdintasunaren eta emakumeen osotasunaren arloan 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**. Arlo horretan, geroz eta garrantzitsuagoa bilakatzen ari da administrazio desberdinei berdintasun materiala lortzeko ekintza positiboak martxan jartzeko eskatzea, honako arau hauek ezarritako parametroen arabera, lehen aipatutako aurreikuspen konstituzionalak garatuz: Euskadin, [1/2023 Legegintzako Dekretuak](#) (martxoaren 16koa, emakumeen eta gizonen berdintasunerako eta emakumeen aurkako indarkeria matxistarik gabe bizitzeko Legearen testu bategina onartzen duena) eta Estatuan, [3/2007 Lege Organikoak](#) (Emakumeen eta gizonen benetako berdintasunerakoa).

Helburu hori lortzeko ezinbestekoa da baita ere Arartekoak egiten duen lan guztian honakoetan ezarritako estandarrak 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, bereziki, emakumeen aurkako diskriminazio modu guztiak deuseztatzeko [hitzarmenak](#) eta [Istanbuleko Hitzarmenak](#).

**Emakumeen kontrako indarkeria matxista** gizarteko gaitz iraunkorra 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 eta biktimentzako arreta hobetzea bultzatzeko borroak eta ahaleginak.

## 1. Kexarik aipagarrienak

Kopuruaren aldetik oso esanguratsuak izan ez badira ere, 2023an, sexuan oinarritutako berdintasun-eskubideari buruz jasotako kexek argiro islatu dituzte gizarte-kezka berriak. Oro har esanda, administrazio-jardueraren eremuan ez da erraz antzematen pertsonen aurkako sexuagatiko diskriminazio- edo preterizio-egoera irekirik dagoenik, baina herritarrak gero eta zorroztagoak dira sexuagatiko berdintasun-printzipioaren dimentsio positiboari dagokionez; izan ere, horren arabera, euskal botere publikoek jarduteko betebeharra dute emakumeen eta gizonen arteko berdintasuna benetakoa eta eraginkorra izan dadin eragozten duten oztopoak desagerrarazteko. Erakunde honek jagon behar du euskal administrazioek behar bezala betetzen dutela berdintasunaren eta sexuagatiko diskriminaziorik ezaren printzipioa, eta, horren ondorioz, emakumeen eta gizonen arteko berdintasuna sustatzeko jarrera proaktiboa dakarten estandarrak betetzen dituztela.

## 1.1. Estereotipo sexistak hedabide publikoetan

Herritar batek Arartekoari bidalitako kexa batean, gizonek eta emakumeek euskal telebista publikoan erabiltzen dituzten janzkerari buruzko estereotipo sexistak salatu ziren; jokamolde horrek, interesdunaren iritziz, irudi okerra eta eredu desegokia sorrarazten du neskentzat. Salaketaren edukia EiTBrekin batera aztertu ondoren, Ararteko erakundeak ebatzi zuen, askotan, emakumeen eta gizonen janzkerari buruzko gizarte-konbentzioek bi sexuen irudi estereotipatua erreproduzitzen dutela, eta irudi hori ez datorrela bat gure garaiko berdintasun-postulatuekin, baina, halarik ere, norbanakoaren askatasunari ere erreparatu behar zaio janzteko orduan, eskubide hori pertsona guztiek baitute eta, gainera, norberaren irudirako eskubidearen atal baita, herritar guztien oinarrizko askatasun moduan ulertuta. EITBk erantzunean azaldu zuen bezala, eskubide horrek EITBko langileei ere eragiten die. Horregatik, telebista publikoak, enplegatzaile den aldetik, bertako langileen askatasun-esparru hori ere errespetatu behar du. Hala, espediente horretan, Arartekoak ondorioztatu zuen EITBk sexuan oinarritutako estereotiporik gabeko balioak modu proaktiboan bultzatzeko daukan betebeharra modu orekatuan neurtu behar da enpresak bertako langileen eremu pribatuan esku ez hartzeko betebeharra eta norberaren askatasunarekiko errespetua aintzat hartuta, azkena nork bere gustuen araberako janzkera askatasun osoz aukeratzeari ere baitoakio.

## 1.2. Emakumeen eskubideei eragiten dieten eta gizartean eztabaida sortzen duten esparruetan, iritzi-, adierazpen- eta bilera-askatasunak mugatzea

2023. urtean jaso diren hainbat kexaren sustatzaileak (emakume-taldeak edo emakume-elkarteak) kexu agertu dira administrazioaren inhibizioa dela-eta zenbait ekitaldi publiko (edo antolakuntza pribatuko ekimenak egoitza publikoetan) debekatzeko orduan, kexagileen iritziz, ekintza horietan emakumeen eskubideen aurkakotzat jo daitezkeen ideiak edo emakumeen eskubideak urratzen dituzten ideiak zabaldu direlako. Kexa horien jomuga izan dira, besteak beste, gizartean eztabaidagarriak diren jarrerak aldeztu dituzten hitzaldiak, hala nola prostituzioaren laborantzioari edo haurdunaldi subrogatua legeztatzeari buruzkoak. Esandako bi gai horiek eztabaida sutsua pizten dute gaur egun gizartean, elkarren aurkako jarrerak daudelarik, gizarte-talde desberdinek batzuk eta besteak defendatuta. Kasu horietakoren batean, Arartekoak kontrako jarreraren alde egiten duten taldeen kexa jaso du, alde batetik, iritzia aske zabaltzeko laguntza eskatzeko, eta, bestetik, eragindako administrazioei zabaltzeko debekua eskatzeko. Gai horietako bakoitzaren muina eta jarrera batak edo besteak emakumeen eskubideetan izan ditzakeen ondorioak aztertzeak gainditu egiten du Arartekoaren esku-

hartzea kasu horietan, erakundeak nekez eman baitezake aurretiazko iritzirik ekintza edo ekitaldi horien edukiak eskubideak urratzen dituen diskurtsoa jorratzen ote den, batez ere, ekitaldiok eztabaida eta gogoeta lantzeko saioak direnean.

Zehazki, gizatalde baten ideien zabalkundea ikastetxe edo zentro publiko bat erabiliz gauzatu nahi denean (adibidez, haurdunaldi subrogatua aldeztuko ideiak), Arartekoaren iritziz, horrelako ekitaldiak egiterakoan administrazioak dituen eskumenak ez direla heltzen herritar guztien eskura jarritako espazioetan antolatu nahi diren ekitaldien edukia legez kontrakotzat jotzeko. Eskubideak urratzeko aldarrikapena agerikoa eta nabarmena ez denean (gaur egun, iritzi eta jarrera kontrajarriak pizten dituzten gaien buruzko eztabaida sustatzea xede duten jarduerak direlako, kasu guztietan, emakumeen eskubideen defentsa egiten delarik), halako ekitaldiak debekatzeko administrazio-eginkizunen gehiegikeria izan liteke, bai eta oinarrizko eskubideen urraketa ere, hala nola ideologia-, iritzi- eta adierazpen-askatasunerako eskubideena.

Hitzaldia ikastetxe publiko batean antolatzen bada, adibidez, prostituzioa laborantzatzea hipzide hartuta, kexa horietako batean salatu den bezala, ez dirudi administrazio publikoari egotz dakiokeenik legez kanpoko edo eskubideak urratzen dituen jarduera bat sustatzeagatik; izan ere, administrazioak ideia batzuk (gizartean eztabaida pizten dutenak, baina horiek adierazteak edo horien alde agertzeak, berez ez dakar emakumeen eskubideak urratzerik) azaltzeko espazio bat eskueran jartzen ari da, ideia horiek onartu edo horiekin bat etorri gabe ere.

Arartekoak ezin du eragotzi adierazpen ideologiko eta iritzi-adierazpen askea, ez eta eztabaida sozial edo akademikoa ere, giza eskubideetan duten eraginari buruzko jarrera kontrajarriek erabiltzen dituzten alderdiei oratu, eta ezin du zentsura-kultura edo “bertan behera uzteko kultura” bultzatu, helburu horretarako, iritzi berekoak ez diren egintzak edo adierazpenak debeka daitezela eskaturik. Halako egintzak edo ekitaldiak debekatzeko azken neurria izan beharko litzateke, Ararteko erakundeak uste baitu gizarte anitz eta demokratiko baten funtsa –gurea lako demokrazia eredu ez-militantean, (hau da, sistemaren aurkako ideiak onartzen dituen eredu)– dela eztabaida eta iritzi guztiei lekua egiten diena, betiere pertsonen eskubideak urratzen dituzten egintzak erabiltzen ez badira. Gainera, demokrazia anitz batean, ez dira zigortu edo saihestu behar giza eskubideen etikari loturik dauden gaien buruzko gogoeta irekiko bilguneak, bereziki, arestian esandako gai ika-mikatsuak jorratzen dituztenean; izan ere, jorratzen duten kasularitza izugarri konplexua denez, eztabaida handia pizten dute gizartean, eta askotariko ikuspegi edo ikusmoldeak onartzen dituztenez, ezin dira iritzien kontraste eta aurkaritzatik aldendu. Hala eta guztiz ere, erakunde honek jakingarritzat jotzen du, horrelako saio edo ekitaldi bat –non oso eztabaidagarriak eta legez irekiak diren ideiak edo iritziak adierazten diren– baliabide publikoren bat erabiliz antolatzen bada, kasu zehatz horretan, dena delako espazioan bertan aurrekoaren iritzi alternatiboa edo kontrajarria azaltzen duen beste ekitaldiren bat antolatzea,

horrela, administrazioek –aniztasun demokratikoa aintzat hartuta– kontraesanaren printzipioa ere bultza dezaten, hau da, eskubideen kaltetatzen edo ordenamendu juridikoaren edo konstituzio-sistemaren aurkakotzat jotzen denari aurka egiteko aukera, azken batean, ordezkariak zabala duen eta argudio sendoetan oinarritzen den kontrako ideia bat azaltzea, hizpide darabilgun kasuan gertatzen den moduan, Arartekoren aurrean kexa agertu duten emakume-taldeek defendatzen duten ideia, kasurako.

### 1.3. Indarkeria matxistaren biktima diren emakumeentzako bizitegi-baliabideen funtzionamendua

Emakume batzuek Ararteko erakundera jo zuten, indarkeria matxistaren biktima diren emakumeentzako eta haien seme-alabentzako harrera-zentro baten funtzionamenduarekin pozik ez zeudela salatzen. Euren anonimotasuna gordetzeko eskatu zuten, eta ez zuten nahi egindako proposamenak kexa gisa bidera zitezen, guzti-guztiak zentro horretatik kanpo baitzeuden; aitzitik, emakumeen asmoz zen indarkeria matxistaren biktima diren emakumeei harrera egiteko baliabide guztietan oro har gertatzen diren arazoei buruz ohartaraztea. Hala, haiekin bildu ondoren, eragindako administrazioari helarazi zizkion Arartekoak harrera-zentroan ezarritako sistemari buruzko kritiketako batzuk. Laburbilduz, agertutako esanetan, halako zentroetara joaten diren emakumeek kalteberatasun emozional handia dute, eta behar bezala prebenitzen ez bada, norbere bizitzaren gaineko aginpidea eta kontrola galtzeko joera bultzatzen da, eta tratatu txarrak jasandakoaren ahalduz-prozesu desiragarria urratzen da. Beste alde batetik, bilerak bide eman zuten erabiltzaileek zentroaren barruko erabakietan parte hartzeko toki gehiago sor daitezkeen galdatzeko eta kexak nahiz iradokizunak bideratzeko barneko bideak hobetu daitezela eskatzeko.

Gainera, aintzat harturik harrera-zentroaren funtzionamenduari buruzko iritzi horiek emanda, kexagileen helburua harrera-baliabideen funtzionamendu orokorra hobetzen laguntzea zela, Arartekoak EAEn emakumeen aurkako indarkeria matxistaren biktimei ematen zaien arreta koordinatzeko erakundearen arteko III. akordioaren jaso ziren funtzionamendu-arazoak mahai gainean jarri nahi ditu, hain zuzen ere, Erakundearteko Lantalde teknikoaren barruan azaldutakoak, bertan ordezkariak duten administrazioen artean eztabaidatzeko. Hori guztia aztertu behar dugu arazo horiek sor dezaketelako interesetik abiatuta, azken urteotan, Arartekoak jaso dituen beste espediente batzuetan oinarriturik jakin duenez, arazok ez baitira zentro bakarrari egoztekoak, ezpada, arruntean agertzen dira Euskadiko bizitegi-baliabideetan emakumei arreta emateko ereduaren egituraz denaz bezainbatean. Ekimen honen helburua da gogoeta orokorragoa egitea, Euskadin indarkeria matxista nozitu duten emakumeentzako harrera-baliabideek hobeto funtziona dezaten.

## 2. Arau- eta gizarte-testuingurua

### 2.1. Euskal ingurumariako neurri aipagarrienak: berdintasunaren arloko lege-testuak bateratzea eta Arartekoak Emakumeen kontrako indarkeria matxistaren aurkako Erakundearen arteko III. Akordioa sinatzea

- *Emakumeen eta gizonen berdintasunaren arloko testu bategin berria*

2022ko martxoan onartu zen [1/2022 Legea, martxoaren 3koa](#), Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako Legea bigarren aldiz aldatzen duena. Lege horrek [otsailaren 18ko 4/2005 Legea](#) aldatu zuen, arau- eta gizarte-eskakizun berrietara egokitzeko, bereziki, indarkeria matxistaren aurkako borrokaren esparruan. Bada, 2023an, erreforma horretan jasotako legezko manuari jarraiki, ondoko araua eman da: [1/2023 Legegintzako Dekretua, martxoaren 16koa](#), **emakumeen eta gizonen berdintasunerako eta emakumeen aurkako indarkeria matxistarik gabe bizitzeko Legearen testu bategina** onartzen duena.

Hain zuzen ere, *Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako Legea bigarren aldiz aldatzen duen [martxoaren 3ko 1/2022 Legearen](#)*, azken xedapenetako zortzigarrenak Eusko Jaurlaritza ahalbidetu zuen, lege hori indarrean hasi eta urtebeteko epean, testu bakar batean batzeko [4/2005 Legeak, otsailaren 8koak](#), *Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerakoak*, jasotako legezko xedapenak, bai eta *Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako Legea bigarren aldiz aldatzen duen [martxoaren 3ko 1/2022 Legeak eta, 3/2012 Legeak, otsailaren 16koak](#)*, *Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako Legea eta Emakunde-Emakumearen Euskal Erakundearen sortzeko Legea aldatzen dituenak*, eginiko aldaketak ere. *Eusko Jaurlaritza buruzko [ekainaren 30eko 7/1981 Legearen](#) 52. artikulua*ren 4. idatz-zatiarekin bat etorritik, *[martxoaren 3ko 1/2022 Legearen](#)* azken xedapenetako zortzigarrenaren ahalak bateratuak izan behar duten lege-testuak erregularizatzeko, argitzeko eta harmonizatzeko ahalmena ere jasotzen du.

**Testu bategin bakar hori ezarritako epearen barruan onartzea** berri ona da berdintasunaren arloko lege-xedapenak egoki eta eraginkortasunez aplikatzeko etorkizuneari; izan ere, bateratze horren helburu nagusia da **emakumeen eta gizonen berdintasunari buruzko autonomia-erkidegoko araudia argiagoa izatea**, eremu horri eragiten dioten xedapen guztiak **arazuko multzo bakarrean txertatuta**.

**Edukiari** dagokionez, arestian aipatu dugun 2023ko testu bateginean burutu diren lege-erreforma horien helburua berdintasun-politiketan aurrera egitea eta, indarkeria matxistaren aurrean, emakumeek dituzten premiei buruzko

arau-esparrua eguneratzea da. Legeriak sektore publiko osora zabaltzen ditu berdintasun-politikak, eta sektore pribatuko funts publikoetarako sarbidea baldintzatzen du berdintasunaren arloko legezketasuna betetzera –kontratuetan eta dirulaguntzetan, berdintasun-klausulak ezarrita–; desberdintasun iraunkorrak desagerraraztea du helburu, funtsezko esparruak indartuz, hala nola kultura, hezkuntza, enplegua, osasuna eta gizarte-zerbitzuak; era berean, zaintza era unibertsalean eta publikoan emateko betebeharrak ezartzen du, bai eta enpleguaren egiturak egokitzea eta gizonen erantzukidetasuna bultzatzeko neurriak hartzea ere. Azkenik, erakundeen erantzuna indartzen du emakumeen aurkako indarkeria matxistaren mota guztien aurrean, baita haurren aurkako indarkeriari ematen zaion erantzuna ere, eta erreparaziorako eskubidea eta indarkeria matxistaren biktimak artatzen dituzten langileen nahitaezko prestakuntza jasotzen ditu.

### - *Indarkeria matxistaren aurkako erakundeen arteko III. akordioa*

Era berean, emakumeen berdintasunari eta osotasunari buruzko euskal ingurumarian, nabarmendu behar dugu 2023ko urtarrilean **onartu dela Emakumeen kontrako Indarkeria Matxistaren aurkako Erakundeen arteko III. Akordioa**, Emakundeek babestua eta Euskal Autonomia Erkidegoan arlo horretan eskumenak dituzten erakunde guztiek sinatua, honako hauek kontuan hartuta: Botere Judizialaren Kontseilu Nagusia, Euskal Autonomia Erkidegoko Fiskaltza, Medikuntza eta Abokatutzaren Euskal Kontseilua, Eusko Jaurlaritza (hainbat sailek parte hartzen dutela), hiru foru-aldundiak eta Eudel. Gainera, Ararteko erakundeak ere akordio hau izenpetu du aurrenekoz, erakunde sinatzaile gisa, indarkeria matxista nozitzen duten emakumei arreta emateko erronka berriei modu koordinatuan eta elkarlanean heltzeko.

Akordio horren testuan, azken atala sortu da (III. Akordioaren 2.6 artikulua), Arartekoak III. Akordio horren barruan bete behar duen eginkizunari buruzkoa, pertsonen eskubideak sustatzeko eta defendatzeko eta EAEko administrazio publikoaren zein haien mendeko erakundeen jarduerak ikuskatzeko daukan zeregin bereziarekin lotuta; ildo horretan, batik bat, emakumeen aurkako indarkeria matxistaren biktimei arreta ematen dieten zerbitzu publikoaren inguruan herritarrek egiten dituzten kekek eta kontsultak jaso eta kudeatu behar ditu Arartekoak, bai eta ofiziozko jarduketak bideratu, txostenak egin eta indarkeria matxistaren biktimen eskubideak sustatzeko gomendio orokorrak eman ere. Erregulazio espezifiko horrek aintzat hartu nahi ditu Ararteko erakundearen izaera independentea eta administrazio-jarduketan nahiz pertsonen eskubideak sustatzeko jardueren ikuskapen-eginkizuna, herritarren defentsa-erakundearen eginkizuna gainerako erakunde sinatzaileek jarduteko jarraibideetatik bereizten baitu (III. Akordioaren 2.5 atala). Deskribatutako esparruan, Arartekoak III. Akordioan bete behar duen eginkizuna **erakundearen agintaldiari dation egin behar bikoitz horri doakio**. Alde batetik, Arartekoari dagokio **emakumeen aurkako indarkeria matxistaren biktimei laguntzeko baliabide edo zerbitzu publikoei lotutako jarduerak**

**ikuskatzea**, bai eta, **akordioan bertan ezarritakoa aintzat hartuta**, euskal administrazioek egindako **ez-betetzeak ere ikuskatzea**. Bestalde, Arartekoak III. Akordioan beteko duen eginkizuna **emakumeen aurkako indarkeria matxistaren biktimen eskubideak sustatzeko eta defendatzeko egin beharri** ere lotuko zaio.

## 2.2. Genero-berdintasuna sustatzeko neurriak estatuan

2023an, emakumei, berdintasuna sustatzeko helburuari eta indarkeria matxista desagerrarazteko helburuari eragiten dieten hainbat neurri onartu dira estatuan:

**Emakumeen osasuna babesteari** dagokionez, *1/2023 Lege Organikoa, sexu- eta ugalketa-osasunari eta haurdunaldia borondatez eteteari buruzko 2/2010 Lege Organikoa aldatzen duena*, nabarmendu behar da. Lege horrek, 16 eta 18 urte arteko emakumei eta desgaitasuna duten emakumei gurasoen eta tutoreen baimenik gabe haurdunaldia eteteko eskubidea aitortzeaz gain, arretaz begiratzen die sexu-osasunaren eta hilekoaren osasunaren zaintzari, prebentzioari eta tratamenduari. Ildo horretan, **2023ko Estatuko Aurrekontu Orokorrek** BEZaren zerga-tasa % 10etik % 4ra murriztu zuten hilekoarekin lotutako produktu guztietan.

**Enpleguaren arloan**, *3/2023 Legeak, otsailaren 29koak, Enpleguari buruzkoak*, lehenetsuneko taldeetatik ezarri du kualifikazio txikia duten emakumeen gizataldea, enplegu politika aktiboak eta berriro kualifikatzeko aukerak eskaintzeko.

**Nazioarteko harremanen** esparruan, *Kanpo Politika Feministaren Estrategiak* eta *1/2023 Legeak, otsailaren 20koak, Garapen Iraunkorrerako eta Elkartasun Globalerako Lankidetzari buruzkoak*, botere publikoak behartzen dituzte kanpo-lankidetzan gizonen eta emakumeen arteko desberdintasunak murriztzeko.

Azkenik, Estatuko Gobernuak, 2023ko abenduan, **emakumeen eta gizonen ordezkartza parekideari eta presentzia orekatuari buruzko Lege Organikoaren Proiektua** onartu du. Argitaratu zenean, ordezkartza orekatuaren printzipioa barruratzen zuen *3/2007 Lege Organikoak, martxoaren 22koak, Emakumeen eta gizonen berdintasun eragingarrirakoak*, diseinatu zuen bidean aurrera egiten duen ekimena da. Arau berriak *Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2022ko azaroaren 23ko 2022/2381 (EB) Zuzentarauaren* transposizioa egin nahi du. *Zuzentarau hori kotizatutako sozietateetako administrazioarekin artean genero-oreka hobeari eta horri lotutako neurriei buruzkoa da* eta, horren helburua dugu **emakumeek politika-eta ekonomia-esparruetako erabaki-guneetan ordezkartza eraginkorra izan dezaten bermatzea**, Konstituzioan ezarritako berdintasun-printzipioa benetan eta eraginkortasunez gauzatzeko bidean aurrera egiteko. Horretarako, funtsezko aldaketak egingo ditu Espainiako

ordenamendu juridikoaren hainbat arautan, eta ordezkariak orekatuaren printzipioa txertatuko du enpresa-eremuan. Gaur egun, Espainian kotizatutako sozietateetako administrazio-kontseiluetan, emakumeen partaidetza % 29,3koa da (1.220 kideetatik 357), eta % 19,6 besterik ez goi-zuzendaritzetan (goi-mailako zuzendari kontseilariak alde batera utzita). Arau berriaren inguruabarrean, kotizatutako sozietateetako eta interes publikoko erakundeetako administrazio-kontseiluek, 250 langile baino gehiago, 50 milioi eurotik gorako negozio-bolumena edo 43 milioi eurotik gorako aktiboa badute, parekotasun-printzipioarekin bat datorren osaera izan beharko dute: emakumeen kopurua ezingo da izan kontseiluko kide guztien % 40 baino txikiagoa. Politikaren arloan, arau berriaren helburua da emakumeen ordezkariak eraginkorra bermatzea. Horretarako, hauteskunde-legeria aldatu nahi da, kremailerazko zerrenda deiturikoen nahitaezkotasuna ezartzeko xedez, hau da, hauteskunde-prozesu guztietan, txandaka antolatutako sexu bateko eta besteko pertsonen osatutako hautagaitzak ezarrita.

### 2.3. Emakumeen eta gizonen berdintasunean aurrera egiteko jarduketak European

Amaitu berri den 2023an, European berdintasunean aurrera egiteko sortu diren jarduera garrantzitsuenen artean, aipatzekoa da [Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2023/970 \(EB\) Zuzentaraua, 2023ko maiatzaren 10ekoa](#), lan beragatik edo balio bereko lan batengatik gizonen eta emakumeen ordainsari-berdintasunaren printzipioa aplikatzea indartzen duena, ordainsarien gardentasun-neurrien eta horiek betetzeko tresnen bidez. Arau horrek **gutxieneko baldintzak ezartzen ditu**, alde batetik, **lan bera egiteagatik edo gizonen eta emakumeen artean balio bera duen lan baten truke ordainsari berdina jasotzeko printzipioaren aplikazioa indartzeko** (Europar Batasunaren Funtzionamenduari buruzko Tratatuaren 157. artikuluan jasota dago printzipio hori), eta, bestetik, 2006/54/EE Zuzentarauaren 4. artikulua ezarritako diskriminazio-debekua indartzeko, bereziki ordainsarien gardentasunaren bidez eta hori betetzeko tresnak indartzuz.

Gainera, nabarmendu behar da, 2023ko otsailean, EBko estatu kideek adostu zutela [Emakumeen aurkako indarkeria eta etxeko indarkeria prebenitzeko eta horri aurre egiteko Europako Kontseiluaren Hitzarmenari](#) (Istanbulgo Hitzarmena), heltzen jarraitzeko, eta Europako Parlamentuaren adostasuna eskatu zutela horren inguruan. Urrats hori mugarrizko izan zen Europar Batasunak aipatutako hitzarmenari behin betiko atxikitzeko eta, azkenean, 2023ko ekainaren 28an berretsi zuen EBk. Genero berdintasunaren arloari gagozkiola, munduko 20 herrialde onenen arteko 14 Europar Batasunean daude. Hala eta guztiz ere, EBko emakumeen % 22 inguruk bikotekidearen indarkeria pairatu du. Hitzarmen horrekin bat eginda, EBk tresna garrantzitsua eskuratu du emakumeen eta haurren aurkako indarkeria matxistari aurre egiteko.

## 3. Jarduera-planaren esparruko bestelako esku-hartzeak

### 3.1. Bilerak administrazio eta erakundeekin

- *Indarkeria matxistaren aurkako erakundeen arteko akordioa*: Arartekoak, 2023tik aurrera erakundeen arteko lankidetzaren eremu horretako [eskubide osoko kide](#) dela, akordio berri honen Jarraipen Batzordearen bilkuretan parte hartu zuen 2023an. Hala ere, 2023an, ez zen Erakundeen arteko Talde Teknikoaren lan-bilerarik deitu, eta, hortaz, 2024an hasi beharko du ibilbidea akordio berriaren esparruan.
- *Bilerak Hondarribiko eta Irungo udalekin, alardeetan emakumeen eta gizonen arteko berdintasuna bultzatzeko*: 2023an, Arartekoa hainbat aldiz bildu zen bi herrietako alkateekin, alardeetan emakumeen eta gizonen arteko berdintasuna sustatzen duten konpromiso instituzionalak bultzatzeko helburuz.
- *Gipuzkoako indarkeria matxistaren aurkako koordinazio mahaia*: 2023an, Gipuzkoan indarkeria matxistaren aurkako erakundeen jarduna hobetzeko sortutako koordinazio mahaiaren batzorde teknikoaren lehen bilkuran parte hartu zuen Arartekoak.

### 3.2. Bilerak elkarteekin

- *Bilerak Jaizkibel Konpainiarekin, emakumeek Hondarribiko alardean izan behar duten parte-hartzeari buruz*: Arartekoa hainbat aldiz bildu zen elkarte horrekin 2023an, erakunde publikoek Hondarribiko alardean emakumeen berdintasuna sustatzeko eginbeharraren inguruan dituzten eskaerak jasotzeko eta gai horretan emakumeen erabateko berdintasunerantz aurrera egitea ahalbidetzen duten elkarbideak bideratzen saiatzeko.
- *Bilera Goizargi Elkartearekin (indarkeria matxistaren biktima diren emakumeen elkarte)*: Arartekoaren emakumeen berdintasunerako arloak eta Haurren Bulegoak elkarte horren eskaerak jaso zituzten, genero-indarkeriak emakumeengan eta haien seme-alabengan dituen ondorioei buruzkoak. Hainbat gai jorratu ziren, besteak beste: genero-indarkeriaren testuinguruetako babesgabetasun-arriskuaren balorazio teknikoak eta foru-aldundietako haurrak babesteko arloek darabilten genero-ikuspegia; indarkeria matxistaren biktima diren emakumeentzat egiten diren administrazio-egiaztagirien eragin (oraindik ere) eskasa; prozesu judizialaren barruko arazoak indarkeria psikologikoa egiaztatzeko, edo familia-elkarguneek testuinguru horietan duten zeregina. Arartekoak konpromisoa hartu zuen kezka eta eskaera horiek guztiak Indarkeria Matxistaren aurkako Erakundeen arteko III. Akordioaren

esparruan egiten diren hausnarketetan agertzeko, bai eta Berdintasun arloak eta Haur eta Nerabeen Bulegoak aurretiazko balorazioa egiteko ere, elkarteak etorkizunean Arartekoari helarazten dizkion kexak hobeto bideratzeko.

### 3.3. Beste jarduera batzuk

- *Adierazpen instituzionalak eta jakinarazpen publikoak*
- **Martxoaren 8a, Emakumeen Nazioarteko Eguna**

**Martxoaren 8ko adierazpen instituzionalean**, Arartekoak nabarmendu nahi izan zuen garrantzitsua dela **botere publikoek ikuspegi integrala erabiltzea emakumeek ekonomiaren, lanaren eta enpresaren esparruetan berdintasunez parte har dezaten bermatzeko**, emakumeen pobrezia-maila murrizteko aurretiazko baldintza gisa. Horretarako, kontziliazio-politikak indartzeko beharra aipatu du, gizonen eta emakumeen arteko ordainsari-arrakalak ezabatzeko beharra, bi sexuen artean erabaki orekatuak hartzeko prozesuak sustatzeko beharra, eta nesken zein emakumezko nerabeen zientzia- eta teknologia-prestakuntza bultzatzeko beharra.

- **Azaroaren 25a, Emakumeen kontrako Indarkeria Desagerrarazteko Nazioarteko Eguna**

Data hori dela, Arartekoak **adierazpen instituzionala** kaleratu zuen, eta bertan ohartarazi zuen, erakundeek eta gizarteak berak berdintasunaren aldeko ahalegin izugarria egin arren, azkenaldian antzeman dela belaunaldi berriek kultura matxista berenganatu dutela hein handian, eta horrek oso egoera kezagarria dakarrela. Arartekoak euskal gazteen jarrera matxistei buruzko azterlana egingo zuela iragarri zuen, eta lana 2024an argitaratuko zela. Azterlan horren bidez, gure gazteak jarrera eta balio horiek hartzera bultzatzen dituzten arrazoietan sakondu nahi izan du erakundeak, azken batean, jarrera horiek emakumeen aurkako hainbat motatako indarkeria matxista eragin baititzaizkete.

## 4. Arloko jardueren laburpena

- **Kexarik aipagarrienak**

2023an, deigarria da **jasotako kexak** gaur egun **nagusi den balio- eta ideia-sistemarekin lotutako gaii buruzkoak izan direla, emakumeen eta gizonen berdintasuna benetan eta eraginkortasunez lortzeko oztupo izan daitezkeelako**. Hala, zalantzan jarri da emakumeen eta gizonen irudi publiko estereotipatua berresten duten ereduaren iraunkortasuna, edo emakumeen gorputzen merkantilizazioa

legitimatuz dezaizkete ideien hedapena, haurdunaldi subrogatuaren edo prostituzioaren laborizazioaren bidez, salatu da. Hala eta guztiz ere, erakunde honen aurrean salatutako gaiak afera esanguratsuak dakartzate norberaren irudia aukeratzeko askatasunari dagokionez, baita adierazpen- eta iritzi-askatasunei dagokienez ere. Esku-hartze guztietan, Arartekoa saiatu da bi alderdi horiek modu orekatuan neurtzen, aniztasun ideologikoan, irudi, adierazpen eta iritzi askatasunean oinarritutako eredu demokratikoa babestearren, baina, bestalde, ohartarazi nahi izan du emakumeen eskubideek duten arriskuez, gure gizarteak praktika jakin batzuei jarri nahi dizkien mugak zein diren diskurtso publikoan argitzen ez bada, kasurako, emakumeek komunikabideetan duten irudi estereotipatuaren, haurdunaldi subrogatuaren edo prostituzioaren laborizazioaren inguruan. Gai horiek guztiek gizarte-etzabaida mamitsua pizten dute gaur egun. Nolanahi ere den, ez dirudi egokia denik Arartekoak ideologia- eta iritzi-adierazpen askea eragoztearen aldeko apustua egin dezan, gai eztabaidagarrii buruzko eztabaida sozial edo akademikoa lantzea helburu duten ekitaldiak debekatzeko galdatuz, baldin eta gai horietan giza eskubideetan duten eraginari buruzko jarrera kontrajarriak aurkitu badira; izan ere, jarrera horrek zentsura-kultura edo “bertan behera uzteko” joera bultzatuko luke. Halako ekitaldiak debekatzeko azken ratioa edo neurria izan beharko litzateke gizarte anitz eta demokratikoetan.

- **Indarkeria matxistaren aurkako arreta**

Indarkeria matxistaren prebentzioaren eta indarkeria hori jasaten duten emakumei eta haien seme-alabei arreta ematearen arloan, Euskal Autonomia Erkidegoan izan berrikuntzei dagokienez, aipatzekoa da, 2023ko urtarrilean, Arartekoak Emakumeen kontrako Indarkeria Matxistaren aurkako **Erakundeen arteko III. Akordioa** sinatu zuela. Emakundeek babesten du akordio hori, eta Euskadin gai horren inguruko eskumenak dituzten erakunde guztiek sinatu dute. Akordio horretan jasota dago indarkeria matxista jasaten duten emakumei arreta emateko erronka berrii modu koordinatuan aurre egiteko Arartekoaren eginkizuna, eta horrek erakundeen arteko lankidetzaren bidez berriak ireki ditu, Arartekoak herritarren kexak jasotzeko eta euskal administrazioak ikuskatzeko xedearren esparruan antzematen diren gabeziak hobetzeko.

2023an, Arartekoak berriro ezagutzea izan du zer aukera dagoen **indarkeria matxista jasan duten emakumei eta haien seme-alabei arreta emateko zerbitzuen funtzionamendua hobetzeko**. Hobekuntza-alderdiak bizitegi-baliabide batzuek eskaintzen duten arreta-ereduan –bizikidetzaren arauak ezartzeko beharrezkoak diren emakumeen ahalduzko-erakundeak sustatzeko garrantziaren arteko–, bai eta emakume horiei eta haien seme-alabei eskaintzen zaizkien zerbitzuek jasotako arretan dautza, bereziki, haurren zerbitzuek egiten dituzten esku-hartzeak direnean, genero-ikuspegiak berebiziko garrantzia baitauka indarkeria matxistak jotako ingurumarietan. Azken batean, emakume



horiek adierazitako kezkek agerian utzi dute oraindik ere bidea dagoela gure zerbitzuak emakumeen eskubideak eta premiak erdigunean jartzen dituen arreta-eredu eraginkor eta kalitatezko baten arabera egokitzeko.

### - **Arartekoaren adierazpenak eta jarrerak berdintasunaren arloan**

2023an, Arartekoak nabarmendu nahi izan du **ekonomiak emakumeen eskubideetan daukan garrantzia**, eta ohartarazi du beharrezkoa dela botere publikoek ikuspegi integrala hartzea, emakumeek ekonomiaren, lanaren eta enpresaren esparruetan berdintasunez parte har dezaten bermatzeko.

Horrez gain, erakundeak ohartarazi nahi izan du **belaunaldi berriek kultura matxista oso modu kezkagarrian hartzen dutela beren gain**. Eta aintzat harturik, balio matxista horiek direla emakumeen aurkako indarkeria matxista eragiten dutenak, Arartekoak, 2023an, euskal gazteen jarrera matxistei buruzko azterlan bat egiteari ekin dio. Azterlan hori 2024an argitaratuko da, eta horren bidez sakondu nahi izan du gure gazteak jarrera eta balio horiek hartzera bultzatzen dituzten arrazoietan.



# Ezintasunen bat duten pertsonek

**III.**  
kapitulua

**3**



## Aurrekariak



Aurreko urteetan egin bezala, atal honetan, desgaitasunen bat duten pertsonen eskubideak babesteko xedez, 2023an helarazi dizkiguten gai guztiak aztertzen saiatuko gara, betiere erakunde honen jarduketa-eremuetatik landutako zeharkako ikuspegia aintzat hartuta.

Arartekoak, bere egiteko nagusia gauzatzekoan -alegia, pertsona guztien eskubideak defendatzea-, berebiziko garrantzia eman dio beti baldintza- eta -aukera berdintasunez euren eskubideak baliatzeko zailtasun handiagoak dituzten pertsonen defentsari.

### 1. Kexarik aipagarrienak

Atal honetan, amaitu berri den ekitaldiaren barruan kudeatutako kexa eta jarduketa jakingarrienen izapidetzeari buruzko xehetasunak ematen ahaleginduko gara.

#### 1.1. Hirigintza-irisgarritasuna eta garraio-mugikortasuna

**1.1.1.** Txosten honen Hirigintza atalean (II.16 kapitulua) jasota dagoenez, oraindik ere kexak aurkezten dira lehendik dauden eraikinetan igogailua instalatzeak dakartzan hirigintza-arazoengatik, inguruan, igogailua jartzeko xedez, proiektuak lurzati edo partzela publiko bat okupatzeko baimena behar duenean. Ordenantzek argiro zehaztu behar

dute zer baldintza bete behar diren eta jabeen erkidegoek zer frogabide aurkeztu behar duten igogailua, alderdi tekniko edo ekonomikoari erreparatuta, espazio pribatuan ezin dela instalatu aurretiaz zehaztu ahal izateko. Arartekoaren iritziz, Lurzoruaren eta Hiri Birgaitzearen Legearen testu bategina onartzen duen urriaren 30eko [7/2015 Legegintzako Errege Dekretuaren](#) 24.3 artikulua arautzen duen espazio publikoen okupazioa justifikatzen duten irizpide tekniko, ekonomiko eta funtzionalekin batera, proportzionaltasun-printzipioa kontuan hartu beharko litzateke gutxieneko okupazioa galdatzen duten kasuetan.

**1.1.2.** Beste alde batetik, garraioaren esparruan, zoritxarrez, garraio publikoek desgaitasunen bat duten pertsonak aske mugi daitezela galarazten dituzten oztopoak kendu gabe jarraitzen dutela adierazi behar dugu oraingoan ere 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. Garraio bideen irisgarritasun unibertsalak herritarrek gizartean eta ekonomian aukera berdinez gogotik parte hartzea ahalbidetzen du.

Hala, gurpildun aukia erabiltzen duten hainbat herritarren kexak jaso ditugu, hiriarteko autobusetara igotzeko zailtasunak salatu dituztenak; zenbait kexatan, salatu dute plataformarik gabe eman dietela autobus-zerbitzua, txartela erosteko unean eskatu arren, eta, beste zenbaitetan, ibilgailuek toki erreserbatu nahikorik ez edukitzeagatik edo plataformak ondo ez ibiltzeagatik jarri dituzte kexak.

**1.1.3.** Ekitaldi honetan, halaber, Bilboko metroaren geraleku batzuetako irisgarritasun-arazoak salatu dituzte zenbait kexatan, baita Euskal Trenbide Sarearen mendeko nasen eta geltokien ingurukoak ere.

**1.1.4.** Hona hemen zuzkidura publikoak eta ekipamendu kolektiboak erabiltzeko eskubidearen helburua: egon litezkeen arkitektura- eta hirigintza-oztopoak kentzea, bermatzeko zerbitzu horiek fisikoki irisgarriak direla herritar guztientzat. Ekipamendu edo zuzkidura publikoen kontzeptu horren barruan, Eginaren Eginez elkarteak Salburuko osasun-zentroko ginekologia-kontsulteri buruz jarri zuen kexa ekarriko dugu lerroartera. Kexan azaltzen zenez, tokia ez dago egokitu desgaitasun fisikoa duten eta mugikortasun-mugak neutralizatze aldera laguntza teknikoak behar dituzten emakumei arreta emateko.

Arartekoak egindako eskaerari erantzunez, Osakidetzak adierazi zuen Osakidetzaren Zuzendaritza Nagusiaren Azpiegituretako Zuzendariordetzaren Arkitektura Zerbitzua kontsulta horien oraingo egoera ebaluatzen hasi dela, aipatutako arazoa konpontzeko helburuz.

Bestetik, Osakidetzak esan zuen 2018tik baliabideak bideratzen dituela urtero, toki fisikoak eta bertako ekipamendua irisgarritasun-araudira egokitzeko. Zentzu horretan, erakunde horrek zehaztu zuen bere eskumenen eremuan eta irisgarritasun-katearen joraketan lehenetsia eman ziola osasun-zentroetarako sarbideari, baina horrek ez zuela baztertzeko gainerako kate-begietan ere jardun ahal izateko aukera. Salburuko osasun-zentroa eraikitzeke exekuzio-proiektua berrikustean, antza, egiaztatu egin zen transferentziarako toki egokiak zeudela kontsultetan, irisgarritasun-araudiarekin bat. Hortaz, ondorioztatu zen kontsultek gerora egindako antolaketa-aldaketen ondorioz dutela orain egoera hori. Hasieran egindako azterketa baten arabera, altzariak arrazionalizatu, ordezkatu edo berrantolatatu behar ziren, desgaitasun fisikoa dutenek biratzeko eta transferentzia egiteko toki nahikoa izan dezaten.

Sareko miaketa-besaulkiei buruz, Osakidetzak adierazi zuen aldizka berritzen direla eta, gaur egun, besaulki askori altuera erregulatu ahal zaiela; beraz, esan zuen salatutako kasuan besaulkiak erregulatu ezin badira beste batzuk jartzeko eskatuko duela.

Azkenik, zentrorako bisita egitea falta zen, informazioa zentroko arduradunekin batera kontrastatzeko. Hala, datuak aztertutakoan, aipatutako kontsultak berriro ere irisgarriak izateko neurri zuzentzaileei buruzko proposamena egiteko konpromisoa hartu zuen Osakidetzak.

## 1.2. Hizkuntza-eskubideak, Kultura eta Kirola

Aurreko ekitaldian bezalaxe, berriro aipatu behar ditugu dislexia daukan herritar batek jarritako kexaren harira egindako jarduketak; izan ere, pertsona horrek zailtasun handiak izan zituen HABEK hezkuntzako txostenak onartu eta EGA azterketan egokitzapenak egin zitzaizkion.

Arartekoak egindako eskaerari erantzunez, HABEK adierazi zuen dislexia ez dela ageri desgaitasunen zerranda ofizialean, Eusko Jaurlaritzaren Gobernantza Publiko eta Autogobernu Sailak 2021eko otsailaren 24an “Euskadi Irekia” atarian adierazi moduan. Erantzunean, HABEK azpimarratu egin zuen foru-erakundeek edo medikuek xehe azaldu behar dutela, txosten sanitario batean, zein diren dislexiak pertsonarengan dituen ondorioak, doikuntza egokiak egiteko.

Hala ere, HABEK Arartekoari adierazi zion kexagileari proba egokitu ziotela eta 2022ko martxotik ohikotasunez egiten dutela, honako egokitzapen hauek eginda: “*denbora gehiago eman genion, idatzizko azterketarako denbora % 33 areagotuta; idatzizko azterketaren dokumentuan, letra eta*

*idazkia bera handitu genituen, baita lerroarteko zuriunea ere. Halaber, azterketa egiteko jarraibideak jasotzeko modua egokitu genuen, eta arreta berezia jarri genien azalpenei, argiak eta zehatzak izan zitezen*”.

Amaitzeko, adierazi zuenez, etorkizunean sor daitezkeen egoerei erantzute aldera, HABEK DISFAM, OIDEA eta FEDIS elkarten jarraibideei eta iradokizunei helduko die, 2022ko martxotik egiten duten moduan, eta, nolana ere, HABEren baliabide pertsonal, material eta teknologikoen mugen barruan egingo dira “arrazoizko doikuntzak”, bat etorrita azaroaren 29ko 1/2013 Legearen testu bateginean irisgarritasun unibertsalerantzko bidean jasotzen diren gizarte-inklusioko errekerimenduekin.

Hori ikusirik, Arartekoak uste du HABE eskatutako urratsak ematen ari dela desgaitasuna eta dislexia dauzkaten pertsonentzako azterketa-egokitzapenei dagokienez.

## 1.3. Hezkuntza

1.3.1. Eremu honetan, aztergai dugun ekitaldian, kexa ugari jaso ditugu adingabeen familien ustez unibertsitateaz kanpoko ikasketak egiten ari diren eta hezkuntza-premia bereziak dauzkaten ikasleek desgaitasunak direla-eta dauzkaten gabezien inguruan.

Administrazio publikoek oro har egiten duten ahalegina aitortzen badugu ere, hezkuntza-administrazioa izanik arloan protagonista, Arartekoak uste du hobetzeko tarte handia dagoela oraindik ere: hezkuntza-zerbitzua emateko orduan, integrazio- eta inklusibitate-mailak areagotzeko moduan egin behar zaie aurre ikasleon berezitasunei.

Hori dela-eta, Arartekoak errepikatu egin ditu aurreko ekitaldian zuzkidura-gaietan (giza baliabideetan nahiz baliabide materialetan) izaten diren hutsuneei buruz formulatu ziren kexen harira emandako gomendioak. Hala, irakasleen prestakuntza-eskakizunei, ikasgela egonkorak sortzeko betekizunei edota ikasleek ezaugarriekin bateragarriak diren tresnei eta baliabideei buruzko kexak sustatu ditugu.

1.3.2. Unibertsitate-irakaskuntzei dagokienez, azpimarratu nahi dugu EHUko ikasle batek Arartekoari helarazi zion kexa-idazkia. Ikasle horrek %82ko desgaitasun fisikoa duenez gero, hezkuntza-laguntzako teknikari bat behar du bere unibertsitate-ikasketak gainontzeko ikasleek bezala egin ahal izateko.

Interesdunak azaldu zuen hezkuntza-laguntzako teknikaria izan zuela Gizarte Laneko Gradua egin zuen lau urteetan, eta Gizarte Zerbitzuen Kudeaketa eta Berrikuntzako masterra ikasteko berriro laguntza hori eskatu ondoren, eskaera ezetsi egin zutela, Hezkuntza-premia bereziak dituzten UPV/EHUko ikasleei Aukera Berdintasuna Bermatzeko Arautegian ezarritakoaren arabera.

Ezesteko ebazpenean adierazi zenez, laguntza hura graduondoko titulu jakin baterako eskatu zen, eta titulu hori berezkoa denez gero, arautegi horretan ezarritakoaren arabera, ez zegokion hezkuntza-laguntzako teknikaririk, ez baita titulu ofiziala.

Arartekoak laguntza eskatu zion EHUri eta hark txosten bat bidali zion, non, besteak beste, honako hau jakinarazi zuen: *“El derecho a solicitar a la UPV/EHU la dotación de recursos a los estudiantes con discapacidad y/o necesidades educativas especiales está, como el ejercicio de cualquier derecho, sometido a límites”.*

Unibertsitateak hauxe gaineratu zuen: *“El reconocimiento del derecho a los y las estudiantes con discapacidad y/o necesidades educativas especiales matriculados en titulaciones propias de la UPV/EHU a disponer de medios, apoyos y recursos no solo comprometería seriamente la sostenibilidad del actual sistema de atención y apoyo a las personas con discapacidad y/o necesidades educativas especiales, sino que además haría inviables la continuidad del propio sistema de Enseñanzas Propias”.*

Hala ere, Arartekoaren ustez, eskatutako laguntza ez emateak ikasle horri galarazi egiten dio ikasi duen titulazioarekin (Gizarte Laneko Gradua) lotuta EHUK ematen duen espezializazio bakarra ikastea. Hezkuntza premia bereziak dituzten ikasleei aukerak bermatzeko indarreko arautegian ezarritakoaren arabera, ikasle horrek behar duen laguntza ukatzea desgaitasunagatik diskriminatzeke modu bat da.

Horregatik, Arartekoak **2023ko martxoaren 1eko ebazpenean**, EHUri gomendatu dio unibertsitate-irakaskuntza guztietara zabal dezala Hezkuntza Premia Bereziak dituzten UPV/EHUko ikasleei Aukera Berdintasuna Bermatzeko Arautegiaren aplikazio-eremua, izan ere, horrela bermatu egingo litzateke desgaitasuna duten ikasleek ikasketa horiek berdintasun-egoeran egitea.

Ebazpen horri erantzuteko, UPV/EHUK adierazi zuen Arartekoaren gomendioari jarraituko ziola. Hala, uztailaren 21ean, Hezkuntza Premia Bereziak dituzten UPV/EHUko ikasleei Aukera Berdintasuna Bermatzeko Arautegia aldatu zuen.

Erakundeak berak adierazi moduan, azkenean: *“premia bereziak izanik berezko tituluetan matrikulatuta dauden ikasleei ere aitortzen zaie arreta izateko eta ikasleei laguntzeko baliabideak erabiltzeko eskubidea, orain arte eskubide hori zuten bakarrak gradu ikasketa ofizialetan, masterretan eta doktoregoan matrikulatutako ikasleak, mugikortasun programetako ikasleak eta unibertsitatara sartzeko proban matrikulatutako ikasleak baitziren”.*

## 1.4. Funtzio publikoa

Beste behin ere, erakunde honek agerian jarri nahi du administrazio publikoek eta gizarteak oro har barneratu egin behar dutela nahitaez hartu behar direla desgaitasunen bat duten pertsonak erabat gizarteratzen lagunduko duten

neurri guztiak, pertsona horiek oinarrizko eskubide eta askatasun guztiak garatu ahal izan ditzaten, baita enplegu publikoaren eremuan ere.

Illo horretan, kexa batzuek salatu dutenez, administrazio batzuek oposizio-probak zituzten prozesuetan bakarrik ezarri zituzten erreserba-kupoak, eta ez lehiaketa-prozesuetan. Halaber, honako gai hauei buruzko kexak aztertu ditugu: adimen-urritasunaren definizioa eta erreserba espezifikoa bat justifika dezaketen egoerak, probetan denborak eta baliabideak egokitzea, aurreko oposizioan ateratako nota mantentzeko ezetz esatea (hainbat erreserba-kupotako parte-hartzea amaitu izanagatik) edo hautapen-prozesua gaintu ondoren lanpostuak esleitzea.

## 1.5. Ogasuna

Espainiako Konstituzioaren 9.2 artikulua administrazio publikoari helarazten die oztopoak kentzeko eta jarduketara positiboko neurriak hartzeko betebeharra, zaurgarritasun handiagoko egoeran daudenei laguntzeko, pertsona horien eta beren taldeen eskubideak egiazkoak eta eraginkorrak izan daitezkeen.

*“Las personas con discapacidad, por las necesidades particulares que presentan, requieren de recursos económicos adicionales en comparación con el resto de la población para alcanzar un determinado nivel de vida. Como se ha señalado, por una parte, las personas con discapacidad tienen desventaja a la hora de convertir sus recursos económicos en un resultado deseado, y en este sentido, necesitan una mayor cantidad de recursos para la realización de un conjunto de actividades. Asimismo, los hogares en los que vive alguna persona con discapacidad presentan una menor capacidad de generar ingresos, por motivo, principalmente, de las barreras ligadas al empleo a las que se enfrentan las personas con discapacidad y los costes de oportunidad en los que incurren los familiares que les prestan apoyo. Consideradas conjuntamente, ambas tipologías de gasto o coste referidas conformarían lo que se viene a denominar el sobreesfuerzo económico de la discapacidad.”*<sup>1</sup>

Desgaitasuna duten pertsonen benetako errenta erabilgarria handitzera bideratutako zerga-neurriak ezartzeak, era berean, desgaitasuna duten pertsonak gizarteratzen laguntzen du, eta haien parte-hartzea eta ikusgaitasuna bultzatzen ditu.

Zehaztu egin behar da ez dagoela desgaitasunerako tratamendu uniformerik zerga-legedian eta, beraz, zerga bakoitza arautzen duen araudiak ezartzen duela zer zerga-onura zehatz aplikatu daitezkeen, baita haien aplikazio-esparru objektibo eta subjektiboak ere.

Halaber, esan beharra dago onura horiek eskatu egin behar direla, gaur gaurkoz, gure legediaren arabera. Horrek esan

<sup>1</sup> “El sobreesfuerzo económico de la discapacidad: una aproximación conceptual” Peru Domínguez-Olabide, Zerbitzuan 80, 2023ko urria, 19-33 or.

nahi du desgaitasuna duen pertsonak eskabide formal bat aurkeztu behar duela aurretik, onura horiek aitor dakizkion. Onura fiskalak eskatu beharrak eta, horrenbestez, zerga-administrazioak ofizioz ez aplikatzeak, oraindik ere, desgaitasuna duten pertsonen desadostasuna pizten dute.

Tokiko zergei dagokienez, desgaitasuna duten pertsonen trakzio mekanikoko ibilgailuen gaineko zergan duten salbuespenak desadostasunak sortzen ditu kolektiboan bertan, irizten diotelako unibertuala izan beharko lukeela eta, beraz, desgaitasuna frogatzeak nahikoa izan beharko lukeela.

Halaber, aintzat hartu behar dugu ibilgailua aldatzen bada berriro eskatu behar dela eta, beraz, udalari berriro egiaztatu behar zaiola baldintza pertsonalak nahiz ibilgailu berriaren potentzia fiskaleko baldintzak betetzen direla.

Salbuespenak ahalik eta ondoen lotzen saiatzeko, ibilgailu bat lehenengo aldiz matrikulatzen denean edo trafiko-agintaritzan ibilgailu baten titulartasuna aldatzen denean (bigarren eskuko ibilgailu bat erosteagatik), transmisioa gauzatu eta berehala jo behar da udalera, eta ibilgailu berrirako salbuespena eskatu, justifikazio-dokumentazioa aurkeztuta.

**TMIZean** salbuespena aitortzeari dagokionez, 2023ko ekainaren 19an Zarauzko Udalari emandako gomendioa aipatu behar dugu. Gomendio horretan, bada, zergan desgaitasunagatik salbuespena aitortzea eta zergadunari 2022an TMIZ gisa ordaindutako zenbatekoak itzultzea eskatu genion udal horri.

Kexagileari ez zioten eskaera onetsi, Zarautzen TMIZA arautzen duen ordenantza fiskalaren arabera salbuespena aplikatzeko nahitaezko baldintza delako onuraduna udalerrri horretan erroldatuta egotea eta kexagileak 2020an baja eman zuelako, hurbileko udalerrri batera joateko.

Kexagileak aitortu egin zuen nahi gabeko omisio baten erruz ez zituela eguneratu NANeko datuak eta, ondorioz, kontzesionarioak Zarautzen eman ziola alta ibilgailu berriari; horregatik eskatu zuen salbuespena Zarautzen. Dena dela, argudiatu zuenez, Gipuzkoan zerga hori arautzen duen foru-arauak zerga-onura hori aitortzeko ezartzen dituen betekizunak betetzen zituen.

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-murriztu iraunkorra edukitzea.

## 1.6. Etxebizitza

Etxebizitza egokituen premia dela-eta, jakin badakigu etxebizitza babestuen parkeak –oro har– eta alokairu-araubideko etxebizitza egokituen parkeak –bereziki– mugak dituztela gaur egun eta, horren eraginez, herritarren eskaria administrazio publikoen eskaintza baino askoz ere handiagoa dela. Horren harira, ekitaldi honetan, herritar

askok kexak aurkeztu dituzte, errentamendu-araubideko etxebizitza egokituen premia dela-eta.

Pertsona batek Arartekora jo zuen, Eusko Jaurlaritzaren Lurralde Plangintza, Etxebizitza eta Garraio Sailak ez ziolako berariaz erantzun prozedura berezian etxebizitza bat esleitzeko egin zion eskaerari. Horri buruz, adierazi zuen sei kidek osatzen dutela bere bizikidetzaren unitatea eta haietako bik (adingabe batek eta 22 urteko batek) % 81eko desgaitasun-maila dutela.

Gainera, azaldu zuen semearen egoera larritu egin zela azken urteetan eta geroz eta zailago zuela eguneroko bizitzako ekintzarik funtsezkoenak egitea. Gaineratu zuenez, merkatu libreko etxebizitza batean bizi ziren, baina ez zegoen egokituta, ez zeukan toki nahikorik gurgildun aulkiarekin maniobrak egiteko, eta behar zuten garabia ez zen sartzen; hortaz, semeak ezin zuen komunik eduki. 2015eko azarotik zeuden Etxebiden izena emanda, eta, ordura arte, ez zieten babes publikoko etxebizitza egokitu baten esleipenik proposatu. Bestetik, DSBEa eta etxebizitzarako prestazio osagarria jasotzen zituzten, eta, nahiz eta bilaketa aktiboa egin, ez zuten etxebizitza egokirik aurkitu merkatu librean: horregatik jo zuten oinarrizko gizarte-zerbitzuetara.

Arartekoaren ustez, sail horrek ez zion egoki erantzun eskaerari, oinarrizko gizarte-zerbitzuek egiaztatu moduan etxebizitza-premia berezirik zegoen jakiteko. Era berean, egitateak arrazoitzeko ebazpenik eman ez izanak galarazi egin zuen kexagileak erabakiari aurka egiteko eskubidea baliatzea, eta horrek babesgabetasuna ekarri zion.

Hori dela-eta, 2023ko abuztuaren 16ko Ebazpenaren bidez, Arartekoak Eusko Jaurlaritzaren Lurralde Plangintza, Etxebizitza eta Garraio Sailari gomendatu zion berrius zezala babes publikoko etxebizitza bat errentamendu-araubidean zuzenean esleitzeko aurkeztutako eskaera ukatzeko erabakia eta, horretarako, behar bezala azter zezala udaleko oinarrizko gizarte-zerbitzuek egiaztatutako etxebizitza-premia berezia. Ez zen gomendioa onartu.

## 1.7. Segurtasuna

Ekitaldi honetan, desgaitasuna dutenentzako aparkatzeko txartelaren titularrek zama-lanetarako gordetako tokietan geratu edo aparkatzeko duten eskubidea aztertu dugu.

Hala, Gasteizko Udalak ezarritako zehapen bat aztertu zuen Arartekoak; izan ere, desgaitasuna dutenentzako aparkatzeko txartela ikusgai izan gabe ibilgailu bat zama-lanetarako eremuan aparkatzeagatik ezarri zuen zigorra, baina erakunde honek uste du araudi aplikagarriak ez duela zehatzen txartela ikusteko moduko toki batean ez jartzea, ahaztu izanagatik. Arartekoak, ebazpenean, udal horri era berean adierazi zion zehapen bat kobratzeko betearazpen-aldia ebazpen zehatzailearen aurka aurkeztutako errekurtsioa berariaz ebatzi baino lehen hastea ez datorrela



bat araudiarekin eta Auzitegi Gorenaren doktrinarekin (2023ko uztailaren 27ko Ebazpena, udalak onartu gabea).

