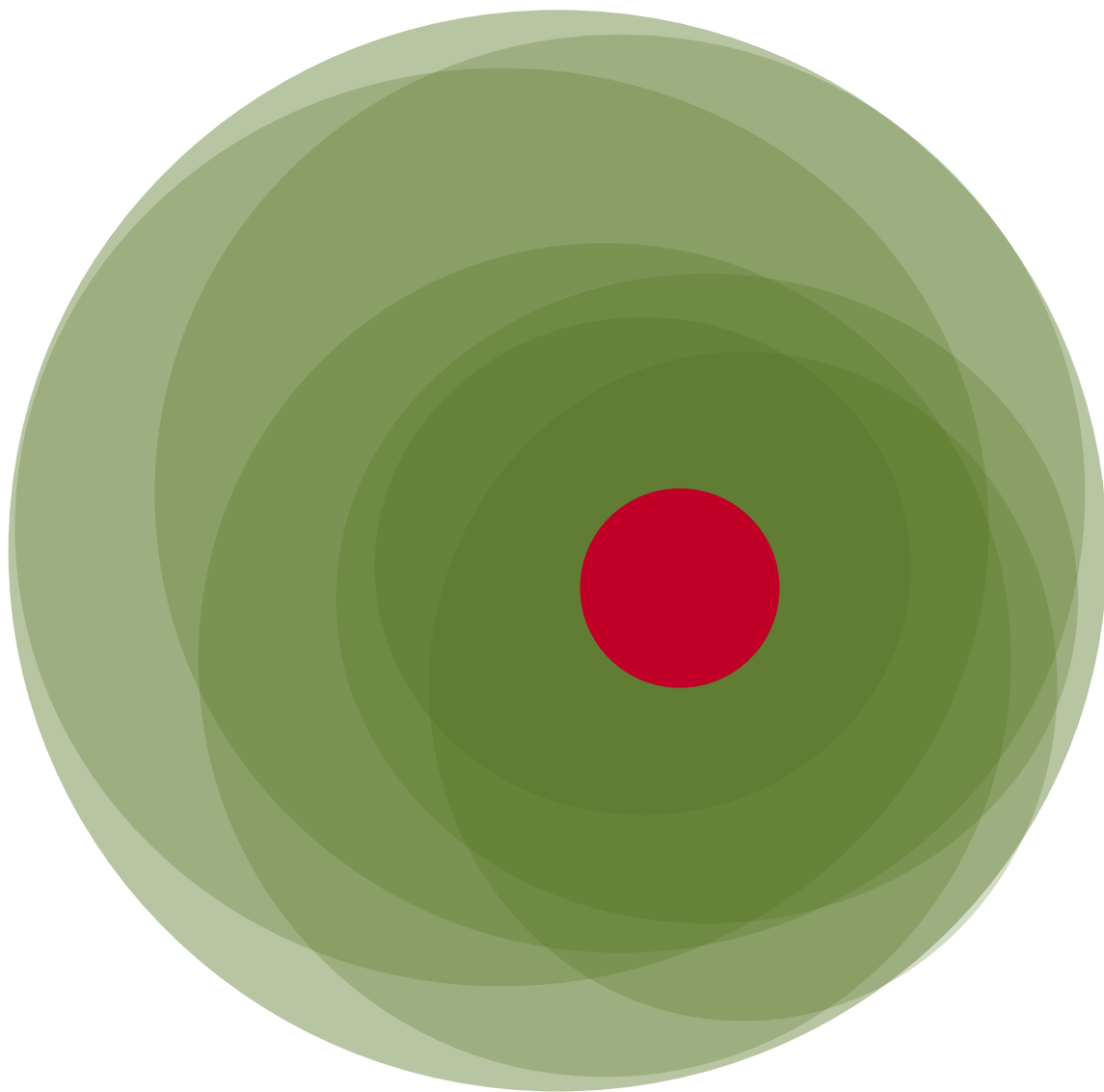


# ararteko

Herriaren Defendatzailea • Defensoría del Pueblo

## Eusko Legebiltzarrarentzako urteko txostena 2020



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

## **Eusko Legebiltzarrarentzako urteko txostena 2020**

### **Ararteko**

Vitoria-Gasteiz, 2021

ISSN-e 2255-4939

Gaztelaniazko edizioa: Informe anual al Parlamento Vasco 2020 (ISSN-e 2255-4920)

Bereizitako liburukian argitaratua: Haur eta Nerabeentzako Bulegoaren txostena 2020 (ISSN-e 2255-4947)

#### **Arartekoaren argitalpenak eskuratzeko:**

- web gunean (<http://www.ararteko.eus/urtekotxostenak>)
- posta elektronikoz eskatuz ([arartekoa@ararteko.eus](mailto:arartekoa@ararteko.eus))
- aurrez aurre gure hiru bulegoetako batean, idatziz (Prado 9, 01005 Vitoria-Gasteiz) edo telefonoz (945 13 51 18)

Lan hau Creative Commons Aitortu 4.0 Nazioartekoa (CC BY 4.0) lizentzian dago

Lizentziaren kopia bat ikusteko, sartu hemen:

[https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.es\\_ES](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.es_ES)



# Aurkibidea

<b>AURKEZPENA</b> .....	11
<b>I. atala</b>	
Ararteko erakundearen jarduera kopurutan .....	17
<b>II. atala</b>	
Euskal Herriko administrazio publikoen jarduera ikuskatzea.....	55
<b>III. atala</b>	
Arartekoaren jarduerak arreta publikoa behar duten taldeak babesteko .....	267
<b>IV. atala</b>	
Arartekoaren beste tresna batzuk administrazio ona izateko eskubidea sustatzeko .....	385
<b>V. atala</b>	
Gizartearekiko harremanak eta erakundeen arteko lankidetzarako jarduerak .....	401
<b>VI. atala</b>	
Arartekoaren jardueraren Europako eta nazioarteko alderdia ..	413
<b>VII. atala</b>	
Arartekoaren gomendioak eta iradokizunak zenbateraino bete diren .....	433
<b>Eranskinak</b> .....	459



# Aurkibidea

<b>AURKEZPENA</b> .....	11
-------------------------	----

## I. atala

<b>Ararteko erakundearen jarduera kopurutan</b> .....	17
---	----

1. Oharrak eta datu orokorrak .....	17
2. Arreta zuzeneko bulegoen jarduera (aurrez aurreko kexak eta telefonozko aholkuak) .....	20
3. Erregistratutako kexa idatziak .....	22
4. Estatistika alorrez alor .....	23
5. Estatistika, eragindako administrazioen arabera .....	24
A) Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorraren aurka (Eusko Jaurlaritza) bideratu diren espedienteak .....	26
B) Foru erakundeen aurka bideratutako espedienteak .....	27
C) Tokiko administrazioen aurka bideratutako espedienteak .....	29
D) Euskal Autonomia Erkidegoko beste administrazio batzuen aurka bideratutako kexa-espedienteak .....	31
6. Lurralde estatistika (kexa idatzien banaketa lurraldeen arabera) .....	31
7. Prozedurari buruzko estatistika (kexa idatzien espedienteen egoera) .....	33
8. Ofiziozko espedienteak .....	35
9. Estatistika soziologikoa. Kexagileen tipologia eta kexen formatua .....	37
10. Erabiltzaileen iritzia .....	39
10.1. Erabiltzaileei egindako inkestaren emaitzak .....	39
10.2. Zerbitzu Kartarekin lotutako kexak eta iradokizunak, eta Arartekoak daukan informazioa eskuratzeko eskaerak .....	43

<b>11. Informatzeko betebeharra</b> .....	44
11.1. 2020an kexak izanda ere, errekerimendurik jaso ez duten administrazioak eta bestelako organismoak .....	45
A) Eusko Jaurlaritza.....	45
B) Foru aldundiak .....	46
C) Udalak eta administrazio batzarrak.....	46
D) Beste erakunde publiko batzuk .....	48
11.2. Kexak direla-eta, 2020an errekerimenduren bat jaso duten administrazioak eta bestelako organismoak .....	48
A) Eusko Jaurlaritza .....	49
B) Foru aldundiak .....	49
C) Udalak eta administrazio batzarrak.....	50
D) Beste erakunde publiko batzuk .....	52

## **II. atala**

### **Euskal Herriko administrazio publikoen jarduera ikuskatzea .....**

<b>1. Hizkuntz eskubideak, kultura eta kirola</b> .....	57
<b>2. Hezkuntza</b> .....	69
<b>3. Ogasuna</b> .....	79
<b>4. Gizarteratzea</b> .....	93
<b>5. Justizia</b> .....	115
<b>6. Ingurumena</b> .....	129
<b>7. Herri-lanak, garraioak eta azpiegiturak</b> .....	147
<b>8. Jarduera ekonomikoaren antolamendua</b> .....	157
<b>9. Herri-administrazioen zerbitzuko langileak</b> .....	165
<b>10. Herri administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak</b> .....	181
<b>11. Osasuna</b> .....	193
<b>12. Segurtasuna</b> .....	205
<b>13. Gardentasuna, herritarren partaidetza, gobernu ona eta datuak babestea</b> .....	217
<b>14. Lana eta Gizarte Segurantzza</b> .....	233
<b>15. Hirigintza eta lurralde antolamendua</b> .....	239
<b>16. Etxebizitza</b> .....	249

### III. atala

#### Arartekoaren jarduerak arreta publikoa behar duten taldeak

<b>babesteko .....</b>	<b>267</b>
1. Familiak.....	269
2. Emakumeen berdintasuna eta osotasuna .....	279
3. Ezintasunen bat duten pertsonak .....	293
4. Espetxeratuak .....	305
5. Ijitoak eta beste gutxiengo kultural batzuk .....	321
6. Etorकिनak eta kultura aniztasuna .....	333
7. Lesbianak, gayak, bisexualak, transexualak eta intersexualak (LGBTI pertsonak) .	349
8. Adinekoak eta menpekotasun egoeran dauden pertsonak .....	359
9. Talde terroristen biktimak.....	373

### IV. atala

#### Arartekoaren beste tresna batzuk

<b>administrazio ona izateko eskubidea sustatzeko .....</b>	<b>385</b>
---	------------

<b>1. Txosten bereziak eta azterlanak .....</b>	<b>386</b>
1.1. 2020an bidean zen diskriminazioari eta politika publikoei buruzko txosten berezia .....	386
1.2. 2020an bidean ziren txostenak .....	386
1.2.1. EAEko familiaren laguntzarik gabeko atzerriko gazteen egoeraren, beharren eta arretaren analisia .....	386
1.2.2. Administrazio elektronikoari eta herritarren eskubideei buruzko azterlana.....	387
1.2.3. COVID-19ak EAEko adinekoen egoitzetan izan duen eraginaren inguruko txostena .....	387
<b>2. Gomendio orokorrak .....</b>	<b>388</b>
2.1. Arartekoaren 2/2019 Gomendio orokorra, 2020ko urtarrilaren 23koa. ....	388
Euskal Autonomia Erkidegoko ibaietan baimendu gabeko isurketa kutsatzaileak ikuskatzeko eta kontrolatzeko protokoloak hobetzeko proposamenekin.....	388
2.2. Arartekoaren 1/2020 Gomendio orokorra, 2020ko maiatzaren 13koa. ....	388
Prestazio ekonomikoen titularra izateko, jatorrizko herrialdean baliabide ekonomikorik ez izatearen ziurtagiria aurkezteko eskakizunaz hausnartu behar da. ....	388
2.3. Arartekoaren 2/2020 Gomendio orokorra, 2020ko ekainaren 5koa. ....	389
Itxialdian etxegabeak artatzen egin dituzten ahaleginak egiten jarraitu behar dute euskal administrazio publikoek. ....	389

2.4.	Arartekoaren 3/2020 Gomendio orokorra, 2020ko ekainaren 12koa.....	390
	Gizarte-larrialdietarako laguntzen bateragarritasuna diru-sarrerak bermatzeko errenta eten eta iraungitzearekin.....	390
2.5.	Arartekoaren 4/2020 Gomendio orokorra, 2020ko azaroaren 5koa.....	390
	Herritarrenganako arreta indartzeko beharra, administrazio publikoekiko harremanetan dituzten eskubideak baliatzean kalteak saihesteko eta bazterkeria digitalaren kontra borrokatzeko neurriak hartzeko beharra, larrialdi egoeretan, COVID-19aren pandemiaren ondoriozko egoeretan, besteak beste.....	390
2.6.	Arartekoaren 6/2020 Gomendio orokorra, 2020ko abenduaren 14koa. ....	391
	Udalek beren udalerrietako presoak udal-errolan mantentzeko betebeharra.....	391
<b>3.</b>	<b>Ikerketa bekak.....</b>	<b>392</b>
3.1.	EAEko errefuxiatuei buruzko Arartekoaren ikerketa-beka .....	392
3.2.	Sexu-esplotaziorako pertsonen salerosketari buruzko Arartekoaren ikerketa-beka.....	393
<b>4.</b>	<b>Arartekoaren udako ikastaroa:</b>	
	<i>“Nahi gabeko bakardadea. Politika publikoen ereduak eta herritarren konpromisua” .....</i>	<i>394</i>
<b>5.</b>	<b>Arartekoaren argitalpenak .....</b>	<b>397</b>
5.1.	Arartekoak argitara eman ditu 2020ko irailean egin ziren XXXIX. Uda Ikastaroetako ponentziak eta materialak. <i>Nahi gabeko bakardadea. Politika publikoen ereduak eta herritarren konpromisua.</i> .....	397
5.2.	"Juan San Martín" giza eskubideen bilduma – <i>Errefuexiatuen egoera EAEn</i> ikerketa beka.....	398
5.3.	"Juan San Martín" giza eskubideen bilduma - <i>Sexu-esplotaziorako pertsonen salerosketa Euskal Autonomia Erkidegoan</i> ikerketa-beka.....	398
<b>6.</b>	<b>Aldizkari digitala .....</b>	<b>398</b>

## V. atala

### Gizartearekiko harremanak eta

<b>erakundeen arteko lankidetzarako jarduerak.....</b>	<b>401</b>
<b>1. Gizarte erakundeekiko harremanak .....</b>	<b>401</b>
2020. urtean erakundearekin bilerak egin dituzten elkarteak eta taldeak .....	402
<b>2. Herriaren defentsa-erakundeekin lotutako jarduerak .....</b>	<b>404</b>
Ombudsmanaren Iberoamerikako Federazioaren biltzar birtuala. “Defentsa-erakundeen aurkako erasoak eta aparteko egoerak”.....	404
<b>3. Erakunde-adierazpenak .....</b>	<b>404</b>
- Arartekoaren erakunde-adierazpena, Emakumeen Nazioarteko Eguna dela eta. 2020ko martxoaren 8a .....	404
- Arartekoaren erakunde-adierazpena, Europako Eguna ospatu zela eta. 2020ko maiatzaren 9a .....	405
- Arartekoaren erakunde-adierazpena Ingurumenaren Munduko Egunean. Bioaniztasuna galtzearen kontrako beste txertoa. Naturaren garaia. 2020ko ekainaren 5a.....	405



- Arartekoaren erakunde-adierazpena, Errefuxiatuen Munduko Eguna dela eta. 2020ko ekainaren 20a .....	405
- Arartekoaren Erakunde-adierazpena, LGTBI Harrotasunaren Eguna dela eta. 2020ko ekainaren 28a .....	405
- Arartekoaren Erakunde-adierazpena, Emakumeen Kontrako Indarkeria Desagerrarazteko Nazioarteko Eguna dela eta. 2020ko azaroaren 25a .....	406
- Arartekoaren Erakunde-adierazpena, Giza Eskubideen Nazioarteko Eguna dela eta. 2020ko abenduaren 10a .....	406
<b>4. Beste jarduerak batzuk .....</b>	<b>407</b>
- Arartekoaren eta haren ondokoaren jarduerarik esanguratsuenak, hitzaldiak emateari dagokionez, eta administrazioek eta gizarte erakundeek antolatutako ekitaldietan parte hartzeari dagokionez .....	407

## VI. atala

### Arartekoaren jardueraren Europako eta nazioarteko alderdia..... 413

<b>1. Testuingurua eta kontzeptu-esparrua:</b>	
<b>Europa mailako eta nazioarteko agertokia 2020an .....</b>	<b>413</b>
1.1. Sarrera .....	413
1.2. Europako eta nazioarteko erakundeen jarrera aipagarrienak.....	415
<b>2. Arartekoaren Europako eta Nazioarteko Gaien Bulegoa: barneko jarduerak eta komunikaziokoa .....</b>	<b>419</b>
2.1. Barneko jarduerak.....	420
2.1.1. Kexetan eta gomendio orokorretan esku-hartzea .....	420
2.1.2. Beste jarduketak batzuk .....	421
2.1.3. Komunikazio-jarduerak .....	422
<b>3. Europako eta Nazioarteko Gaien Bulegoaren 2020ko kanpoko jarduerak:</b>	
<b>Arartekoaren partaidetza Europako eta nazioarteko sare eta foroetan .....</b>	<b>422</b>
3.1. Haurren eskubideak babesteari buruzko eremuan .....	423
3.2. Europako errefuxiatuen eta migratzaileen eskubideen eremuan.....	425
3.3. Kulturaren eta hizkuntza eskubideen eremuan.....	425
3.4. Erakundeen arteko lankidetzaren eremuan eta Ombudsman erakundeei dagozkien eginkizunetan sakontzeko sare-lanaren eremuan.....	425
3.5. Erakundeen arteko lankidetzaren eremuan, harreman estrategikoak ezartzeko, erakunde publikoen gobernantza eta funtzionamendua hobetze aldera .....	427
3.6. Justiziaren eremuan .....	428
<b>4. Arartekoak Europako eta nazioarteko jarduerak horietan izan duen parte-hartzearen balorazioa .....</b>	<b>428</b>

## **VII. atala**

### **Arartekoaren gomendioak eta iradokizunak**

<b>zenbateraino bete diren .....</b>	<b>433</b>
1. Sarrera .....	433
2. 2020. urtean egin diren gomendioak eta iradokizunak .....	436
3. Zenbateraino bete diren 2020an egindako gomendio eta iradokizunak eta aurreko urtean erabaki gabe geratu zirenak .....	439
4. 2019ko txostenean erabaki gabe geratu ziren gomendio eta iradokizunen zerrenda .....	443
5. 2020an egindako gomendio eta iradokizunen zerrenda .....	448

### **Eranskinak .....**

**459**

Grafikoen aurkibidea .....	461
Taulen aurkibidea .....	463
Arartekoaren argitalpenak .....	465

## AURKEZPENA



“Ikasi nuen adorea ez zela beldurrik eza, baizik eta hari nagusitzea. Adoretsua ez da beldurrik sentitzen ez duena, beldur hori garaitzen duena baizik. **Nelson Mandela.**”

2020. urtea berezia izan da, argi-itzaletan betea, batez ere sufrimenduzkoa norberaren eta planeta osoaren osasunagatik, baina baita kemenezko eta elkartasunezkoa ere. Ataka larrian jarri dira egungo gizarteko bizimoduaren oinarrian ziurtzat jotzen ziren gauza asko.

Erakundeen (Arartekoa barne) eta administrazio publikoen jarduerak ere eragina jasan du 2020ko martxoaren 11tik aurrera [Osasunaren Mundu Erakundeak \(OME\) pandemiatzat jo zuenean](#) COVID-19ak sortutako osasun publikoaren larrialdi-egoera, mundu osoan aldi berean zabaltzen ari zen epidemia-gaixotasuna baitzen. Era berean, herrialde guztiei eskatu ziren abiarazi eta gehitu zitzatela larrialdiei erantzuteko tresna guztiak.

Horri erantzunez, 2020ko martxoaren 13an, Eusko Jaurlaritzaren Segurtasun sailburuak erabaki zuen, Osasun sailburuak hala eskatuta, [Euskadiko Herri Babeseko Plana](#)-Larrialdiei Aurregiteko Bidea-Labi formalki martxan jartzea, COVID-19aren hedapenaren ondoriozko osasun-alertak sortu zuen egoeraren aurrean.

Gero, lehendakariak [Euskadiko Herri Babeseko Plana](#)-Larrialdiei Aurregiteko Bidea-Labiren zuzendaritza bereganatu zuen.

Azkenik, [alarma-egoera onartzeko martxoaren 14ko Errege Dekretua](#) onartuz finkatu zen mundu osoan izurritzat jo izanak sortutako alarma-egoeraren arau-esparrua. Horrek zenbait luzapen izan ditu.

Konfinamenduak eta beharrezkoak ez ziren jarduera guztien itxiera ekarri zuten esparru-erabaki horien ondorioz, eragin edo murrizketa garrantzitsu eta askotarikoak izan dituzte herritarren eskubideek, norberaren eta erkidegoaren osasuna babeste aldera. Geroago, Estatuko administrazioak eta euskal administrazioek etengabe erabakiak hartu behar izan dituzte konfinamendua arintzeaz, “normaltasun berria”z eta izurriaren elkarren segidako olatuez, osasun-

lan- eta gizarte-neurriak ziurtatu nahi baitzituzten, batera gertatzen ziren eskubideak haztatuz, pertsonak babestu ahal izateko, batik bat kalteberenak.

Erakunde honek martxoaren 16tik bertatik abiarazi zuen bere kontingentzia-plana, bere bulegoak ixtea erabaki zuen eta oinarritzko zerbitzuak egiteko funtsezkoak ziren langileak zehaztu zituen. Hartutako neurrien artean, bitartekoak jarri ziren, telematikoki bazen ere (telefonoz eta *online*), eman dizkiguten eginkizunak betetzen jarraitu ahal izateko –ezin saihestuzko murrizketekin izan arren-, batez ere herritarren eskaerei erantzuteko orduan.

Harreman horri esker jakin dugu administrazio publikoak, gobernu maila guztietan (Estatua, autonomia erkidegoa, foru aldundiak eta udalak) ezohiko egoeren mende egon direla COVID-19aren krisialdian, beren erreakzionatzeko ahalmena erabili behar izan dutela berehalako egoera ezezagun horren aurrean, eta, normalean, erantzun azkarra eman dietela herritarren oinarritzko zerbitzuak artatzeari (osasuna, gizarte-zerbitzuak, segurtasuna, garraioa, hondakinen bilketa, eta abar). Zerbitzu horietan, langile publikoek oso egoera konplexuei egin behar izan diete aurre, eta erakunde publikoek gehiegi eskatzen zuten ahalegin-probak egin behar izan dituzte. Bereziki gogorra izan da Euskal Osasun Sistemari eta osasun-langileek (Osakidetza) bizitako egoera, baita hirugarren adinekoen egoitzetako ere; horietan, kutsatuen kopurua edo ehunekoa (egoiliarrena nahiz sorosleena) handia izan da kasu batzuetan, txikiagoa beste batzuetan.

Udalaren oinarritzko gizarte-zerbitzuak ere erreferentzia izan dira gizarte-premiak dituzten pertsonentzat; horiek zerbitzu haietara jo dute aholku, laguntza edo informazio eske.

Orobat, lehen lerroetik ikusi dugu herritarrek zailtasun itzelei egin behar izan dietela aurre. Arartekoa, izurriaren ondorioak bereizgarri izan dituen urte honetan, herritarren hainbat kexa eta kontsulta jasotzen aritu da, sistema publiko ezberdinei zegozkienak (osasuna, segurtasuna, hezkuntza, etxebizitza, gizarte-prestazioak, e.a.), eta kexa horiei erantzuten aritu da. Iaz 9.800dik gora jarduerari egin dira herritarrek artatzeko eta administrazioak kontrolatzeko.

2020. urtean herritarrek egindako eskaeren tipologia eta Arartekoak burututako jarduerak berak, ohiko zereginak bezalakoak badira ere, aldatu egin dira, izurria indarrez sartu zenetik bizitakoagatik. Guztira, ia 6.500 kexa eta kontsulta egin dira. 2020an behera egin dute jasotako kexek eta aurrez aurreko kontsultek (konfinamendu aldian itxi egin baitzen aurrez aurreko jarduerari), ia 4.000 izan baitira, eta mantendu egin da (zertxobait behera eginez) herritarrek azaldutako kexa-espeditenteen kopurua (2.500etik gora). Kexetan lan-esparru ezberdinak eta ohikoak jorratu dira; azpimarratzekoa da izapidetu diren kexa-espeditenteetatik %10ek baino gehiagok nolabaiteko zerikusia zutela COVID-19arekin, baina modu dibertsifikatuan.

Nahiz eta Arartekoak, etengabe, telefonozko arretari eutsi, deien kopuruak ere behera egin du, eta gehitu egin dira ofiziozko espeditenteak.

Informazio hori zehatz-mehatz kontsulta daiteke txosten honen I. atalean.

Bere eginkizunak betetzeko orduan, erakunde honek egiaztatu du zeharkako elementu bat dagoela jasotako kexa askotan: funtsean aldatu egin dela herritarren eta administrazio publikoen arteko harreman-sistema. Jaso diren kexa eta kontsultetan jakinarazi da iragandako hilabete horietan herritarrek arazo izugarriak izan dituztela administrazio publikoekin harremanetan jartzeko. Arazo horiek eragina izan dute Arartekoaren lan-arloetan, baita ere, oso nabarmen gainera, erakunde honen arreta zuzeneko bulegoetan jasotako kexetan.

Horregatik guztiagatik, Arartekoak ebaluatu nahi izan du herritarrentzako arretaren eta arreta telematikoaren zer alderdi izan diren ahulenak hilabeteotan, eta epe laburrean zer neurri zuzentzaile proposa daitezkeen, hobetzeko asmo bakarrarekin. Horrela, **Arartekoaren 4/2020 Gomendio Orokorra egin du, 2020ko azaroaren 5ekoa** (txosten honetan hainbat aldiz aipatzen da gomendio hori).

Gomendio orokor hori ez da Arartekoak 2020an egin duen bakarra. IV. atalean adierazi denez, denera 6 egin ditu, zenbait jarraibide ezartzeko ahaleginean, euskal administrazio askori (edo denei) zuzendutakoak, era askotako gaietan. Izan ere, erakundea kezkatuta dago talde kalteberenen (presoak, etxegabeak, prestazio ekonomiko onuradunak, atzerritarrak) edo herritar guztien (ibaietan isurketa kutsatzaileak egiten direnean) eskubideak babesteagatik eta administrazioarekiko harremanengatik.

Arartekoak joan den urtean abiarazitako 4 azterlanak edo txostenak 2021ean bukatuko dira, eta horien berri ematen du aipaturiko IV. atalak. Era berean, agerian jartzen dute erakunde honek politika publikoen diagnostikoa egiteko hasi duen lan garrantzitsua, hainbat gaitan etorkizuneko oinarriak finkatzeko: diskriminazioa, Euskadin familiaren laguntzarik gabe dauden gazte atzerritarrak artatzea, COVID-19ak EAEko adinekoen egoitzetan izan duen eragina, edo administrazio elektronikoa eta herritarren eskubideak. Halaber, aipatu behar da Arartekoaren ikerketa-bekak argitaratu direla, EAEko errefuxiatuei buruz eta sexu-esplotaziorako pertsonen salerosketari buruz.

Bestalde, haur eta nerabeek ere jasan dituzte birusaren hedapena geldiarazteko eta mantsotzeko ezarri diren neurrien ondorioak. Erabateko itxialdiaz gain, hezkuntza arrakalak, familiako gatazkek, gurasoek lana galtzeak haurrengan eragina izan dute. Haur horien ehunekoa oraindik zehazteko dago, izan ere, ondorio horietako batzuk epe ertain edo luzean soilik ikusi ahal izango ditugu. Nolanahi ere, eragina handiagoa izaten da krisiaren hasieran kalteberatasun handiagoko egoeran zeudenen artean. Gainera, haurrak eta nerabeak herritarrak direnez gero, beraiei ere eragiten diete krisiak eta era askotako arloetan (etxebizitza, osasuna, justizia, datuak babestea) hartu diren neurriek, edo beraiek osatzen dituzten talde berezi batzuentzat hartu direnek (desgaituak, gutxiengo etnikoak, migratzaileak, e.a.).

Arartekoaren nazioarteko alderdia dela eta, jarduera eta ekarpen ugari egin dira (ez nahitaez aurrez aurre), eta xeheki bildu dira txosten honen VI. atalean: esate baterako, erakundearen nazioarteko bulegoak parte hartu du Europako Batzordeak Oinarrizko Eskubideen Gutunaren gainean prestatutako estrategia berriaz egin duen kontsultan. Hain zuzen ere kontsulta horri eman zaizkion erantzunak aztertzean, etorkizun handiko jardueratzat jo da Arartekoko aholkulari guztiei prestakuntza eta laguntza ematea Oinarrizko Eskubideen Gutuna erabiltzean.

2020. urtean, Arartekoaren Europako eta Nazioarteko Gaien Bulegoak Haur eta Nerabeentzako Bulegoarekin eta atzerritarren arloarekin elkarlanean egiten ari zen txosten bat bukatu zuen, bakarrik dauden adingabe atzerritarrak hartzeko zerbitzuei buruzkoa. Txosten hori egiteko enkargua [Ombudsmanaren Nazioarteko Institutuaren](#) Europako atalaren Batzordeak eman zion Arartekoari, eta Herbeheretako eta Greziako Defentsa-erakundeek egindako azterlanekin osatu da.

Orobat, Arartekoaren bi bulego horien arteko lankidetzak garrantzitsua izan da Haurren Defentsa-erakundearen Europako Sarearen (ENOC, ingelesezko siglak erabiliz) lantaldean parte hartzean, haurren eskubideetan izandako eragina ebaluatzearen inguruan; ENOCen bilera orokorrean eta urteko 24. Bilkuran telematikoki parte hartzean; baita ENYA 2020 proiektuan ere ("[Let's Talk Young, Let's Talk about Children's Rights in decision-making](#)" izenburuarekin), ENOCen jarduera-esparruan.

Nire aurkezpena amaitzeko, biziki eta benetan eskertzen diet osasun-sistemako partaide guztiei, gizarte- eta osasun-eremukoei, hirugarren sektoreko erakundeetako kideei, funtsezko jardueretan lan egiten dutenei eta beste zenbait pertsona goresgarriri, bada, beraien osasuna arriskuan jarriz, modu nekazinean dihardute, norberaren konpromiso eta ardura ikaragarriarekin, izurriaren eragina ahalik eta txikiena izan dadin eta gure bizitzetan aurrera egin ahal izan dezagun. Era berean, eskerrona aitortu behar zaie hainbat eta hainbat pertsonari, beren egoerak gaindituz erakutsi duten elkertasunagatik, eredugarri baitira etorkizun hobean itxaropena izan dezagun. Izan ere, Daniel Golemanek esan zuenez, "Itxaropenak esan nahi du norberak ez diola antsietateari, ezkortasunari edo depresioari amore ematen arazoak eta eragozpenak aurkitzen dituenean".

***Manuel Lezertua Rodríguez***  
**ARARTEKOA**

I.

atala

Ararteko erakundearen

**jarduera kopurutan**





## I. atala

# Ararteko erakundearen jarduera kopurutan

## 1. Oharrak eta datu orokorrak

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

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

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

Laburbilduz, informazio sistematizatu horren bidez, kapitulu honetan 2020ko 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.

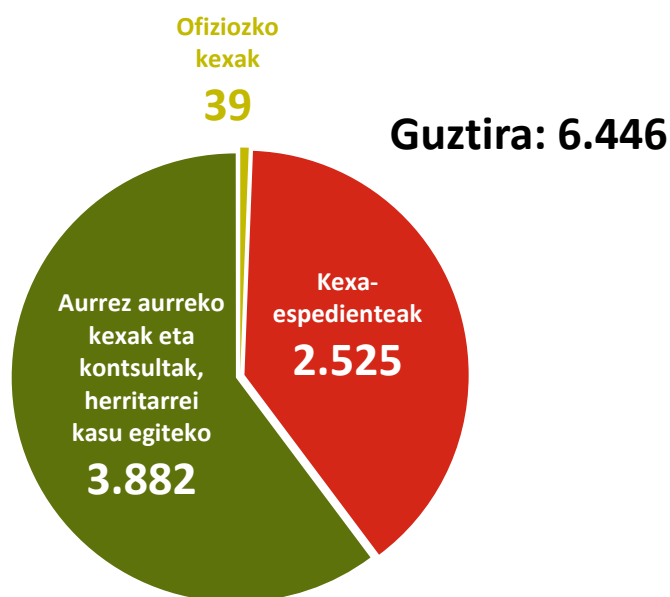
Arartekoak 2020an egin duen jardueraren zenbakizko gutxi gorabeherako datuak estatistikari eskainitako kapitulu honetan kontsulta daitezke.

Arartekoaren web orrialdea sendotu egin da euskal herritarrei informatzeko eta haiekin harremanetan egoteko bide bezala; horren erakusgarri, aurten 200.000 bisita jaso dira eta 110.000 erabiltzaile izan dira.

Era berean, Ararteko erakundearen presentzia indartu da gizarte-sareetan; horixe egiaztatzen dute, txosten hau ixteko datan, Twitterren ia 4.900 jarraitzaile, eta Facebookeko orrian (2014an zabaldutakoa) 930 pertsonak jarraitzea Arartekoari.

Oro har, 2020an, herritarrentzako laguntzarekin eta administrazioen kontrolarekin lotutako 9.829 jardura zenbatu dira.

**1. grafikoa. Arartekoari 2020an egindako kexak eta kontsultak**



2020an herritarrek 6.437 kexa eta kontsulta egin dizkiote Arartekoari eta ofiziozko 30 espediente bideratzen hasi gara.

**1. taula. Arartekoaren jarduera guztiak 2020an**

Kexak	6.437
Informazioa eta aholkuak telefono zerbitzuaren bitartez	3.182
Kanpoko jardueretan parte hartzea	87
Laneko bilerak gizarte erakundeekin	52
Laneko bilerak administrazioekin	49
Nazioarteko eta beste defentsa-erakunde batzuekiko jarduerak	11
Gomendio orokorrak	6
Txosten bereziak eta azterlanak	1
Jendearentzat irekitako jardunaldiak	1
<b>Guztira</b>	<b>9.826</b>

2020. urtean, informazioa eta orientabidea eskatzeko egin diren 3.182 telefono-kontsultari erantzun diegu eta 52 bilera egin ditugu era askotako gizarte-erakundeekin (horien gaineko xehetasunak urteko txostenaren V. kapituluaren kontsulta daitezke, gizartearekiko harremanei buruzkoa baita). Era berean, 49 bilera egin ditugu zenbait administrazioekin: Eusko Jaurlaritzaren sail eta zuzendaritzekin, aldundiekin, udalekin eta beste erakunde batzuekin.

Gainera, eraginkortasunez parte hartu dugu hainbat ekitaldi, jardunaldi eta gertakizunetan; horiek batik bat administrazioek, gizarte-erakundeek eta defentsa-erakundeek sustatu dituzte, autonomia erkidegoetan, Estatuan eta nazioartean. 2020an, horrelako 87 jardueratan esku hartu dugu. Era berean, aipagarriak dira Arartekoak egindako 11 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 erakundea osatzen duten 28 lan-arloetako arduradunen ekimenez. Horiek zehatzago azaltzen dira II. eta III. ataletan, arlo horietako urteko jarduera-planaren berri ematean.

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

2020an kexa idatzien gaineko 2.061 espediente ebatzi dira. Gainera, 1.432 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 46 egun iraun dute 2020an, 2019ko 65 egunen aldean. Hori denbora laburrena izan da Arartekoaren estatistika-adierazleen artean denboraren magnitudea jasotzen denetik.

laz, kexa eragin zuen administrazioaren jarduera aztertu eta gero, **jarduera okerren bat** izan zela iritzi diogu aztertutako kexa idatzien **%43tan** (gutxitu egin da 2019koaren aldean, ordukoa %49koa izan baitzen), eta **jarduera ez zela okerra** izan kexen **%57 baino gehiagotan**.

Eragindako administrazioak kexa sorrarazi zuen jarduera zuzendu eta aldatu du kasuetatik **%82tan**. 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>		82
Gomendiorik gabe	97,10	
Gomendio onartua	2,48	
Iradokizun onartua	0,41	
<b>Konpondu gabeko jarduera okerra</b>		18

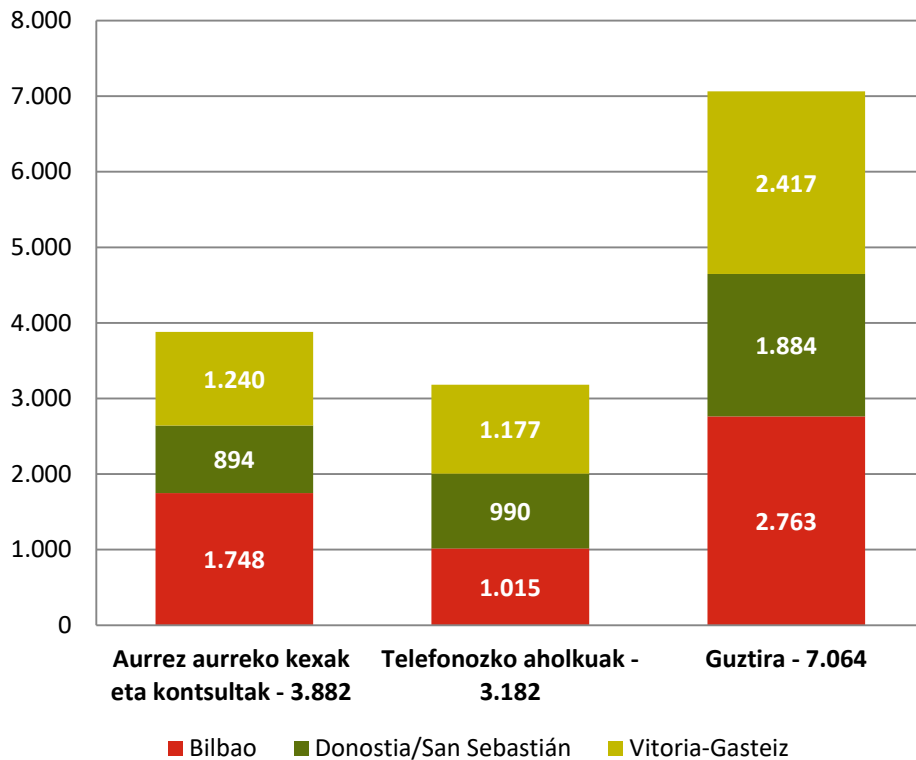
**2. Arreta zuzeneko bulegoen jarduera (aurrez aurreko kexak eta telefonozko aholkuak)**

1996tik, Ararteko erakundeak arreta zuzeneko bulegoak dauzka Euskal Autonomia Erkidegoko hiru hiriburuetan. Horri esker, administrazioaren 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, 2020. urtean guztira 7.064 zerbitzu egin ditugu herritarren arretarako bulegoetan. Horietatik 3.882 hiru bulegoetako batean aurrez aurre egindako kexak eta kontsultak izan dira, eta 3.182 baino gehiago telefono bidezko aholkularitza eta informazioa eman da.

Aurreko urteetako datuei dagokienez, ikusten da kexa eta kontsulta gutxiago egin direla aurrez aurre, konfinamendu garaian itxi egin baitziren herritarrei kasu egiteko bulegoak. Arartekoak telefonozko arreta etengabe mantendu duen arren, baita konfinamendu garai horretan ere, telefonozko kontsulten kopuruak ere behera egin du. Aitzitik, ofiziozko espediente gehiago ireki dira eta gomendio orokor gehiago egin dira (6).

**2. grafikoa. Aurrez aurreko kexak eta kontsultak eta telefonozko aholkuak arreta zuzeneko bulegoetan**



### 3. Erregistratutako kexa idatziak

2020. urtean 2.525 kexa idatzi erregistratu ditugu euskal herritarrek hala eskatuta. Gainera, ofiziozko 30 jarduera hasi ditugu.

#### Onartu gabeko kexa idatziak

Ararteko erakundea sortu eta arautzeko 3/1985 Legearen 21. artikuluan adierazten da zein zertzelada gertatu behar duten herritarren kexak ez onartzeko. Horrela, hainbat 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

Eskumen eremutik kanpo	96
Ez dago aurretiazko erreklamazio administratiborik	83
Epaibidean	23
Jarduera okerrik ez, argi eta garbi	22
Partikularren arteko auzia	14
Formazko akatsa	9
Izenik gabe aurkeztu da	6
Estatuko Herriaren Defendatzailearekiko bikoiztasuna	5
Asmo txarra	1
Legezko epeen zain egon beharra	1
Urtebete baino gehiago igaro da	1
<b>Guztira</b>	<b>261</b>

#### Estatuko Herriaren Defendatzaileari edo beste defendatzaile batzuei bidalitako kexak

Estatuko administrazioaren jardueraren kontrako kexak ez ditu zuzenean Ararteko erakundeak bideratzen, administrazio hori ez baitago erakunde honen kontrolpean. Kexa horiek Estatuko Herriaren Defendatzaileari bidaltzen dizkiogu. Gainera, zenbait kexa Valentziako erkidegoko Síndic de Greuges-i, Gaztela eta Leongo Procurador del Común-i eta Mexikoko Giza Eskubideen Batzorde Nazionalari bidali dizkiegu, haien eskumen-eremuko administrazio publikoei zegozkielako.

Estatuko Herriaren Defendatzaileari bidalitako kexak	85
Beste defendatzaile batzuei bidalitako kexak	4

## 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, zertxobait behera egin dutela izapidetutako kexa idatziekin.

Gizarte arloko kexak ez dira kategoria bakarrean 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.

2020an gizarteratze arloak izan du, ehunekoetan neurtura, gehikuntzarik handiena, ohikoa den bezala, iaz izan ezik.

2020an gora egin dute gizarte bazterkeriaren aurka borrokatzeko bitartekoekin loturiko kexak: 497 izan dira (2019ko 468 kexen aldean). 497 kexa idatzi horietatik 434k (hau da, ia %88k) **Lanbideren** jarduerarekin loturiko hainbat arazorekin dute zerikusia, eta diru-sarrerak bermatzeko errenta (DSBE) eta etxebizitzarako prestazio osagarria (EPO) kudeatzerakoan egindako jarduerekin.

**Gizarteratze** arloan ez ezik, jarduera bizia ikusi da arlo hauetan: hezkuntza, herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak, segurtasuna, ingurumena, osasuna, etxebizitza eta ogasuna.

**Arreta publikoa behar duten taldeekin** zerikusia duten kexa idatziekin ere 2020an kudeatu direnen zati handi bat hartzen dute, %7 hain justu.

Arartekoak izapidetutako kexa-**espedienteen %43 baino gehiago eskubide sozialei** buruzkoak dira (osasuna, gizarteratzea, etxebizitza, hezkuntza, e.a.).

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

Arloa	Kopurua	%
Gizarteratzea	497	22,85
Hezkuntza	171	7,86
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	163	7,50
Arreta publikoa behar duten taldeak: desgaituak, adinekoak, berdintasuna, etorkinak, espetxeratuak, e.a.	161	7,40
Segurtasuna	149	6,85
Ingurumena	146	6,71
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	142	6,53
Osasuna	141	6,48
Etxebizitza	133	6,12
Ogasuna	121	5,56
Hirigintza eta lurralde antolamendua	82	3,77
Jarduera ekonomikoaren antolamendua	61	2,81
Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	57	2,62
Justizia	36	1,66
Lana eta Gizarte Segurantzza	35	1,61
Hizkuntz eskubideak, kultura eta kirola	31	1,43
Haurrak eta nerabeak	26	1,19
Gardentasuna, partaidetza, gobernu ona eta datuak babestea	14	0,64
Familiak	9	0,41
<b>Guztira</b>	<b>2.175</b>	<b>100</b>

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

## 5. Estatistika, eragindako administrazioen arabera

Bideratutako kexa-espeditenteek administrazio bakoitzari zer proportziotan eragiten dioten adierazten duten datuak aztertuta, aurreko urteetan bezala, 2020an Eusko Jaurlaritzaren kontra egin dira kexa idatzirik gehienak (ia %54), mantendu egin dira autonomia erkidegoko udalen jarduerari buruzkoak (%35 baino gehiago) eta ia %10ek izan dute zerikusia foru aldundiekin.

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



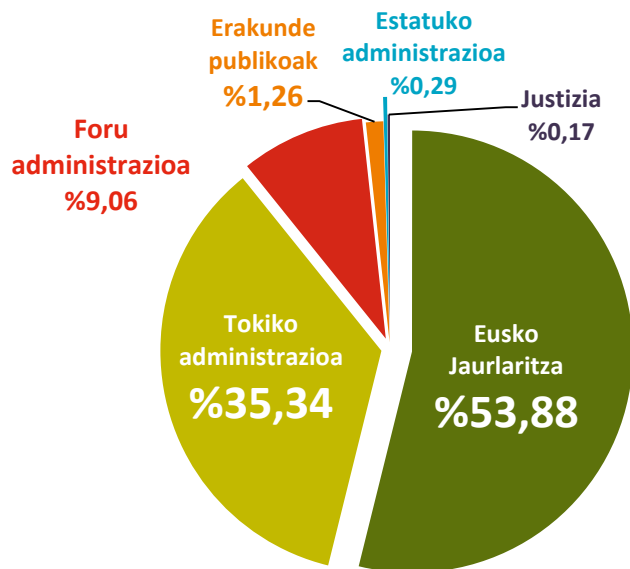
## Arlo eta administrazio bakoitzari zuzendutako kexen kopurua zuzen interpretatzeko era

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

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

Horrela, nahiz eta administrazio jakin baten jarduerak sortutako kexa-kopurua hasiera batean esanguratsua izan, are esanguratsuagoa da –eta hori da egiaz garrantzitsua– zenbat kexatan izan zituen kexagileak erakunde honetara etortzeko moduko arrazoiak, administrazio batek oker jokatu zuelako. Halaber, erakunde honen iritzi, 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.

### 3. grafikoa. Bideratutako espedienteen 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, hezkuntza, osasuna, etxebizitza, herri-administrazioen zerbitzuko langileak, eta segurtasuna) egon da kexa idatzien espediente kopururik handiena.

### **5. taula. Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorraren aurka (Eusko Jaurlaritza) bideratu diren espedienteen banaketa, arloen arabera**

Arloa	Kopurua	%
Gizarteratzea	396	42,17
Hezkuntza	128	13,63
Osasuna	124	13,21
Etxebizitza	93	9,9
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	58	6,18
Segurtasuna	36	3,83
Lana eta Gizarte Segurantza	18	1,92
Jarduera ekonomikoaren antolamendua	17	1,81
Hizkuntza eskubideak, kultura eta kirola	15	1,6
Familiak	6	0,64
Ogasuna	6	0,64
Justizia	6	0,64
Ingurumena	6	0,64
Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	6	0,64
Desgaitasunen bat duten pertsonak	5	0,53
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	5	0,53
Gardentasuna, partaidetza, gobernu ona eta datuak babestea	4	0,43
Emakumeen berdintasuna eta osotasuna	3	0,32
Espetxeratuak	2	0,21
Etorkinak	2	0,21
Adinekoak eta mendekotasun-egoeran dauden pertsonak	2	0,21
Talde terroristen biktimak	1	0,11
<b>Guztira</b>	<b>939</b>	<b>100</b>

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

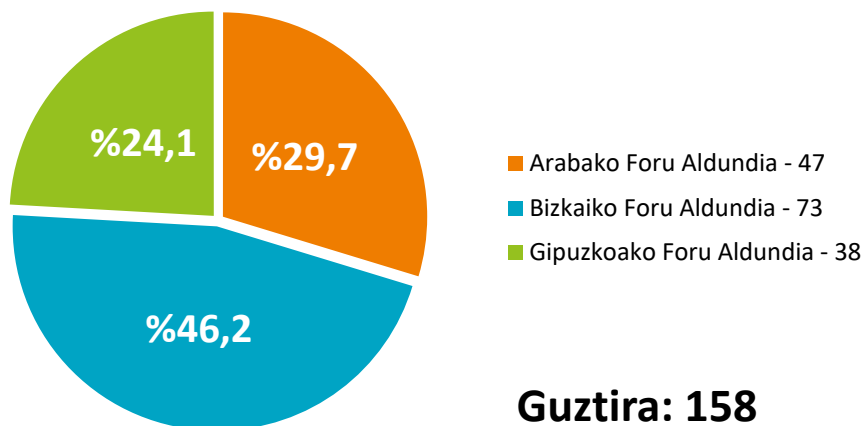
Saila	Kopurua	%
Lana eta Enplegua	337	35,89
Hezkuntza	157	16,72
Osasuna	138	14,70
Enplegu eta Gizarte Politikak	80	8,52
Lurralde Plangintza, Etxebizitza eta Garraioak	66	7,03
Segurtasuna	46	4,90
Ingurumena, Lurralde Plangintza eta Etxebizitza	37	3,94
Kultura eta Hizkuntza Politika	15	1,60
Gobernantza Publikoa eta Autogobernua	14	1,49
Ekonomiaren Garapena eta Azpiegiturak	12	1,27
Berdintasuna, Justizia eta Gizarte Politikak	12	1,27
Turismoa, Merkataritza eta Kontsumoa	10	1,06
Ekonomiaren Garapena, Jasangarritasuna eta Ingurumena	6	0,64
Lana eta Justizia	4	0,43
Ogasuna eta Ekonomia	3	0,32
Ekonomia eta Ogasuna	1	0,11
Lehendakaritza	1	0,11
<b>Guztira</b>	<b>939</b>	<b>100</b>

\* Sail batzuk bikoiztuta daudela dirudi, Eusko Jaurlaritzak XII. Legealdirako onartutako sailen antolaketa berriaren ondorioz.

**B) Foru erakundearen aurka bideratutako espedienteak****Banaketa lurraldeka**

Foru aldundien kontrako kexen artean, nabarmentzekoa da areagotu egin direla Arabako Foru Aldundiaren aurkako kexa idatziak, biztanleriaren arabera proportzioz legezkiokkeenak baino gehiago baitira, hasiera batean.

**4. grafikoa. Foru erakundeen aurka bideratutako espedienteen banaketa, lurraldeen arabera**



**Banaketa arloka**

Foru eremuari dagozkion kexa idatzien tipologia aztertuta, ikusten da aurreko urteen aldean gora egin dutela adinekoen eta mendekotasuna duten pertsonen arloko kexek, baita ogasunari buruzkoek ere.

**7. taula. Foru erakundeen aurka bideratu diren espedienteen banaketa, arloen arabera**

Arloa	Araba/Álava	Bizkaia	Gipuzkoa	EAE	%
Adinekoak eta mendekotasun-egoeran dauden pertsonak	13	18	10	41	25,95
Ogasuna	9	13	4	26	16,46
Desgaitasunen bat duten pertsonak	8	10	1	19	12,03
Haurrak eta nerabeak	5	3	9	17	10,76
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	4	8	3	15	9,49
Herri lanak, garraioak eta azpiegiturak	2	6	2	10	6,33
Gizarteratzea	-	6	1	7	4,43
Ingurumena	-	3	2	5	3,16
Jarduera ekonomikoaren antolamendua	2	1	1	4	2,53
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	2	1	1	4	2,53
Espetxeratuak	1	-	2	3	1,90
Hizkuntza eskubideak, kultura eta kirola	1	-	1	2	1,27
Emakumeen berdintasuna eta osotasuna	-	1	1	2	1,27
Buruko gaixotasunak edo nahasmenduak dituzten pertsonak	-	1	-	1	0,63
Etorkinak	-	1	-	1	0,63
Etxebizitza	-	1	-	1	0,63
<b>Guztira</b>	<b>47</b>	<b>73</b>	<b>38</b>	<b>158</b>	<b>100</b>

### C) Tokiko administrazioen aurka bideratutako espedienteak

#### *Banaketa lurraldeka*

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

#### **8. taula. Tokiko administrazioen aurka bideratutako espedienteen banaketa**

	Kopurua	%
Bizkaiko udalak	325	52,76
Gipuzkoako udalak	169	27,44
Arabako udalak	85	13,80
Bizkaiko mankomunitateak, partzuergoak eta parkeak	19	3,08
Arabako administrazio batzarrak	10	1,62
Gipuzkoako mankomunitateak, partzuergoak eta parkeak	7	1,14
Arabako mankomunitateak, partzuergoak eta parkeak	1	0,16
<b>Guztira</b>	<b>616</b>	<b>100</b>

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

Arabako udalak/Álava	Kop.	Arabako administrazio batzarrak	Kop.
Vitoria - Gasteiz	53	Nanclares de la Oca	2
Amurrio	5	Beste batzuk*	8
Asparrena	4	<b>Guztira</b>	<b>10</b>
Baños de Ebro / Mañueta	4		
Laudio / Llodio	3		
Alegría -Dulantzi	2		
Barrundia	2		
Ribera Alta / Erribera Goitia	2		
Beste batzuk*	10		
<b>Guztira</b>	<b>85</b>		

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

Bizkaiko udalak	Kop.
Bilbao	99
Barakaldo	41
Getxo	33
Erandio	13
Leioa	8
Santurtzi	8
Sopela	8
Arrigorriaga	7
Sestao	7
Basauri	6
Berango	6
Derio	6
Plentzia	6
Bermeo	5
Durango	5
Gorliz	5
Abadiño	4
Mungia	4
Amorebieta - Etxano	3
Ermua	3
Galdakao	3
Markina-Xemein	3
Portugalete	3
Urduliz	3
Beste batzuk *	36
<b>Guztira</b>	<b>325</b>

Gipuzkoako udalak	Kop.
Donostia / San Sebastián	55
Irun	10
Lasarte-Oria	10
Arrasate / Mondragón	8
Errenteria	8
Lezo	6
Zarautz	7
Hondarribia	6
Legazpi	5
Tolosa	5
Deba	4
Hernani	4
Ordizia	4
Pasaia	4
Astigarraga	3
Oiartzun	3
Beste batzuk *	27
<b>Guztira</b>	<b>169</b>

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

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

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

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

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

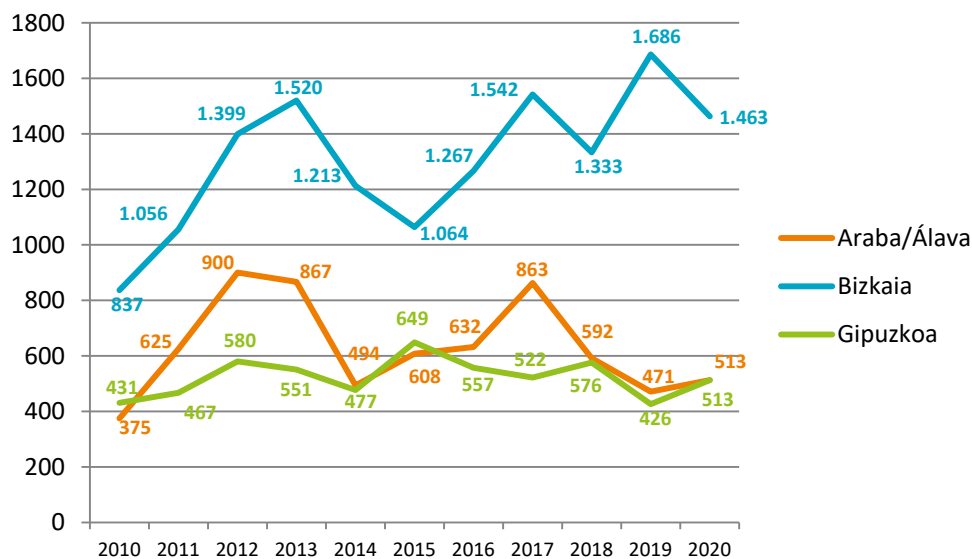
Aurreko urteekin konparatuta, gutxitu egin dira EAeko beste administrazio batzuen aurkako kexak. Mantendu egin dira Euskal Herriko Unibertsitatearen kontrakoak, behera egin dute URA-Uraren Euskal Agentziaren kontrakoak eta korporazio juridikoekin lotutakoak.

**10. taula. Euskal Autonomia Erkidegoko beste administrazio batzuen aurka bideratutako kexa-espeditentak**

	Kopurua
Euskal Herriko Unibertsitatea	8
EVE –Energiaren Euskal Erakundea	3
URA – Uraren Euskal Agentzia	3
Bizkaiko-Soro Administrazioailean Lurralde-Kolegio Ofiziala	2
Haurreskolak	2
Euskal Herriko Prokuradoreen Kontseilua	1
IZENPE	1
SPRI – Enpresen Garapenerako Euskal Agentzia	1
VIKESA	1
<b>Guztira</b>	<b>22</b>

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

**5. grafikoa. Erregistratutako kexa-espeditenteen lurralde banaketaren bilakaera, jatorriaren arabera (2010-2020)\***



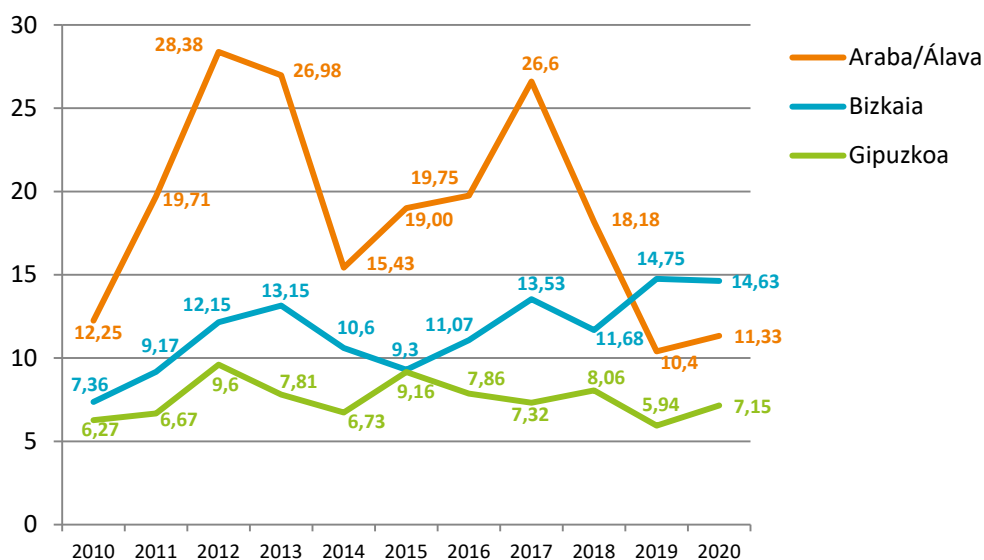
\* Arartekoaren web orrian kontsulta daitezke, [estatistika osoan](#), Arartekoaren jarduera hasi zenetik (1989) izan duen bilakaerari buruzko datuak.

### ***Kexa-espedienteak lurraldez lurralde, 10.000 biztanleko***

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

Aurreko urtean bezala, egiaztatu dugu Bizkaiko Lurralde Historikoan egin direla kexa idatzi gehien; hori normala da, biztanle gehien dituen baita. Zertxobait areagotu dira Gipuzkoari dagozkionak.

#### **6. grafikoa. Erregistratutako erreklamazio idatziak lurraldez lurralde, 10.000 biztanleko (2010-2020)\***



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

### ***Banaketa lurralde bakoitzean***

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



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

Araba/Álava	Kop.	%
Vitoria-Gasteiz	411	80,12
Beste udalerrri batzuk	102	19,88
<b>Guztira</b>	<b>513</b>	<b>100</b>

Bizkaia	Kop.	%
Bilbao	650	44,43
Beste udalerrri batzuk	813	55,57
<b>Guztira</b>	<b>1.463</b>	<b>100</b>

Gipuzkoa	Kop.	%
Donostia/San Sebastián	164	31,97
Beste udalerrri batzuk	349	68,03
<b>Guztira</b>	<b>513</b>	<b>100</b>

**Euskal Autonomia Erkidegotik kanpo etorritako kexak**

Urtean zehar, beste autonomia erkidego batzuetatik etorritako 36 kexa jaso ditugu, euskal herri-administrazioen kontrakoak.

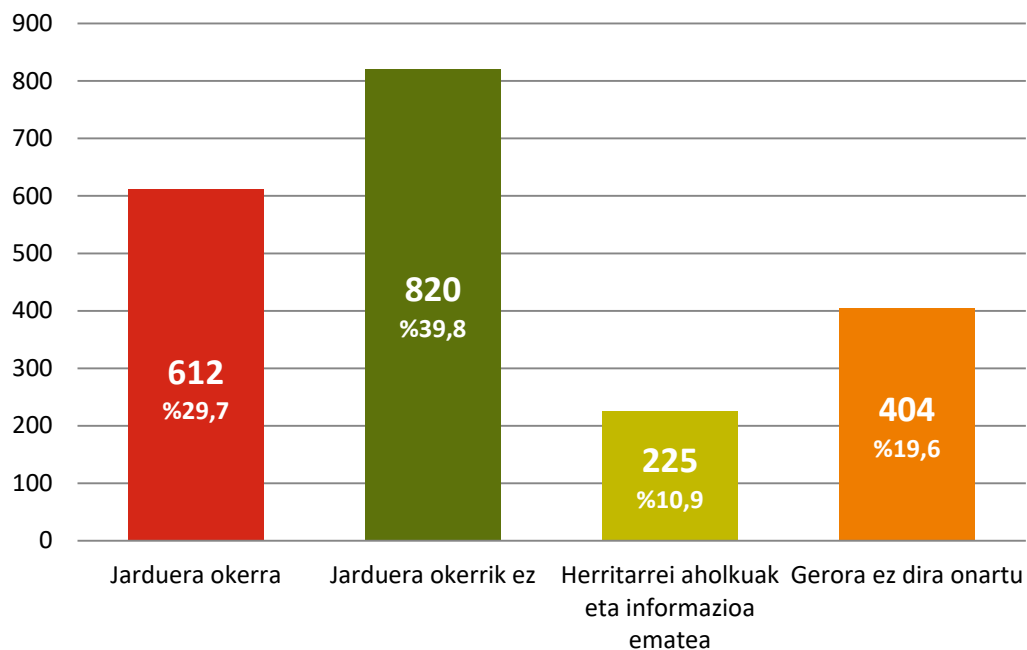
**7. Prozedurari buruzko estatistika (kexa idatzien espedienteen egoera)**

Jarraian, 2020an bideratutako espedienteak tramitazioaren zein fasetan dauden aztertuko dugu.

2020. urtean 2.061 kexa-espediente bukatu dira eta 1.432 ebazpen eman dira. Arartekoak hartu dituen erabakiak aztertuta, eragindako administrazioaren jarduera okerren bat zegoen 612 kasutan, hau da, ia %43tan; ehuneko hori iazkoa (%49) baino txikiagoa da. Aitzitik, ez da jarduera okerrik antzeman azterturiko espedienteetatik %57 baino gehiagotan (iaz %51 izan ziren).

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

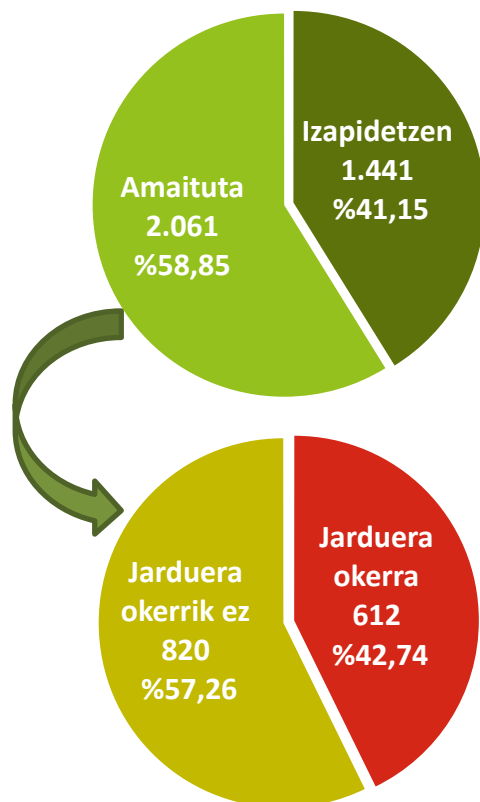
**7. grafikoa. 2020an bukatu diren espedienteak**



**Guztira: 2.061**

**Kexen egoera: euskal administrazio publikoen jarduera zuzenak eta okerrak**

**8. grafikoa. Kexa-espedienteen egoera**



Aurreko datuetatik ondorioztatzen denez, Arartekoak 2020. urtean sakonki aztertu dituen erreklamazio guztietatik 612 kasutan, hau da, ia %43tan ondorioztatu da jarduera okerreren bat egin dela.

## 8. Ofiziozko espedienteak

Herritarren keak 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.

2020an ofiziozko 30 espediente bideratzen hasi gara. Arloen arabera, aipatzekoak dira gizarteratzeari, Haur eta Nerabeentzako Bulegoari, ingurumenari eta segurtasunari dagozkionak.

### 12. taula. Ofiziozko espedienteen banaketa, arloen arabera

Arloa	Kop.	%
Gizarteratzea	17	56,67
Haurrak eta nerabeak	6	20
Ingurumena	2	6,67
Segurtasuna	2	6,67
Espetxeratuak	1	3,33
Ezgaitasunen bat duten pertsonak	1	3,33
Etxebizitza	1	3,33
<b>Guztira</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

Gizarteratze arloan iaz ofizioz hasitako ekimen gehien aztergai nagusia **2/2020** Gomendio Orokorraren bilakaera izan zen. Gomendio horren bidez, Arartekoak euskal administrazio publikoei eskatu zien susta zezatela konfinamendu garaian egindako ahaleginen jarraipena, kalean bizi diren pertsonak ostatua eta gizarteratzea egokia izaten jarrai dezaten. Bilakaera hori aztertuz, 2020. urtearen bukaeran, informazioa eskatu zaie euskal 16 administrazioari, jakin nahi baitugu, besteak beste, zer jarduera egin dituzten gomendio horri erantzuteko, eta zer neurri aurreikusi dituzten COVID-19aren izarriaren bilakaera dela eta.

Haur eta Nerabeentzako Bulegoak, ohikoa denez, ofiziozko jarduerak bultzatu ditu. Horrela, foru aldundietara jo du, babesik gabeko haur eta nerabeei buruzko datu kuantitatiboak eskatzeko.

Joan den urtean, COVID-19aren izurria indarrez agertzearen eta hori geldiarazteko hartutako neurrien ondorioz, ezin izan dira egin aurreko urteetan egiten ziren ikuskapen-bisitak adingabeentzako era askotako egoitza-baliabideetara, ertzain-eteetara eta udaltzaingoetara, besteak beste.

Ingurumen arloan, ofiziozko ekimenek gai honekin izan dute zerikusia: ibaietan baimendu gabeko isurketak kontrolatzea, batez ere Getxoko Gobela ibaiaren ibilguan egindakoa, horren ondorioz arrainak hil baitira; jakin nahi genuen administrazioak zer neurri hartzen dituen horrelako gertakariak prebenitzeko eta konpontzeko.

Araba/Álava (Zaballa) espetxean, 2020an sei preso hil dira, eta bost 2019an; horietako batzuek agian zerikusia izan dute ikuskatu gabe emandako botikak hartzarekin eta buruko osasun-arazoekin. Horiek direla eta, Arartekoari beharrezkoa iruditu zitzaion ofiziozko jardura bat hastea, ikuskatu gabeko botika-hartze horrekin lotutako gertakaririk egon zitekeen argitzeko (gai hori geroago ebatzi zen, Bilboko Espetxe Zaintzako Epaitegiaren autoaren bitartez) eta, aldi berean, Arartekoaren txosten berezi honetan egindako gomendioak bete ote diren jakiteko: *Askatasunik gabe dauden pertsonen buruko osasunari EAEn emandako arreta soziosanitarioa.*

Desgaituen arloak ofiziozko jardura bat bultzatu zuen, izan ere, Euskal Gorrak-eko lehendakariak kezka agertu zion Arartekoari, ezin baitzuten behar bezala eskuratu Eusko Jaurlaritzaren Osasun Saila eta Osakidetza COVID-19aren kasuetan erabili beharreko jarduteko protokoloek ematen ari ziren informazioa. Era berean, zeinuen hizkuntza zekien interprete bat behar zuten agerraldietan ematen zen informazioa ulertzeko. Jardura hartan jakin ahal izan genuen Eusko Jaurlaritzak zer neurri hartu zituen talde horren beharrei erantzuteko.

Martxoan, Arartekoak ofiziozko jardura bat hasi zuen, izan ere, jakin zuen emakume bat hil zela eta harekin zegoen pertsona larriki zauritu zutela Portugaleteko Udaltzaingo agenteek beren arauzko su-armekin egindako tiro batzuen ondorioz, beraiek harrapatzeko saiakera bati aurka egiten ari zirenean. Udalak Arartekoari jakinarazi zionez, diziplinazko espediente bat hasi zuten, baina txosten hau ixteko unean oraindik ez zuen jakinarazi espediente hura nola garatu zen, eta ez zituen aipatu ez barruko ikerketari buruzko gaiak, ezta indarraren erabilera ere, erakunde honek gai horietaz galdetu zion arren.

Aipagarria da, halaber, segurtasun arloan egindako jardura, uztailaren 12ko autonomia-hauteskundeetan, atzerrian bizi diren pertsonen botoa emateko eskubidea nola bermatzen ari zen jakiteko.

COVID 19aren izurria bete-betean zegoenean, Arartekoak jakin zuen familia batek (lau kidekoa; horietatik bi, adingabeak) ostatu duin eta egokia lortzeko beharra zeukala. Emakumea haurdun zegoen, agian, erditzeko zorian, eta bere jabetzako ibilgailu batean bizi behar izan zuen. Ibilgailua Ortuellako industrialde batean aparkatuta zegoen. Egoera hori erakunde honek esku hartu ondoren konpondu zen:

Ortuellako Udalak ohiko prozeduratik salbu utzi zuen familia hori, eta zuzenean esleitu zion udal etxebizitza bat.

Alarma-egoera eta konfinamendua adierazi zirenean, aurrez aurreko arreta eten zen, eta trebetasun digitalik ez zuten pertsonentzat arazo handiak ekarri zituen Lanbideri prestazio ekonomikoen eskaerak egiteko orduan. Horregatik, erakunde honek ofiziozko jarduera bat hasi zuen eta Lanbideri zenbait proposamen egin zizkion arreta eta komunikazioa hobetzeko. Proposamen horiek 2/2020 Gomendio Orokorrean jasota daude: 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.

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.

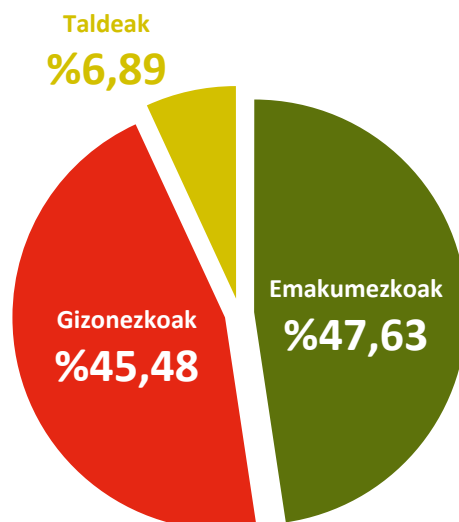
### Kexagileen tipologia eta kexen formatua

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

#### Kexagileen ezaugarriak

2020. urtean egindako kexen analisi soziologikoak ez du aldaketa esanguratsurik erakusten aurreko urteen aldean, baina emakumeek egindako kexak areagotu direla ikusten da.

#### 9. grafikoa. Jasotako kexen banaketa, kexagileen ezaugarrien arabera

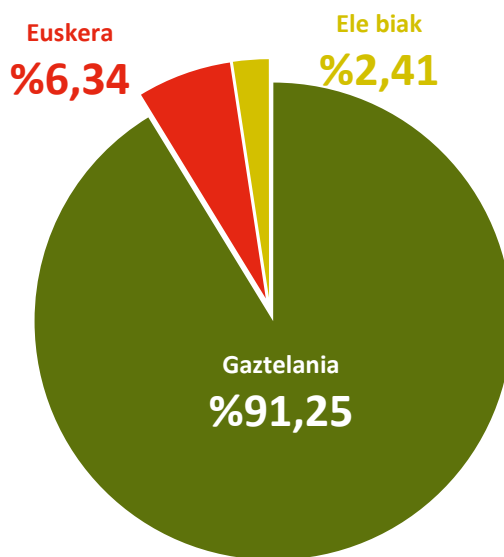


### Kexa idazteko erabilitako hizkuntza

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

Ararteko erakundeak erreklamazioak herritarrak 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.

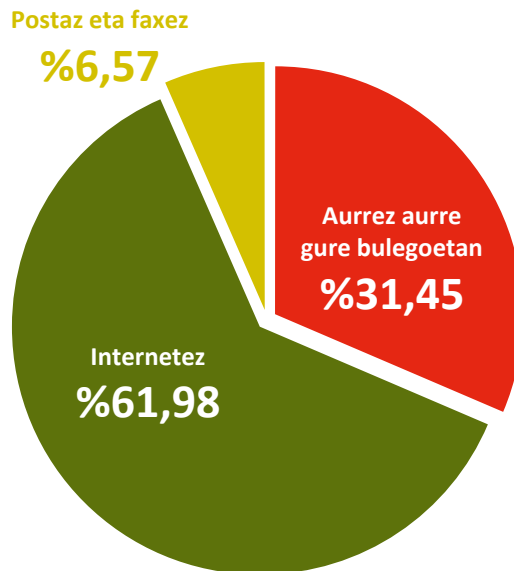
#### 10. grafikoa. Kexen banaketa, erabilitako hizkuntzaren arabera



## Kexak egiteko era

COVID-19aren izurria indarrez sartzean, aldatu egin da kexak egiteko bideetan azken urteotan ikusi den joera. Horrela, kexa gehienak posta elektronikoz egin dira, ia %62, korrelatiboki apaldu dira aurrez aurre egindakoak (%31) eta, lehen bezala, gutxiago bidali dira postaz.

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



## 10. Erabiltzaileen iritzia

### 10.1. Erabiltzaileei egindako inkestaren emaitzak

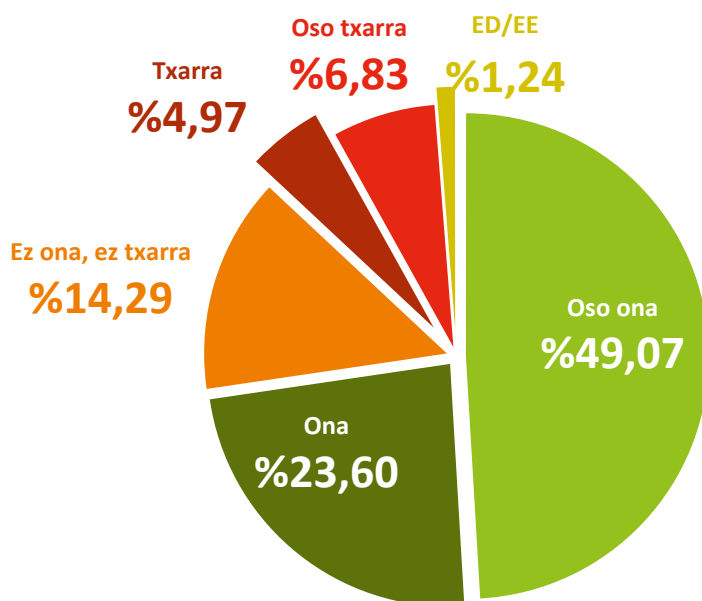
Duela zenbait urte, herritarrengana hurbiltzeko bidea hasi genuen, esku hartzeko eskatu diguten pertsonen iritzia jakiteko. Erakundearen jardunbidean ahulguneak zeintzuk diren jakitea eta eskaintzen dugun zerbitzua hobetzen saiatzea ditugu helburu.

Horregatik, kexa-espeditate 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: 2020an zenbait kexaren biderapen-lana amaitu da; kexa horien artean, gutxi gorabehera %43tan uste izan da eragindako administrazioak jarduera okerrren bat burutu zuela.

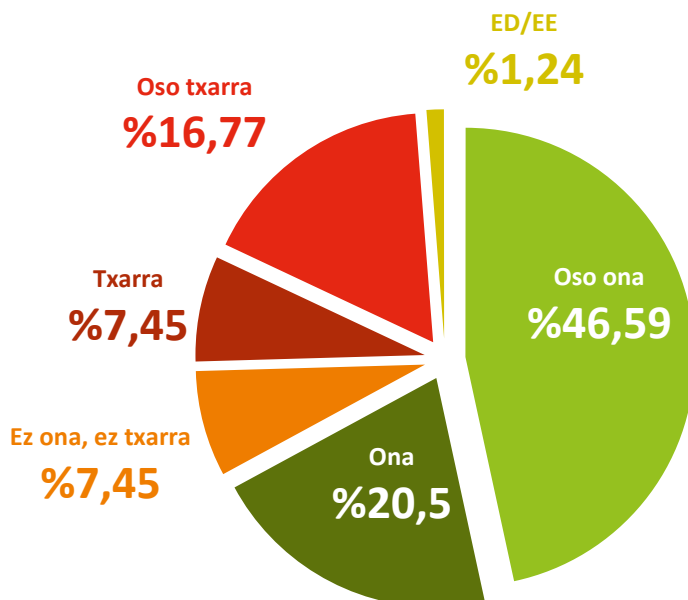
Herritarrek Arartekoaren esku-hartzeaz 2020an egin duten balorazioa oso ontzat jo behar da. Horixe ondoirozta daiteke Arartekoaren zerbitzuak erabili dituzten pertsonetatik galdera-sortari erantzun diotenen erantzunetatik.

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



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

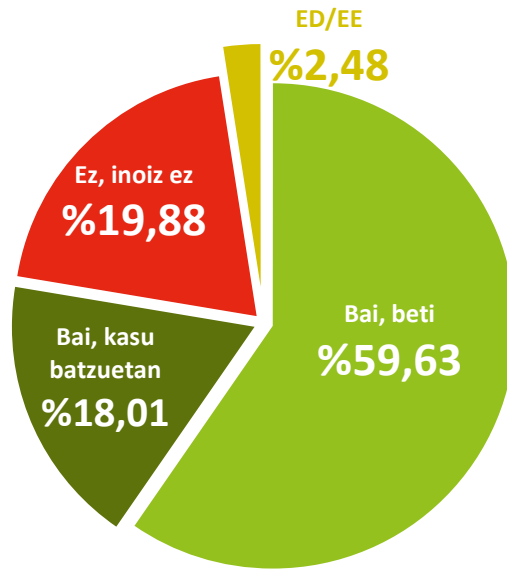
**13. grafikoa. Oro har, nolakoa iruditu zaizu Arartekoaren lana? (Azaldu duen interesa, laguntzeko prest egotea, egindako gestioak...)**



Hau da, galdera-sortari erantzun dioten pertsonetatik ia %67k baino gehiagok oso ontzat edo ontzat jo dute Arartekoaren esku-hartzea.

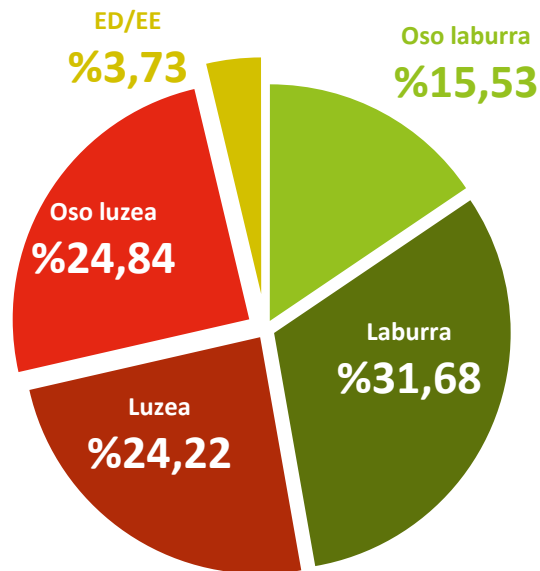


**14. grafikoa. Administrazioarekin arazoak dituen norbaiti Arartekora joateko gomendatuko zenioke?**



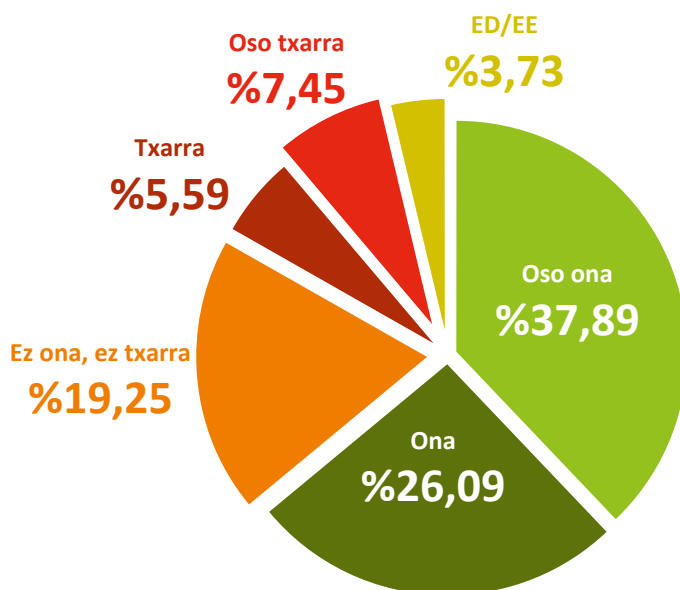
Beraz, kasuetatik ia %78tan Arartekora jotzea gomendatuko litzateke, administrazioarekin arazorik edukiz gero.

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



Erantzuna jasotzeko denborari dagokionez, %47 baino gehiagok uste dute denbora laburra edo oso laburra izan dela.

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



Inkestari erantzun dioten herritarren %63 baino gehiagok (161 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 %57k 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 %47k ezagutzen dute). Inkestaren emaitzetan oso ontzat jotzen da Arartekoarekin gestioak egiteko erraztasuna (%80 inguruko ehuneko positiboa).

Beraz, emaitza horiek denek –aurreko urteetakoan 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 %49k uste dute igarotako denbora luzea edo oso luzea izan dela), nahiz eta Arartekoan espedienteak, batez beste, 46 egunetan bideratzen diren.

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

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

Batzuek proposatzen dute erakunde honen erabakiak nahitaez bete beharrekoak izan daitezela, etsigarria baita Arartekoaren ebazpen batean administrazioak oker jokatu duela onartzea eta ebazpen hori betetzeko legezko obligaziorik ez izatea.

Beste zenbaitetan, iradoki dute harreman pertsonal gehiago eduki daitezela, edo aurrez aurreko elkarrizketak egin daitezela, eta administrazioak emandako agiriak eskura diezazkietela. Kasuren batean, kexagilea ez zegoen ados Arartekoaren jarduerarekin, uste baitzuen ez zela behar bezala borrokatu administrazioaren argudioen edo agirien aurka; beste batzuetan, COVID-19aren ondorioz, izapidetze-lana luzatu egin zela adierazi zuten.

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

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

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

luz 24 eskaera eta kexa egin ziren.

Horietatik bitan kexagileek azaldu zuten Arartekoak ez zituela eztabaidan jarri Espainiako Gobernuak eta Eusko Jaurlaritzak COVID-19aren ganean hartutako neurriak, eta ez zeudela jokaera horrekin ados. Beste lauk adierazi zuten arazo teknikoak izan zituztela Arartekoaren webeko formularioekin eta egoitza elektronikoarekin. Beste hiruk, berriz, jakinarazi zuten ez zeudela konforme Arartekoaren adierazpenekin edo ebazpenekin.

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 2020an, 15 eskaera egin baitziren. Eskaera horiek

berehala kudeatu ziren, legezko modu eta epeetan eskatutako informazioa emanaz. Horietako bostetan norberaren espedienteko agiriak eskatu zituzten, eta gainerako hamarretan 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 betebeharra

Lege antolamenduak Ararteko erakundearen modukoei esleitzen dizkien kontrol eginkizunak betetzeko ezinbestekoa da erakunde horien jardura 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 pertsonak Arartekoaren ikerketa lanaren aurrean jarrera ezkorra edo oztopatzailera 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 zuhurtziaz egiten dela, administrazioen kudeaketan eragina duten aldagaiak kontuan hartuta, eta kexa bat azaldu duen pertsonari erantzun eraginkor eta azkarra emateko ageriko helburuarekin. 2020. urtean, nolabaiteko normaltasunez aritu gara lankidetzan informazioa eskatu diegun administrazioekin, salbuespenak salbuespen. Dena den, azpimarratu beharra daukagu, tamalez, zenbaitetan arduragabekeria nabarmena jartzen dela agerian, eta jarrera horrek begirunerik eza erakusten duela erakunde honen ikuskatze-lanarekiko eta, hortaz, kexagileen eskubideekiko.

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

Era berean, beste alde batetik, 2020. urtean errekerimenduak bidali behar izan zaizkien administrazio eta erakundeen gaineko datuak jaso dira (2).

### 11.1. 2020an kexak izanda ere, errekerimendurik jaso ez duten administrazioak eta bestelako organismoak

Zerrenda honetan jaso dira errekerimendurik egin behar izan gabe, ebatzi ahal izateko 2020. 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	Espediente kopurua
Kultura eta Hizkuntza Politika	3
EITB	2
Ekonomiaren Garapena eta Azpiegitura	
Euskotren	4
Euskal Trenbide Sarea	2
Ekonomiaren Garapena, Jasangarritasuna eta Ingurumena	3
Ekonomia eta Ogasuna	1
Segurtasuna	38
Lana eta Justizia	5
Turismoa, Merkataritza eta Kontsumoa	1

\* Sail batzuk bikoiztuta daudela dirudi, Eusko Jaurlaritzak XII. Legealdirako onartutako sailen antolaketa berriaren ondorioz.

**B) Foru aldundiak**

<b>Arabako Foru Aldundia</b>	<b>Espediente kopurua</b>
Enplegu, Merkataritza eta Turismo Sustapenaren eta Foru Administrazioa	2
Bide Azpiegituren eta Mugikortasuna	1
Nekazaritza	2
Ogasuna, Finantza eta Aurrekontuak	7

<b>Bizkaiko Foru Aldundia</b>	<b>Espediente kopurua</b>
Azpiegiturak eta Lurralde Garapena	3
Enplegua, Gizarte Inklusioa eta Berdintasuna	1
Garraioak eta Mugikortasun Jasangarria Sustapena	1
Iraunkortasuna eta Ingurune Naturala Zaintzea	3
Ogasuna eta Finantzak	10

<b>Gipuzkoako Foru Aldundia</b>	<b>Espediente kopurua</b>
Bide Azpiegiturak	1
Ekonomia Sustapena, Landa Ingurunea eta Lurralde Oreka	2
Kultura, Lankidetzak, Gazteria eta Kirola	2
Gobernantza	3
Ogasuna eta Finantzak	4

**C) Udalak eta administrazio batzarrak**

**Arabako Lurralde Historikoa**

<b>Arabako udalak</b>	<b>Espediente kopurua</b>
Aramaio	1
Asparrena	1
Baños de Ebro / Mañueta	2
Barrundia	1
Iruña Oka / Iruña de Oca	1
Legutiano	1
Okondo	1
San Millán / Donemiliaga	1
Valdegovía / Gaubea	1
Zuia	1

Arabako administrazio batzarrak	Espediente kopurua
Arbulu	1
Arreo	1
Asteguieta	1
Laminoria	1
Páganos	1
Rivabellosa	1
Ullibarri-Gamboa	1

### Bizkaiko Lurralde Historikoa

Bizkaiko udalak	Espediente kopurua
Abadiño	1
Amorebieta-Etxano	2
Arrigorriaga	5
Barrika	1
Berango	4
Bilbao	58
Busturia	2
Derio	3
Galdakao	3
Karrantza Harana / Valle de Carranza	1
Lemoa	1
Markina – Xemein	1
Mundaka	1
Sopuerta	1
Urduliz	2

### Gipuzkoako Lurralde Historikoa

Gipuzkoako udalak	Espediente kopurua
Alegia	1
Andoain	1
Asteasu	1
Astigarraga	1
Beasain	1
Elgoibar	2
Ezkio – Itsaso	1
Hernani	1
Irun	7
Lezo	5
Oiartzun	3
Urnieta	1
Urretxu	1
Zestoa	1
Zizurkil	1

**D) Beste erakunde publiko batzuk**

	<b>Espediente kopurua</b>
Arabako Abokatuen Elkargo Ohoretsua	1
Bizkaiko-Soro Administratzaileen Lurralde-Kolegio Ofiziala	1
Euskal Herriko Prokuradoreen Kontseilua	1
EVE – Energiaren Euskal Erakundea	2
Gipuzkoako Urak	2
IHOBE – Ingurumen Kudeaketarako Sozietate Publikoa	1
IZENPE	1
MEBISA	2
Mungialdeko Gizarte Zerbitzuko Partzuergoa	1
Sanmarkos Mankomunitatea	1
SPRI – Enpresen Garapenerako Euskal Agentzia	1
VISSA	1

**11.2. Kexak direla-eta, 2020an 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 2020. urtean informazio eskariren bat.
- (2) 2020an informazioa eskatu deneko espedienteetatik zenbatetan egin den errekerimendua.
- (3) Errekerimendua egin zaien espedienteen ehunekoa, 2020an informazio eskaririk egin zaieneko guztirako espedienteen aldean.



**A) Eusko Jaurlaritza\***

Saila	(1)	(2)	(3)
	2020ko eskaera duten espedienteak	errekerimenduak dituzten espedienteak	%
Berdintasuna, Justizia eta Gizarte Politikak	2	1	50
Ekonomiaren Garapena eta Azpiegiturak	5	1	20
Enplegua eta Gizarte Politikak	194	56	28,87
Gobernantza Publikoa eta Autogobernua	10	3	30
Hezkuntza	102	24	23,53
Ingurumena, Lurralde Plangintza eta Etxebizitza	44	15	34,09
Lana eta Enplegua	114	82	71,93
Lurralde Plangintza, Etxebizitza eta Garraioak	18	5	27,78
Ogasuna eta Ekonomia	1	1	100
Osasuna	29	1	3,45
Osakidetza	61	13	21,31
Turismoa, Merkataritza eta Kontsumoa			
Kontsumobide	2	1	50

\* Sail batzuk bikoiztuta daudela dirudi, Eusko Jaurlaritzak XII. Legealdirako onartutako sailen antolaketa berriaren ondorioz.