Aparkatzeko txartelei dagokienez, ibilgailu bati salaketa jartzeko eta garabiak eramateko arrazoia aztertu zuen Arartekoak, 2024ko urtarrilaren 10eko Ebazpenean. Ibilgailuak ikusgai zuen desgaitasuna dutenentzako aparkatzeko txartela, aurreko panelean, eta Gasteizen zegoen aparkatuta, supermerkatu bateko kamioiek zama-lanak egiteko erreserba-eremu batean. Bada, esan bezala, agenteak salaketa jarri zion ibilgailuari, eta handik eramana zuen, trafikoa eragozten zuela iritzita.

## 2. Jarduera-planaren esparruko bestelako esku-hartzeak

**2.1.** Arartekoak betidanik pentsatu izan du EAEn eremu honetan lan egiten duten elkarteek egiten duten lanak gure zeregina aberasten duela, kolektiboaren errealitatea ezagutzera ematen duten antena gisa dihardute-eta. Hori dela eta, ezinbestean eman behar dizkiegu eskerrak, erakunde honekin etengabe lankidetzan aritzen direlako.

Ekitaldi honetan, harremanak lantzen jarraitu dugu [Elkartu](#), [Fekoor](#), [Eginaren Eginez](#) eta [Euskal Gorra](#) elkarteekin; gure helburua baita desgaitasunen bat duten gizatalde gisa eragiten dieten gaiak jorratzea eta, hala badagokio, horiei lotutako keax izapidetzea.

**2.2.** Arartekoaren azterlana: Diskriminazioa eta diskriminazioaren aurkako politika publikoak Euskal Autonomia Erkidegoan. Aurreko urtearen erdialdean, Arartekoak honako azterlan hau argitaratu zuen: [Diskriminazioa eta diskriminazioaren aurkako politika publikoak Euskal Autonomia Erkidegoan](#). Bada, gaiaren inguruan esparru kontzeptual eta juridiko bat ezartzea du helburu nagusia azterlanak, bai eta Euskadiko administrazio publiko batzuei jarduteko proposamenak egitekoa ere.

Diskriminazioaren aurkako politikek, arrakastatsuak izan daitezten, unean uneko jarduketak edo elkarri lotu gabeko jarduketak bazter utziko dituen ekintza politikoko programa bati erantzun behar diote. Programa horrek helburu zehatzak izan behar ditu, denboran iraunkorrak, eta jomuga izan behar du gizartea kontzientziatzea, atzerapausorik eman gabe jabetu dadin ez dagoela tokirik jarrera arrazista edota LGTBIfobikoetarako edo edozein arrazoitan nahiz desgaitasunean oinarritutako diskriminazioetarako.

**2.3.** Arartekoak parte hartu zuen Argia fundazioak antolatutako Trukaketa eta Sentsibilizazio Jardunaldien XIV. edizioari hasiera emateko ekitaldian. Bada, desgaitasuna duten pertsonen eskubideen ezarpenak –Desgaitasuna duten pertsonen Eskubideei eta haien Gizarteratzeari buruzko Lege Orokorrean jasotako eskubideen ezarpenak– Espainian zer egoera duen aztertzeko eta horren inguruan hausnartzeko gunea eskaintzen dute jardunaldiok.

Arartekoak, hala, desgaitasun psikosoziala edo nahasmendu mentala duten pertsonen eskubideek Euskadin zer-nolako bermea duten izan zuen hizpide, eta nazioarteko eta estatuko araudia birpasatu zuen, hirugarren sektorearen lana oso garrantzitsua dela, gizartea gehiago sentsibilizatu behar dela eta, era berean, gizarteak eta botere publikoek gehiago inplikatu behar dutela nabarmentzearekin batera, desgaitasun mentala duten pertsonak aitortuta dauzkaten eskubideak erabat baliatzeko orduan dituzten oztopoak kentzeko ahaleginari dagokionez.

**2.4.** Arartekoak Desgaitasuna duten Pertsonen Nazioarteko Egunean (2023ko abenduaren 3an) egindako adierazpena. (IV. kapitulua: Arartekoak administrazio ona izateko eskubidea sustatzeko dituen bestelako tresnak).

## 3. Arau- eta gizarte-testuingurua

Txosten hau idazten amaitzen ari ginela jakin genuen 2024ko urtarrilaren 16an onetsiko dela Diputatuen Kongresuak Espainiako Konstituzioaren 49. artikuluari egin nahi dion erreforma.

Konstituzioak, horrela, “*desgaitasuna duten pertsonak*” aipatuko du, nazioartean terminoari buruz adostutakoari jarraikiz, “*minusbaliatua*” kenduta. Konstituzioaren erreforma horrek garrantzia ematen dio hizkuntzari, eta aurrerapausoa ekarri du, bai giza eskubideen ikuspegiari dagokionez, bai hizkuntza inklusiboari dagokionez.

Gainera, adierazi beharra dugu erreforma terminologiatik harago doala, babes-esparru berri bat eskaintzen duelako eta desgaitasuna duten pertsonen eskubideak bermatzen dituelako, desgaitasuna duten emakumeei eta adingabeei begirako neurri espezifikokoak sartzearekin batera. Halaber, irisgarritasun unibertsalaren printzipioa sartzeko du berriaz, bai eta politiken eta legediaren garapenean eragiten duten aldaketa garrantzitsuak ere; horretarako, gainera, desgaitasunen inguruko elkarteek eta desgaitasuna duten pertsonen parte hartu dute.

Honako testu hau proposatu dute 49. artikulurako:

- “1. *Las personas con discapacidad ejercen los derechos previstos en este Título en condiciones de libertad e igualdad reales y efectivas. Se regulará por ley la protección especial que sea necesaria para dicho ejercicio.*”
- “2. *Los poderes públicos impulsarán las políticas que garanticen la plena autonomía personal e inclusión social de las personas con discapacidad, en entornos universalmente accesibles. Asimismo, fomentarán la participación de sus organizaciones, en los términos que la ley establezca. Se atenderán particularmente las necesidades específicas de las mujeres y los menores con discapacidad.*”

## 4. Arloko jardueren laburpena

**4.1.** Egiazta daitekeenez, herritarrek Arartekoari helarazitako gaiez den bezainbatean, azken urte hauetan etengabe eskatu zaio erakundeari desgaitasunen bat duten pertsonen eskubideen defentsan esku har dezala.

**Nazio Batuen Garapen Jasangarrirako 2030eko Agendak** bere gain hartu du atzean inor ere ez geratzeko konpromisoa, eta, helburu hori lortzeko, desgaitasuna duten pertsonak nahitaez hartu behar dira kontuan.

Desgaitasuna duten Pertsonen Eskubideei buruzko Nazioarteko Konbentzioak ekarpen handia ekarri zuen arlora, giza eskubideen ikuspegitik begiratu ziolako desgaitasunari. 2030eko Agendak eta GJHek, lotesleak ez badira ere, argi utzi dute jasangarritasunak, ingurumen-dimentsioaz gainera, dimentsio soziala ere baduela, desgaitasuna eta irisgarritasuna garapen jasangarriaren zati direlako.

Desgaitasuna, beraz, 2030eko Agendan sartuta dago, eta agenda hori osatzen duten Garapen Jasangarrirako 17 Helburuetako (GJH) batzuek aipamen zehatzak egiten dizkiete desgaitasuna duten pertsonen: bidezko eta kalitatezko hezkuntza inklusiboari buruzko 4. GJHak, ekonomiaren hazkundera, enplegu beteari eta lan duinari buruzko 8. GJHak, desberdinkeriak murrizteko premiari buruzko 10. GJHak, hiri inklusibo eta jasangarriari buruzko 11. GJHak eta Agenda ezartzeko behar diren aliantzak suspertzeari buruzko 17. GJHak.

Horretarako, ezinbestekoa da onartzea desgaitasuna duten pertsonak eskubideen benetako subjektuak direla eta gainerako herritarrek dituzten aukera berberak dituztela. Denon lana da, gizartearena oro har eta botere publikoena bereziki, gehiago lortu nahi izatea eta pentsamoldeak eta paradigmatik aldatzearen alde egitea gure diseinatzeko orduan, gizarte-baliabideak antolatzeke orduan, aisialdia eta kirola eratzeko orduan eta gure harreman pertsonalak irudikatzeke eta gauzatzeko orduan. Gizakiaren funtzionaltasun askotarikoek izan behar dute aldaketa horren gidari, errespetua eta gure gaitasun ugarietako begirunea oinarri direla.

**4.2.** GJHei erreparatuta, azpimarratu egin behar dugu **hezkuntzarako** eskubidea giza duintasunari lotutako oinarritzko eskubidea dela eta, Espainiako Konstituzioaren 27. artikulua dioen legez, nortasunaren garapen osoa bermatzea dela horren helburua. Ildo horretan, Espainiako Konstituzioak, nazioarteko zuzenbidearen postulatuekin bat datorrenez gero, hezkuntzarako eskubidea aitortzen die, oro har, "persona guztiei", giza eskubidea denez ahalik eta eskuzabaltasun handienaz ulertu behar dela iritzita.

Zentzu horretan, bat etorrita Desgaitasuna duten Pertsonen Eskubideei buruzko Konbentzioaren 24. artikuluko postulatuekin, hezkuntza-sistema inklusiboak ezarri behar dira maila guztietan, desgaitasunen bat duten pertsonen hezkuntzarako eskubide unibertsala gauzatzeko,

diskriminaziorik gabe eta aukera-berdintasunarekin, eta bermatu egin behar da, halaber, goi-mailako hezkuntzarako eta ikaskuntzarako sarbide orokorra bizitza osoan zehar, giza eskubideetako, oinarritzko askatasunetako eta giza aniztasunetako errespetua indartzeko.

**4.3.** Era berean, enplegu publiko, finko edo behin-behinekoari egiatan heldu ahal izateko, aukera-berdintasunerako eskubidea bermatu behar da, desgaitasunen bat duten pertsonen eskubideen defentsan, eremu horretan kudeaketa egokia bermatzeko ekintza positiboari atxikitako neurriak hartuz. Hainbat erakundek piztu duten alerta ez dugu bazter utzi behar; izan ere, ohartarazi dutenez, pandemiak eragindako dezelerazio ekonomikoaren ziozko enpleguaren suntsiketarako eragin larria izan dezake desgaitasunen bat duten pertsonen osaturiko gizataldean, eta are gehiago handitu daitezke enplegua aukera-berdintasunean eskuratu eta lanari eusteko dauden desberdinkeriak.

**4.4.** Era berean, azpimarratu egin behar dugu **irisgarritasun unibertsala** oraindik ere konpondu gabeko arazoa dela gure gizartean, espazio publikoetan, eraikuntzetan eta ematen diren zerbitzuetarako irispidean. Oztopo ugari ditugu, desgaitasuna duten pertsonen aukera ematen ez dietenak beren eskubideak baliatzeko, era independentean bizitza garatu ahal izateko eta komunitatean era aktiboan parte hartzeko.

Horregatik, premiazkoa da botere publiko guztiek, beren jarduketara guztietan, irisgarritasun unibertsalaren kontzeptua aintzat har dezaten abiaburu gisa, herritar guztien premiei erantzuneko dien ingurunea sortuz eta hori bermatzeko beharrezko neurriak hartuz eskumen publikoko eraikinetan, establezimenduetan eta instalazioetan, lurraldea antolatzeke tresnetan, hirigintza-planetan eta urbanizazio-proiektuetan, bai eta garraio-sistemetan ere.

**4.5.** 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 sentsibilizazio-, 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.

# Espetxeratuak

**III.**  
kapitulua

**4**



## 1. Arloa kopurutan



Espetxean dauden pertsonen lehentasuna izan dute beti Arartekoarentzat arreta publiko bereziko gizataldea osatzen duten aldetik, beraien kalteberatasun-egoeragatik eta askatasun-gabeteak dakartzan eraginengatik oinarrizko eskubideetan eta kondenan bertan mugatutako gainerako eskubideetan<sup>2</sup>.

Dagoeneko, bi urte igaro dira Eusko Jaurlaritzako Berdintasun, Justizia eta Gizarte Politiketako Sailak espetxe-eskumena bere gain hartu zuenetik, eta horren ondorioz, arlo horren inguruan Arartekoari bidali zaizkion kexen eta kontsulten kopuruak gora egin du.

Jasotako kexa gehienak Euskadiko espetxeetatik bidali badira ere, Barne Ministerioaren mendeko Espetxeen Idazkaritza Nagusiko espetxeetatik bidalitako kexen eta kontsulten kopuruak ere gora egin du. Kasu horietan guztietan, Espainiako Herriaren Defendatzailera bideratu dira idatziak.

<sup>2</sup> Honela dio [Espainiako Konstituzioaren](#) 25.2 artikulua: “*Presondegira kondenatuak, hura betetzen ari baldin bada, kapitulu honetako oinarrizko eskubideez goza dezake, baina ez espresuki huts kondenatorio arazoagatik, zigor zentzu eta presondegi legeagatik mugaturik daudenak*”.

Espetxeen gaineko eskumena Eusko Jaurlaritzari eskualdatzearen ondorioz, Arartekoak ahalmen osoa du EAEko espetxe-administrazioa eta Arabako (Zaballa), Bizkaiko (Basauri) eta Gipuzkoako (Martutene) espetxeak ikuskatzeko, bai eta horien mendeko unitateak eta gizarteratzeko zentroak ikuskatzeko ere. Horregatik, Arartekoak aurten amaitu ditu aurreko ekitaldian Euskadiko hiru espetxeetan abian jarritako informazio-jardunaldiak, presoek Ararteko erakundea aurkezteko eta Arartekoaren kexen prozeduraren eta esku hartzeko aukeren berri emateko. Ondorioz, preso gehiagok jo du Arartekora eta, gainera, erakundera jotzen duten pertsonen profila ere aldatu egin da, kexen egileak bai presoak, bai senideak edo hurbilekoak, bai gizarte-erakundeak izan direlarik.

Horrela, 2023ko ekitaldian Arartekoak 73 kexa jaso ditu guztira. Kopuru horren barruan, ofizios hasitako hainbat jarduera nabarmendu behar ditugu; azkenak laugarren atalean garatuko dira.

Hala eta guztiz ere, jasotako kexa gehienen muina ez da aurreko ekitaldiko urteko txostenean jasotakoaren oso desberdina, auzirik behinena espetxe-administrazioetako espetxeen arteko lekualdaketei buruzkoa izan dela<sup>3</sup>. Arlo honetako beste kexa batzuk presoek hirugarren graduko egoitza- eta gizarte-baliabideak heltzeko aukerari buruzkoak izan dira, bai eta EAEko hiru espetxeen antolamenduarekin, araubidearekin eta funtzionamenduarekin lotutako gorabeheri buruzkoak ere.

<sup>3</sup> [474/2021 Errege Dekretuak, ekainaren 29koak, Estatuko Administrazio Orokorraren eginkizunak eta zerbitzuak Euskal Autonomia Erkidegoari eskualdatzeari buruzkoak](#) dakarren eranskinak, espetxe-arloko Estatuko legeria betearazteari buruz ezartzen duenez, barneratua hartu behar duen espetxe-administrazioak bakarrik ukatu ahal du sailkapenaren edo destinoaren ondoriozko lekualdaketa “*bidegabetzat jotzen badu edo plazarik ez badauka alde aurretik ezarritako gehieneko edukieraren arabera*”.

## 2. Aurrekariak

Garrantzitsua da gogoraraztea espetxe-eskumena Eusko Jaurlaritzari eskualdatuta, Berdintasun, Justizia eta Gizarte Politiketako Sailak bere gain hartu zuela [espetxeen antolaketa, araubidea eta funtzionamendua kudeatzeko eta gizarteratzeko eskumena, bai eta espetxe-legeria betearazteko eskumena ere](#) (Euskal Autonomia Erkidegoko Estatutuaren 10.14 eta 12.1 artikulua).

Ingurumari horretan, Arartekoaren kezka nagusietakoa izan da espetxean dauden pertsonen **lekualdatzeak**, preso prebentiboer **erregimen itxia** aplikatzearen ondorioz, edo zigortutako pertsonen espetxealdia **lehen graduan sailkatzea**<sup>4</sup> baldin eta espetxeratuek [190/1996 Errege Dekretuak, otsailaren 9koak, Espetxeen Erregelamendua onestekoak](#) (aurrerantzean, EE), 102.5 artikuluan jasotako ezaugarriak betetzen badituzte. Euskadin, erregimen itxiko sailik ez dagoenez, erregimen horri loturik dauden espetxeratuak lurraldetik kanpoko espetxetara eraman behar dira, eta horrek zuzeneko eragina dauka haien berreziketa- eta gizarteratze-prozesu indibidualetan eta pertsona horiek Euskadin dituzten familia- eta gizarte-loturak birgizarteratzeko eta harremani eusteko aukeretan. Hori dela eta, Arartekoak Eusko Jaurlaritzari gomendatu zion ([Arartekoaren 2023ko otsailaren 27ko Gomendioa](#)) erregimen itxiko sailak sortzea, euskal espetxe-administrazio erabatekoari buruzko helburuari hel diezaion.

Hala, [Euskadin espetxe-eredua ezartzeko oinarriak](#) izeneko dokumentuaren arabera, Arartekoak gomendatu zuen tratamenduzko helburu bizia, zehapenik gabekoa, izango zuen lehen graduako saila ezartzea, tratamendu-talde espezializatu eta egonkor batez horniturik, lehen gradua espetxe barruko erregimen murriztaileena baita. Ildo horretan, Arartekoak jakitea izan duenez, Eusko Jaurlaritzak aurreikusi du erregimen itxiko saila egokituta izatea Arabako espetxean 2024. urtean, berariazko trebakuntza duten langileez zuzkitua.

Bestalde, Espetxe Erakundeetako Idazkaritza Nagusiko espetxeetan zigorra betetzen eta Euskadin errotzea duten pertsonak hurbildu eta espetxeratze gehiago egin direlako, espetxeetako biztanleria hazi egin da, Arartekoak aurreko ekitaldiko txostenean adierazi zuen bezala. Euskal Autonomia Erkidegoko espetxeetako egungo okupazioa espetxeen jardunbide-ahalmena baino handiagoa denez gero, Eusko Jaurlaritzak hainbat neurri aplikatu ditu 2023. urtean, presoegoerari zuzenean eragin diotenak, harik eta Zubietako espetxea zabaltzen den arte (aurreikuspenen arabera, lanak 2024ko udaberrian amaituko dira, baina

2025ean jarriko da martxan). Gehiegizko okupazio horren ondorioz, EAEko espetxe-administrazioak hainbat neurri hartu ditu, hala nola Estatuko beste espetxe batzuetan dauden presoak Euskadiren eskumeneko espetxeetarako lekualdatzea ukatzea edo Euskadin sustrairik ez duten pertsonak Espetxeen Idazkaritza Nagusiaren beste espetxe batzuetara lekualdatzea.

Azken puntu horren gaineko salaketa helarazi zaio Arartekoari, Euskaditik kanpo lekualdatzen dituztenean, espetxeratutako migratzaileen kalteberatasunagatik. Euskadiko lotura bakarra espetxean bertan izan duten migratzaileen zenbait kasuren berri izan du Arartekoak, bai eta Euskadira adinez beherakoak izanik iritsi zirenen berri ere. Kasu horietan, EAEko espetxe-administrazioak sustrairik edo senide nahikorik ez zutela irizita, Euskal Autonomia Erkidegotik kanpora bidali dituzte.

Espetxe-administrazioen arteko lekualdaketa ukatzeko, eskumenak eskualdatzea arautzen duten arauetan jasotako legezko irizpideei jarraitzen zaie. Irizpide horien arabera, helmugako administrazioak aurka egin dezake lekualdaketa horiek bidegabetzat jotzen badituzte edo plaza erabilgarririk ez badago<sup>5</sup>.

Jarduketa hori, a priori, zuzenbidearen araberakoa izanik, Arartekoak garrantzitsutzat jo du Eusko Jaurlaritzak horrelako kontzeptu juridiko zehaztugabeak definitu ditzan, hala nola Euskadira lekualdatzea bidegabetzat jotzeko errotze edo sustraitze falta, betiere pertsona horien segurtasun juridikoa bermatzeko helburuz. Arartekoak bere ebazpenetan adierazi du beharrezkoa dela sustraitzearen kontzeptu hori objektibatzea eta aplikazio-irizpideak sistematizatzea, bereziki, lekualdatzei dagokionez.

Era berean, Arartekoak antzeman zuen Bizkaiko espetxean preso zeuden pertsona batzuk Espetxeetako Idazkaritza Nagusiaren beste espetxe batzuetara lekualdatu zirela, Bizkaiko presondegian obra batzuk egin behar zirelako. Egoeraren larritasuna dela eta, Arartekoak jarraipen handia egin zion autuari, lekualdatutako presoek keza batzuen ondorioz. Azkenik, Eusko Jaurlaritzak lekualdatze hori justifikatzeko eman zituen irizpide teknikoekin bat egin gabe, Arartekoak egiaztatzea izan zuen arrazoi horrengatik lekualdatu ziren pertsona guztiak Bizkaiko (Basauri) espetxera itzuli zirela, konpontze-lanak amaitu ondoren.

Nolanahi ere den, espazio faltak are gehiago zailtzen du Euskadiko espetxeetan EERen 13. artikuluan ageri den printzipio zelularra betetzea, eta askotan, presoek ziegak partekatu behar dituzte; egoera hori larriagoa da

4 190/1996 Errege Dekretuak, otsailaren 9koak, Espetxeen Erregelamendua onartzen duenak, 101. artikulua hiru guturrik tartekian araututa dago, eta, era berean, Espetxeen Lege Organiko Orokorren 10. artikulua hala dio: "espetxealdi erregimen itxian betetzeko establezimenduak edo sail bereziak izango dira, muturreko arriskutsutasuna duten zigortuak edo erregimen arrunt eta irekietara egokitu ezinezko presoentzat... Zentro horietako erregimenaren arabera, beste barneratu batzuekin egiten diren baterako jarduerak mugatuko dira eta halako presoek gaineko kontrol eta zaintza handiagoa egingo da, arauz zehazten den moduan".

5 169/2021 Dekretuak, uztailaren 6koak, Estatuaren eta Euskal Autonomia Erkidegoaren arteko Transferentzien Batzorde Mistoaren erabakia onartzen duenak, espetxe-erlako estatu-legeak betearazteko egitekoak eta zerbitzuak Euskal Autonomia Erkidegoari eskualdatzeari buruzkoak, D letrako laugarren atalean ondokoa esaten da: "Espetxe-sailkapen edo -destinoaren ondorioz lekualdatzen bada, barneratua hartu behar duen espetxe-administrazioari jakinarazi behar zaio alde aurretik, eta lekualdatzearen aurka azaldu ahal izango da bidegabetzat jotzen badu edo plazarik ez badauka alde aurretik ezarritako gehieneko edukieraren arabera".

emakumeen kasuan, gizonezkoek baino espazio gutxiago dituztelako.

Lurraldeko espetze-premiei erantzuteko azpiegitura nahikorik ez egoteaz gain, hainbat presok Arartekoaren aurrean salatutako egoera ere kontuan hartu behar da, EAEko hiru espetxeetan, espetze-langile nahikorik ez dagoelako, bereziki tratamendu-langilerik, eta ments horrek nabarmen eragiten die espetxean dauden pertsonen ematen zaien arretari eta espetxeetako langileek pairatzen duten estres- eta presio-mailari.

Amaitu berri den 2023an, Arartekoak jorratu duen beste gai garrantzitsu batek lotura dauka **presook egoitza-baliabideak eta komunitatean birgizarteratzeko baliabideak eskuratzearekin**. Azken txostenean, Arartekoak foru-aldundien egoitza-baliabideen inguruko arazoa aipatu zuen<sup>6</sup>, baina gerora jakitea izan du, zorionez, Eusko Jaurlaritzak sendotu egin duela erdi-askatasuneko erregimenean dauden edo baimena duten eta bizitegi-baliabiderik ez duten barneratutako gizon-emakumeentzako harrera-etxeen sarea.

Guztiz ere, Arartekoak gai horri lotutako kexa bat jaso zuen, Euskadiko espetze batean, desgaitasuna duen eta tetraplegia-egoeran dagoen pertsona baten kasuari buruz. Arartekoak esku hartu zuen kexa horren inguruabarrean, eta, arian ari zela, jakin zuen, Bizkaian, Eusten izeneko baliabide soziosanitario espezifiko abian jarri zela; hain zuzen ere, gaixotasun larriak eta sendaezinak dituzten eta bizitegi-baliabiderik ez duten espetxeratuak erdi-askatasuneko erregimenari heltzeko baliabide soziosanitarioa da Eusten. Arartekoak behin eta berriz eskatu dio halako baliabidea Eusko Legebiltzarrari, urtero-urteko igortzen dizkion txostenetan.

Azkenik, Arartekoak badaki beharrezkoa dela **informazioaren eta komunikazioaren teknologiak (IKT)** espetxean ezartzea eta garatzea, hainbat arrazoi direla medio: ekonomikoak, sozialak, garapeneakoak, gizarteratzekoak eta eraginkortasunekoak eta administrazio onekoak. Hori dela eta, Arartekoak euskal espetze-administrazioari gogorarazi dio beharrezkoa dela tresna eta sistema horiek espetxean normalizatzea, batez ere, “analfabetismo teknologiko eta digitala” saihesteko, bereziki, zigor luzeak bete ondoren espetxetik ateratzen diren pertsona horiei dagokienez, espetxeko egoerak eragotzi egin baitie gaur egungo aldaketetara pixkanaka-pixkanaka egokitzea.

<sup>6</sup> 2021ean, larrialdi-egoera bat gertatu zen; izan ere, espetze-transferentziaren esparruan, foru-aldundiek espetxean zeuden pertsonentzat zituzten bizitegi-baliabideak ixten ari ziren (Arabako Foru Aldundiaren presoentzako egoitza-baliabide espezifikoaren kausa da) edo gizarte-bazterketa larria pairatzen ari ziren beste gizatalde batzuentzat bideratzen ari ziren, bazterkeria baloratzeko tresnak une horretan espetxean zeuden pertsonen egoerari egokitu gabe. Horrez gain, presoan espetxealdia ez zeterren bat plazen eskuragarritasunarekin, eta, izatez, espetxean bertan bete behar zuten hirugarren gradua, zigorra behin betiko bukatutaz eman arte, foru bizitegi-baliabideei heltzeko modurik ez izateagatik.

## 3. Kexa eta jarduera aipagarrienak

### 3.1. Bitarteko hertsagarriak aplikatzea eta preso bat La Moraleja-Dueñasko (Palentzia) espetxera eramatea, liskar bortitz baten ondorioz lehen gradura itzultzeagatik, eta euskal espetze-administrazioaren aurkako tratu txarregatik salaketa jarrita

Arartekoak kexa-idazkia jaso zuen preso baten eskutik, eta, bertan, La Moraleja-Dueñasko (Palentzia) espetxera eraman zutela salatu zuen, lehen gradura itzuli zelako, Bizkaiko espetxean indarkeriazko gertakari batzuetan parte hartu izana leporatu baitzioten. Behin-behineko isolamendu edo bakartzearen ostean, presoa Arabako espetxera eraman zuten urgentziaz.

Kexagileak bi euskal espetxeetako funtzionarioen tratu txarrak salatu zituen, eta Arartekoari jakinarazi zion Palentziara eraman aurretik salaketa-idazkiak aurkeztu zituela Euskadiko agintaritza judizial eskudunaren aurrean.

Gertakarien larritasuna ikusita, Arartekoak informazioa eskatu zion Eusko Jaurlaritzako Berdintasun, Justizia eta Gizarte Politiketako Sailari, eta bi zentroetan aplikatutako bitarteko hertsagarrien erabilera aztertu zuen. Arartekoak ondorioztatu zuen neurri egokiak hartu behar zirela, kontroleko eta barne-ikuskaritzako organoei eta dagokion agintaritza judizialari bitarteko hertsagarriak aplikatzeari buruzko komunikazioan omisioak saihesteko.

Era berean, gomendatu zuen ([Arartekoaren 2023ko otsailaren 27ko Gomendioa](#)) Euskadin lehen graduko erregimena egokitu dadila, euskal espetze-administrazio integrala bermatzeko eta Euskaditik kanpo lekualdatzeagatik ondorio kaltegarriak, kexagileak gizarteratzeko banakako prozesua etetea eta haren gizarte-eta familia-harremanei eusteko zailtasunak saihesteko.

Eragindako administrazioak Arartekoari jakinarazi zion gomendioa onartu zuela. Hori dela eta, Arabako espetxean erregimen itxiko sail bereziak sortzea aurreikusi da Eusko Jaurlaritzaren azpiegitura eta langileen prestakuntzaren plangintzan 2024ko ekitaldian.

### 3.2. Desgaitasuna duen pertsona baten askatasun-gabetzearen egoera (tetraplegia), gizarte-sarean egoitza-baliabide egokirik ez esleitzeagatik

Kexa-idazkian jasotzen denez, espetxeratuaren egoera espetxetik irteteko baimen arrunt batez gozatzean gertatutako

istripu baten ziozkoa izan zen, eta, beraz, Espetxe Zaintzako Epaitegiak (aurrerantzean, EZE) baldintzapeko askatasuna aitortu zion eta Bizkaiko Foru Aldundiaren (aurrerantzean, BFA) gizarte-baliabide batean sartu zuten.

BFAk argudiatu zuenez, pazienteari eusteko ezintasuna ikusita, egoitza-baliabide espezializatu batzuetara lekualdatzeko eskatu zuten, baina ez zuten baiezko erantzunik jaso. Azkenean, BFAk baja eman zion kexagileari hasiera batean esleitu zioten egoitza-baliabidean. Horren ondorioz, Espetxe Zuzendaritzak baldintzapeko askatasuna eten zion, eta preso Arabako espetxera bidali zuten berriro, erizaintzako modulura.

Arartekoak gaiari buruzko informazioa eskatu zion BFAri, eta, era berean, harremanetan jarri zen bai EAEko espetxe-administrazioko langileekin, bai sailarekin lotutako baliabideak kudeatzeaz arduratzen diren Hirugarren Sektorereko erakundeetako kideekin, informazioa biltze aldera.

Ebazpen batek eman zion azkena espedienteari. Ebazpen horretan, Arartekoak adierazi zuen Eusko Jaurlaritzaren eta foru-aldundien arteko koordinazioa behar-beharrezkoa zela, presoek behar espezifikoak erantzuteko eta horiek gizarte-zerbitzuen euskal sistemaren sare publikoan barruratzeko. Era berean, Arartekoak azpimarratu zuen beharrezkoa dela lurraldeen arteko zama orekatzea foru-aldundien baliabideen artean<sup>7</sup>.

Azkenik, Arartekoak jakin zuen presoak Eusten baliabidera lekualdatu zela zerbitzua abian jarri bezain laster. Era berean, Eusko Jaurlaritzako Berdintasun, Justizia eta Gizarte Politiketako Sailak argitaratutako Bi urteko espetxe-kudeaketaren balantzea Euskadin deritzon dokumentuan jaso du, Arartekoak adierazitakoaren ildotik, "Gaixotasun larriak eta sendaezinak dituzten presoak artatzeko baliabide soziosanitarioetara bideratzea, eta Eusten zerbitzua beste baliabide soziosanitario batzuetara igarotzeko baliabide gisa erabiltzea".

## 4. Jarduera-planaren esparruko bestelako esku-hartzeak

### 4.1. Ofiziozko jarduketak

Espetxean gertatutako suizidio eta heriotzei buruzko auziak Ararteko erakundera igorri dira beti. Tamalez, Arartekoak ofiziozko lau espediente hasarazi behar izan ditu 2023an, urte horretan euskal espetxeetan izandako heriotzen ondorioz. Horietako bitan, Arartekoak egiaztatu zuen nazioarteko estandarren eta protokoloen arabera jokatu zela, eta ez zuen irregulartasun-zantzurik ikusi. Beste bi espedienteak oraindik ere izapidetze-aldian daude.

<sup>7</sup> Denborarekin bat, Arabako Foru Aldundiak zama handiagoa jasan du, Euskadin, zigorrak betetzeko espetxe nagusia lurralde horretan baitago.

Beste alde batetik, Arartekoak bilera bana antolatzen du urtero-urtero espetxe-arloko hirugarren sektoreko erakundeekin, hiru lurralde historikoetan. 2022 ekitaldian izandako azken bileran, Arartekoari helarazitako informazioaren ondorioz, Arartekoak ofiziozko jarduketa banari ekin zion 2023an, espetxean dauden pertsonak beren senide eta hurbilekoekin dituzten komunikazioei buruz, seme-alaba adingabeak tartean direnean<sup>8</sup>, eta espetxean dauden pertsonak eragile juridikoekin dituzten komunikazioei buruz<sup>9</sup>. Jarduketa horiek direla eta, Arartekoak bi ebazpen eman ditu.

### 4.2. Bilerak elkarteekin

Urtero bezala, Arartekoak bilerak egin ditu Arartekoaren egoitza guztietan, Euskadin preso dauden pertsonak gizarteratzeko espetxe-arloko hirugarren sektoreko erakundeekin eta hiru lurraldeetako abokatuen elkargoetako espetxe-laguntzako txandetako ordezkariekin.

Bilera horietan, Euskadiko espetxe-egoeraren ebaluazio bateratua jorratzeaz gain, oso jakingarriak dira erakundearentzat; izan ere, besteak beste, erakunde horiek beren programei esker artatzen dituzten presoek arazoak berri ematen da, bai eta, aurreko urtearekin alderatuta, antzemandako aurrerapenen eta hobekuntzen berri ere.

Era berean, espetxean dauden pertsonen arloko teknikariak beste elkarte eta gizarte-eragile batzuekin bildu dira ekitaldian zehar, hala nola ESEN sarearekin (Espetxe Sarea Euskadi Nafarroa).

### 4.3. Bilerak administrazioarekin

Euskadiko espetxeetan lehen gradua ezartzeari buruzko gomendioa<sup>10</sup> argitaratu ondoren, Arartekoa eta Eusko Jaurlaritzako Berdintasun, Justizia eta Gizarte Politiketako sailburua, nor bere taldeko kideez lagunduta, bildu ziren gomendio hori aztertzeko, bai eta EAEko espetxeetan izandako heriotzei eta beste gai garrantzitsu batzuei buruzko ofiziozko espedienteak aztertzeko ere.

Arruntean, espetxean dauden pertsonen arloko teknikariak Eusko Jaurlaritzako espetxe-administrazioko arduradun teknikoekin bildu izan dira, transferentzia hartu eta gero, espetxe-kudeaketaren garapena baloratzeko eta horren jarraipena egiteko.

<sup>8</sup> Arartekoaren 2023ko urriaren 17ko Ebazpena, senideen arteko komunikazioei buruzkoa.

<sup>9</sup> Arartekoaren 2023ko urriaren 17ko Ebazpena eragile juridikoekin komunikazioei buruzkoa.

<sup>10</sup> Arartekoaren 2023ko otsailaren 27ko Ebazpena.



#### 4.4. Informazio-jardunaldiak Euskadiko espetxeetan

Arartekoaren aburuz, espetxean dauden pertsonak eskubidedun subjektuak dira eta gizartearen atal izaten jarraitzen dute, aktibo sozialen moduan. Beraz, aldi baterako askatasunik gabeko egoera berezia dutenez eta herritar horiek erakundeari buruzko informazioa eskuratzeko zailtasunak dituztenez, Arartekoaren albokoa eta arloko teknikariak Euskadiko hiru espetxeetara joan ziren jardunaldi batzuk eskaintzera. Saiootan, espetxeratuen eskubideen berri eman zieten bertaratutakoei, bai eta erakundearen eginkizunen eta funtzionamenduaren berri. Jardunaldi horiei esker, presoekin zuzenean hitz egiteko modua izan genuen.

#### 4.5. Banako elkarrizketak espetxean preso dauden pertsonekin

Arartekoaren teknikariak maiztasunez joan dira EAEko hiru espetxeetara, kexa-espeditenteen izapidetzea dela eta, kexagileekin biltzeko, eta banakako arreta egin diete guztiei.

#### 4.6. Parte hartzea ekitaldian, lantaldeetan eta biltzarretan

Amaitu berri den ekitaldian, Ararteko erakundeak ekitaldi ugarian parte hartu du, besteak besteak, behean zehaztu direnetan:

- “*The Future of Parole: Ideas, Institutions and Practices*”: nazioarteko topaldi akademikoa Oñatiko Soziologia Juridikoko Nazioarteko Institutuan.
- “*Justicia y práctica restaurativa en el ámbito penitenciario*” (Justizia eta jardunbide errestitutiboak espetxe-esparruan): jardunaldiaren hasieran, Arartekoaren albokoak parte hartu zuen justizia errestitutiboak espetxe-politiketan duen garrantziari buruzko mahai-inguruan.
- EHUren udako ikastaroen barruan, Arartekoak tortura eta tratu txarrak prebenitzeko tresnei buruzko mahai-inguru batean parte hartu zuen.
- Gainera, Arartekoaren teknikariek, behatzaile gisa, Tortura Prebenitzeko Mekanismo Nazionalarekin batera, Arabako espetxea eta Aita Menni Ospitale Psikiatrikoko lege-psikiatriako unitatea bisitatu zuten.
- Espetxeko lanari buruzko jardunaldia, SIDALAVaren 30. urteurrenaren kariaz antolatua.
- GOIZTIRIK antolatutako “*La intervención con mujeres en el nuevo modelo penitenciario de Euskadi*” (Emakumeekiko esku-hartzea Euskadiko espetxe-eredu berrian) jardunaldia.

- “*Personas LGTBQ+ en prisión: incidencias de la libre autodeterminación de género en el sistema penitenciario*” (LGTBQ+ pertsonak espetxean: genero-autodeterminazio askearen inguruko gorabeherak espetxe-sisteman. Espetxe-administrazioaren erronkak).

#### 4.7. Ikuskatze-bisitak ofiziozko espeditenteen izapidetze-aldian

Arartekoaren teknikariek ikuskapen-bisitak egin zituzten Euskadiko hiru espetxeetan, ofiziozko espeditenteen proposatu ziren komunikazioei lotutako gaiari buruzko informazioa biltzeko, espetxeetako instalazioak gai horri buruzko estatuko eta nazioarteko estandarretara egokitzen diren ebaluatzeko eta Euskadiko hiru espetxeetan erabiltzen diren irizpideen homogeneotasun-maila zehazteko.

### 5. Arloko jardueren laburpena

Arartekoak bere eginkizunak betetzen dituenean, erakundearentzat funtsezkoa da gogoan izatea **espetxean dauden pertsonak eskubide osoko subjektuak** direla, eta gizarteratze-prozesua bete ondoren, itzuli behar duten gizartearen atal izaten jarraitzen dutela. Horrela, espetxeko bizitzak bizitza askea hartu behar du eredutzat. Era berean, garrantzitsua da nabarmentzea espetxearekiko lotura bereziko lege- eta espetxe-harremanaren ziozko eskubide eta betebeharrak herritarren berezko eskubideei gehitu behar zaizkiela, lehenengok bigarrenak ezin ordeztu ditzaketela edo bigarrenei ezin eragin diezazkietela, arauetan jasotako mugez haratago.

Ildo horretan, eskubide osoko herritar gisa direnez gero, presoek dituzten eskubideak autonomia-erkidegoko erakundeen, foru-erakundeen eta udal-administrazioen aurrean ere gauzatu beharko dira eta administrazio horiek guztiek legezko betebeharrak bete behar dituzte, gainerako herritarrekin betetzen dituzten modu eta baldintza berberetan. Horretarako, beharrezkoa da administrazio publikoen arteko koordinazioa eta erakundeen arteko komunikazioa lantzea. **Politika publikoen osotasunaren printzipioari** darion eskakizuna da, pertsona horiek dituzten beharrei arreta osoa ematea ahalbidetzeko ezen, gaur egun, Arartekoaren iritziz, gauzatzetik urrun baitago.

2023ko ekitaldian, hauexek izan dira Arartekoaren jardueraren ardatz nagusiak:

##### 1. Oinarrizko eskubideak:

- **Espetxean hiltzea eta nork bere buruz beste egitea.** Amaitu berri den ekitaldian, lau heriotza gertatu dira EAEko espetxeetan. Heriotza bakoitzaren ondotik, Arartekoak ofiziozko espeditentea hasarazi zuen. Dagoeneko

amaitutzat jo diren jarduketa horietako bitan, Arartekoak ez zuen inolako irregulartasun-zantzurik antzeman. Horrez gain, ofiziozko espediente horien ondorioz, Eusko Jaurlaritzak arloko protokolo berria prestatu eta eman dio Arartekoari, nazioarteko estandarrak betetzen dituen eta aurrerapenak dakartzana lehen indarrean egon denaren aldean.

- › **Gaixo terminalak:** Eusko Jaurlaritzak Eusten deritzon baliabide soziosanitarioa jarri du martxan: gaixotasun larriak eta sendaezinak dituzten eta bizitegi-baliabiderik ez duten zigortuentzako baliabide soziosanitario espezifikoak da Eusten. Arartekoak jakin duenez, 2023ko udan egin ziren lehen lekualdatzeak baliabide horretara.

**2. Hurbilketak:** EAeko espetxe-administrazioak onartu egin du Arartekoak Euskadin lehen graduako moduluak ezartzeari buruz egindako gomendioa. Gainera, konpromiso hori espetxe-azpiegituren aurreikuspenen jaso da eta, 2024an, erabilera hori izango duen modulu bat egokituko da Arabako espetxean. Hala eta guztiz ere, Arartekoak azpimarratu du irizpide zehatzei jarraiki objektibatu behar direla kontzeptu juridiko zehaztugabeak, hala nola espetxeratuen errotzea, lekualdatzeek denaz bezainbatean.

**3. Presoek sarbidea izatea egoitza-baliabideetara eta komunitatean gizarteratzeko baliabideetara** (batez ere, gizarte-bazterketa, mendekotasuna eta adinekoak). Espetxean dauden pertsonentzako berariazko baliabideak zuzkitzea mota horretako erabiltzaileen birgizarteratzeko aukeretan aurrerapen handia bada ere, funtsezkoa da, Arartekoaren ikuspegitik, pertsona horiek guztiek gizarte-baliabideak eta komunitatean birgizarteratzeko baliabideak bermatuta izatea gainerako herritarren baldintza berberetan.

Horretarako, ezinbestekoa da gizarte-zerbitzu normalizatuak egotea espetxean, eta arlo horretan jarduteko protokolo bat egotea, espetxeetako gizarte-zerbitzuak lehen mailako arretako sarean sortzeko eta gizarte-zerbitzuen euskal sisteman txertatzeko helburuz.

Era berean, Arartekoak gogorarazi du banakako gizarteratze-prozesuak, gehienetan, ez direla presoak behin betiko aske irteten direnean amaitzen, eta, beraz, ezinbestekoa dela erakundeen esku-hartzea hedatzea intentsitate ertaineko egoitza-baliabideak eskuetartzeko preso ohiei, Ararteko erakundeak ezagutu dituen espetxe-osteko egoerak saihesteko, hala nola pobrezia, kalean bizitzea eta gizarte-bazterketa larria, berrerortzea eragin dezaketenak.

#### **4. Osasun mentala, emakumeak eta gurasoak preso dauzkaten adingabeen eskubideak.**

Azkenik, Arartekoak adierazi nahi du defentsa-erakundea bereziki kezkatzen duela espetxean dauden pertsonen osasun mentalaren egoerak<sup>11</sup>. Ildo horretan, Arartekoak prestatuturiko ezohiko txosten honetan jasotako gomendioek indarrean diraute: [Askatasunik gabe dauden pertsonen buruko osasunari EAEn emandako arreta soziosanitarioa](#).

Bestalde, Arartekoaren iritziz, haurren eta generoaren ikuspegiak EAeko espetxe-administrazioaren berariazko bultzada behar du. Hainbat programa eta ekimeni esker aurrera egin den arren, hala nola Kuttunak programari esker (adingabeen eta espetxean dauden gurasoen arteko harreman normalizatua errazteko) edo Martuteneko espetxean amen modulu irekitzeari esker, Arartekoak uste du oraindik ere beharrezkoa dela haurren eta generoaren gaineko ikuspegia areagotzea euskal espetxe-politikan.

11 2011ko [PRECA azterlanaren](#) (Buruko nahasmenduen prebalentzia Espainiako espetxeetan) arabera, aztertutako biztanleriaren % 84k buruko nahasmendua izan du bizitzako uneraren batean; % 76k substantziak kontsumitu ditu: kokaina eta kanabisa; % 45ek antsietate-nahasmendua eta % 41ek aldarrearen nahasmendua izan du; azkenik, % 11k nahasmendu psikotikoa izan du.

# Ijitoak eta beste gutxiengo kultural batzuk

**III.**  
kapitulua

**5**



## Aurrekariak



Arartekoak arreta berezia jartzen die ijito herriaren zailtasun eta beharriari. 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 Atal honetan, ijitoei eragiten dieten Arartekoaren jarduerak jaso ditugu, eta egungo testuinguru sozial eta politikoaren alderdi esanguratsu batzuk aipatu ditugu.

**2022-2026 aldiko Ijito Herriarekiko Euskal Estrategian** kalkulatu da 15.000-20.000 ijito inguru bizi daitezkeela Euskal Autonomia Erkidegoan, gehien-gehienak gazteak, erdia baino gehiago emakumeak, baina kopuru hori ezin da zedarriztatu, ezin baita errolda etnikorik egin. Euskal lurraldeetan, honela leudeke banatuta (beti gutxi gorabehera): Araban, 4.000, Gasteizen metatuta; Bizkaian, 9.000, Bilbon eta haren gune metropolitarran metatuta; eta Gipuzkoan, 4.000, beste bi lurraldeetan baino modu sakabanatuagoan.

Estrategian aipatutako azterlanak eta Arartekoak 2023an gertatutako azterlanean "**Diskriminazioa eta diskriminazioaren aurkako politika publikoak EAEn**" aipatzen direnak kontuan hartuta, zehazki II.9 kapituluaren ("**Ijito-herria, diskriminazio eta gizarte-bazterkeriaren aurrean**

*babesa behar duen gutxiengo kulturala da, bereziki, COVID-19aren ondotik*"), ijitoek historian barrena pairatu dituzten diskriminazioari eta ijitoen kontrako jarrerari zeharo lotuta dauden zaurgarritasun-adierazleak agertzen dituzte. Arartekoaren azterlanak hainbat alderdi ekarri ditu azalera: ijitoen inguruabarrak hainbat bizitza-esparrutan, batez ere, etxebizitza eta enplegu duina lortzeari doakionez, gizatalde horren eskubideen alde bultzatzen diren neurrien jarraipena egiteko garrantzia eta neurriok ebaluatu ahal izateko datuak lortzeko beharra, bai eta egun pairatzen duten diskriminazioaren eta ijitoen kontrako jarreraren eragina ere. Horiek guztiek azaltzen dute ijito-herriak gizarte- eta ekonomia-esparruetan gorantz egiteko dituen zailtasunak, nahiz eta Europar Batasunaren barruko berdintasunerako eskubidearen eta zirkulazio-askatasunerako eskubidearen jabe izan.

**Oinarritzko Eskubideen Europako Agentziaren (FRA) 2023ko txostenean**, 5. atalean ("**Ijitoen berdintasuna eta inklusioa**"), berriro azpimarratu da ijitoen kontrako jarrera eta diskriminazioa direla oztopo nagusiak ijitoek berdintasunaren, inklusioaren eta parte-hartzearen arloetan aurrera egin dezaten (123. or.). **Oinarritzko Eskubideen Europako Agentziak 2021ean egindako txostenak** Europako 10 herrialdeetan, besteak beste, Espainian, ijitoen aurkako diskriminazioari buruz egindako ikerketaren berri ematen du, bai eta Europako Haur Bermea ezartzen duen **Kontseiluaren 2021eko ekainaren 14ko 2021/1004 (EB) Gomendioarena** eta ijitoen berdintasunari, inklusioari eta parte-hartzeari buruzko **Kontseiluaren 2021eko martxoaren 12ko Gomendioarena** esku hartzeko proposamenak egiteko xedez.

Txosten eta azterlanetan etxebizitzaren funtsezko arazoa nabarmendu da, etxebizitza segurua eta egokia lortzeko oztopo gaindiezinak dituztelako ijitoek; besteak beste, Balakrishnan Rajagopal **Nazio Batuetako errelatore bereziak etxebizitza egokiari buruz egindako txostena** aipatu behar da: "**Etxebizitza egokia bizitza-maila egokirako eskubidearen osagai gisa, eta horri lotuta, diskriminaziorik ez izateko eskubidea**". Txostenak gomendatzen du gizarte- eta etxebizitza-politikek diskriminaziorik gabeko ikuspegiari euts diezaioten, talde baztertuenei lehentasuna emanda.

## 1. Kexarik aipagarrienak

Arartekoak izapidetu dituen kexen edukiak Gizarteratze, Hezkuntza eta Etxebizitza arloei buruzkoak izan dira, batez ere. Kexak bidali dituzten herritar gehienek antzeko arazoak izaten dituzte ijitoek. Hala eta guztiz ere, ijitoek pairatzen duten gizarte-desberdintasunaren eta nozitzen duten diskriminazioaren ondorioz, zenbait eremutan oztopo larriak daudela azpimarratu da, hala nola erroldan izena ematea ukatzea, etxebizitzarik eskuratzeko arestian aipatu ditugun zailtasunak edo diru-sarrerak bermatzeko eta gizarte-larrialdietarako prestazio ekonomikoak jaso eta horiei eusteari lotutakoak. Azken urteotan, bulego publikoetan aurrez aurreko arreta eten eta mugatzearen ziozko kexak ere aipatu behar dira, bai eta komunikazio telematikoa lotutako zailtasunei buruzkoak ere, administrazio publikoekiko harremanetan jartzeko eta hitzorduak eskatzeko kanal hori orokortu egin zenetik.

### 1.1. Etxebizitza

Bizitoki egokia edukitzea oinarritzko baldintza da edozein pertsonaren bizi-garapenerako, lanerako prestakuntzari eta trebakuntzari eskuratzeko, bai eta lan bat eskuratzeko edo bizitza ekonomikoan parte-hartzeko ere; azken batean, gizarteratzeko. Txosten horren II. kapituluan, Etxebizitzari buruzko atalean, xehetasunez aztertzen diren lege- eta zuzkidura-xedapenak gorabehera, sustapen publikoko errentako etxebizitza eskuratzetik oraindik ere biziki zaila da eta udalaren gizarte-zerbitzuek eta Eusko Jaurlaritzako Etxebizitza Sailburuordetzak eskaera ugari jasotzen dituzte gai horren inguruan.

#### 1.1.1. *Gizarte-zerbitzuek ezohiko prozedurara jotzeko txostenak prestatzeari uko egitea*

Arartekoak ijito-familiek igorritako hainbat kexa jaso ditu eta, kexa horien arabera, udaleko gizarte-zerbitzuek ez dute prestutasunik agertzen babes publikoko etxebizitzaren araubide juridikoari eta etxebizitzaren eta lurzoruaren inguruko finantza-neurriei buruzko [martxoaren 4ko 39/2008 Dekretuaren](#) 12. artikulua xedatzen duen nahitaezko gizarte-txostena egiteko. Abenduaren 26ko 210/2019 Dekretuaren azken xedapenetatik bigarrenak aldatu zuen dekretu horrek xedatutakoa. Ararteko erakundeak igorritako informazio-eskaerari erantzunez, udaleko gizarte-zerbitzuek alegatu zuten ez-betetzeak egin zirela esku-hartze sozialeko planean edo emandako gizarte-larrialdietarako laguntzen xedea ez zela egiaztatu, edo, bestela, hartzaileek jasotzen zituzten prestazio ekonomikoaren erabilera arduratsua egin ez zutela, txostena egiteko beharra ukatzeko pisuzko arrazoi gisa. Arartekoak, auzi honen inguruko esku-hartzean, gogorarazi du udalek oso ahalmen garrantzitsua dutela Eusko Jaurlaritzako Etxebizitza Sailburuordetzari ezohiko esleipenari buruzko txostena eskatzeko eta Administrazio Publikoaren Administrazio Prozedura Erkidearen [urriaren 1eko 39/2015 Legeak](#) araututako bermeak betetzeko, lege horrek

galdatzen baitu eskatzaileei txosten hori ez igortzeko kausa arrazoitzea eta arrazoiak azaltzea.

Kexetako batean salatu zen Trapagarango industrialde bateko kamioi-aparkalekuan, bi seme-alaba adingabeekin batera, karabana batean bizi zen ijito-bikote baten etxebizitza-falta. Udalak industrialdetik kanpora joateko behartu zuen familia, eta epailearen baimena eskatu zuen horretarako. Aparkaleku horretatik joan ondoren, familiak udalerrri bereko beste industrialde batean bizitzen jarraitu zuen. Espedienteak agerian uzten du Trapagarango Udalak ez diola erantzunik eman familia horrek daukan kalteberatasun-egoerari, eta Eusko Jaurlaritzaren eta tokiko administrazioen arteko erantzukidetasun instituzionalaren esparrua ez dela baliatu, azaldutakoa bezalako bizitegi-larrialdiko egoeretan. Arartekoaren iritziz, norbere udaleko oinarritzko gizarte-zerbitzuetara jotzen duen pertsonak, etxebizitza-premia larria erakutsiz gero, eskabidea aurkezteko ezarritako baldintzak betetzen dituela egiaztatzen badu, interesduna da, inolako zalantzarik gabe, izaera horrek aitortzen dizkion prozedura-bermeez jabeturik (Administrazio Publikoaren Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legearen (APEL) 4. artikulua), eta, beraz, eskatzaileak APELen 53. Artikuluak xedatutako eskubideak ditu.

Gainera, Arartekoak egiaztatu zuen Trapagarango Udalak ez zela eskatzaileei jakinarazi zuzeneko esleipena egiteko eskatu zen txostena ez prestatzeko erabakia arrazoitzen zuten ebazpenik, ezta Etxebizitza Sailburuordetzari ezohiko prozeduraren bidez esleipen-proposamena ez aurkezteko erabakia ere. Erantzun arrazoiturik ezean, interesdunek ezin dute argi, zehatz eta garbi jakin zein den administrazioaren borondatea euren uziari buruz eta hori oinarritzen duen argudioari buruz, eta, beraz, ez dakite zein den administrazioak eskatutakoa ez onartzeko erabili duen arrazoiaren oinarria eta erabakia zergatik hartu duen. Bestalde, administrazio-isiltasunaren eraginpean dauden pertsonak ez dakite, era berean, zer oinarritzko elementu jakinarazi beharko litzatekeen administrazioak beren uziaren aurkako erabakia errekurritzeko, hala nola bidezko errekurtsioak zein organo administratibo edo judizialean aurkeztu beharko litzatekeen eta errekurtsioak jartzeko epea zein izango litzatekeen.

Arartekoaren iritziz, gizarte-zerbitzuak erantzukidetasun publikoko zerbitzu gisa eratuta daudenez gero, administrazio-prozeduraren bermeak ezarri behar dira haietan. Hain zuzen ere, Gizarte Zerbitzuei buruzko abenduaren 5eko 12/2008 Legearen 2. artikulua (12/2008 Legea) gizarte-zerbitzuei eta benetako babes judizialari heltzeko eskubide subjektiboa ezartzen duenez, Trapagarango Udalak idatziz erantzun behar izan zion kalteberatasun-txostenaren eskaerari, hala badagokio, Eusko Jaurlaritzako Etxebizitza Sailburuordetzan ezohiko esleipen-prozedura has zedila eskatu ahal izateko. Hori guztia oinarri hartuta, Arartekoak Trapagarango Udalar gomendatu zion idatziz eta era arrazoituan erantzuteko kexagileak egindako eskaerari, hau da, Etxebizitza Sailburuordetzari etxebizitza-eskaera ezohiko prozeduraren bidez esleitzeko eskaerari eta, beste administrazio eskudun batzuekin koordinatuta, ijito-familia hori karabana batean bizitzera behartuta egon ez zedin beharrezko jarduketak egin zitzala. [Arartekoaren 2023ko abenduaren 26ko Ebazpena](#), erantzuteke.

### 1.1.2. *Bizikidetzaren unitatearen kide gehiago dagoelako, familiak bizitokiz aldatzeko atzerapenak, eta mugak lehen esleipenerako aukeretan*

Etxebizitza babestuen parkea mugatua denez, herritarren eskaeren kopurua administrazio publikoek eskuragarri dutena baino dezente handiagoa da, eta horrek familiak bizitokiz aldatzeko eskaerak ere nabarmen zailtzen ditu. Gehienbat, ijito-familiek aurkezten dituzte halako eskaera, batetik, seme-alaba gehiago dituztelako eta, bestetik, pertsona bakoitzeko 15 metro koadroko ratioa gainditzen delako. Horiek horrela, itxaronaldia luzatu egin ohi da, babes publikoko etxebizitzaren kopurua handia ez delako. Zailtasun bera gertatzen da etxebizitza esleitzeko eskaeretan, familia osatzen duten kideen kopurua dela eta, etxebizitza publikoko sustapenetan aurreikusten den gela-kopurua aintzat hartuta, eta horrek ere mugatu egiten ditu esleipen-aukerak ijito-familientzat (familia ugarietara gertatzen zaien bezala).

### 1.1.3. *Merkatu pribatuan, etxebizitza eskuratzeko diskriminazioa*

Eskaera handia dagoenez, etxebizitzaren jabeek etxebizitza ijito-familiei ez alokatzea erabaki ohi dute, edo etxebizitzaren kokapenari eta baldintzei legokiekeena baino askoz prezio handiagoa ezartzen dute, edo, bestela, baztertu egiten dute etxebizitza alokatzea. Arartekoaren “*Diskriminazioa eta diskriminazio-politikak EAEn*” deritzon azterlanean, Arartekoak azpimarratu du diskriminazioa badagoela etxebizitza eskuratzeko eta [15/2022 Legeak, uztailearen 12koak](#), tratu-berdintasunerako eta diskriminaziorik ezerako integralak (15/2022 Legea) ezarri duen legezko esparru berria ekarri du gogora. Lege horretan, bereziki aintzat hartzen dira zaurgarritasun-egoeran dauden etxegabeen edo etxebizitzarik eskuratu eta erabiltzeko orduan diskriminazioa paira dezaketen pertsonen premiak. Etxebizitzaren araudian eta plangintza-tresnetan tratu-berdintasunerako eta diskriminaziorik ez izateko eskubidea txertatzean, kontuan hartu beharko liriteke [15/2022 Legeak](#) finkatu dituen alderdiak, bai eta etorkizuneko euskal araudiak eremu honetan ezartzen dituenak ere. Legea garatzeko araudiak eta EAeko Etxebizitzari buruzko Plan Zuzentzaileak diskriminazioaren aurkako xedapenak jaso beharko lituzkete, honako hauei aplikatzeko: etxebizitza publikoaren hornitzaileak, salmenta- eta errentamendu-zerbitzuen hornitzaileak, higiezin bitartekaritza, iragarkien atarrietakoak eta etxebizitzak jendaurrean eskaintzen dituzten pertsona fisiko edo juridikoak.