**B) Foru aldundiak**

Arabako Foru Aldundia	(1)	(2)	(3)
	2020ko eskaera duten espedienteak	Errekerimenduak dituzten espedienteak	%
Gizarte Politikak	16	5	31,25
Kultura eta Kirola	4	1	25

Bizkaiko Foru Aldundia	(1)	(2)	(3)
	2020ko eskaera duten espedienteak	Errekerimenduak dituzten espedienteak	%
Gizarte Ekintza	28	11	29,39
Herri Administrazioarako eta Erakunde Harremanak	4	1	25

Gipuzkoako Foru Aldundia	(1)	(2)	(3)
	2020ko eskaera duten espedienteak	Errekerimenduak dituzten espedienteak	%
Gizarte Politikak	17	4	23,53
Mugikortasuna eta Lurralde Antolaketa	3	1	33,33

### C) Udalak eta administrazio batzarrak

#### Arabako Lurralde Historikoa

Arabako udalak	(1)	(2)	(3)
	2020ko eskaera duten espedienteak	Errekerimenduak dituzten espedienteak	%
Alegría-Dulantzi	2	1	50
Amurrio	4	1	25
Lagrán	1	1	100
Laguardia	1	1	100
Laudio / Llodio	3	1	33,33
Ribera Baja / Erribera Beitia	1	1	100
Vitoria - Gasteiz	37	15	40,54

	(1)	(2)	(3)
Arabako administrazio batzarrak	2020ko eskaera duten espedienteak	Errekerimenduak dituzten espedienteak	%
Nanclares de la Oca	2	1	50
Zuhatsu	1	1	100

### Bizkaiko Lurralde Historikoa

	(1)	(2)	(3)
Bizkaiko udalak	2020ko eskaera duten espedienteak	Errekerimenduak dituzten espedienteak	%
Abanto y Ciérvana – Abanto Zierbena	1	1	100
Bakio	1	1	100
Barakaldo	16	8	50
Basauri	2	1	50
Bermeo	7	3	42,86
Durango	3	1	33,33
Erandio	9	1	11,11
Ermua	1	1	100
Etxebarri	1	1	100
Getxo	17	1	5,88
Gorli	2	1	50
Izurtza	1	1	100
Leioa	6	2	33,33
Meñaka	1	1	100
Mungia	3	2	66,67
Ondarroa	1	1	100
Plentzia	3	2	66,67
Portugalete	3	2	66,67
Santurtzi	6	4	66,67
Sestao	5	2	40
Sopela	3	1	33,33
Valle de Trápaga - Trapagaran	2	1	50
Zalla	3	1	33,33
Zamudio	1	1	100
Zaratamo	1	1	100

**Gipuzkoako Lurralde Historikoa**

	(1)	(2)	(3)
	2020ko eskaera duten espedienteak	Errekerimenduak dituzten espedienteak	%
<b>Gipuzkoako udalak</b>			
Anoeta	2	2	100
Arrasate / Mondragón	4	1	25
Deba	2	2	100
Donostia / San Sebastián	42	13	30
Errenteria	4	2	50
Hondarribia	4	4	100
Irura	1	1	100
Lasarte - Oria	5	3	60
Legazpi	4	1	25
Olaberría	1	1	100
Ordizia	2	2	100
Pasaia	3	2	66,67
Tolosa	6	3	50
Usurbil	2	1	50
Zarautz	5	1	20

***D) Beste erakunde publiko batzuk***

	(1)	(2)	(3)
	2020ko eskaera duten espedienteak	Errekerimenduak dituzten espedienteak	%
Bilbao Bizkaia Ur Patzuergoa	2	1	50
Busturialdeko Ur Patzuergoa	1	1	100
Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatea	10	1	10
URA – Ur agentzia	4	1	25

# II.

atala

Euskal Herriko administrazio publikoen

# jarduera ikuskatzea



## II. atala

# Euskal Herriko administrazio publikoen jarduera ikuskatzea

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

- herritarrek egiten dituzten kexa-espeditenteak 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.

2020. urtean era guztietako **6.437** kexa eta kontsulta egin dituzte herritarrek. Gainera, urtean zehar **ofiziozko 30 espeditente** hasi dira. Arloen arabera, nabarmentzekoak dira Haur eta Nerabeentzako Bulegoaren ekimenez hasitakoak, baita ere ingurumen eta segurtasun arloei buruzkoak.

Kapitulu honetan egituratuta daude jarduera guztiak, Arartekoaren bulegoa antolatzeko 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, 2020. urtean zertxobait gora egin dute gizarte bazterketaren kontra borrokatzeko bitartekoekin zerikusia duten kexek. Bereziki gailentzen dira Lanbideren funtzionamendu-arazoekin lotura duten kexak, baita ere erakunde horrek diru-sarrerak bermatzeko errentaren eta etxebizitzarako prestazio osagarriaren arloan burutu dituen jarduerekin lotutakoak. Gizarteratze arloan ez ezik, jarduera bizia ikusi da arlo hauetan: hezkuntza, herri-

administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak, segurtasuna, ingurumena, osasuna, etxebizitza eta ogasuna.

Aurten, berriz ere, aurrez garatutako jarduera-planaren inguruan egituratu da arlo bakoitzeko lana. Arlo guztietan lana planifikatzeko eta homogeenagoa 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, 2020. 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 azaldutako arazo zehatzetarako –hori da Arartekoarentzat garrantzitsuena–, 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 nolabaiteko bitartekaritza informala egiten dugu. Bitartekotza horrek oso emaitza onak izaten ditu eta kexagileak gogobetetzen ditu.



## 1. Hizkuntz eskubideak, kultura eta kirola

### 1. Arloa kopurutan

2020an idatzizko 31 kexa aurkeztu dira arlo horretan, eta Arartekoak urte osoan jaso dituen kexa guztien %1,43 da hori. Eragindako herri-administrazioak eta azpiarloak kontuan hartuta, honakoa izan da kexen banaketa:

- Kirol jarduerak ..... 12
- Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa..... 6
- Beste alderdi batzuk ..... 6
- Kultura, industria eta arte ondarearen babesa..... 4
- Herritarren hizkuntz eskubideak euskal administrazioekiko harremanetan ..... 3

Txostena itxi zen egunean, honako hau izan zen 2020an izapidetutako kexen egoera:

GUZTIRA	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
41	4	37	0	7	22	8

2020an, COVID-19aren pandemiak eragin handia izan du arlo honetako jardunean. Alde batetik, nabarmen jaitsi dira **euskararen eta gaztelaniaren koofizialtasunaren ondoriozko eskubideei** buruzko kexak. Egoera hori gizarte zibilaren sektoreko erakundeekin aztertu ondoren, COVID-19aren pandemiari zuzenean lotutako kexak areagotu egin baitira, herritarrek, pandemia garaian, beren hizkuntz eskubideen urraketak lehentasunezko kaltetzat ez jotzeko joera dutela ikus dezakegu, osasuna edo segurtasuna bezalako esparru kritikoetan beren erreklamazioa behar bezala ez jasotzeko beldur direlako. Horrek azalduko luke zergatik ugaritu diren hizkuntz eskubideen urraketagatiko erreklamazioak gizarte zibileko erakundeetan; izan ere, erakunde horietara jotzen dute eskubide horiekiko kontzientziarik handiena duten herritarrek eta eskubide horiek era horietako erakundeetan aldarrikatzea ohituago daudenek. Nolanahi ere, Arartekoan jasotako kexak EAEko hizkuntza koofizial batean edo bestean **hizkuntza dela-eta kexagileak diskriminatuta sentitu diren gaiei buruzkoak izan dira gehienbat**, bai administrazio-egintzengatik edo zerbitzu

publikoengatik, bai partikularrei jakinarazteko moduagatik, eta, bereziki, COVID-19aren pandemiarekin zerikusia duten agintarien informazioak hasieran gaztelaniaz bakarrik zabaldu direlako.

Aurten, 2020. urtean, kexak eta kontsultak bi instantziarekin koordinatuta ebatzi dira:

- [Eusko Jaurlaritzako Kultura eta Hizkuntza Politika Saileko](#) Hizkuntza Politika Sailburuordetza, erakunde honetan kexa jartzeko zioak izan diren unean uneko kasuak –bai euskal administrazioen ingurukoak, bai estatuko administrazioen gainekoak– ebazten laguntzeko prest agertu da. Ildo horretan, indarrean dagoen lankidetzeta-hitzarmena betez, Arartekoak [Elebide Hizkuntza Eskubideak Bermatzeko Zerbitzuarekin](#) elkarlanean egin duen lana nabarmendu behar dugu.
- [Hizkuntz Eskubideen Behatokia](#), erakunde horrekin koordinazio arin eta estrategikoa dago bi erakundeetara iristen diren kexei dagokienez, eta 2020an kexa garrantzitsuak Arartekoari bideratzeko akordio batean jaso da, bi erakundeen arteko lan-ildo gisa ezarritako helburu komunen arabera.

**Euskararen erabilera sustatzeko politiketan**, Arartekoak euskararen erabilera eskusiboari buruzko hainbat kontsultatan esku hartu du udal-informazioa zabaltzeko tresnetan, hala nola udal euskaldunen webguneetan edo haien hizkuntz paisaia euskara hutsean aipatzean.

Alde horretatik, kontuan hartu behar da, [Azaroaren 19ko 179/2019 Dekretuaren](#), **Euskadiko toki-erakundeetan hizkuntza ofizialen erabilera instituzionala eta administratiboa normalizatzeari buruzkoaren**, ondorioz, udal bakoitzak erabaki eta zehatz dezakeela nola antolatu bi hizkuntzen erabilera barne harremanetan eta harreman publikoetan. Dekretuak amaitutzat jotzen du toki-erakunde guztiek arau bakarra izateko garaia, eta aldi berria irekitzen du, non erakunde bakoitzak erabakiko baitu zer hizkuntza erabiltzen duen egoera soziolinguistikoaren arabera. Dekretu hau funtsean kokatzen da [Euskadiko Toki Erakundeei buruzko apirilaren 7ko 2/2016 Legean](#) eta [Eskualdeetako edo Eremu Urriko Hizkuntzen Europako Gutunean](#), Espainiak 2001eko otsailaren 2an berretsia.

Arartekoak informazio eta aholkularitzako kontsulta horiei erantzun die udaletako arduradunen laguntzarekin eta, bereziki, haietako euskara-teknikariekin harreman zuzena izanik. Zehazki, euskararen eta gaztelaniaren koofizialtasun-araubideak Euskadin esan nahi du hizkuntza biak neurri berean ofizialak direla, eta, beraz, botere publikoek euskaraz idatzitako testua bezain ofiziala dela gaztelaniaz idatzitako testua. Legeriak egintza batzuk euskaraz eta gaztelaniaz egiteko betebeharra aipatzen du (hala nola arau-xedapen orokorrak edo jakinarazpenak), baina, oro har, jarduketara-eremu oso zabala uzten dio administrazio bakoitzari, bere eremuko beharren eta egoera soziolinguistikoaren arabera hizkuntz politika propio bat garatu dezan. Toki-administrazioan, ingurune soziolinguistikoari dagozkion hizkuntz politika propioak garatzeko eta aplikatzeko gaitasun hori kokatzen da [azaroaren 19ko 179/2019 Dekretuan](#) eta jadanik aipatu den lotutako gainerako legerian.

**Hizkuntz pasaiari** dagokionez, Arartekoak adierazi du paisaia hori euskara hutsezkoa izan ahalko dela, betiere<sup>2</sup> gaztelania-hiztunei babesgabetasuna eragiten ez badie, adibidez, seinalea edo adierazpena bi hizkuntzetan ulertzen bada (*aireportua*); halaber, udalaren webguneek, oro har, eduki sozialak edo arauzkoak ez diren informaziokoak euskaraz bakarrik izan ditzakete ingurune euskaldunetan, betiere itzultzeko herritarren esku jartzen badira udalaren euskara-zerbitzua edo azken urteotan nabarmen hobetu diren itzultzaile automatikoak.

**Kirol federazioek kultura eta kirola sustatzeko** egiten duten lanari dagokionez, Arartekoak behin baino gehiagotan gogorarazi die foru-aldundiei eta Eusko Jaurlaritzako Kultura eta Hizkuntza Politika Sailari dagozkien eginkizunak, kirol-federazioak ikuskatzeari eta kontrolari dagokionez, federazioek, Euskadiko kirolari buruzko [ekainaren 11ko 14/1998 Legearekin](#) bat, beren funtzio publikoak betetzen dituztela bermatze aldera. Kirol federazioen funtzio publiko garrantzitsuen artean (EAEkoak Eusko Jaurlaritzaren kontrolpean eta lurraldekoak foru-aldundien kontrolpean) *“federazio-lizentziak ematea eta tramitatzea”* dago, aipatu legearen 25 c) artikuluan.

Ildo horretan, erakunde honek gogorarazi behar du kirol-federazioek esku hartzeko eta kontrolatzeko betebeharra dutela, eginkizun publikoak betetzen dituztenean, konponduta zegoela uste genuen eta beste urte batez berriro ere adierazi den gai bat dela-eta. Izan ere, **familia batzuek arazoak izan dituzte adopzioan hartutako seme-alaba nazionalak federatzeko**, atzerrian jaio direnez, seme-alaba nazional biologikoak ez bezala tratatzen direlako; hala, futbol-federazio batzuek federatu baino lehen dokumentazioa berezia eskatzen diete.

FIFAk ezarritako prebentzioa da hori, futbol-klub handiek gehiegikeriazko praktika zehatz batzuk egitea saihesteko xedea duena. Hala ere, kirol agintaritzen aurrean urtero errepikatzen dugunez eta Eusko Legebiltzarrarentzako urteko txostenean agerian utzi genuenez, saihestu behar da neurria kasu guztietan –bereizi gabe– aplikatzea, baldin eta egoera horiek halako jardunbideekin zerikusirik ez badute. Izan ere, adingabearen interesarekiko disfuntzionala izateaz gain, ilegala ere bada, adopzioaren eta horren ondorioen esanahi juridikoa ezezaguna baita.

Eusko Jaurlaritzako Kultura eta Hizkuntza Politika Saileko Kirol Zuzendaritza Arartekoarekin elkarlanean aritu bada ere salatu diren kasu guztiak ebazteko eta Euskadiko futbol federazioari eta lurralde federazioei informazioa emateko, Arartekoak gomendio bat egin dio Arabako Foru Aldundiari ([Arartekoaren Ebazpena, 2020ko urriaren 29koa](#)). Honi buruzko gomendioa da, hain zuzen: adierazitakoa bezalako kasu bat dela-eta Arabako Futbol Federazioaren gainean egindako kexa bat, eta bertan adierazten da, jaio izan den tokia alde batera utzita,

<sup>2</sup> 1992ko azaroaren 5ean Estrasburgon sinatutako Eskualdeetako edo Eremu Urriko Hizkuntzen Europako Gutunak (Espainiak berretsia) honako hau aipatzen du 7. artikuluan. 2 *“Eskualdeetako edo eremu urriko hizkuntzen aldeko neurri bereziak hartzea ez da hartuko eremu zabalagoa duten hizkuntzetako hiztunen aurkako diskriminazio-ekintzatzat, neurrian helburua eskualdeetako edo eremu urriko hizkuntzok erabiltzen dituztenen eta gainerako herritarren arteko berdintasuna bultzatzea edo hiztun horien egoera partikularrak aintzat hartzea bada.”*

atzerrian jaiotako adoptatutako adingabe bat jatorriz Espainian jaiotako bat bezain nazionala dela, eta lizentziak emateko orduan ezin dela tratu-bereizketarik egon, batzuei eta besteei dokumentazioa bereizia eskatuz.

## 2. Kexarik aipagarrienak

### 2.1. COVID-19aren pandemiari lotutako kexak eta kontsultak

**Hizkuntz eskubideei** dagokienez, dagoeneko aipatutako egoerez gain, zenbait kexa jaso ditugu. Kexa horietan, kexagileek salatzen zuten pandemiari lotutako arautresnak, bai eta beste dokumentu batzuk ere (esaterako, jarduteko protokoloak, osasun-agintariek herritarrei emandako abisuak, Eusko Jaurlaritzako arduradunen ohar eta adierazpenak), hasieran gaztelania hutsean zeudela; horregatik, kexagileen aburuz, informazio ofizial osoa euskaraz ere jasotzeko eskubidea hasieratik urratu egin zen. Kasu gehienetan, espedienteak indargabetu egin dira, egun gutxira informazioa euskaraz ere bazegoelako; beraz, kexek ez dute aurrera egin. Dena den, Arartekoak [azaroaren 20an egindako adierazpen instituzionalean](#), (aurrerago aipatuko da), kexa horiek jaso zituen, eta adierazi zuen agintariek ere erantzukizuna dutela pandemiari eta larrialdi-egoerari buruzko mezu guztiak euskaraz eta gaztelaniaz ematen direla bermatzeko, hizkuntz eskubideak bigarren maila batean geratu ez daitezen.

**Kulturari eta kirolari** dagokionez, eskola-kirola eten izanagatik guraso askok egindako kexa eta kontsulta kopuru handi samarra nabarmendu behar dugu; izan ere, iritzi zioten etete hori oso kaltegarria izan zela lehenengo konfinamenduaren ondorioak neurri handi batean jasan zuten adingabeentzat. Haien ustez, eskola-kirolaren jarduera funtsezkoa da adingabeen garapen fisikorako eta balioak barneratzeko eskola gisa. Halaber, kirol federatua eten izanagatik ere, banakoen eta taldeen hainbat kexa jaso ditugu, Bultza-Kirola Euskadi izeneko plataformak egindakoak asko (540 kirol klubek eta erakundeek osatzen dute); beren aldarrikapenak Eusko Jaurlaritzan eta beste erakunde publiko batzuetan ere egin dituzte. Arartekoa egoera horien jarraipena egiten ari bada ere eta haietan guztietan kexagileei aholkularitza ematen, gogora ekarri behar izan dugu alarma-egoeraren araudiak lege-estaldura ematen diela kirolean egindako murrizketei pandemiari aurre egiteko. Zehazki, bigarren alarma-egoeran, [urriaren 25eko 926/2020 Errege Dekretuak](#), *SARS-CoV-2k eragindako infekzioen hedapena geldiarazteko alarma-egoera deklaratzeko duenak*, 2.1 artikuluan agintari eskuordetu gisa ezartzen ditu autonomia erkidegoetako lehendakariak, dekretu horren 5. artikulutik 11.era bitartean jasotako neurrien intentsitatea eta egokitasuna modulatu ahal izateko; hori guztia, autonomia erkidegoetan pandemiak duen bilakaeraren arabera.

Euskadin, agintari eskuordetua, beraz, Lehendakaria da, eta ahalmen horiek baliatu ditu zenbait dekreturen bitartez, esate baterako:

*36/2020 DEKRETUA, 2020ko urriaren 26koa, lehendakariarena, zeinaren bidez osasun publikoko prebentzio-neurriak hartzen baitira Alarma-egoeraren adierazpenaren eremuan, egoera epidemiologikoaren bilakaeraren ondorioz eta SARS-CoV-2k eragindako infekzioen hedapenari eusteko.* Hortaz, azaldutako neurrien ondorioz eskola-kirolari eta kirol federatuari buruzko murrizketen gainean helarazi zaizkigun arazok adierazitako lege-babesa dute. Horren ondorioz, gogora ekarri behar izan dugu ez dagokiola Arartekoari erabakitzea haien egokitasuna, irismena eta intentsitatea pandemiak duen bilakaeraren arabera; aldiz, autonomia erkidegoetako politikari dagokio, kasu honetan, Lehendakariari, agintari eskuordetua eta Eusko Jaurlaritzak eta Estatuak Euskal Autonomia Erkidegoan duten ordezkari gorenaren aldetik. Arartekoaren erakundearen berezko neutraltasuna dela-eta, beraz, kasu hauetan egindako jarraipena eta aholkularitza alde batera utzita, ezin izan dugu iritzirik eman.

## **2.2. Bilboko Udalak ez du baimenik eman udal-ikastetxe baten instalazioak eskolaz kanpoko kirol-jardueretarako erabiltzeko, klub erabiltzaileak ez baitira ados jarri horien erabilera-ordutegiak banatzeko orduan.**

### ***Salatutako egoera***

Adingabeen patinaje-klub bateko ordezkari batek Arartekora jo zuen honako hau salatuz: saskibaloia eta areto-futboleko bi klubek (antzinatasun handiagokoak) entrenatzeko zuten ordutegiaren zati bat berriagoa den patinaje-klubari lagatzeko eskaera ez onartzean, adingabeek azken urteetan beste leku batera joan behar izan dute eta instalazio pribatuak ordaindu entrenatzen jarraitzeko. Kexagileak salatu zuen Bilboko Udalak ez zuela ezer egin gai horri buruz Arartekoak 2018an egindako gomendio batean proposatutako zuzentasun-irizpideetan oinarritutako erabaki bat hartzeko (*Arartekoaren Ebazpena, 2018ko urriaren 24koa*), lehendik araudian zer-nolako hutsunea dagoen ikusirik.

### ***Arartekoaren esku-hartzea***

Arartekoak sakon aztertu zuen gaia, aurreko urteetan beste kexa batzuk eragin zituen, eta disfuntzio hori honek eragin zuen: *Euskal Autonomia Erkidegoko unibertsitatez kanpoko irakaskuntza-erakin eta -instalazio publikoak ikastetxe horien urteko programazioetan sartzen ez diren jardueretarako erabiltzeko* eskaerak ikasturtez ikasturte noiz aurkeztu behar diren ez zehazteak. Hori arautzen du *maiatzaren 6ko 76/2008 Dekretuak*, eta haren 4. artikulua, xede horietarako aurkezten diren eskaeren arteko lehentasun-ordena ezarri zituen, bateraezinez badira. Horren arabera, baldintza berberetan daudenean, bizkorrago aurkeztu dena lehenetsiko da.

Kasu honetan, eta aipatutako dekretua aldatzen ez den bitartean, Arartekoak Bilboko Udalari eskatu zion zuzentasun-irizpideetan oinarritutako erabaki bat hartzeko, dagoen arau-hutsunea ikusirik eta aipatutako dekretuaren espirituari jarraituz, espazio horien erabilera sustatzeko, lehenengo paragrafoan adierazitako ildotik<sup>3</sup>.

### ***Emaitza***

Arartekoak espedientea amaitutzat jo du Bilboko Udalak emandako erantzunaren ondoren, erantzun hori zuzenbidearen arabera baita. Udalak adierazi zuenez, maiatzaren 6ko 76/2008 Dekretua aldatzen ez den artean, denbora hutseko irizpideak ezarriz, ez du gaitasunik bere eskumeneko 34 udal-ikastetxeen espazioen gainean urtero erabakiak hartzeko, Arartekoak iradokitako zuzentasun-irizpideak betez, klubak ados jartzen ez direnean. Horregatik, 2018ko gomendioa igorri diogu berriro Eusko Jaurlaritzaren Hezkuntza Sailari. Horren bidez, dekretu hori legegintzaldi honetan aldatu dezan eskatu diogu beste behin, eta haurren eta nerabeen bulegoarekin batera Arartekoak aplikatutako zuzentasun-irizpideak eman dizkiogu, aldaketa horretarako erabilgarriak izan badaitezke ere.

## **2.3. Adopzioan hartutako adingabe nazionalari tratu berezia eman izana Arabako Futbol Federazioan federatzean**

### ***Salatutako egoera***

2019ko amaieran, Gasteizko bizilagun batek jarritako kexa bat jaso zen Arartekoan. Kexagilearen ustez, diskriminaziozko tratua jaso zuen semeak, adopzioan hartuta Espainiako nazionalitatea izan arren, Arabako Futbol Federazioan federatzeko, gainerako haurrek aurkeztutakoez besteko berariazko dokumentazioa aurkeztu behar zuelako atzerrian jaiotako izanagatik.

### ***Arartekoaren esku-hartzea***

Dagoeneko gainditutzat jotzen genuen gai baten gertakariak egiaztatzeko, Arartekoak Arabako Foru Aldundiaren laguntza eskatu zuen, foru-erakundeari baitagokio bere lurralde historikoko kirol-federazioek federazio-lizentziak izapidetzean esku hartzea eta kontrolatzea.

---

<sup>3</sup> “Euskadin unibertitateaz kanpoko irakaskuntza ematen duten eta, otsailaren 19ko 1/1993 Legearen 1. artikuluan xedatutakoaren arabera, euskal eskola publikoa osatzen duten ikastetxe publikoetako eskola-eraikin eta instalazioak, ikasleek erabiltzeaz gain, tresna erabilgarri dira instituzio edo erakunde publiko edo pribatuek gizarte-, kirol-, kultur edo antzeko jarduerak egiteko. Izan ere, instalazio horiek erabili ezean, sarritan jarduera horiek egiteko zailtasun handiak izango lirateke. Horrekin gizarte osoak izango ditu ikastetxe horiek erabilgarri, ez dira soilik irakaskuntzarako erabiliko.”

Arartekoak gogorarazi zion kontua ez dela adopzioan hartutako adingabe nazional bati kirol-lizentzia ematea edo ez ematea (eta, horren ondorioz, lurralde-lehiaketetan jokatzeko aukera izatea), baizik eta Espainian jaiotako adingabe nazionalek behar ez duten dokumentazio osagarria eskatzean sor daitekeen diskriminaziozko tratua.

### ***Emaiza***

Bere esku-hartzea bukatzeko Arartekoak [2020ko urriaren 29ko Ebazpena](#) egin zuen. Horren bidez, Arabako Foru Aldundiari gomendatzen dio Arabako kirol federazioetan esku hartzeko eta kontrolatzeko neurriak har ditzala, kirol lizentziak izapidetzean hartu diren adingabeen arteko tratu-desberdintasunak saiheste aldera.

Ebazpen horretan Arartekoak Aldundiari gogorazi dio Kode Zibilaren 19.1. artikulua honako hau ezartzen duela: *“Espainiar batek adoptatzen badu hemezortzi urtekoa baino gazteagoa den adingabe atzerritarra, atzerritar horrek Espainiako jatorrizko naziokotasuna eskuratuko du adopzio-unetik”*. Hainbestez, jaiolekua edozein delarik ere, atzerrian jaiotako adingabe adoptatu bat Espainian jaiotako bat bezain espainiar nazionala da, eta ezin da tratu desberdinik eman kirol lizentziak ematean, batzuei eta besteei dokumentazio bereizia eskatuz.

Horregatik, Arartekoak Arabako Foru Aldundiari gomendatu zion neurriak hartu zitzala honako hau bermatze aldera: Arabako kirol-federazioek tratu berbera ematea adopzioan hartutako jatorrizko adingabe nazionalen eta adingabe nazionalen, eta kirol-lizentziak izapidetzeko garaian dokumentazio bera eskatzea, tratu-berberdintasunik ez dagoela kontrolatuz.

Arabako Foru Aldundiak Arartekoari jakinarazi dio emandako gomendioa onartzen duela, eta aipatu du dagoeneko idatzi bat igorri diola Arabako Futbol Federazioari, hau da, Espainian adoptatutako adingabeei kirol-lizentzien izapideak egiteko dokumentazio osagarriaren eskaera zuzendu behar duela.

## **3. Arau- eta gizarte-testuingurua**

Aurreko ataletan garatu dugunez, COVID-19aren pandemiak eragin handia izan du **Arartekoak hizkuntz eskubideen arloan jasotzen dituen kexen harira. Pandemiari dagokionez ez ezik**, bere testuinguruan kokatzeko, udal-eremuan euskararen normalizazioari buruzko araudi garrantzitsu bat aipatu behar da:

Azaroaren 19ko 179/2019 Dekretuak, Euskadiko toki-erakundeetan hizkuntza ofizialen erabilera instituzionala eta administratiboa normalizatzeari buruzkoak, 2020an izan ditu estreinakoz ondorioak. Hemendik aurrera, udal bakoitzak erabaki eta argi eta garbi azaldu beharko du hizkuntza bien erabilera nola antolatu barne-harremanetan zein publikoetan.

Bestalde, 2020an, euskara sustatzeko politika publikoetan bi mugarri garrantzitsu izan dira:

- Alde batetik, lehen aldiz, euskara ikastea doan da B2 mailaraino EAE osoko 103 euskaltegietan. Aurreko urteetan, laguntza publikoek ikasleen gastuen zati bat estaltzen zuten, baina 2020an Eusko Jaurlaritzak, hiru lurraldeetako aldundiek eta Eudelek eskolen kostua diruz laguntzeko behar beste diru bideratu dute; hala ere, dirulaguntza hori jaso ahal izateko, 2020an matrikulatutako ia 35.000 ikasleek bi helburu bete beharko dituzte: gutxienez eskolen % 75era joatea eta, gainera, dagokion maila gainditzea.
- Bestalde, Eusko Jaurlaritzak onartu du *Euskara Eremu Sozioekonomikoan Sustatzeko Plana* . 2020-2023 epealdia hartzen duen planaren xede nagusia lan-munduan (esparru publikoan nahiz pribatuan) euskara sustatzea da eta, horretarako, neurtu daitezkeen helburu zehatz batzuk finkatzen ditu lau alorretan: euskararen ezagutza, erabilera, hizkuntz eskubideak eta enpresak zein bezeroak aktibatzea. Lehen aldia da era honetako plan bat egiten dela lan-mundua euskalduntzeko. Euskararen ezagutzari lotuta, hiru helburu ezarri dira: lanbide-heziketan eta unibertsitateetan euskara ikasten duten ikasleen kopurua handitzea eta enpresetako goi-karguetan euskaldunen kopurua handitzea.

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

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

- Kirol-klubak eta federazioak.
- Euskararen Gizarte Erakundearen Kontseilua
- **Hizkuntz Eskubideen Behatokia**; erakunde honekin Arartekoak era aktiboan lan egiten du. 2020an, kezka eta jarduketa nagusiak COVID-19aren pandemiari buruzkoak izan dira. Lehenengo konfinamenduan, ekainean argitara eman zituen datuen arabera, Behatokiak 200 kexa baino gehiago jaso zituen, aurreko urtean halako bi. Erakunde horrek nabarmendu zuen bi esparrutan areagotu zirela kexak: segurtasunean eta osasun-arloan, eta azken horretan, erakundearen arabera, arreta euskaraz emateko eskatzea ez zen lehen tasun bat mediku eta osasun-langileentzat, eta kexagileek uste zuten euskaldunek beren eskubideak urratu egin zaizkiela.
- Bestalde, **UEMAK** (Udal euskaldunen mankomunitatea) adierazi digu beharrezkoa dela beren udalerrietan familia euskaldunetako pediatrik eta familia-medikuak egotea adingabeak eta nagusiak gertutasun eta kalitate handiagoarekin artatzeko, are gehiago bizi dugun pandemia garaian eta aurrez aurreko arreta jasotzeko zer muga dauden ikusirik.



**Arloaren nazioarteko jarduerari dagokionez**, azpimarratu behar da *International Association of Language Commissioners* (IALC, Hizkuntza Ordezkarien Nazioarteko Elkarte) nazioarteko erakundearen baitan egindako lana. Arartekoa erakunde horretako eskubide osoko kide da, eta urtean zehar egindako *online* bidezko lan saioetan parte hartu du, IALCko gainerako kideekin batera.

2018an egin zen lehenengo ediziotik, IALCko kideen artean interes handia piztu zuen **Euskaraldiaren** esperientziak eta han lortutako emaitzek. Gizarte ekimen hori azaroaren 20tik abenduaren 4ra egin da aurten euskararen erabilera sustatzeko eta hizkuntz ohiturak aldatzeko. Arartekoak erakunde modura ofizialki parte hartu du **6 ARIGUNETAN** Gasteizko, Bilboko eta Donostiako bulegoetan, eta, IALCren bidez, ekimen horren berri eman du nazioartean.

## 5. Herritarren eskubideen egoeraren balorazioa

### 5.1. Arartekoaren kezka pandemian zehar hizkuntz eskubideek izan duten egoera dela eta

**Euskaraldian** izandako partaidetzaren harira, Arartekoak adierazpen instituzional bat egin zuen azaroaren 20an hizkuntz eskubideei lotuta, eta adierazpen horretan pandemian zehar eskubide horiek izandako urraketengatik kezka agertu nahi izan zuen. Arartekoak azaldu zuenez, erakunde honek jakin du euskaraz arreta jasotzeko eskubidea zerbitzu publiko batzuetan ez dela bete pandemia garaian.

Adierazpen horretan, Arartekoak gogorarazi du **Europako Kontseiluak berak** ohartarazi zuela tokiko eta eremu urriko hizkuntzak erabiltzea garrantzitsua zela pandemia garaian. Arartekoak adierazi zuen norberak aukeratzen duen hizkuntza ofizialean hitz egiteko eta arreta jasotzeko eskubidea ezin dela, inola ere, bigarren mailako eskubidetzat jo.

Arartekoak jarraitzen zuen esanez hizkuntz eskubideak beste elementu bat direla kalitatezko zerbitzu publiko bat emateko, bereziki osasun-zerbitzuetan, izan ere, azken horietan gertutasuna, konfiantza eta zaintza funtsezkoak dira. Alde horretatik, Arartekoak nabarmendu zuen gure komunitate elebidunean, euskaraz nahiz gaztelaniaz komunikatu ahal izateko garrantzia.

Amaitzeko, Arartekoak adierazi zuen agintariak ere erantzukizuna dutela pandemiari eta larrialdi-egoerari buruzko mezu guztiak euskaraz eta gaztelaniaz ematen direla bermatzeko, hizkuntz eskubideak bigarren maila batean geratu ez daitezten.

### 5.2. Hizkuntzen koofizialtasuna, testu elebidunak eta itzulpen automatikoak

Euskara nagusi den tokietan bizi diren gaztelania-hiztunen kezka jaso dira azken urtean; diskriminatuak sentitzen direla salatu dute, udalek beren webgunean edo elementu bisual jakin batzuetan testu elebidunak (euskaraz eta gaztelaniaz) jartzen

ez dituztelako. Horrelakoetan, herritar horiei aholkuak eman zaizkie hizkuntzen koofizialtasunaren araubidearen gainean. Izan ere, koofizialtasunak esan nahi du euskaraz zein gaztelaniaz dagoen edozein testu ofiziala dela eta ez duela itzulpenik behar; hala ere, arau-esparruak hizkuntza dela eta baztertzea debekatzen duenez, hartzaile talde zehaztugabeari zuzendutako arau-xedapenak, administrazio-egintzak, abisuak, jakinarazpenak eta abarrak euskaraz eta gaztelaniaz argitaratu behar dira.<sup>4</sup>

Arau-esparruak jarduteko tarte zabala uzten die administrazioei [azaroaren 24ko 10/1982 Legeak](#), *Euskararen erabilera normalizatzeko oinarrikoa denak*, 5. artikuluan jasotako eskubideak bermatzeko. Eskubide horiek, hainbat legetresnatan, besteak beste, administrazio bakoitzak –aipatutako legea beren jarduketa-eremuan aplikatuz– onartzen duen euskararen erabilera normalizatzeko planean zehaztuta daude, baita udal batzuetan onartu diren euskararen erabilerari buruzko ordenantzetan ere.

Hala ere, euskararen eta gaztelaniaren koofizialtasun-araubideak Euskadin esan nahi du hizkuntza biak neurri berean ofizialak direla, eta, beraz, botere publikoek euskaraz idatzitako testu bat gaztelaniaz idatzitakoa bezain ofiziala dela. Adierazi dugun moduan, legeriak egintza batzuk euskaraz eta gaztelaniaz egiteko betebeharra aipatzen du (hala nola arau-xedapen orokorrak edo jakinarazpenak), baina, oro har, jarduketa-eremu oso zabala uzten dio administrazio bakoitzari, bere eremuko beharren eta egoera soziolinguistikoaren arabera hizkuntz politika propio bat gara dezan, are gehiago, [azaroaren 19ko 179/2019 Dekretua](#), **Euskadiko toki-erakundeetan hizkuntza ofizialen erabilera instituzionala eta administratiboa normalizatzeari buruzkoa**, onartu ondoren.

Toki-administrazioaren esparruan, hizkuntz politika propioak eta ingurune soziolinguistikoari egokituak garatu eta aplikatzeko gaitasun hori honako hau onartuz indartu zen lehenago: [2/2016 Legea](#), [apirilaren 7koa](#), **Euskadiko Toki Erakundeena**; izan ere, lege horrek ordura arte autonomia erkidegoko administrazioarako gordeta zeuden hizkuntz politikaren arloko eskumenak ematen dizkie toki-erakundeei.

Beraz, Arartekoak kasu horietan jarraitu du aholkatzen euskara eremu urriko hizkuntza den heinean diskriminazio positiboko neurriak hartzeak ez duela berez hizkuntzagatiko diskriminaziorik eragiten gaztelania-hiztunentzat, gure ordenamendu juridikoan debekatuta egongo bailitzateke, eta kasuan-kasuan baloratu beharko litzateke diskriminazio hori dagoen.

---

<sup>4</sup> Ildo horretan, gogorarazi behar da Azaroaren 24ko 10/1982 oinarriko Legeak, Euskararen erabilpena arauzkotzekoa, honako hau adierazten duela:

*“3garren atala*

*Euskal Herriko Autonomia-Elkartearen hizkuntza ofizialak euskara eta gaztelania dira.*

*4garren Atala*

*Euskal Herriko Autonomia-Elkartean hizkuntzagatik inork bereizkeriarik izan ez dezan, Herri-Agintesailek ardura izan eta behar daitezen neurriak hautuko dituzte.”*

Alde horretatik, azpimarratu behar da berriz, hizkuntza dela-eta diskriminatzeko debekuak beste hizkuntza batzuetan garatzen diren itzultzaile automatikoekin izan dezakeela zerikusia; euskararen kasuan, itzultzaile horiek arazo handiekin funtzionatzen zuten oraindik. Hala, bai [Eusko Jaurlaritzak](#), bai [Elhuyar](#) Fundazioak, kalitate handiko itzultzaile automatikoak jarri dituzte herritarren esku.

### **5.3. Udal eskolak kirol entrenamenduetarako erabiltzea, eskolaz kanpoko ordutegian**

laz bezala, urtean zehar, udal eskoletan kirol-entrenamenduak egiteko ordutegia ikastorduetatik kanpo ezartzeak gatazkak sortzen jarraitzen dituela jakin du Arartekoak. Egoera horien guztien arrazoia arau-desoreka bera zen, ez baitzegoen zehaztuta noiztik aurrera aurkeztu behar diren, ikasturte bakoitzean, instalazio horiek erabiltzeko eskaerak. Gaia Euskal Autonomia Erkidegoko unibertsitateaz kanpoko ikastetxe publikoetako eraikin eta instalazioak ikastetxe horien urteko programazioan sartuta ez dauden jarduerak egiteko erabiltzea arautzen duen [maiatzaren 6ko 76/2008 Dekretuan](#) dago araututa; izan ere, dekretuaren 4. artikulua horretarako aurkeztu diren eskaerak sailkatzeko lehentasun-irizpideak aipatzen ditu, baldin eta eskaerak elkarren artean bateraezinak badira. Horren arabera, bertan jasotako gainerako irizpideak erabilita eskaerak berdin sailkatu direnean, lehenago aurkeztutakoak izango du lehentasuna. Arazoa ez da denboraren arabera lehentasun-irizpidea bera, aipatu dekretu arautzaileak, irizpidea haztapeneko hondar-klausula gisa ezarrita, dagokion eskaera noiz aurkeztu behar den ez aipatzea baizik.

Horrek eragin du kirol-kluben artean udal-espazioak banatzeari lotutako gatazkak ez amaitzea. Gainera, Bilboko Udalarekin gertatu zen moduan, klubetako artean adostasunik ez zegoen kasuren batean, udal horrek erabaki du instalazioak ez lagatzea, 34 udal-ikastetxe kudeatu behar izateagatik adostasunik lortzen ez den bakoitzean banaketa zehazteko gaitasunik ez duelako. Gai horretan, beste udal-instalazio batzuei buruzkoetan bezala (Donostiako izotz-jauregia, adibidez), Arartekoak udal-erakundeei banaketarako irizpide objektibo batzuk eman dizkie, aplikagarriak edo kontuan hartu badaitezke ere instalazio horiek erabiltzeko araudiak prestatzeko orduan.

Irizpide horiek haurren eta nerabeen bulegoaren laguntzarekin finkatu dira, eta honako era honetan antolatu daitezke:

- Zuzentasun-irizpide objektibo horien barruan, Arartekoaren iritziz, lehentasuna eman behar zaio, lehenik eta behin, adingabeen interes gorenari, hau da, haurrek kirola hezkuntza-irizpideen arabera sustatzeko duten interesari, eskola-kirolaren printzipioei jarraituz lehiakorrak izan beharrean; halaber, beste zenbait printzipio aintzat hartu behar dira, esaterako: adingabeak beren etxetik gertu egotea, adinarekin eta eskola-ordutegiarekin bateragarriak diren ordutegiak izatea...

- Gure ustez kontuan hartu daitezkeen beste zuzentasun-irizpide objektibo batzuk irizpide sozialak dira, gizon eta emakumeen arteko aukeraberdintasuna sustatzea adibidez, edo aniztasuna sustatuko duten beste irizpide inklusibo batzuk.
- Azkenik, irizpide objektiboen hirugarren talde bat izan daitezke gutxiengoan kirola sustatzea eta zenbait kirolean instalazio espezifikoaren beharra kontuan hartzea.

Hori dela eta, legegintzaldi berri honen hasieran, Arartekoak Eusko Jaurlaritzako Hezkuntza Sailera jo du berriz, maiatzaren 6ko 76/2008 Dekretua berritu behar dela azpimarratzeko, helburu bikoitza ezarrita: alde batetik, interesa agertzen duten pertsonak edo erakundeak jakin dezaten noiz hasten den eskaerak aurkezteko epea; bestetik, haien artean egon daitezkeen lehia, aplikatu beharreko gainerako faktoreak erabilita ebatzi ez denean, eskaera behar den epean eta moduan aurkeztu dutenen arteko zuzentasun-irizpideekin bat eginez ebatzi dadila; Arartekoak, gainera, erakundearen garatutakoak helarazi dizkio Eusko Jaurlaritzari, dekretu hori aldatzeko interesgarria gertatzen bazaio ere.

## 2. Hezkuntza

### 1. Arloa kopurutan

2020an, hezkuntza arloan, guztira, 171 kexa izapidetu dira. Kopuru hori erakunde honen jarduera arlo guztietan jaso diren kexen %7,86 da.

Honakoa izan da eragindako administrazioen araberako banaketa:

- Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorra (Eusko Jaurlaritza) ..... 128
- UPV/EHU ..... 5
- Tokiko administrazioa ..... 2

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

- Ikasleen onarpena ..... 36
- Beste alderdi batzuk ..... 24
- Bekak eta bestelako laguntzak ..... 17
- Ikastetxeak - antolakuntza ..... 17
- Eskubideak eta betebeharrak ..... 15
- Eskola-jantokia ..... 14
- Hezkuntza-premia bereziak ..... 11
- Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa ..... 10
- Lanbide heziketa ..... 6
- Eskola-garraioa ..... 6
- Hizkuntzen irakaskuntza ..... 5
- Eskolako tratu txarrak edo jazarpena ..... 4
- Ikastetxeak - instalazioak ..... 2
- Irakaskuntza artistikoak ..... 2
- Haur-hezkuntza ..... 1
- Unibertsitateko irakaskuntza ..... 1

Aurten kudeatutako kexen izapidetze xehetasunei dagokienez, nabarmendu behar da 2020an zehar jasotako kexa guztiak, 2020ko 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
167	38	129	10	99	-	20

## 2. Kexarik aipagarrienak

### 2.1. Eskola mapa - Bilboko I. Barrutia

“Deustu Barria” izenez ezagutzen den eremuan bizi diren familia batzuk kexa bat aurkeztu zuten erakunde honetan hezkuntza plangintzan ezarritako aldaketa batzuk zirela-eta (Bilboko I. barrutiko eskola mapa), zeina erreferentzia gisa erabiliko zen 2020-2021 eskola ikasturtean ikasleak hautatzeko prozesuan. Familia horiek uste zuten aldaketa horiek aukerak kentzen zizkietela baldintza berdinekin beraiek nahi zuten ikastetxeetan matrikulak egin ahal izateko.

[Eusko Jaurlaritzako Hezkuntza Sailaren](#) ordezkariekin egindako lehenengo esku-hartzean, erakunde honek jakin zuen aldaketa horiek egin zituztela Onarpen Bermeen Batzordeak CEIP Arangoitiko ordezkariak aurkeztutako alegazio bat onetsi ondoren, zeintzuek defendatu zuten I. barrutitik banatutako eragin eremu berezi bat mugatu behar zela ikastetxeak ohiko moduan funtzionatzen jarraitzen zuela ziurtatzeko.

Edonola ere, hezkuntza plangintzan edo programazioan ezarritako aldaketak sakontasun gehiagorekin aztertu ondoren, erakunde honek baloratu zuen honako oharrak egitea beharrezkoa zela:

“...egia da legezkotasun hertsiazen ikuspegitik azkenean onartutako zonakatzek betetzen duela urtarrilaren 9ko 1/2018 Dekretuaren (ikasleak onartzeari eta eskolatzeari buruzkoa) 9.1. artikuluan ezarritakoa. Hala ere, kexatu diren familien bizilekuak gutxienez ikastetxe jakin baten eragin-eremuan daude (Arangoiti HLHI), eta, beraz, aitortu beharra dago azken zonakatzek horrek gutxitu egin dituela Arangoiti aldeko balizko ikasleak onartzeko aukerak, argudio bakar bat oinarri izanik: familien bizilekutik hurbil dauden ikastetxeetan eskolatzea bultzatzea. Argudio hori benetan bultzatu nahi izanez gero, I. barrutiko beste eremu batzuetara zabal zitekeen (aurreko ikasturteetan hala egin zen), eta ez da hala egin; aitzitik, ikastetxe publikoetan zein itunpeko ikastetxe pribatuetan onartuak izateko aukera eman zaie barruti horretako beste eremu batzuetako ikasleei.

Izan ere, Arangoiti inguruko ikasleek ez bezala, barrutiko gainerako ikasleek aukera izan dute 5 puntu eskuratzeko familiaren bizilekua ikastetxetik hurbil egiteagatik, bai ikastetxe publikoetan sartzeko, bai itunpeko ikastetxe pribatuetan sartzeko. Txostenean bertan aitortzen denez, Arangoitin bizi diren ikasleei 5 puntu baino ez zaizkie eman Arangoiti HLHI n sartzeko, eta barrutiko funts publikoekin sostengatutako gainerako ikastetxeetan sartzeko, berriz, 2 puntu.

Erakunde honen iritziz, hezkuntza-administrazio horrek beharrezkotzat jotzen badu ikasleak familiaren bizilekutik gertu dauden ikastetxeetan eskolatzea, estrategia hori ahalik eta eremu gehienetara zabaldu behar du, modu objektiboan, ikasleak onartzeko arauak berdintasunez aplikatzen direla bermatzeko.

Txostenean esaten denez, zonakatzea ezin da ikastetxea aukeratzeko askatasunerako eskubidearen mugatzat hartu, baizik eta, besteak beste, baremoaren ataletako bat, bizilekuaren hurbiltasunari buruzkoa, kudeatzeko aukera ematen duen tresnatzat. Baina, hori horrela izanik, tresna hori berdintasunez aplikatu behar da, disfuntzioak — hala nola Arangoiti inguruan sortutakoa— saihestuz. Han, berriz diogu, balizko ikasleek aukera gutxiago izan dituzte Arangoiti HLHI ez den barrutiko beste ikastetxe batzuetan onartuak izateko, estrategia arrazoitu bati jarraituz, baina estrategia hori ez da modu berean aplikatu eremu guztietan.”

Jarduketa horri erantzunez, hezkuntza ordezkariak, erakunde honi jakinarazteaz gain kexak aurkeztu zituzten familien eskolatzeko eskariak bete zirela 2020-2021 ikasturterako ikasleak onartzeko prozesuan lehenengo aukera gisa adierazitako ikastetxeak adjudikatzeari zegokionez, adierazi zuten ez zutela arazorik Onarpen Bermeen Batzordean Bilboko I. barrutiko eskola mapa aldatzean sortu ahal izan ziren arazoak aztertzeko eta horiei buruz berriz ere hausnartzeko. Hala, une horretan, familia interesdunek kexak baztertu zituzten.

## **2.2. Irakaskuntza modu telematikoan egiteko eskariak osasun arazo larriak direla-eta**

Zenbait familiek, ahaideen artean bereziki zaugarriak diren eta osasun arazo larriak dituzten pertsonak izatearekin lotutako askotariko egoerak azaldu dituzte baita ere, eta Arartekoari jarduteko eskatu zioten, hala, Eusko Jaurlaritzako Hezkuntza Sailak ikastetxeetan COVID-19aren aurkako neurri osagarriak hartu zitzaizkien eta horiei esker, beraien seme-alabek ikaskuntza programa modu telematikoan egiteko aukera izan zezaten eta aurrez aurreko irakaskuntzan birusarekin kutsatzeko dauden arriskuak ekidin zitzaizkien.

Familia horien kexak jaso ondoren eta esku-hartzeko aukerak aztertu ondoren, Arartekoak beharrezkotzat jo zuen lehenengo jarduketa bat martxan jartzea. Hauxe izan zen planteamendua:

“Eskaera horien bitartez, familiek honako alderdi hauek ziurtatu nahi dituzte: derrigorrezko hezkuntzako adinean dituzten seme-alabak ikastetxeetara ez bidaltzea bezalako erabakiak ez direla hartuko absentismo-jokabidetzat, eta hortaz, jokabide

horietatik ez daitezela eratorri guraso-ahalari datxezkion betebeharrak ez betetzearekin lotutako lege-ondoriorik. Aipaturiko familien ustez, familiako kide batzuen osasuna dela-eta oso arriskutsua da COVID-19aren eraginpean egotea, eta, horren ondorioz, uste dute ezin dituztela derrigortu beren seme-alabak ikastetxeetara eramatera; azken horien osasuna baitago jokoan; izan ere, uste dute ikastetxeetan ezarritako protokoloek ezin dutela bermatu ez dagoela kutsatzeko arriskurik.

Zalantzarik gabe, kexa horien izapidetzean, kontuan hartu behar da alderdi hori, eta, nolahi ere, kasuz kasu aztertu beharko litzateke, Estatuko Abokatutzak Hezkuntzako eta Lanbide Heziketako idazkariordearen eskariz egindako txostenean ondorioztatu duen bezala, zeinaren bidez justifikatzen baita kasu batzuetan onargarria dela ikasleak ikastetxeetara ez bertaratzea.

Hala ere, lehen alderdi horretaz gain, egindako kexetan eskatzen dutena da hezkuntza-agintaritzek presaz eta erabakitaz jardutea; izan ere, ikastetxeetara ez-bertaratzea justifikatuta duten kasuak daudela ikusiz gero, familiek horretarako egin ditzaketen eskaera arrazoituak ikusita, azken batean eskatzen baitute irakaskuntza telematikoa gaitu dadila. Horregatik azpimarratzen dute behin eta berriz familia horiek orain arte onarturiko protokoloak neurri berriekin osatzeko beharra.

Jakin badakigu familia horietako batzuek hezkuntza-administrazio horretako hainbat instantziatara bideratu dituztela beren eskaerak, baina orain arte ez da argitu hezkuntza-administrazio horrek gai horri dagokionez izan dezakeen jarrera arrazoitua.”

Garrantzitsua da azaltzea lehenengo jarduketa hori urri hasieran egin zela, kexak jaso eta gutxira, eta espero zela kexak batera izapidetzea aukera onena izango zela horrelako gai garrantzitsu bat jorratzeko.

Bada, adierazi behar dugu txosten hau bukatu den unean erakunde honetan ez dugula inolako erantzun formalik jaso Hezkuntza Sailaren arduradunen aldetik. Hala ere, arduradunekin modu informalean harremanetan jarri ondoren egiazta dezakegu ikastetxeetako zuzendaritza taldeei jarraibide osagarriak proposatu zitzaizkiela eskola absentismoa kudeatzeko. Jarraibide horien artean zehazten da nola jardun behar den konfinamendua dela-eta aurrez aurreko eskola jarduerak eteten direnean eta ikasleen eta/edo beraien bizikideen osasunerako arriskutsuak diren egoerak ekiditeko zenbait ikasle eskolara joaten ez direnean, adieraziz, hezkuntza arreta ez presentziala bermatu behar dela ikastetxe bakoitzaren bitartekoen eta esperientziaren arabera.

### **2.3. Ikasle gorrei laguntzeko zeinu hizkuntzako interpretea izateko eskariak**

Ikastetxe pribatu itundu batean lanbide heziketako goi-mailako ikasketak egin nahi zituen pertsona batek kexa bat aurkeztu zuen erakunde honetan hezkuntza administrazioak zeinu hizkuntzako interprete baten laguntza izatea ukatu ziolako, eta laguntza hori beharrezkoa zuelako bere gorreria dela-eta. Hezkuntza administrazioak ukatze hori justifikatzeko adierazi zuen ez dagoela deialdi espezifikorik zeinu hizkuntzako interpreteak kontratatzeko. Nolanahi ere, kexa



horretan interesdunak berriz adierazi zuen jakin badakiela aurrekariak daudela, eta haietan ez dela izan orain dituenak bezalako eragozpenik.

Arartekoak esku hartzean ulertu zuen tratu ezberdinak (horrelakorik egonez gero) azalduko lituzketen arrazoiak ezagutzez gain, beharrezkoa dela jakitea hezkuntza administrazio horrek zergatik baztertu dituen hezkuntza premia bereziak dituzten ikasleak eskolatzen dituzten itunpeko ikastetxeetarako ezarritako dirulaguntzak gehitzea, bai eta zeinu hizkuntzako interpreteak kontratatzeke edo, hala badagokio, horretarako bestelako laguntzak ezartzeko ere.

Horri dagokionez, Arartekoak ikusi zuen dirulaguntzen jarduera honek, normalean ikasturte bakoitzean iragartzen den deialdi batean gauzatzen denak, hezkuntza inklusiboa bermatzeko konpromisoari erantzuten diola, eta, zehazki, Hezkuntza premia bereziak dituzten ikasleentzako hezkuntza erantzuna antolatzeke [ekainaren 23ko 118/1998 Dekretuan](#) jasotako aurreikuspenari; izan ere, dekretu horrek, hasiera batean, ez du inolako erreserbarik egiten itunpeko ikastetxeetan hezkuntza premia bereziak dituzten ikasleei arreta emateke baliabide espezifikoen hornidurari dagokionez.

Lehenengo erantzunean, hezkuntza administrazioak erakunde honi azaldu zizkion kexagileak adierazitako aurrekarietan hartu zituzten erabakiak justifikatzen zituzten arrazoiak, eta kasu horiek bereziki ez-ohikotzat jotzen ziren. Hala ere, ez zuten ezer adierazi zeinu hizkuntzen interpreteak kontratatzeke dirulaguntzarik ez egoteari buruz.

Horrenbestez, Arartekoak bere jarduketarekin jarraitu zuen eta azpimarratu zuen aurreko esku-hartzean galdetu zuela zergatik ez zituen zabaldu hezkuntza administrazio horrek gaur egungo laguntzak zeinu hizkuntza interpreteen kontratazioetara, eta garrantzi handiko kontua zela hori adierazi zuen; izan ere, azken finean, jakin genuen zein zen hezkuntza administrazio horren iritzia arrazoitua ikasle horiei aukeratutako ikastetxean ikasketak egiteke eskubidea aitortzearen inguruan, beste hezkuntza premia berezi batzuk dituzten eta beste motatako laguntza behar duten ikasleek aitortua duten moduan.

Azken esku-hartzeari erantzunez, Hezkuntza Saileko arduradunek hauxe aitortu zuten hitzez hitz:

*“...Hezkuntza Berriztatzeke Zuzendaritzak jakin badaki Derrigorrezke Bigarren Hezkuntzan graduatzen diren eta gero Batxilergora zein erdi-mailako edo goi-mailako Lanbide Heziketara sartzten diren gero eta ikasle gehiago gorak direla edo hezkuntza-premia bereziak dituztela. Ikasle horiei ere irtenbideak eman behar zaizkie itunpeko irakaskuntzan aritzeko; izan ere, ikastetxea hautatzeko aukera izan dezakete eta, batzuetan, itunpeko ikastetxeak etxetik hurbilago izaten dituzte ikastetxe publikoekin alderatuta.*

*Hori horrela, Hezkuntza Berriztatzeke Zuzendaritzak baloratu egin du ikastetxe publikoetan keinu-hizkuntzako interprete lanetan dabilzan langileak itunpeko*

*hezkuntzara igarotzea. Alabaina, aholkularitza juridikoaren txostenaren arabera, ezinezko da; izan ere, adierazitakoaren arabera, administrazio publikoko ikasleek ezin dute itunpeko ikastetxeetan lan egin. Horrenbestez, aukera hori baztertu dugu.*

*Kontuan hartu dugun beste aukera bat da keinu-hizkuntzako interpreteak kontratatzeko dirulaguntza gehitzea hezkuntza-laguntzako espezialistak kontratatzeko itunpeko ikastetxeen deialdian. Alabaina, arazoak daude epeekin; izan ere, Lanbide Heziketako matrikula-aldia derrigorrezko hezkuntzako eta Batxilergo bako bako beranduago hasten da. Deialdi hori eraginkorra izan dadin (itunpeko ikastetxeetan hezkuntza-laguntzako espezialistak ikasturtearen lehenengo egunetik egoteko), eskaeren epea Lanbide Heziketako benetako matrikulazioak jakin baino lehen amaitu behar da. Beraz, aukera hori baztertu dugu.*

*Epeen arazoa kontuan hartuz, bideragarriena litzateke irailerako ez-ohiko deialdi berri bat diseinatzea ikastetxe itunduetan zeinu hizkuntzako interpreteak kontratatzeko eta ondorioz, alor horretan planteatutako egoera ezberdinei erantzun ahal izateko, matrikulen eta eraginpeko ikastetxeen berri izan ondoren”.*

Erakunde honek uste du sailak ez duela aurrerapauso berririk eman ez-ohiko deialdi berri bat diseinatzeko. Baina benetan kezkarria den kontua da (horregatik jaso da kexa hau atal honetan) jakitea zeintzuk diren Hezkuntza Sailaren planak itunpeko ikastetxe pribatuetako hezkuntza premia bereziak dituzten ikasleei arreta emate aldera baliabide espezifikoak hornitzeko.

Erakunde honek sailaren bitartez Aholkularitza Juridikoaren txostena eskuratu du, eta bertan zehazten da bidegabekoa dela langile publikoentzat gordetako lanpostu ibiltariak ezartzea (entzumen eta hizkuntza espezialitateko maisu-maistren kasuan bezala) lanpostu horiek hezkuntza administrazioaren menpe ez dauden itunpeko ikastetxe pribatuetan lan egitea ahalbidetu dezaketenean; hala ere, hausnarketa horiek sailaren zerbitzura lan egiten duten eta Berritzeguneetara, lurralde ordezkarizetara edo bestelako zuzendaritza zentroetara atxikita dauden langileei aplikatzen zaizkie, betiere, gauzatutako jarduera edo funtzioak ikasleei hezkuntza zerbitzua zuzenean ematean oinarritzen direnean, kontuan hartuz zein den itunpeko ikastetxeek itunen bidez jasotzen duten finantzazioa.

Erakunde honen ustez, hausnarketa hori sakontasunez aztertu behar da, izan ere, itunpeko ikastetxe pribatuetako ikasleen hezkuntza premiei erantzutearen alorrean laguntza asko kudeatzeko orain arte ezarritako irizpideak berrikusteko eta sailak kexagileak egin duenaren bezalako kasuetan duen iritzia zehazteko beharra ezarri dezakete.

### 3. Arau- eta gizarte-testuingurua

Baiezta dezakegu hezkuntzaren arloa COVID-19aren pandemiaren urtean kalte gehien sufritu dutenen artean dagoela, izan ere, hezkuntza jardueraren, familien, ikasleen, irakasleen eta irakasleak ez diren langileen, zuzendaritza taldeen eta ikastetxe guztien egunerokotasunean askotariko ondorioak sortu dira. Horri dagokionez, 2020. pandemiaren urtean, COVID-19a izan da bi ikasturte akademikoen protagonista eta hala izaten jarraitzen du: 2019-2020 ikasturtearen bukaerakoa eta 2020-2021 ikasturtearen hasierakoa, hain zuzen ere.

Hezkuntzaren arloan egon diren gatazka nagusiak, paradoxikoa izan arren, hezkuntza administrazioek (EAEkoak barne) ezarritako bi kontrako neurrien ingurukoak izan dira: lehenengoa, 2019-2020 ikasturte amaieran ikasgeletako aurrez aurreko jarduera etetearen erabakiena da eta bigarrena, 2019-2020 ikasturte hasieran ohiko hezkuntza jarduera berreskuratzearen erabakiarena, ikasleak orokorrean ikastetxeetan ikasiz, hain zuzen ere. Bi inguruabar horiek mugatutako espazio zabalean garatu behar izan da administrazio kudeaketa. Abiapuntu horrek agerian uzten du eta azaldu egiten du administrazioek krisiari aurre egiteko emandako erantzunen bestelakotasuna, eta aniztasun hori kexagileek aurkeztutako askotariko idazkietan agertu da baita ere.

Testuinguru horren oinarrietako bat presentzialtasuna/ez presentzialtasuna da, eta esparru teorikoaren abiapuntutzat hartu behar da, izan ere, jakina den moduan, praktikan (eta bereziki ikasgelei buruzko neurrietan) ezarritako administrazio erabakiak malguak izan behar ziren egoera aldakorretara egokitu ahal izateko, osasun larrialdiaren bilakaera eta ikastetxe bakoitzeko ezaugarrien arabera horrek izandako bilakaera kontuan hartuz: hezkuntza mailak, eskuragarri zeuden espazioak, emandako zerbitzu osagarriak (garraioa eta jantokia) eta giza baliabideak eta baliabide materialak. Ziurtasun gutxiko eta zalantzagarritasun askoko aldia da.

Neurriak nagusiki Eusko Jaurlaritzako Hezkuntza Sailak sortutako protokoloen bitartez ezarri dira, zeintzuek pandemiaren ez-ohiko egoeratik xedatutako araudiaren babesean, hezkuntza publikoaren zerbitzua ematen jarraitu ahal izatea ahalbidetu duten ekidin ezin daitezkeen eraginekin, betiere bermatuz hezkuntza eskubideak urratzen ez zirela; ez dugu ahaztu behar aldaketa horiek direla-eta ondorioak sortu direla ez bakarrik eskola biztanlerian eta hezkuntza komunitateko kideetan, baizik eta alarmaren tamaina dela-eta, bizilagun guztietan.

2020an, bestalde, Hezkuntza Sailaren zuzendaritza taldeko kideak aldatu dira uztailleko hauteskundearen ondoren Eusko Jaurlaritza berria sortu eta gero.

Sailburu berriak, berak hala eskatuta, Hezkuntza Batzordearen aurrean hitz egin zuen legebiltzarrean urriaren 28an [XII. Legealdian Hezkuntza Sailaren jardun-ildo nagusien berri emateko](#). Horien artean nabarmentzekoa da hezkuntza lege berri bat onesteko asmoa adierazi zuela elkarrizketa, konpromisoa eta erantzukizuna oinarri hartuz hezkuntza hitzarmen berria finkatzeko.

Estatuan, eztabaida sakona egon zen orain dela gutxi Hezkuntzaren maiatzaren 3ko 2/2006 Lege Organikoa aldatzen duen [abenduaren 29ko 3/2020 Lege Organikoa](#) onetsi aurretik. Zioen azalpenean jasota dagoen moduan, lege horren xedea da Hezkuntza kalitatea hobetzeko abenduaren 9ko 8/2013 Lege Organikoan sustatutako aldaketak lehengoratzeta eta derrigorrezkotzat jotzen diren aldaketak gehitzea hezkuntzaren egungo erronkei aurre egiteko, Europar Batasunak eta UNESCOk 2020/2030 urteetarako finkatutako helburuekin bat eginez.

#### **4. Herritarren eskubideen egoeraren balorazioa**

Erakunde honek Eusko Legebiltzarrean urtero aurkezten dituen txostenetan beti gehitzen du bere kontrolpean dauden administrazio publikoek informazioa emateko betebeharraren betetzea baloratzen duen apartatua.

Garrantzitsua da azpimarratzea balorazio hau egitean bereziki jorratu dela beti informazioa emateko betebeharrak hori azpimarratzea eta Arartekoari agindutako funtzioak erabat betetzen direla bermatzearen beharrezkin lotzea. Logikoa denez, erakunde honi espedienteak arrazoituta ebazteko beharrezko informazioa ematen zaionean eta gainera, epeak betetzen direnean, orduan bakarrik da posible bermatzea erakunde honen zeregin propioek gutxieneko eraginkortasuna dutela.

Hala ere, gure txostenetan jaso dugun moduan, Arartekoa beti ulerkorra eta zuhurra izan da, eta administrazioei laguntzea eskatu eta gogorarazi dienean administrazio kudeaketan eragin ahal izan duten aldagaiak beti haztatu izan ditu.

2020an, COVID-19aren pandemia egoera dela-eta, erakunde hau askoz ere zuhurragoa izan da jasotako kexen eraginpekoak ziren administrazioei laguntza eskatzerako orduan, bereziki alarma egoera deklaratu ondorengo hasierako asteetan, jakina den moduan, larriki baldintzatu baitzen erakunde publiko guztien ohiko jarduera.

Horri dagokionez, Arartekoa izan da administrazio publikoekin zituen izapidetzeetan epeak malgutzeko ekimena ezarri duena eta modu paraleloan, kexak aztertzeke eta ebazteko hain formalak ez diren bideak gaitu dituen.

Gainera, 2020an, aurreko apartatuan adierazi bezala, Eusko Jaurlaritzako Hezkuntza Saileko zuzendaritza lantaldea aldatu zen.

Inguruabar horiekin, kontu askoren izapidetzea gehiegi luzatu zen. 2.2 puntuan azaldutako kexa horren adibide garbia da, baina egia da beste adibide batzuk ere badaudela, ez bakarrik pandemiarekin zerikusia duten kontuengatik (ikastetxeetan ezarritako protokoloak, eta abar), baizik eta pandemiarekin loturarik ez duten bestelako kontuengatik baita ere (Bilboko Ikastetxe Alemanean gaztelania eta euskara eta espainiar eta euskal kultura ikasketak ezartzea, eta abar). Arartekoak espero du arazo horiek hurrengo hilabeteetan jorratzea.

Lehenengo balorazioa egin ondoren aitortu behar da arazoak arazo, administrazioaren ohiko jarduera aldatua izan zen lehenengo hilabeteetan, zenbait kasutan ezarritako baliabide informalei esker erakunde honetako eskariak jorratu eta bete direla, besteak beste, jantokietako bekei buruzkoa. Hezkuntza arduradunek bereziki lankidetzan aritzeko prestatutasuna izan zuten gai horretan eta ez zuten zalantzarik izan neurriak ezartzeko. Neurri horien artean dago ikastetxeetara bidalitako instrukzioa, berehala beken familia onuradunei jantokiko gastuen laguntzak ordain ziezazkieketen.

Era berean, ohiko moduan izapidetu dira aurrez aurreko irakaskuntza martxan jarri ondoren egindako kexa batzuk; kexa horiek, ardura pertsonalak eta lanekoak bateratzeko ezinbestekoa bihurtzen ari den zerbitzu osagarri batekin lotutakoak izan dira, hau da, eskola jantokiaren zerbitzuarekin.

lido berari jarraitu dio hezkuntza arloan oso ohikoak diren kexen izapideak, honakoei buruzkoak: ikasleak onartzeko gaiak, hezkuntza premia bereziak dituzten ikasleentzako laguntzak eta erakunde honek aurretiaz jardun duen gainerako kexak. Azken hori izan zen kexa baten hizpide, non anai-arreba bikiak ikasgela berean edo ezberdinetan eskolaratzearen gaia jorratzen zen. Beste kasu batzuetan bezala, familien ikuspegia eta hezkuntza administrazioarena kontrakoak ziren; familiak ohiko moduan bikiak ikasgela berean egotearen aldekoak izaten dira, eta, hezkuntza administrazioa espazio ezberdinetan egotearen aldekoa izan ohi da. Arartekoak, aurreko esku-hartzeak direla-eta, gai horri buruz duen iritzia eman du, modu laburtuan hauxe adieraziz: ikastetxeen eta familien artean desadostasunak dauden kasuetan, kontuan hartu behar dira, beste alderdi batzuen artean, familien nahiak. COVID-19ak izan duen eragina albo batera utzi gabe, biki biren kasuaren berri izan genuen; ikastetxeak hasieran ezarritako irizpidea albo batera utziz, azkenean ikasgela berean ikasten daude, familiak nahi bezala.

Beste kasu batzuk aipatu behar dira aldeko ebazpena izan dutelako, nahiz eta zuzenean Hezkuntza Sailarekin loturarik ez izan. Hala, pandemiak hezkuntza agindu askotan izan duen eragina unibertsitateko ikasketak egin ahal izateko kexa batzuen hizpide izan da. Zehazki, Batxilergo ikasketak bukatzen ari ziren ikasle batzuen kasua izan zen, zeintzuek Batxilergoa bukatu ondoren, 2020-2021 ikasturtean Euskal Herriko Unibertsitatean ikasi nahi zuten, Haur Hezkuntzako Gradua eta Lehen Hezkuntzako Gradua, zehazki. Ikasketa horiek gauzatu ahal izateko baldintzetako bat egun jakin batean euskararen hizkuntza ezagutzak (B2 maila) egiaztatzeko ziurtagiriak izatea zen. Horretarako, betekizun hori betetzen ez zuten ikasleek, pandemiaren aurretik unibertsitatez kanpoko erakundeek antolatutako azterketak egiten zituzten, baina pandemiaren ondorioz azterketa horiek atzeratu behar izan zituzten, eta beraz, ikasleek ezin zuten egiaztatu edo arazoak izan zituzten epearen barne egiaztatzeko probak gainditu zituztela. Azkenean, unibertsitateak erabaki zuen 2021-2022 ikasturterako betekizun hori atzeratu egingo zuela, eta horrela konpondu zen arazoa.

Edonola ere, aitortu beharra dago hezkuntza arduradunek karga eta presio handia izan dutela COVID-19aren pandemiak hezkuntzan sortutako arazo larriak

kudeatzeko, eta, beharbada horregatik ezin izan dira jorratu Arartekoak azken urteetan aipatutako beste gai batzuk; hala ere, sailburuak Eusko Legebiltzarrean egindako esku-hartzean onartu zuen pandemiak agerian utzi duela euskal hezkuntzaren eredia hobetzeko beharra dagoela testuinguru ekonomiko eta sozial berriari aurre egiteko.

Gai guztien artean nabarmendu nahi dugun beste bat eskola segregazioari aurre egiteko arazo larrian jorratzeko dauden erronkena da.

Aurreko urteko txostenean bereziki aipatu genuen Ordizian gertatzen ari dena; udalerrri horretan desoreka argia dago Haur Hezkuntzako eta Lehen Hezkuntzako ikastetxe publikoetako ikasleen eskolarizazioan. 2019ko azaroan, erakunde honek Eusko Jaurlaritzako Hezkuntza Sailari gomendatu zion ebaluatzeko hartutako plangintza erabakiak, eta hala bazegokion, zehazteko ikasleen banaketa orekatuagoa izateko neurri zuzentzaileak. Hezkuntza Sailak orduan adierazi zuen gomendioa beteko zuela, baina egia dena da erakunde honek jarraipen lana egin arren, dirudienez sailak orain arte ez duela aurrerapausorik eman. Ondorioz, Arartekoak jarduketa gehigarria hasi du 2020-2021 ikasturterako ezarritako ikasleen onarpen prozesua aztertzeko.

Eskola segregazioak sortutako hezkuntza eta gizarte desberdintasuneko egoera horiek bereziki kezagarriak dira orain dela gutxi sortutako ekimen batzuetarako, besteak beste "*Euskal Eskola Publikoaz Harro*" delakoarentzako; ekimen horretako ekarpenak eta sektoreko agenteek egiten dituzten gainerakoak elkarriketa, konpromiso eta erantzukizun estrategian baloratu eta aztertu beharko lirateke oso beharrezkotzat jotzen den hezkuntza hitzarmen berri bat sortzeko aurrerapausoak eman daitezten.

Eta bukatzeko, hezkuntza komunitateko eragile guztiei (irakasleak, zuzendaritza taldeak, ikasleak, familiak, eta abar) eskerrak eman nahi dizkiegu, izan ere, beraien lanari esker, ahal izan den heinean gutxitu egin dira pandemiak hezkuntza eskubideari dagokionez sortutako kalteak, eta horren adibide garbia da ikastetxeak berriz ere ireki izana eta 2020-2021 ikasturtean aurrez aurreko irakaskuntza martxan jarri izana. Espero dugu osasun egoeraren bilakaerak ildo horri jarraitu ahal izatea ahalbidetzea.

### 3. Ogasuna

#### 1. Arloa kopurutan

2020an 121 kexa aurkeztu dira ogasun arloan, eta erakunde honetan izapidetu diren kexa guztien %5,66 izan da hori. Honakoa izan da eragindako administrazioen araberako banaketa:

- Tokiko Administrazioa..... 79
- Foru Administrazioa ..... 26
- 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..... 28
- Tasak ..... 27
- Tokiko zergak ..... 24
- Foru zergak ..... 22
- Prezio publikoak ..... 14
- Beste alderdi batzuk ..... 6

Urtea ixtean aipatu arloan aztertu ditugun kexen izapidearen xehetasunari dagokionez, 2020ko abenduan honakoa izan da informazio estatistikoa:

GUZTIRA	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
222	128	94	15	38	32	9

Era berean, zehaztu beharra dago aurreko urteetan aurkeztu ziren herritarren kexen kudeaketak baldintzatu duela aipatu arloan jasotako kexen azterketa, izan ere, jarduketa eskaera horien izapideak ezin izan ziren amaitu abiarazi ziren ekitaldian.

## 2. Kexarik aipagarrienak

Ogasun Arloan jorrotutako herritarren kexak askotarikoak izan direnez, zaila da horiek aukeratzea. Hala ere, gehienak tokiko zergapetzearekiko desadostasunen ingurukoak dira. Dena den, tokiko administrazioa da herritarrekin harreman zuzenena duen administrazioa.

Tokiko zergapetzearen esparruan, hiri lurren balio gehikuntzaren gaineko zerga eta ondasun higiezinaren gaineko zerga dira desadostasun gehien sortzen dituztenak. Hala ere, 2020an, arazo berriak sortu dira pandemiarekin lotuta, izan ere, herritarrak ez daude ados eta zalantzak dituzte toki erakundeek udaletako kirol jardueren eta instalakuntzen ordaindutako kuotak konpentsatzeko eta itzultzeko ezarritako proposamenen inguruan.

Konfinamenduaren eta normaltasun berrian eta alarma egoera bigarren aldiz deklaratu ondoren ezarritako neurrien ondorioz, udalerrak itxi dituzte eta udal instalakuntzetarako sarbideak mugatu dituzte. Horren ondorioz, ezin izan dira udalaren kirol instalakuntzak ohiko moduan erabili, eta programatutako jardueren hasierako baldintzak aldatu egin dira. Udaleko zerbitzu eta jardueretan ezarritako mugatze eta aldaketa horiek, erabiltzaile askoren ustez, ordaindutako kuoten itzultzeak gainditzen dituzten zenbatekoekin konpondu behar dira.

Hiri lurren balio gehikuntzaren gaineko zergari dagokionez, badirudi zerga hori hiru lurralde historikoetan arautzen duten Foru Arauetan 2017an ezarritako aldaketekin, zerga horri lotutako auziak gutxitu direla, eta dirudienez, kaudimen ekonomikoa adierazten ez duten egoerak zergapetzera ez bideratzeko baliagarriak izan dira.

2017an, Konstituzio Auzitegiak modu partzialean onetsi zituen azaldutako konstituzioaren aurkako gaiak, eta, ondorioz, zenbait artikuluko konstituzioaren aurkakotzat edo hutsaltzat aitortu zituen, besteak beste, Gipuzkoan eta Araban hiri lurren balio gehikuntzaren gaineko zerga arautzen zuten foru arauetakoak; baina, balio-gehitzerik ez zegoen kasuetan bakarrik izan zen horrela, subjektu pasiboari egoera hori egiaztatzeko aukera kentzen zitzaienean.

Foru arauetako aldaketari esker, zergaren subjektu pasiboak lurren balioa ez dela handitu egiaztatzen duten frogak aurkezteko aukera izan dezan<sup>5</sup>.

Hala, lurren balio gehikuntzaren gaineko zerga-betebehar nagusia sor dadin, beharrezkoa izango da lurren balio-gehikuntza bat gertatzea, haien jabetza edozein

---

<sup>5</sup>- 2/2017 Foru Dekretu-Araua, martxoaren 28koa, hirilurren balio gehikuntzaren gaineko zerga aldatzen duena. (GAO 64, 2017-03-31)

Foru Gobernu Kontseiluaren 3/2017 Zerga Premiazko Araugintzako Dekretua, martxoaren 28koa, hiri lurren balio gehikuntzaren gaineko zerga arautzen duen zergarekin lotua. (ALHAO 40, 2017-04-05)

- 3/2017 Foru Dekretu Arauemailea, ekainaren 20koa; honen bidez, Hiri-lurren Balioaren Gehikuntzaren gaineko Zergari buruzko 1989ko ekainaren 30eko 8/1989 Foru Araua aldatzen da. (BAO 119, 2017-06-22)



tituluren bidez eskualdatzeagatik edo lur horien gaineko jabaria mugatzen duen edozein gozamen eskubide errealean eratu edo eskualdatzeagatik.

Horrek, hasteko, lurren balio-gehikuntza gertatu dela zehaztu behar izatea eskatzen du; foru-arauei jarraikiz, horretarako, honako hauek konparatuko dira printzipioz: ondasunaren erosketa-balioa edo, hala badagokio, jabaria mugatzen duen edozein gozamen eskubide errealearen eraketa edo eskualdaketa balioa eta eskualdaketa balioa. Toki-erakundeek ezin izango diete balio horiei gastu, hobekuntza eta kontzepturik gehitu, ez eta balioa denbora igarotzearen ondorioz eguneratu ere. Balio-gehikuntzarik egon ez bada, zerga-betebehar nagusia ez da sortzen.

Hala ere, lurren balio-gehikuntzarik ez dagoen kasuetan ere zergapekoek obligazio formalak bete beharko dituzte, hau da, eragiketaren berri eman beharko dute, eta, batez ere, erosketa balioa zein eskualdaketa balioa justifikatzen dituzten dokumentuak erantsi beharko dituzte.

Hiri-lurren balio-gehikuntzaren gaineko zerga likidazio-sistemaren edo autolikidazio sistemaren bidez likida daiteke. Hautatutako sistemak garrantzi handia hartzen du, eragina baitu likidazio edo autolikidazioa zuzentzeko eskaera aurkezteko epean eta, beraz, bidegabeko diru-sarrerak itzultzean. Arazoaren arrazoia hau da: HLBGZaren autolikidazioaren kasuan autolikidazioa zuzentzeko eta bidegabeko diru-sarrerak itzultzeko eskaera egiteko epea lau urtekoa<sup>6</sup> da; zergaren likidazioa aurkaratzeko epea, berriz, hilabetekoa.

Gaur egungo kexetan argi geratzen da zergadunek, konstituzioaren aurkakotasunaren adierazpenaren irismen errealearen berri ez dutelako edo aholkularitza profesional egokirik ez dutelako, ez dutela modu formalean eta ezarritako epeetan eragiketaren aitortzea aurkezten, eta, beraz, ez dutela zerga administrazioan aurkezten lursailaren balioaren gehikuntzarik ez dagoela egiaztatzen duen dokumentazioa.

Egindako likidazioaren errekurtsio faseko eskuratze unean ordaindutako kontzeptu zehatz guztiak eta ondorengo ondasun higiezinaren eskualdatzean lortutako azken zenbatekoa argitu ondoren, erreklamazio horiek jorratzen dira, likidazioak balio gabetzen dira eta ordaindutako zenbatekoak itzultzen dira.

**Ondasun higiezinaren gaineko zergaren kuota likidoari aukerako errekaratu bat aplikatzeak eragindako zergadunen gaitzespena eragin du.**

Errekargua hau bizitegi-erabilera duen ondasun higiezinaren kasuetan soilik aplikatzen da, ondasun higiezina subjektu pasiboaren edo, errentamenduz edo lagapen bidez, beste pertsona batzuen ohiko bizilekua ez denean. Zergaren kuota ordainagiriarekin batera bidaltzen da.

---

<sup>6</sup> 5 urtekoa Arabako Lurralde Historikoan (Arabako zergei buruzko otsailaren 28ko 6/2005 Foru Arau Orokorren 65. artikulua, preskripzio epea aldatzeari buruzko martxoaren 11ko 8/2013 Foru Arauaren 1. artikuluko lehenengo zenbakiak emandako idazketa duena; ALHAO, 2013-03-20).

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

Administrazio-jarduera egoki gisa, aipatu behar da Barakaldoko Udalak aldatu egin duela 2020. urterako OHZ arautzen duen zerga-ordenantzaren testua, benetako bizilekua errazago egiaztatzeko, zerga sortzen den datan bizileku hori udal erroldan agertzen ez bada. Era berean, mendekotasuna sartu du bere zerga-ordenantzan, errekargu hori ezartzetik salbuetsita egotea justifikatzen duen kasu bezala, bai mendeko pertsonak zaintzaileen etxera joan behar dutenean, bai zaintzaileek mendeko pertsonak artatzeko beren ohiko bizilekua utzi behar dutenean.

Udal tasa eta prezio publikoen arloan, **erroldatuta izateari buruzko irizpidearen erabilera orokortzea** azpimarratu behar da; izan ere, zerbitzu publikoak erabiltzeagatik ordaindu beharreko tarifak kuantifikatzeko faktore bihurtu da. Udalerrian erroldatuta daudenentzat eta ez daudenentzat tarifa desberdinak ezartzeak desberdintasunak sortzen ditu zerbitzu publiko bera erabiltzen dutenen artean. Desberdintasun horiek, printzipioz, ez dute zerikusirik kontribuzio-ahalmenari buruzko irizpide orokorrekin, eta printzipio konstituzional batzuen kontrakoak dira (hala nola berdintasun printzipioaren, diskriminaziorik ezaren eta botere publikoen arbitrariotasunaren debekua ezartzen duen printzipioaren kontra daude); hori dela eta, erroldatzeari buruzko aipamenak ezabatu beharko liriateke udal zerbitzu publikoen erabiltzaileek ordaindu behar dituzten prezio publikoak eta tasak kuantifikatzeko irizpideen zerrendatik.

Halaber, [2020ko uztailaren 7ko ebazpenaren bidez](#), Arartekoak [Mungiako Udalari gomendatu zion](#) berriz azter zitzala bere kirol-instalazioen tarifak, guraso bakarreko familiak (kide gutxiago izan ohi dituztenak), sustatzeko ikuspegi integratzailea oinarri hartuta. Zaurgarritasun egoeran dauden familia guztiak babesteko eta sustatzeko (horien artean daude guraso bakarreko familiak), diskriminazio positiboko neurri zehatzak ezarri behar dira, hala, guraso bakarreko familiak errotuago dauden familiekin parekatuta aitortuak izateko.

Merkataritza lokalen jarduerak eten diren aldian zaborren tasa kobratu izana ere aurkeztutako kexen hizpide izan da.

Erakunde honek kexaren eraginpeko udalari horren berri ematen dio, hala, une honetan jarduerarik gauzatzen ez den merkataritza lokaletako titularren zerga karga arintzeko neurriak ezarri daitezten. 2020an, egoera hori asko larriagotu da pandemiaren ondorioz.

Zaborren tasa kobratzearen arrazoia da, modu erreal eta eraginkorrean subjektu pasiboentzat eskuragarri dagoen zerbitzu publiko bat ematen dela. Hau da, derrigorrez jaso beharreko zerbitzua da, eta, beraz, ondasun higiezinaren titularrek zerbitzu horren kostuak finantzatzeko ekarpenak egin behar dituzte, albo batera utzita zein den zerbitzuaren erabilera eraginkorra.

Tokiko erakundeek merkataritza adarraren tarifa merkeena ezartzen diete jarduera ekonomikoa gauzatea posible duten, baina, hala ere, jarduerarik gauzaten ez duten lokalei.

Gainera, 2020an, tokiko erakundeek ez-ohiko neurriak ezarri dituzte udalerrietako jarduera ekonomikoa sustatzeko eta babesteko, eta horrenbestez, tasa horren ordainarazpenean eraginak sortu dira. Adibidez, "Bilbao Aurrera" planean zerbitzu horren prestazioari lotuta aplikatutako zerga neurriak aipatuko ditugu. Plan hori gizarte kohesiorako eta hiribilduko ekonomia, enplegua eta kultura berraktibatzeako premiazko neurriei buruzkoa da, COVID-19ak sortutako egoera kontuan hartuz.

Plan horren bidez, 2020ko ondorioekin, saltokietarako ezarritako tarifak % 95 murriztu dira Zaborra jasotzeko zerbitzu prestazioagatik tasen zerga ordenantza arautzailean. Murrizketa hori 90 egunean aplikatuko zaie tasa ordaintzera behartuta egoteaz gain, ezinbestekotzat jotzen ez diren jarduerengatik zergak ordaintzen dituzten eta aurrez aurreko jarduera eten behar izan duten pertsonen, COVID-19ak sortutako osasun krisia kudeatzeko alarma egoera deklaratu zuen araudiarekin bat eginez.

Era berean, nagusiki, toki erakundeek adostu dute 2021eko ekitaldian udal zergak eta tasak bere horretan utziko dituztela.

Foru zergen kudeaketa, eta, bereziki, **pertsona fisikoen errentaren gaineko zerga** dela-eta, kexa asko aurkeztu dituzte herritarrek, eta, batzuetan, modu egokian konpondu ahal izan dira arazoaren eraginpeko foru ogasunen artean lankidetzak bideak ezarriz.

Hala, Bizkaiko eta Gipuzkoako foru ogasunen artean higiezin bat besterentzean biziarteko gozamen eskubidea baloratzeko irizpide bakar eta komuna ezartzean, aurrerapausoak egin dira eta herritar baten kexa modu egokian konpondu ahal izan da.

Biziarteko gozamen eskubidearen balorazioa egitean kontuan hartu behar da, horrek jabearengan sortzen duen karga gutxiti egiten dela denbora igarotzen joan ahala, eta, beraz, denborarekin, eskubide horrek jabetzaren eskubide osoarekiko garrantzia galtzen duela. Foru ogasun biek balorazio irizpide berdina onartzean, aldatu egin dira ondasun higiezin bat besterentzetik sortutako ondare irabaziaren kalkulak, 2018ko pertsona fisikoen errentaren gaineko zergaren autolikidazioetan egindakoak (familia bereko hiru kiderenak ziren, hasiera batean ondasun higiezin horren besterentzetik sortutako ondare irabaziaren % 100en gaintik zergak ordaindu zituztenak).

Higiezinaren jabetza banatuta zegoen jaraunspen moduan hura jaso zutenetik. Jaraunspena, beraz, amaren (gozamen eskubidearen titularra) eta jabetza soilaren eskubidea zuten alaben artean banatuta zegoen. Ikusirik foru ogasun biek irizpide ezberdinak erabili zituztela 2018an ondasun higiezinaren salerosketarako besterentzea egin zenean gozamen eskubidearen balioa zenbatzeko, bi alabek oso modu ezberdinean ordaindu zituzten zergak, egoiliarrek ziren lurralde historikoaren arabera, eta, beraz, bakoitzak zegokion lurralde historikoan aurkeztu zuen zergaren autolikidazioa.

**Zerga-administrazioaren funtzionamenduari dagokionez**, herritarrek aurkeztutako errekurtsioak eta erreklamazioak berariaz eta dagokion epean ez ebatzea da, erreklamazio askotan, herritarrek Arartekora jotzeko hasierako arrazoiak. Halaber, nabarmentzekoak dira bai ordainketa zatikatzeko eskaerak ukatzeari, bai ondasunen enbargoa betearazteari buruzko erreklamazioak.

Zerga-administrazioak, une guztietan, aukera eman beharko luke pilatutako zorrak zatiketara ordaintzeko, zordunaren ekonomia-egoera zehatza aintzat hartuta, batez ere, zorduna zaurgarritasun-egoeran badago. Halaber, [Prozedura Zibilaren Legean](#) ezarritako mugak errespetatu behar ditu bere jardunean. Izan ere, lege hori eman da zordunak bere zorrak ordain ditzan, dituen baliabideak hondatu gabe.

Arartekoak aztertu dituen diru-bilketa prozedurek pandemiaren aurreko zorrak izan dituzte hizpide, eta, beraz, 2020 hasieran jada zailak ziren egoera sozio-ekonomikoak jorratzen zituzten. Zergadun horien zor metatuaren ordainketa egingarria izateko modu bakarra da ordainketa pixkanaka eta modu egituratuan egin ahal izatea ahalbidetzea, egutegi bat errespetatuz, eta zergadunen behar oinarritzkoenak bete ahal izatea arriskuan jarri gabe. Horrek zergadun horiek bermeak aurkeztetik salbuestea eta ordainketa egutegiak ahalik eta gehien zabaltzea eskatzen du.

Asmo horri jarraikiz, Arartekoak bi iradokizun egin ditu, bata [Gasteizko Udaleri egindako 2020ko uztailaren 27ko ebazpena](#), eta bestea, [Bizkaiko Foru Aldundiari egindako 2020ko uztailaren 20ko ebazpena](#); hala, azpimarratu zuen, diru-bilketa arauen aurreikuspenak aldatu behar zituztela, zaurgarritasun egoeran dauden familiek baldintza duinetan eta zatikatuta ordaindu ahal izateko administrazio horietan dituzten zorrak.

Txosten hau bukatu zen egunean, Gasteizko Udalak ez zion Arartekoari berariaz adierazi egindako iradokizuna onartuko zuen edo ez. Edonola ere, toki erakunde horrek behin-behinean argitaratutako 2021eko ekitaldirako zerga ordenantzak aldatzen dituen espedienteetan jasota dago 2021ean zorrak zatikatzeko gehienezko epea luzatu zela, 24 hilabetetik 60 hilabetera (5 urte), hain zuzen ere.

Bizkaiko Foru Aldundiak, bere aldetik, Arartekoari esan dio une honetan ez duela beharrezkotzat jotzen diru-bilketa araubideko aurreikuspenak aldatzea: *“baduela erregulazio bat, eta horrek nahikoa malgua den esparru bat ezartzen duela zerba-*

*betebeharrak betetzeko ordainketa geroratzea edo zatikatzea behar duten zergadunek unean-unean duten finantza-egoerari egokitutako baldintzetan lor dezaketela bermatzeko.*

*Eta, gainera, arauketa hori nahikoa orekatuta da, gure ongizate-estatuaren eredia osatzen duten gastu publikoei ahalik eta kalte guztien egiteko eta, aldi berean, zergadunen finantza-zailtasunen aldi baterako egoerei aurre egiteko; beraz, gure ustez, ez da egokia une honetan arau-aldaketak egitea, are gehiago iaz Zerga bilketako Erregelamendu berri bat onartu zenean, malgutuz eta zabalduz.”*

Bizkaiko Foru Aldundiak, bestalde, eskari berezia ohiko atzerapen batera bideratu zuen, eta kexagileak jada ordainduta zuen horren bermea, eta, beraz, zati batean hileko kuoten zenbatekoaren zorroztasuna arindu zen. Ordainketen egutegia aurkeztutako bermearen gehienezko iraupen epera egokitu zen.

Gainera, 2020ko abenduan Bizkaiko Foru Aldundiak Bizkaiko Batzar Nagusiei eskatu zien diru-bilketa araubidea aldatzeko, COVID-19ak eta pandemiaren bigarren agerraldiaren ondorioz berriz ere ezarri ziren euste neurriek sortutako krisi handiaren ondorioak arintzeko, bereziki, pandemiaren lehenengo agerraldian jada kalte larriak jasan zituzten sektore ekonomiko zehatzetarako ezarri zirenak.