## 1.2. Prestazio ekonomikoak

Bizitzeko gutxiengoko diru-sarrerak (BGDS), diru-sarrerak bermatzeko errenta (DSBE) eta etxebizitzarako prestazio osagarria (EPO) arautzen dituen araudiak dokumentazio jakina aurkeztea eta baldintza eta betebeharrak konplexuak betetzea eskatzen du. Horretarako, gomendagarria da

kalitatezko orientazioa ematea eta arauzko esparrua sakon eta zorrotz ezagutzea, batez ere, horren berritasunagatik, [14/2022 Legea, abenduaren 22koa](#), diru-sarrerak bermatzeko eta gizarteratzeko euskal sistemari buruzkoa, eta [173/2023 Dekretua, azaroaren 21koa](#), diru-sarrerak bermatzeko errenta arautzen duena, onartu ondoren. Arartekoak behin eta berriz adierazi du garrantzitsua dela Lanbideren bulegoek ijito-familien beharretara eta berezitasunetara egokitutako informazioa eta herritarren arreta eskaintzea, eta, erabakietan, kontuan har dadila adingabearen interes gorena, hiru alderditan hartu ere: eskubidea, printzipioa eta prozedura, [Arartekoaren apirilaren 8ko 2/2015 Gomendio orokorra](#). *Politika publikoetan adingabearen interes nagusia kontuan hartzeko betebeharrak; bereziki, diru-sarrerak bermatzeko sisteman.*

Ijito-familiek ezaugarri espezifikoak dituzte, eta ezaugarri horiek ez datoz bat BGDS, DSBE eta EPO prestazioak arautzen dituzten arau-xedapenekin. Arartekoak urteko txostenetan nabarmendu duenez, prestazio ekonomikoak arautzen dituen araudia eta errenta-araubideko babes ofizialeko etxebizitzaren errentamendu-kontratuen hizpaketak ez datoz bat ijito-familien ikuspegi solidario eta komunitarioarekin, haien kultura-nortasunaren ezaugarria izanik. Horren ondorioz, prestazioen etenaldiak eta azkentzeak jasateko joera handiagoa izan dute, ez dutelako betetzen DSBEaren baldintzak betetzean edo prestazioaren zenbatekoan garrantzitsuak diren gertaerak jakinarazteko betebeharrak, hala nola familia ugarietara kideen artean gerora sortutako bizikidetzak. Era berean, beste bizikidetzaren unitate batzuetan baino eragin handiagoa izan du adingabeak ardurapean dituzten bizikidetzaren unitateentzat araututako salbuespenezko bizikidetzaren unitatearen iraupenaren mugak, hasieran iraupenari dagokionez eta, ondoren, salbuespenezko bizikidetzaren unitate horren zenbaketaren hasiera-datari dagokionez<sup>12</sup>.

Bereziki ijitoei eragiten dien beste kexa-arrazoi bat dugu ijitoek ezin dutela gizarte-eroldara edo gezurrezko eroldara baliatu BGDS edo DSBE prestazioen onuradun izateko baldintzak egiaztatzean. Arartekoaren aurrean kexak aurkeztu dituzten hainbat ijito-familia ez zuten baliozko bizilekurik (etxebizitzaren errentamendu-kontratu berritu ez zitelako edo, besteak beste, bizitokiaren utzarazpen eta kaleratze judizial baten ondorioz), eta, horregatik, gizarte-eroldan inskribatzea eskatu zuten. Erroldatze hori ukatu zitzaizkien, egiatan, salbuespenez eta aldi baterako hartu dituen senide baten etxebizitzan bizi zirelako. Erroldaren ondorioetarako, bizileku horretan inskriba daitezkeen arren<sup>13</sup>, ez dute etxebizitzaren jabearen baimenik, kalteberatasun eta gizarte-bazterkeriako egoeran dauden senideei kalte eringo liekeelako. Kexa horien edukiak agerian jartzen du

<sup>12</sup> JAR—DBE—023 Jarraibidea, Adingabeak ardurapean dituzten bizikidetzaren unitateentzat 147/2010 Dekretuaren 5.2 artikulua ezarritako gehieneko denbora zenbatzen hasteko” datari buruzkoa. Jarraibidea 2020ko abenduaren 14an hasi zen indarrean.

<sup>13</sup> Idazkariordetzaren Ebazpena, 2020ko apirilaren 29koa, 2020ko otsailaren 17ko Ebazpena argitaratzen duena, Estatistikako Institutu Nazionalaren Burutzaren eta Autonomia Erkidegoetako eta Tokiko Lankidetzako Zuzendaritza Nagusiarena, udalei udal-erroldaren kudeaketari buruzko jarraibide teknikoak ematen dizkiena.

desberdintasuna edo ekitate gabezia dagoela infraetxe batean edo kalean bizi diren pertsonen aldean, azkenek gizarte-errola baliatu eta prestazio ekonomikoak eskura baititzakete, gainerako baldintzak betetzen badituzte. Etxebizitza ez duten eta seme-alabak ardurapean dituzten ijito-familiek babes eskatzen diete senideei, eta horiek eman egingo diete, nahiz eta ekintza horrek arriskuan jarri senideen bizitegi-egoera eta prestazioei dagokiena.

1.2.2. 2023an, bi gomendio egin zitzaizkion Lanbide-Euskal Enplegu Zerbitzuari, DSBE eta EPO prestazioak ukatu, eten eta azkentzeari buruzkoak.

1.2.2.1. Lanbidek DSBE jasotzeko eskaera ukatu egin zion jaioberri bat zeukan ama bati, pertsona hori alde aurretik DSBEa azkendu zitzaion bizikidetzaren bateko kide zela arrazoituta. Arartekoaren iritziz, araudiak ez du ezartzen DSBEa azkentzeak bizikidetzaren bateko kideei nahitaez eragin behar dienik, erabaki hori ahalmen diskrezionala erabiltzearen ondoriozkoa baita. Bizikidetzaren bateko kide batzuetara hedatzea hautazkoa da [maiatzaren 25eko 147/2010 Dekretuaren](#) 50.2 artikulua dioenaren arabera. Era berean, araudiak DSBE bizikidetzaren bateko kide bati ematea xedatzen du. Hala, [Abenduaren 23ko 18/2008 Legearen](#) (18/2008 Legea) 28.4 artikulua, Gizarteratzeko eta Diru Sarrerak Bermatzeko Legea aldatzen duen azaroaren 24ko 4/2011 Legea (4/2011 Legea), 4. idatzatiaz, emandako idazketan, DSBEaren eskaera premiaz izapidetzea arautzen du, eta, lehentasunez, hilabeteko epean, gehienez ere, ordura arte titularrak izan den pertsonari dagokion DSBE prestazioa jasotzeko eskubidea azkentzeak edo mantentzeak bizikidetzaren bateko kideei kalte nabarmenak eragiten dizkien kasuetan. Hori dela eta, ez da ahalmen arauturik baliatzen, diskrezionala baizik. Ahalmen diskrezionalen erabilera muga jakin batzuei loturik dago, hala nola nahitaezko arrazoituta emateari loturik, aztertutako kasuan ez baitzen halakorik izan, arauzko aginduren hitzez hitzeko azalpena, ez besterik, argudiatu baitzen. Era berean, Arartekoak zalantza jarri zuen Lanbidek modu egokian bete ote zituen administrazio onerako eskubidea eta adingabearen interes gorenaren printzipioa. Arartekoaren iritziz, ukatzeko ebazpenak ez zituen arrazoi DSBEa azkentzearen ondorioak beste bizikidetzaren bateko kideei hedatzeko arrazoiak, eta ez zituen neurtu jaioberriaren bizitzan bizikidetzaren bateko kideei diru-sarrerak kentzeko administrazio-erabakiak izan litzakeen ondorioak. Arartekoari igorritako txostenean ere ez zen eragin hori aipatu, baina, azkenean, [Arartekoaren 2023ko maiatzaren 26ko Ebazpena ez zen onartu](#).

1.2.2.2. Lanbidek bizikidetzaren bateko kide bati DSBE prestazioaren eskubidea azkentzea erabaki zuen, 18/2008 Legearen (4/2011 Legea emandako idazketan) 28.1 e) artikulua xedatzen duen argudiatuz, hau da, prestazioaren indarraldiaren barruko bi urteko aldirian, betebeharrak ez betetzeagatik alde aurretik bi etenaldi egon zirelako. Arartekoaren iritziz, azkentzeko arrazoi hori ez zen aplikagarria, lehenengo etendura besterik ez zelako erabaki, eta prestazioa ez berrezartzeko erabakia eta etendurari eustekoa ezin delako bigarren etendurari buruzko erabakiarekin parekatu. Ez 18/2008 Legeak, ez 147/2010 Dekretuak, ez dute ezartzen

zer ondorio dituen etendako prestazio bati berriro ez emateko ebazpen batek. Ondorio horiek, 4/2011 Legea emandako idazketan, 18/2008 Legearen 28.1 e) artikulua edukirik ondorioztatzen dira. Artikulu horrek, DSBEa azkentzeko arrazoiak arautzean, hamabi hilabetetik gorako aldi jarraituan etete-egoera bati eustea ezartzen du. Azaldutakoa ez zen espediente horren kasua izan; izan ere, Lanbidek berriro ez ematea eta epe laburragoan azkentzea erabaki zuen, 6 hilabete eskasean. Aztertutako beste alderdi bat prestazio-urtearen etenduraren iraupena izan zen. Arartekoaren iritziz, urtearen zenbaketa prestazioaren ordainketa eteten denetik hasi beharko litzateke. Hala eta guztiz ere, bizikidetzaren bateko kide bati prestazioaren onuradun izan DSBEaren ordainketa eten zenetik urtebete eta 8 hilabete igaro ziren arte. Azkentzeko erabakia berrikusteaz gain, Arartekoak gomendatu zuen ikuskatzeko barne-tresnak ezartzea, 15/2022 Legea araututako tratu-berdintasunerako eta diskriminaziorik ezera eskubidea bete dadin ([Arartekoaren 2023ko maiatzaren 26ko Ebazpena](#)), baina **ebazpena ez zen onartu**.

### 1.3. Gizarte Zerbitzuak

Arartekoak amaiera eman dio kalteberatasun-egoeran eta gizarte-bazterkeriako egoeran dagoen eta judizialki ezgaituta dagoen gazte bati eskainitako gizarte-arretari buruzko jarduketari. Herritar horrek kexa aurkeztu zuen erakunde horren aurrean, udal zein foru gizarte-zerbitzuek emandako gizarte-arreta salatzeko helburuz. Arabako Foru Aldundiak, adingabea zela, tutoretza bere gain hartu zuen gazte baten inguruko kexa da. Kexa aurkezteko unean, % 47ko desgaitasuna zuen, baita desgaitasun intelektual arina, jokabide-nahasmendua eta faktore sozial osagarriak ere. Adin-nagusitasunera iristean, haren ezgaitasun judiziala izapidetu zen, eta epaitegiak tutore bat izendatu zuen. Kexagileak salatu zuen gaztea kalean zegoela, bizitokirik gabe. Arartekoak arreta eman zioten zerbitzu publikoen esku-hartzea aztertu zuen, eta ondorio jakin batzuk ondu zituen. Ondorio horietan, Arartekoak eskatu zuen desgaitasuna eta mendekotasuna duten pertsonen arrisku-egoeran edo gizarte-bazterkeriako egoeran dauden pertsonen ematen zaien arretaren lehentasun-irizpideei buruz hausnar dadin, une oro "prebalentzia" duten pertsonen beharrei erantzuten zaiela bermatzeko. Horrek administrazio publikoen arloek aldizkako bilerak egitea (arloen artean eta arloen barruan) ekar dezake. Era berean, beharrezkoa izan liteke banako prozesu bakoitzaren bilakaeraren eta alderdi anitzaren arabera egokitzen diren plazak finantzatzeko zerbitzuen artean akordioak lor daitezela. Halaber, Arartekoaren ustez, jokabide-arazoengatik gizarte-zerbitzu bati nahitaez irten behar izatea edo horixe beragatik gizarte-zerbitzuetan ezin sartu izatea berriaz arautu behar da, berme juridikoak hobetzeko eta etxegabetasun-egoerak saihesteko helburuz. Gainera, beharrezkoa da etxerik gabeko pertsonak egoitza-zentroetatik kanporatzeak dakarren prozedurari eta ondorioei buruz hausnartzea, kasu guztietan bizitoki-aukera bat eskaintzeko eta edozein erabakiren oinarritzeko prozedura-bermeak indartzeko, zehapen-prozeduraren printzipioekin bat etorritik. [Arartekoaren Ebazpena, 2023ko maiatzaren 2koa](#).



## 2. Testuinguru sozial eta politikoa

Europar Batasuneko Kontseiluak akordio bat sinatu zuen 2023ko urriaren 9an, ijitoek etxebizitza egokia eta bereizi gabea eskuratzeko aukera berdintasunez bermatzeko eta banatutako kokalekuen auziari heltzeko neurriei buruzko zenbait ondorio biltzen dituen. Akordio horretan aitortzen da etxebizitzari eta ijito-biztanleriari dagokienez, egoera kritikoa dela eta horri aurre egiteko aurrerapenik ez dagoela, eta botere publikoei neurri zehatzak har ditzatela eskatzen dizkie, bereziki, ijitoen etxebizitza-arloko egoera hobetzeko, etxebizitza egokia eta bereizi gabea berdintasunez eskuratzeko izan dezaten bermatzeko.

Beste alde batetik, jakingarria da Europako Parlamentuaren 2023ko urriaren 4ko Ebazpena aipatzea, haur erromaniak hezkuntzan bereizteari eta diskriminatzeari buruzkoa. Europako Parlamentuak engaiamendu handiagoa eskatu die estatuei, ikasle ijitoen gizarteratzea, parte-hartzea eta hezkuntzaren arloko hobekuntza eragozten ari diren oztopo jakin batzuk gainditzeko, eta neurri espezifikoak eskatu ditu neska ijitoentzat.

2023. urtean, Genero-indarkeriaren aurkako prebentzio-eta borroka-programak garatzeko gida interesgarria argitaratu da, SENERGYren (etxeko indarkeriaren eta genero-indarkeriaren aurkako borroka-sarea), Europako Kontseiluaren eta EEA and Norway Grants<sup>14</sup> antolakundearen arteko lankidetzaren emaitzaz, ikuspegi zeharkakoa landuta eta emakume ijitoen eskubideak eta beharrak aintzat hartuta.

Azkenik, Ijitoen Idazkaritza Fundazioaren “Diskriminazioa eta ijitoen komunitatea” deritzon 2023. urteko txostena aipatu behar da. Txosten horretan, aurreko urtean artatutako diskriminazioari eta ijitoen kontrako jarrerari lotutako 532 kasu ageri dira, eta Fundazioak artezten dituen aurrerapen, jardunbide egoki, jurisprudentzia eta auzi estrategiko berrienak biltzen dira.

## 3. Jarduera-planaren esparruko bestelako esku-hartzeak

### 3.1. “Diskriminazioa eta diskriminazioaren aurkako politika publikoak EAEn” azterlana.

<sup>14</sup> Europako Esparru Ekonomikoaren baitako (Norvegia, Islandia eta Liechtenstein) finantza-tresna, Europako herrialdeetan gizarte-eta ekonomia-desberdintasunak murriztu eta lankidetzak indartzea helburu duena.

2023ko ekainean, Arartekoak *Diskriminazioa eta diskriminazioaren aurkako politika publikoak EAEn* deritzon azterlana argitaratu zuen. Azterlan horren inguruko xehetasunak txosten honen IV. kapituluaren ageri dira. Azterlanak esparru juridikoa eta egungo testuinguru soziala aztertzen ditu, eta euskal administrazio publikoak egiten ari diren jarduerak biltzen ditu, baita diskriminazioaren arloan nazioarteko erakundeek eta Arartekoak egindako txostenak eta gomendioak ere. Horretan guztian oinarrituta, jarduera-proposamen eta gomendio jakin batzuk egiten dizkie euskal administrazio publikoei, besteak beste: tratu-berdintasunaren eta diskriminaziorik ezaren arloko euskal lege integrala egitea eta onartzea, EAEn diskriminazioaren aurkako arloan behar bezala hornitutako berdintasun-erakunde, egitura edo erakunde independente bat sortzeari buruz hausnartzeko beharra. Hala berean, Arartekoak plangintza-tresnak eta estrategiak presta daitezten gomendatu du, diskriminazioaren aurkako borroka helburu nagusizat hartuta eta jarraipen- eta ebaluazio-adierazleak aurreikusita; kontsulta-organoetan diskriminazioaren xede diren gizarte-erakundearen eta kolektiboaren parte-hartzea bultzatzea; edo gorroto-diskurtsoari aurre egiteko jarduerak garatzea. Azkenik, adierazi du prebentzio-, babes- eta erreparazio-neurriak ezarri behar direla jarduketa eta jokabide diskriminatzaileen aurrean, administrazio-erreklamazioaren edo organo judizialen aurreko salaketaren osagarri gisa (arreta berezia jarri nahi da ikuspegi errestituzioan), edo bermeak antolatu behar direla erabakiak hartzeko tresna automatizatuetan.

### 3.2. Bilerak administrazioekin, erakundeekin eta elkarteekin

Arartekoak batzarra egin du Ijito Herriaren Erabateko Sustapenerako eta Partaidetza Sozialerako Kontseiluko kide diren ijito-elkarte guztiekin. Bilera horretan, elkarteek ijito-biztanleriak dituen arazo larrienak eta garrantzitsutzat jo zituzten kezka batzuk azaldu zituzten. Azken horien artean, gizarte-zerbitzuek egindako txostenen edukia aipatu zuten. Elkartekideen iritziz, txosten horiek ijito-familiekiko aurreiritziz eta ezjakintasunaz josita daude, etnia horretako familiek oraindik ere elementu bereizleak baitituzte, hala nola familia-giroaren berezitasunak bizikidetzaren unitatearen beste eredu batzuen aldean. Era berean, azaldu zuten mesfidantza nagusi dela ijito-familiek gizarte-zerbitzuekin eta bulego publikoekin dituzten harremanetan, eta horrek izugarri zailtzen du giroa ezartzea. Atzerapausotzat jo zuten *Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren Prestazio eta Zerbitzuen Zorroari buruzko Dekretuan* barruratu ez ziren kulturarteko bitartekaritzako eta familian esku hartzeko zenbait programa desagertzea. Gainera, haur ijitoen prestakuntzari eta emaitza akademikoei buruzko kezka azaldu zuten, baita eskola-porrotak dakarren arazoari buruzkoa ere. Haien ustez, gizarte-mailan igo ahal izateko, funtsezkoa da ikasle ijito gehiagok hezkuntzako goi-mailako zikloak egin ditzaten, eta, beraz, zalantzan jarri zituzten curriculum-egokitzapenak edo lanbide-hastapeneko ikastetxeetara bideratzeko erabakia. Arlo horretan bertan, proiektu interesgarriak proposatu zituzten ikastetxeei baliabiderik ez

ematea eta hezkuntza-bokazioa duten eta ijitoekiko aurreiritzirik ez duten irakasle gehiagoren falta sumatzen dutela salatu zuten. Azkenik, etxebizitza-eskubidearen urraketa salatu zuten, ijitoek pairatzen duten diskriminazioaren eta ijitoen aurkako jarreraren ondorioz, inguruabar horrek, ezinbestean, bizitegi-prekariatatera eramaten baititu.

## 4. Arloko jardueren laburpena

**4.1.** Ararteko erakundeak izapidetzen diren ijitoei lotutako keza asko etxebizitza egokia eta segurua izateko eskubidea urratzeari buruzkoak dira. Nazioarteko erakundeek bezala, Europar Batasuneko Kontseilua ere aintzat hartuta, Arartekoak neurri zehatzak har daitezela gomendatu du ijitoek etxebizitzaren arloan egun duten egoera hobetzeko, ijitoek etxebizitza egokia eta bereizi gabea berdintasunez eskuratzeko modua izan dezaten bermatzeko.

**4.2.** Arartekoak ijito-familien keza jaso ohi ditu, diru-sarrerak bermatzeko errenta edo bizitzeko gutxieneko diru-sarrera ukatu edo azkentzen zaielako, nahiz eta baliabide ekonomiko nahikorik ez izan eta gizarte-bazterketako egoeran egon. Hori gertatzen da eskatutako dokumentazioa aurkezteko ezintasunagatik, funtsezko izapideak ez ezagutzeagatik edo prestazio horiek jasotzeko eskubidearen titular izateko baldintzak eta betebeharrak ez betetzeagatik. 2022-2026 aldiko [Ijito Herriarekiko Euskal Estrategian](#), hauxe jasotzen da berariaz 10.1 ekintzan: *Lanbideko*

*Prestazio eta Inklusio Zuzendaritzarekin komunikazioa izan eta elkarrizketan aritzeko kate bat sortzea.* Espazio horrek aukera sortzen du antzemandako kezka eta gabeziei erantzuteko eta itxuraz neutroak diren baina

ijitoak desabantaila-egoeran jartzen dituzten jarduerak detektatzeko; beraz, zeharkako diskriminazioaren modalitatean sartuko litzateke. Era berean, ijitoen behar espezifikoak kontuan hartzen dituen araudiaren aplikazioa eta interpretazioa sustatzen lagunduko luke, “eskubideak ez baliatzearen” edo *non take up* gertakaria saihestuz.

**4.3.** Ararteko erakundeak gomendatu du DSBE prestazioaren espedienteak izapidetzean **diskriminazio-mota oro detektatzeko eta ikuskatzeko barne-mekanismoak abian jartzea**, diskriminazioaren aurkako arau-esparru berria aplikatuz. Arau-esparru berri horrek sektore publikoan eta pribatuan diskriminazio mota oro, zuzena edo zeharkakoa, prebenitzeko neurriak xedatzen ditu. Mekanismo edo tresna horiek beste zerbitzu publiko batzuetara ere hedatu litezke, tratu- eta diskriminazio-berdintasunerako eskubidea eta administrazio onerako eskubidea aplikatuz.

**4.4.** Arartekoak berretsi du garrantzitsua dela 2022-2026 aldiko Ijito Herriarekiko Euskal Estrategian jasotako neurriak betetzea, berdintasun eraginkorra eta diskriminaziorik eza lortzeko, eta gizarteratzeko eta ekonomian eta kulturaren parte hartzeko. Era berean, Arartekoaren “[Diskriminazioa eta diskriminazioaren aurkako politika publikoak EAEn](#)” deritzon azterlanak jasotzen dituen jarduera-proposamenak eta gomendioak azpimarratu ditu.

## Aurrekariak

Atal honetan, etorkinen eskubideei eragiten dieten Arartekoaren jarduerak jaso dira, euskal administrazio publikoaren politiken hartzaile diren aldetik. Gainera, etorkinen eta iheslarien harreraren eta gizarteratzearen eta

# Etorkinak eta kultura aniztasuna

**III.**  
kapitulua

**6**



haien eskubideetan eragina duten ezaugarri eta berritasun



esanguratsuenetako batzuk aipatzen dira.

[EUSTATen 2023ko urtarrilaren 1eko datuen](#) arabera, atzerriko herrialdeetan jaiotako biztanleen kopurua 277.911koa zen, hau da, duela urtebete baino % 8,7 gehiago, eta horietatik 203.662 lagunek atzerriko nazionalitatea zuten. Biztanleriaren % 9,3koa da, estatuan dagoen ehunekoa baino txikiagoa (% 16,9koa). % 50,1 emakumeak dira eta haien jatorri nagusia Latinoamerika da (% 44,1), batez ere, Kolonbia, Nikaragua, Honduras, Venezuela eta Paraguai. Ondoren, Afrikako herrialdeak daude (% 25,1), Maroko, Aljeria, Senegal eta Nigeria, baina kasu horretan, gizonak nagusi dira.

[Atzerritar jatorriko biztanleriarekiko pertzepzio eta jarreari buruzko 2023ko barometroak](#) oraindik ere erakusten du migrazioaren gaia ez dela arazotsua EAEn. Datuak urtetik urtera hobetzen badira ere, kopuruek gizatalde jakin batzuen estigmatizazioa islatzen dute, batez ere, Marokotik, Aljeriatik edo Magrebetik etorritakoak.

Aurten, etorkinen etorrerak gora egin du Europan, eta mailarik handienera iritsi da 2016az geroztik. [Frontex txostenak](#) jasotzen duenez, 16.915 lagun iritsi dira Mediterraneo mendebaldetik (2022an baino % 12 gehiago) eta 40.403 Afrika mendebaldetik (Kanariar uharteen ibilbidea), azkenak % 161eko hazkundea izan duela 2022. urtearen aldean.

Caminando Fronteras erakundearen [2023. urteko bizitzeko eskubidearen monitorizazio-txostenaren](#) arabera, 6.618 pertsonak galdu zuten bizia Europaren eta Afrikaren arteko mendebaldeko mugan, horien artean 363 emakumek eta 384 haurrek. Gehienak Mauritania, Senegal eta Gambiakoak ziren. Gehienak Mauritania, Senegal eta Gambiakoak ziren. [Migrazioetarako Nazioarteko Erakundeak](#) “[Migratzaile desagertuak](#)” proiektuan jaso duenez, 3.041 pertsona hil ziren Mediterraneoan 2023an eta 914 Mediterraneo mendebaldean. Hildakoen kopuru hori azken urteetako baino handiagoa da, egiatan etsigarria.

Inguruabar horretan, aipatzekoa da [Alboan](#) elkarteak “[Ikusezinak. Emakume migratzaileak mugen gurutzagunean](#)” Erdialdeko Amerikako eta Maroko-Espainia Hegoaldeko Mugako emakumeen migrazio-ingurumarian oinarritutakoa. Txostenak agerian uzten du emakume migratzaileen oinarritzko eskubideak urratzen direla eta indarkeria betikotzen dela migrazio-prozesu osoan, jatorritik, igarobidean, mugetan eta helmugan.

Azkenik, berriz ere azpimarratu behar da [2022ko Euskadiko gorroto-istiluei buruzko azken txostenak](#) 2023ko apirilean argitaratutakoak eta [Euskal Herriko Unibertsitateko Giza Eskubideen eta Botere Publikoen UNESCO Katedrak](#) egindakoak, oraindik ere nabarmentzen duela, erregistratutako gertakarien artean, lesio, mehatxu eta derrigortze arrazista eta xenofoboaren prebalentzia.

## 1. Kexarik aipagarrienak

Atal honetan, izapidetutako kexa batzuk aipatu nahi ditugu, non jatorri nazionalaren osagaiak berebiziko garrantzia izan duen.

### 1.1. Jatorri nazionala dela-eta tratu-desberdintasuna edo diskriminazioa salatzen duten kexak

Bizkaiko Foru Aldundiko Ogasun eta Finantza Saileko herritarren arretarako zerbitzuan jazoriko gertakari diskriminatzailea salatu zeneko jarduera bat aipatuko dugu. Arartekoak egiaztatu zuen Foru Sailak ikerketa bat agindu zuela salatutako gertakarien inguruan. Hala eta guztiz ere, ez zion idatziz erantzun zergadunak egindako erreklamazioari, zerbitzuan jasotako arreta eskasari zegokionez. Era berean, ez dirudi berariaz ikertu zuenik salatzailleak berak igorritako diskriminazio-alegazioen funtsa, eta, horrela, alde batera utzi zuen frogatu beharrendaren kargaren inbertsioari buruzko xedapena, tratu diskriminatzailea alegatuz gero aplikatzekoa dena. Hala ere, Arartekoak ontzat jo zuen Ogasun eta Finantzetako Foru Sailak zergadunak egindako eskaeraren azterketa xehatua egitea eta herritarrei arreta emateko zerbitzuan jasotako tratu desegokiagatik barkamena eskatu izana. Gainera, defentsa-erakunde honek proposatu zuen, administrazio onerako eskubidea betetzeko xedez, herritarren arretaren estandarrak finkatzeko tresna juridikoak lantzeko aukera aintzat hartzea, arreta txarrari eta diskriminazioari buruz jasotako salaketei erantzun egokia eman ahal izateko, diskriminatuta sentitu den edo tratu txarrak jasan dituen pertsonaren eta arreta eman dio(te)n funtzionario(ar) en arteko topaketa ahalbidetzeko gune erreparatiboak antolatzeke aukerari ere erreparatuta, Arartekoak berriki egindako *“Diskriminazioari eta diskriminazioaren aurkako politika publikoak EAEn”* deritzon azterlanean jasotako proposamenen haritik.

### 1.2. Gizarte-prestazioak ukatzeari, eteteari eta azkentzeari buruzko kexak

Jaso diren kexen artean, azpimarratzekoak dira aljeriarrek diru-sarrerak bermatzeko errentaren (DSBE) prestazioa eskuratzeko eta hari eusteko dituzten zailtasunei buruzkoak, Aljeriako enbaxadan pasaporte berritzeko izaten dituzten oztopoengatik, pasaporte ezinbesteko identifikazio-dokumentua baita prestazioak eskuratzeko. Afera berrietan, nazioarteko babesaren eskatzaile bati buruzko kexa bat aipatuko dugu; auzi horretan, Lanbideren ustez, eskatzaileak ez du Legeak arautzen duen bizitzeko gutxieneko diru-sarrera baliatzeko eskubidea ematen duen bizitoki erregularreko urtea bete duenik, nahiz eta aurten, finkatutako jurisprudentziaren erantzun gisa<sup>15</sup>, administrazio-

errekurtsoaren edo errekurtsio judizialaren bidezko eskubideen luzapenaren frogagiria ematen ari den, [Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2013ko ekainaren 26ko 2013/32/EB Zuzentaraua](#), nazioarteko babes emateko edo kentzeko prozedura komunei buruzkoa, aplikatuz.

[Abenduaren 22ko 14/2022 Lege berriak](#), Gizarteratzeko eta Diru Sarrerak Bermatzeko Euskal Sistemari buruzkoak, babes hobetu die Arartekoak bere gomendioetan ohararazi zituen egoerei, kalteberatasun-, eraginkortasunik eta ekitaterik gabeko arriskuagatik, Legebiltzarrari aurkezten dizkion urteko txostenetan adierazi den bezala. Hala, ezkontideei elkarrekin bizitzeko eskatzea, familia berriz elkartzeko zailtasunak izan arren, nola DSBE prestazioa jasotzeko *conditio iuris* gisa ondasunen ziurtagiria aurkezteko eskatzea. Era berean, segurtasun juridikoz hornitu da legea, arau ezarri baita bizitoki eraginkorra galdu egiten dela pertsona EAetik kanpo 90 egunez egoten denean. Lanbidek aplikatu ohi zuen irizpidea izanik, Arartekoak zalantzan jarri zuen haren aplikazioa ezartzeko lege-oinarririk ote zegoen, horren ziozko ondorioekin, hau da, prestazioa hiru urtean jasotzeko ezintasuna eta baldintzak ez betetzeagatik jasotako prestazioen erreklamazioa. Arau-esparru berriak legezko oinarri nahikoa eman die erabaki horiei. Hala eta guztiz ere, irizpide horrek, Arartekoaren iritziz, neurritz kanpoko erantzuna dakar, 90 egunetik gorako absentsia izan arren, bizilekuari eusten zaionean EAEn barruan eta interesdunak bizitzeko administrazio-baimena duenean, iritzi hori behin eta berriz helarazi zaiola sail kudeatzaileari. Bestalde, Lege berriak babes handitu die gizatalde kalteberei, hala nola iheslariei, gizakien salerosketaren eta sexu-esplotazioaren biktimei, eta adingabeak babesteko edo arau-hausle adingabeei gizarte- eta hezkuntza-arreta emateko sistemaren ardurapean egon direnei edo bizitza independenterako prestakuntza-programetan parte hartu dutenei. Horren ondorioz, [630 pertsonari eman zaie diru-sarrerak bermatzeko errenta](#) egoera horietakoren batean, Lanbide-Euskal Enplegu Zerbitzuaren datuen arabera.

Azkenik, etxebizitza berean bizi diren bi bizikidetz-unitatek baino gehiagok DSBE prestazioa jaso ahal izan dezaten, legeak txertatutako aukera hobekuntza argia izan da, etxebizitzak diru-sarrerak bermatzeko eta gizarteratzeko euskal sistemaren prestazioak eskuratzeko duen eraginagatik.

Diru-sarrerak bermatzeko errentaren eta etxebizitzarako prestazio osagarriaren arloan [Arartekoak emandako gomendio eta iradokizunen 2023ko Bilduma eta laburpenean](#), Lanbide-Euskal Enplegu Zerbitzuari bidalitako gomendioak kontsulta daitezke, bai eta II. kapituluko gizarteratze-arloan emandakoak ere.

15 Auzitegi Gorena, Administrazioarekiko Auzien Hirugarren Sala, 5. Sala, 1334/2023 Epaia, 2023ko urriaren 26koa. ECLI: ES:TS:2023:4468

### 1.3. Bizitokia eskuratzeko ezintasunari eta udal-eroldan izena emateko ezintasunari buruzko kexak, inskripzioaren bidez, eroldaren eta benetako bizilekuaren baldintza egiaztatu eta gizarteratzean aurrera egiteko aukera ahalbidetzen baita

Arartekoak jasotzen dituen kexa batzuetan esaten denez, gizarte-eskubideak baliatzeko zailtasun handiak daude, bizitoki egokirik egiaztatu ezin delako edo eroldan inskripzio jarraituko aldirik frogatu ezin delako; izan ere, prestazioen araudi erregulatzailak, hala nola bizitzeko gutxieneko diru-sarrerak edo diru-sarrerak bermatzeko errentarenak, baldintzen artean ezartzen baitu benetako bizitokia izatea eta bizilekua egiaztatzea. Etorकिनen gizataldearentzat ez da erraza etxebizitza bat eskuratzeko, alokairuaren merkatu pribatuan dagoen mesfidantzagatik eta diskriminazioagatik, merkatu hori baita nagusiki bertako biztanleak eta etorkinak etxebizitzez hornitzen dituenak, eta etxebizitza-parkearen egoeragatik. Kontuan izan behar da ezen, [Etxebizitzaren Euskal Behatokiak](#) Euskadiko tentsio eremuei buruz 2023ko abenduan egindako txostenaren arabera, tentsio eremu asko daudela, 1,2 milioi pertsona bizi diren udalerriak eta barrutiak biltzen dituztenak, hau da, biztanleriaren % 54. Horrek aukera emango luke maiatzaren 24ko 12/2023 Legeak etxebizitza izateko eskubideari buruz xedatzen dituen neurriak epe laburrean ezar daitezzen eta etxebizitza eskuragarriagoa izan dadin. Adingabeak ardurapean dituzten familien egoera oso kezagarria da, etxebizitzak haurren eta nerabeen bizi-garapenean eta haurren pobrezia-aren aurkako borrokan duen garrantziagatik. Gainera, bizitoki egokiari heltzeko zailtasunek disfuntzio larriak eragiten dizkiete gizarte-zerbitzuei, edozein esku-hartze sozialetan ezinbestekoak baitira.

### 1.4. Udal-eroldako inskripzioa berritzeari buruzko kexak

Aurten ere hainbat kexa jaso dira udal-eroldako inskripzioaren iraungitzearen inguruan, eta, horren inguruabarrean, Arartekoaren ondoko gomendio orokorraren jarraipena egitea izan dugu: [“Udalek Europako erkidegokoak ez diren atzerritarren eroldako izen-ematea eta iraungipena erabakitzeke eta datuak beste administrazio publiko batzuei uzteke erabiltzen duten prozedurari buruzko zenbait gogoeta”](#).

Gomendio orokor horretan, aplikatu beharreko araudiaren azterketa egin zuen Arartekoak, eta adierazi zuen iraungitze-deklarazioa salbuespenezkoa zela bizileku-baimen iraunkorrik ez duten atzerritarren kasua soilik arautzen duen araudian. Horregatik, udalei gomendatu zien bermeak ezar zitzatela balio eta printzipio konstituzionalak eta beren kalteberatasun-egoeragatik eta izapideak egiteari buruzko

ezjakintasanagatik kalteberatasun-egoera larriaren dauden atzerritarren eskubideak errespetatzeko. Adierazitako bermeen artean, iraungitza jo aurretik entzunaldiaren izapidea bideratzeko beharra nabarmendu zuen. Urte hauetan guztietan, egiaztatu da udalek iraungitza jo aurreko jakinarazpena bidaltzen dutela. Hala eta guztiz ere, kexak jasotzen jarraitu dugu eroldan inskribatuta zeuden eta etxean horretan bizi ziren baina, alde aurretik, jakinarazpen horren berririk izan ez zuten atzerritarren eskutik. Arartekoak udalei adierazi die garrantzitsua dela edozein komunikazioaren edukia modu frogagarrian ezagutzeko, eta arreta handiagoa gomendatu du komunikazioak jakinaraztean, hartzaileek horren berri sinesgarria izan dezaten, defentsa-gabeziako egoerak saihesteko, batez ere, bizitegi-prekarietateko egoerari lotutako jakinarazpenei heltzeko dauden oztopoen aurrean.

Azkenik, Gasteizko Udaleri igorritako gomendio bat aipatu behar dugu, [Arartekoaren 2023ko martxoaren 17ko Ebazpena](#), eroldako inskripzioaren iraungipena berrikus zezan, bizilekuaren eroldako inskripzioan aldaketa bat gertatu zelako, eta bizileku-aldaketa horretatik bi urteko epea igaro ez zelako, baina **aipaturiko gomendioa ez da onartu**.

### 1.5. Udaleko gizarte-zerbitzuen zailtasunak gizarte-arreta emateko

Gure hirietako kaleetan, atzerritar jatorriko etxerik gabeko pertsonen kopuruak gora egin du, eta horrek kezka handia sortzen du pertsona horien kalteberatasunagatik eta gizarte-arreta eskatzen duten pertsonen kopuruaren handitzeari erantzun behar dioten gizarte-larrialdietako udal-zerbitzuak gainzeka daudelako. [SIISek egindako azken zenbaketan](#), 658 pertsona aurkitu zituzten Euskadi osoan, gaua kalean igarotzen. Kalean aurkitutako pertsona gehienak gizonak ziren (% 91,5), hamarretik zazpi atzerritarrek ziren (% 76,7) eta gehienak 45 urtetik beherakoak ziren (% 69,7). 2022an, atzerritar jatorriko pertsonen proportzioa handiagoa zen (2018an, % 52koa zen).

2016az geroztik, ‘etxerik gabeko’ pertsonen kolektiboaren barruan, atzerritar jatorriko pertsonen garrantzi erlatiboa pixkanaka eta etengabe hazi da, eta Donostian hazi da gehien 2012tik, bai etxerik gabeko atzerritarren kopurua bai horien garrantzi erlatiboa (% 95). Bilbon ere ehuneko handia dago (% 84). Baliabideetako plazak ere ugartu egin dira. Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemako bigarren mailako arretako zentroak 1.253 pertsonari laguntzetik 1.991 laguni arreta egitera igaro ziren, hartu zituzten, hau da, % 60 inguruko hazkundea gertatu zen. Gizarteratze-baliabideetan artatutako pertsonen kopuruaren gorakada hori nahiko txikia izan da Araban (% 12,9koa 2018 eta 2022 urteen artean), handia Gipuzkoan (% 50,7koa) eta oso nabarmena Bizkaian (% 78,4), identifikatutako pertsonen kopurua 538tik 960ra igaro delarik.

Esku-hartze sozialari dagokionez, Bizkaiko Sos Arrazakeria Elkarteak kexa bat aurkeztu zuen Arartekoaren aurrean, kalean zegoen pertsona baten izenean, Bilboko Udaleko Gizarte Larrialdietako Udal Zerbitzuan jaso zuen gizarte-arreta salatzeko. Gertakari gatazkatsu baten ondorioz, Gizarte Larrialdietako Udal Zerbitzuak pertsona horri emandako erantzun zuzentzailea aztertu zuen Arartekoak, eta Udalari iradoki zion Gizarte Larrialdietako Udal Zerbitzuak prestazioak, eskubideak edo bidezko interesak murrizteko prozeduretan beharrezko berme juridikoak txerta ditzala, eta gogoeta egin dezala zehapen-prozeduraren proposamen osagarriak bultzatzearen komenigarritasunari buruz, ikuspegi errestituatiboari lotuta, [Arartekoaren 2023ko abenduaren 28ko Ebazpena](#), erantzuteke.

## 1.6. Herriaren Defendatzailearen bulegora bidalitako kexak

Beste urte batzuetan egin bezala, Espainiako **nazionalitatea** eskatzeko ebazpenaren atzerapenari buruzko kexak edo kontsulatuetan **hitzorduak** eskuratzeko zailtasunekin zerikusia dutenak bideratu dira, kasurako Espainiak Marokon dituen kontsulatuetan jazotako zailtasunei buruzkoak.

Arartekoaren ustez, larria da dokumentazioa berritzeko eta emateko hitzordu telematikoak eskuratzeari eta nazioarteko babes-eskaera eta haren berritzea aurkezteari eragiten dion arazoa. Poliziako Zuzendaritza Nagusiak zenbait doikuntza egin ditu, eskaerak ugaritu direlako eta hitzorduak behar ez bezala erabili direlako (hirugarrenek bildu modu masiboan). Horri esker, sistema hobetu da eta iragazki jakin batzuk txertatu dira, baina neurri horiek ez dira nahikoak. Egoerak kalte egiten die atzeritarrei, ezin dutelako indarreko dokumentaziorik izan eta atzerapenak izan dituztelako nazioarteko babes-eskaerak izapidetzean.

Gainera, kexa bat igorri da inskripzio-zedula ukatu izanari buruz, eskatzailea bere herrialdeko enbaxadan egon izanaren notario-akta eskatzeagatik. Akta horretan, jaso behar zen dena delako ordezkari diploma-ak edo bulego kontsularrak ezin zuela interesduna dokumentuz hornitu, eskabidea egin zuela eta erantzunik jaso ez zuela agerrarazteko. Gertuen zeukan enbaxada Parisen dago, eta, beraz, ezin da notario bat haraino joan. Arartekoaren iritziz, presentzia-akta aurkezteko beharra, eskaera izapidetzeko nahitaezko baldintza gisa, *extra legem* edo legez kanpokoa da, araudiak ez duelako galdatzen dokumentu jakin bat izan behar duenik, notario-akta bat baizik, eskabidea egin dela eta erantzunik jaso ez dela agerrarazteko agiria. Hori dela eta, erakundea kezkatu agertu da inskripzio-zedulen eskaerak izapidetzeko betekizun horren beharra dela eta.

Era berean, 2023an **oinarrizko ordainketa-kontuak** irekitzeko ezintasunaren berri eman duten pertsonen kexak bideratzen jarraitu dugu. Finantza-erakundeek kapital-zuriketari buruzko legeria alegatzen dute konturik ez zabaltzeko, edo, bestela, herrialdetik kanporatzeko ezintasuna egiaztatzeko eskatzen diete. Kontu korrante

bat izatea ezinbestekoa da fakturak eta zerbitzuak ordaintzeko edo lanari edo gizarte-prestazioei lotutako diru-sarrerak jasotzeko, eta, beraz, finantza-bazterketak gizarte-bazterketa sustatzen du. Herriaren Defendatzailea hainbat esku-hartze egiten ari da Ekonomia, Merkataritza eta Enpresa Ministerioako Altxorren eta Nazioarteko Finantza-ketaren Idazkaritza Nagusiarekin batera, zenbait finantza-erakundetan migratzaileen eta nazioarteko babesa eskatzen dutenen oinarritzko ordainketa-kontua eskuratzeko eskubideari dagokionez gertatzen ari diren irregulartasunen inguruan.

## 1.7. Beste arlo batzuetan izapidetutako kexak

Adingabeei lotutako kexak Arartekoaren Haur eta Nerabeen Bulegoaren Txostenean jaso dira. Era berean, txosten honen II. kapituluaren Administrazio elektronikoen datuen babesaren eta gardentasunaren eta gobernu onaren atalean, naziotasunaren zina izapidetzeko hitzordua eskatzeko ezintasunari buruzko kexen berri ematen da, bai eta, zerbitzuaren saturazioagatik, izapidea atzeratzeari buruzko kexak ere. Eusko Jaurlaritzako Berdintasun, Justizia eta Gizarte Politiketako Sailak antolaketa- eta teknika-arrazoiek alegatu zituen, bai eta eskaera-kopurua handitu izana ere, eta hobetzeko proposamen jakin batzuen berri eman zuen. Proposamen horiek [Arartekoaren 2023ko urriaren 9ko Ebazpenean](#) eta [2023ko irailaren 27ko Ebazpenean](#) kontsulta daitezke. Arartekoak jarduketara-aurreikuspen horien jarraipena egingo du.

Era berean, II. kapituluaren (Hezkuntza atalean), [Arartekoaren 2023ko abuztuaren 10eko Ebazpenaren](#) berri eman da. Ebazpen hori dela bide, Eusko Jaurlaritzako Hezkuntza Sailari gomendatu zitzaion erlijio islamikoaren irakaskuntzari lotutako hainbat neurri ezartzeko, eta osasun-arloan, berriz, administrazio-egoera irregularrean dauden helduek eta haurrek osasuna eskuratzeko dituzten zailtasunak jaso dira.

Azkenik, III. kapituluaren, Espetxeratutako Pertsonen atalean, kezka moduan nabarmendu dira pertsonen lekualdatzeak, prebentzio-presoei erregimen itxia ezartzearen ondorioz edo lehen graduan sailkatzearen ondorioz. Aurrekoa dela eta, Arartekoak erregimen itxiko modulu bat sor dadin gomendatu du, euskal espetxe-administrazio integrala lortzeko helburuan aurrera egiteko ([Arartekoaren 2023ko otsailaren 27ko Ebazpena](#)). Sustraitu gabeko pertsonen lekualdatzeen inguruan ere hainbat esku-hartze egin dira, atal horretan jasotzen den bezala.

## 2. Arau- eta gizarte-testuingurua

Aurten ez da arau-aldaketa aipagarriarik izan, honako hau izan ezik: [Migrazioari eta Asiloari buruzko Ituna](#), Europako Batzordeak 2020ko irailean egindako bost erregelamenduz osatutako legegintza-proposamena, EBra iritsitako irregularren kontrolari eragiten diona, datu biometrikoak hartzea, asilo-



eskaerak aurkezteko eta izapidetzeko prozedurak eta asilo-eskaera bat izapidetzeko ardura zein estatu kide duen zehazteko arauak, estatu kideen arteko lankidetzak eta elkartzak, eta krisi-egoerak kudeatzeko modua.

Gure autonomia-erkidegoan, [8/2023 Legea, ekainaren 29koa](#), Euskal Autonomia Erkidegoko kultu-leku edo -zentroei eta erlijio-aniztasunari buruzkoa, onartu dela nabarmendu behar dugu.

Eta [67/2023 Dekretua, maiatzaren 9koa](#), Migrazio eta Asilorako Euskal Foroa sortzen duena, kontsultarako, informaziorako eta aholkularitzarako kide anitzeko organoa.

Plangintza-tresnen artean, nabarmentzekoa da [Arraza-keriaren eta xenofobiaren aurkako herritartasunaren eta inklusioaren esparru estrategikoa](#) (2023-2027) Gizarteratze, Gizarte Segurantzak eta Migrazio Ministeriora, 2023. urtekoa.

Europako Batzordearen [“Gorritoak lekuri ez: Europa batua gorritoaren aurka”](#) komunikazioa aipatu behar dugu, hainbat esparrutan neurriak indartzen dituen, hala nola segurtasunean, ingurune digitalean, hezkuntzan, kulturaren eta kirolan. Gurtza-lekuak babesteko finantzaketa handiagoa bideratzea aurreikusten da, eta, aldi berean, EBk gorritoari aurre egiteko dituen politikari ahalik eta etekin handiena ateratzeko berariazko bidaliak izendatuko dira.

Aipatzekoa da Europar Batasuneko Oinarrizko Eskubideen Agentziaren txostena, EBko afrikar ondorengoek gero eta arrazakeria handiagoa jasaten dutela ziurtatzen duen [bigarren txostena: “Beltza izatea EBn”](#), Europako afrikar ondorengoek esperientziak jasotzen dituen. Europar Batasuneko Oinarrizko Eskubideen Agentziak ziurtatzen du EBko afrikar ondorengoek gero eta arrazakeria handiagoa jasaten dutela. Arartekoaren webgunean, [txostenaren laburpena](#) kontsulta daiteke.

Azkenik, Reem Alsalem [emakumeen eta nesken aurkako indarkeriari, horien kausei eta ondorioei](#) buruzko errelatore bereziak egindako txostenaren arabera, emakume eta neskek nazionalitatea eskura dezaten funtsezkoa da genero-berdintasuna eta garapena lortzeko.

## 3. Jarduera-planaren esparruko bestelako esku-hartzeak

### 3.1. Azterlan eta txostenen jarraipena

Arartekoak 2021ean [“Familia-erreferenterik gabeko gazte migratzaileak Euskadin”](#) azterlana egin zuenetik, aurrerapen garbiak egin dira, hasiera batean Euskarri Estrategiari esker, eta, ondoren, gazteei laguntzeko Trapezistak programa finkatzeari esker, Eusko Jaurlaritzako Berdintasun,

Justizia eta Gizarte Politiketako Sailak bultzatuta, gazteen emantzipazioa sustatzeko [Estrategia 2030](#) delakoaren barruan. Era berean, foru-aldundiek plaza gehiago dituzte emantzipatzeko eta gizarteratzeko programetan. Hala eta guztiz ere, familia-erreferenterik ez duten gazte atzerritarren kezak jasotzen jarraitu dugu, erabilgarri dauden plazen muga dela eta Kalteberatasun-egoeran daudenez, Arartekoaren [“Familia-erreferenterik gabeko gazte migratzaileak Euskadin”](#) azterlanean jasotako [gomendioak](#) gogorarazi behar dira.

### 3.2. Ikuskapen bisitak

**3.2.1.** 2023. urtean, Arartekoaren teknikariek bisita bat egin dute Montañoko aterpetxean (Trapezistak programaren bizitegia-baliabidea), etxegabetasun-egoeran dauden pertsonen aldi baterako arreta emateko estandarrak eta programaren helburuak eta baldintzak betetzen ote diren jakiteko Horretarako, [“Familia-erreferenterik gabeko gazte migratzaileak”](#) azterlanean jasotako gomendioak hartu zituen oinarritzat.

Zalantzarik gabe, bisitaren balorazioa positiboa izan zen pertsonen bizitegi-beharrari emandako erantzunari dagokionez, bestela bizitokirik gabe egongo baitziren. Hala ere, kezka egiaztatu zen baliabidea ez dela behar bezala txandakatzen, hiru hilabeteko egonaldia begiz jotzen baita, baina egonaldia askoz luzeagoa izan ohi da. Txandak eraz betez gero, baliabidean bizi diren pertsonen aukera izango lukete beren prestakuntza- eta gizarteratze-ibilbidean aurrera egiteko eta prozesuan itxarote-zerrendan dauden eta oinarrizko premiei erantzun ahal izateko bizitokirik ez duten beste pertsona batzuk artatzeko.

**3.2.2.** Bestalde, Arartekoaren teknikariek Olakueta Etxea izeneko baliabidea ere bisitatu zuten. Migratzaileentzako harrera- eta laguntza-zentro hori Berrizen dago, eta EDE Fundazioak kudeatzen du. Elkarbizitza-arauak betetzen ez zirela zioen familia baten nahitaezko irteeratik jasotako keza baten kariaz egin zen bisita. Arartekoak adierazi du garrantzitsua dela interes juridikoren bat murrizten duen edozein erabaki prozedurazko oinarrizko bermeak betez hartu behar dela. Halaber, bisitaldian egiaztatu zen oso garrantzitsua dela erabiltzaileei jakinarazitako hasierako egonaldi-arauak betetzea, bizikidetzan kalterik ez gertatzeko.

### 3.3. Bilerak administrazioekin, erakundeekin eta elkarteekin

**3.3.1.** Arartekoaren teknikariak Berdintasun, Justizia eta Gizarte Politiketako Saileko Immigratio eta Asilo Zuzendaritzako ordezkariekin bildu ziren, eta, horri esker, xehetasunez ezagutu zituzten Trapezistak Programa, [“Urretxindorra”](#) tutoretza-programa eta [Loturak](#) (etorkinei harrera egiteko tokiko sareak). Egokitutako baliabideetan,

iragaitzako pertsonen jarioa murriztu dela jakinarazi dute (Iruleak, Irunen).

Era berean, Arartekoa **Izenpeko** ordezkariekin bildu zen pasaportearen atzeritarren identifikazio elektronikoa buruz jarduteko. Erakunde hori lanean ari da dagokion administrazio eskudunak sustatutako identifikazio-sistema bat emateko. Sistema horretan, faktore bikoitza sinatu eta autentifikatuko da, erabiltzailearen terminal mugikorrera OTP kode bat bidalita. Horretarako, administrazio publiko bakoitzak bere identifikazio-bitartekoa konfiguratu beharko luke.

**3.3.2. Arartekoaren teknikariak Euskadiko Gazteriaren Kontseiluarekin** bildu ziren, eta erakunde hark etxebizitza eskuratzeko diskriminazioaren inguruko kezka azaldu zuen. Era berean, **Sos Ukraina** elkartearekin, euskal erakunde publikoek ukrainar jatorriko errefuxiatuei ematen dieten laguntzari eta etengabeko zailtasunaz aritzeko **Ongi Etorri Errefuxiatuak** elkartearekin ere bilera bat egin zen, eta udal-eroldan izena emateko zailtasunen eta prozesu horren atzerapenaren ziozko kezka azaldu ziren, bai eta familia-erreferenterik ez duten gazte atzeritarren egoeraren zioz ere. Gainera, erakundeak bilera bat izan zuen **Bidez Bide** elkartearekin. Elkarrekin tituluen homologazioan eta baliokidetzan espezializatuta dago, bai eta etxeko zerbitzuan prestakuntza-ibilbideetan lan egiten duten pertsonen laguntzean ere, batez ere, Gipuzkoan. Elkartekideek Estatuko Administrazio Orokorrak unibertsitate-titulazioa homologatzeari buruzko arazoak azaldu zituzten Arartekoari. Era berean, erakunde honek bilera bat izan zuen Harresiak Apurtuz elkartearekin. Bilera horretan, **#YoSoyÉtica** kanpainaren berri eman zen, eta etxebizitzaren arazoa eta udal-eroldan izena emateko zailtasunak salatu ziren, jabeen mesfidantzengatik eta errola sozialean inskribatzeko oztopoengatik. Azkenik, **Gipuzkoako Sos Arrazakeria** elkartearekin izandako bileran, besteak beste, honako arazo hauek nabarmendu ziren: Donostiako kaleetan bizi diren atzeritarren egoera, arreta publikoaren gabeziak, bizitokiari eta bazkariari buruzko oinarriko prestazioei dagokienez, eroldan izena emateari dagokienez edo Trapezistak programaren mugei dagokienez (adinaz eta plazez denaz bezainbatean, batez ere), horren ondorioz, programak eskaintzen duen harrera-zerbitzuak eskaera handia duelarik.

### 3.4. Amaitu berri den urtean, Arartekoaren adierazpen instituzionala argitaratu zen, Migratzailearen Nazioarteko Eguna dela eta, 2023ko abenduaren 18an.

Arartekoak migrazio-bide seguruak eskatu ditu tragedia humanitarioak saihesteko, eta kezka egiaztatu du zailtasunak egon daudela Estatuko Administrazio Orokorraren aurrean hitzordua eskuratzeko, dokumentazioa emateari lotutako izapideak egiteko helburuz.

## 3.5. “Diskriminazioa eta diskriminazioaren aurkako politika publikoak EAEn” azterlana

2023ko ekainean, Arartekoak **Diskriminazioa eta diskriminazioaren aurkako politika publikoak EAEn** deritzon azterlana argitaratu zuen. Azterlan horren inguruko xehetasunak txosten honen IV. kapituluaren ageri dira. Azterlanak esparru juridikoa eta egungo testuinguru soziala aztertzen ditu, eta euskal administrazio publikoak egiten ari diren jarduerak biltzen ditu, baita diskriminazioaren arloan nazioarteko erakundeek egindako txostenak eta gomendioak ere. Horretan guztian oinarrituta, jardura-proposamen eta gomendio jakin batzuk egiten dizkie euskal administrazio publikoari, besteak beste: tratu-berdintasunaren eta diskriminaziorik ezaren arloko euskal lege integrala egitea eta onartzea, EAEn diskriminazioaren aurkako arloan behar bezala hornitutako berdintasun-erakunde, egitura edo erakunde independente bat sortzeari buruz hausnartzeko beharra. Hala berean, txostenean plangintza-tresnak eta estrategiak presta daitezkeen gomendatzen da, diskriminazioaren aurkako borroka helburu nagusitzat hartuta eta jarraipen- eta ebaluazio-adierazleak aurreikusita; kontsulta-organoetan diskriminazioaren xede diren gizarte-erakundeak eta kolektiboak parte-hartzea bultzatzea; edo gorroto-diskurtsoari aurre egiteko jarduerak garatzea. Azkenik, adierazten da prebentzio-, babes- eta erreparazio-neurriak ezarri behar direla jarduketara eta jokabide diskriminatzaileen aurrean, administrazio-errekamazioaren edo organo judizialen aurreko salaketaren osagarri gisa (arreta berezia jarri nahi da ikuspegi errestituzioan), edo bermeak antolatu behar direla erabakiak hartzeko tresna automatizatuetan.

## 4. Arloko jardueren laburpena

**4.1.** Arartekoak etorkinei eragiten dieten kekek izapidetu ditu eskubide sozialekin lotutako arloetan, batez ere, Gizarteratzean, Hezkuntzan, Osasunean eta Etxebizitzan, bai eta Justizian eta Segurtasunean ere.