Bukatzeko, aipatu behar da zerga administrazioek ezarritako joan-etorrien mugaketak eta higiene eta espazio publikoetako urruntze sozialetako neurriek eta bereziki aurrez aurreko arretaren mugaketek, kontaktua eta zergadunei emandako arreta zailagoa egiteaz gain, defentsarako eta errekurtsioak aurkezteko aukera errealak murriztu dituztela. Arrakala digitalak eta sinadura elektronikoa egiteko sistemaren faltak eta erregistro publikoetan errekurtsioak aurkezteko aurretiazko hitzordua eskatu beharrak erreklamazio batzuk denbora eta modu egokian sustatzea zaildu eta oztopatu dute.

### **3. Arau- eta gizarte-testuingurua**

COVID-19aren pandemiaren osasun eta ekonomia ondorioak direla-eta, herritarren egoera sozioekonomikoa asaldatu da, eta, ondorioz, araudia egokitu behar izan da.

2020an, ohiko zerga neurriez gain, pandemiaren ondorioz sortutako krisi larria dela-eta (ondorio horiek oraindik ez dira bukatu), ohiz kanpoko arauen onespren mordoa egin dira, eta gure zerga sistemako zerga nagusiei eragiten dieten neurri asko onetsi dira, eta, askotan, neurri horien indarraldia laburra izan da, eta, beraz, ez dira foru arauetan txertatu, izan ere, xedapenetan jaso dira.

Araudi ugaritasun hori toki erakundeetan ere gertatu da, izan ere, ez-ohiko moduan eta ohiko epeetatik kanpo foru ordenantzak aldatu dituzte, 2020ko ondorioekin ezarri ahal izateko zergadunek likidazio gehiago izateko neurriak eta COVID-19aren osasun krisiaren ondorio ekonomikoak arintzekoak. Modu horretan, zerga egutegietan atzeratzeak ezarri dira, aldi baterako hobariak gehitu dira, eta abar.

Sarrera honetan ezinezkoa da pandemian onetsi diren zergei buruzko foru arau eta tokiko arau guztiak aipatzea. Hala ere, denboran zehar arau horien segida gidatu duten zuzentarauak aipatu nahi ditugu modu laburrean. Gainera, neurriak azkar onetsi behar izan direnez eta egoera soziosanitarioaren inguruko zalantzak zeudenez, batzuetan, neurriak aldatu edo gehitu egin behar izan dira.

Beraz, estatuko gobernuak alarma egoera deklaratu eta egun gutxi igarota, hiru lurralde historikoen premiazko zerga neurrien lehenengo multzoa onetsi zuten. Horretarako, araudi tresna batzuk erabili zituzten, foru erakundeen baimena ematen dietenak premia arazoak direla-eta maila handiagoa duten zerga neurriak hartzeko; ondoren, neurri horiek Batzar Nagusiek baliozkotu behar dituzte.

Premiazko zerga neurrien lehenengo multzo hori iragankorra izan zen eta osasun larrialdiak ekonomiaren sektore zaurgarrietan sortutako inpaktu ekonomikoa arintzeko onetsi zen, nagusiki, mikroenpresentzat, enpresa txikientzat eta langile autonomoentzat bideratu zelarik, horien likidezia bermatuz. Neurri horien oinarri nagusiak hauek izan ziren: epe batzuk etetea edo luzatzea, zerga prozesuaren izapidetzeak etetea, zerga zorrak atzeratzea, premiamendu probidentzien jakinarazpenaren etete iragankorra aplikatzea eta enpresari indibidualak PFEZren kontura egin beharreko zatikatutako ordainketa jakin batzuk egitetik salbustea.

Era beran, zergadunek pertsona fisikoen errentaren gaineko zergan eta balio erantsiaren gaineko zergan aurreratutako kuoten itzulketak bizkortu ziren.

Bigarren fasea neurrien arintze aldi gertatu zen, eta, bertan, epe batzuk luzatu ziren lehenengo fasean luzatutako zerga betebeharrak betetzeko. Hala, nabarmentzekoa da lehenengo ordainketa epea 2020ko ekainaren hasierara luzatu zela zerga administrazioak egindako likidazioei zegokienez eta irail bukaerara arte luzatu zela oinordetzen eta dohaintzen gaineko zergaren eta ondare eskualdaketen eta egintza juridiko dokumentatuen gaineko zergaren aitortpenak eta autolikidazioak aurkezteko epea, horiek modu telematikoan aurkezteko betebeharrak ez zutenentzat, hain zuzen ere.

Horrez gain, pertsona fisikoen errentaren gaineko zergaren, ondarearen gaineko zergaren eta sozietateen gaineko zergaren kanpainetan zerga betebeharrak betetzeko epeak luzatu ziren, zergadunek arazoizko epeak izan zituzten segurtasunez zerga betebeharrak betetzeko. Sozietateen gaineko zergan, gainera, galerak konpentsatzeko neurriak ezarri ziren, *carry back* izenekoak.

Zerga neurrien bigarren multzo horretako helburuak izan ziren jarduera gelditzearen ondorioz jarduera ekonomikoak gauzatzen zituzten zergadunen likidezia falta arintzea, ekintzailtza sustatzea eta enplegu egonkorra eta kalitatezkoa sortzea; horretarako, foru zerga araudian indarrean zeuden pizgarriak gehitu ziren. Bizkaiaren eta Gipuzkoaren laugarren helburua izan zen saltoki txikien eraldaketa digitala sustatzea. Bukatzeko, atzeratzeen ez-ohiko araubide berri bat zehaztu zen, COVID-19ari lotutako zenbait zerga zorri lotuta.

Urrian berriz ere luzatu ziren onetsitako premiazko zerga neurriak eta zerga tratamendu batzuk doitu ziren.

Azkenik, 2020ko abenduan, hiru foru aldundiek laugarren neurri multzoa onetsi zuten. Horren bitartez, 2021era arte luzatu zituzten martxotik aurrera onetsitako neurri gehienak, autonomoei, mikroenpresei eta ETE-ei laguntzekoak, hain zuzen ere. Horrez gain, pertsona fisikoen errentaren gaineko zergan neurri berriak onetsi ziren, eta beste batzuen artean, zerga horren aitortpena egiteko betebeharrean eragin zuen horrek. Gainera, administrazio publikoek COVID-19aren ondorioz autonomoei emandako zenbait laguntza salbuetsi zituzten, BGAEen eta ABEEE edo EEE egoeran zeuden pertsonen erreskatearen zerga tratamendua hobetu zen eta langile autonomiei 2020ko laugarren hiruhilekoko pertsona fisikoen errentaren gaineko zergaren ordainketa zatikatua egiteko betebeharra salbuetsi zitzaien, hala, 2020ko lehenengo hirugarren hiruhilekoetarako ezarritako salbuespenekin jarraituz.

Horrez gain, hiru foru aldundiek, 2021eko maiatzera edo apirilera arte ez-ohiko atzeratzeen araubide bat ezarri zuten, berme eta interesik gabea, zerga zorrak ordaintzeko, hain zuzen ere.

Era berean, luzatu egin zen pertsona fisikoen errentaren gaineko zergaren ohiko etxebizitza eskuratzeari lotutako zerga onurak jasotzeko epearen luzapena, baita etxeetako kontuetan aurreztutako zenbatekoen egikaritzea edo ohiko etxebizitzaren eskualdatzeagatiko berrinbertsioa ere.

Azkenik, 2021era arte luzatu ziren baita ere amortizazio bizkortua eta sozietateen gaineko zergaren ez-ohiko hobarien berrinbertsioa, eta enplegua sortzeagatiko kenkaria hobetu zen.

Zorpetzea eta jarduera ekonomikoa hobetzeko eta hazkunde ekonomikoa sustatzeko ezarritako neurri fiskalak baliagarriak izan behar dira onetsiak izan diren helburua betetzeko eta herritar guztientzako mesedegarriak izateko, inor baztertu gabe, izan ere, pandemiaren etorkizuneko bilakaerari buruzko zalantza asko daude eta ez dago argi ekonomia errealean pandemiak izango duen eragina, herritarrak txertatzen hasi izanak esperantza ematen duen arren. Hain konplexua den testuinguru sozioekonomiko eta sanitarioan, ahalegin berezia egin behar dugu krisi ekonomiko larri bati eta aurretik gertatu gabeko diru-bilketaren jaitsierari aurre egiteko; hala ere, aurreikusitakoa baino txikiagoa izan da jaitsiera hori, eta herritar zaugarrien egoera ez litzateke okertu beharko.

Atal hau bukatzeko, 2020an ezarritako ebazpen judizialak aipatuko ditugu.

Zehazki, Auzitegi Gorenaren bi epai hauek aipatuko ditugu: [maiatzaren 28ko epaia](#) eta 2020ko abenduaren 9koa. Lehenengoan, Auzitegi Gorenak adierazi zuen administrazioak, errekurso bat edo erreklamazio bat dagoenean, ezin duela premiamenduzko probidentzia agindu aurretiaz errekurtsua berariaz ebatzi gabe, eta, hori guztia, albo batera utzita zergadunak likidazioa eteteko prozedura hasi

duen edo ez: «(...) *aceptar que pueda dictarse una providencia de apremio en un momento en que aún se mantiene intacto para la Administración el deber de resolver expresamente, el cual no cesa por el mero hecho de la pendencia de recursos contra los actos presuntos —y, por ende, eventualmente, con la posibilidad, no muy estadísticamente frecuente, de que el recurso de reposición fuera estimado, con anulación del acto impugnado en reposición, que es hipótesis que no parece tener a la vista la comunidad murciana recurrente—es dar carta de naturaleza a dos prácticas viciadas de la Administración y contrarias a principios constitucionales de innegable valor jurídico, como los de interdicción de la arbitrariedad (art. 9.3 CE); y servicio con objetividad a los intereses generales (art. 103 CE) que no se agotan en la recaudación fiscal, tal como parece sugerirse, sino que deben atender a la evidencia de que el primer interés general para la Administración pública es el de que la ley se cumpla y con ello los derechos de los ciudadanos.*»

2020ko abenduaren 9ko epaian hiri lurren balio gehikuntzaren gaineko zergaren autolikidazio bat aztertu zen; haren zerga kuotak ia boskoiztu egiten zuen zerga egitatea eratzen zuen balioaren gehikuntza.

Epai horretan, Auzitegi Gorenak, besterentzearen ondorioz eskuratutako ondare irabazia edo galera zenbatzeko albo batera utzi zuen prezioaren edo eskuratze balioaren eguneratzea, eta zergapetu daitekeen aberastasuna azkentzen duen zerga kuota baten konfiskatze irismena aztertu zuen, Konstituzio Auzitegiak existitzen ez diren edo gezurrezkoak diren errenten zergapetzea gauzatzean zerga horri eragiten dion konstituzioaren aurkakotasunari buruz duen doktrinan<sup>7</sup>, eta hala: *“resulta*

---

<sup>7</sup> 2017an, Konstituzio Auzitegiak bost epairen bidez jarri zituen zalantzan, zati batean bada ere, zerga hori arautzen duten foru arauak, bai Gipuzkoako Lurralde Historikokoak (26/2017 Epaia, 2017ko otsailaren 16koa, 2017ko martxoaren 25eko BOEn argitaratua), bai Arabako Lurralde Historikokoak (37/2017 Epaia, 2017ko martxoaren 1ekoa, 2017ko apirilaren 7ko BOEn argitaratua eta 48/2017 Epaia, 2017ko apirilaren 27koa, 2017ko maiatzaren 27ko BOEn argitaratua); era berean, zalantzan jarri zituen, batetik, estatuko toki ogasunak arautzen dituen Legea (59/2017 Epaia, 2017ko maiatzaren 11koa, 2017ko ekainaren 15eko BOEn argitaratua), eta bestetik, Nafarroako toki ogasunei buruzko Foru Legea (72/2017 Epaia, 2017ko ekainaren 5ekoa, 2017ko uztailaren 15eko BOEn argitaratua).

Epai horietan, Konstituzio Auzitegiak neurri batean baietsi zituen mahaigaineratutako konstituzio kontrakotasunari lotutako kontuak, eta, ondorioz, konstituzio kontrakotzat eta baliogabetzat jo zituen arau horietan jasotako artikuluetako batzuk; hala ere, balio gehitzerik ez zegoen kasuetan bakarrik izan zen horrela, subjektu pasiboei egoera hori egiaztatzeke aukera kentzen zitzaienean, hain zuzen ere.

Konstituzio Auzitegiaren 126/2019 epaiak aitortu zuen likidazio bat zuzenbidearen aurkakoa dela (eta, beraz, kaudimen ekonomikoaren eta konfiskatze debekuaren printzipioaren aurkakoa) kuotak eskuratutako irabazi erreala gainditzen duenean. Eskuratze eta besterentze balioen arteko diferentzia jasotako irabazia kalkulatzeko parametro gisa erabili zen.

Konstituzio Auzitegiaren esanetan: *“la cuota tributaria derivada superó el cien por cien de la riqueza efectivamente generada; con ello se está exigiendo al sujeto pasivo que cumpla con su deber de contribuir al sostenimiento de los gastos públicos mediante la imposición de una carga “excesiva” o “exagerada” [en la terminología del Tribunal Europeo de Derechos Humanos](...) pues “una cosa es gravar una renta potencial (el incremento de valor que presumiblemente se produce con el paso del tiempo en todo terreno de naturaleza urbana) y otra muy distinta es someter a tributación una renta irreal” y concreta que “en aquellos supuestos en los que de la aplicación de la regla de cálculo prevista en el art. 107.4 TRLHL (porcentaje anual aplicable al valor catastral del terreno al momento*



*contraria a derecho –por implicar un claro alcance confiscatorio- una liquidación del Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana que, aplicando los artículos correspondientes de la Ley de Haciendas Locales, establezca una cuota impositiva que coincida con el incremento de valor puesto de manifiesto como consecuencia de la transmisión del terreno, esto es, que absorba la totalidad de la riqueza gravable”.*

#### 4. Herritarren eskubideen egoeraren balorazioa

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

Horrek esan nahi du, Konstituzio Auzitegiaren hitzetan<sup>8</sup>: *“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»”.*

Euskal ogasunek aurrekaririk gabeko 2020ko ogasunetako diru-bilketaren jaitsiera izan ondoren eta zorpetze handiagoa dela-eta, iruzurraren eta zerga itzurpenaren aurka lan gehiago egin behar dute. Zerga administrazioak beharrezkoak diren **erregularizazio prozedurak** egin behar ditu, herritar guztiek modu eraginkorren bete dezaten kaudimen ekonomikoarekin bat eginez gastu publikoak mantentzeko ekarpenak egiteko konstituzioak ezarritako betebeharrak.

Era berean, foru-ogasunek arreta handiagoz prestatu behar dituzte beren bulegoetan egiten diren edo zergadunen etxeetara autolikidazio-proposamen gisa bidaltzen diren errenta-aitorpenak, eta, gainera, ahaleginak egin behar dituzte aitorpenak aurkeztu eta berehala ekiteko berrikuspen-prozesuei.

Atzerapena gainditzean, ez dira ahaztu behar pandemiaren aurreko zaugarritasun egoerak, eta une oro zorren ordainketa **luzatzeko eta zatikatzeko** akordioak hartzeko aukerak sortzen jarraitu behar da, ekonomia egoera apalak dituzten pertsonen bizitza estutasunean jartzea saihesteko, aurretik hitzartutakoa bete ez badute ere eta egiturazko likidezirik ezaren egoeran badaude ere.

---

*del devengo) se derive un incremento de valor superior al efectivamente obtenido por el sujeto pasivo, la cuota tributaria resultante, en la parte que excede del beneficio realmente obtenido, se corresponde con el gravamen ilícito de una renta inexistente en contra del principio de capacidad económica y de la prohibición de confiscatoriedad que deben operar, en todo caso, respectivamente, como instrumento legitimador del gravamen y como límite del mismo (art. 31.1 CE).”*

<sup>8</sup> 2019-10-31ko KAE, 5. OJ

Zerbitzu publikoak erabiltzeagatik ordaindu beharreko zenbatekoa ezartzeko orduan, **auzotasun**-irizpidea orokortzeak, tarifak ezartzeko faktore gisa, desparekotasunak eragiten ditu erabiltzaileen artean, eta, beraz, berdintasunari, diskriminaziorik ezari eta botere publikoen arbitrariotasun debekuari buruzko printzipio konstituzionalen kontrakoa da. Hau da, tarifetan bereizketarik egitekotan, onura jasotzen duten ordaintzaileek ahalmen ekonomiko txikia izateak justifikatu beharko luke bereizketa hori.

Familia-motetan izandako bilakaeraren ondorioz, herri-administrazio guztiek, baita zerga-administrazioak ere, lehenengo ahalegin bat egin behar dute familia-eredu berriak legitimotzat hartzeko eta familia-eredu tradizionalagoei bezalako tratua ematen zaiela bermatzeko. Horrela, arreta berezia eman behar zaie **oso egoera kalteberan dauden familiei**.

Halaber, botere publikoek jakin beharko lukete ezgaitasuna edo mendekotasuna duen kide bat edo batzuk dituzten familiek ahalegin ekonomiko handia egin behar dutela, eta aintzat hartu behar lukete hori, pertsona horien premiak politika publiko guztien plangintzan —besteak beste, zerga-politikarenean— aintzat har ditzaten, Espainiako Konstituzioaren 49. artikuluan jasotako konstituzio-agindua betetzeko asmoz.

Errekurtsoak ebazteko epean berariazko **erantzun arrazoiturik ez ematea** zerga-prozeduraren patologia nagusietako bat da oraindik ere, eta administrazioaren funtzionamendu egokiaren kontrakoa.

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

Bukatzeko, pertsona fisikoek, hasiera batean, ez dute administrazio publikoekin modu elektronikoan harremanetan egoteko betebeharririk [Administrazio publikoen administrazio prozedura erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legearen 14. artikulua](#)ren arabera, eta, beraz, erakunde publikoek, lege horren 12. artikuluan xedatutakoari jarraikiz, bitarteko telematikoen bidez izapideak egiteko zailtasunak dituzten pertsona fisikoei lagundu behar diete.

Hala ere, zergadun batzuen informazioa zuzentasunez jasotzeko eskubidea eta defentsarako eta tutoretza judizial eraginkorra izateko eskubidea arriskuan daude zerga administrazioetako bulegoetara joateko murrizketak direla-eta. Zerga administrazioen erregistroetan eskariak eta errekurtsioak aurkezteko zailtasunen ondorioz, eskaria edo errekurtsioa onartu gabe geratu daiteke garaiz kanpokoa izateagatik, izan ere, jarduketa horiek denbora eta modu zuzenean sustatu behar dira.

Zerga administrazioetako bulegoan aurrez aurreko arreta murriztean (pandemiaren hedapena gelditzeko neurri gisa) eta erregistroetara joateko aurretiazko hitzordua eskatzeko betebeharra ezartzean, horiek egin bitartean epea bukatzeko arriskua

dago. Zenbaitetan, epearen barnean defentsarako eskubidea gauzatzeko bermea dela-eta, zergadunek errekurso horiek posta bulegoetan aurkeztu dituzte, kostuak beraiek ordainduz.

Edonola ere, zerga administrazioek kontuan hartu beharko dute zergadun askok ez dakitela idazkiak posta bulegoetan edo beste administrazio batzuetako erregistro elektronikoan edo fisikoan aurkezteko aukera dutela izapidea edo epea azkentzea saihesteko.

Ez da nahikoa esatea zergadunek jarduketa horiek bitarteko elektronikoen bitartez egin ahal dituztela eta esatea posta bulegoetara jo dezaketela edo izapide presentzialak onartzen dituen beste erakunde publiko baten erregistroan aurkez ditzaketela agiriak, horrek ekarriko lukeelako herritarrek zuzendu behar izatea administrazio publiko batek berarekin modu presentzian harremana izateko planteatutako gabeziak edo zailtasunak.



## 4. Gizarteratzea

### 1. Arloa kopurutan

2020an zehar gizarteratzearen arloan 497 kexa espediente izapidetu dira, alegia, erakunde honetan izapidetutako kexa guztien %22,85. Horietatik %52,72 emakumeek aurkeztu zituzten, %45,67 gizonek eta %1,61 kolektiboek. 2019an 468 kexa espediente izapidetu ziren, beraz, aurreko urtearekin alderatuz, kopurua %5 gehitu egin da.

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

Aurten, **COVID-19ak kexen edukia aldatu du**. Hala, gizarte bazterketa egoeran zeuden pertsonen kexak aurkeztu zituzten salatuz zailtasunak zituztela zerbitzu publikoekin komunikatzeko, nahiz eta egoera larrian egon eta osasun alarmagatik ikaratuta egon eta baliabide pertsonal eta ekonomikorik ez izan aurrez aurreko arreta gelditzeari eta betekizun teknologikoen eskakizunari aurre egiteko.

Horrez gain, **gizarte beharrak gehitu egin ziren** enplegua galdu zelako eta jarduera ekonomikoak gelditu eta gainezka egin zutelako, eta, horrek guztiak, sektore zaugarrienei eragin die nagusiki, eta, ondorioz, gutxi bada ere, kexa kopuruaren gehikuntza egon da berriz ere eta kexa batzuetan hainbat arazo azaltzen ziren, eta horrek zaugarritasun egoera larriagoa egiten du.

Hori dela eta, aurten, kexak anitzagoak izan dira eta administrazio gehiago daude horien eraginpean.

- Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorra (Eusko Jaurlaritza) ..... 367
- Tokiko administrazioa ..... 44
- Foru administrazioa ..... 7

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

- Diru-sarrerak bermatzeko errentari buruzko eta gizarteratzeko legean jasotako prestazio ekonomikoak (diru-sarrerak bermatzeko errenta, etxebizitzarako prestazio osagarria eta gizarte behar larrietarako laguntzak). ..... 434
- Gizarte bazterkeria egoeran dauden pertsonentzako prestazioak eta zerbitzuak 43
- Administrazioaren funtzionamendua eta administrazio prozedura..... 15
- Herritarren eskubideak ..... 5

Administrazio publikoek **esfortzu handia** egin dute osasun alarmaren ondoriozko konfinamenduaren eta diru-sarrerak sortzen dituzten jardura ekonomikoaren etetearen ondorioz sortutako erronkei aurre egiteko. Hala ere, Arartekoak baliabideak eskuratu ezin izan dituzten edo arazo askorekin eskuratu dituzten pertsonen kexak jaso ditu. Arartekoaren funtzioak betez, apartatu honetan azalduko dira konpondu ez diren edo modu partzialean konpondu diren zailtasunak eta arazoak; horien ondorioz, askotan, pertsonen gizarte bazterketa egoera larriagotu egin da.

Bestalde, administrazioen eta Arartekoaren lankidetzari eta **erantzuteko epeei** dagokienez eta kontuan hartuz Arartekoa sortzen eta arautzen duen [otsailaren 26ko 3/1985 Legean](#) aurreikusita dagoela informazioa lehentasunez eta berehala emango dela, azpimarratu behar da egungo [Eusko Jaurlaritzaren Enplegu eta Lan Sailean](#), [aurreko sailean gertatu bezala](#), **atzerapenak gertatzen direla erakunde honek egindako lankidetzaren eskarietan**, aurreko urteekin alderatuz hobekuntza egon den arren. Arartekoak badaki Lanbidek lan karga handia duela, baina Lanbideren kudeaketak askotan gizarte egoera larriaren dauden pertsonen eragiten die, besteak beste kargura adingabeak dituztenei edo osasun, desgaitasun edo mugikortasun arazoak dituztenei, eta ondorioz, erantzunak azkarrago eman behar dira.

Atzerapen handiak gertatzen dira baita ere Gasteizko Udaleri informazioa eskatzen zaionean. Beste administrazio publiko batzuei dagokienez, berretsi behar dugu Bilboko Udalak aurreikusitako epean eta eskatutako xehetasunak azalduz erantzuten duela.

Administrazio publikoen funtzionamenduari buruz aipatu behar da 2020an oso beharrezkotzat eta garrantzitsutzat jo dela **herritarrei emandako informazioa eta komunikazioa hobetzeko beharra**. Arartekoaren zuzeneko arretarako bulegoetan erabiltzaileek bete beharreko legezko betekizunak eta betebeharrak azaltzearen eta argitzearen ezinbesteko lana gauzatu da, izan ere, kasu batzuetan erabiltzaileak babesgabetasun egoeran zeuden eta zailtasunak zituzten zerbitzu publiko eskudunen arreta lortzeko. Alde batetik, araudi asko daude eta betekizunak eta betebeharrak ulertzea zaila da, eta, bestetik, herritar askorentzat ez daude eskuragarri eskubideak eta zerbitzu emateak arautzen dituzten irizpideak, eta, horren guztiaren ondorioz, langile publikoek jasotzen duten prestakuntza eta ematen duten arreta hobetu beharra dago, ez bakarrik kalteak eta erabiltzaileen zor

posibleak sortzea ekiditeko, baizik eta erabiltzaileek oinarrizko betebeharrak betetzeko ezinbesteko eskubideak erabili ahal izateko.

Arartekoak egiaztatu duen beste zailtasun bat **administrazio publikoek izapidetzen dituzten espedienteetan dokumentazioa aurkezteko epea eta aurrez aurreko hitzorduen atzerapena** da. Horren ondorioz, erabiltzaileek ez dute jakiten nola egin preklusio izaera duen izapidea. 2020ko martxotik aurrera aurrez aurreko arreta eten eta mugatu zenez, administrazioaren eta herritarren artean ezarritako komunikazio modu berria ebaluatu behar da eta administrazio publikoen koordinazioa hobetu behar da, izan ere, horien jardunak pertsonen eskubideengan eragiten du. Hitzorduen atzerapenak gertatu ziren Lanbideren bulegoetan eta udaletako gizarte zerbitzuetan, eta, ondorioz, pertsona zaurgarrienen arazoak larritu egin ziren. Arazo horiek guztiak aztertu ziren [Arartekoaren 2020ko azaroaren 5eko 4/2020 Gomendio orokorrean](#): *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*. Arartekoak, arazoak aztertu ondoren, berariazko deia egin zien euskal administrazio publiko guztiei telefono bidezko arretak, aurrez aurreko arretak eta ez bakarrik arreta telematikoez zuzentasunez funtziona zezaten, hala, herritarrei arreta zuzena eskaintze aldera; horretarako, zenbait gomendio eman ziren.

Bestalde, aurrez berriz ere aipatu behar dugu Lanbiden **atzeratzeak egon direla herritarrek aurkeztutako berraztertzeak aukerazko errekurtsioen ebazpenak ematerako orduan**. Udalek uste dutenean gizarte larrialdiko laguntza ez dela bateragarria diru-sarrerak bermatzeko errentaren etetearekin edo indargabetzearekin, lehenengoak ukatu egiten dira, eta, ondorioz, familia batzuk aldi luzeetan zehar diru-sarrera ekonomikorik gabe egoten dira, eta horrek azkartu egiten du gizarte bazterketa prozesua.

Kexa iturri izan den berritasun garrantzitsu bat izan da Bizitzeko gutxieneko diru-sarrera ezartzen duen maiatzaren 29ko 20/2020 Legegintza Errege Dekretuarekin zerikusia duena, izan ere, Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalak eskarien ebazpenak berandu eman ditu eta Lanbideren zeregina ere kexen hizpide izan da. Horrez gain, eskariak telematikoki aurkezteko zailtasunak egon dira eta diru-sarrerak bermatzeko errentaren eskaria aurkeztu aurretik ez da eskaririk aurkeztu, diru-sarrerak bermatzeko errentak osatzen duen prestazioa delako.

Bukatzeko, sarrera honetan aipatu behar da oraindik egiteko dagoela Diru-sarrerak bermatzeko eta gizarteratzeko legea aldatzen duen araudia. Diru-sarrerak bermatzeko errentaren eta etxebizitzarako prestazio osagarriaren dekretu arautzaileen araudi egokitzapen falta eta Etxebizitzaren Euskal Legea garatzen duen araudi falta direla-eta, argi geratzen da zein den segurtasun juridiko ezaren egoera, izan ere, ez dago prestazio ekonomikoaren kudeaketarekiko eguneratuta dagoen araudi esparrurik.

## 2. Kexarik aipagarrienak

Atal honetan Arartekoaren jarduketa batzuk eta administrazio publikoei zuzendutako ebazpen batzuk aipatzen ditugu, nagusiki Lanbideren kudeaketaren eskuduna den egungo sailera bideratutakoak, hain zuzen ere, Eusko Jaurlaritzaren Enplegu eta Lan Sailera. Diru-sarrerak bermatzeko errentaren/etxebizitzarako prestazio osagarriaren esparruan 2020. urtean egindako gomendio eta iradokizun guztien berri izateko, [2020ko bilduma dokumentua](#) kontsulta daiteke.

Horrez gain, gizarteratzean eskudunak diren beste administrazio batzuei eragin dieten jarduketan berri ematen da.

Bonu elektriko eta termikoari buruzko kexak kapitulu honetan, ekonomia jardueraren antolamenduari buruzko atalean aztertu dira. Kapitulu honetako etxebizitza arloko epigrafea ere aipatu behar dugu; bertan, etxebizitza bat izateko eskubidea erabiltzeko arazoak azaltzen dira, bai babes publikoko etxebizitza bat eskuratzeko bai eskubidearen titular direnek prestazio ekonomikoa jasotzeko.

Aurten, berriz ere, azpimarratu behar da **Lanbideri zuzendutako gomendio eta iradokizun gehienak ez direla onartu edo erantzuteko daudela oraindik**. Hala, egin diren 19 gomendio eta iradokizunetatik, bakarrik bi onartu dira, eta horiei buruz hausnartu behar da, batez ere kontuan hartuz Lanbidek Arartekoaren gomendio eta iradokizunak erantzutean argudio gutxi erabiltzen dituela edo ez duela argudiorik erabiltzen.

Bestalde, **prozedura sinplifikatu bidez** 49 espediente bukatu dira. Prozedura hori erabiltzen da litis-a Arartekoaren ebazpenen xede izan duten espedienteetan eta erakunde bietako langileen artean eztabaidatuak izan direnetan, Lanbidek Arartekoaren oharrak eta iritzia onartu ez arren. Desadostasunak sortzen dituzten espediente horiek aurten bukatu dira, eta honakoen ingurukoak izan dira: ohiz kanpoko diru-sarrera gisa mailegu bat kontuan hartzea, jatorri herrialdeko ondasunen ziurtagiri bat aurkezteko betekizuna, diru-sarrerak bermatzeko errentaren/etxebizitzarako prestazio osagarriaren onuradun izateari utzi zioten pertsonen zorra betearazpen bidera bidaltzea, zorra zatikatzea, EAetik jakinarazi gabe egindako irteerak edo diru-sarrerak bermatzeko errenta/etxebizitzarako prestazio osagarria azkentzea etxebizitza eraginkorra ez egiaztatzearen eskatutako poliziaren txostenaren arabera.



***Diru-sarrerak Bermatzeko eta Gizarteratzeko Legetik eratorritako prestazio ekonomikoak (DSBE, EPO eta GLL) ukatu, eten edo amaitzearekin zerikusia duten kexak:***

**2.1. Pertsonen eskubideenganako interpretazio mugatzailearekin osatzen diren araudi gabeziak**

**2.1.1.** Lanbidek erabaki zuen diru-sarrerak bermatzeko errenta jasotzeko eskubidea azkenduko zela ezkontideak EAetik kanpo bost urteko aldian 12 hilabete baino gehiagoko lanak "lotu" zituelako. Arazoa da **aztertutako egitateari buruzko araudia falta dela**. Ondorioz, Lanbidek interpretazioan oinarrituz legezko hutsunea betetzen zuen, baina, hori egitean, EAetik kanpo modu iraunkorren lana zela-eta egindako lekualdaketa batekin konparatzen zuen, hau da, 12 hilabete baino gehiagoko banaketa berdinarekin, eta egoera horretarako araudian aurreikusita dago prestazioa azkendu behar dela. Beste behin ere, Lanbideren interpretazioak arauaren xedea hutsaltzen zuen, izan ere, bizikidetzaren unitate bat zigortzen zuen, zeinak ahalegina egiten baitzuen bere diru-sarrera propioak lortzeko, diru-sarrerak bermatzeko errentaren onuradun gisa dagozkionetatik harago. Arartekoak gogorarazi zuen araudi hutsunea egonez gero, garrantzitsua zela interpretazioaren elementu teleologikoa eta proportzionaltasun printzipioa errespetatzea. [Arartekoaren ebazpena, 2020ko abenduaren 18koa](#); erantzunaren zain dago.

**2.1.2.** Lanbidek herritar baten diru-sarrerak bermatzeko errentaren eskaria ukatu zuen **hedaduraz interpretatu zuelako** urtebetean prestazioa eskatzeko ezintasunari buruzko araudi aurreikuspena, izan ere, Lanbideren ustez, bere amarekin batera bizikidetzaren unitatea osatzen zuenez diru-sarrerak bermatzeko errentaren onuradun izan zen eta prestazio hori iraungi egin zen ez zuelako jakinarazi seme bat izan zuela. Kexagilea adingabea zenean eta bere amak azpierrengatutako logela batean amarekin bizi zenean, haurdun geratu zen. Une horretan, bere amak horren berri eman zion Lanbideri, eta prestazioa azkentzea erabaki zuten, aurretiaz ez zuelako jakinarazi bere alabaren eta umearen aita izango zenaren arteko ustezko harremana. Azkentzearen ebazpen egunaren aurretik, kexagilea bere umearen aitaren etxera bizitzera joan zen, eta, ondoren izapidetu zuen kexaren hizpide den diru-sarrerak bermatzeko errentaren eskaria. Enpleguko erakunde autonomoak eskaria ukatu zuen, aurreko azkentzetik ez zelako urtebete igaro. Arartekoak zalantzan jarri zuen amaren prestazio azkentzea, eta azpimarratu zuen araudian aurreikusita dagoela prestazioa jasoko dutela ordura arte titularra zen pertsonari zegokion diru-sarrerak bermatzeko errentarako eskubidea iraungitzeak edo mantentzeak ageriko kalteak ekartzen badizkie bizikidetzaren unitateko gainontzeko kideei. [Arartekoaren ebazpena, 2020ko irailaren 28koa](#); onartu egin da.

**2.1.3.** Lanbidek ukatu eta azkendu egin zituen diru-sarrerak bermatzeko errentaren prestazioa eta etxebizitzarako prestazio osagarria, **ez zuelako jakinarazi bizi zen logela azpierrengatzen zion pertsona bere amaren egungo bikotekidearen semea zela**.

Gomendioan diru-sarrerak bermatzeko errentaren araudian aurreikusitako bizikidetzaren unitatea zabaltzea aztertzen da, eta ondorioztatzen da **araubide horrek ez duela babesten Lanbidek defenditu duen interpretazioa**. Odolkidetasun eta ahaidetasun mailen definizioa eta irismena ez dago jasota aplikatu beharreko araudian. Horri dagokionez, esan behar da bizikidetzaren unitatea osatzen duten pertsonak definitzen dituen dokumentu bakarra, bizikidetzaren unitateari buruzko aldaketak jakinarazteko betebeharraren ondorioetarako, Lanbidek diru-sarrerak bermatzeko errenta eskaera izapidetzean erabiltzaileei ematen dien informazio dokumentua dela. Dokumentu horretan, anai-arrebaordeak ez dira sartzen ezkontza ahaidetasunezko harremanen atalean. Araudi horrek dio eskatzailearen bizikidetzaren unitateko kideetat hartuko direla 2. mailara arteko ezkontza ahaidetasunezko harremana duten hauek: *“Eskatzailearen bikotekidearen gurasoak, seme-alabak, bilobak eta anai-arrebak”*. Erreferentziazko pertsona, hortaz, beti da eskatzailea eta bere bikotekidea. Arartekoak adierazi nahi du Kode Zibilean ezartzen eta arautzen direla kategoria horiek, baina ez dago jasota ahaidetasunaren inguruko aurreikuspen espezifikorik. Legezko definiziorik ez dagoenez, doktrinak dio ezkontza harremana dela pertsona bat bere ezkontidearen odol ahaideekin lotzen dituen. Zentzu horretan, orokorrean onartzen da ezkontza harremana subjektuaren eta ezkontidearen ahaideen artean dagoela, eta ez ezkontzako kide bakoitzak bere aldetik eta ezkondu aurretik izan dituen seme-alaben artean. Arartekoak **araudia aldatzea** gomendatzen du, izan ere, egungo bizikidetzaren unitatearen eraketari buruzko aurreikuspenak familia harremanen eta betebeharraren ekonomikoaren hedadura handiegia du, eta beste arautegietan ez da horrela.

Lanbidek ez du onartu espediente horretako etetea berrikusteko eta prestazioak itzultzeko egindako gomendioa, baina adierazi du hurrengo araudi erreforma egitean, kontuan hartuko dituela bizikidetzaren unitatearen hedapenari buruz egindako oharra. [Arartekoaren ebazpena, 2020ko ekainaren 24koa](#).

## **2.2. Zor handiak sortzea eta kaudimen ekonomikoari egokitutako zatikatzea ukatzea**

Diru kopuru handiak itzuli beharraren inguruan kezkatuta dago Arartekoa. Betebeharraren inguruko kexetan adierazi da zenbateko bat itzultzeko eskatzen dela ondorengo berrikuspen batean egiaztatu delako betekizunen bat ez zela betetzen. Arazoa da prestazioak itzultzeko betebeharraren duten pertsona horiek egoera oso zaurgarrian bizi direla, izan ere, espediente gehienetan itzulketak ez egitea kontu formalekin lotuta zegoen, ez baliabide ekonomikoak ezkutatzearekin (adibidez, pentsioak ez ordaintzeagatik betearazpeneko demanda judizialik egin ez delako, dirulaguntzarik eskatu ez delako, eta abar) edo betebeharrak ez betetzearekin. Arartekoak askotan proposatu du **jarduteko modu hori berrikusi beharra dagoela, izan ere, jokaeraren balio galeraren eta zorraren arteko proportziorik eza askotan gehiegizkoa da**. Horrez gain proposatu du itzuli beharreko zorra zatikatzearen ondoriozko zenbatekoa bizikidetzaren unitatearen bizitzeko gutxienekoa bermatzeko helburua ziurtatuko duten elementu objektiboek soilik zehaztu beharko luketela, izan ere, hala egin ezean, diru-sarrerak bermatzeko

errentarako eta gizarteratzeko prestazioaren izaera eta legearen helburua indargabetzen ariko lirateke: [Arartekoaren ebazpena, 2019ko abenduaren 26koa](#) .

**2.2.1.** Lanbidek bizikidetzaren unitate bati eskatu dizkio 2012ko martxotik azarora arte jasotako prestazioak lau urte igaro ondoren hasi zen prozedura baten bitartez, eta araudiak epe hori zehazten du erreklamazioa egiten hasteko ([Euskadiko Ogasun Nagusiaren Printzipio Arautzaileen Legearen](#) 44.1 artikulua), eta **beraz, erreklamazio ekintza iraungita dago**. Bestalde, kexa espedientean ez dago jasota eskaera egiteko arrazoirik zegoenik, izan ere, Lanbidek ez zuen inolako dokumentaziorik edo azalpenik aurkeztu benetan zorra existitzen zela egiaztatzeko. Arartekoak Giza Eskubideen Europako Auzitegiaren epai bat aipatu zuen, [Čakarević Kroaziaren aurka](#); bertan, berrikuspen eskumenaren mugak eta administrazio on bat izatearen eskubidea aztertzen ziren eta Europako Batzordeak estatu kideei zuzendutako gomendioa ([Recommendation CM/Rec\(2007\)7](#) of the Committee of Ministers to member states on good administration) aipatzen zen; horren bidez, zenbait printzipio eta estandar proposatzen ziren, eta horien artean zeuden proportzionaltasun printzipioa edo arrazoizko epe batean jarduteko beharra eta gardentasunez jokatzeko betebeharra. Arartekoak Lanbideri gomendatu zion berrikus zezala prestazioak itzultzeko betebeharra ezartzen duen ebazpena ([Arartekoaren Ebazpena, 2020ko maiatzaren 20koa](#)); gomendio hori ez da onartu.

### **2.3. Eduki ekonomikoko eskubidea baliatzearen betekizuna interpretatzea**

[Arartekoaren 2020ko urtarrilaren 10eko Ebazpena](#) bereziki zaugarria den kolektibo bati buruzkoa zen, **indarkeria matxistaren biktima diren emakumeei buruzkoa**, hain zuzen ere. Arazo berdina Lanbideren beste ebazpen eta bileretan jorratu izan da. Azterketa horren ondorioz, Lanbideri proposatu zaio bere erabakian genero indarkeriako egoeretan ordaintzen ez den mantenu pentsioa betearazteko demandari lotutako arriskuaren eta efikaziaren arteko oreka zenbatzeko; ildo berean, mantenu pentsioa ez ordaintzea auzitegiaren behin eta berriz salatzen duen eskakizuna aztertzeko eskatu da. Gainera, proposatu da abian jar daitezkeen gizarte zerbitzuekin koordinatzeko beharrezkoak diren neurriak arretaren jarraitutasun printzipioa betez, genero ikuspegia txertatuz eta, hala badagokio, ekintza positiboak sustatuz, zerbitzu publiko batek adostutako ekintzak ez daitezkeen eragingabeak izan beste batekin koordinatzeko zailtasunak direla-eta. Azkenik, Arartekoak araudia aldatzea iradokitzen du, baliabide nahikorik ez duten eta diru-sarrerak bermatzeko errentaren titular izateko baldintzak betetzen dituzten indarkeria matxistaren biktimak modu eraginkorrean babesteko. Hori guztia egin arren, ez dugu egoeraren larritasunarekin bat datorren eta sail eskudunari bidalitako gomendioak betetzen dituen erantzunik jaso.

**2.3.1.** Lanbidek diru-sarrerak bermatzeko errenta eta etxebizitzarako prestazio osagarria azkentzea erabaki zuen interesatuak ez zuelako baliatu bere seme-alabentzako elikagaien pentsioa jasotzeko eskubidea eta bere baliabideak ez zituelako modu arduratsuan erabili. Horri dagokionez, Lanbidek uste zuen interesatuak diru-sarrerak bermatzeko errentaren dirua dohaintzan eman zuela.

Arartekoak adierazi zuen espedientean jasotako dokumentazioa aztertuta zalantzarikoa zela interesatuak bere seme-alaben pentsio eskubidea baliatu ez izana, eta esan zuen pentsioa bi hilabetez ez ordaindu ondoren modu judizialean horren betearazpena eskatzea **Lanbideren interpretazio zorrotzegtik sortutako ondorioa zela** (erakunde horrek horren bitartez diru-sarrerak bermatzeko errentaren xedea hutsaltzen baitu). Era berean, eta kexagileak bere baliabideak arduraz erabili ez izana aurpegiatzearen inguruan honakoak adierazi behar dira: Arartekoak Lanbideri gogorarazi zion Administrazio publikoen administrazio prozedura erkidearen [urriaren 1eko 39/2015 Legearen](#) 77.2 artikularekin bat eginez, probaldia ireki beharko lukeela susmo batean oinarritutako erabakia hartu ordez. Beste behin ere berretsi zuen kontuan hartu behar direla adingabeen interes gorenak erabakiok umeei eragin diezaieketenean. [Arartekoaren ebazpena, 2020ko ekainaren 5koa](#); ez da onartu.

## ***Administrazioaren funtzionamenduarekin eta prozedura administratiboarekin lotutako kexak:***

### **2.4. Diru-sarrerak bermatzeko sistemaren eta gizarte zerbitzuen sistemaren arteko koordinazioaren garrantzia**

Kexa askotan adierazten da Lanbideren eta udaletako gizarte zerbitzuen arteko koordinazioa ez dela egokia. [Maiatzaren 25eko 147/2010 Dekretuan](#) aurreikusita dago gizarte txosten batzuk aurkeztu behar direla zaurgarritasun egoerak egiaztatzeko; txosten horiek ez dira sortzen ez interesatuak eskatuta ez ofizioz, Lanbidek dagokion udalari horiek idazteko eskatu ondoren. Baliteke arazoaren muina Dekretua [azaroaren 24ko 4/2011 Legera](#) egokituta ez egotea izatea, baina Arartekoak berretsi du sistema bien arteko koordinazioa hobetu behar dela, izan ere, gizarteratzeko arazoak dituzten pertsona askorekin lan egiten baita; besteak beste, 2017an [diagnostiko-txostena](#) egin zuen Lanbidek diru-sarrerak bermatzeko errentaren eta etxebizitzarako prestazio osagarriaren kudeaketari buruz.

Aurreikusitako araudi aldaketan argitu beharko da nola parte hartuko duten gizarte zerbitzuek prestazio ekonomikoen espedienteetan. Une honetan araudian aurreikusita dago gizarte zerbitzuetan zenbait txosten egingo direla, besteak beste, 147/2010 Dekretuaren 5.1, 5.3 eta 9.7 artikuluetan jasotakoak, eta ez dira egiten. Beste sail batzuk (adibidez, Eusko Jaurlaritzako Segurtasun Saila), Lanbidek eskatuta parte hartzen ari dira diru-sarrerak bermatzeko errentaren eta etxebizitzarako prestazio osagarriaren txostenak egiten bizileku eraginkorraren betekizuna egiaztatzeko, eta gizarte zerbitzuek ez dute horren inguruko txostenik egiten, dekretuan hala aurreikusita egon arren.