Euskal administrazio publikoek, beren zerbitzuak eta prestazioak eskuratzeko orduan, ez dute bereizten administrazio-egoera irregularrean egotea. Izan ere, gaurdaino zirauen mugetako bat ezabatu egin da etxebizitza bat okupatzeko eskubide subjektiboari buruzko **urriaren 10eko 147/2023 Dekretua** onartuta. Azken xedapenetako bigarrenean, Etxebiden, etxebizitza-erregulazioaren erregistroan sartzeko administrazio-egoera erregularrean egoteko baldintza kentzea xedatu da. Hala eta guztiz ere, etorkinen kalteberatasun-egoerari lotutako inguruabar espezifikoek eta hizkuntza ulertzeari lotutako oztopoek eragin handia dute beren eskubideak baliatzean, jasotako kexen azterketan egiaztatzen den bezala.

Desgaitasunaren balorazioan, mendekotasunak tratamendu desberdina du bizitzeko gutxieneko diru-sarreraren eskaerari

dagokionez. Jarduketa horiek Estatuaren eskumen eskusibobati erantzuten diote, Gizarte Segurantzaren oinarriko legeriari lotuta baitaude Espainiako Konstituzioaren 149.1 artikulua, 17. atala, nahiz eta autonomia-erkidegoetako zerbitzuek betearazten duten. Horregatik, bizitzeko gutxieneko diru-sarreraren prestazioa kudeatzeaz gain, desgaitasuna eta mendekotasuna baloratzen ditu, eta administrazio-egoera erregularrean dauden helduek soilik eskura ditzaketen prestazioak eta zerbitzuak ematen ditu. Esandako aldeak gero eta eragin handiagoa izango du, hein batean, EAEn urteak bizitzen eman duten eta bizitzeko administrazio-baimenik ez duten edo galdu duten biztanle etorkinen adinagatik.

**4.2.** Etorkinek zailtasun handiak dituzte gizarteratzeko eta laneratzeko prozesuan aurrera egiteko, beren administrazio-egoeraren, udal-errolan izena emateko aukeraren eta bizitoki egokia izateko aukeraren arabera, horiek guztiak funtsezko baldintzatzaileak baitira enplegua izateko, prestakuntza-jarduera batean parte hartzeko edo gizarterbitzuen euskal sistemaren eta diru-sarrerak bermatzeko eta gizarteratzeko sistemaren zerbitzuak eta prestazioak jasotzeko. Izapidetutako kexen arrazoi nagusia prestazioak ukatzea eta prestazio eta zerbitzuen onuradun izateko baldintzak eta betebeharrak ez betetzea izan da.

Arartekoak jardun publikoa aztertzen du erakundearen esku-hartzeetan, eta agerian utzi nahi du araudia aplikatzeko gehiegizko zorrotasuna eta gizarteringuruabarrak nahiz kalteberatasuna kontuan ez hartzea, horrek eragin handiagoa baitu etorkinengan, batez ere, haurrak ardurapean dituzten emakumeek osatutako guraso bakarrek familien kasuan.

Bestalde, **gero eta gehiago dira atzerritar jatorriko etxerik gabeko pertsonak**, kalteberatasun-egoera larrian daudenak eta gizarte-bazterkeriako egoera larriagotzeko arriskuan daudenak. Bizitegi-bazterkeriaren aurkako Euskal Estrategia berriak arazo sozial horri erantzun beharko lioke, gizarte-larrialdietarako udal-zerbitzuetan, batez ere, hiru hiriburuetan, duen eragina saihesteko.

**4.3.** Joan den urtean, udal-errolako inskripzioaren iraungipenari eragiten dioten hainbat kexa jaso dira, iraupen luzeko bizileku-baimenik ez duten atzerritarren kasuan, izen-ematea edo inskripzioa berritu ez zaielako. Arartekoak bideratutako jarduketetan, gomendio orokor honen edukia gogorarazi du: Udalek Europako erkidegokoak ez diren atzerritarren errolako izen-ematea eta iraungipena erabakitzeke eta datuak beste administrazio publiko batzuei uzteko erabiltzen duten prozedurari buruzko zenbait gogoeta. Gomendio horretan, iraungitze-deklarazioaren aurreko entzunaldi-izapidea ezartzea gomendatu zien udalei. Udalek, eskuarki, alde aurreko jakinarazpena bidali ohi dute, baina, batzuetan, pertsonak ez dute modu eraginkorrean jakiten berritzeko betebeharra zein den, eta ez dute baja erabakitzen duen komunikazio edo ebazpenaren berri ere. Hori dela eta, Arartekoaren iritziz, tresna osagarriak ezarri beharko lirake eta jakinarazpenetan arreta handiagoa jarri beharko litzateke horiek jasotzen direla ziurtatzeko. Bizitegi-prekarietatearen ziozkoak dira

jakinarazpenak jasotzeko eta udal-errolan izena emateko zailtasunak, bizitokia izatea ezinbestekoa baita etorkinek dituzten gizarte-eskubideak baliatzeko.

**4.4.** Herriaren Defendatzailearen Bulegoari helarazi zaizkion kexen artean, hura izapidetzeko erakunde eskuduna izateagatik, honako hauek daude: funtsezko izapideak egiteko eta aurrez aurreko arretarako hitzordu telematikoak lortzeko zailtasunei buruzkoak, bai eta finantza-erakundeek oinarriko ordainketa-kontuak irekitzeko jartzen dituen eragozpenei buruzkoak ere, oztopo horiek eragin handia baitute etorkinen bizitzan.

**4.5.** 2023an, Arartekoak *“Diskriminazioa eta diskriminazioaren aurkako politika publikoak EAEn”* argitaratutako azterlanak euskal administrazio publikoek xenofobiaren eta diskriminazioaren aurka eraginkortasunez borrokatzeko bete beharko litzaketen **gomendioak eta jarduera-proposamenak** jasotzen ditu.

Gainera, kexak izapidetzearen esparruan, Arartekoak proposatu du **herritarren arretan estandarrak finkatzeko tresna juridikoak** prestatzea, arreta txarrari eta diskriminazioari buruz jasotako salaketei erantzun egokia eman ahal izateko, bai eta **gune errestitutiboak** antolatzeke aukera aztertzea ere, diskriminatuta edo gaizki tratatua sentitu den herritarraren eta arreta eman zioten funtzionarioen arteko topaketa ahalbidetzeko.

**4.6.** 2022-2025 aldiko Immigrazioari eta Asiloari buruzko Kulturarteko VI. Plana betetzea, bai eta horri lotutako eginkizunen eta zerbitzuaren eskumena EAEko immigrazio- eta asilo-zerbitzuei eskualdatzea ere, dagoeneko adostuta dagoen moduan, ezinbestekoak dira harrera-politika eta gizarteratze- zein laneratzepolitika gauzatu ahal izateko eta Euskadiko etorkinen giza eskubideak bermatzeko xedez.

**4.7.** Aurten ere zorigaitz humanitario larrien lekuko izan gara, eta, ildo horretan, ezinbestekoa da giza eskubideen defentsarako erakundeentzat, hala nola Arartekoarentzat, migrazio-bide seguruak ezar daitezen eskatzea.



# Lesbianak, gayak, bisexualak, transexualak eta intersexualak (LGBTI pertsonak)

**III.**  
kapitulua

**7**



## 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, Arartekoak [Yogyakartako printzipioetan](#) ezarritakoa hartzen du gidaritzat, giza eskubideen arloko nazioarteko legeria aplikatzeko orduan, sexu-joerari eta genero-identitateari dagokienez. Erakunde honentzat erreferentzia estandarrak dira, halaber, lesbiana, gay, bisexual, transexual eta intersexualen eskubideen alde lan egiten duten Europako eta nazioarteko erakundeen erabakiak, jarraibideak eta aholkuak.

Sexu-joera edo genero-identitatea ezin da diskriminatzen arrazoi bihurtu, 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 pertsonen eskubide guztiak berdintasunez eta guztiz erabiltzen dituztela ziurtatu nahi du Arartekoak. Horretarako, euskal -administrazio publikoek beharrezko neurri eta jarduerak indartzea bultzatu nahi du,

pertsona horiek baztertzeko edozein arrazoi kentzearen eta haien eskubideak berdintasun osoz gauzatzea lortzearen. Arartekoaren jarduera helburu hauek lortzera bideratzen da:

- 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 ezabatzeke 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 eskarieko sentsibilizazioan oinarritutako kultura zabaltzea.

## 1. Kexarik aipagarrienak

### 4/2023 Lege berria aplikatzea Euskadin, sexuari buruzko aipamenaren erregistro-zuzenketa eskatzen duten pertsonen erregistro zibilerako sarbideari dagokionez

2023an, arlo honetan jasotako kexen artean, gairik azpimarragarriena Erregistro Zibilerako sarbideari lotutakoa da, hain zuzen ere, sexuaren erregistro-zuzenketa buruzko arau berriei heldu nahi izan dieten pertsonena, [4/2023 Legeak, otsailaren 28koak, trans pertsonen berdintasun erreala eta eraginkorrari eta LGTBI pertsonen eskubideak bermatzeari buruzkoak](#), xedatzen duenari jarraiki.

LGTBI pertsonen eskubideen aldeko elkarte batek Arartekoari igorritako kexa batean, trans pertsonen aurkako balizko diskriminazio bat salatzen zen, Eusko Jaurlaritzak Euskadiko erregistro zibiletara sartzeko aurretiazko hitzordu telematikoen hautabide gisa bide espezifiko bat ezarri zuelako sexuari buruzko aipamena erregistroan zuzentzeko

hasierako agerraldia eskatu nahi zuten pertsonentzat, hau da, hasierako komunikazioa posta elektronikoko bidez ezartzera behartzen zuen izapide bat erabilita, baina hitzordua ezin zen era automatikoan lortu, gainerako kasuetan jazotzen zen bezala.

Arartekoak Eusko Jaurlaritzaren laguntza eskatu zuen Euskadiko erregistro zibilean, beste izapide batzuk zirela eta, sartu nahi zuten gainerako pertsonen aldean erabiltzen zen tratu bereizi horren arrazoa zein zen jakiteko, eta adierazi zuen ezen, izapide bereizi horren egokitasuna edo desagokitasuna eta 4/2023 Legeak jasotzen duen agerraldia egin nahi zuten pertsonentzat izan zitzakeen abantailak edo desabantailak aurrez juzgatzeko asmorik gabe, egiazta zitekeela izapide-mota hori ez zela Erregistro Zibilean sartzeko eskatzen zen gainerako kasuetarako oro har ezarritakoa. Ararteko erakundeak bereziki azpimarratu zuen Eusko Jaurlaritzak azaldu behar zituela, hizpide darabilgun kasu zehatzean, sexuaren erregistro-zuzenketa egin nahi zuten pertsonen ematen zitzaizkien tratamendu bereizi horren arrazoiak. Horren guztiaren helburua izan zen justifikazio objektibo eta arrazoizkorik ote zegoen egiaztatzea kasu horietarako alde aurreko hitzorduen eskaeren tratamendu bereizia bermatzeko, eta, ondorioz –justifikazio objektibo eta arrazoizko horren sendotasunaren arabera– ea trans pertsonen jarraitu behar duten administrazio-ibilbidea bultzatzea helburu zuen ekintza ote zen, sexuaren erregistro-zuzenketa izapidetzeko, edo, aitzitik –justifikaziorik eman ezean–, pertsona horien eskubideak urra zitzakeen edo gainerako herritarrei dagokienez haien administrazio-ibilbidean kalte egin diezaikekeen jarduerarik ote zen.

Erantzunean, Eusko Jaurlaritzak tratu-desberdintasun horren arrazoa argitu zuen, hain zuzen ere, gizalde jakin horretako pertsonen laguntzea zela, eta Estatuko lege berriak arlo horretan emandako xedapenen ezarpen eraginkorragoa sustatzea, alde aurreko hitzorduen prozedura telematiko arruntetik salbuetsiz, hain zuzen ere, 2023. urtean, erabiltzaileei zailtasun ugari eragin zitzakelako. Izan ere, Arartekoa, 2023an, luze eta zabal mintzatu da gai horri buruz herritarren hainbat kexa direla eta, hala nola [Arartekoaren 2023ko irailaren 27ko Ebazpenean](#). *Ebazpen horrek amaiera eman zion Justizia.eus web-orrian aurrez aurreko hitzordua Justizia Ministerioak nazionalitatearen zin-izapidea egiteko eskatutako epean eskatzeko izandako arazoak, bai eta Bilboko Erregistro Zibileko langileek jasotako tratu desagokia ere, salatu zituen kexa bati, eta [Arartekoaren 2023ko urriaren 9ko Ebazpenean](#). Azkenak amaiera eman zion Bilboko erregistro zibileko bulegoan 2 urtetik beherako adingabe baten nazionalitatearekin lotutako izapide bat egiteko hitzordurik ez zegoela salatu zuen kexa bati buruzko jarduketari.*

Laburbilduz, lege berriak dioenaren ildoan, sexuari buruzko aipamena erregistroan zuzentzeko eskaera egiteko helburuz, Euskadiko erregistro zibilean hasierako agerraldia eskatzen zutenen aurretiazko hitzordurako sarbidetik bereizteari dagokionez, Arartekoak egiaztatu zuen ekintza positiboa zela, Euskadiko erregistro zibilean sartzeko alde aurreko hitzordua ematean nahi gabeko atzerapenak eta, hainbat arrazoi zirela kausa, gainerako erabiltzaileak jasaten ari

ziren zailtasunak saihestekoak. Beraz, neurri bereziaren oinarria zen Eusko Jaurlaritzak trans pertsonen benetako berdintasun eraginkorra eragotz zezaketen oztopoak kendu egin nahi zituela, baldin eta, sexua erregistroan zuzentzeko lege-arau berriak onartu ondotik, prozedura hori abian jarri nahi bazuten.

## 2. Arau- eta gizarte-testuingurua

2023an, arlo horri eragiten dioten berrikuntza aipagarrienak Espainiako Estatuan eta Europan gertatu dira, jarraian zehazten den bezala:

### 2.1. Estatuko neurri garrantzitsuenak

2023an, Gorte Nagusiek LGTBI eskubideen ingurumaria aldatu duen lege bat onartu dute: [4/2023 Legea, otsailaren 28koa, trans pertsonen berdintasun erreal eta eraginkorrerako eta LGTBI pertsonen eskubideak bermatzekoa](#). Zioen azalpenean adierazten den bezala, lege horren helburua da **lesbianen, gayen, bisexualen, transen eta intersexualen (aurrerantzean, LGTBI) eskubideak garatzea eta bermatzea**, diskriminazio-egoerak desagerraraziz, Espainian sexu-orientazioa, sexu-identitatea, genero-adierazpena, sexu-ezaugarriak eta familia-aniztasuna askatasun osoz bizi ahal izateko. Legeak LGTBI pertsonen eskubideak bermatu nahi dituzten politika publikoak definitzen ditu, beren herritartasuna erabat egikaritzea eragozten dieten oztopoak kendu nahi baitituzte.

Lege horren I. tituluan jasotzen denez, **zerbitzu publikoak egokitu egin behar dira** LGTBI pertsonen tratu-berdintasuna aitortzeko eta bermatzeko, sexu-orientazioaren eta -identitatearen, genero-adierazpenaren eta sexu-ezaugarrien eta familia-aniztasunaren arloko **aniztasuna aitortu eta babesteko**, aniztasunarekiko errespetua sustatzeko zabalkunde- eta sentsibilizazio-betebehar publikoa ezartzeko, azterlanak, memoriak edo estatistikak egitean, diskriminazioaren arrazoiak eta bilakaera ezagutzeko aukera ematen duten adierazleak eta prozedurak txertatzeko, administrazio publikoen eta herritarren partaidetzarako organoaren arteko lankidetzaprintzipioa ezagutzeko, hau da, **LGTBI Pertsonen Partaidetzarako Kontseilua**. Gainera, II. kapituluan, LGTBI pertsonen berdintasun eraginkorra sustatzeko politika publikoen multzo bat ezartzen da.

Hala ere, gizartean duen eraginagatik, bereziki nabarmendu behar da lege honen II. titulua, trans pertsonen berdintasun erreal eta eraginkorra sustatzeko neurri batzuk biltzen dituena. Bertan, **transsexualen “genero-autodeterminazioa” deritzona jasotzen da**. Eta prozedura horren arabera, Erregistro Zibilean eta administrazio-dokumentazio osoan sexu-identitate berria juridikoki aitortzeko diagnostiko mediko edo psikologikoa aurkezteko betebeharretik salbuesten da pertsona, eta pertsonaren



izena, itxura edo gorputz-funtzioa prozedura mediko, kirurgiko edo bestelako bidez aldatzeko beharra ere ezabatzen da.

Hala, I. kapituluaren arautzen da pertsonen sexuari buruzko aipamenaren erregistro-zuzenketa eta dokumentu-egokitzapena, eta, **muga gehiagorik gabe, eskatzaileak askatasunez adierazitako borondatea aitortzen da**, eta, horrekin batera, ezabatu egiten da eskatzailearen borondatearen adierazpen asketik harago doan edozein betekizun edo diagnostiko mediko edo psikologiko (aurreko lege-esparruaren arabera eska daitezkeenak) aurkeztu beharra. Era berean, indargabetu egiten da **adin-nagusitasunaren eskakizuna** pertsonen sexuari buruzko erregistro-aipamena alda dezaten eskatzeko. II. kapituluak, botere publikoen jardura-ildo orokorrak ezartzeaz gain, trans pertsonen berdintasun eraginkorra sustatzeko zenbait neurri arautzen ditu, hainbat esparrutan: lana, osasuna eta hezkuntza.

Legeak beste betebeharrak batzuk ere ezartzen ditu, hala nola **dibertsitate afektibo-sexuala enpresa-eremuan txertatzeari** buruzkoak; hala, lan-munduak LGBTI pertsonen benetako berdintasun eraginkorra lortzeko negoziazio kolektiboaren bidez adostutako neurri eta baliabide multzo planifikatua izan beharko du, LGBTI pertsonen aurkako jazarpenari edo indarkeriari arretea emateko jardura-protokolo bat eta guzti.

Neurri horien guztien edukia eta irismena gerora garatuko da **erregelamendu bidez**.

Legeak hainbat sektoretatik etorritako **kritikak** jaso ditu, zalantzan jartzen baitute, besteak beste, lege-esparru berri horrek babes egokia eskainiko ote dien sexu biologikoarekin identifikatuta sentitzen ez diren pertsonen –berezi haurrei eta adin txikiko nerabeei–, txosten medikoaren edo aurretiazko diagnostikoaren betekizuna baztertuta sexuari buruzko aipamena erregistroan zuzentzea eskatu ahal izateko. Halaber, sektore feminista batzuk oso kritiko agertu dira manu berriarekin, haien ustez, lege-proiektuaren xedapen askok talka egiten dutelako emakumeen eskubideekin.

Lege-esparru berri horren helburua da EBren **LGTBIQ Pertsonen Berdintasunerako 2020-2025 Estrategian** jasotako ildoari jarraitzea. Estrategia hori lau ardatz hauetan egituratzen da: (I) diskriminazioaren aurka borrokatzea, (II) segurtasuna bermatzea, (III) gizarte inklusiboak eraikitzea eta (IV) berdintasunaren aldeko mugimendua mundu osoan gidatzea.

## 2.2. Europako neurri garrantzitsuenak

**Europar Batasunaren** 2023ko abenduaren 14an, Europako Parlamentuak **onartu egin zuen estatuen artean seme-alabatasunari eta gurasotasunari buruzko erabakiak onartzeko** eta Europako filiazio-ziurtagiria sortzeko

erregelamendu-proposamena. Orain, Kontseiluak eman beharko dio azken onespina testuari. Gainera, apirilaren 12an, Europako Batzordeak **LGTBIQ berdintasunari buruzko 2020-2025 Estrategiaren** aurrerapenari buruzko txostena argitaratu zuen.

**Europako Kontseiluaren** inguruabarrean, nabarmentzekoa da **Europako Batzordearen 17. gomendio orokorra, Arrazakeriaren eta intolerantziaren aurkako, LGBTI pertsonen aurkako intolerantzia eta diskriminazioaren aurkako prebentzioari eta borrokari buruzkoa**, 2023ko ekainaren 28an onartutakoa. Gomendioa LGBTI pertsonen aurkako intolerantziari eta diskriminazioari aurre egitea helburu duten jardueren bidez egituratzen da, pertsona horiek barneratzen dituen gizartea garatu nahi dutela, estatuak LGBTI pertsonen aurkako intolerantzia eta diskriminazioaren aurkako prebentzio- eta borroka-lanetan gidatzeko helburuz.

Beste alde batetik, **Giza Eskubideen Europako Auzitegiak** 2023an gai horri buruz emandako epaien garrantzia azpimarratu behar da; izan ere, bost aldiz eman du epaia, hainbat estatu (Bulgaria, Polonia, Errumania, Errusia eta Ukraina) –horietako hiru EBkoak– kondenatuz, sexu bereko bikoteek eskubide hori aitortzeko eta harreman egokiak babesteko duten eskubidea ukatzeagatik, Arartekoak argitaratutako Giza Eskubideei buruzko **Jurisprudentzia buletinean** zehatzago aztertzen den bezala.

## 3. Arloko beste jarduketa batzuk

### - Bilerak elkarrekin

Arartekoaren LGBTI pertsonen arloa eta Haur eta Nerabeen Bulegoa **AMANDA** elkarrekin (siglen gaztelaniazko esanguran, genero-disforia azeleratua duten nerabeen amen elkarrekin) bildu ziren 2023an. Elkarrekin horrek mahairatutako eskaerak eta arazoak, oro har, nerabezaroan bat-bateko genero-disforia agertzen duten nesken ama gisa jasaten dituzten zailtasunei eta arazoei buruzkoak izan ziren. Bileran horri buruzko hainbat gai proposatu ziren, honela laburbil daitezkeenak:

- **Hasiera azkarreko edo berehalako genero-disforiari erantzuteko irtenbide mediko eta kirurgiko atzerazinen zuzentze eza, azken hamarkadako lege-garapenen babesean.** Elkarrekin Arartekoari azaldu zion trantsizio-eskaeren igoera izugarri igo dela Euskadiko genero-unitateetan, Gurutzetako Ospitalearena ere aintzat hartuta. Elkarrekin azpimarratu zuenez, gaur egungo joeraren arabera 14 eta 17 urte bitarteko neskek osatzen dute berehalako genero-disforiaren kasuen % 80. Era berean, elkarrekin iritsi diren kasuetan, nerabeei gizartean egokitzeko zailtasunak eragiten dizkieten beste inguruabar batzuk ere biltzen direla azpimarratu zuten. Adierazi zuten, zuzentze bidez,

egungo ereduaren bidetik, trantsizio soziala errazten eta ahalbidetzen da nerabeak eskatu eta berehala, eta horrek, haien ustez, esku-hartze hormonal eta kirurgikorako prozesua bizkortzen du, halako ebakuntzek dakartzaten ondorioetan (izugarriak dira osasun-alderdietan, besteak beste, ugalkortasunik eza sorrarazten dutelako) zuhurtzarik jarri gabe. Gurutzetako Genero Unitatearen arreta-datuak nabarmendu zituzten, 2011tik 2021era artekoak. Aldi horretan, eten bat antzematen da grafikoki 2016/2017 urteetan, Osakidetzaren datuen arabera. Hala, 2011n, genero-unitate horrek artatutako biztanleria osoaren % 10 pediatriako pazienteak ziren, eta 2021ean, berriz, unitate horretan artatutako pertsona guztien % 44 adingabeak ziren. Berealdiko hazkundea gertatu da, eta 2016/2017ko tarte horretan gora egin du, transexualentzako osasun-gida aplikatzen hastearekin batera. *Transexualak genero-identitateagatik ez baztertzeari eta aintzat hartzeari buruzko 14/2012 Legeak* garatu du gida hori eta, aipaturiko denbora-tartean, endokrinologia-kontsultak nabarmen ugairu dira, psikologia- edo psikiatria-kontsulten kaltetan; horrez gain, esan behar da genero-berdintasuneko unitateak osasun mentaleko sare orokorretik kanpo egituratuta daudela.

- **Sare sozialen bozgorailua:** Gainera, sare sozialak (bereziki TikTok edo Instagram) informazio faltsua azkar bai azkar hedatzen duten tresnatzat jo zituzten, eta trantsizioarekin aurrera egitea erabakitzen duten haur edo nerabeentzako onarpen eta goratze sozialaren plataforma gisa funtzionatzen dute.
- **Hurbiltasun-eredua versus genero-unitateak, kasu hauei lotutako osasun-erakunde eskuduna ezartzeko:** Elkarteko kideek Arartekoari azaldu zioten 9/2019 Euskal Legeari zuzenketak aurkeztu zizkietela, eta Euskadik Katalunian eta Nafarroan onartu duten hurbiltasun-ereduarekin (vs. genero-unitatea) bat egiteko beldurra azpimarratu zuten. Hurbiltasun-eredu horrek, haien ustez, baiezko heltzeen aplikazio mekanikoa erakutsi du praktikan, eta, elkartekideen iritziz, ez du ikuspegi zabalagoa eta diziplina anitzekoa ematea ahalbidetzen (kasurako, diziplina mediko gehiagok esku hartuta, besteak beste, psikiatriko espezialistek); elkartearen irizpidearen arabera, ordea, esandakoa bultzatu beharko litzateke genero-unitateen eredutik abiatuta. Elkarteak adierazi zuen nahiago zuela alde zuzenetik ageri ziren osasun-premiei edo ondoezei heltzea, identitatea eta gorputza adiskidetzeko lekuri ba ote dagoen aztertzeke. Gainera, Arartekoari jakinarazi zioten trantsizioa egin duten nerabeen osasunari buruzko datuek ez dutela hobekuntzarik erakusten, ez eta okertzerik ere. Azkenik, atentzia eman zuten joera-aldaketa baten inguruan, bereziki bere garaian trantsizio-tratamenduak bizkortzen aitzindariak izan ziren herrialdeetan, une honetan atzera egiten ari baitira. Horren adibide zehatzak eman zituzten eta horri buruzko hainbat datu eta txosten baliatu zituzten.

- **Familien beldurra kexak aurkezteko defentsa-erakundearen aurrean.** Estatu osoan ezarrita dagoen elkarrekin adierazi zuen familiek beldurra sentitzen dutela administrazio publikoen jarduerekin ados ez dauden kasu zehatzak herritarren defendatzaileen aurrean azaltzeko. Gaur egun, bi kasu dituzte judizializatuta, eta bat ere ez defentsa-erakundeei igorrita. Oro har, administrazio publikoek proposatutakoari kontra egiteko orduan ere beldurra badagoela adierazi zuten, administrazioek proposatutako heltzearekin (gehienetan, baiezkoa) ados ez dauden gurasoak ondorioen beldur direlako (gizarte-zerbitzuetara bideratzea, babesgabetasun-arriskua).
- **Protokolorik eza detrantsizio deiturikoetan:** Gainera, adierazi zuten osasun zerbitzu publikoek ez dutela protokolorik detrantsizioa egiteko.
- **Prestakuntza espezializatuaren beharra.** Elkarteak, azkenik, azpimarratu zuen gai horiei buruz ematen den prestakuntza, bai hezkuntzako eta osasuneko profesionalei, bai ikasgeletan, profesional espezializatuak eman behar dutela, eta ez seme-alabak dituzten gurasoek edo haien esperientzia kontatzen duten pertsonak.

Arartekoak aintzat hartu zituen proposamen horiek guztiak, eta bereziki kontuan hartu zuen **detrantsizio deiturikoentzat protokolorik ez dagoela**, gabezia garrantzitsutzat jotzen duelarik, trantsizio-prozesuan dabilen protokoloen sorta luzeari erreparatuta. Era berean, deskribatutako egoera aztertzeke eta elkarrekin adierazitako arazoak kontuan hartzeko konpromisoa hartu zuen. Elkarte horri argitu zitzaion **Arartekoaren erakundeak arlo horretan esku hartzeko dituen aukerak zein diren**, eta bananako kexa zehatzetan oinarrituta hobeto bideratzen direla, elkartekideek proposatu zuten ereduaren kritika orokorrari erantzunda baino. Guztiaz ere, Europako eta nazioarteko erakundeetara bideratu ziren elkartekoak, Espainian ezarri den eredu juridiko, hezkuntza- eta osasun-ereduari kritika orokorragoa egitea ahalbidetzen duten plataformak diren aldetik, eredu horren eskutik banaka edo kasuan-kasuan haur eta nerabeen eskubideak urra daitezkeela kontuan hartuta. Azkenik, Arartekoak hitz eman zuen bileraren funtsezko edukia aipatuko zuela Eusko Legebiltzarrari egindako 2023. urteko txostenean.

## - Arartekoaren adierazpen instituzionalak eta jarrera

**2023ko ekainaren 28an, LGTBI Harrotasunaren Egunaren** kariatz Arartekoak egin zuen **adierazpen instituzionalean**, Ararteko erakundeak euskal administrazioei gogorarazi nahi izan die garrantzitsua dela **diskriminazioaren aurrean babes egokia eta eraginkorra bermatzea**, bai eta, zenbait esparrutan, oraindik ere pertsonen aurka sexu-orientazioagatik edo genero-identitateagatik dauden gorroto-ekintza edo -diskurtsoen

aurrean ere. Ildo horretan, gogorarazi zuen betebeharrak publikoa dela Euskadin LGBTI pertsonen beren nortasun afektibo-sexualaz gozatu eta garatu ahal izatea, osotasunez, duintasunari kalterik egin gabe, mugarik, aurreiritzirik, gorrotorik, intolerantziarik edo diskriminaziorik gabe.

Dena dela, **gizartearen harrotasuna** ere nabarmendu nahi izan zuen; izan ere, LGBTI kolektiboen borrokari eta azken urteotan aldarrikapenak jaso dituzten lege- eta erakunde-aldaketei esker, LGBTI pertsonen eskubideen errespetuaren eta pertsona horiek eremu guztietan erabat gizarteratzearen garrantziaren inguruan **Euskadin adostasun historikoa sendotzea** lortu baitu. LGBTI kolektiboaren eskubideen aurrerabideetan atzerapausorik egon ez dadin eta, zenbait esparrutan, pertsonen orientazio sexualagatik edo genero-identitateagatik oraindik ere irauten duten pertsonen aurkako **gorroto-diskurtsoei aurrea hartzeko**, Arartekoak Euskadin LGBTI pertsonen aurkako balizko gorroto- edo diskriminazio-ekintza edo diskurtsoei buruz prestatuturiko **azterlana** iragarri zuen. Lan hori **2024an argitaratuko da**.

#### - Eraso homofobia gaitzestea

2023an, Villabonan, bi gazte kolonbiarrek jasan zuten eraso homofobo eta xenofobo bortitzaren aurrean, bikote gisa zuten maitasuna ezkutatu gabe dantzan aritu ziren taberna batetik atera ondoren, Arartekoak **eraso hori jendaurrean gaitzesteko aukera izan zuen eta irmoki gaitzetsi zituen, orobat, gizarte demokratiko eta plural batean onartezinak diren pertsonenganako gorroto-ekintzak, orientazio sexualagatik eta atzerriko jatorriagatik, giza eskubideen eremua**, hots, erakunde honek defendatu eta sustatzeko betebeharrak duen eginkizunaren balio gorenari, **zeharo urratzen baitute**.

## 4. Arloko jardueren laburpena

#### - Kexarik aipagarrienak

2023an jasotako kexen artean, aipagarrienak izan dira [otsailaren 28ko 4/2023 Legea](#) trans pertsonen berdintasun erreal eta eragingarriko eta LGBTI pertsonen eskubideak bermatzeko, aplikatzeari buruzkoak, bereziki, erregistroan pertsonen sexuari buruzko aipamena zuzentzeko eskaerei dagokienez, kudeaketa hori euskal erregistro zibiletan bideratu behar baita. Hasierako zalantzak sortu baziren ere, Eusko Jaurlaritzak tratatu desberdina ematen ote zien eskatzaileei hasierako agerraldirako beharrezkoa zen aurretiko hitzordua eskuratzeari dagokienez, egia esatera, Arartekoaren esku-hartzeak argitu zuen gizatalde horren alde hartutako neurri bereziekin tratatu mesedegarriagoa ekarri nahi zutela, eta lege hori aplikatu eta berehalakoan, eskaeren kolapsoa saihestu.

#### - Legezko esparru berriak trans neskei, mutileri eta nerabeei sorrarazten dizkien arazoak eta legearen inguruko kritikak

2023an, Arartekoak bertatik bertara ezagutu ditu transexualen eskubideen arloan egindako azken lege-erreformekin ezarritako sistema berriari egindako kritika sakonak. Lege horren ildoan, badirudi –haur eta nerabeei dagokienez, behintzat– arau berriak gurasoen irizpidea saihesten laguntzen duela, egoera horretan dauden haurrek eta nerabeei adierazitako borondatea lehenetsiz, osasunean eta garapen pertsonalean ondorio itzulezinak dakarkielako. Osasun-administrazioak, hezkuntza-administrazioak eta gizarte-zerbitzuek zein haurrak babesteko administrazioek erabaki horiei ematen dieten laguntza mekanikoak (zenbait lege-xedapenek hala aginduta, Arartekoari helarazi dizkioten kritikekin bat etorritik), gurasoen irizpidea kontuan hartu gabe eta adingabeek sexu-aldaketarako dituzten asmoak gizarte-ingurua, familia-ingurua, osasun mentala eta abarrek alderdiak behar bezala haztatu gabe, nahi ez diren ondorioak eragin ditzake neska-mutil eta nerabeen osasunean eta etorkizuneko garapenean. Kritika horiek orokorrak diren arren, Arartekoaren iritziz, gaia nahikoa garrantzitsua da arreta zorrotza jasotzeko, eta, horregatik, elkarte hori gogatu du, hala badagokio, banakako kexak egin ditzan, erakunde honek kasu zehatzak aztertzeko modua izateko eta administrazio eskudunen aurrean aurkezteko aukera izateko, egun erabiltzen den sistema hobetzeko asmoz.

#### - Arartekoaren jarduketak diskurtso eta jarduera LGBTIfobikoak saihesteko

Azkenik, azpimarratu behar da Arartekoak 2023an egin zuen lana, LGBTI pertsonenganako arbuio, diskriminazio, gorroto edo fobiako diskurtsoak eta jarrerak prebenitzearen garrantziari buruz euskal erakundearen eta gizartearen arreta erakartzea helburu izan zuena. Horretarako, bai ekainaren 28ko adierazpen instituzionala baliatuz, bai Euskadin izandako ekintza homofobikoak gaitzetsiz, Arartekoak mezu hau zabaltzeko nahi izan du: prebentzio-neurri publikoak indartu behar dira, bizikidetzako gizarte-giroa sendotzeko eta Euskadin aniztasun afektibo-sexuala erabat onartzeko. Ildo beretik, euskal gizarteak horren inguruan daukan benetako egoera ezagutzen laguntzeko, Arartekoak Euskadiko diskurtso LGBTIfobikoei buruzko azterlan bat egin zuen 2023an, eta 2024an argitaratuko da.



# Adinekoak eta menpekotasun egoeran dauden pertsonak

**III.**  
kapitulua

**8**



## Aurrekariak



Aurreko ekitaldietan bezalaxe, Arartekoak bi norabidetan egin ditu adinekoen eta mendeko pertsonen esparruan egindako jarduketak, eta kasu batzuetan bat etorri dira. Alde batetik, gizarte zerbitzuek eta zerbitzu sozio-sanitarioek dependentsia egoeran edo arriskuan dauden pertsonen emandako arreta jorratzen da, adinari erreparatu gabe. Horrela, gai honen inguruan jasotako kexa 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.

Beste alde batetik, arloaren interesekoak dira adineko pertsonengan bereziki eragina duten gai guztiak, horien artean dependentsia. Aintzat hartu behar da giza eskubideetan oinarritutako ikuspegi berriek (eskubideen titulartasunaren printzipioa) adineko pertsonen ahalduntzea azpimarratu nahi dutela, eskubidea duten subjektutzat joz, eta ez bakarrik gizarte asistentzia jasotzen duten pertsonak bezala bakarrik.

Adierazi beharra dago gure Autonomia Erkidegoa ez dela gizarte aurreratuetan gertatzen ari den aldaketa-prozesu sakonetik kanpo geratu. Aldaketa hori bizi-itxaropena handitzearen eta biztanleria zahartzearen, bakardade-egoerak areagotzearen eta berdintasunaren arloan jazo

diren aurrerapenen ondorioz etorri da, azkenak direla eta, emakumeak lan-merkatuan txertatu baitira, laguntzeko familia-sarearen egiturak zeharo aldatu direlarik. Faktore horiek guztiek eta giza eskubideen gaineko ikuspegi berriek aldaketak eragiten dituzte gizarte-politiken definizioan, eta, zehazki, adinekoentzako arreta-ereduetan, bereziki, mendekotasun-egoeran daudenentzako eta iraupen luzeko laguntzak eta zaintzak behar dituztenentzako arretan. Hurrengo hamarkadan *baby boom* delakoaren belaunaldiak ekarriko duen eragin demografikoak iradokitzen digu plangintza egoki baten beharri buruzko gogoeta egin behar dela, aurreikusten diren baliabideak euskal gizartearen mailakako zahartzearen arabera egokitu beharko direlarik.

## 1. Arloa kopurutan

Ekitaldi honetan 53 kexa jaso dira guztira arlo honetan; kopuru horri erreparatuta, 2020an, COVID-19a etorri aurreko urteetan eremu horretan jorratutako auzien kopurua kontuan harturik, esan behar da igoera esanguratsua gertatu dela.

Aurten ere azpimarratu behar dugu Arartekoak mendetasun-egoeran dauden pertsonen buruz jorratutako aferekin nolabaiteko jarraipena dutela aurreko urteetakoekin: atzerapenak mendekotasun-gradua baloratzeko edo Arreta Pertsonalizatuko Plana (aurrerantzean, APP) prestatzeko prozeduretan; mendekotasun-mailaren balorazioarekiko desadostasuna; prestazioak ukatzea, laguntzak jasotzeko baldintzak ez betetzeagatik edo laguntza emateari lotutako betebeharrak ez betetzeagatik; egoitzaz aldatzeko eskaera ukatzea; eta plaza nahikorik ez izatea asistentzia-baliabideetan.

Arartekoak izapidetutako espedienteen ezaugarriak ondokoak izan dira: 13 kexa [Arabako Foru Aldundiko Gizarte Politiketako Sailaren](#) aurkakoak izan dira; 26 [Bizkaiko Foru Aldundiko Gizarte Ekintza Sailaren](#) aurkakoak; eta 4 [Gipuzkoako Foru Aldundiko Gizarte Politiketako Sailaren](#) aurkakoak. Gainera, kasu bana izapidetu da honako udal hauei dagokienez: Donostia, Bermeo, Amorebieta-Etxano, Barakaldo, Uribe Kostako Mankomunitatea eta beste lau Vitoria-Gasteizko Udalarari lotuta.

## 2. Kexarik aipagarrienak

**2.1.** Aurreko ekitaldian 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 Baloratzeko Baremoa aplikatzearen txosten tekniko eskatu dezaten (esleitutako mendekotasun gradua jasotzen duen ebazpen administratiboarekin batera eman ez bada), administrazioari berariaz adierazi ahal izateko zein lanen edo maiztasunen balorazioarekin ez dauden ados. Izan ere, zaila da balorazio orokorraren berrikuspen batek

Halaber, kexak jaso ditugu atzerapenak gertatu direlako mendekotasun-egoera aitortzeko eta aitorturiko maila berrikusteko espedienteak izapidetzeko orduan. Kexagileek Arartekora jo ohi dute eskabidea egin zutenetik nahikoa denbora igaro dela ikusi eta horri buruzko jakinarazpenik jaso ez dutenean. Dena delako kasuari buruzko informazioa eskatu ondoren, foru-sailek informazioa eman digute hasitako prozeduren izapidetzearen egoerari buruz, eta esan dezakegu, oro har, horietako asko eragindako herritarrei informazioa emateko aldiari zeudela, bai eta APP egokia onartzeko izapidetza barruan.

**2.2.** Gasteizko Udalak kudeatutako Etxez Etxeko Laguntza Zerbitzuari (aurrerantzean, ELZ) lotutako kexa bat jaso zen. Zehazki, salaketan adierazienez, udalak etxeko laguntza-zerbitzua emateko eskumena bere gain hartu zuenetik, kexagilearen amak hilean zerbitzua jasotzeagatik lehen ordaintzen zuen zenbatekoaren bikoitza baino gehiago ordaintzen hasi zela, hau da, hilean 49 euroko zenbatekoa ordaintzetik 139 euro ordaintzera igaro zela. Hori dela eta, bi tarifen arteko aldea ikusita, oinarrizko gizarte-langileak zerbitzuaren erabiltzailearen ahalmen ekonomikoari buruzko azterketa egiteko eskatu zuen.

Auzi horri dagokionez, interesdunak adierazi zuen ez zuela idatzizko erantzunik jaso eskatutako azterketan ateratako ondorioei buruz, baina, kontsultak egin eta gero, bai aurrez aurre, bai telefonoz, erreferentziazko gizarte-langileak jakinarazi zion beraren amak etxebizitza alokairuan zuen, zerga-ondorioetarako, eskuratutako zenbatekoak diru-sarreratzat jotzen zirela.

Auziaz denaz bezainbatean, kexaren sustatzaileak adierazi zuen errentamenduan emandako etxebizitza adinekoaren ohiko etxebizitza zela, baina, igogailurik gabeko higiezin bateko hirugarren solairuan zegoenez, irisgarritasun-baldintza egokietan zegoen beste etxebizitza bat alokatu behar izan zuela eta bigarren etxebizitzaren ziozko alokairua ohiko bizilekuan bizi zen maizterrak ordaindutako zenbatekoa baino 100 euro garestiagoa zela. Ildo horretan, interesdunak tarifa berrikusteko eskatu zuen idazki horretan,

erabiltzailearen benetako hileko errenta erabilgarria ez zelako kontuan hartu.

**2.3.** Jakin dakigu euskal gizarte-zerbitzuen eskumen-egituraren ezaugarria deszentralizazio-maila handia dela: zerbitzuak bi arreta-mailatan bereizten dira, lehen mailako zerbitzuak eta bigarren mailakoak. Hala, udalerriei dagokie lehen mailako arretako gizarte-zerbitzuen kudeaketa eta finantzaketa, haien tamaina gorabehera; bigarren mailako arretako gizarte-zerbitzuen kudeaketa, aldiz, bai eta prestazio ekonomiko gehienekoen kudeaketa ere, Arabako, Gipuzkoako eta Bizkaiko foru-aldundiei dagokie.

Horrela, azaroaren 25eko 27/1983 Legeak, Autonomia Erkidego Osorako Erakundearen eta bertako Lurralde Historikoetako Foruzko Jardute Erakundearen arteko Harremanei buruzkoak (LHL), xedatzen du gai batzuk lurralde historikoen eskumenekoak direla, eta, gainera, lurralde historikoei ahalmen arauemaile osoa aitortzen zaie euren erabakimen-eremuetan.

Ildo horretan, hainbat kexa jaso ziren Arartekoan, Euskal Autonomia Erkidegoko lurralde historikoetan mendetasun-egoeran dauden pertsonentzat arautzen diren prestazio ekonomikoaren erregulazioan dauden aldeak salatuz; zehazki, Familia-giroan Zaintzeko Prestazio Ekonomikoaren (aurrerantzean, FZPE) gaineko erregulazio desberdina aipatu zen kexan.

Auzi horri dagokionez, esan behar da FZPEa eskuratzeko betekizunak, funtsean, berdinak direla hiru lurraldeetan, eskakizun hori Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren prestazio eta zerbitzuen zorroari buruzko urriaren 6ko 185/2015 Dekretuak ezarritako oinarrizko irizpideetan funtsatzen dela. Jasotako kexetan azaldu zen alderaketa ulertzeko (argituko dugu kexak Bizkaiko Lurralde Historikotik zetozela eta Gipuzkoako Lurralde Historikoko prestazioen arteko aldeaz ari ziren), gogoratu behar da FZPEa ez dela mendekotasunari lotutako prestazio ekonomiko bakarra: Laguntza Pertsonalerako Prestazio Ekonomikoa (LPPE) eta Zerbitzuari Lotutako Prestazioa (ZLP) ere badaude. Azkena kanpoan utzita, horren helburua bestelakoa delako, Gipuzkoan behintzat, beharrezkoa zen LPPE eta FZPE prestazioen arteko dikotomia apur bat argitzea.

Laguntza Pertsonalerako Prestazio Ekonomikoa badakar zerbitzu jakin bat era formalean kontratatzea, eta zerbitzu hori norbanako batekin edo enpresa batekin kontrata daiteke, inoiz ez senide batekin. FZPE prestazioaren inguruabarrean, esan beharra dago kontrataziorik ez dagoela, zaintzailea mendeko pertsonarekin bizi den senide bat baita. Ondorioz, bi prestazioen betekizunak desberdinak dira, baina bi-biak batera baliu daitezke, eta Gipuzkoan, Laguntza Pertsonalerako Prestazio Ekonomikoa garrantzi handia du, mendekotasuna duten pertsonak jaso baitezakete prestazio hori, inolako adin-mugarik gabe. Bizkaian, mendekotasuna duten 18 urtetik 65 urtera arteko adin-muga ezartzen zaie pertsonari Laguntza Pertsonalerako Prestazio Ekonomikoa jaso dezaten.



Gipuzkoako Foru Aldundiak Arartekoari eman dion informazioaren arabera, Gipuzkoak Laguntza Pertsonalerako Prestazio Ekonomikoa bultzatzeko egin duen apustua honako alderdi hauetan oinarritu da:

- a) *“Zainketa profesionala indartzea eskusiboki familiak zaintzearen aldean.*
- b) *Pertsonen eta familien autonomia izatea hautatzeko zainketen hornitzaileak, maiztasuna, lehenetsuna, etab.*
- c) *Ezkutuko ekonomiaren eta iruzur fiskalaren aurka borrokatzea.*
- d) *Zainketen kalitatea bermatzea.*
- e) *Langileen eskubideak.”*

Helburu horietan aurrera egiteko, Gipuzkoako Foru Aldundiak FZPE deritzon prestazioa LPPE bihurtzeko “birmoldaketa” sustatu du, funtsezko bi neurrien bidez: gehieneko zenbatekoen arteko tartea handitu du, eta muga eta betekizun berriak ezarri ditu FZPE balia dezaketen pertsonentzat.

Honaino iritsita, Arartekoak kexagileei jakinarazi die herritarren defentsa-erakundeak eskumenik ez duela erregulazio zehatz bat egituratzea ekarri duten alderdien balioespena zalantzan jartzeko, ez eta erregulazio hori beste era bateko edo beste irizpide batzuetan oinarritutako beste batez ordeztzeko ere, nahiz eta horiek ere arrazoizkoak izan daitezkeen, balioespenaren esparru horretan, legegileak bakarrik baitu beharrezko eskumenen bermea.

Nolanahi ere den, ulertzekoa da herritar batzuek Arartekoaren aurrean agertu duten haserre, nahiz eta foru-aldundi bakoitzari erabakitzea dagokion, zeinek bere gobernu-funtzioen esparruan, honelako edo halako irizpideak ezartzea egokia den, eta lurraldean-lurraldean prestazioak jasotzeko baldintzak nola arautu behar dituen, betiere aplikatu beharreko araudian ezarritako oinarritzko baldintzei men egiten badiete.

**2.4.** Beste alde batetik, Eusko Jaurlaritzak bere gain hartzen ditu arlo horretako erregulazio- eta plangintza-eginkizunak, bai eta zuzeneko arretako zerbitzu batzuek ematea ere, batez ere, telelaguntza-zerbitzua.

Ondorio horietarako, amaitu berri den ekitaldian, Arartekoak hainbat kexa jaso zituen telelaguntza-zerbitzuaren (BetiOn deiturikoa) izapidetzean izandako atzerapenagatik. Eusko Jaurlaritzako Berdintasun, Justizia eta Gizarte Politiketako Sailak jakinarazi du zerbitzuak kaltea hartu duela oraintsu egin den grebaren eraginez, eta zerbitzua instalatzeko batez besteko denbora-tarteak nabarmen luzatu direla.

**2.5.** Ekitaldian izapidetutako beste kexa-multzo bat mendekotasun-egoeran dauden pertsonentzat xedatutako prestazio ekonomikoei lotuta egon da. Kasu batzuetan,

laguntzaren murrizketari buruzko kexak izan dira, beste zerbitzu batzuekiko bateragarritasunagatik; prestazioa azkentzeari buruzkoak, familia-giroan zaintzeko prestazio ekonomikoa eskuratu ondoren, prestakuntza-saio batera joateko betebeharrak ez betetzeagatik; edo laguntza pertsonalerako prestazio ekonomikoa azkentzeari buruzkoak, laguntzaile pertsonala mendeko pertsonarekiko ahaidetasuna izateagatik; bai eta bidegabe jasotako prestazioengatik edo beste zerbitzu batzuekin ezarritako bateraezintasunagatik hasarazitako itzulketak-prozedurekin ados ez egoteagatik jarritakoak ere bai. Aztertutako kasuetan, egiaztatu zen eragindako administrazioen jarduketak zuzena izan zela.

**2.6.** Jasotako hainbat kexa egoitza-zentroetan jasotako arreta dela-eta desadostasuna azaltzeko aurkeztu dira; higiene-faltagatik, une eta leku batzuetan gainbegiratze urriagatik, langile gutxi egoteagatik eta abar. Amaitu berri den ekitaldian, Ararteko erakundeak egiaztatu du aipaturiko salaketak hiru lurralde historikoetan dauden egoitza-baliabideen inguruan egin direla.

Izapideturiko kexen azterketan egiaztatu denez, hiru foru-aldundietako ikuskapen-zerbitzuek behar bezala esku hartu dute, zehaztasun osoz ikertu dituzte gertakariak eta zentroetan ezartzeko hobekuntzak proposatu dituzte eta horiek betetzen direla ziurtatzeko jarraipena egin dute. Ildo horretan, Arartekoak egindako jarduketetatik ondorioztatu da administrazio-egitura bizkorra badagoela, eremu horretan gertatzen diren gorabeherak azkar ezagutzeko aukera ematen duena, eta horrek erabiltzaileen eta haien senideen lasaitasuna areagotzen duela.

**2.7.** Amaitzeko, Arabako egoitza bateko langile batek bidalitako kexa aipatuko dugu. Bertan, kexagileak salatu zuen Arabako Foru Aldundiak ez ziola erantzunik eman erizaintzako laguntzaile gisa lan egiten zueneko egoitzan “resiplus” izeneko kudeaketa-programarako sarbiderik ez izateagatik egindako eskaerari buruz. Programa horretan, egoitzako erabiltzaileei lotutako gorabeherak jaso ohi dira. Afera horri dagokionez, kexagileak uste zuen esandako informazioa eskura ez izateak, egoitzako profesionalen arteko komunikazio egokia ez bermatzeaz gain, eragina zuela erizaintzako laguntzaileek egin behar duten lanean, egoitzako erabiltzaileei arreta egokia ematen zaiela bermatzeko.

Arabako Foru Aldundiko Gizarte Politiketako Sailak Arartekoari jakinarazi zion Datuak Babesteko Euskal Bulegoak adierazi zuela, erizaintzako eta fisioterapiako profesionalak idazten dituzten jarraipenarako sarbideari buruz, araudiak ez duela berriaz ezartzen arlo bakoitzeko profesionalak zer informazio eskura dezaketen. Datuak minimizatzeke printzipioa ezartzen du, ordea, araudiak: *“los datos serán adecuados, pertinentes, limitados a lo necesario en relación con los fines para los que son tratados (minimización de datos)”*. (...)

*Por todo lo anteriormente expuesto, se considera que no procede dar acceso indiscriminado a todos los profesionales del IFBS que prestan cuidados a las personas, ya que esto*

*es desproporcionado para la finalidad que se pretende y no es relevante para poder trabajar en equipo y dar una atención integral y de calidad. No obstante, se valorará ese “para qué” por si procediera en algún momento, dar acceso a más información de la actual, a los profesionales que intervienen en el cuidado de las personas.”*

Emandako informazioaren edukiaren arabera, Arartekoak interesdunari adierazi zion defentsa-erakundeak ez duela eskumenik horrelako erabakiak baloratzeko, administrazioak berezko ahalmenak baititu jarduera horretarako finkatu diren helburuen arabera ezarri beharreko irtenbiderik egokienari buruzko erabakia hartzerakoan.

### 3. Jarduera-planaren esparruko bestelako esku-hartzeak

#### 3.1. Ekitaldi, foro eta jardunaldietan izandako parte-hartzea

Adinekoen eta mendekotasun-egoeran dauden pertsonen arloko arduradunak honako ekitaldi hauetan parte hartu zuen:

- Demokraziaren aldeko Pentsiodunen Batasunak (aurrerantzean, UDP) antolatutako *“Jornada sobre sensibilización, difusión y prevención de los malos tratos y abusos a personas mayores”* delakoaren 50. eta 51. edizioak (streaming bidez).
- Adinekoen Eskubideei buruzko VII. Nazioarteko Foroa, *“Vivir más, Vivir Mejor”*, HelpAge International Españaik antolatua irailaren 28an eta 29an (streaming bidez).
- UDPk urriaren 25ean antolatutako *“Cuidado equilibrado como buena práctica a implementar en el buen trato a las personas mayores”*, jardunaldia (streaming bidez).
- Zainketei buruzko biltzarra: *“Zainketen aldeko Euskal Ituna eraikitzen”* Eusko Jaurlaritzako Berdintasun, Justizia eta Gizarte Politiketako Sailak antolatua, azaroaren 15ean eta 16an.
- Matia Fundazioak 2023ko abenduaren 14an antolatutako jardunaldia: *“Parte-hartzea eskubide gisa: nire bizitza nik erabakitzen dut”*.

#### 3.2. Elkarteekiko eta herri-administrazioekiko harremanak

Ekitaldi honetan, Arartekoa EUSKOFEDERPENeko arduradunekin bildu zen 2023ko maiatzaren 17an. Federazio-

erakunde horretan parte hartzen dute, halaber, Lau Dorreen Elkarteak (Arabako Adinekoen Elkartearen Federazioa), AGIJUPENS elkarteak (Erretiratuen eta Pentsiodunen Gipuzkoako Elkarte) eta NAGUSIAK elkarteak (Bizkaiko Jubilatuen Elkarte)

Aipatutako erakundeak eskatutako bileran, osasun-arretari, administrazioekiko harreman elektronikoei eta Euskal Autonomia Erkidegoko adinekoentzako egoitza-zentroen egoerari buruzko hainbat gai jorratu ziren.

## 4. Arloko jardueren laburpena

**4.1.** Arartekoak aurreko ekitaldietan adierazi duen bezala, orobat, Adinekoen Nazioarteko Egunaren harira egindako adierazpen instituzionalean jaso zen legez, beharrezkoa da Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistema edukitzea, ongizate-estatuaren egiazko zutabea dena, adineko pertsonen eskubideak bermatzeko gai dena, betiere erantzukizun publikoko eta estaldura unibertsaleko sistema gisa eratuta, herritar guztientzat.

Osasunaren Mundu Erakundeak honela definitzen du zahartze aktiboa: «osasunaren, parte-hartzearen eta segurtasunaren aukerak optimizatzeko prozesua, zahartu ahala, pertsonen bizi-kalitatea hobetzeko».

Definizio horren argitan, Arartekoak aldarrikatzen du politika publikoak independentzia, partaidetza-, duintasun-, laguntza- eta autoerrealizazio-printzipioetan oinarritu behar direla, pertsonen ongizate fisikoaren, sozialaren eta psiko-afektiboaren potentziala garatzea izan dezaten beren bizitza osoan. Adinekoek gizartearen bilakaeran parte hartzen jarraitu behar dute, euren premien, nahien eta gaitasunen arabera, eta, hala behar dutenean, babes, segurtasun eta zaintza egokiak jaso behar dituzte. Ildo horretan, belaunaldien arteko programak bultzatzeak gizarte-kontzientzia aldatzen lagundu behar du, zahartzeari buruzko ikuspegi positiboa lortzeko.

Nazio Batuen idazkari nagusiak dioen bezala, «*Adineko pertsonak ezagutza eta esperientzia iturri baliotsuak dira, eta ekarpen handia egin behar diote bakeari, garapen iraunkorrari eta gure planetaren babesari*».

Eusko Legebiltzarrak agindutako pertsonen eskubide eta askatasunak bermatzeko eginkizuna betetz, Arartekoak egiaztatu du, erakundeetan jasotzen diren kexa eta kontsulten bidez, eta hirugarren sektoreko erakundeekin etengabe hitz eginez, Euskadiko adinekoek argiro lehenesten dutela mendekotasun-egoerei aurre egitea euren etxeetan bertan. Beraz, beharrezkoa da EAEko gizarte-zerbitzuek pertsona askok pairatzen duten bakartasun-egoera gainditzeko laguntzea, mendeko pertsona etxean geratu ahal izateko neurri guztiak hartuta, hala nola prestazio ekonomikoak eskuratzea, etxez etxeko laguntzak baliatzea, laguntza-produktuak eskuratzea, etxebizitza egokitzea, eguneko zentroak eta zentro okupazionalak erabiltzea, aldi baterako

eta asteburuko egonaldiak gozatzea egoitzetan eta eguneko zentroetan, zaintzaileei laguntzeko programak taxutzea eta autonomia pertsonala sustatzeko zerbitzuez hornitzea.

**4.2.** Adinekoentzako egoitza-arretari dagokionez, pertsona oinarritu duten arreta-ereduan aurrera egiteko beharra azpimarratu behar da, zerbitzu horien erabiltzaile diren adineko pertsonen beregaintasunari funtsezko eginkizuna emanda. Pertsona bakoitzean eta bere bizi-proiektuan oinarrizten dira arreta bera eta baita arreta horri lotutako antolakuntza eta prozesuak ere. Pertsona bakoitza gizaki bakana da, beraz, pertsonaren duintasuna, bere eskubideak eta bere lehentasunak errespetatzea eta ongizate pertsonala bilatzea hizpide dugun arreta-ereduaren funtsezko balioak dira, baita pertsonak narriadura kognitiboa badu ere. Printzipio horiek aplikatu ahal izateko sentsibilizazioa eta prestakuntza ezinbestekoak dira; halaber, eginkizun profesional berriak sortu behar dira, zenbait antolakuntza-sistema berrikusi behar dira eta eredu berri horrekin bat datozen esku-hartzeak diseinatu behar dira.

**4.3.** 2023ko ekitaldian, herritarren eskaeretan izan duen pisuagatik, administrazio eskudunei gogorarazi behar zaie komenigarria dela mendekotasun-egoeran dauden pertsonentzako plaza kopurua handitzea egoitza-

baliabideetan, Gizarte Zerbitzuen Plan Estrategikoen eta indarrean dauden lurraldeko gizarte-zerbitzuen mapetan jasotako helburuei eta neurriei egoki erantzun ahal izateko. Tresna horiek estaldura handitzeko helburu adierazgarriak jasotzen eta proposatzen badituzte ere, defentsa-erakunde honen jardueran aurten izan duen garrantziagatik, egoitza-zentroetako plazen kopurua ugaritzeko beharra nabarmendu beharko litzateke, eta, bereziki, eguneko zentroetakoa. Egungo errealitatea honako hau da: plaza gutxi daudenez libre eta irizpidea egoera larrieneko pertsonen arreta lehenestea denez, zenbait pertsonen –oso larriak ez diren mendekotasun-mailarekin eta nolabaiteko baliabide ekonomikoekin– denbora asko ematen dute itxarote-zerrendetan.

**4.4.** Azkenik, aurreko urteetan bezala, Arartekoak berriro esan behar du politika publikoek adinekoen parte-hartzea bultzatu behar dutela, eta gizarte-eraldaketari egiten dioten ekarpena aitortu behar dela, gizartean esku hartzeko eta solaskide izateko merezi duten protagonismoa eta gaitasuna emanda. Helburu horrekin bat, Euskadik bere gain hartu dituen ekimenak tresna garrantzitsuak izan daitezke gure adinekoen bizi-kalitatea hobetzeko eta gizarte-ongizateari egiten dioten ekarpena sustatzeko.



Talde terroristen biktimak,  
indarkeria politikoaren beste  
biktima batzuk eta memoria

**III.**  
kapitulua

9



## 1. Arloa kopurutan



2023ko ekitaldian, 13 kexa-espeditu izapidetu dira talde terroristen biktimen, indarkeria politikoaren beste biktima batzuen eta memoria historikoaren arloari lotuta. Aipatu beharra dago, azken urteotan, Euskal Autonomia Erkidegoan 1978 eta 1999 bitartean izandako motibazio politikoko indarkeria egoeran giza eskubideen urraketak jasan dituzten biktimei errekonozimendua eta erreparazioa emateko [12/2016 Legea](#), [uztailaren 28koa](#), aplikatzearen ondorioz, torturaren biktimek eta gizataldeek babes eskatu diotela Arartekoari, eta hainbat kontsulta eta kexa aurkeztu dituzte gai horren inguruan. Era berean, handitu egin da Arartekoari memoria demokratikoari buruzko politiketan esku hartzeko eskatzen dioten pertsonen kopurua, Euskadiko Memoria Historikoari eta Demokratikoari buruzko irailaren 28ko [9/2023 Legearen](#) eta Estatuko Memoria Demokratikoari buruzko urriaren 19ko [20/2022 Legearen](#) inguruabarrean.

## 2. Aurrekariak

2023. urtean, [Colectivo de Víctimas del Terrorismo \(COVITE\)](#) elkarteak bost aldiz eskatu du Arartekoak esku har dezan. Alde batetik, elkarte horrek salatu du ETAko kideak omentzeko hainbat plaka eta monolito jarri direla, eta hori terrorismoaren biktimen duintasunerako eskubidearen aurkakoa izango litzateke, Terrorismoaren Biktimei Aitorpena eta Erreparazioa egiteko [ekainaren 19ko 4/2008](#)

[Legearen](#) (euskal legea) 4.b artikulua<sup>16</sup> eta Terrorismoaren Biktimei Aitorpena eta Babes Osoa Emateko [irailaren 22ko 29/2011 Legearen](#) (Estatuko legea) biktimen ohorearen eta duintasunaren defentsari buruzko 61. artikulua<sup>17</sup> xedatzen eta aitortzen dutenari jarraiki.

Kexetako batean, Bilboko Zorrotza auzoan ETAko kide bat omentzeko monolitoa eta plaka jarri zirela salatu zen. COVITE elkarteak, Arartekora jotzeaz batera, Bilboko Udalera ere jo zuen zuzenean, eta plaka kentzeko galdatu zuen, 4/2008 Legearen 4.b artikulua dioena aintzat hartuta. Udalak berehala kendu zituen plaka eta monolito horiek, Arartekoak egiaztatu zuenez. Beste kexan, Gernikan, ETAko kide batzuk omentzeko plaka jarri zutela salatu zuen elkarteak (horren edukia 3.1 atalean aletuko da).

16 “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 gosten dutenak edo terroristei omenaldia egiteko edo jendaurreko sariak emateko antolatzen direnak, eta zehazki aurka egingo diete ezaugarri horiek dituzten pintaketei eta karteiei, 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”.**

### 17 61. artikulua. Defensa del honor y la dignidad de las víctimas.

- “1. El Estado asume la defensa de la dignidad de las víctimas, estableciendo la prohibición de exhibir públicamente monumentos, escudos, insignias, placas y otros objetos o menciones conmemorativas o de exaltación o enaltecimiento individual o colectivo del terrorismo, de los terroristas o de las organizaciones terroristas.
2. Las Administraciones Públicas, en el ejercicio de sus competencias, adoptarán las medidas necesarias para dar cumplimiento a esta prohibición. Todo ello sin perjuicio de las actuaciones que las víctimas y sus familiares puedan llevar a cabo en defensa de su derecho al honor y dignidad.
3. Asimismo prevendrán y evitarán la realización de actos efectuados en público que entrañen descrédito, menosprecio o humillación de las víctimas o de sus familiares, exaltación del terrorismo, homenaje o concesión pública de distinciones a los terroristas.
4. Los delegados del Gobierno en las Comunidades Autónomas velarán por el cumplimiento de la obligación establecida en los apartados anteriores, por parte de las Corporaciones Locales, a los efectos de su reclamación de oficio ante los Tribunales de justicia que sean competentes”.

Beste alde batetik, 2023ko apirilean, COVITE elkarteak Arartekoari eskatu zion Galdakaoko Udala premiatu zezala ETaren jarduera terroristaren biktimen ondoan agertzen ziren ETako kideen izenak ken zitzala “Galdakao Oroimena” deritzon webgunetik, Euskadiko beste udal batzuetako antzeko webguneetan gertatzen zen bezala.

Aipaturiko webguneak apirilaren amaieran desgaituta egon baziren ere, Arartekoak gogotik esku hartu zuen afera horretan, horrelako egoerek Euskadiko bizikidetzan eragin nabarmena izan dezaketelako kezkatu.

COVITE elkarteko arduradunekin eta ika-mika horrek eragindako hainbat pertsona eta erakunderekin bildu ostean, Arartekoak [2023ko abenduaren 14ko Ebazpena](#) eman zuen. Arartekoak ebazpen horretan adierazi zuenez, erakundearen iritziz, ez dira inola ere agertu behar webgune berean edo hedapen publikoko beste edozein bitarteko teknikitik ETA erakunde terroristako kideak edo beste edozein talde terroristako kideak terrorismoaren biktimekin batera.

Era berean, etorkizuneko bizikidetzaren mesedetan, Arartekoak adierazi zuen beharrezkoa dela eta baliagarritasun pedagogiko garbia duela, motibazio politikoko indarkeriaren inguruabarrean, Euskadin trantsizioaz geroztik gertatu diren giza eskubideen urraketak jendaurrean ezagutaraztea hainbat hedapen-euskarri teknikitik, bai eta indarkeria horrek azken hamarkadetan euskal gizartearen izan dituen ondorioak agerian jartzea ere.

Azkenik, Arartekoak egiaztatu zuen “Oroimena” izendapenez sortutako udal-webguneak jendaurrean aurkeztu baino lehen, 2011. Urtean hasi zirela lanean udalerrri batzuetan Euskadin nozitutako indarkeria politikokoaren biktima guztien arteko elkarbizitza-mahai batzuk eratuta. Udalaren babesa duten elkarte eta bideratzaile boluntarioek, herritar anonimok eta Euskadiko ideologia politikoko guztietako udal-ordezkariek babestutako tokiko ekimen horiek, Arartekoaren ustez, elkarbizitzaren aldeko tokiko lanaren ahalegin txalogarriak eta kontakizun desberdinak ehuntzeko oinarrizko ekimen komunitarioaren adibide bikainak izan dira, Euskadin trantsizio garaitik pairatutako indarkeriaren hamarkadetako ondorioei eta gertatutakoari buruzko memoria partekatua osatzeko helburuz. Arartekoak, emandako ebazpenean, atsekabea adierazi zuen ekimen horiek izatez gerarazteagatik, eta botere publikoak gogatu zituen antzeko tokiko ekimenak bultzatzera.

Beste alde batetik, amaitu berri den 2023ko ekitaldian, euskal herritarren defentsa-erakunde honek torturaren eta tratu edo zigor anker edo iraingarrien biktimen ordezkariek kexak jaso zituen. Arartekoak argi eta garbi agertu zuen torturaren aurkako jarrera irmoa, [Torturaren Biktimei Laguntzeko Nazio Batuen Nazioarteko Egunaren kariatz egindako adierazpen instituzionalean](#). Adierazpen horretan, giza eskubideen kulturaren hedapena aldarrikatu zuen, tortura bezalako delitu larriak prebenitzeko, delitu horiek ahaztu eta zigorrak gabe gera daitezken eragozteko, eta egia, justizia eta biktimen erreparaziorako eskubidearen erabilera sustatzeko.

Tortura-kasuetan esku hartutako pertsonen ohoreak emateari edo lanbide-igoeraz saritzeari dagokienez, nazioarteko estandarren arabera, Arartekoak ondokoa adierazi zuen: *“bateraezinak dira tortura goretsi edo justifikatzea eta hain egintza gaitzesgarriak ez erreparatzeko bermea. Are gehiago indultuak, ohore publikoak edo sustapen profesionalak ematea modu frogagarrian torturatzat jotako ekintzengatik kondenatuak izan direnei edo halako egoeretan nahastuta agertzen direnei. Gizarteak zigorgabetasun pertzepzioa izateak edo gizon-emakumeen kontzientziari nazka ematen dioten krimenak zurrizteak barrua jaten diete zuzenbideko estatu demokratikoaren oinarrii.”*

Arartekoak, halaber, [EGIARI ZOR](#) Fundazioaren kexa bat jaso zuen. Kexa hori dela bide, fundazio horretako biktimek salatu zuten, besteak beste, [12/2016 Legea, uztailaren 28koa](#), Euskal Autonomia Erkidegoan 1978 eta 1999 bitartean izandako motibazio politikoko indarkeria-egoeran giza eskubideen urraketak jasan dituzten biktimei errekonozimendua eta erreparazioa ematekoa, ez dela inongo erregelamenduren bidez garatu, eta agerian jarri zituzten aurkeztutako eskabideak izapidetzeko zailtasunak eta prozeduraren atzerapena. Kontsulta horren inguruabarrean, Arartekoa Eusko Jaurlaritzako arduradun nagusiekin bildu da, 12/2016 Legearen aplikazioari heltzeko, eta kezkatu agertu da biktimek aitortzeko eskaerak izapidetzean izandako atzerapenagatik eta atzerapen horiek biktimei eragin diezazkieketen ondorioengatik. [Arartekoaren urriaren 23ko Ebazpena](#) dela bide, Arartekoak azkena eman zion esku-hartzeari, Euskadin torturaren biktimen erreparazioa sustatzeko 2023an egindako jarduera guztien berri emanda, eta Eusko Jaurlaritzako Berdintasun, Justizia eta Gizarte Politiketako Sailari eskatu zion eskura zituen baliabide guztiak jar zitzala eskaera horiek epe barruan ebazteko.

## 3. Kexa eta jarduera nabarmenduak

### 3.1. COVITE elkarteak ETako bi kideri Gernikan jarritako omenezko plaka kentzeko eskatu zion Arartekoari

Arartekoak Terrorismoaren Biktimen COVITE elkartearen kexa-idazkia jaso zuen, erakunde honek esku har zezala eskatuz, Gernikan, ETako kide batzuk omentzeko plaka jarri zutelako.

Gernikako Udalarri bi errekerimendu, bi informazio-eskaera eta zuzeneko hainbat kudeaketa-lan egin ondoren, Arartekoak Gernikako Udalarri jakinarazi zion erakundeko teknikariak adierazitako lekura joan zirela eta bertatik bertara egiaztatu zutela plakek hor jarraitzen zutela, eta erakundeak argazki eguneratua bidali zion udalari.



Defentsa-erakundeak, [Arartekoaren 2023ko abenduaren 19ko Ebazpena](#) dela bide, adierazi zuen ETako kideak omentzeko plakak bide publikoan jartzeak urratu egiten duela biktimen edo haien senideen duintasunerako eskubidea, Terrorismoaren Biktimei Aitorpena eta Erreparazioa egiteko ekainaren 19ko 4/2008 Legeak xedatutakoaren ildoan. Azkenik, Udalak Arartekoari jakinarazi zion udaltzainak bertara joan zirela, eta plaka horiek bazeudela egiaztatu ondotik, kendu egin zituztela, Arartekoari bidalitako argazki-txostenean jasotzen den bezala.

### 3.2. Herritar batek Arartekora jo zuen, Yécora/Ekora udalerriko plazan ikusgai dagoen frankisten bandoan hildakoen omenezko plaka bat ken dadila eskatzeko

Espediente hori aurreko urteko espediente batetik dator. 2022ko espediente horretan, udalak uko egin zion alderdi frankistaren omenezko plaka bat kentzeari, eraikin pribatu bateko (herriko eliza) horman itsatsita zegoelako. Horma hori herriko plazara begira dago, eta plaka hormako leku nabarmen batean ikus zitekeen, ondoko testua idatzita zuela: “*Recuerdo piadoso a sus hermanos muertos por Dios y por España en nuestra cruzada 1936-1939...*”. Ondoa, hildakoen izen-abizenak eta data-lekuak jasota zeuden (Yécora 1940).

Kexagileak beste kexa bat aurkeztu zuen eta, horregatik Arartekoak sakon aztertu zuen berriro kexaren edukia, [20/2022 Legeak](#), [urriaren 19koak](#), [Memoria Demokratikoari buruzkoak](#), ezarritakoaren argitan, zehazki, lege horren 35.1 eta 37.1 artikuluek diotena aintzat hartuta<sup>18</sup>.

Arartekoaren esku-hartzearen ondoren, udal arduradunak harremanetan jarri ziren elizako arduradunekin, indarrean dagoen legerian oinarrituta, Arartekoak egindako kentzeko eskaera helarazteko; azkenik, plaka kentzeko eskaera hainbat urtetan egin ondoren, Arartekoak egiaztatu du kendu egin dutela.

<sup>18</sup> “35. artikulua. Artículo 35. Memoria demokratikoaren aurkako sinboloak eta elementuak.

1. Honako hauek hartzen dira memoria demokratikoaren aurkako elementutzat: altxamendu militarra, Diktadura, horien buruzagiak, errepresio-sistemako parte-hartzaileak, diktadura sostengatu zuten erakundeak, eta Bigarren Mundu Gerran erregimen frankistaren eta ardatzeko potentzien arteko lankidetzan aritzen ziren unitate zibil edo militarrek modu pertsonal edo kolektiboan goraipatzeko oroitzapenezko aipamenak dituzten eraikinak, eraikuntzak, armariak, intsigniak, plakak eta eraikin publikoei atxikitako edo bide publikoan kokatutako beste edozein elementu edo objektu.”

<sup>19</sup> “37. artikulua. Artículo 37. Memoria demokratikoaren aurkako elementuak kendu edo ezabatzeko prozedura.

Aurreko artikuluan aipatzen den katalogoan jasotako elementuak borondatez kendu edo ezabatu ez badira, administrazio publiko eskudunak ofizioz hasiko du elementu horiek kentzeko prozedura”.

## 4. Jarduera-planaren esparruko bestelako esku-hartzeak

### 4.1. Elkarte eta fundazioekiko harremanak

2023an, 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 bake- eta elkarbizitza-politiketan paper aktiboa izatea, modu horretan Euskadin memoriarekiko eta eskubideekiko errespetua duen kontakizun baten inguruko etorkizun komuna eraikitzeko.

Parte-hartze horien guztien artean, aipatzekoa da, 2023an, COVITERen XXII. NAZIOARTEKO SARIA Ipar Irlandako terrorismoaren biktimen elkarte batek, [South East Fermanagh Foundation](#) izenekoak, hain zuzen, jaso zueneko ekitaldian izan zela, urriaren 28an, Donostian.

Era berean, torturaren biktimei laguntzeko nazioarteko egunean, ekainaren 26an, Arartekoaren bulegoko Justizia arloko teknikari arduradunak UPV/EHUko Udako Ikastaroak-UIK Fundazioaren ikastaro eta mahai-inguru batean parte hartu zuen honako hitzaldi hau eskainita: “*Tortura eta tratu txarrak prebenitzeko mekanismoak. Eraginkortasuna eta zailtasuna*”. Egia eta aitortza torturaren biktimentzat Donostia.

### 4.2. Administrazio publikoekiko harremanak

Arartekoa eta euskal herritarren defendatzailearen taldeko kideak harremanetan egon dira Eusko Jaurlaritzako Giza Eskubide, Memoria eta Lankidetzako Sailburuordetzarekin eta Giza Eskubide, Biktima eta Aniztasun Zuzendaritzarekin, memoriarekin, bizikidetzarekin eta terrorismoaren biktimen eskubideekin lotutako gaietara heltzeko, bai eta [12/2016 Legea](#), [uztailaren 28koa](#), Euskal Autonomia Erkidegoan 1978 eta 1999 bitartean izandako motibazio politikoko indarkeria egoeran giza eskubideen urraketak jasan dituzten biktimei errekonozimendua eta erreparazioa emateko, aplikatzeko zailtasunei buruz galdetzeko.

Eusko Jaurlaritzako Berdintasun, Justizia eta Gizarte Politiketako Saileko Sailburuordetzarekin eta Justizia Zuzendaritzarekin ere harremanak landu dira justizia errestituzioaren eta euskal espetze-sistema berriaren esparruan. Harreman horien ondorioz, Arartekoaren justizia-arloko langileak gonbidatu zituzten 2023an Euskadiko Justizia Errestituzioaren Foroan parte hartzeko, [Euskadi 2022-2025 Justizia Errestituzioaren Estrategia](#) garatzeko aditu-talde gisa.

### 4.3. Nazioarteko harremanak

- 2019az geroztik, Arartekoak **terrorismoaren biktimen nazioarteko topaldiak** antolatzen eta errazten parte hartzen du, “**Encuentro de encuentros – Encounter of the Encounters**” izeneko ekimenean. Topaldi horietan, Euskadi, Italia, Irlanda, Frantzia, Belgika, Palestina eta Israelgo komunitateko kideek, biktimagileek eta biktimek parte hartu ohi dute gazteekiko elkarrizketetan, indarkeria politikoari eta terrorismoari buruzko ezagutza bermatzeko helburuz, eta Arartekoak zuzenean laguntzen du berriro ez errepikatzen bermea sendotzen.

2023. urtean, topaldiak Euskadin izan ziren, eta Europa osoko 55 biktimak eta biktimagilek baino gehiagok hitz egin dute UPV/EHUko 3 unibertsitate-campusetako gazteekin, biktimen oroimena eta egia eta etorkizunean bakean oinarritutako bizikidetzaz jadeden laguntzeko, indarkeriari buruzko kontakizun partekatuan funtsaturik.

- Arartekoaren bulegoko terrorismoaren biktimen arloko langileek Europako ekimen batean parte hartu zuten 2023. urtean, hainbat delitu larritan, hala nola, terrorismoan, erradikalizazioa prebenitzeko eta horren aurka borrokatzeko: **HOPE (Holistic Radicalisation Prevention Initiative)**. Europako egitasmo horren barruan, nazioarteko adituek espetxeetako, gizarte zibileko eta Europa ekialdeko eta hegoaldeko herrialdeetako eta Balkanetako birgizarteratze-langileekin partekatu zituzten esperientziak. Azaroaren 2an, Sofian (Bulgaria), eta azaroaren 16an, Belgraden (Serbia), Arartekoak bere eskarmentua partekatu zuen terrorismoaren biktimak eta gizartea bera espetxeko deserradikalizazio-prozesuetan eta prebentzio-aukerez, bake-, memoria- eta bizikidetzaz-politikez mintzatzeko, biktimek ere parte hartu zutela saioan.

## 5. Arloko jardueren laburpena

2023an ere, defentsa-erakunde honek esku hartu zuen hainbat udalek **terrorismoaren biktimen eta haien senideen ohorerako eta duintasunerako eskubidea** . urratzen zuten omenaldi-plakak kentzeko egin dituzten kudeaketak eginez. Kasu horietan, Arartekoak aldeztu egin du adierazpen-askatasunerako eskubidearen muga, hain zuzen ere, terrorismoaren biktimen ohorerako, intimitaterako eta norberaren irudirako eskubidea eta duintasunerako eskubidean dagoela.

Ildo horretan, terrorismoagatik kondenatutako pertsonen omenezko monolitoei dagokienez, Arartekoak bere jarrera adierazi zuen Eusko Legebiltzarrari 2020. urtean egindako urteko txostenean, ETAko kide batzuen izen-abizenak eta heriotza-data jasotzen dituzten monolitoak jartzeari buruz. Arartekoak adierazi izan duenez, monolito horiek ETAko kideen omenezko ikurrak dira eta biktimen duintasunari erasotzen diote, *Terrorismoaren Biktimei Errekonozimendua*

*eta Erreparazioa emateko ekainaren 19ko 4/2008 Legearen 4.b) artikulua dioenarekin bat etorritik; izan ere, ez da ezagutzen udalerriko bizilagun horien beste merezimendu publikorik, ETAko kide izatetik at, leku publiko batean oroimenezko monolito bat jartzeko moduko aitortza izan dezaten. Irizpide hori bera aplikatu zen Gernikako Udalarari ETAko bi kideren omenezko plaka bat ken dezatela eskatzeko, **Arartekoaren 2023ko abenduaren 19ko Ebazpena** dela bide.*

Espetxetik atera ondoren, ETAko presoek egindako harrerei dagokienez (“ongi etorriak”), Arartekoak egiaztatu du halako harrera-ekitaldiak ia-ia desagertu direla espazio publikotik, defentsa-erakunde honek maiz eskatu izan duen bezala, terrorismoaren biktimentzat iraingarriak direlako, haien mina eta oroimena errespetatu behar baitira desberdinen arteko errespetuzko bizikidetzaz demokratikoa eraikitzen gaitzeko oinarri etiko gisa.

Beste alde batetik, adierazi behar da Arartekoak jarrera publiko eta aktiboa duela **torturaren eta beste tratu apalesgarri eta iraingarri batzuen biktimen eskubideen defentsari** dagokionez, arlo horretan nazioarteko estandarren aplikazioa bultzatuz eta botere publikoen esku-hartzea eskatuz egia, justizia eta erreparaziorako eskubideak jendaurrean aitortu eta gauzatu daitezzen eta halako egitateak berriro gerta ez daitezzen.

Hala, ekainaren 26an, **Torturaren Biktimak Laguntzeko Nazio Batuen Nazioarteko Egunean**, Arartekoak ondokoa adierazi zuen: “*Tortura gizon-emakumeen kontrako krimena da, preskribaezina. Biktimaren osotasun fisikoa eta nortasuna suntsitzen ditu, pertsona izateak berez duen duintasuna arbuiauz. Tortura erabat debekatuta dago eta ezin da inolaz ere justifikatu. Horrela, Nazio Batuek eta nazioarteko erkidego osoak beti gaitzetsi izan dute torturatzea, gizaki batek beste baten kontra egin dezakeen ekintza arbuigarrienetako bat baita*”.

Arartekoaren iritziz, indarkeria politikoaren biktima guztiak merezi dute lehen mailako protagonistak izatea Euskadik azken hamarkadetan jasan duen indarkeriari buruzko memoria partekatua eraikitzen

Horregatik, Arartekoak justizia erreparatiboaren eta memoria, bake eta bizikidetzaren ildoko ekimenean parte hartzen du, honako hauek lortzeko xedez: egia jakiteko eskubidea eta biktimen erreparazioa gauzatzea, biktimagileen erantzukizuna eta justiziari eta egia iri laguntzea, eta prozesu horietan guztietan gizarte osoak arduraz parte hartzea, batez ere, Euskadiko neska-mutil gazteen belaunaldi berriak inplikaturik.

Ekimen horiek ahalbidetu behar dute datozen urteetan Euskadin pairatu dugun indarkeriari buruzko kontakizun plural, demokratiko eta partekatua eraikitzen. Arartekoaren iritziz, sentsibilitate eta sufrimendu-modu desberdinak dituzten pertsonen arteko kontakizun partekatua bilatzen jarraitzeak aukera emango digu bizikidetzaz baketsuaren helbururantz aurrera egin dezagun, desberdinen arteko elkarrizketaren bidez, eta berriro ez gertatzeko eskubidearen oinarriak ezartzeko belaunaldi berrientzat.

# ARARTEKOAREN

beste tresna batzuk administrazio  
ona izateko eskubidea sustatzeko

**IV.**  
kapitulua



## 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 oinarrizko 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 2023. urtean zehar bideratutako jardueren emaitzaren laburpena gaineratu dugu eta Arartekoaren web orrira bidaltzen ditugu horien inguruko informazio zehatzagoa nahi dituztenak.

1. Azterlanak
2. Gizarte-erakundeekin izandako harremanak
3. Herriaren defentsa-erakundeekin egindako jarduerak
4. Udako ikastaroa
5. Beste jarduera eta ekitaldi batzuk
6. Erakunde-adierazpenak
7. Argitalpenak
8. Erakunde-harremanekin lotutako beste jarduera batzuk

## 1. Azterlanak

### 1.1. Arartekoaren azterlana: Diskriminazioa eta diskriminazioaren aurkako politika publikoak Euskal Autonomia Erkidegoan



Joan den urtearen erdi aldera argitaratu zen Arartekoaren azterlan hau: “[Diskriminazioa eta diskriminazioaren aurkako politika publikoak EAEn](#)”. Horren helburu nagusia arlo horretako esparru kontzeptual eta juridikoa ezartzea da, baita euskal administrazio publikoari proposamen batzuk egitea ere.

Juridikoki onartuta daude berdintasuna eta pertsona guztien duintasuna. Hala ere, Arartekoaren ustez, batzuetan oraindik ere bereizkeria agertzen da euskal gizartearen, eta horrek pertsona eta talde batzuei galarazi egiten die beren gaitasunen arabera proiektua garatzea.

Egoera hori iraultzeko, Arartekoak azterlan honetan nabarmentzen du politika publikoak behar direla ekitaterik ez izate horri agindu juridiko eta etiko gisa aurre egiteko. Asmoa da gizarte zuzenagoa eta jasankorragoa lortzeko helburu irmo eta partekatua bideratzea.

Bereizkeriaren aurkako politikek, arrakastatsuak izango badira, bat etorri beharko dute noizean behingo edo loturarik gabeko jardueretatik urruntzen den ekintza politikarako programa batekin; programa horrek helburu zehatzak izan beharko ditu, denboran barrena dirautenak, gizarteak pixkanaka ohar dadin, atzerapausorik gabe, ez dagoela tokirik edozein arrazoi edo egoeragatik portaera arrazistak, LGTBIfobikoak edo diskriminatzaileak izateko.

Azterlan horretan, Euskadin orain arte burututako jarduerak biltzen dira, honako hauek oinarritzat hartuta: 23 euskal administrazioari eskatutako informazioa, baita ere diskriminazioaren kontra borrokatzeko nazioarteko erakundearen araudia, jurisprudentzia eta gomendioak; diskriminazioaren aurkako Zuzenbideko alderdi batzuk identifikatzen dira (bereziki tratu-berdintasunerako eta diskriminaziorik ezerako 15/2022 Lege integrala, uztailaren 12koa, eta Espainiako Estatuan diskriminazioaren aurkako

politikak onartu ondoren, Estatuaren eta autonomia erkidegoen arteko eskumen-banaketa kontuan hartuta; era berean, orain dauden jarduera egoki batzuk aipatzen dira bertan. Egindako analitika ateratako 27 ondorio jasotzen ditu, eta 13 gomendio egiten zaizkie euskal administrazio publikoari, diskriminazioaren aurkako politika publikoak diseinatu, abiarazi eta ebaluatu ditzaten.

Gomendio horiek hainbat arlorekin lotuta daude, izan ere, oso zaila da oro har lantzea gizarte-bizitzako alderdi askotan agertzen den arazo konplexu hori. Horren haritik, begi-bistakoa dirudi beharrezkoak direla arazuko eta antolaketazko neurriak, azterlanak, prestakuntza, prebentzioa edo sentsibilizazioa, baita neurri pedagogikoak, bateratzaileak eta errestauratiboak ere.

### 1.2. Arartekoaren azterlana, bideozaintza-kamerak erabiltzearen helburuz eta herritarren eskubideetan duten eraginaz



Teknologiaren garapen bizkorra eta eguneroko esparruan duen erabilera eragina izaten ari da oinarriko eskubideak baliatzean, esate baterako, intimitaterako eta datu pertsonalak babesteko eskubidea. Bideozaintzako sistema finkoak eta gailu mugikorrek, hala nola telefono, dron eta kamerak irudiak eta soinuak har ditzakete edozein egoera publiko edo pribatutan, eta horrek besteren eskubideei eragin die-zaieke. Horiek erabiltzeko, legitimazio nahikoa behar da irudi-soinuak hartzeko eta, bereziki, horiek gero Interneteko hainbat hedabide eta kanaletan eta gizarte-sareetan zabaltzeko.

[Azterlanaren](#) bitartez, administrazioei hobetu daitezkeen zenbait alderdi adierazi nahi zaizkie, modu egokian bateragarri egiteko herritarren segurtasuna eta herritarren oinarriko eskubideak. Era berean, euskal gizarteak bideozaintzaren arloan eskubide eta askatasun publiko horiek nola gauzatu jakin dezan lortu nahi da.

Bideozaintza arloko bermeen araubideak erronka sortu berriei egin behar die aurre, teknologia eta informatika-garapen berdingabeak agertu baitira. Gailu berri eta aurreratuak dira eta polizien jarduerarako oinarriko printzipioekin bat etorri erabili behar dira, izan ere, beren

eginkizunetan erabat bete behar dituzte Konstituzioa eta gainontzeko legeria, Espainiako Konstituzioaren [9.1 artikuluan](#) eta Segurtasuneko Indar eta Kidegoen gaineko martxoaren 13ko 2/1986 Lege Organikoaren [5.1.a\)](#) artikuluan aurreikusitakoaren arabera

Ararteko erakundea herritarren eskubideak bermatzearekin sentsibilizatuta dago, administrazioarekiko harremanen esparruan datu pertsonalak eta intimitatea babesteari dagokionez, bereziki intrusiboak izan daitezkeen teknologien bidez datuak hartzen direnean. Horrela, kamera moten (**finkoak edo mugikorrak**) eta horien erabilera-eremuaren arabera haztatu behar da administrazioek berezko dituzten eskumenak gauzatzeko asmoz, herritarren irudiak eta soinuak grabatzeko teknologiak erabiltzea, batik bat herritarren segurtasunaren arloan. Jokoa dauden interesak haztatzeko orduan, jarduera hori legitimatzen duen oinarri juridikoa aurkitu beharko da, eta, gainera, behar bezala ebaluatu beharko da ea teknologikoki aurreratua diren tresna horiek erabiltzeko orduan, betetzen ote den proportzional-tasun printzipioa bere bi bertsioetan (egokitasuna eta gutxienezko esku-hartzea) helburu hau lortu nahi denean: arau-hauste penalak prebenitzea, antzematea, ikertzea eta epaitzea edo lehendik ezarritako zigorrak betearaztea

Azterlana aurtengo urtarrilean aurkeztu da eta 9 ondorio eta 16 gomendio bildu ditu. Horietan zehaztuta geratu dira hobetu daitezkeen zenbait alderdi, eta horiek oinarritzat balio dezakete modu egokian bateragarri egiteko herritarren segurtasuna babestea eta herritarren oinarritzako eskubideak errespetatzea.

## 2. Gizarte erakundeekiko harremanak

Gobernuz kanpoko erakundeak eta antolatutako gizarte zibila, Arartekoaren ustez, euskal gizartearen arazoaren begiak eta belarriak dira. Haien informazioari esker, Arartekoak ofiziosko jarduerak hasten ditu eta politika publikoaren 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 ekonomikoak eusteko, horiei esker esku hartzen baitute gizartean. Bidezkoa da hori aitortzea eta gizartearen eta erakundearen artean 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

personaren arazorik larrienak beren gordintasun osoan ager daitezkeen galarazten dutenei.

Arartekoa pertsonen eta pertsonentzat pentsatutako erakundea da, euskal administrazioak kontrolatzeko eginkizuna betetzen baitu, herritarrek azaldutako arazoaren arabera. Eginkizun horiek bete eta lortu nahi diren helburuak lortu ahal izateko, gizarte-elkarteak ezinbesteko lankideak dira. Horregatik sustatzen dugu horiekin harreman jarraitua izatea.

### - 2023. urtean erakundearekin bilerak egin dituzten elkarteak eta taldeak

Ohi bezala, 2023an 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, atzeritarrei, presoei edo baztertuta daudenei laguntzekoak, etxegabeei 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 erakundearen 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, 2023. urtean barrena, Arartekoak lankidetzaren 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
- AGIFUGI. Gipuzkoaren etorkizunerako Ijito elkarte
- AGIJUPENS. Gipuzkoako Erretiratu eta Pentsiodunen Elkarte
- AMANDA. Agrupación de Madres de Adolescentes y Niñas con Disforia Acelerada
- AMUGE. Euskadiko emakumeen ijitoen elkarte
- ANPIER (Asociación Nacional de Productores de energía fotovoltaica)
- ARRATS. Baliabide sozial eta juridikoak
- Long Covid Euskal Herria
- Asociación Provincial de Pensionistas, Jubilados y Viudas de Álava "Las Cuatro Torres"
- Ukraina SOS elkarte

- ZUBIKO elkarte
- BIDEZ-BIDE elkarte
- Bilbao Bizkaia Harro
- Cáritas Gipuzkoa
- Arabako Abokatuen Elkarte Ohoretsua
- Bizkaiko Abokatuen Elkargo Ohoretsua
- JAIZKIBEL konpainia (Hondarribia)
- Euskadiko Gazteriaren Kontseilua
- COVITE. Euskadiko Terrorismoaren Biktimen Elkarte
- Gurutze Gorria
- Egiari Zor fundazioa
- Ekologistak Martxan
- ETXERAT. Euskal preso politikoen senideak eta lagunak
- EuskoFederpen
- EDE fundazioa
- Etorrintza Fundazioa
- GIZAKIA fundazioa
- Izan Fundazioa
- Jeiki fundazioa
- Goizargi Emakumeak
- HARRESIAK APURTUZ. Etorrinei laguntzeko GKEen koordinakundea
- HIRUKIDE
- IRSE-EBI. Euskadiko Birgizarteratze Institutua
- Kale Dor Kayico
- Nagusiak. Bizkaiko adinekoen elkarte
- Nevipen Ijito Elkarte
- Ongi Etorri Errefuxiatuak
- Zazpi Ordu Lo plataforma
- SAVE THE CHILDREN
- SALHAKETA
- SIDALAVA. HIESaren aurkako Arabako herritar batzordea
- SOS Arrazakeria
- SUSTERRA. Gizakia sustatzeko eta komunitatea garatzeko Bilboko elkarte
- UNICEF

Txosten honetako III. atalean, arreta publikoa behar duten taldeen arloetako ataletan, aipamen zabalagoak egin dira erakunde horiekiko lankidetzaz.

## 3. Herriaren defentsa-erakundeekin lotutako jarduerak

### 3.1. “Legeen geroa-El Futuro de las leyes” mintegia



Eusko Legebiltzarrak eta Arartekoak “Legeen geroa-El futuro de las leyes” 2023ko ekainaren 12 et 13an mintegia egin zuen euskal Ganberan, izenburu honekin: “Etorkizuna eraikitzen. Herriaren defentsa-erakundeek buruzko hausnarketa”.



Mintegi honen bidez, bi erakundeek hausnarketa-gune bat prestatu dute, bi egunetan barrena, egindako ibilbidea aztertzeko eta nazioarteko eremuan ere tresna batzuk partekatzeko. Izan ere, herriaren defentsa-erakundeak tresna horiek eskuratzen aritu dira, herritarren eskubideak defendatzeko helburua betetzen jarraitu ahal izateko. Mintegian aurreikusitako esku-hartzeek esker, erakunde-aldaketarako proposamenak ezagutu ahal izango liriteke, Ararteko erakundea postulatu berrietara legez egokitzeko.

Eusko Legebiltzarrak 1985ean Arartekoaren Legea onartu zuenetik, erakunde honen lana aldatuz joan da, gizarte- eta



lege-aldaketekin batera. Horregatik, ia 40 urte ondoren, Arartekoaren ustez, lege-esparru aurreratuagoa behar da erakunde honentzat, “gertatu diren aldaketa sozial eta juridiko garrantzitsuen ondoriozko erronketara egokituagoa, horiek modu esanguratsuan eragiten baitute herritarrengan eta eskubideen arloan dituzten itxaropenetan”.

Topaketa horretan, autonomia erkidegoetako eta Europako hainbat herriaren defendatzailek, eremu akademikoko zenbait adituk eta Eusko Legebiltzarreko ordezkari batzuek eta hartu zuten parte.

Bakartxo Tejería Eusko Legebiltzarreko lehendakariak eta Mahaiko kideek mintegi honetako parte-hartzaileei harrera egin zieten eta, topaketa osoko bilkuren aretoan hasi ondoren, Manuel Lezertua arartekoak izenburu hau duen hasiera-hitzaldia eman zuen: “Arartekoa eta herritarren eskubideak bermatzea”.

Lezertuak Arartekoaren ikuspegia partekatu zuen defentsa-erakundeek, herritarren eskubideak bermatzen dituztenez, gaur egun izan beharko luketen jarrerari eta eginkizunari buruz. Horretarako, kontuan hartu ditu gizartearen eskaera berriak eta aldaketa juridikoak, batez ere European eta nazioartean, izan ere, aldaketa horiek eragina dute pertsonen eskubideak defendatzeko erakundeen izaeran eta zereginetan.

Arartekoak agerian jarri zituen legegileak kontuan hartu beharreko alderdi garrantzitsuetako batzuk XXI. mendeko Europako defentsa-erakunde baten mandatua definitzeko orduan, alegia, zer-nolako irismena, eskumenak, boterea eta eginkizunak izango lituzkeen.

Lezertuaren iritzirako, “*gaur egungo herritarren eskubideak bermatuko dituen erakunde bat egituratzeko, ezinbestekoa da tankera bereko erakundeen beste esperientzia batzuekin eta Europako eta nazioarteko hausnarketa garrantzitsuenekin kontrastatzea, bereziki giza eskubideen garapenari eta eskubideak defendatzeko erakundeek erkide dituzten estandar berriei dagokienez*”.

Defentsa-erakundeen mandatua birdimentsionatzeari eta eginkizun berriei buruz, Europako estandarren eta egungo gizartearen eskaeren argitan, puri-purian dauden hainbat gai jorratu ziren mintegi horretan:

- Berdintasunaren aldeko eta diskriminazioaren aurkako erakundeak
- Haur eta nerabeen eskubideak defendatu eta babesteko eginkizuna
- Digitalizazioaren erronkak
- Talde kalteberei arreta ematea
- Bitartekaritza edo elkar aditzeko beste bide batzuk
- Interes orokorreko zerbitzu pribatuak ikuskatzea
- Gardentasuna kontrolatzea
- Hertsatzeko baliabideak administrazioek laguntzeko duten betebeharra betetzeko

Hizlarien ekarpen guztiak bilduma gisa, [ondorio](#) interesgarriak lortu ziren, balio handikoak Arartekoarentzat, Arartekoaren oraingo Legearen balizko aldaketa bati begira.

### 3.2. Estatu espainoleko defentsa-erakundeen koordinaziorako XXXVI. Jardunaldiak. Haurrak babestea, beraien eskubideak babestuz: defentsa-erakundeen erronka



Azaroaren 23an eta 24an, Defentsa-erakundeen Koordinaziorako Jardunaldien XXXVI. edizioa burutu ziren Bartzelonan, Kataluniako Sindica de Greugesek antolatuta, eta bertan izan dira arartekoa, arartekoaren ondokoa, idazkari nagusia eta Haur eta Nerabeentzako Bulegoko arduraduna.

“Haurrak babestea, beraien eskubideak babestuz: defentsa-erakundeen erronka” izenburua dutela, jardunaldi horietan aztertu da inplikaturako sistema publikoak zer erantzun ematen ari zaizkien babesgabetasun arriskuan dauden haur eta nerabeei. Topaketa honek osatu zuen defentsa-erakunde guztiek 2023an barrena egin duten analisia eta diagnostikoa, eta, aldi berean, bukaera eman zion, erakunde horietako titularrek sinaturiko erakunde-adierazpen baten bidez.

Koordinaziorako jardunaldien historian lehenbiziko aldiz, ateratako [ondorioetan](#) aintzat hartu dira adingabeen hitza eta iritziak, Bartzelonako topaketaren aurreko hilabeteetan Arartekoak antolatutako lantegian asmo horrekin bildutakoak.

Adingabeek analisirako egin dituzten ekarpen eta proposamenak oinarritzat hartu dira, defentsa-erakundeetako profesionalen taldeek egindakoarekin batera, herri defendatzaileen [ondorioak](#) eta “[Prebenitu babesteko](#)” [adierazpena](#) elikatzeko.

Jardunaldi horien gaineko informazio zehatzagoa azaltzen da Haur eta Nerabeentzako Bulegoaren txostenean.

## 4. Arartekoaren udako ikastaroa: Etxebizitza izateko eskubidea eta hori bizitegi-bazterketa larriko edo bizitegi-prekarietateko egoera batzuetara proiektatzea. Botere publikoen esku-hartzea Euskal Autonomia Erkidegoan



Ikastaro hori Arartekoak antolatu zuen, 2023ko uztailaren 6an eta 7an, Donostiako Miramar jauregian, EHUren uda ikastaroen XLII. Edizioan. Ikastaroak bi helburu zituen: bata, pertsonen eta familien bizi-garapenean etxebizitzak duen funtsezko garrantziaz sentsibilizatzea; eta, bestea, jendeari hausnarraraztea administrazio publikoek zer ekintza abiarazi edo areagotu behar dituzten bizitegi-bazterketa larriko edo bizitegi-prekarietatean daudenei bizitoki-alternatiba duin eta egokia bizkor eta eraginkortasunez bermatzeko.

Manuel Lezertua arartekoak hasiera-ekitaldian nabarmendu duenez, etxebizitza duin eta egokia eskuratzeko eskubidea funtsezko baldintza da horrekin lotuta dauden beste eskubide batzuk baliatzeko. Beraz, etxebizitza ohiko bizileku gisa galtzea, etxebizitza eskuratzeko zailtasun handiak izatea edo bizitokirik ez izatea bera ardua eta zorrotasun handiz tratatu behar dituzte politika publikoak egiten parte hartzen dutenek.

Orobat, etxegabeen egoera aipatu zuen, kalteberatasun handiko egoeran dagoen talde gisa; horientzat, berariazko neurriak hartu behar dira, bizitoki-konponbideak eskuratu ahal izatea behar bezala bermatzeko.

Bi egunetan, ikuspuntu juridiko, etiko eta sozialetik aztertu ahal izan dira bizitoki-larrialdiko egoera horiek, eta euskal botere publikoek esku hartzeko zer aukera dituzten hausnartu da, konponbideak eman ditzaten etxebizitza eskuratzeko zailtasunak eta etxebizitza publiko gutxi dauden testuinguru horretan.

Ikuspegi juridikoa Juli Poncek eman zuen. Espainiako esparru juridikoa aztertu zuen, etxebizitza izateko eskubide subjektiboari buruzko Konstituzio-xedapena eta erregulazioa oinarri hartuta. Nabarmendu zuenez, erregulazioan jaso behar da etxebizitza eskuragarria lortzeko premia. Era berean, *Andrei Quintiak* estatuen betebehartzat jo zuen bizitoki-alternatiba bat ematea Nazio Batuen sisteman eta Europako eskualdeko zuzenbidean, baldin eta etxegabetzea gertatzen bada.

Lehen mahai-inguruan, zehatz-mehatz ezagutu ahal izan zen euskal botere publikoek nola esku hartzen duten bizitoki-larrialdiko egoeretan, batez ere etxea utzarazteko prozedura judizialetan, baita ere gizarte-zerbitzuek, Eusko Jaurlaritzako Etxebizitza Sailak eta justizia administrazioak nola koordinatzen duten, Botere Judizialaren Kontseilu Nagusiaren, EAeko Administrazio Orokorraren eta EUDELen arteko lankidetzak-hitzarmenaren bitartez, familiaren etxebizitza utzarazten denean kalteberatasun-egoerak antzematearen gainean.

Eusko Jaurlaritzako Etxebizitza zuzendariak garatzen ari diren programak aurkezteko parada izan zuen, eta adierazi zuen EAEn 7.924 bizitoki-unitatek daukatela onartuta etxebizitza izateko eskubide subjektiboa.

Ikuspegi batez ere praktikoa ere azaldu zen, Stop Desahucios bezalako eragileen eskutik, izan ere, kalean eta egunero, zuzenean ezagutzen dituzte beraien ohiko bizilekua uztera behartutako familiak eta horiek etxebizitza duin eta egokia eskuratzeko dituzten zailtasun handiak.

Marije Goikoetxeak hausnarketa etikoa egin zuen eta gogorarazi zuen etxebizitzak bizileku segurua izan behar duela, norberarena sentitzen dena, intimitatea ematen duena, eta edozein bizitoki ez dela etxebizitza. Mezu berbera helarazi zen Euskadin pobrezia aurka borrokatzeko Europako sarearen mintzaldian.

Gainera, hurbiletik ezagutu ziren etxerik gabe eta bizileku-bazterketa egoeran dauden pertsonentzako esku-hartze interesgarri batzuk, besteak beste, Etxerik gabeko pertsonen euskal plana. Era berean, SIIS-Gizarte Informazio eta Ikerketa Zerbitzuko zuzendariak gogorarazi zuen pobrezia eta bazterketa egoera estuki lotuta dagoela etxebizitza arloko gabeziekin. Orobat, oso interesgarriak izan ziren Alokabidek eta Bilboko Udal Etxebizitzek garatutako programak bizileku-prekarietateari aurre egiteko.

Zenbait gizarte-erakundek ere esku hartu zuten, etxebizitzaren merkatuan hainbat taldek nozitzen duten bereizkeriaren gainean.

Beraz, topaketa horretan bizitza-esperientziak, administrazioen eta gizarte-erakundeen ekimenak, azterlanak eta analisiak ezagutu ahal izan ziren; azken batean, pertsona askoren bizimodua hobetzeko talde-ahaleginaren emaitza, oraindik ez nahikoa, erronka izugarri horren aurrean.

## 5. Beste jarduera eta ekitaldi batzuk

### 5.1. Nerabeen Kontseiluko neska-mutilek erakundea hobetzeko hausnarketak eta proposamenak aurkeztu dituzte, beren eskubideak hobeto defendatzeko



**Beraien proposamenak kontuan har ditzala eskatu diote Arartekoari, haur eta nerabeen eskubideen defentsa indartzeko. Orobat, Nerabeen Kontseiluaren balioa nabarmendu dute, beren iritzia adierazteko eta herritartasun aktiboa gauzatzeko partaidetza-organoa baita.**

Joan den azaroak 20, Nazio Batuen Batzarrak 1989an Haurren Eskubideei buruzko Hitzarmena onartu izana ospatu zen. Testuinguru horretan, Manuel Lezertua arartekoak eta Inés Ibáñez de Maeztu bere ondokoak harrera egin zioten Arartekoko Nerabeen Kontseiluari, bertako kideen hausnarketak eta urtean zehar egindako lanaren emaitza aditzeko eta partekatuzeko.

Nerabeen Kontseiluak, erakundeko haur eta nerabeen eskubideen arloan aholkuak emateko organoa denez, urtero biltzen du **bere lanaren** emaitza eta, azken batean, neska-mutileen hitza eta azaltzen zaizkien gaiez duten iritzia. 2023an ekarpen horiek garrantzi berezia hartu zuten, izan ere, haur eta nerabeen eskubideak babesteko orduan Arartekoa hobetzeko egin dira.

Halaxe da, urtean barrena, Europako beste partaidetza-kontseilu batzuek bezalaxe, kontseilu horrek sakon aztertu ditu eskubideak defendatzeko erakundeak eta horiek indartzeko premia, haur eta nerabeen eskubideak hobeto defendatu daitezke.

Material eta proposamen horiek zuzenean Arartekoarentzat zirenez gero, erabat interesgarria zen “seriotasuna” nabarmentzea, erakundea eta Nerabeen Kontseilua bera **hobetzeko proposamen** horiek erakundeko ordezkari nagusiei formalki eskuratuz. Aldi berean, hizketa-gune hurbila eta aberasgarria eratu da Kontseiluko neska-mutileen eta Arartekoaren artean.

Haurren Nazioarteko Eguna ospatzeko eta aldarrikatzeko izaerarekin bat etorriz, Arartekoko Kontseiluko kideek ahotsa goratu zuten beren herritartasun aktiboa erakusteko, zeinak konpromisoa baitu haur eta nerabe guztien ongizatearekin eta eskubide-defentsarekin.

Proposamen horiei buruzko informazio zehatzagoa azaltzen da Haur eta Nerabeentzako Bulegoaren txostenean.

### 5.2. Arartekoak eta EHUK antolatutako jardunaldia, Giza Eskubideen Adierazpen Unibertsalaren 75. urteurrena dela eta . Giza Eskubideak Euskadin. Giza Eskubideen Europako Auzitegiak Euskadiri buruz egindako kontrol-jardueraren balantzea



1948ko Giza Eskubideen Adierazpen Unibertsalaren 75. urtemuga dela eta, Arartekoak eta Euskal Herriko Unibertsitateko Giza Eskubideen eta Botere Publikoen Unesco katedrak, Bizkaiko Abokatuen Elkargo Ohoretsuarekin, Euskal Herriko Auzitegi Nagusiarekin eta Eusko Jaurlaritzako Berdintasun, Justizia eta Gizarte Politiketako Sailarekin elkarlanean, jardunaldi hau antolatu zuten joan den azaroaren 29an: “Giza Eskubideak Euskadin. Giza Eskubideen Europako Auzitegiak Euskadiri buruz egindako kontrol-jardueraren balantzea”.

Jardunaldi hori formatu hibridoan egin zen, aurrez aurre eta linean, Bizkaiko Abokatuen Elkargoan, eta bertan esku hartu zuten María Elosegui Giza Eskubideen Europako Auzitegiko magistratuak, Fabián Salvio egia, justizia, erreparazioa eta berriz ez gertatzeko bermeak sustatzeko Nazio Batuetako errelatore berezia bera eta Joana Abrisketa, Xabier Arzoz eta Alejandro Saiz katedradunek.

Manuel Lezertua arartekoak bere mintzaldian azaldu zuenez, “*erakundeak kontzientzia hartu du defentsa-*

erakundeei aplikatu behar zaizkien nazioarteko printzipio eta estandarretatik eratorzen diren giza eskubideen aldeko agindu proaktiboaz, izan ere, printzipio horien bitartez, defentsa-erakundeen independentzia eta indarra zaindu nahi da eskubide horiek agintekeriaren aurka defendatzeko orduan. Erabateko bereganatze horren ondorioz, eta estandar horiek behar bezala ezarriko direla bermatzeko, Ararteko erakundea erreforma instituzional bat egiteko proposamena prestatzen ari da, ikuspegi hori erakundearen posizioan eta mandatuan erabat txertatuko duena. Aldi berean, Arartekoak elkarguneak bultzatzen eta indartzen jarraitzen du, lankidetzaz erraztu nahi baitu defentsa-erakundeen eta Europako diharduten giza eskubideak defendatu eta babesteko hainbat organo eta mekanismoren artean, hala nola Giza Eskubideen Europako Auzitegia bera.

## 6. Erakunde-adierazpenak

2023. urtean Arartekoak hamaika 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.

### - Emakumeen nazioarteko eguna. 2023ko martxoaren 8a



Emakumeentzako berdintasuna munduarentzako justizia da

Igualdad para las mujeres es justicia para el mundo

**Botere publikoek osoko ikuspegia hartu behar dute, emakumeek ekonomian, lanean eta enpresan berdintasunezko partaidetza izan dezaten bermatzeko.**

Martxoaren 8an, Arartekoak bat egin nahi du barne-eremuko, Europako eta nazioarteko beste elkarte eta erakunde batzuekin, honako hau azpimarratzeko: gizon-emakumeek aurrera egin dezaten, oso garrantzitsua da **gure ekonomia-, lan- eta enpresa-sistemak emakumeen gaitasunei eta ekarpenei modu egokian leku ematea lortzea**, kontuan hartuta eremu horietan berdintasuna bermatzea aurretiazko baldintza dela, halaber, emakumeen arteko pobrezia-mailak murrizteko.

Helburu horrekin, saihestezin bihurtzen da botere publikoek, atzerapenik gabe, osoko ikuspegi bat har dezaten, emakumeek ekonomian, lanean eta enpresan berdintasunezko partaidetza izan dezaten bermatzeko. Ikuspegi horrek zutabe hauek izan behar ditu oinarri:

- Lana, norberaren bizitza eta familia bateragarri egiteko politikak indartzea, zainketa-arloan gizonen

erantzukizun partekatua bultzatuz, gizon eta emakumeentzako baimenak gehituz eta hedatuz, lan malguko formulak sustatuz eta areagotuz;

- Gizonen eta emakumeen arteko ordainsari-arrakalak kentzea, zeharkako bereizkeria-neurriak edo estereotipo eta joera sotil edo inplizituei aurre eginez, izan ere, oraindik bizirik daude lan-eremuan eta jarduera ekonomikoak berezko dituen eremuetan.
- Generoaren ikuspuntutik orekatuak izango diren erabakiak hartzeko prozesuak bultzatzea, emakumeek lan-merkatuan eta erabaki-eremuetan berdintasunez parte hartzea zailtzen duten oztopoak kenduz; besteak beste, “kristalezko sabaia” deritzona, Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2022ko azaroaren 23ko (EB) 2022/2381 Zuzentarauak ezarri berri duen bezala. Zuzentaru hori sozietate kotizatuen administratzaileen artean genero-oreka hobea izateari buruzkoa da eta 2024ko abenduaren 28a baino lehen egin behar da horren transposizioa.
- Neskatoei eta neskato nerabeei zientzian eta teknologian prestakuntza erraztea, eremu horietan erabateko gaitasunaz sartu ahal izan daitezen, eremu horiek erabakigarriak baitira etorkizuneko gure gizarteak eratzeko, NBE Emakumeak izeneko erakundeak egun honetan gogorarazten digunez. Erronka bereziak dira, alde batetik, adimen artifizialaren eremuko aurrerapenak, eta, bestetik, hortik erator daitezkeen desberdintasunak kentzea, eta erronka horiek ezin dira burutu eta ez dira burutu behar emakumerik gabe.

Arazoi horientzat, Arartekoak euskal erakundeei dei egiten die, beren politiketan helburu eta estandar horiek argi eta garbi sar ditzaten. Eta, aurten ere, honela babesa erakusten die Euskadin martxoaren 8a ospatzeko antolatzen diren emakumeen eskubideak aldarrikatzeko adierazpenei.

### - Interneten Nazioarteko Eguna. 2023ko maiatzaren 17a



**Internet herritarren eta administrazioaren arteko funtsezko tresna izan dadin, neurriak hartu behar dira administrazio elektronikora igarotzeko.**

Internet aktibo sozial bat da, zalantzarik gabe. Informaziora, komunikaziora, aisiara, kudeaketetara eta izapideetara

zabaltzen den leiho bat. Eztabaidaezina da gizartean barneratuta dagoela: Euskadiko etxeetatik %86,9k daukate Interneterako konexioa (Informazioaren Gizartearen Panorama 2022, Eustat). Gure egunerokotasunean ez dago ezer Interneten erreferenterik ez duenik, eta egun gutxitan ez ditugu erabiltzen bilatzaileak behar ditugun datuak edo informazioak osatzeko. Gaur egun nekez irudika dezakegu bizitza Internet gabe.

Herritarrek administrazioekin duten interakzio telematikoa dezente handitu da, Administrazio Prozedura Erkideari buruzko Legetik eratorritako azpiegitura teknologikoei esker eta herritarrentzat zerbitzu elektronikoak abiarazteari esker.

Horiek guztiak alderdi positiboak dira, aukera amaigabeak ematen dituzte, baina egun honetan Arartekoak hausnarketa eragin nahi du testuinguru digitalean gogoan izan behar diren lerro batzuen gainean:

- Pertsona fisikoek kanal-aniztasunerako eskubidea dute, hau da, norberak administrazioarekin harremanak zein bideren bitartez izan nahi dituen aukeratzeko eskubidea. Erakunde publiko batzuek ez dakite eskubide horren berri, izapideak aurrez aurre bakarrik edo elektronikoki bakarrik egitera behartzen jarraitzen baitute.
- Aurretiko hitzordua, herritarrek errazago artatzeko autoantolaketa-neurri gisa, ezin da baztertzaila izan, batez ere epe preklusiboak jartzen direnean agiriari aurkezteko eta aholkuak emateko; hitzordua zenbait kanalen bidez eskatzeko aukera eman behar da, baita aurrez aurre ere.
- Bizkortu egin behar dira administrazio publikoen arteko elkarreragingarritasuna eta datu-jakinazpenak errazteko neurriak, hori mesedegarria izango baita herritarrek edozein administrazioaren esku dauden datuak ez aurkezteko duten eskubidea baliatzeko.

Azken batean, Internet herritarren eta administrazioaren arteko komunikazio erraza, eraginkorra, bidezkoa eta gardena izateko funtsezko tresna izan dadin, administrazio elektronikora igartzeko neurriak abiarazi behar dira, hainbat bideren bitartez herritarrei lagunduz izapideak elektronikoki egin ahal izan ditzaten, eta, horrela, gizartean sendotu daitezten administrazioak antolamendu-, teknologia- eta lege-ahalegin handia eginez abiarazten ari diren proiektuak.

Azken bolada honetan adimen artifiziala indarrez sartzen ari da eremu anitzetan, besteak beste, administrazioarekiko harremanetan. Herritarren eskubideak bermatzeko erakundea denez, Arartekoak erne egon beharko du, baliabide horren erabilerak ekitaterik eza edo bereizkeria sor ez dezan.