## 2.5. Herritarrei ematen zaien arreta eta informazio gabeziak

Euskal emigratzaile batek kexa bat jarri zuen Arartekoan 1996tik aurrera Ameriketako Estatu Batuetan (AEB) bizi ondoren Euskadira itzuli zelako eta bere familia unitatea inskribatzeko eskaria egin zuelako. Unitate hori berak, bere emazteak eta bere adingabeko bi seme-alabek osatzen zuten eta eskaria bere Gipuzkoako jaioterrian egin zuen eta diru-sarrerak bermatzeko errenta aitortzeko lehen eskaria egin zuen. Lanbidek ez zion esan ez zuela egiaztatu behar erroldako eta bizileku eraginkorreko hiru urteko aldia (**euskal kolektibitateetako itzulitako kide izaera zuelako**), eta diru-sarrerak bermatzeko errentaren eskaria ukatu zion. Ez zioten esan ezta ere itzulitako euskal biztanlearen ziurtagiria eskatu beharko zuenik Eusko Jaurlaritzako Kanpoan den Euskal Komunitatearentzako Zuzendaritzan. Informazio hori jaso ez zuenez, Arartekoak Lanbideri gomendatu zion, alde batetik, prestazioaren ukatze ebazpena berrikusteko, eta beste alde batetik, itzulitako euskal emigrante gisa diru-sarrerak bermatzeko errentaren eskubidea aitortzeko eta orokorrean hobetzeko prestazio eskatzaileei diru-sarrerak bermatzeko errenta arautzen duten xedapenetako betekizun juridikoei eta teknikoei buruz ematen zaien informazioa. [Arartekoaren Ebazpena, 2020ko otsailaren 25ekoa](#); ez da onartu.

## 2.6. Gizarte larrialdiko laguntzak emateko prozedura

Venezuelatik itzuli zen EAEko herritar batek kexa bat aurkeztu zuen Gasteizko Udalak gizarte larrialdiko laguntzen eskariaren izapidean ezarritako prozedura zalantzan jarriz eta laguntza eskariei emandako erantzunak aipatu zituen baita ere. Aurretik laguntza eskatu zuen Venezuelatik itzuli ondoren, eta Gasteizko Udalak eskatutako laguntza batzuk eman zizkion oinarritzko beharren kontzeptuan (udaleko larrialdiko laguntzak -elikadura). Lanbidek diru-sarrerak bermatzeko errenta ere eman zion. Gasteizko Udalak emandako laguntzak itzultzeko eskatu zion uste zuelako ez zirela diru-sarrerak bermatzeko errentarekin bateragarriak, eta gizarte larrialdiko laguntzen eskaria artxibatu zuen ez zituelako laguntzak itzuli. Arartekoak, ebazpenean aztertu zituen udalak laguntzak itzultzeko eta gizarte larrialdiko laguntzak artxibatzeke eta udaleko larrialdiko laguntzen, gizarte larrialdiko laguntzen eta diru-sarrerak bermatzeko errentaren arteko lotura ebazteko ezarritako prozedura. Espediente horrekin, erakunde honek prestazio ekonomikoen bateragarritasunaren inguruan egindako txostena gogorarazi zen, zehazki, diru-sarrerak bermatzeko errentaren eta etxebizitzarako prestazio osagarriaren jasotako atzerapenak ordaintzearen bitartez aurreratutako zenbatekoa itzultzea hitzartzeko aukeraren inguruan, eta besteak beste, horixe izan zen [ekainaren 12ko 3/2020 Gomendio Orokorrean](#) aztertutako gaietako bat. *Gizarte larrialdiko laguntzak diru-sarrerak bermatzeko errentaren etetearekin eta azkentzearekin bateratzea.*

Arartekoaren ustez, administrazioak **administrazio prozeduraren bermeak bete behar ditu**, eta kasu zehatz honetan uste du gizarte larrialdiko eskaria artxibatzean izapide formaleko zenbait akats sortu direla, eta horiek nahiko funts dutela berrikustea gomendatzeko. [Arartekoaren Ebazpena, 2020ko urriaren 30ekoa](#); erantzunaren zain dago.

## ***Gizarte bazterketa egoeran dauden pertsonen zuzendutako prestazioak eta zerbitzuak***

2.7. Arartekoak egoitza bazterketa egoeran dauden pertsonen eragiten dieten ostatu baliabideen aldaketen erabakiei buruzko informazio faltarekin edo jokaera oldarkorrak izateagatik ostatu baliabideetatik kaleratzeko erabakiei buruzko informazio faltarekin lotutako kexak jaso ditu. Kexak izapidetzean jakinarazi du garrantzitsua dela erabaki horiei buruzko informazioa ematea, izan ere, pertsonen bizitzetan eragiten duten erabakiak dira. Horrez gain, esan du zehapen prozedura bat egon behar dela arau-haustekak eta zehapenak arautzeko eta kasu horietan legezko bermeak aurreikusteko.

2.8. Erakunde honek zenbait esku-hartze egin ditu Olarizu etorbideko etxebizitza okupatuetan bizi diren familien egoera hizpide hartuz, izan ere, horien gizarte egoera zaurgarriago bihurtu da pandemiaren ondorioz. Hala, Gasteizko Udalari gomendatu zion ezartzeko eraikinean bizi direnek ur hornidura izatea bermatzeko neurriak, edo, bestela, gizarte baliabideetan bestelako ostatu irtenbide bat eskaintzeko. Horrez gain, Gasteizko Udalari eskatu zion familia horiek eraikinetik ateratzeko, plangintza egiteko eskumenak dituzten beste administrazioekin lankidetzan eta koordinazioan. Hori guztia, [Arartekoaren 2020ko maiatzaren 7ko Ebazpenean egin zen](#); erantzunaren zain dago.

Era berean, Arartekoak udalak eraikin hori berreskuratzeko hasitako prozedurari buruzko kexa izapidetu du eta beste batzuen artean, honakoei buruzko informazioa eskatu du; galdetu du ea udalean gizarte arretarako plan berezirik egiten ari diren udaleko gizarte zerbitzuen parte-hartzearekin etxebizitzak okupatzen ari diren pertsonak identifikatzeko eta gizarte diagnostiko bat egiteko, hala, pertsona horien oinarritzko beharrak betetzen direla bermatuz.

## **3. Araudi eta gizarte testuingurua**

2020ko hirugarren hiruhilekoan BPGd-k %7,5 egin du atzera aurreko urtearekin alderatuz, baina aurreko hiruhilekoarekin alderatuz gehitu egin da, Eustaten [hiruhileko kontuen](#) arabera. Murrizketa hori Espainiakoa baino txikiagoa baina Eurogunekoa (-%4,4), Europar Batasunekoa (-%4,3) eta Estatu Batuetakoa (-%2,9) baino handiagoa da.

2020. urtean gehitu egin da langabezian dauden pertsonen kopurua 2019. urtearekin alderatuz. Urteko kopuruetan langabeziaren gehikuntza nabarmena da eta handiagoa da gizonen artean (+%15,11) emakumeen artean baino (+%11,66), eta handiagoa da 16 eta 24 urte bitartekoen (+%35,91) eta 54 urte

baino gehiagokoen artean, baina, azken kasu horretan, gehikuntza ez da hainbestekoa izan (+ % 7,60). Iturria: Irekia.

Diru-sarrerak bermatzeko errentaren jasotzaileak % 4,4 gehitu dira, eta guztira 54.747 bizikidetzat unitate dira; gehikuntza hori neurritsua da 2008-2009 urteetan hasitako aurreko krisiarekin alderatuz. Diru-sarrerak bermatzeko errenta kobratzen duten pertsona guztietatik % 18k lan prekarioa du, % 23,6 pentsionista da, % 45 langabezian dago eta % 13,3k ezin du lan merkatuan bitartekari gisa aritu. Lan prekarioa duten emakumeak diru-sarrerak bermatzeko errenta jasotzen duten emakumeen ia laurdena dira, hau da, % 21,1; gizonen artean, ehuneko hori % 13,6koa da. [Datuak: IREKIA.](#)

2020. urtean hainbat araudi argitaratu dira besteen konturako langileei, autonomoei, enpresa txiki eta ertainei, etxebizitzari eta [bizitzeko gutxieneko diru-sarrerak](#) ezartzeari eragiten dieten gizarte eta ekonomia egoerei aurre egiteko. Horien artean hauek daude: [martxoaren 31ko 11/2020 Errege Lege Dekretua](#), zeinaren bidez berehalako neurri osagarriak ezarri ziren gizarte eta ekonomia arloan COVID-19ari aurre egiteko; [apirilaren 9ko TMA/336/2020 Agindua](#); Ingurumen, Lurralde Plangintza eta Etxebizitza sailburuaren [2020ko apirilaren 30eko Agindua](#), COVID-19 birusak eragindako osasun-krisiaren ondoriozko kalteberatasun ekonomiko eta sozialeko egoerei aurre egiteko etxebizitza libreak alokatzeko laguntzak arautu eta horietarako deialdia egiten duena; [apirilaren 30eko TMA/378/2020 Agindua](#), COVID-19ari aurre egiteko gizarte eta ekonomia arloetan berehalako neurriak ezartzen dituen martxoaren 31ko 11/2020 Legegintza Errege Dekretuaren 9. artikuluan ezarritako finantzaketa laguntza iragankorrak eskura ditzaketen ohiko etxebizitzako errentarien irizpideak eta betekizunak definitzen dituena, eta, azkenik, [abenduaren 22ko 37/2020 Lege Dekretua](#), etxebizitzaren eta garraioen alorrean gizarte eta ekonomia zaurgarritasun egoerei aurre egiteko berehalako neurriei buruzkoa.

COVID-19aren ondorioen inguruan argitaratu diren askotariko txostenen artetik Nazio Batuen erakundearen politikei buruzko [txostena](#) azpimarratu behar dugu, emakumeengan eta neskatoengan sortutako ondorioei buruzkoa, hain zuzen ere.

Bukatzeko, Nazio Batuen kontalari bereziaren [txostena](#) azpimarratu behar dugu, muturreko pobrezia eta giza eskubideei buruzkoa, estatu guztiari buruzkoa izan arren, pobrezia egoeren iraunkortasuna salatzen duena.

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

### 4.1. Gomendio orokorrak

#### 4.1.1. Arartekoaren 3/2020 Gomendio Orokorra, 2020ko ekainaren 12koa.

***Gizarte-larrialdietarako laguntzen bateragarritasuna diru-sarrerak bermatzeko errenta eten eta iraungitzearekin.***

Arartekoak gomendio orokor hau egin du **erabiltzaileek gizarte larrialdiko laguntzak eskatzean udaletako gizarte zerbitzuetatik jasotzen dituzten erantzunak aztertzeko**, izan ere, kasu batzuetan jakinarazi zitzaien gizarte larrialdiko laguntzak ukatu egingo zitzaizkiela diru-sarrerak bermatzeko errenta edo diru-sarrerak bermatzeko errenta eta etxebizitzarako prestazio osagarria jasotzeko betekizunak betetzen zituztelako, eta hori albo batera utzita horien kudeatzaileak, hau da, Lanbidek, prestazio horiek eten edo iraungi izana. Dirudienez, ez lirateke kontuan hartuko ezta ere inguruabar hauek: etenaldien iraupena, diru-sarrerak bermatzeko errenta eskaerei beharrezko denboran ez erantzutea, ezta etete edo iraungitze ebazpen baten aurrean aukerako berraztertze errekurtsoa ebazteko zain egotea.

Arartekoak informazioa eskatu zuen 21 udaletan eta Arabako Foru Aldundian, izan ere, Arabako udalerrri gehienek gizarte larrialdiko laguntzen kudeaketako eskumenak eta funtzioak foru administrazio horri eskuordetu baitizkiote.

Erakunde honetan egindako azterketan udalek azaldutako arazo horiei emandako erantzunak jasotzen dira eta udaletako gizarte zerbitzuek gizarte bazterketa egoeran edo egoera horretan egoteko arriskuan dauden pertsonen eman beharreko arretan duten zereginaren inguruan eta aurrekontu kontsignazioa, gizarte larrialdiko laguntzen izaera edo Lanbiderekin dagoen lankidetzaren kontuan hartuz, gizarteratzea sustatzearen inguruan hausnartu da. Arartekoak ondorioetan honakoak azaldu ditu, besteak beste: gizarte larrialdiko laguntzen araubidea askotarikoa eta konplexua da, izan ere, kontzeptu zehatzak eta askotarikoak ezartzen ditu eta diru-sarrerak bermatzeko errenta/etxebizitzarako prestazio osagarria/gizarte larrialdiko laguntzaren titularrentzako bateragarriak diren eta ez diren zenbatekoak ezartzen ditu, urtero araubide espezifikoak argitaratzea eskatzen du, eta askotariko erakundeetako eta sailetako mailek esku hartu behar dute, erakundeen artean eta barnean, urtero erabiltzen diren baliabide ekonomikoak eta giza baliabideak handiak direlarik. Gomendioan azaltzen da garrantzitsua dela udaletako gizarte zerbitzuen eta Lanbideren artean koordinazioa eta lankidetzaren egotea, hala bermatzeko kolektibo horri zuzendutako administrazio jarduketak eraginkorrak direla. Txostenaren bukaeran EAEko udalei gomendatzen zaie gizarte larrialdiko eskariak izapidetzean modu indibidualizatuan egiaztatzeko ea **beharraren egoera erreal eta larrialdikorik dagoen eta ea laguntza horiek egokiak diren egoera konpontzeko**, betiere, adingabeen interes gorenaren kontuan hartuz. Arartekoak, gainera, udaleko gizarte zerbitzuek bizirauteko diru-sarrera ekonomikorik edo etxebizitzarik ez duten pertsonekin lan egitean dituzten zailtasunak azaltzen ditu, izan ere, egoera horretan zaila da gizarte zerbitzuek beraien benetako funtzioa den gizarte esku-hartzea gauzatzea, hau da, elkarrekintzarekin eta gizarteratzeko laguntzarekin zerikusitu



gehiago duena; are gehiago Sars-Covid-19 koronabirusaren ondorioz sortutako osasun krisia dela eta ezarritako neurrien inpaktua kontuan hartuz. Egoera horren guztiaren ondorioz, agerian geratu da garrantzitsua dela udaletako gizarte zerbitzuak sendoak, biziak eta hurbilekoak izatea familia eta pertsona zaurgarriei arreta egokia emateko.

#### **4.1.2. Arartekoaren 1/2020 Gomendio Orokorra, 2020ko maiatzaren 13koa.**

***Prestazio ekonomikoen titularra izateko, jatorrizko herrialdean baliabide ekonomikorik ez izatearen ziurtagiria aurkezteko eskakizunaz hausnartu behar da.***

Arartekoak kexa asko jaso ditu **hainbat atzerritarrek nekez bete dezaketelako** euskal herri administrazioek (batez ere Lanbideek eta udal batzuek) kudeatzen dituzten prestazio ekonomikoak eskatzean jartzen zaien baldintza bat: **hain zuzen, jatorrizko herrialdean ondasunik ez dutela egiaztatzen duen ziurtagiria aurkeztea.** Hori egitea oso zaila edo ezinezkoa da kasu batzuetan. Aplikatu beharreko esparru juridikoa aztertu ondoren, erakunde honek ondorioztatu du araudian aurreikusita dagoela prestazio ekonomikoen eskatzaile guztien ondasunak eta baliabide ekonomikoak zenbatu behar direla egiaztatzeko ea baliabide ekonomiko nahikorik ez izatearen betekizuna betetzen duten, baina, hala ere, araudi horretan ez dago xedatuta zein den hori egiaztatzeko aurkeztu beharreko agiria. Gizarte bazterketa egoeran dauden pertsonen agiri zehatz bat eskatzean, hau da, bestelako proba bitartekorik baloratu gabe eta diru-sarrerak bermatzeko errenta edo gizarte larrialdiko laguntza jasotzeko eskubidea izateko ezinbesteko agiririk izan gabe (conditio iuris baldintza ez betetzeagatik), erakunde honek **bere egokitasunaren inguruan edo araudiz kanpoko nazioarteko akordioak sinatzearen aukeraren inguruan hausnartu du**, Nazioarteko Tratatuaren eta Akordioaren Legea aplikatuz. Gomendio eta ondorio horiek are garrantzitsuagoak dira Sars-Covid 19 koronabirusaren hedapenaren ondorioz sortutako osasun krisialdi egoeran, izan ere, gehitu egin dira jatorrizko herrialdeetan dokumentazioa jasotzeko eta eskuratzeko arazoak.

#### **4.1.3. Arartekoaren 2/2020 Gomendio Orokorra, 2020ko ekainaren 5koa.**

***Euskal administrazio publikoek jarraipena eman behar diete kalean bizi diren pertsonak artatzen orain arte egindako ahaleginei, betiere Etxegabeentzako Euskal Estrategiako (2018-2021) jarraibideak betez.***

Gomendio orokor horretan, Arartekoak EAEko administrazio publikoei eskatu zien alarma egoera bukatzean **konfinamendu garaian egindako esfortzuekin jarraitzeko eta kalean bizi diren pertsonen ostatu egoki bat eta gizarte arreta jasotzen dutela bermatzen jarraitzeko.** Bertan, Arartekoak *Etxerik ez duten pertsonentzako Euskal Estrategian (2018-2021)* hartutako konpromisoak eta zuzentarauak gogorarazi zituen. Estrategia hori Eusko Legebiltzarraren legez besteko 2016ko otsailaren 19ko proposamena betez egin zen, eta bertako zuzentarauak betetzeko eskatzen du eta aurrerapausoak emateko eskumenak dituzten administrazio publikoak atxiki daitezen. Zuzentaru horien eta aldizka egiten diren zenbaketen eta diagnostikoen informazioarekin lan egiten jarraitu behar da eta arreta hobetu behar da, abiapuntua

ostatu egoki bat eskatzea izanik eta gizarte xedea duintasunerako eta gizarte ongizaterako eskubidea izanik. Gomendioan bereziki azpimarratzen zen garrantzitsua dela etxerik ez duten emakumeen behar eta eskari espezifikoak kontuan hartzea; horiek, era berean, emakumeek azaldu zituzten Arartekoan 2020an aurkeztutako hainbat kexen bidez, izan ere, emakumeen kaleko presentzia eta egoera txikia da, baina azken urteetan gehitu egin da.

Gainera, Arartekoak EAeko administrazio publikoek eta bertako langileek herritarrei emandako zerbitzua eta egindako lana aitortu ditu, eta, bereziki, gizarte bazterketa egoeran dauden pertsonen emandakoa. Horrez gain, gomendio orokor horretan, etorkizuneko proposamen bat jasotzen da, eta, dirudienez, nahitaezkoa da osasun, gizarte eta ekonomia krisiaren egoera honetan, euskal administrazio publikoek egin duten gizarte inbertsioaren ondorio logikoa delako eta gizarte eta zuzenbide estatu baten helburuari erantzuten diolako.

2020. urtea bukatzean, horien betetzearen jarraipena egiten hasi dira.

## 4.2. Ofiziozko jarduerak

**4.2.1.** Arartekoak ofiziozko jarduera hasi zuen 2018an diru-sarrerak bermatzeko errenta iraungitzeko prozeduraren inguruan; zehazki, **lanpostu bat betetzeko hautaketa prozesuetan parte-hartzea ez onartzeak edo lan-eskaintza bati uko egiteak** sortu du prestazioa iraungitzea. Eskakizun asko egin arren, Lanbidek ez zion erantzun informazio eskariari, eta, beraz, Arartekoak lankidetzan aritzeko legezko betebeharra gogorarazi behar izan zuen; betebehara hori Arartekoa sortzen eta arautzen duen Legean aurreikusita dago, hain zuzen ere, [otsailaren 27ko 3/1985 Legearen](#) 24. artikuluan. Egoera hori konpondu ezenez, erantzuteko eskatu zion Arartekoak. Administrazio prozeduraren bermeetan eragiten duen ofiziozko jarduketa baten izapidetzean Arartekoaren zereginak oztopatzen direnean kezkak sortzen dira, hain zuzen ere salatzen dena diru-sarrerak bermatzeko errenta jasotzeko eskubidea iraungi zaien pertsonen sufritzen duten babesgabatasuna baita.

Arartekoak jarduketa bukatzeko gomendio bat bidali zuen Lanbidera ([Arartekoaren 2020ko maiatzaren 7ko Ebazpena](#)), berme guztiekin jakinarazteko hautaketa prozesuan parte-hartzearen betebeharra, edo, hala dagokionean, lan eskaintzaren edukia eta eskaintzen diren lan baldintzak, eta, horrez gain, jakinarazteko zeintzuk diren hautaketa prozesuan parte ez hartzearen edo enplegua ukatzearen ondorioak diru-sarrerak bermatzeko errenta jasotzeko eskubideari dagokionez, betiere, horiek justifikazio arrazoirik gabe eginez gero. Gainera, Arartekoak proposatu zuen espedientean modu frogagarrian azaltzeko diru-sarrerak bermatzeko errentaren titularrari eta bizikidetzaren unitateko kideei emandako informazioa eta jakinarazpen saiakerak eta interesatuek alegatutako ondorioak enplegua ukatzeko edo hautaketa prozesuan ez parte hartzeko. Horrez gain, proposatu zuen hobetzeko informazioa eta hizkuntza eskuragarritasuna, Arartekoak Enplegu eta Gizarte Politika Sailari 2017ko txosten-diagnostikoan eta [Arartekoaren 2009ko martxoko Gomendio](#)

**Orokorrean** *Etorkinei beren eskubideez baliatzean laguntzeko, administrazioaren ardura zerbitzu publikoen hizkuntza erabilgarritasunaren bermeari dagokionez*. gaiari buruz adierazitako terminoetan.

Erantzun formalik jaso ez den arren, komunikabideek Arartekoaren aurreko ebazpenari buruzko berria eman zuten eta adierazi zuten Lanbidek esan zuela dei guztiak grabatuko zituela, zalantzarik egon ez zedin lanpostuak ukatzeari zegokionez eta prozedura berme guztiekin egin zedin. Aipatu moduan, Arartekoak ez daki neurri horiek martxan jarri diren edo ez, ez baitu erantzun formalik jaso.

**4.2.2.** Arartekoak jarduketa bat hasi zuen ofizioz **alarma egoera deklaratzearen ondorioz aurrez aurreko arreta eten zelako eta pertsona batzuk zailtasunak zituztelako Lanbideren bulegoekin harremanetan jartzeko**. Arartekoak esan zuen ez zegoela baliabide eta gaitasun teknologiko nahikorik komunikaziorako izapideak egiteko, eta diru-sarrerak bermatzeko errentaren/etxebizitzarako prestazio osagarriaren eteteak edo atzerapenak zailtasunak eta gizarte zaurgarritasun egoerak dituzten familietan izan zitzaizketen ondorioak azaldu zituen. Horregatik, Arartekoak eskatu zuen diru-sarrerak bermatzeko errentaren eta etxebizitzarako prestazio osagarriaren eskubidea izateko aukera malgutzeko, urruneko arretaren baldintzak betetzeko adostutako neurriez gain, diru-sarrerak bermatzeko errenta eta baldintzak betetzen dituztenek etxebizitzarako prestazio osagarria eskuratu dezaten eta izapidetzeko beste neurri batzuk diseinatu zitezkeen. Zehazki, eskatu zuen konfinamendu egoeratik (bulego publikoak itxi zirela kontuan hartuz) edo gabezia teknologikoengatik (abileziekin lotutakoak nahiz komunikazio elektronikorako beharrezko gailuekin lotutakoak) eransteke ezinezkoa den dokumentazioa aurkeztea nahitaezkozat ez jotzeko eta espedienteak izapidetzeko epeak laburtzeko. Lanbidek martxan jarritako baliabideen berri eman zuen eta adierazi zuen baimena eman zuela gizarte erakundeek eta partikularrek komunikazio elektronikoa egiteko zailtasun larriak zituzten pertsonen eskariak eta dokumentazioa bidaltzeko laguntza eskaintzeko. Gainera, esan zuen ez zela inolako prozedurarik hasi diru-sarrerak bermatzeko errentaren/etxebizitzaren prestazio osagarriaren etetean eta bizkortzen ari zirela hasierako eskarien eta berrekiteen izapideak. Erantzun hori jaso arren, Arartekoak ikusi zuen alarma egoera deklaratu aurretik onartutako etete batzuen ondorioz zalantza edo babesgabetasun egoerak sortu zirela, hain zuzen ere, etetearen arrazoi zehatzak zeintzuk ziren ez jakitearren. Bukatzeko, Arartekoak jarduketa bukatu zuen **Arartekoaren 4/2020 Gomendio Orokorra, 2020ko azaroaren 5ekoa** bidalita: *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*.

**4.2.3.** Aurreko urtean ofiziozko jarduketa bat aipatu genuen gai honen inguruan: diru-sarrerak bermatzeko errentaren titular izateari utzi dioten **pertsonen egindako jakinarazpenak, prestazioen erreklamazio prozeduraren izapidetzeak** eta hobetzeko aukerak, batez ere ebazpen zaharrenei dagokienez, eta hori guztia, **Arartekoaren 2020ko urtarrilaren 10eko Ebazpenean** landu zen. Jarraipen lanetan, Arartekoak

egiaztatu du Lanbidek gutxitan berrikusi dituela bide boluntarioan itzulketak egiteko ebazpenak, eta, beraz, betearazpen prozedurak jarraitu egin zuen.

**4.2.4.** Aurreko urteko txostenean aipatu dugun eta ofiziozko beste jarduketa bat hastearen oinarri izan zen arazo batek Arartekoan kezka sortzen jarraitzen du. Hain zuzen ere, Lanbide-Euskal Enplegu Zerbitzuak diru-sarrerak bermatzeko errentaren/etxebizitzarako prestazio osagarriaren prestazioak aldatu, eten, iraungi eta erreklamatzeko abiarazten dituen **administrazio prozeduren izaerari** buruz ari gara. Interesdunek eskubidearen etete edo iraungitze ebazpena errekurritzearen garrantzia nolakoa den jakiteko informazioa hobetu arren (jasotako prestazioen etorkizuneko erreklamazioaren arrazoiak aztertzeke helburuarekin), oraindik ere nahasmendu asko dago, eta, beraz, Arartekoak uste du beharrezkoa dela hori hobetzea eta etorkizuneko araudi aldaketan prozedurak berrikustea.

### **4.3. Bilerak administrazio eta zerbitzu publikoekin**

**4.3.1.** 2020. urtean Arartekoa Lanbideren zuzendaritzarekin bildu zen eta lantalde berriari esan zion zein den alor horretan egiten duen lana eta aurretiaz eskumenak dituen sailari zein ebazpen bidali zizkion. Bidalitako dokumentazioaren artean dago gai garrantzitsuak jorratzen dituen [agiria-laburpena](#).

**4.3.2.** Horrez gain, aipatu behar da Arartekoak bilera bat izan zuela Bilboko Udalarekin eta bertan hainbat arazo jorratu zituztela, besteak beste, prestazioak aitortzeko edo etxebizitzak adjudikatzeko prozeduretan herritarrei eskatzen zaizkien eta herritarrek gizarte zerbitzuetan eskatzen dituzten txostenak egiteko zailtasunak, etxerik ez duten pertsonak egoitzazko zentroetatik kanporatzen dituztenean berme juridikoak bermatzearen beharra eta prestazio ekonomikoen bateragarritasuna. Horrez gain, kezagarria da baita ere 2020an egoitza bazterketa egoeran dauden emakumeek idatzitako kexa kopurua gehitu izana; horien bitartez salatu zuten zentroak ez direla egokitzen emakumeen behar espezifikoetara, eta intimitate gehiago eskatzen zuten.

**4.3.3.** Arartekoa Arabako Foru Aldundiarekin batu zen gizarte bazterketa egoeran dauden pertsonentzako zentroetako betekizunetan araudi falta dagoelako, eta horrek zailtasunak sortzen ditu Lanbidek etxebizitza kolektiboa kontuan har dezan. Arabako Foru Aldundiak esan zuen arazo hori dela-eta beraiek ere kezkatuta daudela, baina gaur egunera arte ezin izan da erantzunik eman, izan ere, ez dago gizarte bazterketa egoeran dauden pertsonen arreta emateko egoitza zentroetako betekizun materialak, funtzionalak eta pertsonalak arautzen dituen araubiderik, hau da, [Gizarte Zerbitzuen abenduaren 5eko 12/2008 Legean](#) aurreikusitakoa. Bilera horretan, erakunde honek jakinarazi zuen lehentasunezko zat jotzen zuela osasun mentaleko plazak gehitzea gizarte bazterketa egoeran dauden pertsonentzat. Plaza gutxi daudenez eta plaza bat eskuratzeko aurretiazko desgaitasun edo menpekotasun balorazioa behar denez, zailagoa da berehalako egoeren aurrean (besteak beste, ospitaletako altak) bizkorrago jardutea.

**4.3.4.** Osasun mentalaren esparruan lan egiten duten hainbat elkarterekin bildu da Arartekoa. Elkarte horiek agerian utzi dute aurten lan handia egin dela pandemia egoeran, izan ere, osasun eskakizunak direla-eta, bereziki sufritu duen kolektiboa izan da. Gizarte bazterketa egoeran dauden eta osasun mentaleko arazoak dituzten pertsonen beharrei dagokienez, uste dute beharrezkoa dela ospitaleekin koordinazioa hobetzea pisuetatik ateratzean edo horietara itzultzean, eta garrantzitsua dela osasun mentalaren eta gizarte bazterketaren alorraren arteko koordinazioa egotea eta plaza gehiago behar direla, itxarote-zerrendak baitaude. Gainera, garrantzitsua da plaza kopurua gehitzea osasun mentaleko eta droga kontsumoko arazoak dituzten pertsonen arreta emateko. Araban zailtasunak daude Aiarako eskualdearen eskaria zein den jakiteko eta plaza gehiago behar dira, erabiltzaileak Gasteizera joan behar ez izateko. Erakunde horiek aipatu dituzten arazoen artean daude pentsioetan ostaturia egotearen beharra itxarote-zerrendak baitaude edo jokaera arazoengatik zentroetatik kanporatuak izaten direnen egoera edo erabiltzaileek modu boluntarioan eskatutako ospitaletako altak, aurretiaz prestakuntzarik egon gabe edo familiari horren berri eman gabe.

## 5. Herritarren eskubideen egoeraren balorazioa

**5.1.** 2020an BPGd-a jaitsi zen, ekoizpen jarduera gutxitu zen eta langabezia zeuden pertsonen kopurua gehitu zen beste adierazle negatibo batzuen artean, eta, horren guztiaren ondorioz, hurrengo urteetarako **zalantzagarritasun** egoera sortu da. 2020an, Sars-Covid-19ak eta pandemia eta alarma egoera deklaratzeko 2019ko urteko txostenean aipatu genituen aldeko adierazle ekonomikoak aldatu ditu.

Arartekoaren urteko azken txostenetan azpimarratu genuen EAEn hazkunde ekonomikoarekin batera egiturazko ahultasunak zeudela, eta horien ondorioz, gizarte desberdintasuneko egoerak areagotzen zirela eta bereziki kaltetzen zirela zenbait kolektibo, horiek pobrezia larriko egoeran mantentzen zirelarik. Aurten, osasun, gizarte eta ekonomia krisiaren ondorioz eta zenbait jardura ekonomiko eten eta gero (batzuk, gainera "bizirautekoak"), gizarte bazterketa egoeran dauden pertsonen kopurua gehitu egin da. Horregatik guztiagatik, Arartekoak jakinarazi nahi du **gizarte ezberdintasunaren arrakala gehitzeko benetako arriskua dagoela**.

Egoera hori ikusirik, beharrezkoa da berehala politika fiskal eta sozial birbanatzailea ezartzea eta enplegua aktibatze, lana banatze, lanbide prestakuntza sustatzeko eta gizarte babeserako politika publikoak aldarrikatzea. Politika eta neurri horiek bereziki gizarte bazterketaren alorreko pertsona zaurgarrienei zuzenduta egon behar dira, besteak beste emakumei (izan ere pobrezia sufritzeko edo genero indarkeria sufritzeko arrisku gehiago dute eta mantenu pentsioak ez ordaintzeari aurre egin behar izaten diete beraien kargura seme-alabak izanik edo ez), denbora luzean langabezia daudenei, osasun arazoak dituztenei edo arazo funtzionalak dituztenei. Gainera, ezinbestekoa da kontuan izatea gizarte egoerak jatorri nazionalarekin, kulturalarekin edo etnikoarekin gurutzatzean, zailtasun gehiago sortzen direla askotariko diskriminazioa dela-eta.

**Gazteen** langabezia, lan prekarietatea eta soldata baxuak kezka asko sortzen duten faktoreak dira baita ere. Europako, estatuko eta EAEko administrazio publikoek geroz eta arreta handiagoa eman arren, gazteen egoerak arriskutsua izaten jarraitzen du, gizarte jasangarritasunarekin zuzenean lotuta baitago. Aurten, bereziki zaugarriak diren kolektiboen artean zenbait sektore ekonomikoetako **langile autonomoen** kolektiboa gehitu da, izan ere, ekoizpen jardueraren etetearen ondorio larriagoak jasan dituzte eta beraien gizarte ahultasuna dela-eta, lan prekarietatea sufritzeko arrisku gehiago dute.

**5.2.** EAEko administrazio publikoek **lan handia** egin dute alarma egoera deklaratzearen ondoriozko jarduera ekonomikoaren eteteak sortutako kalteak arintzeko. Izan ere, 2020an aurreko urteko superabitaren ordean, defizit publikoa gertatu da. EAEko gizarte zerbitzuen sistemak hainbat ekimen jarri ditu martxan hiru erakunde mailatan. Besteak beste, laguntzak emateko zuzkidura gehitu da, kasu batzuetan horiek izapidetzea erraztu da eta egoitza zentroak ireki dira, egoitza bazterketa egoeran dauden pertsonentzako plaza kopurua gehitu da eta gizarte esku-hartzeko hirugarren sektorearekin lankidetzan lan egin da eta sektore horri lagundu zaio. Betekizunen malgutzea ez da berdina izan, bada administrazio publiko guztiek ez dute erraztu prestazio ekonomikoaren eskuragarritasuna. Hala, Lanbidek adibidez, ohiko lan lerroa jarraitu du, hau da, prestazioen emakida dokumentazio asko aurkeztearen menpe jarri du, eta horrek azaltzen du zergatik ez den nabarmenki gehitu onuradunen kopurua krisi ekonomiko eta sozial larrian egon arren. Beste arrazoi bat izan daiteke eskatzaileek GBE eskatzea erabaki izana.

**5.3.** Arartekoak, hainbat urtetako txostenetan azaldu du baliabide ekonomiko nahikoak egiaztatetik eratorri ez den diru-sarrerak bermatzeko prestazioen baldintzen multzoak **dilema etikoak eta gizarte kohesiokoak** sortzen dituela. Gizarte eta egoitza bazterketa egoeran dauden pertsonen aurten gutxieneko bizitzeko diru-sarrerak bermatzen dituzten prestazio ekonomikoak jasotzeko sufritu dituzten zailtasunek argi utzi dute oso garrantzitsua dela zenbait betekizun berrikustea, bereziki prestazio ekonomikoaren ukatzeak, eteteak edo azkentzeak umeei eta nerabeei eragiten dienean, izan ere, horrek oztopatu egiten du belaunaldien arteko gizarte mugikortasuna eta gizarte ezberdintasunaren oinarrietako bat da. Arartekoak behin baino gehiagotan adierazi duenez, legezko baldintzak eta betebeharrak betetzen direla zaintzea eta nahitaezko kontrola beharrezkoak badira ere, kolektibo zaugarriak ezin dira denbora tarte luzez bizitzeko gutxieneko diru-sarrerak jaso gabe egon.

Arartekoan jasotako kekek izapidetzean egiaztatu da diru-sarrerak bermatzeko errenta jasotzeko eta mantentzeko arazo asko elkarbizitzako esparru fisikoaren betekizunak egiaztatzeko zailtasunekin lotuta daudela, hau da, alokairuan etxebizitza bat izatea eta udal erroldan inskribatuta egotea egiaztatzearekin. Abiapuntu nagusia [Etxebizitzaren Euskal Behatokiak](#) aztertu duen etxebizitza eskariaren egoera orokorra da. Mugarik handiena da etxebizitza berean diru-sarrerak bermatzeko errentaren/etxebizitzarako prestazio osagarriaren titular diren bi bizikidetzaren unitate egotearen ezintasuna. Gainera, aurten, zailtasun hori izan

dute baita ere gizarte bazterketa egoeran dauden pertsonen laguntzeko programen barnean etxebizitzak alokatzen dituzten gizarte erakundeek, izan ere, Lanbide-Euskal Enplegu Zerbitzuak eskuratzeko ezinezkoa zen dokumentu bat aurkezteko eskatzen zien, hain zuzen ere, foru aldundien menpeko diren egoitza zentroek emandako administrazio baimena, eta hori lortzea ezinezkoa da [Gizarte Zerbitzuen abenduaren 5eko 12/2008 Legearen](#) laugarren xedapen gehigarrian aurreikusitako araudi garapena falta delako.

**5.4. Prestazio ekonomikoak ukatzeko, eteteko, azkentzeko eta itzultzea eskatzeko** arrazoien artean dago bizikidetzaren unitatetik kanpoko pertsonen betebeharre (adibidez errentatzaileek) eragiten dieten zenbait dokumentu aurkeztu beharra, adibidez, bermea ordaindu izanaren agiria edo etxebizitza bereko azpialokatzaileen artean gertatutako aldaketak. Gizarte bazterketa egoeran dauden edo kultura eta etnia gutxiengo kolektiboen barne dauden pertsonen merkatu pribatuen etxebizitza eskuratzeko duten beste zailtasun bat da gela bat ezin alokatu izatea prezioak oso garestiak direlako. Arazoak sortzen dira baita ere baliabide ekonomiko nahikorik ez dutela egiaztatzeko edo beste bizikideekin familia harremanak dituztela edo ez dituztela egiaztatzeko agiri jakin batzuk aurkeztu beharra dela-eta. Lanbide bizileku eraginkorra egiaztatzeko eskatzen duen poliziaren txostenak ez ditu bermatzen Arartekoak kontuan hartua izateko gomendatzen dituen bermeak. Beste betekizun berri bat izan da justifikatzea nola biziraun den diru-sarrerak bermatzeko errentaren onuradun izan gabe. Horrez gain, zailtasun eta oztopo handiak egon dira aurrez aurreko arreta eten delako, izan ere, horrek, diru-sarrerak bermatzeko errentaren eskatzaile eta onuradun diren pertsona askori eragiten dien bazterketa digitaleko egoera areagotu du.

Kezkagarria da baita ere diru-sarrerak bermatzeko errenta mantentzeko eskubidean bizikidetzaren unitatetik kanpoko pertsonen jokoerak duen eragina, adibidez eskatzen dutenean pertsona bat erroldan inskribatuta egotea prestazioen jasotzaileak jakin gabe esparru fisiko berean bizi dela. Arartekoak behin eta berriz berretsi du neurritz kanpoko dela diru-sarrerak bermatzeko errentaren titularren jokoeraren (askotan ez baitute egitatei buruzko informaziorik), prestazio ekonomikoak etetearen edo azkentzearen eta erreklamazioaren arteko lotura. Kexen beste hizpide bat izan da gutxieneko bizitzeko diru-sarreraren ebazpenen atzeratzea, baina oraindik ez dugu prestazio horren hedapen eraginkorrari buruzko informaziorik prestazio berri horrek eskubideetan sortutako eragina baloratu ahal izateko.

**5.5.** Orain dela bederatzi urte baino gehiago Diru-sarrerak bermatzeko errentaren Legea aldatzen zuen [azaroaren 24ko 4/2011 Legea](#) eta Etxebizitzari buruzko ekainaren 18ko 3/2015 Legea (alokairuko gastuekin laguntzeko prestazio ekonomikoa erregulatzeari dagokionez) onetsi zirenetik **araudi garapenik ez egoteak** kalte larriak sortzen ditu herritarrengan.

Araudi gabezia horiek konpontzen saiatu da Lanbide interpretazio irizpide propioak aplikatuz, eta, askotan horren ondorioz arautegian babestuta ez dauden bidegabekeria materialeko egoerak gertatu dira, eta, azken finean, oinarritzko eskubidea jaso ahal izatea mugatu dute. Arartekoak, hainbat jarduketetan

azpimarratu du garrantzitsua dela araudian Lanbideri bidali dizkion gomendioak jasotzea eta egungo arautegia berrikustea, izan ere, arautegiko betekizunekin, interpretazioekin eta legezko hutsunearekin, herritarren gizarte eskubideak eraginkortasunez erabiltzeko baliabide pertsonal, sozial edo ekonomiko nahikorik ez duten pertsonak eskubide hori erabili ahal izatea mugatzen da (18/2008 Legearen 1. artikulua). Beharrezkoa da baita ere administrazio prozedurak hobetzea espedienteak berrikusten direneko bermeei, epeei eta izapideei dagokienez eta zehapen prozeduren eteteari, azkentzeari edo garapenari dagokionez, eta, horrenbestez, hobetu egin behar dira oker jasotako prestazioak erreklamatzeko prozedura eta zorraren zatikatzearena, izan ere, gabezia asko dituzte oinarrizko printzipioei dagokienez, besteak beste, proportzionaltasunarena, segurtasun juridikoarena eta bizitzeko gutxienekoa bermatzearena. Xedea, baliabide publikoen kudeaketako beharrezko eraginkortasunak eta justiziak oreka bat izatea litzateke gizarte bazterketa egoeran dauden edo horretarako arriskuan dauden pertsonen eskubideak bermatuz. Gainera, premiazkoa da gizarte zerbitzuen zeregina argitzea eta beraien esku-hartzea mugatzea eta zehaztea.

Lanbidek kasu batzuetan adierazi du Arartekoaren proposamenak kontuan hartuko dituztela, besteak beste, hauen inguruan: usufuktua baloratzea, kargura seme-alabak izateagatik prestazioaren eragile diren pertsonak pentsionistatzat hartzea, bizikidetzaren unitatearen familia eraketa mugatzea egungo gehiegizko hedapenaren aurrean, gizarte txosten baten bitartez genero indarkeriaren biktima izatera egiaztatzea edo zehapen prozeduraren araudi garapena. Hala ere, **Arartekoak egindako gomendio asko** jorratu beharko lirake kudeaketa eraginkorragoa izateko eta beharrezko bermeak eskaintzen dituen araudia izateko. Arartekoaren ustez, premiazkoa da segurtasun juridikoa ematen duen eta gizarte zaugarritasun egoeren gehikuntzari erantzuteko gai den araudi esparru oso bat izatea. Araudi esparru berri horrek arrisku eta gizarte bazterketa egoeran dauden pertsonen beharrei erantzun beharko lieke, eta, horretarako, beharrezkoa da zenbateko egoki bat eta bizitzeko baldintza duinak bermatzen dituen urteko igoera erreferentzia bat ezartzea. Betekizunek pertsona zaugarrienei (besteak beste egoitza bazterketa egoeran dauden pertsonen), eskubideak izatea baimendu beharko liekete, zenbait agiri jakin aurkezteko betebeharrak gizarte bazterketa egoeran dauden eta diru-sarrera ekonomikorik ez duten pertsonak laguntzarik jaso ahal ez izatea eragin gabe. Egiaztatu da prestazio ekonomiko horiek baliagarriak direla gizarte desberdintasuna ekiditeko eta gutxitzeko, eta, beraz, araudi berria sortzea erronka handia da duintasunaren aldeko borrokan.

**5.6. Bukatzeko, kexa izapideak izapidetzean**, aurreko urteetan moduan, herritarrek Arartekoan salatutako arazo batzuk konpondu arren (besteak beste, aurkeztutako ondasun ziurtagiria baliozkoa ez zen eta ondoren jatorri herrialdean ondasunik ez zegoela ziurtatzeko agiri bat aurkeztu zuten prestazioen kasuetan edo berriz ere martxan jartzeko edo aitortzeko atzeratzei buruzkoetan), Arartekoak erakunde horrekin desadostasunak izaten jarraitzen du, izan ere, Lanbidek Arartekoak bidalitako aholku eta gomendio gehienak onartu gabe jarraitzen du (horretarako, [2019ko](#) eta [2020ko](#) dokumentuak kontsulta daitezke). Bestalde, espediente askotan Arartekoak uste du Lanbideren jarduketak zuzenbidea betetzen duela.



**5.7. Aurten, Arartekoak berretsi du beharrezkoa dela udaletako gizarte zerbitzuen eta Lanbideren arteko koordinazioa hobetzea.** Gomendio orokorretan askotan agertu dira diru-sarrerak bermatzeko sistemaren, gizarte zerbitzuen sistemaren eta egoitza bazterketako zailtasunen arteko arazoak eta egungo araudi esparruaren konplexutasunari lotutakoak. Hala, egiaztatu da garrantzitsua dela egungo prestazio ekonomikoen sistema berrikustea enpleguko euskal zerbitzuaren eta udaletako gizarte zerbitzuen zereginekin bat eginez, eta, ondorioz, herritar zaugarrienei ematen zaien arreta hobetu dadin. Aurten, Arartekoak gainera adierazi du gizarte zerbitzuek emandako prestazioen eta diru-sarrerak bermatzeko sistemaren artean bateragarritasuna egon behar dela, eta azpimarratu du babesgabetasun eta zaugarritasun egoerak sortzen direla bateragarritzat jotzen ez badira. Arartekoak ezinbestekotzat jotzen du oinarritzko gizarte zerbitzuek azkarrago eta eraginkorrago jardutea, hau da, epe egokietan, beste prestazioek betetzen ez dituzten babesgabetasun egoera larriak jorratuak izan daitezen, hain zuzen ere.

Arartekoak gizarte zerbitzuek arriskuan eta gizarte bazterketa egoeran dauden pertsonen arreta emateko duten lehentasunezko zeregina azpimarratzen jarraitzen du, eta adierazten du egiten dituzten txostenek garrantzia teknikoak dutela, administrazio prozedura guztietan duten babesagatik. Txosten horiek egin beharra gainera, hainbat arauditan jasota dago (etxebizitzaren araudian edo diru-sarrerak bermatzeko errentaren dekretu arautzailean, besteak beste), eta, beraz, zenbait gizarte zerbitzuek horiek egiten ez badituzte, pertsonen arreta ez da berdina izango udalerriz guztietan.

**5.8. Garrantzitsua da ostatu egoki bat eta negurako baliabideak egotea** tenperatura baxuek pertsonen biziak arriskuan jartzen dituztenean pertsona horiek babesteko. Etxerik ez duten pertsonen buruzko gomendio orokorra egin du aurten Arartekoak, eta bertan jasota dago ezinbestean bete beharreko betekizuna dela Etxerik ez duten pertsonen zuzendutako 2018-2021 urteetarako euskal estrategiaren zuzentarauak betetzea eta gure kaleetan baldintza penagarrietan bizi diren pertsonak bitztea saihestea. Erakunde honek berretsi behar du pertsonen duintasunaren oinarritzko eskubidea arriskuan dagoela, eta osasunaren eta muga funtzionalen ondorioz sortutako zaugarritasun inguruabarrak eta genero ikuspegia kontuan hartzearen garrantzia azpimarratzen du. Bestalde, egoitza bazterketa egoeran dauden emakumeen kopurua gehitu egin da, eta horrek esan nahi du zaugarritasun eta egoitza bazterketa egoeren kopuru absolutuak eta erlatiboak gehitu egin direla, eta azterketa batzuetan ere arrisku hori berresten da. Etxerik ez duten pertsonen kopurua gehitzean, premiaz eta modu koordinatuan lan egin behar dute Eusko Jaurlaritzako sailek eta askotariko administrazio publikoek, bereziki, Etxebizitzako Sailburuordetzak eta Osasun Sailak, izan ere, oso garrantzitsuak dira gizarte bazterketaren alorrean espazio sozio-sanitarioak garatzeko. Administrazio publikoen baterako esfortzua ezinbestekoa da sistema publikoen porrota saihesteko.

**5.9. Osasun mentaleko arazoaren garrantzia** dela-eta, Arartekoak berretsi du ezinbestekoa dela espazio sozio-sanitarioa garatzea, EAE guztian (ez bakarrik Bilbon) gizarte bazterketa egoeran dauden pertsonen arreta espezializatua ematea

eta ospitaletako alden eta gizarte bazterketa, desgaitasun eta menpekotasun alorren arteko koordinazioa egotea, eta plazak gehitzeko premiazko beharra azpimarratu du (behar konplexuetarako plaza espezializatuak barne, besteak beste, gizarte bazterketa, osasun mentala edo droga kontsumoa).

**5.10.** Aurten **gizarte zerbitzuen plan estrategikoaren ebaluazioa** egiteko geratu da, eta ebaluazio horren emaitza erabakigarria izan daiteke zerbitzu horiek berrikusteko. Alor horretako gizarte dinamismo garrantzitsua, gizarte behar berrien eragina (besteak beste migrazio mugimenduetatik sortuak) eta gizarte desberdintasunen gehikuntza direla-eta, beharrezkoa da berrikuspena epe laburrean egitea.

## 5. Justizia

### 1. Arloa kopurutan

Justiziaren arloan guztira 30 kexa-espeditente berri ireki dira 2020. urtean; hau da, Arartekoak urtean zehar izapidetzera onartutako guztien %1,66. Jarraian, espeditente horien banaketa azalduko da, arloka:

- Justizia Administrazioaren eta bulego judizialaren funtzionamendua ..... 11
- Beste alderdi batzuk ..... 8
- Doako laguntza juridikoa ..... 5
- Beste elkargo profesional batzuk ..... 4
- Familia elkarguneak ..... 4
- Abokatuen eta prokuradoreen elkargoak ..... 3
- Adingabe lege-hausleak..... 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
25	3	22	-	9	6	7

Euskal gizarteak Euskadin justizia administrazioarekin eta EAEko auzitegi eta epaitegiek funtzio jurisdikzionala betetzearekin duen harremanak zuzen-zuzenean nozitu ditu COVID-19aren pandemiaren ondorioak.

**Martxoaren 14ko 463/2020 Errege Dekretuaren ondoren**, COVID-19ak eragindako osasun krisia kudeatzeko alarma egoera deklaratu zuena, Botere Judizialaren Kontseilu Nagusiaren (BJKN) Batzorde Iraunkorrek erabaki zuen estatuko lurralde osoan programatutako jarduketa judizialak eta prozesu epeak etetea, muturreko egoera baterako aurreikusitako eszenatoki berri bat diseinatuz, soilik Justizia Administrazioaren funtsezko zerbitzuak mantenduko dira, Botere Judizialaren Kontseilu Nagusiaren, Justizia Ministerioaren eta Estatuko Fiskaltza Nagusiaren artean erabaki direnak. Funtsezko jarduketan artean daude egin ezean kalte

konponezina eragin dezaketenak, atxilotuarekin edo presoarekin egindakoak, adingabeei edo emakumeen aurkako indarkeriari dagozkienak eta funtsezko eskubideei erasaten dietenak.

Zerrenda horretan jasotako jarduketa zehatz guztietatik justiziaren arloan erakunde honen jardunari gehien erasan diona honako honi dagokio: ***Egin ezean kalte konponezina eragin dezakeen edozein jarduketa judizial***. Hori dela bide, arartekoak zenbait gaitan esku hartu ahal izan du, kudeaketa informal eta ofizio onen bitartez; gai horiek gure jurisdikziotik kanpo egon arren (judizializatuta egon direlako), judikatuarekin eta, bereziki, epaile dekanoeekin kolaboratzeko aukera eman digu, eta gai horiek bultzatu ahal izan ditugu kalte konponezinak saihesteko. Epaileek eskertu egin dute Arartekoaren ekimen hau, hain zuzen ere, espediente premiazkoenak zehazten laguntzeko; izan ere, espediente judizial elektronikorik ez dagoenez, eta epaitegietako langile kopurua murriztu egin denez, publikoari itxita egon baitira pandemiaren lehenengo olatuan, lana zaildu egin zaie. Nolanahi ere, agindu hori zela bide, jarduketa judiziala funtsezkotzat jotzea botere judizialeko kide bakoitzari zegokion, barruti judizial bakoitzeko epaile dekanoeak ezar ditzaketen irizpide bateratuak salbu.

Kolaborazio hori bereziki bi gaitan islatu da, emakumeen bi bikoteen kasuetan; kasu horietan, ezkontzeko espediente judizialak eten egin ziren pandemiaren ondorioz (erregistro zibiletan jaiotzak eta heriotzak baino ez ziren izapidetu tarte horretan), eta espedienteek aurrera jarraitu zuten arartekoaren esku hartzeari esker. Horietako bat (2.2 atalean sakonago landuko dugu) bereziki larria zen kalte konponezina eragin zezakeelako; izan ere, emakumeetako bat haurdun zegoen, bikiak zituen, eta haurrak uztailean jaiotzea zegoen aurreikusita.

Eusko Jaurlaritzaren mendeko justizia administrazioaren zerbitzura dauden baliabide pertsonal eta materialei dagokienez (eraikinak, bulego judiziala eta justiziako langileak, salbu eta epaileak/magistratuak, Fiskaltza eta justizia administrazioak abokatuak), Eusko Jaurlaritzako Lan eta Justizia sailburuak **2020ko martxoaren 15eko Agindua** eman zuen, Euskal Autonomia Erkidegoko Justizia Administrazioaren funtsezko zerbitzuei buruzkoa; agindu horretan ezarri ziren pandemiaren lehenengo olatuan epaitegietan presentzialki lan egin behar zuten gutxieneko langileak. Nabarmendu behar da, horrenbestez, epaitegiak publikoari itxita egon direla eta herritar edo abokatuentzat e-postaz edo telefonoz harremanetan jartzea ia ezinezkoa izan zela, baita auzitegietako prokuradoreentzat ere; horren eraginez hainbat kexa eta kontsulta aurkeztu ziren Arartekoan. Arartekoak arlo horietan eskumena duen arren, neurriaren estaldura legalak eragotzi egin zuen kexa horiek aurrera egitea; soilik kasu bakoitzean kexagileari aholkularitza eman zaio eta lehenago aipatutako inguruabarretan funtsezko gaiak identifikatu dira.

Deskribatutako arazoak, Euskadin espediente judizial elektronikorik eta administrazio judizial elektronikorik ez izateari lotuta, partzialki lantzeko ahalegina egin zen **2020ko uztailaren 24ko Aginduan, Eusko Jaurlaritzako Lan eta Justizia sailburuarena, Euskal Autonomia Erkidegoko lurralde eremuari dagokion Egoitza**

**Judizial Elektronikoa sortzen duena** . Hala ere, Arartekoan hainbat kexa aurkeztu dira, hain zuzen ere, pertsonarik zaurgarrienek zailtasunak izan dituztelako alde zuzeneko hitzordu sistema elektronikoa erabili ahal izateko, edozein izapide judizial egiteko, doako laguntza juridikoa eskatzea barne; gai hori sakon landu genuen ez soilik justizia administrazioari dagokionez, baizik eta pandemian zehar administrazio publiko guztietan [Arartekoaren 4/2020 Gomendio Orokorrean, 2020ko azaroaren 5koa](#). **Herritarrei zuzendutako 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.**

Dena den, esan beharra dago gure lanaren alderdi hori ez zatekeela posible izango epaileek eta Fiskaltzak une oro lagundu izan ez baligute. Bideanar, berariaz eskertu behar dugu komunikazio malgu eta emankorra izan dugula [Eusko Jaurlaritzako Berdintasun, Justizia eta Gizarte Politiketako Sailarekin](#), baita Euskadiko Justizia Auzitegi Nagusiko Gobernu Idazkaritzarekin ere. Haren esku hartzea eta justizia administrazioaren letraduengandik jasotako harrera funtsezkoak izan dira egoera asko ebazteko.

## 2. Kexa eta jarduera nabarmenduak

### 2.1. COVID-19aren pandemiarekin lotutako kexak eta kontsultak

Hala ere, aipatutako martxoaren 14ko 463/2020 Errege Dekretuaren ondoren prozedura judizial guztiak etetea agindu ondoren (salbu eta presoak dituzten kausak edo epaiak, premiazko kautela neurriak edo funtsezko jarduketak), pandemiaren lehenengo olatuan Arartekoa erakundean banatutako ama eta aiten kontsultak jaso genituen, partekatutako zaintzari edo seme-alaben bisita araubideari dagokionez (baita aitona-amonena ere, bilobekiko); izan ere, martxoaren 14ko 463/2020 Errege Dekretuak ez zuen gaia berariaz arautu eta, besterik gabe, zazpigarren artikuluan aipatu zuen alarma egoerak iraungo zuen bitartean erabilera publikoko bideetatik ibiltzeko baimendutako pertsona bakarrak honako hauek izango zirela, hain justu ere, jarduera hauetako batzuk egiteko: *“Laguntza eta zaintza emateko pertsona adinekoei, adingabeei, mendeko pertsoneri, ezgaitasuna duten pertsoneri edo bereziki zaurgarriak diren pertsoneri”*.

Arartekoak hartutako interpretazio irizpidea izan da *a priori* arrazoizkoa zela partekatutako zaintza araubidea edo bisita araubidea izanez gero, eta betiere gurasoek ez badute lan egin koronabirusaz kutsatzeko arrisku egoeretan (besteak beste, pertsona adinekoekin edo gaixoekin egotea), orduan ez litzatekeela arazorik egon beharko partekatutako zaintza edo bisiten araubidea aplikatzen jarraitzeko, betiere legez ezarritako segurtasun neurriak hartuz joan-etorrietan.

Horren haritik, Botere Judizialaren Kontseilu Nagusiko (BJKN) Batzorde Iraunkorrek eta Justizia ministroak horren inguruko adierazpenak egin zituzten, hainbat epaitegi

eta alderdi judizialean irizpide desberdinak erabiltzen ari baitziren. BJKNk aldean arteko akordioak lortzeko deia ere egin zuen eta, horrelakorik lortu ezean, justiziara jotzeko. Horrez gain, irizpideak bateratzeko dei egin zuten barruti judizialeko familien epaitegien batzordeei.

Bestalde, prozesuen epeak ekainaren 4tik aurrera eta administrazio epeak ekainaren 1etik aurrera berriz ere martxan jarri ondoren<sup>9</sup>, hainbat kontsulta jaso ditugu Arartekoan prozedura judizialek metatutako atzerapenen inguruan eta horrek gizartearen hainbat esparrutan eragindako ondorioei dagokienez; arartekoak esku hartzeko eskatu izan da, kasu batzuetan eskumenik ez duen arren, gai horiek judizializatuta egon direlako<sup>10</sup>. Hala, adibidez, Arratiako (Bizkaia) enpresa bateko langileek gugana jo zuten; enpresak hartzekodunen konkurtsoan zegoen 2019ko azarotik, eta, azaldu zutenez, ebazpen judizialik gabe eta nominarik jaso gabe zeuden urtarriletik (hilabete horretan zati bat kobratu zuten), 2019ko soldata atzeratuarekin eta langabezia prestazioa jasotzeko eskubiderik gabe, merkataritza arloko kasuan kasuko epaitegiaren ebazpenaren zain. Zenbait hilabetez diru sarrerarik jaso gabe egon ziren 141 familia zirenez, arartekoak gaiaren inguruan galdetu zion Bilboko epaile dekanuari; horrek berehala eta prestutasunez heldu zion eskaerari, eta ia-ia aldi berean izan genuen kasuan kasuko epaitegiaren ebazpenaren berri, familia haientzat horren zaila den egoera bukarazi zuena.

Segidan, Arartekoak gure epaitegi eta auzitegietako erabiltzaileei emandako laguntzaren eredu diren bi esku hartzeren adibideak emango ditugu, xehetasun gehiagoz.

## **2.2. Arartekoaren esku hartzea, emakumeen bikote baten ezkontza espedienteak ezinbesteko izapidetzat jotzeko, haietako bat haurdun baitzegoen (bikiak), biak ama gisa legalki aitortzeko eta, hala, ondoren, haurdun ez zegoenak adopzio prozesua egin behar izatea saihesteko**

**Hasierako egoera:** Arartekoak emakumeen bikote baten kexa jaso zuen apirila erdian; emakume horietako bat haurdun zegoen, bikiak, eta umeak uztailean jaiotzea zegoen aurreikusita. **Maiatzaren 26ko 14/2006 Legean, laguntza bidezko giza ugalketa teknikei buruzkoan**, honako hau ezarri zen 7.3 artikuluan: *“emakumea beste emakume batekin ezkontuta badago eta legalki edo izatez bananduta ez badaude, beste emakumeak adierazi ahalko du bere filiazioa ezartzea onartzen duela haren ezkontidearen seme edo alabarekiko, Erregistro Zibilaren Legean xedatutakoarekin bat”*. Horrenbestez, adopzio prozesu bat egin beharrik gabe biak ama gisa aitortzeko modu bakarra jaio aurretik legalki

<sup>9</sup> [2020ko martxoaren 25eko Ebazpena](#), Diputatuen Kongresuarena; horren bitartez, martxoaren 14ko 463/2020 Errege Dekretuak ezarritako alarma egoera luzatzea baimentzeko erabakia argitaratzeko agindua eman da.

<sup>10</sup> [13. artikulua, Arartekoaren erakundea sortzen eta arautzen duen otsailaren 27ko 3/1985 Legearena.](#)

ezkontuta egotea zen. Hala ere, prozedura judizial guztiak eteteak haien ezkontza espedientea geldiaraztea ere eragin zuen.

**Arartekoaren esku-hartzea:** Arartekoaren aburuz, prozesua geldiarazteak kalte konponezina eragin ahal zien aldeei; horregatik, Barakaldoko epaile dekanorekin harremanetan jarri zen, espedientea ezinbesteko izapide gisa hartzeko eskatuz, kasu horretako inguruabar bereziak kontuan hartuz. Barakaldoko epaile dekanok irizpide berberarekin aztertu zituen aipatutako inguruabarrak; erregistro zibilaren ardura zuen epailearekin jarri zen harremanetan, aipatutako espedientea bultzatzeko.

**Emaitza:** Esku hartze horien ondorioz, erregistro zibilaren ardura zuen epaileak aipatutako ezkontza espedientea bultzatzea erabaki zuen eta, konfinamenduan egon arren, Portugaleteko Udaleko zinegotzi batek ezkontza bat ospatu ahal izan zuen maiatza erdialdean, hasieran aurreikusi bezala.

### 2.3. Herritar baten kontsulta, erabili ohi duen izena modu legalean inskribatu nahi baitu; izena Euskaltzaindiaren euskarazko izenen zerrendan agertzen ez euskal izen baten aldaera da

**Hasierako egoera:** Herritar batek Arartekora jo zuen aholkularitza eskatzeko, jaiotzetik erabili ohi duen izen bat legalki inskribatzeko moduari dagokionez; izena euskarazko izen arrunt baten (inskribatuta duena) aldaera bat da; aldaera hori, halere, ez dago jasota [Euskaltzaindiaren euskarazko izenen zerrendan](#).

**Arartekoaren esku-hartzea:** Euskaltzaindiak, Euskararen Erret Akademiak, mutil zein neskontzako euskarazko izenen zerrenda ofiziala dauka, hainbat urtez ikerketak egin ondoren lortutakoa, euskarazko testuetan eta idatzietan agertzen diren izen guztiak ofizialki ezartzeko.<sup>11</sup> Arartekoak honela aholkatu zuen herritara:

Euskadin justizia administrazioa Eusko Jaurlaritzaren mende dago, eta [izena aldatzeko](#) eman beharreko urratsak ezarri ditu. Aldaketan euskarazko izena hartu nahi izanez gero, aipatutako Euskaltzaindiaren zerrenda ofizialera jo behar da; horrenbestez, kasu honetan bide hori itxita zegoenez, azaldu zitzaion Erregistro Zibilari izena aldatzeko eskaera egin behar ziola, erabili ohi duena hartzeko, betiere kausa justu bat azalduz gero (kasu honetan nortasun propiorako eskubidea) eta ez badie hirugarrenei kalte egiten, eta kasuan kasuko erregistro zibileko lehen instantziako epaileak ebatziko du.

<sup>11</sup> Euskaltzaindiaren webgunea: *“Uneoro ahalegina egin da hizkuntza egokitasunaren, izenaren duintasunaren eta sexua bereizi beharraren printzipioak errespetatzeko. Azken bi betekizunak berariaz aipatu dira indarrean dagoen Espainiako legedian. Bideanabar, nomenklator horretan gogoan izan da testu legal horiek gurasoei –eta, hala badagokie, adin nagusikoei– ematen dien askatasuna izena aukeratzeko. Bada, helburua aski informazio ematean datza, izen desegokiak aukeratzeko saihesteko”.*

Azkenik, adierazi zitzaion izen hori erabili ohi duela judizialki frogatzea ezinezkoa bada (eskaera baino lehenagoko agiri identifikagarrien bitartez, antzinasun frogatuarekin), aldatzeko zergatia baldin bada inskribatutako izena ez beste bat erabili ohi duela eta ohikotasunez erabiltzen duela ez bada frogatutzat jo, orduan eskumena Justizia ministroari dagokiola eta, eskuordetuta, Erregistroen eta Notarioen Zuzendaritza Nagusiari.

**Emaitza:** Arartekoak kexagileari aholkatu zionez, aurretiaz Erregistro Zibilaren aurrean espedientea eskatu behar zuela eta lehen instantziako epaileak ukatuz gero, Erregistroen eta Notarioen Zuzendaritza Nagusira jo beharko duela. Halaber, interesdunari jurisprudentiako argudio eguneratuak eskaini zitzaizkion bere eskubidea baliatu ahal izateko.

### 3. Arau- eta gizarte-testuingurua

COVID-19aren pandemiak eragindako krisiak gogor jo du justizia administrazioa Euskadin, eta herritarren eskubideei zuzen-zuzenean erasan die. Pandemiaren lehen olatuaren ondoren, lehen puntuan laburbildu duguna, ekainaren 4tik aurrera, deseskalada bete-betean, epaitegi eta auzitegi-tako langile guztiak lan presentzialera itzuli ziren (maiatzean datua % 60 izan zen).

Justizia administrazioaren jarduna eten egin zen COVID-19aren krisiaren ondorioz, eta, horrenbestez, [apirilaren 28ko 16/2020 Errege Lege Dekretua](#) onartu behar izan zen, **Justizia Administrazioaren esparruan COVID-19ari aurre egiteko prozesu eta antolaketa neurriei buruzkoa**. Arau horren helburua, besteak beste, alarma egoera aitortzearen ondorioz geldiarazitako prozedura metatuak azkar bideratzea izan zen, eta neurriak hartzea auziak areagotzeko aurreikuspenen aurrean, hartutako ezohiko neurrien eta osasun krisitik eratorritako koiuntura ekonomikoaren ondorioz.

Ondoren, [3/2020 Legea, irailaren 18koa](#), justizia administrazioaren esparruan COVID-19ari aurre egiteko neurri prozesal eta antolatzaileei buruzkoa, BOEn argitaratu zen.

3/2020 Lege berriak hobekuntzak ekarri zituen aipatutako 16/2020 Errege Lege Dekretuari dagokionez, bertan aurreikusitako neurriak egokituz, kasu batzuetan aplikatzeko epeak luzatuz eta alderdi berriak txertatuz, esaterako "ediktu judizialen taula bakarra" martxan jarri ebatzenak argitaratu eta kontsultatzeko eta legeak ezartzen duenean komunikazioak egiteko. **Horrez gain, entzunaldiak, ahal dela, 2021eko ekainaren 20ra arte modu telematikoa egitea ere nabarmendu behar da, betiere horretarako baliabideak izanez gero.**

Horrez gain, kutsatze egoerak saihesteko neurri teknologikoak eta antolakuntzako neurriak ere ezarri ziren. Bidean, antolaketa neurriak sartu zituen entzunaldietan eta entzunaldi publikoetan segurtasun distantzia errespetatzeko, kasu batzuetan ikertuaren edo akusatua presentzialtasuna zainduz zigor esparruan edo



auzitegiko medikuen azterketak, eta prozesu jarduketetan teknologia berriak txertatzeko neurriak sustatu ditu.

Bidenabar, 3/2020 Lege honek prozesuei lotutako zenbait neurri ezarri ditu prozedura jakin batzuk lehentasunez izapidetzeko, ordena sozial, zibil eta administrazioarekiko auzi kasuetan, zuzenean COVID-19aren osasun krisitik eratorritakoak, baita horren ondorioz erasandakoak ere, azkenik, neurri konkurtsalak eta sozietateenak ere ezarri dira, osasun krisiaren ondoriozko krisi ekonomikoari aurre egiteko.

Horren haritik, Euskadin ahalegin handia egin da kolapsoa saihesteko eta epaiketak abuztuan zehar goizez eta arratsaldean egiteko, justizia arloko langileak antolatzea zaila izan den arren; operadore juridikoek ere izan dute zailtasun horren berri. Halaber, aretoak ikustaldiak eta deklarazioak egiteko prestatu dira, eta [2020ko uztailaren 24ko Aginduak](#), [Eusko Jaurlaritzaren Lan eta Justizia sailburuarenak](#), [Euskal Autonomia Erkidegoko lurralde eremuari dagokion Egoitza Judizial Elektronikoa sortzen duenak](#), Euskadiko justizia administrazioak espediente judizial elektronikorik ez izatea arintzeko ahalegina egin du; izan ere, horren ondorioz, pandemia dela bide, ezinezkoa izan da telelana egitea eta epaiketa telematikoak egitea, eta horrek hilabeteetako atzerapenak ekarri ditu. Horren haritik, edozein izapide judizial egiteko 2021eko ekainera arte ezarritako alde aurreko hitzorduaren sistemak eragin zuzena du talderik zaurgarrienengan, lehen puntuan azaldu dugun moduan, Arartekotik gailu elektronikorik gabeko pertsonen laguntza eman behar izateraino aurretiazko zitak hartzeko jarduketa judizialak egiteko zuzeneko arretako bulegoetatik; hala ere, jakin dugunez, zenbait jarduketa judizialean, esaterako doako justizia eskatzean, arreta telefonoz ematen hasi dira; aukera ona iruditzen zaigu, eta gaur egungo egoera ikusita jarduketa judizial guztietara hedatu beharko litzateke.

Deskribatutako egoera horren ondorioz, Euskadiko epaitegi eta auzitegietan erabateko kolapsoa sortu ez bada ere, atzerapen eta saturazio oso larria sortu da, eta herritarrei emandako arretaren kalitatea nabarmen murriztu da, arreta presentziala mugatu egin delako eta Euskadin sistema judizialera jotzen duten komunitaterik zaurgarriek arrakala digitala gainditzea ahalbidetzen duten mekanismorik ez dagoelako.

Euskadin justizia administrazioan baliabide elektronikoak areagotzeko operadore juridikoek agertutako premiari dagokionez, espediente judizial elektronikoa lehenbailehen lortzeko eta sistema judizialean baliabide elektroniko eta telematikoak ezartzeko, Arartekoaren aburuz arlo horretan estandar europarrak kontuan hartu beharko lirateke. Horren haritik, [Europako Kontseiluaren European Committee on Legal Co-operation \(CDCJ\) erakundeak](#) (Lankidetzaren Legalera Batzorde Europarra) dei egin die estatu kideei kontuan har dezaten prozedura zibiletan eta administrazio prozeduretan epaitegiek frogari baliabide elektronikoak ari gehiago erabiltzea lagungarria izan daitekeela COVID-19aren krisiaren haritik ezarritako zenbait muga gainditzeko. Hain zuzen ere, [Council of Europe Guidelines on electronic evidence in civil and administrative proceedings \(2019\)](#) jardun

urratsen gidaliburua sustatu dute; bereziki garrantzitsua da epaimahai nazionalentzat; izan ere, inoiz baino gehiago tresna bereziak eduki behar dira frogak elektronikoa modu seguruan eta zuzenean kudeatu eta prozesatzeko, sinadura elektronikoa barne.

Esparru europarrari dagokionez, pandemian zehar [Europako Kontseiluaren](#) idazkari Marija Pejčinović Buriček zenbait tresna edo neurrien multzoa argitaratu zuen, *Respecting democracy, rule of law and human rights in the framework of the COVID-19 sanitary crisis. A toolkit for member states* izenburupean, eta 47 estatu kideetako gobernuei igorri zien; lanak **COVID-19aren krisian zehar zuzenbide estatua, demokrazia eta giza eskubideak errespetatzea du hizpide.**

Tresnen multzoa diseinatzean helburua izan da bermatzea estatu kideek une honetako krisian hartutako neurriak proportzionalak izaten jarraitzea eta denboran mugatuak izatea, birusa hedatzeak eragiten duen mehatxuari dagokionez. Arartekoa bat dator ikuspegi horrekin erabat.

Dokumentuan lau esparru gako landu dira:

- Larrialdi garaian Giza Eskubideen Europako Hitzarmena bertan behera uztea.
- Larrialdi garaian printzipio demokratikoak eta zuzenbide estatua errespetatzea, larrialdi neurrien iraupen eta irismen mugak barne.
- Giza eskubideen funtsezko estandarrak, barne hartuz adierazpen askatasuna, pribatutasuna eta datuen babesa, talde zaurgarrienen babesa diskriminazioaren aurka eta hezkuntzarako eskubidea.
- Delinkuentziaren aurkako babesa eta delituen biktimak babestea, bereziki genero indarkeriari dagokionez.

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

### **4.1. Bilerak elkarrekin**

Arartekoarekin Giza Eskubideak prozesu penalean bermatzeko sistemaren eragingarritasunari buruzko elkarriketa izan ahal duten gobernu kanpoko erakundeetatik eta tokiko zen nazioarteko elkarrekin jasotako eskaera guztiak aztertu ditugu.

### **4.2. Erakundeetako eta korporazioetako arduradunekin bilerak**

Aurten, COVID-19aren pandemiaren ondorioz, arartekoak eta bere lantaldeak ezin izan dute lan bilerarik egin Euskal Autonomia Erkidegoko Justizia Auzitegi Nagusiko Gobernu Idazkaritzarekin edota aretoarekin, ezta Fiskaltza Nagusiarekin ere, ohi bezala; hala ere, eragile horiekin guztiarekin komunikazio emankorra izan dugu kalte konponezina eragin zezaketen funtsezko gaiak heltzeko, 1. eta 2. puntuetan adierazi bezala.

Arartekoaren erakundea hainbat aldiz bildu da **Eusko Jaurlaritzako Berdintasun, Justizia eta Gizarte Politiketako Sailarekin**. Izan ere, saileko arduradunak lankidetzan aritu dira erakunde honekin jarduketa eremu horren gainean jasotako kexetan aipatutako egitura alderdiak jorrazteko, batez ere, doako justiziarako eskubideari eta deribazio judiziala dela eta erabiltzen diren familia elkarguneei dagokienez. Bidean, Eusko Jaurlaritzako Lan eta Justizia Saileko orduko sailburuak Gasteizko Arartekoaren egoitzara jo zuen bere zuzendaritza taldearekin, saileko Justizia Plana aurkezteko. Bestalde, urri amaieran arartekoak bilera izan zuen, kasu horretan modu telematikoa, Berdintasun, Justizia eta Gizarte Politiketako sailburu berriarekin eta sailburuordeekin, baita arartekoaren bulegoko kasuan kasuko ataleko arduradunekin ere; legegintzaldira begira lan eta erakunde kolaboraziorako bideak ezartzea izan zen bileraren helburua.

Azkenik, atal honetako erakunde arteko kolaborazioa nazioarte mailara ere iristen da; aurten nabarmendu behar da *European Union Agency for Fundamental Rights (FRA)*, (Europar Batasuneko Oinarrizko Eskubideen Agentzia) agentziarekin kolaboratu dugula. Justizia atalak, Arartekoaren Europako eta nazioarteko gaietarako bulegoarekin batera, lankidetzan estua izan du FRArekin (*Fundamental Rights Agency*); Arartekoaren esperientziaren inguruko informazio teknikoa eta Espainiako egoeraren inguruko txostenak eman dizkio **Terrorismoari buruzko Zuzentarauaren inpaktua** aztertzen ari diren azterlan baten esparruan (**Terrorismoaren aurkako borrokari buruzko 2017/541 (UE) Zuzentzua**) **oinarrizko askatasun eta eskubideei dagokienez**, diskriminaziorik eza barne, Europako Batzordearen txostenaren parte gisa. FRArekin izandako lankidetzari amaiera emateko, proiektuaren arduradunak eta bi kolaboratzailek elkarrizketa sakona egin zioten arartekoari, hiru orduz. Gure txostenak eta elkarrizketa azterlanean jaso dituzte FRAREN arduradunek eta kolaborazio horrek aipatutako proiektuan duen garrantzia nabarmendu dute, baita etorkizunerako kolaborazioetara begira ere. Arartekoa eragile gako gisa jo da European gai honetan eta justizia errestituzioaren esparruan.

#### **4.3. 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, aurreko epigrafean aipatutakoez gain, honako hauek nabarmendu beharko litateke:

- Justizia atalak **Sidneyko Unibertsitatearekin** (Australia) kolaboratu du **Nazio Batuen Segurtasun Kontseiluaren 2242 Ebazpenari (RCSNU)** buruzko azterketa batean; bertan, gizarte zibileko erakundeak eragile gako gisa aitortu dira estremismo biolento/terrorismoaren aurkako borrokako ekimenak estatu mailan ezartzerakoan. Kolaborazio hau sortu da justizia atalak lehenago ere kolaboratu izan duelako Europar Batasuneko **Radicalisation Awareness Network** atalarekin.

- Arartekoak [European Forum for Restorative Justice \(EFRJ\)](#) entitatearekin ere kolaboratu du [ReStart](#) jaialdia antolatzen (2020ko azaroaren 30a- abenduaren 5a); *online* egindako arte jaialdi bat izan da, mota horretako lehenengo munduan, eta justizia errestauratiboa aztertzen duten arte piezak bildu ditu, mundu osoko 500 parte hartzaile ingururekin.
- Urte osoan zehar, hilean behin, Arartekoko justizia atalak modu aktiboan hartu du parte EFRJ ([Violent Extremism-Working Group, VE-WG](#)) estremoismo biolentoari buruzko adituen lantaldean, jardunbide onak eta ezagutzak trukatzuz Eskandinaviako herrialdeetako, Frantziako, Erresuma Batuko, Estatu Batuetako, Pakistango eta Nepaleko adituekin, besteak beste.
- Justizia ataleko arduradunak ***Espetxeratuak gizarteratzea: aukerak, zailtasunak eta erronkak*** izeneko ponentzia aurkeztu zuen *Presoen bergizarteratzea erraztu. Bizikidetzak demokratikorako ekarpen bat?* jardunaldietan; jardunaldiak Hitz & Hitz Fundazioak eta [Foro Social Permanente-Foro Sozialak](#) antolatu zituzten (Arartekoak behin baino gehiagotan kolaboratu du Foro Sozialarekin), urtarrilaren 16an Bilbon.

## 5. Herritarren eskubideen egoeraren balorazioa

### 5.1. Delituen biktimak babesteko beharrizana, batez ere genero indarkeriaren biktimak, COVID-19aren pandemian zehar

Pandemian zehar Europako aginteez bereziki nabarmendu dute delituen biktimak babestu egin behar direla pandemian zehar, bereziki genero indarkeriaren biktimak; izan ere, mugikortasun mugek eta itxialdiek zaurgarritasun egoera berezia eragin dute.

Hala, [Europako Batzordeko Justizia eta Kontsumitzaileen Zuzendaritza Nagusiak](#) gogorarazi zuen, *Protection and support to victims of crime during COVID-19 pandemic - exchange of good practices on how to deal with victims of domestic violence, cybercrime and hate crime* dokumentuaren bitartez, [Biktimen eskubideei buruzko Zuzentzaraua](#) dela bide, estatu kideen betebeharra dela bermatzea delituen biktima guztiek sarbidea izango dutela babes zerbitzu orokor eta espezializatuetara, zerbitzu horiek konfidentzialak, doakoak izan behar direla eta biktimaren banakako beharriari erantzun behar dietela. Biktimen beharriari zehatzei dagozkien babes eta laguntzara sarbidea izatea inguruabar guztietan egon behar da eskuragarri. Horrek COVID-19aren pandemian zehar sortutako egoera zehatzari ere badagokio.

Ildo beretik, Biktimen Eskubideen Europako Sareak ([European Network of Victims' Rights - ENVR](#)) estatuen jardunak onenak bildu eta monitorizatu ditu, esparru horretan kolaborazioa bultzatzeko; lan hori txosten batean jaso du, hain zuzen ere *Protection and support to victims of crime during COVID-19 pandemic - exchange of good practices on how to deal with victims of domestic violence, cybercrime and hate crime* izeneko txostenean.

Horregatik, justizia ataletik, Arartekoko berdintasun eta emakumeen osotasun fisikoaren atalarekin batera, Emakunderen gomendioak aplikatuz (kolaborazio emankorra daukagu Emakunderekin), jarraipen berezia egin diegu emakumeen aurkako indarkeriaren esparruan EAEn hartutako neurriei, aipatutako Europako estandarrak jarraituz. Horren haritik, nabarmendu behar da Eusko Jaurlaritzako Biktimari Laguntzeko Zerbitzua (BLZ) funtsezko zerbitzuen artean sartu zela, nahiz eta justizia jauregiak publikoari itxita egon, eta pandemiaren lehenengo olatuan, aipatutako Europako estandarrak aplikatuz, zenbait langile presentzialki aritu ziren lanean larrialdiak kudeatzeko, espetxeetako kaleratzeen ondoriozko abisuak eta koordinazioak bideratzeko, eta lanean jarraitu ahal izan zuten telefono, bideokonferentzien bidez arreta psikologikoa eskaintzen eta kasuen jarraipena egiten. Maiatzetik aurrera zerbitzuak normaltasunez funtzionatu du, modu presentzialean.

## **5.2. Eusko Jaurlaritzako Lan eta Justizia Sailaren deribazio judizialaren bidezko familia-elkarguneak**

COVID-19aren pandemiaren ondorioz, eta Eusko Jaurlaritzaren zerbitzua denez aginte eta kontrol judizialaren mende, lehenengo olatuan zehar publikoari itxia egon ziren **2020ko martxoaren 15eko Aginduaren bidez, Lan eta Justiziako sailburuarena, Euskal Autonomia Erkidegoko Justizia Administrazioaren funtsezko zerbitzuei buruzkoa**; horrek hainbat kexa eragin zituen Arartekoan, zaintza ez zuten gurasoen partetik, haien bisita gainbegiratuak edo adingabeak entregatzea bertan behera geratu baitzen. Arartekoak aholkularitza eskaini zien kexagile horiei, babes judizialik gabe bisita horien inguruko adostasuna lortzeko ezintasunari dagokionez; horretarako, kasuan kasuko demandaren ondoren, epaile betearazle eskudunek funtsezko izapide gisa jo behar zuten.

Familia-elkarguneak Euskadiko epaitegi eta auzitegiei laguntzeko zerbitzu publikoak dira, eta haien helburua hauxe da: gurasoak banandu ondoren, seme-alabek guraso biek harremanetan egoteko duten eskubidea betetzeko aukera ematea. Elkarguneetan gainbegiraturako bisitak egiten dira eta adingabeen trukeak -gurasoen artean-, toki neutralak baitira, epailearen aginduz eta kontrolpean. Familia-elkarguneak aldi baterako egoera bati ingurune segurua emateko sortu badira ere, epaileek gero eta kasu gehiago bideratzen dute elkarguneetara, eta ondorioz, egoera horiek kroniko bihurtzen dira; Arartekoaren iritziz, adingabearen interes gorenaren kontra dago hori.

Hori dela eta, *per se* kudeatzeko zailak diren tokiak izan arren, oraindik ere jasotzen dira familia-elkarguneen funtzionamenduari buruzko kexak; estatistikaren aldetik ez dira esanguratsuak, eta gehienak zuzenean ebatzen dira, Eusko Jaurlaritzako sail eskudunaren mekanismoak erabiliz

Aurten, esparru horretako kexak bi gaien ingurukoak izan dira. Batetik, familia elkarguneen metodologiari dagokionez, Arartekoak azaldu du zerbitzu publikoaren prestazioaren entitate esleipendunak bete egin beharko dituela **uztailaren 1eko 124/2008 Dekretuan Euskal Autonomia Erkidegoan deribazio judizialaren bidezko**

**Familia Elkarguneak arautzen dituen dekretuan**, ezarritako helburuak, zerbitzua eta langileak; dekretu hori azaroaren 22ko 239/2011 Dekretuak aldatutakoa; hala ere, zerbitzu horiek emateko eta helburuak lortzeko metodologia zerbitzuaren entitate esleipendunak ebatzi behar du, dagokion jardun autonomiaren barruan.

Bestalde, zerbitzu horietako profesionalek egiten dituzten jarraipen txostenen froga balioaren inguruko keak ere iritsi dira, kasuan kasuko epaile betearazleentzat. Arartekoak hainbat aldiz azaldu duenez, txosten horiek administrazio instantzia batek eman baditu ere, haiek egiteko agindu duen agintaritza judizialari dagokio txostenen sendotasunari eta koherentziari buruzko erabakia hartzea: epaitegiak ezartzen du bisitak familia elkargunean egin behar direla, eta elkarguneak epaitegira bidaltzen ditu bere txostenak, agintaritza judizialak balora ditzan, alderdiek aurkeztutako gainerako frogekin alderatuz. Horrenbestez, kexagileei jakinarazi zaienez, ez Arartekoak ez beste edozein erakundek ez dute balorazio horretan esku hartzeko ahalmenik; izan ere, legeak auzitegiei bakarrik esleitzen die egiteko hori, bai lehen auzialdian, bai, desadostasunik sortuz gero, jurisdikzio organo nagusiaren aurrean errekurtsua jartzeko bidean.

Horrenbestez, adingabeentzat onuragarriena zer den ebazteko baliagarritasuna soilik epaitegietan aurkaratu ahalko litzateke, baita epaitegiak, hala badagokio, hartutako neurriak berrikusteko eskatzea ere, familia elkarguneko langileen txostenetan oinarrituz.

### 5.3. Eskubideak eta askatasunak

Arartekoak arlo horretan dituen kezkei dagokienez, honako hauek aipatu behar ditugu, adierazpenak eragin baitituzte 2020an:

- **Genero indarkeriako delituetan bikotekidearen edo senidearen aurka ez deklaratzeko dispentsa:** Auzitegi Goreneko Bigarren Aretoak [uztailaren 10eko 389/2020 AGE](#) epaia eman zuen (aldeko 9 boto eta 4 partikular); eragin handiko epaia izan da, genero indarkeriaren biktimen eskubideei dagokienez; izan ere, epai horretan ezarri da biktimak, akusazio partikular gisa eratu ondoren (egoitza judizialean abokatuen -doako- defentsa onartu ondoren), ez dutela berreskuratzen bikotekidearen aurka edo zenbait senideren aurka deklaratzeko dispentsarako eskubidea -Prozedura Kriminalaren Legearen 416. artikulua- posizio prozesal hori baliatzeari uko egiten badiote. Dispentsarako eskubidea prozesuko eskubide bat den arren, eragin handia du; aretoak ordura arteko jurisprudentzia aldatu zuen eta, hala, ulertzen du horrela genero indarkeriako biktimak babesten dituela erasotzailearen balizko derrigortzeen aurrean, bere aurka ez deklaratzeko, ustezko erasotzailea salatu ondoren, eta, halaber epaiak azaldu zuenez *“Desde luego que su estatuto jurídico debe estar robustecido por el mecanismo de que las víctimas denunciantes obtengan adecuada información y asesoramiento en las Oficinas de Atención a las Víctimas. De esta forma, conocerán desde el primer momento los contornos de su posición procesal”*.

Arartekoko berdintasun eta justizia atalek jarraipena egingo diote adierazpen judizial horren etorkizunari eta genero indarkeriaren biktimek horren garrantzitsua den eskubide prozesal bat ezabatzea biktimek babesteko izan daitekeela ulertzeak duen eraginari, eskubide hori erabiltzeko erasotzaileen balizko derrigortzeen aurrean.

Bestalde, gogoratu behar da [apirilaren 25eko 4/2015 Legeak](#) arautu bezala, **biktimaren estatutuari buruzkoak**, delituen biktimei laguntza emateko bulegoek babes jarraitua eman behar dietela biktimei eta babes hori hasi behar da kausa judizializatu baino lehen eta horrekiko modu independentean, prozesu pertsonala egokitu dadin prozesuaren eta prozesu judizialaren denborei, praktikan gertatu izan den dispentsaren gehiegizko erabilera "saihesteko". Erantzun horrek botere publikoei exijitzen die, zigor erantzunaz gain (eta kasu gehienetan zigor erantzunaren aurretik), diziplina arteko eta administrazio arteko erantzun koordinatua ematea etxebizitza arazoak konpontzeko, seme-alabekiko (hezkuntza), laneratzekoak, laguntza psikologikoa, eta abar. Pertsonak sendatzeko prozesu bio-psiko-sozial integralak ez dira ongi ezkontzen prozesuaren denborekin. Delituen biktimekiko dagokienez sistema judizialaren etorkizunean ezinbestekoa izango da sistemak diziplina artean lan egitera moldatzeko gaitasuna izatea, beste zerbitzu publiko batzuekin modu kolaboratiboan, erantzun judiziala bat etor dadin biktimen, biktimen bizi denborekin eta berreskuratzeko denborekin beharrezanekin.

- **Espetxe zigor iraunkor berrikusgarria:** Bost urte bete dira [martxoaren 30eko 1/2015 Lege Organikoa](#) onartu zenetik, zeinaren bitartez aldatu baitzen [azaroaren 23ko 10/1995 Lege Organikoa](#), **Zigor Kodeari buruzkoa**; horrek espetxe zigor iraunkor berrikusgarria ezarri zuen Espainian, eta [Auzitegi Konstituzionalean aurkaratu zen](#); errekurtsioa ez da oraindik ebatzi. Arartekoak urtero egiten dio egoera horri jarraipena, oinarrizko eskubideei zuzen-zuzenean eragin ahal dion gai bat delako. Giza eskubideak eta presoak gizarteratzea babesten dituzten organismoek ohartarazi dute lege hori Konstituzioaren aurkakoa izan daitekeela, Espainiako Konstituzioaren 25.2 artikularekin bat etorritik, zigorraren helburua gizarteratzea dela ezarri baitzuen oinarrizko printzipio modura<sup>12</sup>. Kontuan hartu behar da Espainian, aipatutako erreforma egin aurretik zigorrak betetzea 40 urtera arte iritsi zitekeela (erredentziorik gabe lanagatik, eta delitu larrietan onurarik gabe epai bidezko zigorraren hiru laurden bete arte eta ez legezko gehieneko betetzeagatik); hortaz, aipatutako erreforma egin aurretik Espainia bazen, Europa mailan, zigor luzeenak betetzen zituen eta gizarteratze tasarik baxuenetakoa zuen herrialdeetako bat, eta hala ikus daiteke ROSEP ESPETXE INGURUNEEN BEHATOKIAREN [2015eko txostenean](#) (Espetxe Inguruneen Erakunde Sozialen Sarea).

<sup>12</sup> **Auzitegi Konstituzionalak** aipatu du Konstituzioaren 25.2 artikulua ez duela gizarteratzeko oinarrizko eskubidea jaso, baina bai errespetatu behar direla *"espetxe legedian ezarritako zenbait mekanismo eta instituzio, hain zuzen ere berriz gizarteratzera bideratutako orientazioa bermatzeko edo, gutxienez, gizarteratzearen aurkakoa ez dena, hain zuzen ere, zigorra betetzen den bitartean askatasunean bizitzeko prestatzea"*, 112/1996 Epaia, ekainaren 24koa (182. BOE, 1996ko uztailaren 29koa).