## - Ingurumenaren munduko eguna. 2023ko ekainaren 5a



**Hondakin plastikoaren izurriteari aurre egitea beharrezkoa da, horien erabilera murriztuz produktuen diseinutik bertatik, erosteko unean edo, gutxienez, hondakinak behar bezala kudeatuz, ingurunean sakabanatzea saihestuko duen birziklatzearen bidez.**

Arartekoak, erakunde-adierazpen honen bidez, Ingurumenaren Munduko Eguna 50. urteurrenean parte hartu nahi du. Izan ere, aurten, plastiko-kutsaduraren arazoari buruzko ingurumen-kontzientzia osoa sustatzen du.

Gure gizartean plastikoak neurritz kanpo erabili ohi dira, eguneroko produktuak (esaterako, plastikozko poltsak eta bilgarriak) berehala kontsumitzeko premia baitago, eta horiek planetarako ingurumen-karga bihurtzen dira berehala.

Plastikoen aroak errealitate deserosoa sortu du. Gizon-emakumeek urtero sortzen dituzten 400 milioi tona pasatxo plastikotik, % 10 inguru bakarrik lortzen da birziklatzea; beraz, gutxi gorabehera 19 eta 23 milioi tona bitarteko hondakin plastiko agertzen dira urtero lakuetan, ibaietan eta itsasoetan. Zabor kopuru handi hori plastikozko irlak sortzen ari da eta irla horiek arrisku larrian jartzen dituzte munduko uretako ekosistemak.

Arartekoaren ustez, Ingurumenaren Eguna ingurumen-neurri eraldatzaileak mobilizatzeko aukera gisa proposatzen da aurten. Aurrerapen zientifikoak behar dira, botere publikoen eta enpresa-sektorearen apustu irmoa bultzatu behar da plastikoaren bizi-ziklo osoari buruzko asmo handiko politikak garatzeko. Plastikoa oztopoak jartzera bideratuta dauden tokiko kanpainen indar eraldatzailea ere nabarmendu behar da. Horren adibide dira euskal elkarte ekologistek Euskadiko ibaietara hondakinak erortzeko arriskua murrizten duten sareak jartzeko sustatutako kanpainak edo boluntarioek euskal kostaldea garbitzeko egiten dituzten kanpainak. Arrantzaleen kofradiek arrantza-sareetan harrapatuta geratzen den itsasoko zaborra ondo biltzeko kanpainak ere bai.

Ingurumenaren munduko egun honetan, Arartekoak hondakin plastikoaren izurrite horri aurre egiteko beharra aldarrikatu nahi du, horien erabilera murriztuz produktuen diseinutik bertatik, erosteko unean edo, gutxienez, hondakinak behar bezala kudeatuz, ingurunean sakabanatzea saihestuko duen birziklatzearen bidez. Plastikozko irlak gure erosketa-poltsan hasten dira.

## - Torturaren Biktimei Laguntzeko Nazio Batuen Nazioarteko Eguna. 2023ko ekainaren 26a



**Arartekoari dagokio giza eskubideetan oinarritutako kultura zabaltzea, tortura bezalako delitu larriak prebenitzeko, horiek ahaztea eta zigorrik gabe geratzea eragozteko, eta egiarako, justiziarako eta biktimen erreparaziorako eskubidea gauza dadin sustatzeko.**

Tortura gizon-emakumeen kontrako krimena da, preskribaezina. Biktimaren osotasun fisikoa eta nortasuna suntsitzen ditu, pertsona izateak berez duen duintasuna arbuiauz. Tortura erabat debekatuta dago eta ezin da inolaz ere justifikatu. Horrela, Nazio Batuek eta nazioarteko erkidego osoak beti gaitzetsi izan dute torturatzea, gizaki batek beste baten kontra egin dezakeen ekintza arbuiaugarrienetako bat baita.

Nazioarteko estandar berrienen argitan, Arartekoak, defentsa-erakunde guztiek bezalaxe, [mandatu proaktiboa burutu behar du giza eskubideak sustatzen eta babesten](#). Mandatu horren arabera, berari dagokio, esku hartzeko duen eremuan, giza eskubideetan oinarritutako kultura zabaltzea, tortura bezalako delitu larriak betikotu ez daitezen; horiek ahaztea eta zigorrik gabe geratzea eragozteko; egiarako, justiziarako eta biktimen erreparaziorako eskubidea gauzatu dadin erraztea, hori bai, eginkizun judizialean eskurik sartu gabe. Nazioarteko zuzenbidearen arabera, biktimaren nozioa modu zabalean interpretatu behar da, izan ere, kontzeptu horrek ez du eskatzen kaltearen arduraduna (torturaren delituan, funtzionario publikoa edo eginkizun publikoak betetzen dituen) identifikatua edo erruduntzat joa izatea.

Arartekoak onartzen du Euskadiko botere publikoek urrats egokiak egin dituztela torturaren biktimei aitortza eta erreparazioa egiteko. Horien artean, nabarmentzekoak dira "1960tik 2014ra Euskal Herrian gertatutako tortura kasuen ikerketa-proiektuaren amaierako txostena", non adierazten baita aldi horretan 4.113 tortura-kasu gertatu zirela Euskadin; 107/2012 Dekretua eta ondorengo 12/2016 Legea, motibazio politikoko indarkeriaren biktimei aitortza eta erreparazioa emateko.

Giza Eskubideen Europako Auzitegiak epai ugari azpimarratu du Europako arauak betebeharrak positibo bat ezartzen dutela: hain zuzen ere, zehatz-mehatz ikertzea tortura, tratu txarrak edo zigor krudel edo umiliagarriak pairatu dituztela alegatzen duten pertsonen salaketak. Beraz, arlo horretan ikerketa oztokatze edo informazioa

ezkutatze edozein egintzak urratu egiten du nazioarteko araudia. Baita ere ikertze betebeharrak betetzeko orduan ezezkoa ematea edo geldo jokatzeak. Europako jurisdikzio gorenak adierazi du Espainiak behin eta berriz ez zituela bete ikertze zituen betebeharrak.

Nazioarteko zuzenbideak torturaren biktimaren benetako erreparazioa bultzatzen du, lehengoratzeko, kalte-ordaina ematea, birgaitzea, gogobetetzea eta berriro ez gertatzeko bermeak ematea barne direla.

Horrela, bateraezinak dira tortura goretsi edo justifikatzea eta hain egintza gaitzesgarriak ez errepikatze bermea. Are gehiago indultuak, ohore publikoak edo sustapen profesionalak ematea modu frogagarrian torturatutako ekintzengatik kondenatuak izan direnei edo halako egoeretan nahastuta agertzen direnei.

Gizarteak zigorgabetasun pertzepzioa izateak edo gizon-emakumeen kontzientziari nazka ematen dioten krimenak zurriz jaten diete zuzenbideko estatu demokratikoaren oinarriak.

Horregatik guztiagatik, efemeride hau dela bide, Arartekoak euskal erakundeei eskatzen die jarrai dezatela biktima guztiei laguntzeko politikak egiten eta babes erakusten, modu inklusiboan eta giza eskubideen nazioarteko zuzenbidea errespetatuz, beti ere indarrean mantenduz torturen biktimen eskubideen aitortza ezinbestekoa Euskadin. Horixe da bide bakarra hain egintza arbuiaugarriak berriz ez gertatzeko.

## - LGTBI Harrotasunaren Eguna. 2023ko ekainaren 28a



**Arartekoak gogorarazten du garrantzitsua dela euskal erakundeek bitarteko guztiak jar ditzaten, beti babes egokia eta eraginkorra bermatzeko diskriminazioaren eta gorroto ekintzen edo diskurtsoen aurrean, izan ere, zenbait eremutan, oraindik ere halakoak burutzen dira pertsona batzuen kontra, beraien sexu-joeragatik edo genero-identitateagatik.**

Ekainaren 28an, asteazkena, LGTBI Harrotasunaren Eguna ospatzen da mundu osoan. Urteroko deialdi horrek aniztasun afektibo-sexuala harro ospatzeko balio du,

baita ere herritarrak eta erakundeak ohartarazteko zer garrantzitsua den LGTBI pertsonen beren nortasuna erabat, beren duintasuna kalte gabe, oztoporik, aurreiritzirik, gorrotorik edo bereizkeriarik gabe bizi eta garatu ahal izan dezaten bermatzea.

Arartekoak bat egiten du ospakizun horrekin, agerian jarri nahi baitu LGTBI kolektiboaren borrokari eta azken urteotan beraien errebindikazioak jasoz joan diren lege- era erakunde-aldaketei esker, Euskadik adostasun historikoa lortu duela LGTBI pertsonen eskubideak errespetatu beharraz. Gaur egun, euskal gizartean, gizon-emakume anitz modu solidarioan bizi dira elkarrekin, dudarik gabe, bere adierazpen guztietan. Horri eskerrak, pertsona ugarik beren bizitzak eta familiak bidera ditzakete, beren identitatea, afektibitatea eta sexualitatea gara ditzakete bidegabeko trabarik gabe eta gizartearen onarpen osoarekin. Arartekoa horretaz harro dago eta gizarteko sektore guztiei eta erakundeei eskatzen die ez dezatela utzi atzerapauso bakar bat ere ematen herrialde honetan bizi garen guztion arteko bizikidetzarako funtsezko aurrerapen horretan.

Arartekoa azterlan bat prestatzen ari da orain Euskadin LGTBI pertsonen kontra egon daitezkeen gorrotoko edo fobiazko diskurtso edo ekintzez. Gainera, Oinarritzko Eskubideen Europako Agentziak (FRA), aurten hasita, inkesta berri bat egin nahi die Europa osoko LGTBI pertsonari, beren egoeraren gainean. Arartekoak FRAk egin dion lankidetzaren eskaeraren aurrean- dagoeneko zabaldu du inkesta hori Euskadiko LGBTI kolektiboaren artean, gure lurralde-eremuan parte-hartze handia sustatzeko asmoz, Europako Agentziari Euskadiko LGTBI pertsonen ikuspegia ere helarazteko.

Azkenik, LGTBI kolektiboaren eskubideen arloko aurrerapenetan atzerapausorik ez egiteko, Arartekoak berriz ohartarazi nahi du euskal botere publikoek pertsona horien benetako berdintasun eraginkorra galarazten duten oztopoak kentzen jarraitu behar dutela. Horretarako, ezinbestekoa da ekintza positiboko eta gizartea sentibilizatzeko neurri publikoetan sakontzen jarraitzea, izan ere, neurri horiek kolektibo horrenganako tolerantzia eta elkarrekiko begirunea, elkartasuna eta enpatia sustatzera bideratuta daude. Orobat, gogorarazten du oso garrantzitsua dela euskal erakundeek bitarteko guztiak jar ditzaten beti babes egokia eta eraginkorra bermatzeko diskriminazioaren eta gorroto ekintzen edo diskurtsoen aurrean, izan ere, zenbait eremutan, oraindik ere halakoak burutzen dira pertsona batzuen kontra, beraien sexu-joeragatik edo genero-identitateagatik. Hain zuzen ere, Arartekoak ekainaren 28 honetan aurkezten du diskriminazioaren gaineko azterlan bat, non bereizkeria mota honi eraginkortasunez aurre egiteko politika publikoak eta era guztietako neurriak diseinatzen ere aurrera egiteko tresnak landu nahi diren.

## - Nelson Mandelaren Nazioarteko Eguna. 2023ko uztailaren 18a



**Arartekoari funtsezkoa iruditzen zaio ahaleginak egiten jarraitzea, euskal espetxe-administrazioa ezaugarri hauetan finkatzea lortzeko: pertsonaren duintasun-printzipioak, espetxe-aldia murriztea, erkidegoan birgizarteratzea, ikuspegi errestituratuak eta haurren eta generoaren ikuspegia gehitzea, politika publikoak sar daitezkeen sustatuz.**

Presoen Tratamendurako Nazio Batuen Gutxieneko Arauak mundu osoan onartuak izan dira, espetxeetako arauak eta politikak egiteko erreferente gisa, 1955ean onetsi zirenetik. Horiek 2015ean berrikusi zirenean sortu zen oraingo izena: **“Nelson Mandelaren Arauak”**.

NBEren Nelson Mandela Nazioarteko Eguna haren jaiotza-egunarekin batera gertatzen da, uztailaren 18an, eta horren bidez, aintzat hartu nahi dira hark aldarrikatu zituen askatasuna, bakea eta justizia. Nelson Mandelak 27 urte eman zituen espetxean. Arartekoak bere funtsezko mezua gogoratzen du gaur: presoak aktibo sozialak dira.

Espetxeratuak beti arreata berezia behar duten taldea izan dira Arartekoarentzat, kalteberatasun handiko egoeran daudelako eta askatasunik gabe egoteak mugak jartzen dizkiolako oinarritzko eskubideak eta gainontzeko eskubideak baliatzeari, horiek ezinbestean murrizten baitituzte kondena-epaiak, zigorraren zentzuak eta espetxe-legeak.

2021eko urritik aurrera, Eusko Jaurlaritzari espetxeen antolaketa, araubide eta funtzionamenduari buruzko eskumenak eskualdatu zaizkion testuinguru berri honetan, Arartekoari funtsezkoa iruditzen zaio ahaleginak egiten jarraitzea, euskal espetxe-administrazioa ezaugarri hauetan finkatzea lortzeko: pertsonaren duintasun-printzipioak, espetxe-aldia murriztea, erkidegoan birgizarteratzea, ikuspegi errestituratuak eta haurren eta generoaren ikuspegia gehitzea, politika publikoak sar daitezkeen sustatuz, **“Euskadin espetxe-eredua ezartzeko oinarrietan”** ezarritakoaren arabera.

Orobat, printzipio horietan oinarritutako espetxe-administrazio integrala gauzatzeko, beharrezko neurriak hartu behar dira espetxeko langileei eta azpiegiturei

dagokienez, Zubietako zentro berriaren irekiera barne dela, euskal espetxe-administrazioaren baliabide material eta giza baliabideen premiei erantzun ahal izateko, Arartekoak [Eusko Legebiltzarrarentzako 2022ko urteko txostenean adierazten zuen bezala](#).

Arartekoak ontzat jotzen ditu euskal espetxe-administrazioak egindako urratsak erregimen itxia salbuespenez erabiltzeko bidean aurrera egiteko, ideia hori baitago erakunde honek arlo horretan egindako lehen gomendio ofizialean ([Arartekoaren 2023R-1866-22 Ebazpena, 2023ko otsailaren 27koa](#)). Horrela, nabarmentzekoa da Euskadiko espetxe arloko hirugarren sektoreko erakundeek hiru hamarkada baino gehiagoz egin duten lan goresgarri eta premiazkoa; horregatik, Arartekoari beharrezkoa iruditzen zaio erakunde eta botere publikoek presoen errehabilitazioan diharduten erakunde horiei laguntza ematea, Euskadiko presoek gizarteratze-sare eraginkorra ezartzeko.

Nelson Mandelaren Nazioarteko Eguna munduko sinbolo bat da giza eskubideen defentsan. Horregatik, Arartekoak euskal erakunde guztiak animatzen ditu modu koordinatuan lanean jarraitzea erregimen irekiko zigorrak eta neurriak bultzatzeko, euskal gizarteratze-sarea eraikitzen aurrera egiteko eta espetxeratzea birgizarteratzera bideratzeko, erabat defendatuz eta errespetatuz presoek eta beren familien eskubideak, biktimak eta gizartea osoa.

## - Adinekoen Nazioarteko Eguna. 2023ko urriaren 1a



**Arartekoa Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren alde azaltzen da, Ongizate Estatuaren benetako zutabe izango dena eta adineko pertsonen eskubideak bermatuko dituena.**

Urriaren 1ean Adineko Pertsonen Nazioarteko Egunaren 33. edizioa ospatzen dugu. Aurtengo leloa edo ardatza *“Adinekoentzako Giza Eskubideen Adierazpen Unibertsalaren promesak betetzea: belaunaldi guztien artean”* da.

Efemerideak aukera ematen du adineko pertsonak jasaten dituzten eskubideen urraketei aurre egiteko erari buruz elkarrekin hausnartzeko. Era berean, gizadi osoaren helburua den [Garapen Jasangarriko Helburuak](#) betetzea errazteko belaunaldien arteko elkartasuna indartzeko modu bikaina dela gogorarazteko aukera ematen du.

Arartekoaren ustez egokia da gogoraraztea nazioarteko egun honetan Osasunaren Mundu Erakundeak honela definitzen duela zahartze aktiboa: *“Osasun-, partaidetza- eta segurtasun-aukerak optimizatzeko prozesua, zahartu ahalaren pertsonen bizi-kalitatea hobetzeko”*.

Definizio horren arabera Arartekoak egun honetan adinekoen giza eskubideak erabat bermatzeko beharra aldarrikatzen du. Politika publikoek independentzia-, partaidetza-duintasun-, laguntza- eta autoerrealizazio-printzipioetan oinarritu behar dute, pertsonak euren bizi-ziklo osoan ongizate fisiko, sozial eta psiko-afektiboko potentziala garatu ahal izan dezaten. Adinekoek gizarteraren bilakaeran eta egunerokoan parte hartzen jarraitu behar dute euren premien, nahien eta gaitasunen arabera, eta, hala behar dutenean, babes, segurtasun eta zaintza egokiak jaso behar dituzte. Ildo horretatik belaunaldien arteko programak bultzatzeak gizarteratze-aldatzen lagundu behar du zahartzeari buruzko ikuspegi positiboa lortzeko.

Nazio Batuen idazkari nagusiak adierazten duen bezala, *“Adineko pertsonak ezagutza eta esperientzia iturri baliotsuak dira eta ekarpen handia egin behar diote bakeari, garapen jasangarriari eta gure planetaren babesari”*.

Eusko Legebiltzarrak agindutako pertsonen eskubide eta askatasunak bermatzeko eginkizuna betez Arartekoak, jasotzen dituen kexa eta kontsulten bidez eta, aldi berean, hirugarren sektoreko erakundeekin duen elkarriketa eta harreman iraunkorraren bidez, egiaztatu ahal izan du Euskadin adinekoek nahiago dutela mendekotasun-egoerei euren etxeetan aurre egitea. Beraz, beharrezkoa da EAEko gizarter-zerbitzuek pertsona askok pairatzen dituzten isolamendu-egoerak, baita pandemiaren ondorioz ere, gainditzeko laguntza, ondore horretarako pertsona bere etxean mantentzeko neurri posible guztiak hartuz. Neurri horien artean daude, besteak beste, prestazio ekonomikoak eskuratzea, etxez etxeko laguntzak, laguntza-produktuak, etxebizitzaren egokitzapena, eguneko zentroak eta zentro okupazionalak, egoitzetako eta eguneko zentroetako aldi baterako eta asteburuko egonaldiak, zaintzaileei laguntzeko programak edo autonomia pertsonala sustatzeko zerbitzuak.

Adineko Pertsonen 2023ko Nazioarteko Eguna honetan Arartekoak arreta sozialeko programei behar adina baliabide pertsonal eta material ematera gonbidatzen ditu euskal botere publikoak, Ongizate Estatuaren benetako zutabe izaten jarraitzeko gaitasuna duen erantzukizun publikoko eta estaldura unibertsaleko sistema integral gisa eraturako Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren aldeko apustu irmoa eginez.



- **Ijito Herriaren Eguna Euskadin.**  
**2023ko azaroaren 16a**



Arartekoak bat egiten du Euskadin Ijito Herriaren Eguna ospatzearekin, eta pozten da ijitoen komunitateak ekarpen aberasgarria egin diolako euskal herriko gizarte-, kultura- eta ekonomia-bizitzari elkarrekin harremanetan egon diren 600 urte baino gehiagotan. Pozten da, orobat, azken hamarkadetan egin diren aurrerapenengatik, Ijito Herriaren Erabateko Sustapenerako eta Partaidetza Sozialerako Kontseiluaren parte-hartzeari eta inplikazioari esker.

Ontzat jotzen du Europar Batasuneko Kontseiluak joan den urriaren 9an lortu berri duen [Akordioa](#), zeinetan onartzen baita ijito herriak egoera larria bizi duela etxebizitzari dagokionez, eta ez dela aurrerapenik egin arazo horri heltzeko orduan. Horregatik, Europar Batasunak neurri-multzto bat diseinatu du ijito biztanleek etxebizitza egoki eta bereizi gabe bat berdintasunez eskura dezaten bermatzeko, eta asentamendu bereizien gai korapilatsua konpontzeko. Arazo hori errotik ateratzeko, Europako funtsetatik datozen finantza-baliabideak jarri ditu, auzo behartsuetan beharrezkoak diren azpiegiturak mantentzeko edo hobetzeko.

Orobat, egun honetan, Arartekoari garrantzitsua iruditzen zaio ijito herriarekin [Euskal estrategia](#) erabat bete dadin eskatzea, eta, zehazkiago, Arartekoak bere azterlan honetan egindako gomendioak: [Diskriminazioa eta diskriminazioaren aurkako politika publikoak EAE-n](#). Besteak beste, neurriak har daitezela ijito biztanleen irudi benetakoagoa eta egokiagoa emateko, beren kultura eta euskal gizartean duten parte-hartze aktiboa aintzat hartuz. Gainera, eskatzen du eraginkortasunez aplika daitezela antigitanismoaren aurka eta ijitoek oraindik pairatzen duten diskriminazioaren aurka borrokatzeko aurreikusi diren legezko neurriak. Lapurtutako duintasuna lehengoratzeko konpromiso irmorik ez badago, betikotu egingo da ijito herriaren aurkako bidegabekeria historikoa, gure herrialdearen gizarte-kohesioaren kaltetan.

- **Emakumeen kontrako Indarkeria Desagerrarazteko Nazioarteko Eguna dela eta, Arartekoaren erakunde-adierazpena. 2023ko azaroaren 25a**



**Arartekoak ohartarazi du bizirik daudela eredu matxista zaharrak, baita gazteen artean ere, eta iragarri du euskal gazteen arteko jarrera matxistei buruzko azterlan bat bukatuko duela laister.**

Emakumeen aurkako indarkeria desagerrarazteko nazioarteko eguna dela eta, azaroaren 25 honetan Arartekoak bat egiten du indarkeria matxistaren kontrako gizarte-aldarriarekin, izan ere, indarkeria horrek egunero eraso egiten die emakumeen duintasunari eta oinarrizko eskubideei, era askotako modu eta adierazpenen bitartez. Indarkeria horrek isilean suntsitzen ditu egunero emakume anitz, haien seme-alabak eta bizi-proiektuak, eta -bere adierazpenik ikaragarrianean- emakume eta ume gehiegi hiltzen ditu gure herrialdean. Euskadin, azken 12 hilabeteotan, hiru emakume hil dituzte krimen matxistetan, eta guztiek seme-alabak zituzten.

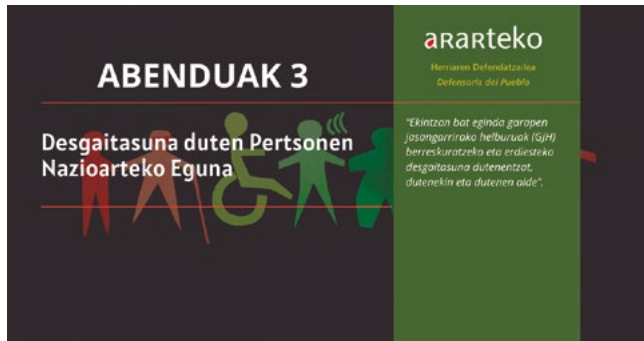
Adostasun sozial sendoa dago egintza honen gainean: indarkeria matxistak sakon jaten dio barrua gure bizikidetzari, eta bere erroak hondoratzen ditu emakumeen eta gizonen desberdintasunean eta, azken batean, kultura matxistan, gizartean oraindik bizirik dagoen horretan. Nahiz eta erakundeek eta gizarteak, berdintasunaren aldeko lanean, urte askoan ahalegin handiak egin dituzten, azken bolada honetan belaunaldi berriek kultura matxista hori modu kezkagarrian bereganatzen ari direla antzematen da. Harri eta zur ikusten dugu, sarritan, balio matxista zaharrak, ustez gaingituak, oraindik kutsatu egiten dituztela emakume eta gizon gazteen arteko harremanak, eta are gehiago, baita nerabeen artekoak ere, txiki-txikitatik.

Arartekoak hobeto ezagutu nahi izan du zergatik bereganatzen dituzten gure gazteek jarrera eta balio horiek, bada, azken finean, emakumeen kontrako indarkeria matxista gauzatzeko era desberdinak bihur daitezke, gure gizartearen etorkizuneko garapena goibeltzen dutenak. Horretarako, Arartekoa euskal gazteen arteko jarrera matxistei buruzko azterlan bat bukatzen ari da, 2024an argitaratuko dena. Azterlan horren bidez, 2023an egindako ikerlan soziologikoaren emaitzak ezagutarazi eta zabaldu nahi dira, eta gazteek gai horren inguruan bizi duten egoeraz sentsibilizatu, proposamen zehatzak eginez antzeman diren



arazoak gainditzeko. Horrela, gure erakundeek eta euskal gizartearen zati handi batek matxismo bortitza bere adierazpide guztietan bukarazteko hasi duten borrokan laguntzea espero du Arartekoak.

## - Desgaitasuna duten Pertsonen Nazioarteko Eguna. 2023ko abenduak 3



**Desgaitasuna duten Pertsonen Nazioarteko Egunean, Arartekoak eskatzen du erakunde-agendan sar dadila aniztasun funtzionalaren zeharkako ikuspegia, desgaitasuna duten pertsonak gizarte-, politika-, ekonomia- eta kultura-bizitzako alderdi guztietan txertatuko direla bermatzeko**

Abenduaren 3an Desgaitasuna duten Pertsonen Nazioarteko Eguna ospatzen da urtero, Nazio Batuen Batzar Nagusiak 1992an aldarrikatu zuenetik. Egun honetan, kontzientziazio kolektiboa sustatu nahi da desgaitasuna duten pertsonak gizarte-, politika-, ekonomia- eta kultura-bizitzan txertatzea bultzatzeko premiari buruz.

Aurtengo leloa hau da: “Ekintzan bat eginda, garapen jasangarrirako helburuak (GJH) berreskuratze eta erdiesteko desgaitasuna dutenentzat, dutenekin eta dutenen alde.”

Nazio Batuen Garapen Jasangarrirako 2030 Agendan inor atzean ez geratzea lortzeko konpromisoa adierazten da. Agerikoa dirudi, hori lortzeko, kontuan hartu behar direla aniztasun funtzionala duten pertsonak.

**Desgaitasuna duten Pertsonen Eskubideei buruzko Nazioarteko Hitzarmena** 2006ko abenduaren 13an onartu zen, eta haren ekarpenik handiena izan zen desgaitasunaren trataera giza eskubideen ikuspegitik begiratuta kokatzea. 2030 Agendak eta GJHeK agerian jarri dute jasangarritasunak gizarte-dimentsio ukalezina duela eta irisgarritasuna garapen jasangarriaren zati bat dela.

2030 Agenda osatzen duten garapen jasangarrirako 17 helburuetako batzuetan zehazki aipatzen dituzte desgaitasuna duten pertsonak: 4. GJHan (hezkuntza barneratzaile, zuzen eta kalitatekoari buruzkoa); 8. GJHan (hazkuntza ekonomiko, erabateko enplegu eta lan duinari buruzkoa); 10. GJHan (desberdintasunak murrizteko premiari buruzkoa); 11. GJHan (hiri barneratzaile eta jasangarriei buruzkoa); eta 17. GJHan (Agenda betetzeko behar diren aliantzei buruzkoa).

Arartekoaren ustez, behin eta berriz jakinarazi behar da irisgarritasun unibertsala oraindik gainditu gabeko irakasgaia dela gure gizartearen. Oztopoek aldi gehiegitan eragozten diete desgaitasuna duten pertsonen beren eskubideak gauzatzea, bizimodu independentea egitea, erkidegoan aktiboki parte hartzea. Ararteko erakundeak gabezia horiek ezagutarazi ditu hainbat txosten eta azterlanetan; azkenekoa, honako hau da: [EAEko ospitaleek ezgaituentzat duten irisgarritasunaren diagnostikoa](#).

Irisgarritasun unibertsalaren printzipioa bete nahi bada, herritar guztien premien aniztasunari erantzuteko inguruak sustatu behar dira. Horretarako, irisgarritasuna bermatzeko beharrezko neurriak hartu behar dira erabilera publikoko eraikin, establezimendu eta instalazioetan, lurraldea antolatzekeo tresnetan, hirigintza-plan eta urbanizazio-proiektuetan eta garraio-sistemetan.

Egun honetan Arartekoak ohartarazi nahi du desgaitasuna duten pertsonen eskubideak bermatzearen alde lan egiteko, erakunde-agendan etengabe mantendu behar dela aniztasun funtzionalaren zeharkako ikuspegia, beti kontuan har dadin bai plangintza egitean, bai haien eragiten dieten politika publiko guztiak betearaztean. Euskal botere publikoek, beren jarduera bakoitzean, honako premisa saihestezin hau bereganatu behar dute: espazioak, zerbitzu publikoak oro har, edonorentzat irisgarriak izan behar dutela.

Horretarako, onartu behar da desgaitasuna duten pertsonak benetako subjektu eskubidedunak direla, gainontzeko herritarrek dituzten aukera bereberekin. Guztion zeregina da, euskal gizartearena oro har, gure hiriak, gure herriak eta gure lurraldea diseinatzeko orduan gaur egun nagusitzen diren pentsaera eta paradigmatik alda daitezzen aldezte. Hauxe besterik ez da: gizakiaren funtzio-aniztasuna eta gaitasun-aniztasuna errespetatu eta behar bezala aintzat hartu behar dira partekatutako espazioa eta gizarte-baliabideak antolatzean, aisiaz eta kirolaz pentsatzean, gure harreman pertsonalak irudikatu eta gauzatzean.

## - Migratzailearen Nazioarteko Eguna. 2023ko abenduaren 18a



**Arartekoak migrazio-bide seguruak eskatzen ditu, tragedia humanitarioak saihesteko.**

Arartekoak migrazio-bide seguruak eskatzen ditu, tragedia humanitarioak saihesteko Migratzailearen Nazioarteko

Egunean, Arartekoak bat egiten du Nazio Batuen Erakundeak migrazio-bide seguruak eta erregularrak ezartzearen alde egindako aldarrikapenarekin, milaka pertsonak egin behar izaten dituzten lekualdaketetan bidegabeki nozitzen dituzten etengabeko ezbeharrak saihesteko. Era berean, eskatzen du erantzun humanitarioa eman dakiola migratzaileek bizi duten egoerari.

Arartekoak balioetsi egin nahi ditu euskal administrazio publikoek Euskadira iristen diren pertsonen zerbitzu eta prestazio egokiak eskaintzeko egiten dituzten ahaleginak, diskriminazioaren kontrako politika publikoak bultzatuz, Arartekoak berriki egindako azterlan honetan adierazten denez: **“Diskriminazioa eta diskriminazioaren aurkako politika publikoak EAEn”**.

Kezkatuta ikusten du nekez lor daitekeela hitzordua Estatuko Administrazio Orokorrarekin, migratzaileen administrazio-egoerari eta nazioarteko babes-eskatzaileei dagozkien izapideak egin ahal izateko. Aurrez aurreko arreta behar bezain bizkor jasotzeko zailtasunak ezintasuna ez denean gehitu egiten ditu pertsona horiek gure erkidegoan txertatzeko eragozpenak, eta, aldi berean, oztopatu egiten du haiek gizartean, ekonomian eta kulturen parte hartzea, baita gure artean bizimodu duina egin ahal izatea.

Horregatik, Arartekoak Giza Eskubideen Adierazpen Unibertsala bete dadin defendatzeko konpromisoa berresten du. Adierazpen horren 75. urteurrena ospatu berri dugu, eta 1. artikuluan ezartzen du gizon-emakume guztiak libre jaiotzen direla, duintasun eta eskubide berberekin. Horregatik, premiaz garatu behar dira berriazko neurriak, ezinbestean beren bizitokiak utzi behar dituztenei arreta emateko.

## 7. Argitalpenak

- **Arartekoak argitaratu eman ditu 2023an Donostian egindako uda ikastaroko ponentziak eta materialak: *Etxebizitza izateko eskubidea eta hori bizitegi-bazterketa larriko edo bizitegi-prekariatateko egoera batzuetara proiektatzea. Botere publikoen esku-hartzea Euskal Autonomia Erkidegoan.***

Argitalpen horretan bildu dira EHUren XLII. Uda Ikastaroen barruan Arartekoak Donostiako Miramar jauregian joan den uztailaren 6 eta 7an antolatutako ikastaroan aurkeztutako ponentziak.

Etxebizitza izateko eskubidea nahitaezkoa da gizakiarentzat. Izan ere, funtsezko beste eskubide batzuk baldintzatzen ditu: adibidez, enplegua izatekoa, botoa ematekoa,

prestazio eta zerbitzu publikoak jasotzekoa edo seme-alabak eskolaratzekoa.

Gainera, etxebizitza izateko eskubideak dimentsio etiko bat du eta hori gogoan izan behar da etxebizitza bat duintzat jotzeko orduan, oso garrantzitsua baita honelako arazoak gainditzeko: haurren pobrezia; gizarte-bazterketa belaunaldiz belaunaldi iraunaraztea; edo diskriminazioa nozitzen duten taldeetakoak izateagatik (gutxiengo etnikoak edo erlijiosoak, osasun mentaleko arazoak dituzten pertsonak, e.a.) etxebizitza eskuratzetik ez izatea.

Pertsonen etxebizitza egokirik ez daukatenean, batez ere kasurik larrienetan, administrazio publikoek beste bizileku egoki bat eskaintzen lagundu behar dute.

Arartekoaren ikastaro honek helburu hauek zituen: egoera zehatzetan finkatzea arreta, kasurik larrientarako beste bizileku bat eskura izateak dakarren erronka aztertzea, etxegabeen egoerak arintzeko politika publikoak ezagutzea, eta etxebizitza bat eskuratzeko eta mantentzeko bizitegi-prekariatatea duten pertsonen arazoak eztabaidatzea.

Orobat, etxebizitza behar duten pertsonak artatzean funtsezko faktoreak antzematera bideratuta zegoen, batik batik larrialdi egoeretan, gizarte zerbitzuek esku hartuz, aparteko esleipen-prozeduretatik datozen konponbide batzuk aplikatuz, administrazioen arteko harremanen eta koordinazioaren bitartez eta baliabide espezializatueta bideratuz, beste eragile batzuekin eta komunitatearekin berarekin hitz eginez.



## 8. Erakunde lankidetzarako jarduerak

- **Arartekoaren eta haren ondokoaren jarduerarik esanguratsuenak, legebiltzar jarduerari eta administrazioek eta gizarte erakundeek antolatutako ekitaldietan parte hartzeari dagokienez**

Baloreak eta giza eskubideak sustatzeko lanean, Ararteko erakundeak jardura 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.

Jardura horien guztien katalogoa [web orrian dagokion atalean kontsulta daiteke eta](#) Europako eta nazioarteko jarduerak jasotzen dituen [txosten honen V. kapituluan](#).

### 8.1. Manuel Lezertua arartekoak Euskal Autonomia Erkidegoan giza eskubideak sustatzeko egin dituen jarduerak

#### Agerraldiak Eusko Legebiltzarrean

##### Eusko Legebiltzarra

- Eusko Legebiltzarreko lehendakariari 2022ko txostena ematea. 2023-03-28.



- Hezkuntza Batzordea. Arartekoaren agerraldia Euskal Autonomia Erkidegoko hezkuntzaren lege-proiektuari ekarpenak egiteko. 2023-05-31.
- Giza Eskubide, Berdintasun eta Justizia Batzordea. Arartekoaren agerraldia 2022. urteko jarduerari buruzko txostenaren berri emateko. 2023-06-07.

- Eusko Legebiltzarrearen osoko bilkura. Arartekoaren agerraldia Ararteko erakundeak 2020, 2021 eta 2022. urteetan egindako jardueraren berri emateko. 2023-11-16.

##### Ekitaldietara joatea:

- Bizkaiko Probintzia Fiskaltzako fiskalburu kargua hartzeko ekitaldia. EAEko Auzitegi Nagusia. 2023-01-20.
- “FÓRUM EUROPA. Tribuna Euskadi” tribunaren informazio-gosaria. Gonbidatutako hizlaria Izaskun Bilbao izan zen, Renew Europe Group-eko eurodiputatu. Bilbo. 2023-01-27.
- Ertzaintzaren Trafiko Unitatea lehenengo aldiz irten zeneko 40. urteurrena ospatzeko ekitaldia. Iurreta. 2023-02-15.
- Hautzarroan eta nerabezaroan sexu-abusuak jasan zituzten biktimen argazkiak eta testigantzak biltzen dituen “Shame-European stories” erakusketaren hasiera ekitaldia. Arte Sakratuaren Museoa. Bilbo. 2023-02-16.
- Ukrainaren eta Euskadiren arteko elkartasuna eta lankidetzara aitortzeko eta eskertzeko ekitaldia. Lehendakaritza. Gasteiz. 2023-02-24.
- IVAPen 40. urteurrena. 40 urteko hazkundera eta bide luzea elkarrekin. Bilbo. 2023-03-01.
- Gernikako bonbardaketaren 86. urteurrena dela eta burutu ziren ekitaldietara joatea. Bakearen eta Adiskidetzaren aldeko Gernika Sarien XVIII. edizioko sariak emateko galara joan zen, baita bonbardaketan hildakoengatik egindako lore eskaintzara ere. 2023-04-26.
- Merezimendu bereziko polizia-lana aitortzeko zorian-adierazpenak eta kondekorazioak banatzeko eta zerbitzuan hildako eta ETak hildako ertzainak omentzeko urteko ekitaldia. Arkauteko Polizia eta Larraldietako Euskal Akademia. 2023-06-04.
- “Genero indarkeriaren biktimen informazio eta ibilbide prozesalaren gidaliburuak” deritzana aurkezteko ekitaldia, EAEko Auzitegi Nagusiak antolatuta. Bilbo. 2023-06-22.
- Frantziako festa nazionala dela eta egin zen harrera-ekitaldira joatea, Yann Battefort jaunak Frantziako kontsul nagusia Bilbon eta Institutu Frantseseko zuzendari ordezkariak gonbidatuta. Bilbo. 2023-07-14.
- Bizkaiko ahaldu nagusiak Bizkaiko gizarteko ordezkari eskaini zien harrera ofizialera joatea. Foru Jauregia. Bilbo. 2023-07-27.
- Donostiako Oroimen Historikoaren Eguneko 1936an tropa frankistek hiria hartu zutenekoa oroitzeko ekitaldian izatea,. Dual eskultura. Donostia. 2023-09-13.

- Politika orokorrari buruzko eztabaida. Eusko Legebiltzarra. 2023-09-13.
- Deustuko Unibertsitateko 2023-2024 ikasturtearen inaugurazio ekitaldia. Deustuko Unibertsitatea. Bilbo. 2023-09-20.
- COVID-19aren biktima guztien oroimen eta aitorten sozial eta instituzionalerako ekitaldian parte hartzea. Gasteiz. 2023-09-21.
- Urte judizialaren irekiera. Euskal Autonomia Erkidegoko Justizia Auzitegi Nagusia. Bilbo. 2023-09-25.
- Done Aingeru Zaindarien eguna ospatzeko ekitaldietara joatea Gasteizko Udaltzaingoaaren egoitzan. 2023-10-02.
- Done Aingeru Zaindarien eguna Polizia eguna ospatzeko ekitaldietara joatea, Gasteizko Betoñoko gune polizialean. 2023-10-02.
- Nelson Mandelaren Eguna ospatzeko ekitaldian parte hartzea. Ekitaldian “Francisco Javier Gómez Elósegui Saria” eman zen, giza eskubideen defentsan eta espetxeetan birgizarteratze- eta gizarteratze-lanetan konpromisoa duten pertsonak edo taldeak saritzeko asmoz. Tabakalera. Donostia. 2023-10-02.
- Emakumeak Ertzaintzan sartu zireneko 40. urteurrena ospatzeko ekitaldia. Bilbo. 2023-10-23.
- Argia Fundazioak antolatutako XIV. Trukaketa eta sensibilizazio jardunaldietan esku hartzea. Bilbo. 2023-10-26.
- Covite Nazioarteko XXII. Saria ematea Ipar Irlandako terrorismoaren biktimen elkarteari (SEFF-South East Fermanagh Foundation). Donostia. 2023-10-28.
- Osakidetza 40. urteurrena ospatzeko ekitaldia. Gasteiz. 2023-08-11.
- Euskal Kazetaritza Sariak 2023 ekitaldia. Arartekoak Adierazpen Askatasunaren José María Portell Saria eman zion Jordi Évole kazetari katalanari. Bilbo. 2023-11-08.
- Andaluziako Herriaren Defendatzailea erakundearen 40. urtemuga oroitzeko ekitaldia. Sevilla. 2023-12-02.
- Euskararen Nazioarteko Eguna ospatzeko ekitaldia, “Batu ditzagun ahotsak, eraldatu dezagun etorkizuna” lelopean. Tabakalera. Donostia. 2023-12-03.
- René Cassin 2023 Saria emateko ekitaldia. Aurten Heriotza Zigorren aurkako Nazioarteko Batzordeari (ICDP) eman zaio. Villa Suso Jauregia. Gasteiz. 2023-12-11.
- Bartzelonako Unibertsitateak antolatutako “Zerga-komunikazio argia” jardunaldietan esku hartzea. 2023-11-22.
- EiTbren Bilboko egoitzan dagoen dei-zentrotik parte hartzea EITB Maratoian. Aurten “Minbiziaren aurka aukera berriak” lelopean ospatuko da. Bilbo. 2023-12-14.

## 8.2. Inés Ibáñez de Maeztu Izaguirre arartekoaren ondokoak egindako jarduerak

### *Eusko Legebiltzarra*

- Gizarte Politika eta Gazteria Batzordea. Arartekoaren ondokoaren agerraldia haur eta nerabeen lege-proiektuari buruz ekarpenak egiteko. 2023-10-18.

### *Esku-hartzeak:*

- Ararteko erakundearen aurkezpena Arabako espetxean dauden presoek. 2023-06-14.
- Arartekoak antolatutako ikastaro honetan parte hartzea: “Etxebizitza izateko eskubidea eta hori bizitegi-bazterketa larriko egoera batzuetara proiektatzea”. Donostiako Miramar jauregia. 2023-07-06 eta 07.
- Uda ikastaro honetako mahai-inguru batean parte hartzea: “Espetxe arloko justizia eta praktika errestauratiboak”, Berriztuk antolatuta, Donostiako Miramar jauregian. 2023-07-17.
- Ararteko erakundearen aurkezpena Gipuzkoako espetxean dauden presoek. Martutene. 2023-07-19.

### *Ekitaldietara joatea:*

- Hiritar Merezimenduen Dominak eta Urrezko Danborra emateko ekitaldia, San Sebastian Eguna ospatzeko. Donostia. 2023-01-19.
- Urrezko Danborra emateko ekitaldia. Donostia. 2023-01-20.
- “Joxeba Pagaza. Un grito de libertad” erakusketa. Gasteiz. 2023-02-08.
- Ertzaintza Trafiko Unitatea lehenengo aldiz irten zeneko 40. urteurrena ospatzeko ekitaldia. Iurreta. 2023-02-15.
- WORKinLan SUMMIT “Euskadiko Enpleguaren Liburu Zuria: Erronkak eta proposamenak izango garen gizarterako” elkargunearen erakunde-ekitaldia. Bilbo. 2023-02-16.
- GIPUZKOA ZAINDUZ jardunaldia. Donostia. 2023-02-20.
- Fernando Buesa Blanco eta Jorge Díez Elorza bere bizkartzainaren erailketaren XXIII. urteurrena oroitzeko ekitaldiak eta lore-eskaintza. Gasteiz. 2023-02-22.
- ONCEn Euskadiko Lurralde Kontseiluko lehendakari José Antonio Pérez Ariasen eta lurralde-ordezkarri Usue Vallejo Delcanen karguaz jabetzeko ekitaldi ofiziala. Bilbo. 2023-02-24.

- Arabako Foru Aldundiak Emakumeen Nazioarteko Eguna ospatzeko eskainitako harrera ofiziala. Gasteiz. 2023-03-04.
- “Atseginez berba artean. Artearen bidezko elkarriketak gaixotasun mentala duten emakumeekin” topaketa. Bilbo. 2023-03-08.
- Erabat argitu ez diren kasuetako ETaren terrorismoaren biktimen senideei Oroitzapen eta Aitorpenerako Koadernoak emateko ekitaldia. Gasteiz. 2023-03-10.
- José Humberto Fouz Escobero, Jorge Juan García Carneiro eta Fernando Quiroga Veiga oroitzeko eta omentzeko ekitaldia, ETak desagerrarazi zituenetik 50 urte betetzean. Gasteiz. 2023-03-24.
- Frankismoaren Biktimak Gogoratzeko eta Aitortzeko Eguna oroitzeko ekitaldia. Gasteiz. 2023-03-31.
- Berdintasunerako Emakunde Saria emateko ekitaldia. Gasteiz. 2023-05-02.
- Sidalavaren jardunaldia: 30. urteko esperientzia askatasunaz gabetutako pertsonak artatzen. Gasteiz. 2023-05-05.
- Anesvad 2023 Sarien VIII. edizioa. Bilbo. 2023-05-09.
- Hirugarren Sektore Sozialaren Eguna ospatzeko ekitaldia. Donostia. 2023-05-12.
- “Psikologia Kalean”en inaugurazio ofiziala. Bilbo. 2023-05-19.
- Merezimendu bereziko polizia-lana aitortzeko zorion-adierazpenak eta kondekorazioak banatzeko eta zerbitzuan hildako eta ETak hildako ertzainak omentzeko urteko ekitaldia. Arkauteko Polizia eta Larrialdietako Euskal Akademia. 2023-06-04.
- Pazientearen Segurtasunari buruzko Euskadiko X. Jardunaldia. Donostia. 2023-06-05.
- Euskadiko Inklusiorako III. Jardunaldiaren aurkezpena. Gasteiz. 2023-06-28.
- *Justicia, verdad y convivencia. Víctimas y presos en el escenario postterrorista en el País Vasco* liburuaren aurkezpena. Bilbo. 2023-06-28.
- Arabako Aldundiaren Foru Gobernu Kontseiluaren eraketa bilkura. Bilkura horretan, izendatutako foru diputatuak beren karguez jabetu ziren. 2023-07-04.
- Eusko Ikaskuntza-Laboral Kutxa Sariak ematea. Bilboko Euskalduna jauregia. 2023-07-20.
- Deustuko unibertsitateko AHRI Giza Eskubideen Institutuen Nazioarteko Elkartearen urteroko biltzarren inaugurazio ekitaldia. 2023-09-07.
- Euskal Herriko Unibertsitate Publikoaren 2023-2024 ikasturtearen hasiera ekitaldia. Gasteiz. 2023-09-13.
- Osasun Mentalaren Munduko Eguna ospatzeko ekitaldiak. Ospakizun horiek Fedeaifes Euskadiko Buru Gaixoen Federazioak eta bere elkarteek antolatu zituzten. Gasteiz. 2023-10-10.
- “Pilar 2023” Guardia Zibilaren zaindariaren ospakizun ekitaldiak. Gasteiz. 2023-10-12.
- Emakundek eta Eusko Jaurlaritzak antolatutako “Berdintasuna, zientzia eta teknologia” kongresuaren inaugurazioa. Donostia. 2023-10-23.
- Radio Bilbaoren 90. urteurreneko Gala. Bilbo. 2023-10-26.
- Eusko Jaurlaritzako Berdintasun, Justizia eta Gizarte Politiketako Sailak antolatutako motibazio politikoko indarkeriaren biktimak omentzeko ekitaldia. Donostia. 2023-10-31.
- Genero Indarkeriaren aurkako Psikologia Jardunaldien XIV. edizioa. Bizkaiko Deustuko Unibertsitatea. 2023-11-03.
- Memoriaren Egunaren ospakizuna. Gobernu Ordezkaritzak eta Terrorismoaren Biktimen Oroimenezko Zentroak antolatutako ekitaldiak. Gasteiz. 2023-11-09.
- Omenaldia José María Lidón Corbi jaunaren eraiketaren urteurrenagatik. Bilboko Justizia Jauregia. 2023-11-10.
- Euskal Autonomia Erkidegoko Polizia-Kidegoen oinarriko eskalako agente izateko ikastaroaren ondoko egiaztagiria emateko ekitaldia. Gasteiz. 2023-11-10.
- 2023ko Memoriaren Eguna oroitzeko ekitaldia, Gogorak antolatua. Bilbo. 2023-11-10.
- Migrazioarako Euskal Itun Sozialaren esparruan udal-eremuan jardunbide egokiak aitortzeko ekitaldia. Ekitaldia Eusko Jaurlaritzako Berdintasun, Justizia eta Gizarte Politiketako Sailak antolatu zuen, 2023ko Migratzaileen Nazioarteko Egunerako. Bilbo. 2023-12-18.
- “Una familia vasca. Los Baglietto” dokumentalaren proiektzioa eta ondorengo mahaingurua, Miguel Ángel Blanco Fundazioak eta Terrorismoaren Biktimen Oroimenezko Zentro Fundazioak antolatuta. Gasteiz. 2023-12-19.
- EAEn emakumeen aurkako indarkeria matxistaren biktimei ematen zaien arreta koordinatzeko Erakundearteko III. Akordioaren Jarraipen Batzordea, Emakundek antolatua. Gasteiz. 2023-12-21.

# ARARTEKOAREN

jardueraren Europako eta  
nazioarteko alderdia



kapitulua





## V. KAPITULUA

# ARARTEKOAREN JARDUERAREN EUROPAKO ETA NAZIOARTEKO ALDERDIA

## 1. Arartekoak Europan eta nazioartean oihartzuna izateko kanpoko jarduera

2023an, Arartekoak bere ohiko jarduera sendotu du, baita Europan eta nazioartean ere. Aurrez aurreko formatuak bazter utzi gabe, erakundea formatu birtualetara egokitu izanak bidea jarri du, Arartekoaren esperientzia partekatze aldera, nazioarteko sareetan eta hedapen-eta sustapen-ekitaldietan gehiago agertzeko. 2023ak, halaber, nazioarteko harremanak indartzeko balio izan du; bereziki, “*Legeen geroa*” jardunaldien testuinguruan harrera egin genielako Europako homologoei eta Europako erakundeetako ordezkariari (Arartekoaren Legea aldatzeari buruzko jardunaldiak izan ziren, eta Gasteizen egin ziren), edo topaketak egin genituelako Europan giza eskubideak babestu eta sustatzeko lanean buru diren zenbait agintaritzarekin, Estrasburgon, jarraian xehetasun handiagoz azalduko dugun moduan.

### 1.1. Nazioarteko sareetan parte hartzea

Arartekoak Europako eta nazioarteko sareen barruan garatzen duen ohiko jarduerari oso-osorik eutsi zaio 2023an. Hala, Arartekoak parte hartu zuen [Herriaren Defendatzaileen Europako Sarearen urteko biltzarrean](#) (ENO, ingelesezko siglengatik), Europako Herriaren Defendatzailea buru zela, Europa osoko nazioetako eta eskualdeetako herriaren defendatzaileekin batera. Aurtengo jardunaldietan, “Egungo erronkei aurre egiteko ikuspegiak” izenburuaren pean, oso gai garrantzitsuak jorratu ziren; hala nola, Europar Batasunean migrazio-fluxuak nola kudea daitezkeen, administrazio publikoak adimen artifiziala nola erabiltzen ari diren eta administrazio publikoetan etikari eta osotasunari buruzko erregulazio-esparruak behar ote diren. Jardunaldietan, era berean, Europako Herriaren Defendatzailearen erakundeko hurrengo titularraren hautuaz aritu ziren: Europako 2024ko ekaineko hauteskundeen ondoren eratuko den Europako Parlamentu berriari egokitu zaio defendatzaile berria izendatzea.

2023an, lankidetzeta-lotura estuak sendotu genituen [Haurren Defendatzaileen Europako Sarearekin](#) (ENOC, ingelesezko siglengatik). Arartekoak, Arartekoaren Haur eta Nerabeen Kontseiluko ordezkariarekin batera, parte

hartu zuen ENOCen lantalde batean, haur eta nerabeen eskubideen aldeko erakunde independenteen ikuspegiari, estrategiei eta erronkei buruzko [ikerketa-lana](#) diseinatu eta gainbegiratzeko. Azterlan hori oinarria izan zen honako [adierazpen instituzional honetan](#): “*Haur eta nerabeen eskubideen aldeko erakunde independenteak indartzea eta haien eginkizun paregabea aitortzea*”. Arartekoaren Haur eta Nerabeen Kontseilua izanik protagonista nagusia, Ararteko erakundeak sendotu egin zuen [ENYA proiektuari](#) egiten dion ekarpena (gazteek parte hartzeko proiektua da ENYA, eta “*Hitz egin dezagun gazteez. Hitz egin dezagun haurren eskubideak babestu eta sustatzeaz!*” du leloa), eta parte hartu zuen [Demokraziarako 2023ko Atenasko Foroan](#). Arartekoak, bestalde, bat egin zuen [ENOCek Pilosko kostaldeko naufragioari buruz egindako adierazpenarekin](#), zeinak Europako agintariei eta estatu kideei gogorarazten baitie, bat etorrira giza eskubideen nazioarteko arauekin, haurrei, bakarrik nahiz lagunduta egon, ez zaiela inoiz ukatu behar herrialde batera sartzea.

2023ko urrian, [Hizkuntza Mandatarien Nazioarteko Elkartearen](#) (IALC, ingelesezko siglengatik) urteko biltzarra eta batzar nagusia antolatu zituen [Galesko Hizkuntzetarako Komisarioritzak](#), online. [Arartekoak modu aktiboan hartu zuen parte ekitaldian](#), eta Diputatuen Biltzarraren Erregelamenduan hizkuntza koofizialen erabileraren inguruan (adibidez, euskararen erabilerari dagokionez) duela gutxi egin diren aldaketak aurkeztu zituen. IALCko kideek interesa erakutsi zuten eta elkartearen barruan jarduera onak trukatzeko joera dagoenez, Arartekoak [webinar](#) bat antolatu zuen, euskararen erabilera sustatzea helburu duen [Euskaraldia](#) egitasmoan erakunde gisa izandako bizipena azaltzeko. Urtean zehar, Arartekoak bermatu egin zuen IALCren webgunean elkarteari eta elkartearen araudiari buruz egindako eguneraketak euskarara itzultzea. Era berean, Arartekoak parte hartu zuen IALCren Batzorde Betearazlearen barruan elkartean afiliatzeari buruz egindako elkarrizketetan (elkarrizketa horien ondorioz, besteak beste, Nafarroako Arartekoak berriro aktibatuta zuten afiliazioa).

Urtean zehar, Arartekoak [Ombudsmanaren Iberoamerikako Federazioaren](#) (FIO) inguruan antolatutako sare eta taldeetan parte hartzen jarraitu du; zehazki, emakumeen eta haurren sareetan eta adinekoen taldean. Emakumeen sareak, esaterako, Emakumeen Diskriminazioa Desagerrarazteko Nazio Batuen Batzordearen [Espainiari buruzko aldizkako IX. txostenaren](#) esparruan, Espainiar Estatuko defendatzaileek emakumeen berdintasunaren eta babesaren arloan izandako esperientzia bildu zuen, Espainiar Estatua Emakumeen Diskriminazioa Desagerrarazteko Konbentzioko (CEDAW,

ingelesezko siglengatik) kontu zehatzak nola aplikatzen ari den ebaluatzeko. Ebaluazioan, Ararteko erakundeak gai horren bueltan egindako jardura aipagarriez mintzatu zen Arartekoa. Gero, Nazio Batuen Batzordeari aurkeztu zitzaion ebaluazioa, [85. bilera-aldian](#) azter zezan.

Zehazki, Arartekoaren ekarpenek hiru arlo hauek ukitu zituzten: emakumeek eta gizonek erabakiguneetan duten ordezkaritza orekatua, hezkidetzak eta hezkuntza afektibosexuala eta administrazioak indarkeria matxista jasan duten emakumei ematen dien biktima-kondizioa.

## 1.2. Nazioarteko ekitaldiak Euskadin

2023an, “*Legeen geroa*” mintegia antolatu izanak asko markatu zuen erakundearen nazioarteko barne- eta kanpo-jardura. 2023ko ekainean, Arartekoak, Eusko Legebiltzarrarekin batera, [euskaletzeak aldatzeari buruzko “Legeen geroa” jardunaldiak](#) antolatu zituen Gasteizen. Ekitaldian, ikuspegi desberdinetatik hausnartu zuten (hots, ikuspegi akademikotik, ikuspegi enpirikotik –defentsa-erakundearen ikuspegitik– eta ikuspegi parlamentariotik) eskubideak babesten dituzten defendatzaileek eta erakundeek gaur egun aurrez aurre dauzkaten eskaera sozial eta juridikoei buruz. Nazioarteko begirada konparatuak blaitu zituen hausnarketa guztiak, Europako herriaren defendatzaileek eta Europar eskubideak babesten dituzten erakundeetako ordezkarien hitzartzeari esker. Zehazki, honako hauek hitz egin zuten: [Europako defendatzaileak](#), [Frantziako Eskubideen Defentsa Erakundearen](#) barruan diskriminazioen kontrako borrokaz eta berdintasunaren sustapenaz arduratzen den laguntzaileak, Irlandan inoiz izandako haurren lehenengo defendatzaileak, [Herbehereetako defendatzaileak](#), [Estoniako defendatzaileak](#) eta [Europako Kontseiluaren Batzar Parlamentarioko idazkari nagusiak](#). Ponentzia horiei esker, erakunde homologoen bestelako esperientzien berri izan genuen, bai eta nazioartean izaten ari diren hausnarketa eta aldaketa garrantzitsuenen berri ere; bereziki, giza eskubideen nazioarteko garapenari dagokionez edo nazioarteko erakundeek (batez ere, Europako Kontseiluak eta Europar Batasunak) defentsa-erakundeetarako emandako estandar komun berriei dagokienez.

## 1.3. Arartekoa giza eskubideen Europako defentsa-erakundeetako agintariekin elkartu da Estrasburgon

2023ko urrian, [Arartekoa Estrasburgora joan zen](#), Herbehereetako Herriaren Defendatzailearen ordezkaritza batek lagunduta, Europako agintariekin elkartzeko, giza eskubideak babestu eta sustatzeko lanean liderrak horiek. Europako askotariko agenteekin harremanetan jartzea izan zen bisitaren helburu nagusia, baterako hausnarketa abiaraz dadin [Europako Kontseiluaren](#) eta Europako defentsa-erakundearen artean lankidetzak sortzearen inguruan, bai [Veneziako printzipioak](#) ezarri eta sendotu daitezzen, bai giza eskubideen arloan sinergiak eta lankidetzak bide berriak sor daitezzen.

Xede horrekin, Arartekoak bilerak egin zituen [Giza Eskubideen Europako Auzitegiko presidentearekin](#), Europako Kontseiluaren Nazio eta Hizkuntza Gutxituen Ataleko zuzendariarekin, Europako Kontseiluaren Batzar Parlamentarioko idazkari nagusiarekin, Europako defendatzailearekin eta Europako Kontseiluaren Giza Eskubideen eta Zuzenbide Estatuaren Ataleko zuzendari nagusiarekin. Topaketa horien emaitza modura, bileretan berretsi egin zuten komeni dela Europako Kontseiluaren eta Europako defentsa-erakundearen arteko lankidetzak bultzatzea, eta era berean esan zuten horretarako aukera dagoela, bai giza eskubideak sustatu eta babesteko lanari dagokionez, bai Veneziako printzipioak ezarri eta sendotzeari dagokionez. Halaber, egitasmoa sustatze aldera 2024an zer urrats eman behar diren erabaki zuten, eta Arartekoa sustatzaile-lanetan arituko da ekimenean.

## 1.4. Bestelako nazioarteko ekitaldietan parte hartzea

Arartekoak, nazioarteko sareetatik kanpo, parte hartu du nazioarteko zenbait ekitalditan, eta, horien artean, Euskadiko hiru hiriburuetan egindako [nazioarteko topaketa errestitutiboak](#) antolatu eta errazteko orduan izandako lankidetzak nabarmentzen da.

“*Topaketen topaketa*” ekimena mugaz gaindiko elkarrizketa errestitutibo bide egitean datza, indarkeria politikoko testuinguruetan eta muturreko indarkeriako testuinguruetan bizipen “erradikalak” eta “muturrekoak” bizi izan dituzten pertsonen talde batekin. Bosgarren edizioan, egitasmoa Euskadira itzuli zen, Kriminologiaren Euskal Institutuaren eta UPV/EHUren eskutik. Lehenengo egunean, topaketa konfidentzialak egin zituzten, eta, ondoko egunetan, egitasmoak Euskadiko hiru hiriburuak zeharkatu zituen, “*Belaunaldien arteko justizia errestitutiboak: Topaketa errestitutiboaren topaketaren elkarrizketa zabalduz*” izenburuaren pean, elkarrizketa errestitutiboak herritar guztiei irekitzeko. Ararteko erakundeak, justizia errestitutiboarekiko konpromisoa indartu nahi duenez, funtsezko eginkizuna bete zuen topaketa horietan, Justizia Ataleko arduraduna errestitutibo-lanetan aritu baitzen.

Eremu berean, aipatzekoa da, halaber, [Justizia Errestitutiboaren Nazioarteko XII. Mintegian](#) parte hartu izana; [Justizia Errestitutiboaren Europako Foroak](#) antolatu zuen, [Nafarroako Gobernuaren Justizia Departamentuarekin](#) elkarlanean, Iruñan. Arartekoa “*Topaketen topaketa*” justizia errestitutiboko nazioarteko egitasmoan izandako esperientziak mintzatu zen.

Horrez gain, urtean zehar, Arartekoak parte hartu du beste gai interesgarri batzuen gainean egin diren nazioarteko ekitaldi batzuetan:

- **Gardentasunaren eta informazioarako sarbidearen eremuan**, Arartekoak Ekonomia Lankidetzak eta Garapenerako Antolakundearen (ELGA) gonbidapena

jaso zuen, ponentzia bat aurkez zezan [ELGaren Adituen Taldeko IV. bileran, gardentasunari, informazioarako sarbideari eta gizarte-erantzukizunari buruzkoan](#). Hala, Arartekoaren Gardentasun eta Gobernu Onaren Ataleko arduradunak hitza hartu zuen, erakundeak informazio publikoa eskuratzeko arloan egindako jarduketak azaltzeko eta, halaber, Euskadik gaur egun dauzkan erronkak eta aukera berriak identifikatzeko.

- **Justiziaren eta espetxeratuaren eremuan**, Arartekoak gogo handiz jarraitu du Europako [MIRAD \(Multi-ideological Radicalisation Assessment towards Disengagement - Ideologia anitzeko erradikalizazioa ebaluatzea, deslotzeko bidean\)](#) eta [HOPE \(Holistic Radicalisation Prevention Initiative - Erradikalizazio oso-osorik prebenitzeko egitasmoa\)](#) proiektuetan lanean. Horretarako, [MIRADen mahai-inguru](#) batean hartu du parte, erradikalizazioaren detekzioari, deserradikalizazioari eta terrorismo-delituengatik kondenatutakoak birgizarteratzeari buruzkoan, eta terrorismoaren biktimak eta gizartea espetxeko deserradikalizazio-prozesuetan aritzeko ekimenetan izandako esperientzia partekatu du, [HOPE proiektuaren esparruan antolatutako bi lantegitan, Sofian \(Bulgaria\) eta Belgraden \(Serbia\)](#). Bestetik, Arartekoaren Espetxeratuaren Atalak parte hartu zuen [“Baldintzapeko askatasunaren etorkizunari” buruzko nazioarteko lantegian](#), zeina Oñatiko Soziologia Juridikoko Institutuak eta Southamptongo Unibertsitateak antolatu baitzuten.
- **Ingurumen- eta hirigintza-eremuan**, Berdintasunerako Erakundearen Europako Sareak (Equinet, ingelesezko siglengatik) antolatutako ekitaldi birtual batean hartu dugu parte, [EBren Green Deal delakoak berdintasunean eta berdintasun-erakundearen eginkizunean duen inpaktuari](#) buruz eztabaidatzeko. Ekitaldian, Belgikako [Berdintasunerako Erakundearen](#) esperientzia jaso zen, tokiko agintariek mugikortasun jasagarria bultzatzeko hartutako neurriak (adibidez, isuri baxuko eremuak) gainbegiratzeko ikuspegi inklusiboa erabiltzeari dagokionez.

## 1.5. Beste defentsa-erakunde batzuekin informazioa trukatzeko eta Arartekoak parte hartzen duen sareetan sustatu diren kontsultetan parte hartzea

Nazioarteko sareen esparruan, Arartekoak atzerriko defentsa-erakundearen kontsultak jaso ditu. Izan ere, defentsa-erakundearen jardunean, oso lagungarria da beste jurisdikzio batzuetako legeak edo politika publikoak ezagutzeko eta, era berean, arazo jakin batzuen aurrean herritarren defentsa-erakundeek zein jardura garatzen duten jakitea. 2023an, erakundeak kasu hauetan erantzun zien kontsulta horiei:

- IALC sarearen esparruan, Galesko Hizkuntzatarako Komisionariotzak eskatuta, Arartekoak euskararen erabilera sustatzeko [Euskaraldia](#) gizarte-

egitasmoaren berri eman zion Galesko Gobernuaren ordezkari bati, eta Ararteko erakundeak egitasmo horretan izandako bizi-pena aurkeztu zuen.

- ENOC sarearen barruan, bost kontsultari erantzun zien: bat Kroaziatik zetorren, eta psikologiak giza eskubideen eta justizia sozialaren eremuan duen zereginari buruz galdetzen zuen; beste bat Galesko formulatu zuen, ospitaleratze-egoeretan hezkuntza jasotzeari buruzkoa; beste batek Letonian zuen jatorria, eta homosexualen eskubide zibil berberak izateak –sexu berekoen ezkontzei eta adopzioari dagokienez– haurrei nola eragin diezaikeen zuen hizpide; azkena Eslovakiako herriaren defendatzaileak egin zuen, eskoletan mugikorrek erabiltzearen inguruan egin litezkeen esku-hartzei buruz galdetzeko.

Atzerriko defentsa-erakundeekin dugun esperientziak hitz egiteaz gainera, Arartekoa Europako sareetan duen tokiaz baliatu zen euskaldunen eskubideei eragiten dieten kontuen gainean eskumenak dauzkaten defentsa-erakundeekin laguntza eskatzeko.

Hala, Arartekoak zenbait jarduketa abiatu zituen Frantziako Eskubideen Defentsa Erakundearen eta Europako herriaren defendatzailearen aurrean, [Irunen eta Hendaia](#)ren arteko [mugaz gairako oinezkoen zubia itxi izanaren harira](#), eta jarduketok erabakigarriak izan ziren, Europako Herriaren Defendatzailearen Bulegoak Europako Batzordeari informazio-eskaera bat egitea erabakitzeko orduan. Europako Batzordeak, bere erantzunean, Frantziaren jardura baliozkoa izan dela berretsi du, baina onartu du horrek eragina duela herritarrek mugaz gairako eremuan mugitzeko askatasuna gauzatzeko orduan. Edonola ere, Europako Batzordeak adierazi du gertutik aztertzen ari dela estatuek horien artean, Frantzia barne-kontrolak berrezartzea, eta araudia aldatzeko proposamen bat aurkeztu duela, kontrol horiek ezarri nahi dituzten estatuei honako hau eskatzeko: ebalua dezatela kontrol horiek mugaz gairako eskualdeetan duten eragina, ea egokiak diren eta zer-nolako eragina duten pertsonen mugitzeko askatasunean. Azkenik, aipatzekoa da urriaren 29an Frantziak kendu egin zituela hesiak eta ireki egin zuela Irun eta Hendaia bitarteko oinezkoentzako pasabidea.

Halaber, 2022ko otsailaren 28tik Polonian atxilo duten kazetari euskaldun baten familiak hala eskatuta, Arartekoak atxilotuari buruzko informazioa eskatu zion Poloniako Giza Eskubideen Komisionarioren Bulegoari, eta familiari helarazi zion haren erantzuna.

Ararteko erakundeak, era berean, oro har defentsa-erakundeekin zuzendutako nazioarteko kontsultetan parte hartzeko eskaerak jaso zituen. Zehazki, Ombudsmanaren Nazioarteko Institutuak (IOI, ingelesezko siglengatik), [2030eko Agendari](#) eta Garapen Jasangarrirako Helburuei (GJH) buruzko prestakuntza bat prestatzeko esparruan, Arartekoari eskatu zion parte har zezala defentsa-erakundeekin GJHen inguruan duten ezagutza- eta ezarpen-maila identifikatzeko diagnostikoan.

## 2. Barne-jarduera: Europako eta nazioarteko zuzenbidea erakundearen lanean integratzea

2023an, Arartekoak jarraitu egin du Europako eta nazioarteko zuzenbidea erakundearen hainbat lan-arlotan sartzen; bereziki, bere irizpenaren pean jartzen diren gaien azterketa juridikoan. Jarduera horiek 2022-2023 aldirako diseinatutako programaren barruan sartzen dira, zeinaren helburua baita Arartekoaren jarduera orokorrari dimentsio europar eta nazioartekoa ematea.

### 2.1. Aholkularitzari laguntza teknikoa ematea kexen ebazpenean Europako eta nazioarteko estandarrak sartzeko

Iaz bezala, erakunde honen Europako eta Nazioarteko Gaien Bulegoa lagungarri izan da, Europako eta nazioarteko zuzenbidea erakunde honek gauzatzen duen azterketa juridikoko jarduera orokorrean benetan sartzeko. Gainera, ikuspegi horixe txertatzen du Arartekoak kexa-prozeduretan ematen dituen ebazpenetan ere.

Horrela, Arartekoak ziurtatu egiten du askotariko gaiak aztertzen direnean kontuan hartzen dela Europako eta nazioarteko ikuspegi juridikoa eta, hala, banakako kexa-prozeduren ebazpenetan islatzen dela ikuspegi hori. Zentzu horretan, zehazki, honako gai hauek nabarmendu behar ditugu:

- Eskubide Sozialen Europako Batzordearen doktrina txertatu zaio ama langileek titia emateko duten eskubideari, diskriminaziorik egon ez dadin;
- Giza Eskubideen Europako Auzitegiaren jurisprudentzia txertatu zaie presoaren eta haren legezko ordezkariaren arteko komunikazioaren konfidentzialtasunari buruzko eta presoaren eta haren senideen arteko harremanari buruzko gaiak;
- Europako Gutun Soziala aplikatu eta interpretatu da, gizarte-larrialdietako zerbitzuetara iristeko prozedurak hobetzeko;
- Gutxiengoak Babesteko Esparru Hitzarmenaren Aholku Batzordeak Espainiari buruz duen iritzia aintzat hartu dugu, ijitoek etxebizitza lorgarri, duin eta egokia eskuratzeari dagokionez.

Gainera, Arartekoaren gero eta ebazpen gehiagok biltzen eta ikusarazten dute, ohikotasunez, Arartekoak Europako eta nazioarteko estandarrei buruz duen doktrina sendoa; beraz, argi dago aholkularitza juridikoari ematen zaion laguntza teknikoari esker Europako eta nazioarteko ikuspegia areagotzen ari dela, pixkaka, erakunde honetara

iristen diren gaien ebazpenetan. Kasu horietan, Arartekoaren doktrina orokorrak honako hauek aipatzen ditu bereziki:

- Giza Eskubideen Europako Auzitegiaren jurisprudentzia, askatasunaz gabetuta dauden pertsonen eta gizarte-prestazioei buruzko gaietan;
- Europar Batasunaren Justizia Auzitegiaren doktrina, ohiko etxebizitzaren erabilerari eta gozamenari lotutako oinarriko eskubideak babesteari dagokionez;
- Europako Gutun Sozialaren arabera modu mailakatuan garatzeko ditugun betebeharrak eta administrazio onaren estandar europarrak;
- nazioarteko zuzenbidea barne-zuzenbidera sartu izana eta administrazio autonomikoek zuzenbide hori aplikatzeko duten betebeharra.

Administrazioak gomendio horietariko batzuei emandako erantzunetan, oso gutxitan aipatzen dira Arartekoaren ebazpenetan sartutako nazioarteko zuzenbidearen argudioak, eta, asko-askotan, ez dira benetan jorratzen. Horrek esan nahi du jarraitu egin behar dela euskal administrazio publikoak Europako eta nazioarteko zuzenbideko parametroak kontuan hartzeari buruz sentsibilizatzen, administrazio-jarduera antolamendu juridikoaren menpe egon dadin oso-osorik.

### 2.2. Aholkularitzari eta beste unitateei kontsulta-mailan laguntzea

Nabarmenezkoa da, era berean, erakundeko arlo edo unitate desberdinek Europako eta nazioarteko estandarrak sartu dituztela beste gai batzuetan ere, kexez harago. Izan ere, beharrezkotzat jotzen zen erakundeak gaiotan bere jarrera aldarrikatzea:

- [Arartekoak hitz egin zuen “Legeen geroa” jardunaldietako inaugurazio-hitzaldian](#), eta, bertan, baita jardunaldien ondorengo erreforma-egitasmoan ere, Europako eta nazioarteko estandar berriek defentsa-erakundeen oinarrietan duten inpaktu handiari buruzko hausnarketa gailendu da; batez ere, 2019ko Veneziako printzipioez eta *Europako Kontseiluko Ministroen Batzordeak Ombudsman erakundearen garapenari buruz emandako (2019)6 gomendioaz* ari gara. Egitasmo horietan, era berean, kontuan hartu dira estandar batzuek sustatzen dituzten eginkizun eta mandatu berriak (hala nola, honako bi estandar hauenak: Europako Kontseiluaren Arrazakeriaren eta Intolerantziaren aurkako Europako Batzordearen 2. gomendio orokorra (1997koa da, eta 2017an berrikusi zuten) eta Haurren Eskubideen Batzordearen 2. ohar nagusia (2002)), edota Frantziako Eskubideen Defentsa Erakundeak salatzaileak babesteko arloan duen erreferentziazko eskarmentua.
- [“Egia eta aitortza torturaren biktimenentzat” udako ikastaroaren](#) esparruan, kontuan hartu ziren

Tortura Prebenitzeko Azpibatzerdeak eta Europako Kontseiluaren Tortura Prebenitzeko Batzordeak Espainiari buruz emandako txostenak, tortura eta tratu txarrak prebenitzeko mekanismoen eraginkortasuna eta zailtasunak jorratzeko.

- Arartekoak parte hartu zuen euskararen normalizazioaren egoera aztertzeko adituen lantaldean, eta, bertan, kontuan hartu ziren bai [Eskualdeko edo Gutxitutako Hizkuntzen Europako Gutuna](#), bai Adituen Batzordeak Espainiari buruz emandako txostena, bai Giza Eskubideen Europako Auzitegiaren doktrina, bai Gutxiengoan Gaietarako Errelatoretzaren Bereziki Espainiari buruz idatzitako txostenak.
- Hirigintza- eta ingurumen-eremuan, hiriguneetako zirkulazio askearen arloan, kontuan hartu zen Europar Batasunaren Justizia Auzitegiaren eta Giza Eskubideen Europako Auzitegiaren doktrina.
- Justiziarik eta presoei dagokionez, aintzat hartu zen Giza Eskubideen Europako Auzitegiaren eta Nazio Batuen [Torturaren eta bestelako tratu edo zigor krudel, gizagabe edo umiliagarrien aurkako Batzordearen](#) doktrina, baita [Tortura Prebenitzeko Europako Batzordearen](#) gomendioak ere, nazioarteko zuzenbideak estatuei ezartzen dizkien betebeharrak ezagutzeko, torturari, biktimen eskubideei eta espetxe-kudeaketako gai zehatzei dagokionez.
- Gizarte-inklusioaren arloan, Eskubide Sozialen Europako Batzordearen doktrina hartu zen aintzat, egoera irregularrean dauden familiek premiazko gizarte-laguntza jasotzeko duten eskubideari dagokionez.

### 2.3. Azterlanetan izandako jarduna

2023an, nazioarteko bulegoak bi azterlan egin ditu, emakumeen eta LGTBI pertsonen berdintasun- eta osotasun-arloekin lankidetzan: EAEko gazteen jarrera matxistei buruzkoa da bata, eta EAEko herritarren jarrera LGTBIfobikoei buruzkoa da bestea. Azterlan mota horietan ere nazioarteko begirada txertatzea eta emakumeen berdintasunaren nahiz LGTBI eskubideen defentsan eguneratuen dauden Europako estandarrak ez ahaztea da asmoa. Gainera, Ararteko erakundeak [diskriminazioaren aurkako politikei buruz aurten argitaratu duen azterlan](#) baten ondorioetan eta gomendioetan tratu-berdintasunari eta diskriminazioaren aurkako borrokari buruzko Europako eta nazioarteko estandarrak txertatzen lagundu dugu. Azterlan horretan, diskriminaziorik ezaren arloan eskumena duten nazioarteko erakundeen irizpenak birpasatzen dira, eta atzerriko defentsa-erakundeek diskriminazioaren aurkako arloan izandako jardura onak identifikatzen.

### 2.4. Agiri-baliabideen bidez aholkularitzari laguntzea

Arartekoak, aurten, izaera dokumentaleko baliabideak garatzen jarraitu du, aholkularitza juridikoko langileek

errazago kontsultatu, ulertu eta aplikatu ditzaten Europako eta nazioarteko zuzenbideko estandarrak (izapidetzen dituzten gaietarako garrantzitsuak direnak, esan nahi baita).

- Arartekoaren **barruko liburutegian**, nazioartean garrantzitsuak diren agiri berriak sartu dira, erakundearen lan juridikoa aberasteko asmoz. Europako eta nazioarteko irizpide juridikoekin egindako egitura dauka, baina erakundearen dauden lan-arloekin bat datozen irizpide materialetan ere oinarritzen da. Gaur egun, 1.000 agiri baino gehiago daude barruko liburutegi horretan .
- **Jurisprudentziaren hiru hilez behingo begiradak:** 2023an, lau begirada eman zaizkio jurisprudentziari ([2022ko urria-abendua](#), [2023ko urtarrila-martxoa](#), [2023ko apirila-ekaina](#) eta [2023ko uztaila-iraila](#)). Errepaso horietan, aurreko hiruhilekoan Europar Batasuneko Justizia Auzitegiak eta Giza Eskubideen Europako Auzitegiak emandako epaiak laburbiltzen dira, Arartekorako esanguratsuak diren lau lan-arloren arabera sailkatuta eta testu osoaren gaineko loturak jasota. Jurisprudentziaren gaineko errepasoak euskaraz eta gaztelaniaz jasota daude herritar ororentzat, gure webgunean.

## 3. Komunikazioaren arloko jarduerak, pertsonen eskubideen gaineko gaurkotasun europarra eta nazioartekoa hizpide

Nazioarteko eta Europako eszenak pertsonen eskubideen defentsan aurrera egiteko orduan duen garrantziaz sentsibilizatu nahi izan ditugu EAEko herritarrak eta administrazio publikoak, eta, horretarako, dimentsio europarra eta nazioartekoa duten hainbat komunikazio-ekintza garatu ditugu 2023an.

### 3.1. Egunerokotasun-oharrak

2023an, Arartekoak giza eskubideen gaineko nazioarteko gaurkotasuneko gaii buruzko informazioa eman du, bere webgunean argitaratutako [ohar labor](#) ugariren bidez. Ohar horietan, garrantzitsutzat jotako berriak jaso eta azaltzen dira. Ohar horietan, adibidez, haurrek eta nerabeek ingurumen garbi, osasungarri eta jasangarri baterako duten eskubidea aitortu dela edo etorkizuneko belaunaldiei giza eskubide guztiak aplikatzeko printzipioak garatu direla azpimarratu da, eta, besteak beste, Espainiak giza eskubideen arloko nazioarteko betebeharrak eta giza eskubideen arloan eskudunak diren nazioarteko erakundeen

epaiak eta beste irizpen batzuk bete ote dituen azaltzen duten txostenak aipatzen dira.

2023ko gaurkotasuneko azken oharra nabarmendu behar dugu, Oinarrizko Eskubideen Europako Agentziak duela gutxi idatzitako txosten bati buruzkoa. Txosten horretan, afrikarren ondorengoek Europan gero eta arrazakeria eta diskriminazio gehiago jasaten dituztela esaten da, eta erakunde honek gai horixe bera azpimarratu du 2023an Euskadiko diskriminazioaren aurkako politiketara buruz egindako azterlanean.

### 3.2. Giza eskubideen arloan sentsibilizatzeko ekitaldiak

Azaroaren 29an, Giza Eskubideen Adierazpen Unibertsalaren 75. urteurrenean, “Giza Eskubideak Euskadin. Giza Eskubideen Europako Auzitegiak Euskadiri buruz egindako kontrol-jardueraren balantzea” jardunaldia antolatu zuten Arartekoak eta UPV/EHUren Giza Eskubideen eta Botere Publikoen Unesco Katedrak, Bizkaiko Abokatuen Elkargoarekin, Euskal Autonomia Erkidegoko Justizia Auzitegi Nagusiaren eta Eusko Jaurlaritzaren Berdintasun, Justizia eta Gizarte Politiketako Sailarekin lankidetzan.

Arartekoak eman zuten inaugurazio-hitzaldia, bai erakundeak bere jardura osoan eduki nahi duen ikuspegi europar eta giza eskubideetan oinarrituaren berri emateko, bai Arartekoak jardunaldiari emandako zentzua azaltzeko. Hitzaldian, honako hauek ere hartu zuten hitza: Maria Elosegui Giza Eskubideen Europako Auzitegiko magistratuak, Fabián Salvioli egia, justizia, erreparazioa eta berriz ez gertatzeko bermeak sustatzeko NBEko errelatore bereziak eta Joana Abrisketa, Xabier Arzo, Alejandro Saiz eta Ana María Salinas katedradunek.

### 3.3. Adierazpen instituzionalak

Arartekoak, 2023an, adierazpen instituzional bat argitaratu zuten Torturaren Biktimei Laguntzeko Nazio Batuen Nazioarteko Egunaren harira (ekainak 26). Adierazpenean, Giza Eskubideen Europako Auzitegiaren doktrinak salaketak zorrotz ikertzeko ezartzen duen betebeharrak positiboa azpimarratu nahi izan zuten erakundeak, eta, era berean, adierazi zuten nazioarteko zuzenbideak torturaren biktimei benetako erreparazioa ematea agintzen duela. Horren harira, halaber, nazioarteko estandarrek Arartekoari egozten dioten mandatuaren inguruan hausnartu zuten, giza eskubideen sustapenean eta babesean aginpide proaktiboa izateari dagokionez.

### 3.4. Giza eskubideei buruzko hausnarketak

Nazioarteko goi-bilera garrantzitsu batzuen emaitzak aztertu eta giza eskubideen nazioarteko babesari

buruzko oinarrizko kontzeptuak hedatzeko xedez, 2023an hausnarketa bana argitaratu ditugu bi gai hauen inguruan: itxaropen handiak eragin zituen Europako Kontseiluaren historiako estatuburu eta gobernuburu laugarren goi-bilera, zeinak Reykjavikeko Adierazpena ekarri baitzuen, eta sektore publiko eta pribatuetan salatzailea babesteko eta osotasuna sustatzeko legea Espainian indarrean jartzeko auzia.

### 3.5. Atzerrian Arartekoaren jardueraren berri emateko jarduerak

2023an, Arartekoaren jarduerak eta agiriak atzerrian hedatzen ahalegindu gara, erakunde honen sareen bidez. Horretarako, testuak atera eta itzuli ditugu, nazioarteko sareetako webguneen eta aldizkari bidez argitaratzeko. Zentzu horretan, nazioarteko hedapenerako jarduketara hauek egin ditugu:

- Arartekoa kide duten Europako eta nazioarteko sareen bidez, “Legeen geroa” jardunaldietan birtualki parte hartzeko gonbidapena zabaldu genuen, eta, horri esker, atzerriko zenbait defentsa-erakundetako ordezkariak jardunaldien zenbait saiotara bertaratu ziren;
- sareetan, ezagutzera eman dugu Arartekoak haurrei eta justizia klimatikoari buruz egindako erreportaje-bideoa, “Lur kolorea” izenekoa.
- ingelesera eta frantsesera itzuli ditugu bulegoak idatzitako gaurkotasuneko zenbait ohar, eta Arartekoak parte hartzen duen sare batzuetan argitaratu ziren;
- ingelesera eta frantsesera itzuli dugu 2022ko urteko txostena, erakunde homologoen eta Arartekoak parte hartzen duen sareetan heda dadin.

## 4. Arartekoak Europan eta nazioartean egindako jardueren laburpena

2023an, erakunde honen Europako eta Nazioarteko Gaien Bulegoak 2022rako eta 2023rako diseinatutako esparru-estrategia osatu du Arartekoak. Aldi horretan, emaitza onak lortu ditugu helburu orokor hauei dagokienez: nazioarteko harremanak hobetu ditugu erakunde homologoen eta giza eskubideen defentsa-erakundeekin; Europako eta nazioarteko gaurkotasuneko gairik garrantzitsuenekin elikatu dugu erakundearen barruko lana, giza eskubideen estandarrik azpimarratuta, eta Europako eta nazioarteko estandar horien gainean sentsibilizatu ditugu euskal erakundeak eta gizartea oro har, eta, horri esker, azken batean, indar handiagoz bultzatu dugu herritarren eskubideak babesteko dugun misioa.

2023an, Europako eta nazioarteko proiektzioa izan duten jardueren irismena sendotu eta hedatzea lortu du Arartekoak. “*Legeen geroa*” jardunaldiek markatu dute urtea; izan ere, euskal legeak aldatzeari buruzko ekitaldi horrekin, aldaketa-garai bat abiatu dugu (neurri handi batean, Ombudsman erakundearen inguruko nazioarteko estandar eta jarduera aurreratuenetan inspiratuta). Arartekoa, beraz, barruko lana nahiz kanpora begirako jarduerak ikuspegi europar eta nazioartekoarekin elikatzen ahalegintzen da, eta horretan jarraituko du.

Hala, erakunde-mailan aldaketak egiteko proposamenak identifikatze aldera, Ararteko erakundea defentsa-erakundeei aplikagarri zaizkien nazioarteko estandar berrietara legez egokitzea izanik helburua, nazioarteko begirada konparatu horrek blaitu zituen, goitik behera blaitu ere, “*Legeen geroa*” jardunaldiak, Europako erakunde homologoetako titularrek eta herritarren eskubideak babesteko erakundeetako ordezkariak emandako hitzaldiekin. Mintegi horretan egindako hausnarketak eta [ondorioak](#), horrenbestez, oinarri dira Ararteko erakundea prestatzen ari den erreforma-proposamenerako, Arartekoaren jarrera instituzionalean eta aginpidean ikuspegi hori oso-osorik txertatzea baita asmoa.

Hortik harago, Arartekoak beste erakunde batzuekin dituen harremanen esparruan, nazioarteko proiektzioak 2023an Arartekoan jaso duen bultzadaren beste erakusgai garrantzitsu bat izan dira giza eskubideen babesean eta sustapenean buru diren Europako agintaritzekin Estrasburgon egindako topaketak. Bada, Europan jarduten duten defentsa-erakundearen eta giza eskubideak babesteko organo eta mekanismoen artean lankidetzak arintzeko guneak sustatu eta indartzen jarraitzeko balio izan dute topaketa horiek; bereziki, Europako defentsa-erakundearen artean Veneziako printzipioak bultzatuko dituen plataforma bat sustatzeko balio izan dute, Europan giza eskubideak babestu eta sustatzen dituzten erakundeak indartu eta sendotzeko estandartzat joz printzipiook. Azken buruan, gure demokraziak eta zuzenbide-estatua indartuko dituzten defentsa-erakundeak nahi ditugu.

Gainera, Arartekoak defentsa-erakundearen nazioarteko sarean barruan (ENO, ENOC, FIO, IALC eta IOI) izan dituen trukeak bereziki oparoak izan dira aurten, askotariko hitzaldietara eta mintegi tematikoetara bertaratu baita, eta horietan parte hartu, sare horiek herritarren eskubideei buruz sustatu dituzten adierazpen eta kontsultetan kolaborazioak egiteaz gainera.

Barne-mailan, baieztatu egiten dugu Europako eta nazioarteko zuzenbidea erakundearen lan orokorrean zeharka sartzeko lana finkatu egin dela, erakundearen ohiko lanean sartu eta sendotutako praktika gisara, bai kexak izapidetu eta txosten eta gomendioak jorrazteko orduan, bai Arartekoak hainbat forotan eta erakundearteko harremanen esparruan bere jarrera erakusteko egin dituen jardueretako askotan. Pertsonen eskubideen defentsara Europako eta nazioarteko ikuspegia sartzeko xedez erakundeak eragile juridikoek eman duten aholkularitza-laguntzari esker, *modus operandi* bat finkatu da, eta jokatzeko modu horren emaitzak geroz eta nabarmenagoak dira Arartekoaren ebazpen eta txostenetan.

Arartekoaren nazioarteko lanaren berri emateko eta giza eskubideen agertoki europar eta nazioartekoan izaten diren berritasunen berri emateko komunikazioaren arloan, giza eskubideen nazioarteko agertokian izandako konturik garrantzitsuenei buruzko hausnarketak zabaltzen jarraitu dugu herritarren artean, Europako eta nazioarteko zuzenbidea herritarrei eta erakundeei hurbiltzeko helburuz. Helburu horretan, halaber, “*Legeen geroa*” mintegia aipatu behar dugu, hainbat parlamentariok hartu baitzuten parte eta jardunaldien edukiak Arartekoaren web-orriaren bidez herritarrei helarazten ahalegindu garelako. Era berean, gainera, Giza Eskubideen Adierazpen Unibertsalaren 75. urteurrenaren harira antolatutako jardunaldia aipatu behar dugu.







# ARARTEKOAREN

gomendioak eta iradokizunak  
zenbateraino bete diren

**VI.**  
kapitulua



## VI. 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, herrilanaiei edo hoi lanariburuei aholkuak ematea edo legezko egitekoak gogoraraztea, legez kontrako edo bidegabekeriako egintzak zuzentzen edo Arduralaritzaz-erbitzuak 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. Kategoria honetan barneratzen dira, orobat, administrazio bakar bati zuzenduta dauden eta kexa-espeditente 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 legezotasunarekin bat ez zetorrela egiaztatu ondoren, bere jokaera ez dela zuzena izan aitortzen du, luzamendutan ibili gabe, eta kexagileari urratutako eskubidea berrezartzen dio.

2023an, ontzat jo daiteke Arartekoak irregulartasunen bat antzeman zuen administrazio-jardueretatik ia %89 konpondu egin direla.

Egindako gomendio eta iradokizunak betetzeari dagokionez, 2023. urtean egindako 110etatik eta 2022ko txosteneko datuen arabera erabakitzeke zeuden beste 19tatik, %43 inguru (55) onartu egin dira; %50 (65) ez dira onartu eta ia %7 (9) erantzunaren edo azken erabakiaren zain daude.

Beraz, egindako gomendio eta iradokizunen onarpen-indize orokorrak gora egin du 2022. urtekoaren aldean (%27), izan ere, esan bezala, ez onartzearen indizea %50ekoa da eta, aldiz, aurreko urtekoa %46koa izan zen. Izan ere, gutxitu egin da administrazioaren erantzunaren zain zeuden ebazpenen ehunekoa.

2023an egindako gomendio guztietatik %19 egin dira gizarteratze arloan. Bereziki Lanbideri eragin diote, ohikoa denez, eta aurreko urteen antzeko datualortu da. Gomendio horiei gizarteratze arlo honexetan 2022an erantzunaren edo erabakiaren zain geratu ziren gomendioak gehitzen badizkiegu, nabarmendu behar da onartu gabeko gomendioen kopurua %17 ingurukoa dela. Alabaina, informazio hori osatzeko, zehaztu beharra dago 2023an itxi diren Eusko Jaurlaritzako Lan eta Enplegu Sailarekin lotutako espeditenteetatik (haietan jarduera okerren bat antzeman zen) ia %89 behar bezala 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 lotesleak 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 arrazoitzeko 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 analisietan sakontzera, desadostasun juridikoak egiaztatzea eta gure argudioak erreplikatzera, gure gomendioak eta gogorarazteko oharrak betetzeko orduan bidegabeko aitzakiak jartzen direla ikusten dugunean.

Beti onartu dugu Ararteko erakundeak administrazio jokaera 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.

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, 2023an, 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 ezezkoa oinarritzeko argudio nahikorik ez ematea.

Berriz ere adierazi beharra daukagu horrelako jokaerek urratu egiten dutela Eusko Legebiltzarreko erakunde ordezkari gisa eman dizkiguten eginkizunak onartzea. Era berean, gure iritziz, jokaera horiek begirunerik eza erakusten dute Zuzenbideko Estatuak arazoak konpontzeko eman duen tresnetako bat erabiliz beren eskubideak aitor diezazkieten eta legeria bete dadin erakunde honetara babes eske etorri diren herritarrekiko.

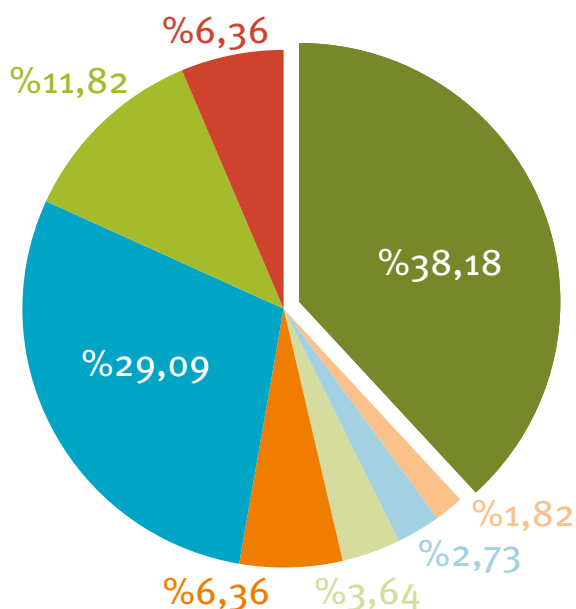
Ondorengo epigrafeetan aipatuko dugu zein egoeratan dauden 2023an egindako gomendio eta iradokizunak, baita 2022ko txostena bukatu genuenean erabakitzeke geratu zirenak ere.

Ebazpen guztiak, oso-osorik, gure web orrialdean kontsulta daitezke.

## 2. 2023. urtean egin diren gomendioak eta iradokizunak

Iaz Arartekoak 110 gomendio eta iradokizun egin zizkien euskal administrazio publikoei.

19. grafikoa.  
Egindako gomendioak eta iradokizunak, eragindako administrazioen arabera



- Eusko Jaurlaritza: 42
- Arabako Foru Aldundia: 2
- Bizkaiko Foru Aldundia: 3
- Gipuzkoako Foru Aldundia: 4
- Arabako udalak: 7
- Bizkaiko udalak: 32
- Gipuzkoako udalak: 13
- Beste erakunde batzuk: 7

**GUZTIRA 2023**

**110**

Datu horiek administrazioen arabera bereizita, ebazpen horietako %38 baino gehiago Eusko Jaurlaritzako sailei eta erakunde autonomoei 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.

**14. taula.**

**Eusko Jaurlaritzaren sailei egindako gomendioak eta iradokizunak**

Saila	
Lurralde Plangintza, Etxebizitza eta Garraioak	13
Hezkuntza	12
Lana eta Enplegua	8
Berdintasuna, Justizia eta Gizarte Politikak	3
Segurtasuna	2
Ekonomiaren Garapena, Jasangarritasuna eta Ingurumena	2
Osasuna	1
Gobernantza Publikoa eta Autogobernua	1
<b>Guztira</b>	<b>42</b>

2023an Eusko Jaurlaritzari egindako 42 gomendio eta iradokizunetatik gehienak Lurralde Plangintza, Etxebizitza eta Garraio Sailari eta Hezkuntza Sailari dagozkie. Horiek aurreko urteetako egoera gainditzen dute, non ehunekorik handiena Lanbideak kudeatzen dituen prestazio ekonomikoaren sail arduradunari zegokion.

**15. taula.**

**Foru erakundeei egindako gomendio eta iradokizunak**

Arabako Foru Aldundia 	
Gizarte Politikak	1
Kultura eta Kirola	1
<b>Guztira</b>	<b>2</b>
Bizkaiko Foru Aldundia 	
Ogasuna eta Finantzak	1
Gizarte Ekintza	1
Herri Administrazioa era Erakunde Harremanak	1
<b>Guztira</b>	<b>3</b>
Gipuzkoako Foru Aldundia 	
Bide Azpiegiturak	3
Zainketak eta Gizarte Politikak	1
<b>Guztira</b>	<b>4</b>

2023an barrena 9 gomendio egin zaizkie foru-administrazioei: 4 Gipuzkoako Foru Aldundiari, 3 Bizkaiko Foru Aldundiari eta 2 Arabako Foru Aldundiari.

**16. taula.**

**Toki-administrazioei egindako gomendio eta iradokizunak**

Arabako udalak 	7
Vitoria-Gasteiz	4
Ayala/Aiara	1
Lagrán	1
Laudio / Llodio	1
Bizkaiko udalak 	32
Bilbao	8
Getxo	6
Erandio	3
Portugalete	2
Barakaldo	1
Berango	1
Bermeo	1
Derio	1
Ermua	1
Güeñes	1
Leioa	1
Lemoiz	1
Mungia	1
Santurtzi	1
Sopela	1
Valle de Trápaga-Trapagaran	1
Zierbena	1
Gipuzkoako udalak 	13
Donostia/San Sebastián	3
Hondarribia	2
Andoain	1
Azpeitia	1
Errenteria	1
Oñati	1
Tolosa	1
Usurbil	1
Zarautz	1
Zumarraga	1
<b>Guztira</b>	<b>52</b>

2023an gomendio eta iradokizunak egin zaizkien udalen artean, Bizkaiko udalei egindakoak gailentzen dira, ehunekoei begira. Hala ere, udalak banaka aztertuz gero, Bilbo, Getxo eta Gasteizko Udalek jaso dituzte gomendio gehien.

**17. taula.**  
**EAEko beste erakunde batzuei egindako gomendio eta iradokizunak**

Energiaren Euskal Erakundea	2
Bizkaiko Garraio Partzuergoa	1
Osakidetza	1
Euskal Herriko Unibertsitatea	1
URA, Uraren Euskal Agentzia	1
URBIDE, Arabako Ur Partzuergoa	1
<b>Guztira</b>	<b>7</b>

**18. taula.**  
**Jarduera-arloak kontuan hartuta egin diren gomendio eta iradokizunak**

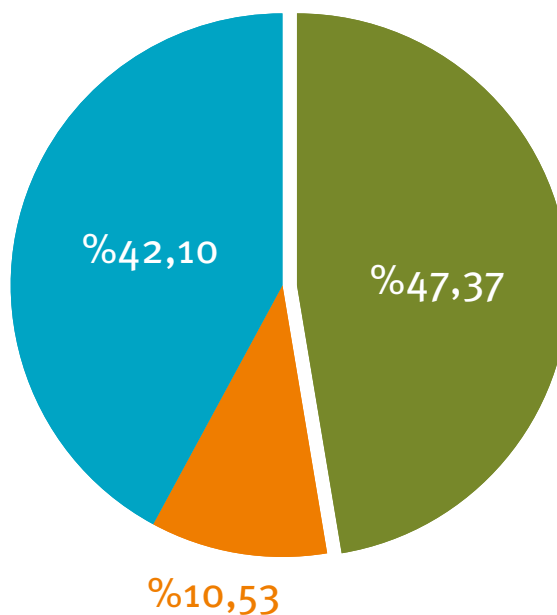
Arloa	Kop.	%
Administrazio elektronikoa, datuak babestea, gardentasuna eta gobernu ona	21	19,10
Hirigintza eta lurralde antolamendua	13	11,81
Etxebizitza	12	10,91
Gizarteratzea	12	10,91
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	10	9,21
Segurtasuna	10	9,21
Ogasuna	7	6,51
Ingurumena	7	6,51
Herri administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	5	4,64
Herri-lanak, garraioak eta azpiegiturak	3	2,84
Espetxeratuak	3	2,84
Jarduera ekonomikoaren antolamendua	2	1,83
Haurrak eta nerabeak	1	0,92
Hezkuntza	1	0,92
Hizkuntz eskubideak, kultura eta kirola	1	0,92
Ezintasunen bat duten pertsonak	1	0,92
Guztira	110	100
<b>Total</b>	<b>110</b>	<b>100</b>

laz administrazio elektronikoa, datuak babeste, gardentasun eta gobernu onaren arloan metatu ziren gomendiorik gehienak (%19 baino gehiago). Beraz, azken urteetako ohiko joera irauli da, izan ere, gizarteratze arloan pilatzen zen egindako gomendio eta iradokizunen ehunekorik handiena (%11tik gertu 2023an).

### 3. Zenbateraino bete diren 2023an egindako gomendio eta iradokizunak eta aurreko urtean erabaki gabe geratu zirenak

Atal honetan aztertzen da zenbateraino bete diren 2023an egindako 110 gomendio eta iradokizunak, baita 2022an erabaki gabe geratu ziren 19ak ere.

**20. grafikoa.**  
**2022an erabaki gabe geratu ziren gomendio eta iradokizunak, eragindako administrazioen arabera**

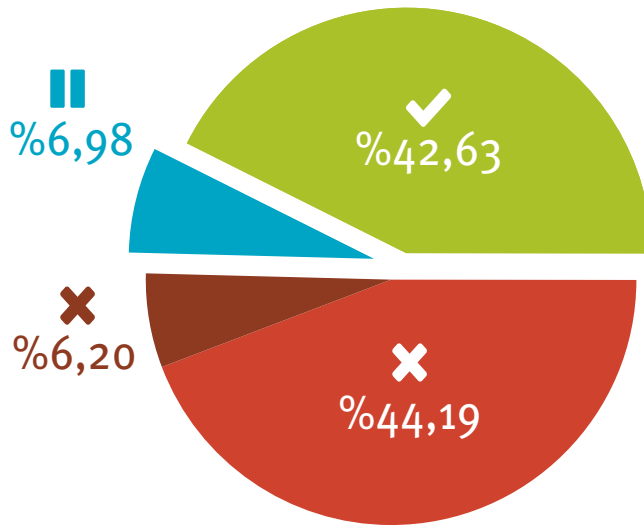


- Eusko Jaurlaritza: 9
- Arabako toki-administrazioa: 2
- Bizkaiko udalak: 8

**2023 baino lehenagokoak**  
**GUZTIRA 19**

Arartekoaren 2023. urteko txostena itxi zenean, erantzunik gabe zeuden 9 gomendio; haietatik %50 inguru Eusko Jaurlaritzari zegozkion.

21. grafikoa.  
2022ean erabaki gabe geratu ziren eta 2023an egin ziren gomendio eta iradokizunak zenbateraino bete diren aztertzea



**Onartu gabe, guztira**  
**%50,39**

- Erabaki gabe: 9
- Onartuta: 55
- Onartu gabe: 57
- Onartu gabe, erantzunik gabe: 8

**GUZTIRA**  
**129**

Azterturiko gomendio eta iradokizunen %43 inguru onartu dira; erabaki gabe daude ia %7, eta onartu gabetzat jo dira %50 baino gehiago (eragindako administrazioak hala adierazi duelako edo erantzun ez duelako).

19. taula.  
Eusko Jaurlaritzari egindako gomendio eta iradokizunak aztertzea

Saila	Guztira	Onartuta	Onartu gabe	
			Erantzunik gabe*	Erabaki gabe
Lana eta Enplegua	16	7	9	-
Lurralde Plangintza, Etxebizitza eta Garraioa	14	1	13	-
Hezkuntza	12	2	9	1
Berdintasuna, Justizia eta Gizarte Politikak	3	3	-	-
Segurtasuna	3	-	2	-
Ekonomiaren Garapena, Jasangarritasuna eta Ingurumena	2	2	-	-
Osasuna	1	1	-	-
Gobernantza Publikoa eta Autogobernua	1	1	-	-
<b>Guztira</b>	<b>51</b>	<b>17</b>	<b>33</b>	<b>1</b>

\*Administrazioak gomendioa edo iradokizuna onartuko duen erantzun ez badu, onartu gabetzat jo da.

Ebazpen horiek bidali zaizkien Eusko Jaurlaritzako sailen artean, aipagarria da onarpenen ehuneko txikiagoa dutela Lurralde Plangintza, Etxebizitza eta Garraio Sailak eta Hezkuntzakoak; horien atzetik, diru-sarrerak bermatzeko errenta (DSBE) eta etxebizitzarako prestazio osagarria (EPO) kudeatzeaz arduratzen den sailak.

**20. taula.**  
**Foru erakundeei egindako gomendio eta iradokizunak aztertzea**

	Guztira	Onartuta	Onartu gabe		Erabaki gabe
				Erantzunik gabe*	
<b>Arabako Foru Aldundia</b> 					
Gizarte Politikak	1	1	-	-	-
Kultura eta Kirola	1	1	-	-	-
<b>AFA guztira</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	-	-	-
<b>Bizkaiko Foru Aldundia</b> 					
Ogasuna eta Finantzak	1	-	1	-	-
Gizarte Ekintza	1	1	-	-	-
Azpiegiturak eta Lurralde Garapena	1	1	-	-	-
<b>BFA, guztira</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	-	-
<b>Gipuzkoako Foru Aldundia</b> 					
Bide Azpiegiturak	3	1	2	-	-
Zainketak eta Gizarte Politikak	1	1	-	-	-
<b>GFA guztira</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	-	-
<b>Foru administrazioa, guztira</b>	<b>9</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	-	-

\*Administrazioak gomendioa edo iradokizuna onartuko duen erantzun ez badu, onartu gabetzat jo da.

2023. urtean nabarmendu behar da foru-erakundeei egin zaizkien gomendio guztietatik %33 bakarrik onartu direla. Zentzu positiboan nabarmentzen da Arabako Foru Aldundia, Ararteko erakundeak egin dizkion 2 gomendioak onartu baititu.

**21. taula.**  
**EAEko toki-administrazioei egindako gomendio eta iradokizunak aztertzea**

	Guztira	Onartuta	Onartu gabe		Erabaki gabe
				Erantzunik gabe*	
<b>Arabako udalak</b> 					
Vitoria-Gasteiz	5	-	3	2	-
Ayala / Aiara	1	-	-	-	1
Lagrán	1	-	-	-	1
Laudio / Llodio	1	1	-	-	-
Urkabuztaiz	1	-	1	-	-
<b>Araba, guztira</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
<b>Bizkaiko udalak</b> 					
Bilbao	9	4	4	-	1
Getxo	6	6	-	-	-
Durango	3	1	-	1	1
Erandio	3	3	-	-	-
Bermeo	2	-	-	1	1
Portugalete	2	1	-	1	-
Barakaldo	1	1	-	-	-
Basauri	1	-	1	-	-
Berango	1	1	-	-	-
Derio	1	-	-	-	1
Ermua	1	1	-	-	-
Güeñes	1	-	1	-	-
Leioa	1	1	-	-	-
Lemoiz	1	1	-	-	-
Mungia	1	1	-	-	-
Ondarroa	1	1	-	-	-
Orduña	1	1	-	-	-
Santurtzi	1	-	-	1	-
Sopela	1	1	-	-	-
Valle de Trápaga – Trapagaran	1	-	-	-	1
Zierbena	1	-	1	-	-
<b>Bizkaia guztira</b>	<b>40</b>	<b>24</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>5</b>



Gipuzkoako udalak 					
Donostia / San Sebastián	3	3	-	-	-
Hondarribia	2	-	2	-	-
Andoain	1	-	-	1	-
Azpeitia	1	1	-	-	-
Errenteria	1	1	-	-	-
Oñati	1	1	-	-	-
Tolosa	1	-	1	-	-
Usurbil	1	-	-	-	1
Zarautz	1	1	-	-	-
Zumarraga	1	-	1	-	-
<b>Gipuzkoa, guztira</b>	<b>13</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>EAEko udalak, guztira</b>	<b>62</b>	<b>32</b>	<b>15</b>	<b>7</b>	<b>8</b>

\*Administrazioak gomendioa edo iradokizuna onartuko duen **erantzun ez badu, onartu gabetzat jo da.**




Euskal udalei egin zaizkien gomendio eta iradokizunen %35 baino gehiago ez dira onartu.

**22. taula.**  
**EAEko beste administrazio batzuei egindako gomendio eta iradokizunak aztertzea**

Erakundea	Guztira	Onartuta	Onartu gabe		Erabaki gabe
			Erantzunik gabe*		
Energiaren Euskal Erakundea	2	-	2	-	-
Bizkaiko Garraio Partzuergoa	1	-	1	-	-
Osakidetza	1	-	1	-	-
Euskal Herriko Unibertsitatea	1	1	-	-	-
URA, Uraren Euskal Agentzia	1	1	-	-	-
URBIDE, Arabako Ur Partzuergoa	1	1	-	-	-
<b>Guztira</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

\*Administrazioak gomendioa edo iradokizuna onartuko duen **erantzun ez badu, onartu gabetzat jo da.**

## 4. 2023an egindako gomendio eta iradokizunen zerrenda

	Aceptada
	No aceptada
	Pendiente

Arartekoaren 2022R-1552-22 Ebazpena, 2023ko urtarrilaren 4koa. Horren bidez, Oñatiko Udalarari gomendatzen zaio azter dezala kexan salatutako bide publikoen erabiltzaileen segurtasunerako arrisku egoera, eta neurri egokiak har ditzala egoera hori konpontzeko.

Arartekoaren 2023R-1926-22 Ebazpena, 2023ko urtarrilaren 9koa. Horren bidez, Gipuzkoako Foru Aldundiko Bide Azpiegituretako Sailari gomendatu zaio hausnar dezan Bidegi sozietatea A-636 autobiaaren kanona kudeatzeko egiten ari den jarduketari buruz eta Bidegi erakunde instrumentalak garatu beharreko jarduerak enkarguen bidez antola ditzan.

Arartekoaren 2023R-1902-2022 Ebazpena, 2023ko urtarrilaren 20koa. Horren bidez, Arartekoak Bilboko Udalarari gomendatu dio ikertu ditzala poliziaren jarduera batzuk, izan ere, baliteke haietan indarra modu desegokian eta neurritz kanpo erabili izana.

Arartekoaren 2023R-1857-22 Ebazpena, 2023ko urtarrilaren 20koa. Horren bidez, Eusko Jaurlaritzaren Osasun Sailari gomendatzen zaio bete ditzala Informazio Publikoaren Sarbiderako Euskal Batzordearen ebazpenak eta sor ditzala informazio publikoaren sarbiderako eskubideari egoki erantzungo dioten unitateak, gardentasunean espezializatuak.

Arartekoaren 2023R-1143-2021 Ebazpena, 2023ko urtarrilaren 23koa. Horren bidez, Bilboko Udalarari gomendatzen zaio ondare-erantzukizuneko prozedura bat has dezala kexagileak udal horretara bidali duen erreklamazioa aztertu eta baloratzeko, hain zuzen ere, garabia bidez ibilgailua eramateko zerbitzu bati lotuta kexagilearen ibilgailuak jasan dituen kalteen ingurukoa.

Arartekoaren 2023R-743-22 Ebazpena, 2023ko otsailaren 1ekoa. Horren bidez, Sopelako Udalarari gomendatu zaio erantzun diezaiela janari-jarduera bati ustez ostalaritza erabilera emateagatik egindako ingurumen-salaketei.



<p><a href="#">Arartekoaren 2023S-1254-21 Ebazpena, 2023ko otsailaren 7koa.</a> Horren bidez, Eusko Jaurlaritzako Lan eta Enplegu Sailari iradokitzen zaio diru-sarrerak bermatzeko errentaren eta etxebizitzarako prestazio osagarriaren eskaera batean atzera egiteko ebazpena berrikus dezala eta baldintzak betetzen diren azter dezala, horri buruzko ebazpen arrazoitua emanaz.</p>	✘	<p><a href="#">Arartekoaren 2023R-2033-22 Ebazpena, 2023ko martxoaren 1ekoa,</a> hezkuntza-premia bereziak dituzten ikasleen arreta dela eta, Euskal Herriko Unibertsitateari UPV/EHUko Aukera Berdintasunerako Araudiaren aplikazio-eremua unibertsitate-ikasketa guztietara zabal dezan gomendatzen diona.</p>	✔
<p><a href="#">Arartekoaren 2023R-2257-22 Ebazpena, 2023ko otsailaren 21ekoa.</a> Horren bidez, Eusko Jaurlaritzako Hezkuntza Sailari gomendatzen zaio amatasunaren ondoriozko baimenak baliatzen amaitzean kexagilea 5/6ko lanaldiko lanpostuan hastea lanean.</p>	✘	<p><a href="#">Arartekoaren 2023R-2219-22 Ebazpena, 2023ko martxoaren 1ekoa.</a> Horren bidez, Arartekoak Portugaleteko Udalari gomendatu dio lurraren jabetzari horma bat kontserbatzeko eta horren segurtasuna bermatzeko hirigintza betebeharrak betearazteko eskatzeko hasitako hirigintza espedientea sustatzea.</p>	✔
<p><a href="#">Arartekoaren 2023R-2542-21 Ebazpena, 2023ko otsailaren 23koa.</a> Honen bidez, Eusko Jaurlaritzako Hezkuntza Sailari gomendatzen zaio aztertu dezala ondare-erantzukizunekoa espediente batean hartutako erabakia eta har dezala kaltearen eta kalte-ordainaren erreferentziatzat 2021eko irailaren 23an hasi eta 2022ko uztailaren 1ean amaitutako enplegu-harremana.</p>	✔	<p><a href="#">Arartekoaren 2023R-1664-21 Ebazpena, 2023ko martxoaren 7koa.</a> Honen bidez, Eusko Jaurlaritzaren Lan eta Enplegu Sailari gomendatzen zaio ez dezala ezohiko diru-sarreratzat hartu herentzian jasotako higiezin baten salmentarekin eskuratutako dirua, egiaztatu egin baita diru hori kexagilearen ohiko bizilekua bizigarritasun-baldintzetan edukitzeko erabili zela.</p>	✘
<p><a href="#">Arartekoaren 2023R-1826-2021 Ebazpena, 2023ko otsailaren 23koa.</a> Horren bidez, Segurtasun Sailari gomendatzen zaio pertsona batek edo bere lege ordezkariak salaketa aurkezteko asmoa agertzen dutenean, Ertzaintzak bere jarduna arlo horretan indarrean dagoen legedira egokitu dezan, nolana ere, salaketa aurkeztea bultzatuz, legean tasatutako kasuetan salbu, bereziki sexu erasoen delitu baten biktima direnean, eta diziplina zehapen bidez zigor daitekeen polizia jarduketara bat salatzen duen edozein herritarren salaketa azkar izapidetu dezan.</p>	✘	<p><a href="#">Arartekoaren 2023S-1639-22 Ebazpena, 2023ko martxoaren 10ekoa.</a> Honen bidez, Osakidetzari iradokitzen zaio gogoeta egin dezala Mutuialarekin hitzarmena sinatzeari dagokionez datuen babesaren arloan lortu nahi den interes publikoari eta aplikatu beharreko zilegitasunari buruz.</p>	✘
<p><a href="#">Arartekoaren 2021R-153-20 Ebazpena, 2023ko otsailaren 24koa.</a> Honen bidez, Bermeoko Udalari gomendatzen zaio emandako ebazpena ofizioz ezetsi dezan eta ordaindutako kopurua kexagileari itzul diezaion, ordainarazpen horrek ez duelako Udaltzaingoaren Zerbitzu Berezien Tasa arautzeko Ordenantza Fiskalaren estaldurarik.</p>		<p><a href="#">Arartekoaren 2023R-2785-22 Ebazpena, 2023ko martxoaren 14koa.</a> Honen bidez, Lemoizko Udalari gomendatu zaio erantzun diezaiola Andrauka auzoan eraikitako nekazaritza-pabiloi bat handitzeko obregatik eta pabiloi horren hirigintza-erabilerengatik jarritako hirigintza-salaketa bati.</p>	✔
<p><a href="#">Arartekoaren 2023R-1866-22 Ebazpena, 2023ko otsailaren 27koa.</a> Honen bidez, Eusko Jaurlaritzaren Berdintasun, Justizia eta Gizarte Politiketako Sailari gomendatzen zaio, batetik, har ditzala neurriak, etorkizunean ez dadin omisiorik gerta baliabide hertsatzaileen aplikazioari buruzko komunikazioan; bigarrenik, azter dezala premiarik dagoen birgizarteratzeari begirako lehen graduako araubidea taxutzeko, espetxe-administrazio integral bati dagokion moduan, eta, hirugarrenik, tratu txarren kasuetan irudiak gorde daitezela, arau orokor modura, legez finkatutako gehieneko denboraz, eta lekualdaketak saihestu daitezela.</p>	✔	<p><a href="#">Arartekoaren 2023R-1721-2022 Ebazpena, 2023ko martxoaren 17koa.</a> Honen bidez, Eusko Jaurlaritzaren Segurtasun Sailari gomendatzen zaio ezeztatu dezala bide-segurtasuneko araudia hausteagatik ezarritako zehapen administratibo bat, eta azter dezala ertzainek egindako atxiloketa ebazpen honetan adierazten diren parametroen arabera.</p>	✘
<p><a href="#">Arartekoaren 2023R-1967-22 Ebazpena, 2023ko otsailaren 28koa.</a> Honen bidez, Güeñeseko Udalari gomendatzen dio hirigintza-salaketa bati erantzuteko, lurzati baten itxitura emandako obralizentziara egokitzea eskatzeko.</p>	✘	<p><a href="#">Arartekoaren 2023R-1735-21 Ebazpena, 2023ko martxoaren 17koa.</a> Honen bidez, Gasteizko Udalari gomendatzen zaio ondorioz gabe utz dezala kexagilearen errolda-inskripzioaren iraungitzea.</p>	✘
		<p><a href="#">Arartekoaren 2023R-1073-21 Ebazpena, 2023ko martxoaren 17koa.</a> Honen bidez, Santurtziko Udalari gomendatzen zaio indarreko araudian jasotzen diren baldintzetan erantzun diezaiela udaltaldeek dokumentazioa eskuratzeko egiten dituzten eskaerei.</p> <p><b>ERANTZUNIK GABE</b></p>	✘
		<p><a href="#">Arartekoaren 2023R-2712-22 Ebazpena, 2023ko martxoaren 20koa.</a> Honen bidez, Getxoko Udalari gomendatu zaio berariaz ebatz dezan etxebizitza bat eraberritzeko obra lizentzia eskaera.</p>	✔



<p><a href="#">Arartekoaren 2023R-2509-22 Ebazpena, 2023ko martxoaren 20koa.</a> Honen bidez, Arabako Foru Aldundiko Gizarte Politiketako Sailari gomendatzen zaio familia ugariaren titulua berritzeko urtero txandakatzeko irizpidearen aplikazioa berrikusteko berreraikitako familia baten kasuan.</p>	<p>✓</p>	<p><a href="#">Arartekoaren 2023R-1749-22 Ebazpena, 2023ko martxoaren 28koa.</a> Honen bidez, Hondarribiko Udalari gomendatu zaio berriz azter dezala kexagileari OHZren kuotaren gain % 50eko errenergua ezarri izana. Izan ere, etxebizitza bat erosi eta 5 hilabetera hura egokitu eta alokairuan emateak ez du esan nahi interesdunak ahalmen ekonomiko handiagoa duenik, eta, beraz, errenergua batekin kargatu behar denik; aitzitik, bat dator etxebizitza bat jabetzan edukitzeak izan behar duen helburu sozialarekin.</p>	<p>✗</p>
<p><a href="#">Arartekoaren 2023R-280-21 Ebazpena, 2023ko martxoaren 21ekoa.</a> Honen bidez Eusko Jaurlaritzako Lan eta Enplegu Sailari gomendatzen zaio azter dezala berriz diru-sarrerak bermatzeko errentaren eta etxebizitzarako prestazio osagarriaren ordainketaren etendura, ez baita gertatu inolako arau-hausterik errentatzaileak etxebizitzaren errentamendu-kontratua berandu erregistratzeagatik Hiri Finken Errentamendu Kontratuen Erregistroan.</p>	<p>✓</p>	<p><a href="#">Arartekoaren 2023R-2170-2020 Ebazpena, 2023ko apirilaren 13koa.</a> Honen bidez, Leioako Udalari gomendatu zaio ondoriorik gabe utz dezala trafikoko araudia urratzeagatik jarritako zehapen bat.</p>	<p>✓</p>
<p><a href="#">Arartekoaren 2023R-2053-22 Ebazpena, 2023ko martxoaren 21ekoa.</a> Honen bidez Zierbenako Udalari gomendatu zaio, dagokion izapideak egin baino lehen, pertsona bat inskriba dezan udalerrri horretako biztanleen erroldan.</p>	<p>✗</p>	<p><a href="#">Arartekoaren 2023R-2581-22 Ebazpena, 2023ko apirilaren 13koa.</a> Honen bidez, Getxoko Udalari gomendatu zaio berariaz ebatz dezala etxebizitza bat eraberritzeko obra-lizentzia eskaera bat.</p>	<p>✓</p>
<p><a href="#">Arartekoaren 2023R-9-23-O Ebazpena, 2023ko martxoaren 23koa.</a> Honen bidez, Bizkaiko Foru Aldundiari gomendatzen zaio berma dezala adingabe atzerritarrak premiazko harrera-programan segurtasun- eta duintasun-baldintzetan hartzen direla eta behar bezala osa dezala baliabide dibertsifikatu eta egokien sare bat, pertsona horien askotariko premiei erantzuteko, arreta berezia jarriz jokabide-arazoak dituzten nerabeentzako programa espezializatuei.</p>	<p>✓</p>	<p><a href="#">Arartekoaren 2023R-1710-21 Ebazpena, 2023ko apirilaren 17koa.</a> Honen bidez, Eusko Jaurlaritzaren Hezkuntza Sailari gomendatzen zaio bere jarduketa-eremuan deitutako hautaketa-prozesuetako probak egiten diren bitartean bularra emateko erabilitako denbora dagokion luzapenaren bidez berreskuratzeko, eragindako pertsona bakoitzarentzat, hasieran aurreikusitako amaiera-ordua luzatuz.</p>	<p>✗</p>
<p><a href="#">Arartekoaren 2023R-236-23 Ebazpena, 2023ko martxoaren 23koa.</a> Honen bidez, Eusko Jaurlaritzako Kultura eta Hizkuntza Politika Sailari gomendatu zaio Tolosako Villa Sagrado Corazón eraikina euskal kultura ondare izendatzeko espedientea abiarazteko eskaera izapidetzea bultza dezan.</p>	<p>✗</p>	<p><a href="#">Arartekoaren 2023R-2679-22 Ebazpena, 2023ko apirilaren 18a.</a> Honen bidez, Zumarragako Udalari gomendatu zaio hirigintza salaketa bati erantzutea. Zumarragako XXXX sektorean enpresa batek garatzen duen industria-erabileragatik jarri zen salaketa.</p>	<p>✗</p>
<p><a href="#">Arartekoaren 2023R-1527-22 Ebazpena, 2023ko martxoaren 27koa.</a> Honen bidez, Bizkaiko Foru Aldundiko Ogasun eta Finantza Sailari gomendatzen dio atzera bota dezala kexagileari suteak itzaltzeko eta salbamenduko zerbitzuak emateagatik tasa gisa igorritako likidazioa; izan ere, esku-hartze hori larrialdi-egoeran laguntzeko osasun-arretako zerbitzu baten barruan dago, eta SOS Deiak-112 zerbitzuak koordinatu zuen.</p>	<p>✗</p>	<p><a href="#">Arartekoaren 2023R-1818-21 Ebazpena, 2023ko apirilaren 19koa.</a> Honen bidez, Portugaleteko Udalari gomendatu zaio pertsona batek aurkeztutako eskaerak modu egokian eta arrazoituan ebazteko. <b>ERANTZUNIK GABE</b></p>	<p>✗</p>
<p><a href="#">Arartekoaren 2023R-1211-22 Ebazpena, 2023ko martxoaren 28koa.</a> Honen bidez, Arartekoak Getxoko Udalari gomendatu dio sustatu ditzala taberna jatetxe jarduera bat kontrolatzeko abiarazitako ingurumen-diziplinako jarduketak.</p>	<p>✓</p>	<p><a href="#">Arartekoaren 2023R-2389-20 Ebazpena, 2023ko apirilaren 20koa.</a> Honen bidez, Donostiako Udalari gomendatzen dio lurzati batean hirigintza-legezkotasuna berrezartzeko prozedura izapidetzea bultzatzeko.</p>	<p>✓</p>
<p><a href="#">Arartekoaren 2023R-178-23 Ebazpena, 2023ko apirilaren 26koa.</a> Honen bidez, Eusko Jaurlaritzako Hezkuntza Sailari gomendatu zaio, 1. hizkuntza-eskakizuna duten eta derrigortasun-datarik ez duten “Eraikuntza zibilak eta eraikigintza” espezialitateko lanpostuei dagokienez (ofizialki argitaraturiko Lanpostuen Zerrendan jasota dauden eta karrerako funtzionarioen behin betiko destino gisa esleitu gabe dauden lanpostuak barne), unibertsitatez kanpoko irakasleak lekualdatzeko lehiaketako lanpostuen eskaintza hedatu dezala.</p>	<p>✓</p>	<p><a href="#">Arartekoaren 2023R-178-23 Ebazpena, 2023ko apirilaren 26koa.</a> Honen bidez, Eusko Jaurlaritzako Hezkuntza Sailari gomendatu zaio, 1. hizkuntza-eskakizuna duten eta derrigortasun-datarik ez duten “Eraikuntza zibilak eta eraikigintza” espezialitateko lanpostuei dagokienez (ofizialki argitaraturiko Lanpostuen Zerrendan jasota dauden eta karrerako funtzionarioen behin betiko destino gisa esleitu gabe dauden lanpostuak barne), unibertsitatez kanpoko irakasleak lekualdatzeko lehiaketako lanpostuen eskaintza hedatu dezala.</p>	<p>✗</p>



<p><a href="#">Arartekoaren 2023R-323-23 ebazpena, 2023ko apirilaren 26koa.</a> Honen bidez, Errenteriako Udalari gomendatzen zaio hirigintzako informazioa eskuratzeko eskaera bati erantzuteko.</p>	✓	<p><a href="#">Arartekoaren 2023R-1952-21 Ebazpena, 2023ko maiatzaren 26koa.</a> Honen bidez, Eusko Jaurlaritzako Lan eta Enplegu Sailari gomendatu zaio berrikus dezala diru-sarrerak bermatzeko errenta azkentzeko ebazpena, eta, ondorioz, ofizioz berrabiarazi dezala, hasierako etenduraren arrazoiak bertan behera geratu direlako. Era berean, gomendatzen du ezar daitezela tratu-berdintasunerako eta bereizkeriarik ezerako eskubidearen errespetua kontrolatzeko ikuskapenerako barne-mekanismoak.</p>	✗
<p><a href="#">Arartekoaren 2023R-1634-22 Ebazpena, 2023ko apirilaren 26koa.</a> Honen bidez, Energiaren Euskal Erakundeari gomendatu zaio ezeztatu dezala 2021eko Ibilgailuen Renove Planaren baitan ibilgailu bat erosteko laguntza-eskaera baten ukapena da.</p>	✗	<p><a href="#">Arartekoaren 2023R-2073-21 Ebazpena, 2023ko maiatzaren 26koa.</a> Honen bidez, Eusko Jaurlaritzako Lan eta Enplegu Sailari gomendatu zaio guraso bakarreko familia baten diru-sarrerak bermatzeko errenta ezeztatzeko ebazpena berrikus dezan, ez dagoelako zio nahikorik ezta arrazoirik ere prestazioa iraungi izana bizikidetzaren unitate berezi osora hedatzeko.</p>	✗
<p><a href="#">Arartekoaren 2023R-1254-22 Ebazpena, 2023ko maiatzaren 4koa.</a> Honen bidez, Eusko Jaurlaritzako Lurralde Plangintza, Etxebizitza eta Garraio Sailari gomendatzen zaio etxebizitza birgaitzeko dirulaguntza baten izapidetze elektronikoa berrikus dezala.</p>	✗	<p><a href="#">Arartekoaren 2023S-446-23 Ebazpena, 2023ko ekainaren 2koa.</a> Honen bidez, iradoki zaio Eusko Jaurlaritzako Gobernantza Publiko eta Autogobernu Sailari hausnar dezan kolektibo zaugarrientzako dirulaguntzen bonu digitala emateko prozeduran egin daitezkeen hobekuntzei buruz.</p>	✓
<p><a href="#">Arartekoaren 2023R-2710-22 Ebazpena, 2023ko maiatzaren 5koa.</a> Honen bidez, Eusko Jaurlaritzako Ekonomiaren Garapen, Jasangarritasun eta Ingurumen Sailari gomendatzen dio informazio publikoa eskuratzeko eskaerak gardentasun-araudiaren arabera izapidetu ditzala, eta bere ebazpenetan sarbide-eskubideari mugak aplikatzea arazoitu dezala.</p>	✓	<p><a href="#">Arartekoaren 2023R-634-23 Ebazpena, 2023ko ekainaren 8koa.</a> Honen bidez, Hezkuntza Sailari gomendatu zaio berriaz eta modu arrazoituaren ebatz dezala pertsona batek aurkeztutako kalte-ordain eskaera. <b>ERANTZUNIK GABE</b></p>	✗
<p><a href="#">Arartekoaren 2023R-75-23 Ebazpena, 2023ko maiatzaren 5koa.</a> Honen bidez, Eusko Jaurlaritzako Ekonomiaren Garapen, Jasangarritasun eta Ingurumen Sailari gomendatu zaio informazio publikoa eskuratzeko eskaerak izapidetu ditzala, gardentasunaren eta gobernu onaren araudian ezarritako prozedura bereziaren arabera.</p>	✓	<p><a href="#">Arartekoaren 2023R-2138-20 Ebazpena, 2023ko ekainaren 8koa.</a> Honen bidez, Derioko Udalari gomendatu zaio udal-igerilekuetako 2020ko udako abonuen prezioaren % 50a itzul diezaiela udal-errian errolatuta ez dauden abonatuak, pertsona horiek ere zerbitzu horren erabilera edukiera- eta ordutegi-murrizketak pairatu baitzituzten.</p>	
<p><a href="#">Arartekoaren 2023R-2486-22 Ebazpena, 2023ko maiatzaren 10ekoa.</a> Honen bidez, Bilboko Udalari gomendatzen zaio informazio publikoa eskuratzeko eskaerak izapidetu ditzala, gardentasunaren eta gobernu onaren araudian ezarritako prozedura bereziaren arabera.</p>	✓	<p><a href="#">Arartekoaren 2023R-262-23 Ebazpena, 2023ko ekainaren 19koa.</a> Honen bidez, Zarauzko Udalari gomendatzen zaio trakzio mekanikoko ibilgailuen gaineko zergan desgaitasunagatik salbuespen bat aitortzeko eta 2022. urtean ordaindutako zenbatekoak itzultzeko.</p>	✓
<p><a href="#">Arartekoaren 2023R-1479-22 Ebazpena, 2023ko maiatzaren 11koa.</a> Honen bidez, Mungiako Udalari gomendatu zaio berrikus ditzala kirol-zerbitzuak erabiltzeagatik ordaindu beharreko tasak arautzen dituen bere ordenantza fiskalaren xedapenak eta jaso eta aitortu dezala dirutan egindako ordainketa Udalaren kirol-zerbitzuak erabiltzeagatik ordaindu beharreko tasak ordaintzeko modu gisa.</p>	✓	<p><a href="#">Arartekoaren 2023R-2326-22 Ebazpena, 2023ko ekainaren 20koa.</a> Honen bidez, Bilboko Udalari gomendatzen dio berrikus dezala gizarte-larrialdietarako laguntzak (GLL) aitortzeko eskaera ukatzeko ebazpena, erabilitako argudioa ez baitago arau-dian babestuta; izan ere, GLLak jasotzea ez da bateraezina diru-sarrerak bermatzeko errenta azkentzearekin.</p>	✗
<p><a href="#">Arartekoaren 2023R-2029-22 Ebazpena, 2023ko maiatzaren 15ekoa.</a> Honen bidez, Andoaingo Udalari gomendatzen zaio ondorioz gabe utz dezala trafikoko araudia urratzeagatik jarritako zehapen bat. <b>ERANTZUNIK GABE</b></p>	✗	<p><a href="#">Arartekoaren 2023R-966-22 Ebazpena, 2023ko ekainaren 27koa.</a> Honen bidez, Eusko Jaurlaritzaren Lurralde Plangintza, Etxebizitza eta Garraio Sailari gomendatzen zaio ondorioz gabe utz dezala "Etxebide" Etxebizitza Babestuen Eskatzaileen Erregistroan emandako baja bat.</p>	✗

<p><a href="#">Arartekoaren 2023R-1886-22 Ebazpena de 2023ko ekainaren 29koa.</a> Honen bidez, Eusko Jaurlaritzako Lurralde Plangintza, Etxebizitza eta Garraio Sailari gomendatzen zaio berriki dezala Gaztelagun programaren alokairurako laguntza batengatik sortutako zenbatekoa.</p>	✘	<p><a href="#">Arartekoaren 2023R-2246-21 Ebazpena, 2023ko abuztuaren 4koa.</a> Honen bidez, Eusko Jaurlaritzako Lan eta Enplegu Sailari gomendatzen zaio diru-sarrerak bermatzeko errentaren eta etxebizitzarako prestazio osagarriaren eskubidea deuseztatzeko ebazpena berrikusteko, dagozkion legeko ondorioekin.</p>	✘
<p><a href="#">Arartekoaren 2023R-384-23 Ebazpena, 2023ko uztailaren 10koa.</a> Honen bidez, Usurbilgo Udalari gomendatu zaio itzul diezazkiola kexagileari Gipuzkoako Lurralde Historikoko Zerga-bilketa Erregelamenduaren 121. artikuluan ezartzen diren baldintzei jarraikiz justifikatu ezin ahal izan diren diru-bilketa prozedurako gastuak.</p>		<p><a href="#">Arartekoaren 2023R-1137-23 Ebazpena, 2023ko abuztuaren 8koa.</a> Honen bidez, Eusko Jaurlaritzako Lurralde Plangintza, Etxebizitza eta Garraio Sailari gomendatzen zaio berriki dezala Gaztelagun programaren alokairurako laguntza batengatik sortutako zenbatekoa.</p>	✘
<p><a href="#">Arartekoaren 2023R-1356-23 Ebazpena, 2023ko uztailaren 12koa.</a> Honen bidez, Arartekoak Berango-ko Udalari gomendatzen dio sustatu dezala partzela baten jabeari igerileku bateko hustubideko uren kanalizazioa egin dezala exijitzeko hasitako espedientea.</p>	✓	<p><a href="#">Arartekoaren 2023R-1129-22 Ebazpena, 2023ko abuztuaren 10koa.</a> Honen bidez, Eusko Jaurlaritza-ko Hezkuntza Sailari gomendatzen zaio arbitratu ditzala erlijio islamikoaren irakaskuntzarekin lotutako zenbait neurri.</p>	✘
<p><a href="#">Arartekoaren 2023S-1851-22 Ebazpena, 2023ko uztailaren 14koa.</a> Honen bidez, Gipuzkoako Foru Aldundiko Bide Azpiegituren Departamentuari iradokitzen dio ordaintzeko dauden bitarteko elektronikoen gain ordainbide arruntak gaitu ditzala A-636 bideko kanona ordaindu ahal izateko. <b>ERANTZUNIK GABE</b></p>	✘	<p><a href="#">Arartekoaren 2023R-1588-22 Ebazpena, 2023ko abuztuaren 16koa.</a> Horren bidez, Arabako Foru Aldundiko Kultura eta Kirol Sailari gomendatzen zaio beharrezko neurriak hartu ditzala kultura-ondasun gisa babestutako eraikin baten kontserbazioa bermatzeko.</p>	✓
<p><a href="#">Arartekoaren 2023R-1710-22 Ebazpena, 2023ko uztailaren 14koa.</a> Honen bidez, Consorcio de Aguas de Álava URBIDE/Arabako Ur Partzuergoari eta URA/Uraren Euskal Agentziari gomendatzen baitzaie bultzatzea Laudioko Aldaikoerrekara isurketak egiteagatik aurkeztutako salaketei erantzuteko adostutako neurriak.</p>	✓	<p><a href="#">Arartekoaren 2023R-367-23 Ebazpena, 2023ko abuztuaren 16koa.</a> Honen bidez Eusko Jaurlaritzako Lurralde Plangintza, Etxebizitza eta Garraio Sailari gomendatzen zaio berriki dezala babes publikoko etxebizitza bat errentamendu-araubidean zuzenean adjudikatze eskaera ukatzeko erabakia.</p>	✘
<p><a href="#">Arartekoaren 2023R-1153-23 Ebazpena, 2023ko uztailaren 19koa.</a> Honen bidez, Arartekoak Bilboko Udalari gomendatu dio biztanleen udal erroldan alta emateko izapide elektronikoa gaitzeko, herritarren eskubideak eta betebeharrak baliabide elektronikoen bidez gauzatzea errazteko.</p>	✓	<p><a href="#">Arartekoaren 2023S-1587-22 ebazpena, 2023ko irailaren 5koa.</a> Honen bidez Gasteizko Udalari iradokitzen zaio berriki dezala babes herritar batek gizarte-larrialdietarako laguntza-eskari baten ukapenaren gainean aurkeztu duen errekurtsio ezesten duen ebazpena.</p>	✘
<p><a href="#">Arartekoaren 2023R-388-23 Ebazpena, 2023ko uztailaren 20koa.</a> Honen bidez, Getxoko Udalari gomendatzen zaio segurtasuneko, osasungarritasuneko eta ingurumena babesteko neurriak betetzeko kontrol-lana bultzatzea Aixerrotako paellen nazioarteko lehiaketa ospatzean.</p>	✓	<p><a href="#">Arartekoaren 2023R-2175-23 Ebazpena, 2023ko irailaren 26koa.</a> Honen bidez, Eusko Jaurlaritzaren Hezkuntza Sailari gomendatzen zaio berriki ditzala 2023-2024 ikasturtera begira adina dela-eta eskola-eguna murrizteko egin diren eskaerei emandako ezespenak eta, bat etorrita 2023-2024 ikasturterako lan-baldintzen akordio erregulatuarekin jasotzen den araubidearekin, eskaerok baimendu ditzala. Sail horrek eskaerok ezetsi ditu, interesdunek aukera dutelako borondatez erretiratzeko.</p>	✘
<p><a href="#">Arartekoaren 2023R-674-23 Ebazpena, 2023ko uztailaren 27koa.</a> Honen bidez, Gasteizko Udalari gomendatu zaio trafikoko araudia hausteagatik jarritako zehapen bat indargabetu dezala. <b>ERANTZUNIK GABE</b></p>	✘	<p><a href="#">Arartekoaren 2023R-1452-23 Ebazpena, 2023ko urriaren 4koa.</a> Honen bidez, Eusko Jaurlaritzaren Hezkuntza Sailari gomendatzen zaio zehaztu ditzala Saileko langileen kontsultak aurkeztu eta artatzeko bitartekoak eta kanalak eta, halaber, arautu dezala, erregelamendu-arau baten bidez, langileek administrazio-prozedurak izapidetzean bitarteko elektronikoen erabiltzeko betebeharrak.</p>	✘
<p><a href="#">Arartekoaren 2023R-928-23 Ebazpena, 2023ko abuztuaren 2koa.</a> Honen bidez, Azpeitiko Udalari gomendatzen zaio behar diren ikuskapen, kontrol eta ingurumen-diziplina neurriak har ditzala ostalaritza-establezimendu bateko musika-taldeak eragindako gehiegizko zarata zuzentzeko.</p>	✓	<p><a href="#">Arartekoaren 2023R-1602-22 Ebazpena, 2023ko urriaren 6koa.</a> Horren bidez, Gasteizko Udalari gomendatzen zaio trafikoko araudia hausteagatik jarritako zigor bat indargabetzeko.</p>	✘



<p><a href="#">Arartekoaren 2023R-823-22 Ebazpena, 2023ko urriaren 9koa.</a> Horren bidez, Lan eta Enplegu Sailari gomendatzen dio berrikusi dezala diru-sarrerak bermatzeko errentaren titular baten prestazioen erreklamazioa, errenta jasotzeko baldintza batik urratu ez zuelako, eta erabaki dezala zorra kentzeko ordaindu zituen kopuruak itzultzea.</p>	✘	<p><a href="#">Arartekoaren 2023R-12-23-O Ebazpena, 2023ko urriaren 17koa.</a> Honen bidez, Eusko Jaurlaritzako Berdintasun, Justizia eta Gizarte Politiketako Sailari gomendatu zaio, adingabeak tartean direnean, malgutu eta homogeneizatu ditzala irizpideak presoek beren senide eta hurbilekoekin dituzten komunikazioetan, bai eta zenbait hobekuntza egin ditzala ere, Euskadiko hiru espetxeetan komunikazio horiek errazteko.</p>	✔
<p><a href="#">Arartekoaren 2023S-831-23 ebazpena, 2023ko urriaren 10ekoa.</a> Horren bidez, Gipuzkoako Foru Aldundiaren Bide Azpiegituretako Departamentuari iradokitzen zaio hausnartu dezala Abiatu teleordainketa gailuarekin lotutako arreta ez presentzialari eta Bidegik kudeatzen duen Abiatuaren interes publikoko helburuari buruz.</p>	✔	<p><a href="#">Arartekoaren 2023R-13-23-O Ebazpena, 2023ko urriaren 17koa.</a> Honen bidez, Eusko Jaurlaritzako Berdintasun, Justizia eta Gizarte Politiketako Sailari gomendatu zaio malgutu eta homogeneizatu ditzala presoek eragile juridikoekin komunikatzeko irizpideak, eta hobetu ditzala Euskadiko hiru espetxeetan komunikazio horiek egiteko erabiltzen diren gelen baldintzak.</p>	✔
<p><a href="#">Arartekoaren 2023R-1294-23 Ebazpena, 2023ko urriaren 10ekoa.</a> Honen bidez, Gipuzkoako Foru Aldundiaren Zainketak eta Gizarte Politikak Departamentuari gomendatzen zaio onar ditzala erregistro elektronikoro korrean aurkeztutako eskaerak, eta administrazio izapidetzea eta bitarteko elektronikoen bidez beste erakunde publiko batzuekin koordinatzea ahalbidetzeko beharrezko neurriak ezar ditzala.</p>	✔	<p><a href="#">Arartekoaren 2023R-1425-20 Ebazpena, 2023ko urriaren 18koa.</a> Horren bidez, Eusko Jaurlaritzaren Lan eta Enplegu Sailari gomendatzen dio berrikusi dezala diru-sarrerak bermatzeko errenta eta etxebizitzarako prestazio osagarria jasotzeko eskubidea ez berritzeko eta etenda mantentzeko ebazpena -alarma egoera indarrean zegoela detektatutako irregulartasunengatik-, eta berrikusi dezala baita ere prestazioa iraungitzeko ebazpena, prestazioa berritzeko eskaera ukatzea eta etete ebazpena ez baitira parekagarriak.</p>	✘
<p><a href="#">Arartekoaren 2023R-1663-23 Ebazpena, 2023ko urriaren 10ekoa.</a> Horren bidez, Eusko Jaurlaritzako Lurralde Plangintza, Etxebizitza eta Garraio Sailari gomendatzen zaio behar bezala eta modu arrazoituan ebatz dezala etxebizitza aldatzeko berariazko premia aitortzeko eskaera ukatzeko erabakia.</p>	✔	<p><a href="#">Arartekoaren 2023R-1595-23 Ebazpena, 2023ko urriaren 19koa.</a> Honen bidez, Lagrango Udalari gomendatu zaio lurzati batean ezkutuko obregatik hasitako hirigintza diziplinako espedientea bultzatzea, hura ebatzi arte, eta aurkeztutako salaketei idatziz erantzun diezaien.</p>	
<p><a href="#">Arartekoaren 2023R-1191-23 Ebazpena, 2023ko urriaren 11koa.</a> Honen bidez, Donostiako Udalari gomendatu zaio berariaz eta modu arrazoituan erantzun diezaiela hirigintza-antolamendua berrikusteko eskaera bati eta eskuragarri dagoen hirigintza-informazioa eskuratzeko eskaera bati.</p>	✔	<p><a href="#">Arartekoaren 2023R-2430-22 Ebazpena, 2023ko urriaren 23koa.</a> Honen bidez, Erandioko Udalari gomendatzen zaio hirugarrenek okupatutako (...) (...) bide publikoaren jabetza berreskuratu dezala atzerapen gehiagorik gabe.</p>	✘
<p><a href="#">Arartekoaren 2023R-1694-23 Ebazpena, 2023ko urriaren 16koa.</a> Honen bidez, Bizkaiko Foru Aldundiari gomendatzen dio herritarrei arreta emateko zerbitzuetako langileak prestatzeko, horrela, arrakala digitalarengatik kaltetutako kolektiboari modu ulergarrian eta legezotasuna betez zerbitzua eskaintzeko, eta horretaz gain, administrazioarekin nahitaez elektronikoki harremanetan jartzera behartu nahi dituen kolektiboaren trebetasunak ebaluatzeko.</p>	✔	<p><a href="#">Arartekoaren 2023R-2432-22 EBAZPENA, 2023ko urriaren 23koa.</a> Honen bidez, Erandioko Udalari gomendatzen zaio hirugarrenek okupatutako (...) (...) bide publikoaren jabetza berreskuratu dezala atzerapen gehiagorik gabe.</p>	✘
<p><a href="#">Arartekoaren 2023R-1315-23 Ebazpena, 2023ko urriaren 16koa.</a> Honen bidez, Eusko Jaurlaritzako Lurralde Plangintza, Etxebizitza eta Garraio Sailari gomendatzen zaio berrikusi dezala etxebizitza aldatzeko berariazko premia aitortzeko eskaera ukatzeko erabakia.</p>	✘	<p><a href="#">Arartekoaren 2023R-2433-22 EBAZPENA, 2023ko urriaren 23koa.</a> Honen bidez, Erandioko Udalari gomendatzen zaio hirugarrenek okupatutako (...) (...) bide publikoaren jabetza berreskuratu dezala atzerapen gehiagorik gabe.</p>	✘
		<p><a href="#">Arartekoaren 2023R-1563-23 Ebazpena, 2023ko urriaren 26koa.</a> Honen bidez, Bilboko Udalari gomendatzen zaio ondoriorik gabe utz dezala trafikoko araudia urratzeagatik jarritako zehapen bat.</p>	✘

<p><a href="#">Arartekoaren 2023R-1494-23 Ebazpena, 2023ko urriaren 31koa</a>. Honen bidez, Eusko Jaurlaritzako Lurralde Plangintza, Etxebizitza eta Garraio Sailari gomendatzen zaio berriker dezala zuzkidura-bizitokia aldatzeko berariazko premia aitortzeko eskaera ukatzeko erabakia.</p>	×	<p><a href="#">Arartekoaren 2023R-1871-23 Ebazpena, 2023ko abenduaren 5koa</a>. Honen bidez, Barakaldoko Udalari gomendatzen zaio herritarrei laguntzeko bulegoetan aurrez aurreko arreta eman diezaiela pertsona juridikoek administrazioa hobetze aldera jartzen dituzten kexei, kontsultei, abisuei eta iradokizunei, herritarrek errazago har dezaten parte gai publikoetan.</p>	✓
<p><a href="#">Arartekoaren 2023R-1524-23 Ebazpena, 2023ko azaroaren 6koa</a>. Honen bidez, Bizkaiko Garraio Partzergoari gomendatzen dio jendaurrean erakus teko fasearen epean argitaratu ditzala bitarteko fisiko eta elektronikoetan ordenantza fiskalen aldaketak, gardentasun araudiarekin bat etorritz informazio publikoa eskuratzeko eskaerak izapidetu ditzala eta elkarreraginezko erregistro elektronikoa ezarri dezala, herritarrek zuzenean idazkiak, agiriak eta eskariak bertan aurkezteko aukera izan dezaten.</p>	×	<p><a href="#">Arartekoaren 2023R-930-23 Ebazpena, 2023ko abenduaren 11koa</a>. Honen bidez, Arartekoak Eusko Jaurlaritzako Lurralde Plangintza, Etxebizitza eta Garraio Sailari gomendatzen dio har ditzala beharrezkoak diren neurriak beren ondorengoen zaintza partekatua egikaritzen duten bananduek edo dibortziatuek alokairu-araubidean etxebizitza babestuen eskatzaile gisa inskribatzeko aukera izan dezaten.</p>	×
<p><a href="#">Arartekoaren 2023R-1236-23 Ebazpena, 2023ko azaroaren 6koa</a>. Honen bidez, Eusko Jaurlaritzaren Hezkuntza Sailari gomendatzen zaio zehaztu ditzala Saileko langileek kexak eta kontsultak aurkezteko dituzten aurrez aurreko kanalak eta kanal elektronikoa eta, halaber, azter dezala ea premiarik dagoen erregelamendu-arau bat erregulatzeko, langileak administrazio-prozedurak izapidetzean bitarteko elektronikoa erabiltzera derrigortzeko.</p>	×	<p><a href="#">Arartekoaren 2023R-1052-23 Ebazpena, 2023ko abenduaren 12koa</a>. Honen bidez, Hezkuntza Sailari gomendatzen zaio berariaz eta arrazoituta ebatz ditzala, 10 eguneko gehieneko epean, langileak kudeatzeko prozedurei buruzko eskaera eta errekurtsio bana.</p>	✓
<p><a href="#">Arartekoaren 2023R-1736-23 Ebazpena, 2023ko azaroaren 16koa</a>. Honen bidez, Eusko Jaurlaritzaren Lurralde Plangintza, Etxebizitza eta Garraio Sailari gomendatzen zaio babes publikoko etxebizitzak adjudikatzeko prozeduraren administrazio-espeditentea eskuratzeko eskubidea aitortu dezala.</p>	×	<p><a href="#">Arartekoaren 2023R-2049-23 Ebazpena, 2023ko abenduaren 13koa</a>. Honen bidez, Uraren Euskal Agentziari (URA) gomendatu zaio Zirauntza ibaiaren ibilguaren inguruan (Asparrenatik igarotzen denean) metatzen diren hondakinen harira aurkeztutako salaketei erantzuna emateko dagozkion neurriak har ditzan.</p>	✓
<p><a href="#">Arartekoaren 2023R-2358-23 Ebazpena, 2023ko azaroaren 22koa</a>. Honen bidez, Getxoko Udalari gomendatzen dio herritarren arretarako bulegoan aurrez aurreko arreta izateko alde aurreko hitzordua ken dezala.</p>	✓	<p><a href="#">Arartekoaren 2023R-3189-23 Ebazpena, 2023ko abenduaren 13koa</a>. Honen bidez Aiarako Udalari gomendatu zaio eraikin baten segurtasun baldintza egokiak bermatzeko aurkeztutako salaketak izapidetu eta erantzun ditzan.</p>	
<p><a href="#">Arartekoaren 2023R-1579-23 Ebazpena, 2023ko azaroaren 23koa</a>. Honen bidez, Donostiako Udalari gomendatzen zaio garaiz eta behar bezala erantzun ditzala Asociación agraviados por Arcco CC elkarteak aurkeztutako informazio publikoa eskuratzeko eskaerak.</p>	✓	<p><a href="#">Arartekoaren 2023R-1724-22 Ebazpena, 2023ko abenduaren 15koa</a>. Honen bidez, Hondarribiko Udalari gomendatzen zaio, Hondarribiko alde zaharrean terrazak instalatzea arautzen duen udal ordenantzaren arabera, espazio publikoa terrazekin okupatzeko baldintzak betearaz ditzan eta, hala badagokio, dagozkion zehapen-espeditenteak bideratzeko.</p>	×
<p><a href="#">Arartekoaren 2023R-1753-23 ebazpena, 2023ko azaroaren 23koa</a>. Honen bidez, Eusko Jaurlaritzaren Lurralde Plangintza, Etxebizitza eta Garraio Sailari gomendatzen zaio egoitza elektronikoan jakinarazpen bat eskuragarri jartzen duenean beti abisu bat bidaltzeko.</p>	×	<p><a href="#">Arartekoaren 2023R-2950-23 Ebazpena, 2023ko abenduaren 20koa</a>. Honen bidez, Bilboko Udalari gomendatzen zaio informazio publikoa eskuratzeko eskaera bat izapidetu dezala gardentasunari buruzko araudiaren betekizunekin bat, ebazpen arrazoituak eman ditzala epearen barruan eta ez onartzeko edozein kausa aplikatzea justifika dezala.</p>	×
<p><a href="#">Arartekoaren 2023R-2752-23 Ebazpena, 2023ko azaroaren 28koa</a>. Honen bidez, Getxoko Udalari gomendatzen dio herritarren arretarako bulegoan aurrez aurreko arreta izateko alde aurreko hitzordua ken dezala.</p>	✓		
<p><a href="#">Arartekoaren 2023R-1880-23 Ebazpena, 2023ko azaroaren 29koa</a>. Honen bidez, Energiaren Euskal Erakundeari gomendatzen dio atzera bota dezala MOVES III programaren barruan auto elektrikoa kargatzeko puntu bat instalatzeko laguntza bat ukatzeko erabakia.</p>	×		

<p><a href="#">Arartekoaren 2023R-2703-22 Ebazpena, 2023ko abenduaren 21koa</a>. Honen bidez, Eusko Jaurlaritzaren Lurralde Plangintza, Etxebizitza eta Garraio Sailari gomendatzen zaio berrikus dezala Gaztelagun programaren alokairurako laguntza baten sortzapen-data.</p>	✘
<p><a href="#">Arartekoaren 2023R-3204-23 Ebazpena, 2023ko abenduaren 21koa</a>. Horren bidez Ermuko Udalarari honako gomendio hau egiten zaio: bete dezala Informazio Publikoaren Sarbiderako Euskal Batzordearen urtarrilaren 20ko 5/2023 ebazpena eta erantzun diezaiola erakunde kexagilearen eskaerari.</p>	✔
<p><a href="#">Arartekoaren 2023R-686-23 Ebazpena, 2023ko abenduaren 21koa</a>. Honen bidez, Eusko Jaurlaritzako Hezkuntza Sailari gomendatzen zaio banan-banan eta gehienez ere hiru hilabeteko epean jakinaraz dezala irakaskuntzako ordezkapenen zerrendan sartzeko eskabideen berriazko ebazpen arrazoitua.</p>	✘
<p><a href="#">Arartekoaren 2023R-3234-23 Ebazpena 2023ko abenduaren 22koa</a>. Honen bidez, Laudioko Udalarari gomendatu zaio aurkeztutako salaketa izapidetu eta erantzun dezan, eraikin jakin bat segurtasun-baldintza egokian dagoela bermatzeko aldera.</p>	✔
<p><a href="#">Arartekoaren 2023R-919-22 Ebazpena, 2023ko abenduaren 26koa</a>. Horren bidez, Trapagarango Udalarari gomendatzen zaio erantzun idatzi eta arrazoitu bat eman diezaiola etxebizitza-premia larriari buruzko txosten bat egiteko eskaerari; eta beharrezkoak diren jarduketak egin ditzala beste administrazio eskudun batzuekin koordinatuta, ijito-familia hori karabana batean bizi ez dadin.</p>	
<p><a href="#">Arartekoaren 2023R-2787-23 Ebazpena, 2023ko abenduaren 26koa</a>. Honen bidez, Eusko Jaurlaritzako Hezkuntza Sailari gomendatzen dio aitor dezala pertsona batek eskubidea duela irakaskuntzako ordezkapenen zerrendako hainbat espezialitatetan berehala sartzeko, eta epe espezifikoa ezar dezala 2024-2025 ikasturteko birbaremazio-prozesuan parte hartzeko.</p>	✘
<p><a href="#">Arartekoaren 2023S-2056-21 EBAZPENA, 2023ko abenduaren 28koa</a>. Horren bidez, Bilboko Udalarari iradokitzen zaio Gizarte Larrialdietako Udal Zerbitzuak prestazioak, eskubideak edo bidezko interesak murrizteko prozeduratan beharrezkoak diren berme juridikoak sar ditzala, eta gogoeta egin dadila zehapen-prozeduraren osagarri diren proposamenak bultzatzearen komenigarritasunari buruz, ikuspegi leheneratzaile bati lotuta.</p>	
<p><a href="#">Arartekoaren 2023R-3300-23 Ebazpena, 2023ko abenduaren 28koa</a>. Horren bidez, Eusko Jaurlaritzako Lurralde Plangintza, Etxebizitza eta Garraio Sailari gomendatzen berrikus dezala Gaztelagun programaren alokairurako laguntza batengatik sortutako zenbatekoa.</p>	✘

## 5. 2022ko txostenean erabaki gabe geratu ziren gomendio eta iradokizunen zerrenda

✔	Aceptada
✘	No aceptada
	Pendiente

<p><a href="#">Arartekoaren 2022R-1162-20 Ebazpena, 2022ko maiatzaren 24koa</a>. Horren bidez, <b>Eusko Jaurlaritzako Lan eta Enplegu Sailari</b> gomendatzen zaio baliogabetu dezala kexaren sustatzailearen diru-sarrerak bermatzeko errentaren eta etxebizitzako gastuetarako prestazio osagarriaren ordainketa kautelaz eteteko erabakia, Zuzenbidearen arabera ez delakoan.</p>	✔
<p><a href="#">Arartekoaren 2022R-2470-20 Ebazpena, 2022ko ekainaren 22koa</a>. Horren bidez, <b>Eusko Jaurlaritzako Lan eta Enplegu Sailari</b> gomendatzen dio berrikus dezala Lanbide Euskal Enplegu Zerbitzuaren erabakia. Erabaki horrek ezartzen du azkendu egin dela kexagileak diru-sarrerak bermatzeko errenta jasotzeko duen eskubidea, izan ere, egiaztatuta geratu da ezintasun iraunkorreko pentsioa jasotzeko eskubidea ez duela galdu berari egotz dakiokeen arrazoi batengatik.</p>	✔
<p><a href="#">Arartekoaren 2022R-361-21 Ebazpena, 2022ko ekainaren 23koa</a>. Horren bidez, <b>Bilboko Udalarari</b> gomendatzen dio aparkalekuko ordu-txartelaren tarifa orokorra alda dezala, bere ordenantza fiskalaren 1.1.1 eta 1.2.1 ataletan horrela eratuakotako tarifak berdintasun-printzipioa eta gaitasun ekonomikoaren printzipioa urratzen baititu.</p>	✘
<p><a href="#">Arartekoaren 2022S-316-22 Ebazpena, 2022ko abuztuaren 8koa</a>. Horren bidez, <b>Durango Udalarari</b> iradoki dio kexagileari igorritako 2021eko OHZren ordainagiriaren errekarua ofizios errebokatzeko; izan ere, etxebizitza ohiko bizilekua ez bada ere, egiaztatu dira errekarua hori ez aplikatzeko irizpideen 11. apartatuan ezarritako gutxieneko kontsumoak. <b>ERANTZUNIK GABE</b></p>	✘
<p><a href="#">Arartekoaren 2022R-893-22 Ebazpena, 2022ko abuztuaren 16koa</a>. Horren bidez, <b>Basauriko Udalarari</b> gomendatzen zaio ofizios erreboka dezala hiri-lurren balio-gehikuntzaren gaineko zerga gisa igorritako likidazioa, ordaindu beharreko kuota zergadunak etxebizitzaren eskualdaketarekin benetan eskuratutako ondare-gehikuntza baino handiagoa delako.</p>	✘



<p><b>Arartekoaren 2022R-2141-21 Ebazpena, 2022ko urriaren 5koa.</b> Horren bidez, <b>Durangoko Udalar</b>i gomendatzen zaio errekerimendua egin diezaiola taberna-jarduera baten sustatzaileari, jardueralizentzian ezarritako neurri zuzentzaileak betetzen dituela ziurtatu dezan.</p>	✓	<p><b>Arartekoaren 2022R-257-21 Ebazpena, 2022ko azaroaren 14koa.</b> Horren bidez, Eusko Jaurlaritzako <b>Lan eta Enplegu Sailari</b> gomendatzen zaio berrius dezala kexagilearen diru-sarrerak bermatzeko errentaren eta etxebizitzarako prestazio osagarriaren etete aldia, zuzenbidearen arabera ez delakoan.</p>	✗
<p><b>Arartekoaren 2022R-1520-21 Ebazpena, 2022ko urriaren 10koa.</b> Horren bidez, <b>Ondarroako Udalar</b>i gomendatu zaio berriaz ebatz dezala zergadunak 2018ko abenduaren 28an aurkeztutako, eta idatziz berretsitako (2020ko irailaren 16an eta 2021eko apirilaren 9an), eskaeraren edukia, erantzun formalik eman ez delako.</p>	✓	<p><b>Arartekoaren 2022R-1182-21 Ebazpena, 2022ko azaroaren 14koa.</b> Horren bidez, <b>Durangoko Udalar</b>en <b>Durango Kirolak</b> zerbitzuari gomendatzen dio kexagileari itzul diezaiola padelpista erreserbatzeko kontzeptuagatik ordaindutako zenbatekoa.</p>	
<p><b>Arartekoaren 2022R-75-20 Ebazpena, 2022ko urriaren 11koa.</b> Horren bidez, <b>Lan eta Enplegu Sailari</b> gomendatzen zaio berrius ditzala diru-sarrerak bermatzeko errentaren aldi baterako etetea eta ondoren go iraungitzea, ez baitago hori erabakitzeak kausarik, izan ere, kexagileak administrazioarekin lan egin du eta justifikatu du behin-behinean ezinezkoa izan zela mantenu pentsioa osorik ordaintzea. Gainera, ezinezkotasan hori ezin da alderatu titular guztiek egoera ekonomikoa edo bazterketa egoera areagotzea ekiditeko baliabideak arduraz administrazioaren duten betebeharra bete ez izanarekin.</p>	✓	<p><b>Arartekoaren 2022R-564-21 Ebazpena, 2022ko azaroaren 15koa.</b> Horren bidez, <b>Lan eta Enplegu Sailari</b> gomendatzen dio berrius dezala ebazpen bat, deklaratu duena nahitaez prestazioak itzuli behar direla diru-sarrerak bermatzeko errentaren eta etxebizitzarako prestazio osagarriaren kontzeptuan, izan ere, erreklamazio prozeduran gabeziak egon ziren eta denbora asko igaro zen Lanbidek itzulketa betebeharra arrazoitu zuten egitateen berri izan zutenetik zorra kobratzen hasi zenera arte.</p>	✓
<p><b>Arartekoaren 2022S-1326-21 Ebazpena, 2022ko urriaren 20koa.</b> Horren bidez, diru-sarrerak bermatzeko errentaren eta etxebizitzarako prestazio osagarriaren eskaera herritar bati ukatu izana berraztertzea iradokitzen dio <b>Lan eta Enplegu Sailari</b>, aurreko hiru urteetan erroldaren eta benetako bizileku etengabearen baldintza bete duela egiaztatu duela uste delako, nahiz eta Covid-19aren pandemiaren ondorioz jatorrizko herrialdean 5 hilabetez egon.</p>	✗	<p><b>Arartekoaren 2022R-1009-22 Ebazpena, 2022ko azaroaren 30koa.</b> Horren bidez, <b>Urduñako Udalar</b>i gomendatzen dio Urduñako Hirigune Historikoa Birgaitzeko Plan Berezian oinarritako babesaren duen eraikin bati dagokionez katalogatutako ondarea babesteko araubidea aldatzeko espedientea irekitzeko eskaera modu arrazoituan ebazteko.</p>	✓
<p><b>Arartekoaren 2022R-465-22 Ebazpena, 2022ko azaroaren 3koa.</b> Horren bidez, <b>Lanbideri</b> gomendatzen zaio Informazio Publikoaren Sarbiderako Euskal Batzordearen ebazpena betetzea eta kexagileak eskatutako datuak ematea.</p>	✓	<p><b>Arartekoaren 2022R-2012-2019 Ebazpena, 2022, abenduaren 5koa.</b> Horren bidez, <b>Bermeoko Udalar</b>i gomendatzen zaio ondorioz gabe utz ditzala trafikoko araudia urratzeagatik jarritako bi zehapen. <b>ERANTZUNIK GABE</b></p>	✗
<p><b>Arartekoaren 2022R-183-21 Ebazpena, 2022ko azaroaren 3koa.</b> Horren bidez, <b>Urkabustaizko Udalar</b>i gomendatzen diona erantzun eraginkorra eman diezaiela kexagileak egindako salaketei, ostalaritzako establezimendu baten jarduera jardueralizentziaren baldintzetara eta xedeetara egokitzen dela bermatzeko, eta taberna osoan bere etxebizitzari dagokionez eskatzen diren neurri zuzentzaileak betetzen direla bermatzeko.</p>	✗	<p><b>Arartekoaren 2022R-4-22 Ebazpena, 2022ko abenduaren 20koa.</b> Horren bidez, <b>Eusko Jaurlaritzako Lan eta Enplegu Sailari</b> gomendatzen zaio berrius dezala diru-sarrerak bermatzeko errenta eta etxebizitzaren prestazio osagarria iraungi duen kasu bat, ez baita iraungitzeak kausarik egon, indarraldian ez delako egon diru-sarrerak bermatzeko errentaren eten bikoitza eta urratu egin direlako bai proportzionaltasunaren printzipioa, bai adingabearen interes goren.</p>	✓
<p><b>Arartekoaren 2022R-1393-21 Ebazpena, 2022ko azaroaren 11koa.</b> Horren bidez, <b>Eusko Jaurlaritzako Lurralde Plangintza, Etxebizitza eta Garraio Sailari</b> gomendatzen dio berrius dezala Alokabide sozietate publikoak bizitegi-bazterketa larrian daudenentzako alokairu-laguntzen deialdi batean egindako jarduketa.</p>	✗	<p><b>Arartekoaren 2022R-865-22 Ebazpena, 2022ko abenduaren 27koa.</b> Horren bidez, <b>Gasteizko Udalar</b>i gomendatu zitzaion indarrak gabe uzteko jendaurreko ikuskizunei eta jolas jardueri buruzko araudia hausteagatik ezarritako zehapen bat, eta bidegabe kobratutako zenbatekoa interesdunari itzultzeko. <b>ERANTZUNIK GABE</b></p>	✗







**ERANSKINAK**



## Grafikoen aurkibidea

### 1. grafikoa.

Arartekoari 2023an egindako kexak eta kontsultak ..... 21

### 2. grafikoa.

Aurrez aurreko kexak eta kontsultak eta telefonozko aholkuak arreta zuzeneko bulegoetan..... 23

### 3. grafikoa.

Kexak arloen arabera sailkatuta, etiketa-hodeien bidez ..... 24

### 4. grafikoa.

Kexak 2030 Agendako garapen jasangarrirako helburuen arabera sailkatuta ..... 25

### 5. grafikoa.

Bideratutako espedienteen banaketa, eragindako administrazioen arabera ..... 25

### 6. grafikoa.

Foru erakundeen aurka bideratutako espedienteen banaketa, lurraldeen arabera ..... 27

### 7. grafikoa.

Erregistratutako kexa-espedienteen lurralde banaketaren bilakaera, jatorriaren arabera (2010-2023) ..... 29

### 8. grafikoa.

Erregistratutako erreklamazio idatziak lurraldez lurralde, 10.000 biztanleko (2015-2023) ..... 30

### 9. grafikoa.

2023an bukatu diren espedienteak ..... 30

### 10. grafikoa.

Kexa-espedienteen egoera..... 31

<b>11. grafikoa.</b>	
Jasotako kexen banaketa, kexagileen ezaugarrien arabera .....	33
<b>12. grafikoa.</b>	
Kexen banaketa, erabilitako hizkuntzaren arabera .....	34
<b>13. grafikoa.</b>	
Kexen banaketa, herritarrek erabili duten bidearen arabera.....	34
<b>14. grafikoa.</b>	
Nolakoa iruditu zaizu Ararteko erakundeko langileek eman dizuten arreta (laguntzeko prest egotea, tratua, enpatia...)? ..	34
<b>15. grafikoa.</b>	
Oro har, nolakoa iruditu zaizu Arartekoaren lana? (Azaldu duen interesa, laguntzeko prest egotea, egindako gestioak...)	35
<b>16. grafikoa.</b>	
Administrazioarekin arazoak dituen norbaiti Arartekora joateko gomendatuko zenioke? .....	35
<b>17. grafikoa.</b>	
Nolakoa iruditu zaizu kexa egin zenuenetik tramitazioa bukatu arteko denbora?.....	35
<b>18. grafikoa.</b>	
Nolakoa iruditzen zaizu Ararteko erakundeko pertsonen profesionaltasuna? .....	35
<b>19. grafikoa.</b>	
Egindako gomendioak eta iradokizunak, eragindako administrazioen arabera .....	284
<b>20. grafikoa.</b>	
2022an erabaki gabe geratu ziren gomendio eta iradokizunak, eragindako administrazioen arabera.....	286
<b>21. grafikoa.</b>	
2022ean erabaki gabe geratu ziren eta 2023an egin ziren gomendio eta iradokizunak zenbateraino bete diren aztertzea .....	287

## Taulen aurkibidea

<i>1. taula.</i>	
Arartekoaren jarduera guztiak 2023an .....	22
<i>2. taula.</i>	
Ararteko erakundearen esku-hartzearen eraginkortasun-maila .....	22
<i>3. taula.</i>	
Onartu gabeko kexa idatziak eta egoerak .....	23
<i>4. taula.</i>	
Hasitako kexa-espedienteen banaketa, jarduera-arloaren arabera .....	24
<i>5. taula.</i>	
Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorraren aurka (Eusko Jaurlaritza) bideratu diren espedienteen banaketa, arloen arabera .....	26
<i>6. taula.</i>	
Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorraren aurka (Eusko Jaurlaritza) bideratu diren espedienteen banaketa, sailen arabera .....	26
<i>7. taula.</i>	
Foru erakundeen aurka bideratu diren espedienteen banaketa, arloen arabera .....	27
<i>8. taula.</i>	
Toki-administrazioen aurka bideratutako espedienteen banaketa .....	28
<i>9. taula.</i>	
Autonomia erkidegoko udalen eta administrazio batzarren aurka bideratutako espedienteak .....	28
<i>10. taula.</i>	
Euskal Autonomia Erkidegoko beste administrazio batzuen aurka bideratutako kexa-espedienteak .....	29
<i>11. taula.</i>	
Kexen banaketa, hiriburuko biztanleek edo lurraldeko gainerako udalerrietako biztanleek egin dituzten kontuan hartuta	30
<i>12. taula.</i>	
Ofiziozko espedienteen banaketa, arloen arabera .....	31

<b>13. taula.</b>	
Sexuaren eta arloaren araberako banaketa .....	33
<b>14. taula.</b>	
Eusko Jaurlaritzaren sailei egindako gomendioak eta iradokizunak .....	285
<b>15. taula.</b>	
Foru erakundeei egindako gomendio eta iradokizunak .....	285
<b>16. taula.</b>	
Toki-administrazioei egindako gomendio eta iradokizunak.....	285
<b>17. taula.</b>	
EAEko beste erakunde batzuei egindako gomendio eta iradokizunak.....	286
<b>18. taula.</b>	
Jarduera-arloak kontuan hartuta egin diren gomendio eta iradokizunak.....	286
<b>19. taula.</b>	
Eusko Jaurlaritzari egindako gomendio eta iradokizunak aztertzea .....	287
<b>20. taula.</b>	
Foru erakundeei egindako gomendio eta iradokizunak aztertzea.....	288
<b>21. taula.</b>	
EAEko toki-administrazioei egindako gomendio eta iradokizunak aztertzea.....	288
<b>22. taula.</b>	
EAEko beste administrazio batzuei egindako gomendio eta iradokizunak aztertzea.....	289



## 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, 2022, 2023.
- Gomendio eta iradokizunak: 1991, 1992, 1993, 1994, 1995, 1996.
- Gomendioak: 2002, 2003, 2004.

### Txosten bereziak

- Kalabozaok. Ertzaintzaren eta udalen atxiloketa egoitzak. 1991.
- Psikiatrikoak. Ospitale psikiatrikoetako buru-gaisoen egoera. 1992.
- Adinekoen egoitzak Euskal Autonomi Elkartearen. 1994.
- Adinekoen egoitzak Euskal Autonomi Elkartearen. (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 urtegietan. 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 atzeritarren 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 biktimetzat: 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 nazionalen: pazienteen eskubide eta bermeak. Herriaren defendatzaileek 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.
- Arartekoak 2021. urtean egindako gomendio eta iradokizunen bilduma eta laburpena diru-sarrerak bermatzeko errentaren eta etxebizitzarako prestazio osagarriaren arloan. (Internet). 2021.
- Arartekoak 2022. urtean egindako gomendio eta iradokizunen bilduma eta laburpena diru-sarrerak bermatzeko errentaren eta etxebizitzarako prestazio osagarriaren arloan. (Internet). 2023.
- Diskriminazioa eta diskriminazioaren aurkako politika publikoak Euskal Autonomia Erkidegoan. (Internet). 2023.
- Arrisku egoerak haurtzaroan eta nerabezaroan: erakunde bermatzaileen azterketa haurren eskubideen ikuspegitik. (Internet). 2023.
- Herritarren segurtasunerako bideozaintza euskadiko eremu publikoan: oinarrizko eskubideen ikuspegitik egindako azterlana. (Internet). 2023.
- Arartekoak 2023. urtean egindako gomendio eta iradokizunen bilduma eta laburpena diru-sarrerak bermatzeko errentaren, etxebizitzarako prestazio osagarriaren eta bizitzeko gutxieneko diru-sarreraren arloan. (Internet). 2024.

## «Juan San Martín» Giza eskubideen bilduma (Ikerketa bekak)

- Septién, 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 desegokiaren 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 bekak)**

- 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<sup>a</sup> 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-erakundeekin 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.
- Herritarrengandik hurbilago egongo den administraziorantz aurrera egiteko tresnak. (Donostia/San Sebastián, 2021. Internet). 2021.
- Euskadin osasun mentalari ematen zaion arreta: gaiari heltzeko ereduak, dauden baliabideak, antzemandako beharrak eta sistemen arteko koordinazioa. (Donostia/San Sebastián, 2022. Internet). 2022.

- Etxebizitza izateko eskubidea eta hori bizitegi-bazterketa larriko edo bizitegi-prekariatateko egoera batzuetara proiektatzea. Botere publikoen esku-hartzea Euskal Autonomia Erkidegoan. (Donostia/San Sebastián, 2023. Internet). 2023.

## Material didaktikoak

- Haurren eskubideei buruzko hitzarmena: 1989ko azaroaren 20koa. 1989.
- Giza Eskubideen Aldarrikapen Unibertuala : 1948ko abenduaren 10ekoa. 1998.
- Azkarate, G. , Errasti, L. eta Mena, M. Giza Eskubideen hezkuntzari buruzko baliabideak. Arlo eta zehar-lerro ezberdinetarako ariketa praktiko 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 jazarpenera 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 arguidoraraco, gazteen icasbideraco, eta escolamaisuen usoraco. (1820ko eskuizkribuaren faksimilea). 1991.
- Gayo. Gaii Institutionum, La instituta de Gayo. (Gaztelaniako lehen argitaralditik aterea, Madril, 1845). 1992.
- Vitoria, Francisco de. De indis insulanis. 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-Gastez, 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 elektronikoen bidez harremanetan egoteko dauzkaten eskubideen dekalogo. (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](http://www.ararteko.eus)