## 6. Ingurumena

### 1. Arloa kopurutan

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

2020an, 146 kexa jaso ziren eta horiek ekitaldi honetan erakundeak jasotako kexa guztien %6,71 dira. Kexak azpiarloetan banatzen dira; horretarako, irizpide material bat aplikatzen da, salatutako ingurumen afekzioarekin lotutakoa. Hala, kutsadura akustikoa, atmosferikoa, lurzoruarena eta urarena izan daiteke, baita beste eragile kutsatzaile batzuek eragindakoa ere. Horrez gain, ingurumen kontrolari buruzko administrazio prozedurako erreklamazioak eta informazioa eskuratzeko eskubidea gauzatzeari eta ingurumeneko parte-hartzeari buruzko erreklamazioak desberdintzen dira. Arlo horretan sartzen dira baita ere animaliak babesteko erreklamazioak eta kexak, bai basabereak, baita etxekoak ere.

Administrazioen arabera, kexak modu honetan banatzen dira:

- Tokiko administrazioa ..... 110
- Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorra (Eusko Jaurlaritza) ..... 6
- Foru administrazioa ..... 5

Azpiarlokako banaketaren arabera, sailkapena honako hau da:

- - Kutsadura akustikoa ..... 83
- - Animaliak babestea eta edukitzea ..... 18
- - Ingurumenaren kontrola ..... 15
- - Ingurumenaren informazioa eta parte-hartzea ..... 11
- - Administrazioaren funtzionamendua eta administrazioaren prozedura ..... 8
- - Airearen kutsadura ..... 4
- - Hondakinak eta isurketak ..... 3
- - Natur gune babestuak. Flora eta fauna babestea ..... 2
- - Kutsadura elektromagnetikoa ..... 1
- - Ingurumeneko beste kutsadura batzuk ..... 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
303	159	143	75	17	24	27

Zenbakien aldetik, ingurumenaren arloan, kutsadura akustikoak jarraitzen du eskuhartze askoren arrazoa 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.

2020an ofiziozko jarduketa bat hasi da, Gobela ibaian Getxoko parean egindako isurketa baten ingurukoa. Isurketa horren ondorioz, Arriskuan dauden Espezieen Euskadiko Zerrendan zaugarri kategorian dauden hainbat espezieetako arrainak hil ziren.

## 2. Kexarik aipagarrienak

### 2.1. Kutsadura akustikoa

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

2020an, kutsadura akustikoari lotutako arazoak baldintzatu egin dituzte COVID-19ak ekarritako ostalaritza jarduerarako mugek eta konfinamenduaren eta "normaltasun berriaren" aldiek.

#### 2.1.1. Zaraten ondoriozko deserosotasunak pandemian

Konfinamenduak iraun bitartean, Arartekoak zenbait kexa izapidetu ditu pertsona batzuek beren etxeetan zaratagatik izandako eragozpenen ondorioz. Kasu horietan, kutsadura akustikoaren jatorriak izan dira beste bizilagun batzuek beren etxeetan egindako eraberritze obrak edo musika ekipamenduen edo beste soinu elementu batzuen erabilera.

COVID-19ak ekarritako osasun krisiaren egoera kudeatzeko alarma egoera ezartzean mugatu egin dira funtsezko zenbait eskubide, esaterako, mugitzeko askatasuna; hori, ordea, ezin da Espainiako Konstituzioaren 18. artikuluan jasotako beste eskubide batzuetara zabaldu, esaterako, norberaren eta familiaren intimitatearenera eta etxebizitzaren bortxaezintasunarenera. Eskubide horrek etxebizitzaren bortxaezintasunaren urraketatzat jotzen ditu etxebizitzaren barrura heltzen diren kutsadura akustikoaren immisioak, pertsonen bizi kalitateari eragin diezaieketen eragozpenak sortzen dituztenak edo nortasuna libre garatzea biziki zailtzen dutenak.

Inguruabar hori bereziki garrantzitsua da alarma egoeraren salbuespen egoeran; izan ere, populazio osoa norbere etxebizitzan konfinatuta egon da, osasun arrazoiak tarteko.

Arartekoak gogorarazi du kasu horietan etxebizitzaren bortxaezintasunerako eskubideak bermatu egiten duela norberak bere etxean kutsadura akustikoko immisiorik ez jasatea, pertsonen bizi kalitateari eragin diezaieketen eragozpenak sortzen dituztenak eta atsedenerako eskubideari eragiten diotenak Gehiegizko zarataren muga horiek bateragarriak izan behar dira etxea normal erabiltzeko beste praktika toleragarri batzuekin, baldin eta ez badaukarte gainerako bizilagunentzako kalte akustikorik. Muga toleragarriak errespetatzen ez diren kasuetan, tokiko administrazioek esku hartzeko esparru jakin bat dute, zarata sortzen duen kaltearen izaera egiaztatzeko, [Zaratari buruzko azaroaren 17ko 37/2003 Legearen](#) 2.2. eta 28.5. artikulua arautzen duenari jarraituz, eta esku hartzeko esparru jakin bat dute ere kutsadura akustikoaren ordenantzen bidez tokiko erabileren arabera muga toleragarriak gainditzen dituzten bizilagunen jardueren arau hausteetan.

### ***2.1.2. Eragozpenak alboko eraikinak eraberritzeko eta handitzeko obregatik***

Bizilagun batek salatu du [Bilboko Udalak](#) ez duela esku hartu alboko eraikin batean egiten ari diren eraberritzeko eta handitzeko obrek bere jabeen erkidegoan eragindako zaratak, bibrazioak eta hautsak zuzentzeko.

Kasu honetan, [Bilboko Udalen Ingurumena Babesteko Udal Ordenantzaren](#) 80. artikuluan ezarrita dago salbuespena egongo dela eraikuntza edo eraiste obretan "eguneko ordutegian", eta hori guztia dagokion lizentziaren bidez arautuko dela, egikaritze epea zehaztuz eta makinek eta eraikuntza ekipamenduek bete beharreko baldintzak finkatuz. Horrez gain, Euskal Autonomia Erkidegoko Hots Kutsadurari buruzko [urriaren 16ko 231/2012 Dekretuaren](#) 44.2. artikuluan aurreikusitakoari jarraituz, 6 hilabete baino gehiago iraungo duten obren kasuan, eragin akustikoaren azterlan bat egin beharko da, dagozkion neurri zuzentzaileak definitzeko.

Orain dagokigun kasuan, Arartekoak adierazi du hirigintza lizentzian jasotako baldintzak ez betetzeagatik edo zarata maila gainditzeagatik salaketa bat aurkezten bada udal administrazio eskudunek erantzun egin behar dute beren

hirigintzako eta ingurumeneko diziplinaren eskumenak erabiliz. Beraz, Arartekoak gogorarazi egin dio [Bilboko Udalari](#) bermatu egin behar duela enpresa sustatzaileak justifikatu egiten duela obra inguruko kalitate akustikoko helburuak betetzen direla, bereziki, kutsadura akustikoko arazoak dituzten inguruko etxebizitzetako immisio mailak jorratuz.

### **2.1.3. Jarduera gogaikarrien ingurumen kontrola**

Jarduera gogaikarriak kontrolatzeko ahalmenak erabiltzeari dagokionez, Arartekoak [Donostiako Udalari 2020ko azaroaren 2ko gomendioa](#) bidali zion, berma dezan bete egiten dela higiezin bateko etxabeetan kokatutako industria jardura bati bidalitako udal errekerimendua, higiezinako beste lokal bateko jabeak jasaten zituen zaraten eta keen ondoriozko salaketa bati erantzuteko bidalia, sortutako kea tximinia baten bidez eraikinaren etxe bizkarrera arte bideratzeko helarazitakoa.

Arartekoaren [2020ko ekainaren 9ko Ebazpenean](#), Arartekoak [Gasteizko Udalari](#) gomendatu zion berariaz eta modu arrazoituan ebatz zitzala, nahitaez, ostalaritza jardura bati lotutako barruko patio baten biltegi erabilera lagatzeko agintzen zuen eta jardura hori zabaltzea legezatzeko eskatzen zuen udal errekerimendua betearazteko aurkeztutako salaketak.

Beste kexa batean, pertsona batek Legazpiko eraikin bateko solairuarte batean kokatutako lokal batean egindako josteta industrialeko jarduerak eragindako eragozpenak planteatu zituen. Kasu horretan, Arartekoak adierazi duenez, [Legazpiko Udalak](#) kexagileak egindako salaketak izapidetzea sustatzen jarraitu behar du, jardueraren ingurumen legezkotasuna betetzen ez bada, eta horren inguruan egiten diren jardueren berri eman behar die interesdunei. Horretarako, Udaleko ikuskapen zerbitzuek zaratak ikuskatu eta neurtu behar dituzte, bai lokalean bai kexagilearen etxebizitzan, Euskal Autonomia Erkidegoko Hots Kutsadurari buruzko [urriaren 16ko 213/2012 Dekretutik](#) eratorritako betebeharrak betetzen direla egiaztatu ahal izateko.

## **2.2. Salaketa, kutsadura prebenitzeko eta kontrolatzeko ingurumen legedia ez betetzeagatik**

[Meatzealdea Bizirik elkarteak](#) kexa bat jarri zuen Arartekoan, Petróleos del Norte SA sozietatearen industria jardueraren ingurumen baimen integratuaren urraketa posible baten salaketari orduko [Eusko Jaurlaritzako Ingurumen, Lurralde Antolaketa eta Etxebizitza Sailak](#) emandako erantzunagatik. Zehazki, elkarteak adierazi zuen oraindik ere egin gabe dagoela jardura horren atmosferako immisioen egiazko kontrola, emandako ingurumen baimen integratuan jasotako baldintzetan. Arartekoaren aurreko [ebazpen](#) batean, Petronorren industria jardueraren kutsadura fokuen aurrean ingurumen eskubideak bermatzeko botere publikoek esku hartzeko duten esparrua aztertu zen, eta beste eskubide instrumental batzuen edukia zehaztu zen, zeinak gailendu egin behar diren "*administrazio onean*", esaterako,

administrazio publikoetan formalizatutako eskaeren eta salaketen erantzun egokia jasotzeko eskubidea, ingurumenari buruzko informazioa eskuratzeko eskubidea eta administrazio publikoak hartutako erabakietan modu egokian parte hartzeko eskubidea.

Kasu honetan, administrazioaren kontrola araututa dago, Industriako isurpenei buruzko (kutsaduraren prebentzio eta kontrol integratuak) [azaroaren 24ko 2010/75/EB Zuzentarauak](#) 8. artikuluan xedatzen baitu estatu kideek beharrezko neurriak hartuko dituztela baimeneko ingurumen baldintzak bete daitezela. Horretarako, 23. artikulua ingurumeneko ikuskapen sistema bat ezartzen du instalazioetarako, instalazioaren ingurumen eragin garrantzitsu guztien azterketa barnean dituena. Zuzentarauak, gainera, 79. artikuluan xedatzen du estatu kideek zehapen araubide bat ezarri behar dutela, zuzentaru horri jarraituz ezarritako estatuko legediaren urraketei aplikatzeko, eta hori betetzen dela bermatu behar dutela. Zehapen horiek eraginkorrak, neurrikoak eta disuasiokoak izango dira. Zuzentaru hori Kutsaduraren Prebentzio eta Kontrol Integratuaren Legearen Testu Bategina onartzen duen [abenduaren 16ko 1/2016 Legegintzako Errege Dekretuaren bidez](#) ekarri zen, eta industria jardura batzuek ingurumen baimen integratua behar dutela xedatzen da bertan. Aipatutako 1/2016 Legegintzako Errege Dekretuaren 30. artikulua xedatzen duenez, autonomia erkidegoetako ingurumen organoek eskumena dute kontrol eta ikuskapen neurriak hartzeko, lege horren helburuak betetzen direla berma dadin, baita zehapen ahalmena erabiltzeko ere. Horretarako, organo eskudunek ingurumeneko ikuskapen sistema bat ezarri behar dute industria instalazioetarako, ingurumenaren alorreko araudia betetzen dela berma dadin. Xedapen horiek ezartzen dute ingurumen baimen integralean jardueri ezarritako eginbeharrak betetzen direla eraginkortasunez ebaluatzeko eta egiaztatzeko ikuskapenaren funtzio publikoaren edukia. Funtzio publiko hori zehapen ahalmenaren parte ere bada, baldin eta egiaztatzen bada ingurumen baimen integralean ezarritako baldintzak betetzen ez direla, 1/2016 Legegintzako Errege Dekretuaren 31. artikulua arautzen duenez. Ikuskapen jarduketak ingurumen diziplinako beste ahalmenen hasieraren oinarriak dira, adibidez, zehapen ahalmenarenak, eta gauzak egindako arau haustearen aurreko egoerara itzultzeko eta, hala badagokio, egindako kalte-galerengatik dagozkion kalte ordainak ordaintzeko errekerimendua egiteko ahalmenarenak. Ahalmen publiko horiek guztiak lotuta daude interes publikoarekin, industria jardura bakoitzari administrazio publikoek ezarritako ingurumen neurriak modu egokian eta eraginkortasunez betetzen direla bermatzeak emaitzak edukitzeko betebeharretik eratorritakoarekin. Kasu honetan, ingurumen diziplinaren alorrean, administrazio eskudunak erabili egin behar ditu hari dagozkion zehapen ahalmenak, baldin eta ikuskapenak egitean hautematen badu kutsaduraren prebentzioaren eta kontrol integratuen alorrean arau hausteren bat egin dela. Administrazio publikoek ahalmen horiek nahitaez erabili beharra Espainiako Konstituzioaren 9.3. artikulutik eratorritako legezkotasun printzipioaren eta arbitrariotasun debekuaren ondorio saihestezina da. Legezkotasun printzipioa (Espainiako Konstituzioaren 25. artikuluan sortzen da) delituei nahiz administrazioko arau hausteei aplikatzen zaie. Bada, administrazio publikoek, oro har, ofizialtasun printzipioa eta ekintza zehatzailearen derrigortasuna aplikatu behar dituzte. Auzitegi Gorenaren

jurisprudentziak, 2019ko urtarrilaren 28ko Epaian (494/2019 Errekurtsoa), ezartzen du Administrazioak ezin dituela alde batera utzi zehapen arloan dituen eskumenak, *«bere eskumenak, arlo horretan ere, ukaezinak baitira, eta legezketasun printzipioaren arabera gauzatu behar baititu eskumen horiek esleituta dituen organoak»*.

Kasu honetan, Arartekoak [Eusko Jaurlaritzako Ekonomiaren Garapen, Jasangarritasun eta Ingurumen Sailari](#) gomendatu dio berrius dezan elkarte kexagileak egindako salaketaren artxiboa, eta beste informazio espediente bat ireki dezan, baita ingurumen baimen integratuaren aurreikuspena betetzeko atzerapenari buruzko aurreko jarduketak egiteko ere. Arartekoak gogorarazi du ingurumen organoak dagozkion administrazio espedienteak irekitzeko erabakiak nahikoa arrazoitua behar duela, ordena publikoko eta ingurumeneko legediaren argudioekin, eta bat etorri behar du espedientean jasotako egitateekin.

### 2.3. Ingurumen arloko informazioa eskuratzeko eskubidea

Jasotako kexen artean azpimarratu beharra dago pertsona batek Arartekoan aurkeztu zuena, [Bizkaiko Foru Aldundiaren Iraunkortasuna eta Ingurune Naturala Zaintzeko Sailak Garbiker sozietate publikoaren](#) bitartez emandako erantzunaren ingurukoa, ontziak sailkatzeko [Bizkaiko Zabor Berziklategia](#) (BZB) instalazioan 2018an kudeatutako hondakinen datuei buruzko ingurumen informazioa eskuratzeko eskariari buruzkoa. Kexa idazkiaren arabera, eskaria Bizkaiko Foru Aldundiaren informazio publikoko plataformaren bitartez gauzatu zuen. Kexagileak adierazi zuen sozietate horren zuzendari kudeatzailearen erantzun bakarra jaso zuela, eta bertan adierazi zuela Bizkaiko Zabor Berziklategia zuzenbide pribatuko entitate bat dela eta eskaria zuzenean BZB enpresari egin behar ziola. Kexagileak esan zuen BZB enpresarekin harremanetan jarri zela, baina jakinarazi zioten dokumentazio hori ez zitzaiela ematen herritar interesdunei. Kexagileak Arartekora jo zuen, adierazteko ez zegoela ados Bizkaiko Foru Aldundiaren Iraunkortasuna eta Ingurune Naturala Zaintzeko Sailak informazio publikoa eskuratzeko eskariari emandako erantzunarekin. Izan ere, denbora igaro arren, bakarrik Garbiker sozietate publikoak bidalitako jakinarazpen bat jaso zuen, eta horren bidez ezin izan zuen publikotzat jotzen duen informazioa eskuratu. Kexa horri erantzunez, Arartekoak [2020ko maiatzaren 7ko Ebazpena](#) helarazi zion, non gomendatzen zuen BZBko ontziak hautatzeko instalazioan kudeatutako hondakinei buruzko datu eskuragarrien inguruko ingurumenaren alorreko eskaria berariaz ebazteko. Hori guztia, 26/2007 Legearen 10. artikuluan jasotako aurreikuspenei jarraituz eta abenduaren 9ko 19/2013 Legearen 20. artikulua eta [Bizkaiko Gardentasunaren otsailaren 17ko 1/2016 Foru Arauaren](#) 24. artikulua betez. Bizkaiko Foru Aldundiaren Iraunkortasuna eta Ingurune Naturala Zaintzeko Sailaren erantzunaren bitartez, ebatzi egin beharko da informazioa administrazio publiko horretan dagoen edo ez. Eskatutako informazioa administrazio publiko horretan ez baldin badago, kexagilearen eskaria informazio hori duen administrazioa, agintaritzaren publikora edo erakunde publikoen partaidetza nagusia duen merkataritza sozietatera bidali beharko da, ontziei eta ontzi hondakinei buruzko araudian jasota dauden

betebeharrekin bat eginez. Hori egitea ezinezkoa denean, ebazpena ematean eskaria ezetsi beharko da, albo batera utzi gabe kexagileari laguntza eskaini ahal izatea eskatutako informazioa eskuratzeko modu egokiena zein den adieraziz. Era berean, ezeztapen ebazpena baldin bada, aipatutako foru arauan araututako gardentasun alorreko Erreklamazio Batzordean erreklamazioa jartzeko aukeraren eta administrazioarekiko auzien bidean aurkaratu aurretik, administrazio errekurtsioak jartzeko aukeraren berri eman beharko da. Ez zen gomendioa onartu.

Oraingoan, pertsona batek, bere izenean eta [Ekologistak Martxan](#) elkartearen ordezkari gisa, kexa bat aurkeztu zuen Arartekoan, eta, horren bidez, zalantzan jarri zuen [IHOBE sozietate publikoak](#), Eusko Jaurlaritzaren orduko Ingurumen, Lurralde Plangintza eta Etxebizitza Sailari atxikitakoak, eskaera bati emandako erantzuna, hain zuzen, hondakinen zabortegetara bideratutako hainbat lurzatiren jarraipen fitxei buruzko ingurumen informazioa jasotzeari buruzkoa. Kexagileak azaldu zuen ingurumen informazioaren eskaera sozietate publikoari bidali zitzaiola, bai bere izenean bai elkartearen ordezkari gisa. Informazioa eskuratzeko eskaria izapidetzeko onartu zuen sozietate publikoak. Hala ere, ez zen eraginkortasunez erantzun, emandako erantzunean webgunean bertan zabaltzen den informazioa bakarrik bidali baitzitzaien. Sozietateak jakinarazi zion bere eskaera Ingurumen Sailera bidali zuela, eta bi hilabete baino gehiago igaro ondoren, ez du sail horren erantzunik jaso. Erantzunik ez izateko arrazoia zen elkarteak administrazioarekin dituen harremanetan, pertsona juridikoa denez, bete egin behar dituela [urriaren 1eko, 39/2015 Legearen](#), Herri Administrazioen Administrazio Prozedura Erkidearen, 14.2. artikuluan jasotako aurreikuspenak, harremanak elektronikoki izateko eskubideari eta betebeharrari buruzkoak, eta eskaria zuzendu egin behar zuela lege beraren 68.4. artikuluan aurreikusitako moduan. Erreklamazioaren xede den kasuan, kexagileak bere izenean ere eskatu zuen informazioa, eta, kasu horretan, pertsona fisikoek uneoro aukera dezakete bitarteko elektronikoen bidez komunikatzen diren ala ez (39/2015 Legea, urriaren 1ekoa, 14.1. artikulua). Horrez gain, idazkia posta arruntaren ordezkari bitarteko elektronikoen bidez bidali behar zela uste izan arren, urriaren 1eko 39/2015 Legearen 68.4 artikuluan aurreikusitakoaren arabera, eskaera aurkeztuko administrazio publikoen zuzenketa izapide bat gauzatu beharko zen interesdunaren aurrean, elektronikoki aurkez zezan. Nolanahi ere, kexagileak inguruabar hori saihestu zuen, eta horretarako, beste eskaera bat aurkeztu zuen bere izenean, posta elektronikoki bidez. Kasu horretan, izapidetzeko onartu zen, eta behar bezala ebatzi zen.

## 2.4. Ingurumenari buruzko kontuetan parte hartzeko eskubidea

[Ekologistak Martxan](#) elkarteak Arartekoari jakinarazi zion Eusko Jaurlaritzako orduko [Ingurumen, Lurralde Plangintza eta Etxebizitza Sailak](#) ez ziela erantzun elkarteak egindako zenbait proposameneri, EAEn lindano (HCH) hondakinen kudeaketa hobetzeko. Proposamenen artean, elkarteak adierazi zuen garrantzitsua zela mahaiak sustatzea deskontaminazioari eta EAeko lindano hondakinen kudeaketari buruzko ekintza plana garatzeko, eta horietan parte hartzea bai tartean diren agintaritzak publikoak (udal, foru, autonomia eta estatu

mailakoak), bai gizarte zibileko erakundeek, bai arlo tekniko zientifikoko ordezkariak. Kontu hori aipatu zen, halaber, Eusko Legebiltzarraren [37/2019 Legez besteko Proposamenean, martxoaren 27koan, lindanoaren kutsaduraren aurrean hartu beharreko ekimenen ingurukoan](#). Proposamen horren bitartez, Eusko Legebiltzarrak Eusko Jaurlaritzari eskatu zion parte-hartze organoak susta zitzala *"ekintza plan integrala diseinatzeko, ikerketa eta erremediatze lanei ekite aldera"*. Elkarrekin Arartekora jo zuen adierazteko ez zutela jaso Eusko Jaurlaritzako Ingurumen, Lurralde Plangintza eta Etxebizitza Sailak beraien proposamenei buruz idatzitako berariazko erantzunik. Kontu horri erantzuteko, Arartekoak txosten bat jaso zuen, Ekologistak Martxan elkartearen proposamenei inguruan [URA-Uraren Euskal Agentziak](#) egindako oharra azaltzen zituena. URA-Uraren Euskal Agentziak positibotzat jo zuen Ekologistak Martxan elkarteak egindako parte hartzeko proposamena, Legez besteko Proposamenean jasotakoa. Ondoren, elkarteak Arartekoari esan zion Eusko Jaurlaritzaren Ingurumen, Lurralde Plangintza eta Etxebizitza Sailak konpromisoa hartu zuela erakunde eta gizarteko ekintza mahaia sortzeko EAEko lindano kutsaduraren arazoa lantzeko.

## 2.5. Azpiegitura hidraulikoak fauna basatian duen eragina

[Ekologistak Martxan](#) elkarteko ordezkari batek salatu zuen orkatz bat erori zela Dulantzi ibaiko kanalean, Gasteizen. Elkarrekin azaldu zuen azpiegitura hidrauliko horrek zein eragin zuen fauna basatiarentzat, jakin baitzekien antzeko gertakizunak jazoak zirela, hau da, askotariko animaliak aipatutako kanalera eroriak zirela (orkatzak, basurdeak eta trikuak). Horregatik, elkarteak adierazi zuen [AMVISA-Aguas Municipales de Vitoria-Gasteiz SA](#) enpresa publikora jo zuela, eroanbide hori mantentzeko eskumena duenera, neurri zuzentzaileak har zitzaizkien animaliak erortzeko eta, kasu batzuetan, itota hiltzeko arriskua murrizteko. Arartekoak AMVISARI Dulantzi ibaiaren kanal horrek fauna basatian duen eraginaren ingurumen balorazioa eskatu zion eta, hala bazegokion, faunarentzako arriskuak murrizteko neurri zuzentzaileak gauzatzeko aurreikuspenena ere bai. Arartekoari bidalitako erantzunean, sozietate publiko horrek gaiaren inguruko analisia egin zuen, eta kanalaren arazo hidrokologikoen inguruko ekintza plan baten berri eman zuen; bertan, esku hartzen duten administrazioekin koordinatuta hura kentzea mahaigaineratzen zen. Ebazpenean, Arartekoak positibotzat jo zuen AMVISAK Dulantziko kanalaren arazoari behin betiko erantzuna emateko plana. Edonola ere, erakunde horrek adierazi zuen bereziki interesgarria dela ingurumenaren alorreko parte hartzeko foroak ezartzea eskuragarri dagoen informazioa zabaltzeko eta proposamen berriak aurkezteko bide gisa, eta bertan parte hartzea fauna basatia babestean eta azpiegituren ingurumen kudeaketan interesa duten elkarteek eta erakundeek.



## 2.6. Babestutako espezie baten habiak egiteko lekuaren inguruan obra batzuek izandako eraginak

Arartekoak aurtu amaitu du elkarte batek aurkeztutako erreklamazio bat, EAEn sai zuria babesteko gune batean haren habia egiteko aldi Igorreko magal bat egonkortzeko obra batzuek sor zituzketen eraginaren salaketan batekin [Bizkaiko Foru Aldundiaren Iraunkortasuna eta Ingurune Naturala Sailak](#) hartutako neurrien inguruan. Kasu honetan, obrak egiteko baimena eman zen, sai zuria ugaltzeko garai kritikoaren barruan, gas eroanbide batetik gertu kokatutako mendi magal batean lur jausi bat premiaz konpontzeko beharrak sortutako ezinbesteko kasu bat zela eta. Nolanahi ere, foru sailak hots eraginaren jarraipen eta kontrol neurriak eskatu zituen. Jarraipena enpresa espezializatu batek egin zuen, eta egiaztatu zuen sai zurien bikoteak obra gunetik 1.000 metrora baino gehiagora egin zuela habia, eragin gunetik kanpo. Sai zuria hegazti migratzailea da, nazioarteko organo askoren babes araubidearen barruan sartutakoa, esaterako, [Basa Animalien Espezie Migratzaileak Kontserbatzeko Bonneko Konbentzioan](#), [Europako basa bizitza eta ingurune naturala kontserbatzeari buruzko Bernako Hitzarmenean](#) eta [hegazti basatien kontserbazioari buruzko 2009ko azaroaren 30eko Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2009/147/EK Zuzentarauan](#). Espezie horren babesa dela eta, kontserbazio neurri bereziak ezarri behar dira haren habitatari dagokionez, irauten duela eta haren banaketa gunean ugaltzen dela bermatzeko. Sai zuria Arriskuan dauden Espezieen Espainiako eta Euskadiko zerrendetan dago sartuta, berariaz, "zaugarri" kategorian. Bizkaiko Foru Aldundiak, [ekainaren 15eko 83/2015 Foru Dekretuaren](#) bitartez, EAEn batasunaren intereseko Hegazki Nekrofagoak Kudeatzeko Baterako Plana onartu zuen. Planak bereziki aipatzen ditu hegazti migratzaile horren okupazio, kokatze eta ugaltzealdi kritikoak, martxoaren 1aren eta irailaren 1aren artekoak, nahiz eta bikote bakoitzari arreta berezia jarri behar zaion haren aldi kritiko ezartzeko. Planak eskatzen duenez, sai zuriarentzat kritikoak diren guneetatik, *"espeziaren aleren bat instalatuta dagoen edo instalatzen den"* lekuetatik, 1.000 metroko erradioan egiten diren obrak garai kritikoetatik kanpo egin behar dira, behar bezala justifikatutako ezinbesteko kasuetako kausekin eta foru administrazio eskudunaren baimenarekin izan ezik. Kasu honetan, Arartekoari Bizkaiko Foru Aldundiaren Iraunkortasuna eta Ingurune Naturala Sailak emandako erantzunak argudiatzen zuen obrak ezinbesteko kasu batean egiten ari zirela, *"azken euri gogorrek egonkortasun egoera larritu zutelako"*, Arartekoak esku hartzen bukatu zuen, egiaztatutakoan foru sailak egindako jarduketak 83/2015 Foru Dekretuan jasotako moduan egin zirela. Nolanahi ere, Arartekoak gogorarazi zuen obrak salbuespenez espezie babestuen garai kritikoaren barruan baimentzeko ezinbestekoa dela behar bezala frogatzea eta justifikatzea fenomeno naturalen indar eutsiezina eta arraroa, ezohikoak direla ebatzi ahal izateko. Halaber, Arartekoak sailari adierazi zion ingurumen arloko salaketak nahitaez kudeatu behar dituela, eta modu egokian jakinarazi behar dizkiola elkarteari ondorioz hartutako erabakiak, foru basozainek dagokien ikuskapena egin ondoren.

## 2.7. Arabako lurralde historikoan otso populazioa kontrolatzeko neurriak

Ekologistak Martxan elkarteak eta Euskadiko Otso Taldeak Arartekoari kexa bat helarazi zioten, Arabako Foru Aldundiak baimena eman zuelako Araban otsoa kontrolatzeko neurriak hartzeko, abeltzain talde baten egindako eskaeraren ondorioz. Elkarrekin jakinarazi zuen Arabako otsoen populazioa kontrolatzeko neurriak hartu ahal izateko administrazio espediente bat izapidetzeko behar zela, Araban otsoaren populazioa kontrolatzeko neurriren bat hartzeko beharra justifikatuko duena, bat etorritik Arabako Lurralde Historikoan abeltzaintza estentsiboaren arazoari aurre egiteko Otsoaren Kudeaketa Planaren aurreikuspenekin (33/2010 Foru Dekretuaren bidez onetsitakoarekin). Elkarrekin horren iritziz, proposatutako neurriak, uxaldi bat izatekotan, Arabako Lurralde Historikoko otso populazio urriko aleetakoren baten heriotza ekar lezake. Horrez gain, jakinarazi zuten balitekeela neurri horiek bat ez etortzea espezie hori Mehatxatutako Espezieen Euskal Katalogoan sartzearekin eta Arabako Aldundiak berak otsoa interes bereziko espezie gisa sailkatzeko izapidetutako espedientean egindako balorazioarekin. Gai horrekin lotuta, Arartekoak otsoaren kontrol neurriak baimentzeko jarraitutako espedienteari buruz eskatutako informazioa jaso zuen. Zehazki, Eusko Jaurlaritzaren Ingurumen, Lurralde Plangintza eta Etxebizitza Sailak Ingurumen eta Hirigintza Zuzendaritzaren urtarrilaren 31ko 211/2020 Ebazpena bidali zuen. Horren bidez baimendu zen otso iberiko ale bat harrapatzea itzaroteen bidez, baimenean adierazitako terminoetan eta epeetan. Informazio horretan adierazten zenez, 2020ko otsailaren 5ean sail horrek jakinarazi zuen asmoa zuela otsoa mehatxatutako espezieen katalogoan sartzeko, "interes bereziko" kategoriarekin. Proposamen horren berri izan ostean, Arabako Foru Aldundiko Ingurumen eta Hirigintza Sailak agindu zuen baimendutako itzaroteak ez egiteko harik eta katalogoan sartzeko erabakiaren irismena aztertu arte. Hala, 2020ko otsailaren 14an ondoriorik gabe gelditu zen otso ale bat harrapatzeko urtarrilaren 31ko 211/2020 Ebazpenean aurreikusitako baimena, hamabost eguneko epeari lotutakoa. Aipatu behar da Ingurumen, Lurralde Plangintza eta Etxebizitza sailburuaren 2020ko martxoaren 2ko Aginduak, azkenik, otsoa (*canis lupus*) Mehatxatutako Fauna eta Flora Espezieen Euskal Katalogoan sartu duela, "interes bereziko" espezie gisa. Otsoa Mehatxatutako Espezieen Euskal Katalogoan sartzeari erabaki ondoren, Eusko Jaurlaritzako Ingurumen, Lurralde Plangintza eta Etxebizitza Sailak, foru organo eskudunekin koordinatuta, kudeaketa plan bat onetsi beharko du, hautemandako mehatxuei aurre egiteko eta Euskal Autonomia Erkidegoan egoera basatian bizi den populazioa berreskuratu, kontserbatu eta behar bezala erabiltzea zein horien habitatak babestu eta mantentzea sustatzeko. Arartekoak, otsoak (*canis lupus*) espezie mehatxatuen euskal katalogoan sartzeari buruzko 2017ko azaroaren 14ko Ebazpenean, Ingurumen, Eusko Jaurlaritzaren Lurralde Plangintza eta Etxebizitza Sailari adierazi zion erabaki hori hartzeko orduan kontuan hartu behar dituela espezie basati hori babesteko araubidea, European basa bizitza eta ingurune naturala kontserbatzeko Bernako Hitzarmenean nahiz Habitategi buruzko Zuzentarauan jaso, bai eta dokumentu horien ondoriozko zaintza eta kontrol arloko betebeharrak ere (espezie hori berez kokatzen den eremuari nahiz toki mailari, hau da, Euskal Autonomia Erkidegoaren eremuari, eragiten diotenak). Kudeaketa plan hori espezie honen kontserbazio egoera egokia berrezartzera eta

mantentzera egon behar da zuzenduta; horretarako, neurriak ezarri beharko liriteke, hain zuzen ere, dauden mehatxuak deuseztatze aldera. Erakundearen ustez, prozesu hori aukera ezin hobea da egin beharreko ekintzek eta hartu beharreko neurriek bete ditzaten gai hori aztertu duten nazioarteko eta nazioz gaindiko erakundeek jasotako esperientziak eta jardunbide egokiak. European haragijale handiak (otso iberiarra, besteak beste) kudeatzeko irizpideak edo gidak ezartzeko zenbait azterlanetan Europako Batzordeak egindako ekarpenen kasua da. Hala, dokumentu hau aipatu beharra dago: [“Key actions for large carnivore populations in Europe”](#); bertan, European espezie honen kudeaketa hobetzeko ekintza nagusiak zehazten dira.

## 2.8. Kale katuen babesa eta kontrola

Animaliak babesteko hainbat elkarteek keak egin zituzten hainbat udalek ez zitelako erantzun kale katuen populazioen kontrola hobetzeko egindako eskaerei eta katuen koloniak harrapatzeko, antzutzeko eta itzultzeko metodoaren bidez kudeatzekoei. Elkarrekin azaldu zuen egokia litzatekeela animaliak edukitzeko udal ordenantzak egokitzea, kale katuek babesteko betebeharrak mugatzen dituztelako, [EAEko Animaliak Babesteko urriaren 29ko 6/1993 Legearen](#) aurreikuspenen aurka. Horretarako, elkarteek proposatu zuten ordenantzetan katu kolonien kudeaketaren erregulazioa sartzea, auzotarren arteko gatazkei aurrea hartzeko eta animalien aurkako tratu txarrak saihesteko. EAEko Animaliak Babesteko urriaren 29ko 6/1993 Legearen 4. artikuluan ezartzen da debekatuta dagoela animalia horiek uztea eta bizirauteko beharrezko elikagairik gabe edo ikuspuntu higieniko-sanitarioari dagokionez desegokiak diren instalazioetan izatea. Halaber, 15. artikulua jasotzen du foru aldundietako udal eta sail eskudunek utzitako animaliak jasotzeko zerbitzua eskaini behar dutela, eta horrek barne hartzen ditu identifikazio barik eta pertsona batek lagundu barik udal mugarteko kaleetan dabilen animaliak. Zerbitzu hori emateko, 15.2 artikulua zehazten du udalek langile eta instalazio egokiak izan behar dituztela. Bestela, zerbitzu horiek itundu behar dituzte animaliak babestu eta defendatzeko elkarteekin, administrazioarekin lankidetzan aritzen direnekin. Kasu horietan, elkarteek (irabazi asmorik gabekoak eta animaliak babestu eta defendatzeko helburuz eratuak) tokiko korporazioekin itundu dezakete udal eskumeneko ekintzak gauzatzea kaleko animaliak, galduta daudenak edo utzitakoak jaso eta, hala badagokio, horiek zaintzeko instalazioak kudeatzeko. Ildo horretatik, aipatu behar da udal batzuk proposatzen ari direla katuen koloniak sortzea, kaleko katuek kontrolatzeko neurriak hartzeko udal betebeharrei erantzuteko asmoz. Kolonia horiek udalerriko zenbait gunetan edo gunen pribatuetan aske bizi diren baina biziraun ahal izateko gizakiekiko mendekotasuna daukaten animaliei zuzenduta egongo liriteke. Horri dagokionez, adibide gisa jar daiteke honako hau: [animaliak edukitzea eta babestea arautzeko Leioako Udalaren Ordenantza](#), kaleko katuen udal kudeaketarako programa bat barnebiltzen duena. Horretarako, udal honek katuen koloniak sortzea sustatzeko aukera arautzen du, hainbat plan, metodo edo prozeduraren bidez. Katu kolonia horietan animaliak era kontrolatua multzokatuko liriteke, behar bezala antzutu, mugatutako hiri espazioen barruan eta irabazi asmorik gabeko elkarte eta herri entitateen

ikuskaritzapean. Kolonia horiek egoera egokian mantentzeko eta kudeatzeko langileak egongo dira. Horrela, Arartekoak udalei gogorarazi die dituzten antolakuntzako hautazko ahalmenen artean, bermatu egin behar dutela kale katuak modu egokian babesten direla, Animaliak Babesteko urriaren 29ko 6/1993 Legean jasotako moduan.

### 3. Arau- eta gizarte-testuingurua

#### Zaldibarko zabortegiko luizia

2020ko gertakari garrantzitsuenetako bat izan zen 2020ko otsailaren 6an gertatutako istripu larria, Verter Recycling SL enpresaren Zaldibarko industria hondakin ez-arriskutsuen zabortegia kolapsatzea eragin zuena. Azpiegitura hori erortzean, luizi bat gertatu zen, tamalez bi langile desagertu ziren eta kalte handiak egin zituen.

Arartekoak ez du kexa formalik jaso, baina horren inguruko zenbait kontsulta bai. Nolanahi ere, ikusita gertakari horrek izandako garrantzia eta gizartean sortutako kezka, erakunde honek egokitzen jo du eragindako administrazioen artean informazioa biltzea, Zaldibarko zabortegiaren ingurumenaren alorreko kontrolari lotuta hartutako neurrien, ingurumen baimen integratuan ezarritako neurrien betetze mailaren, eta istripuaren ondoren aplikatutako zehapen neurrien eta ingurumen diziplinako inguruan. Informazio eskaera horri erantzunez, [Eusko Jaurlaritzaren Ingurumen, Lurralde Plangintza eta Etxebizitza Sailak](#) Arartekoari informazioa bidali zion Verter Recycling 2002 SL sozietateari emandako ingurumen baimen integratuari, egindako ingurumen ikuskapenei eta hartutako neurriei, sailak premiazko neurriak hartzeko emandako ebazpenei eta ingurumen ikuskapenen zerbitzuak hasitako zehapen espedientei buruz.

2020ko otsailaren 21ean, Ingurumen Sailak hauxe adostu zuen: sail horrek aurrez hasitako zigortzeko administrazio-espedientea irekiarazi zuten gertakariak Ministerio Fiskalari jakinaraztea, ingurumenaren aurkako delitu izan bazitezkeen ere, eta hasitako administrazio-prozedura etetea. Eusko Jaurlaritzaren Ingurumen, Lurralde Plangintza eta Etxebizitza Sailak jakinarazi zuen Durangoko instrukzio epaitegi eskumenak diligentziak hasi zituela ingurumenaren eta laneko alorreko delitu posibleengatik, Verter Recylingen aurka. Horrela, hasitako jarduketa judizialak ikusita, Arartekoak egokitzen jo zuen hasitako ikerketa jarduerak etetea, erakunde hori sortzen eta arautzen duen 3/1985 Legearen 13. artikuluari jarraituz.

Interesgarria da nabarmentzea 2020ko irailaren 3an [Eusko Jaurlaritzaren Ekonomiaren Garapen, Jasangarritasun eta Ingurumen Sailak](#) 2020ko irailaren 4an [Eusko Legebiltzarraren](#) mahaira bidali duela [Ricardo Energy & Environment](#) auditoretzari eskatutako txostena, Zaldibarko zabortegiaren ingurukoa. Txostenaren xedea zen adituaren iritzia ematea, hondakin ez-arriskutsuen zabortegi baten ustiapenerako ingurumen baimen integratuaren ingurukoa, ingurumen baimenaren baldintzei eta [Hondakinak Botatzeari buruzko apirilaren](#)

[26ko Kontseiluaren 1999/31/EK Zuzentarauan](#) eta [Industria Isurketei buruzko Kontseiluaren 2010/75/EB Zuzentarauan](#) oinarrituta eska zitezkeen baldintzen ikuskapenari buruzkoa.

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

### 4.1. Ofiziozko jarduketa, Bizkaiko Gobela ibaiko ibilguan egindako isurketa baten ingurumen kontrolari buruzkoa

Arartekoak 2020ko azaroan jarduketa bat abiarazi zuen ofizioz. Jarduketa hori abiarazi zen hainbat komunikabidetan agertu zelako isurketa bat gertatu zela Gobela ibairen ibilguan, Fadura eta Artaza arteko inguruan, Getxoko udalerritik igarotzen den zatian. Informazioaren arabera, isurketaren ondorioz ehunka arrain ale hil dira, eta horien artean, arrain hiruarantzaren ale hilak daude. Arrain hiruarantza espeziea Arriskuan dauden Espezieen Euskadiko Katalogoa arautzen duen Eusko Jaurlaritzaren [uztailaren 9ko 167/1996 Dekretuan](#) jasota dago, zaurgarri kategoriarekin, eta Bizkaiko Foru Aldundiak hura kudeatzeko plan bat onartua du.

Ofiziozko jarduketa horrek, [Arartekoaren 2020ko urtarrilaren 23ko 2/2019 Gomendio Orokorra](#) du erreferentzia gisa. Gomendio hori administrazio eskudunei Euskal Autonomia Erkidegoko ibaietan baimendu gabeko isurketa kutsatzaileak ikuskatzeko eta kontrolatzeko protokoloak hobetzeko proposamenak egiteko xedatu zen. Ebazpen horretan, Arartekoak zenbait gomendio egiten dizkie euskal administrazio eskudunei, honako hauei buruz: ikuskapen zerbitzuen arteko koordinazio neurriak, akzio penalaren erabileraren prebalentzia, zehapen ahalmena baliatzeko betebeharra eta isurketek eragindako ingurumen kalte nabarmenen ordainketa.

Horrela, Arartekoak informazioa eskatu dio [Eusko Jaurlaritzaren Ekonomiaren Garapen, Jasangarritasun eta Ingurumen Sailari](#), [URA-Uraren Euskal Agentziari](#), [Eusko Jaurlaritzaren Segurtasun Sailari](#), [Bizkaiko Foru Aldundiko Iraunkortasuna eta Ingurune Naturala Sailari](#) eta [Getxoko Udalari](#), Gobela ibaiko isurketa horren inguruko informazioa edukitzeko, baita kasu honetan egokitu daitezkeen zehapeneko administrazio ahalmenak eta ingurumen erantzukizunekoak erabiltzeko hartutako administrazio neurriei buruzkoa ere.

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

Arartekoa gomendio orokor bat egiten hasi da, Euskal Autonomia Erkidegoko instalazio elektrikoetan hegazti fauna elektrokuta ez dadin eta haren aurka talka

egin ez dezan ingurumen kontrola hobetzeko proposamenekin. 2021ean argitaratuko den gomendio orokor horren jatorria [Espainiako Ornitologia Elkarteak \(SEO/BirdLife\)](#) aurkeztutako kexa bat da. Bertan, kezka azaldu zuen, hegaztiak elektrizitate kableekin elektrokutatuta edo talka eginda hiltzeko duten arriskua zela eta, linea elektrikoaren titularrei EAEn hegaztientzat heriotza arriskua dakarten kable elektrikoak zuzendu ditzaten eskatzeko indarrean dagoen antolamendu juridikoan araututako administrazio neurrien betetze maila ebaluatzeko EAEn.

#### 4.3. Bilerak elkarrekin

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

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

- [Ekologistak Martxan](#) Araba, ingurumen kontuetan parte-hartze publikoko prozesuei buruz jakiteko.
- Zadorra Bizirik, erkidegoko ibaietan egindako isurien kontrolari buruz jakiteko.
- [Ekologistak Martxan](#). Bizkaia, EAEn lindanoaren (HCH) kalteak jasan dituzten hondakinen kudeaketa hobetzeko proposamenei buruzko informazioa izateko.
- [Grupo Lobo de Euskadi](#), Araban otsoak kontrolatzeko neurriei buruzko foru baimenari buruz lan egiteko.
- Meatzaldea Bizirik, Muskizko industria jardura baten ingurumen kontrolari buruz jakiteko.
- [Eguzki](#), erkidegoko ibaietako isurien kontrolaren inguruan.

#### 4.4. Bilerak administrazio eta erakundeekin

Arartekoa harremanetan egon da [Fiskaltzako](#) kideekin, hain zuzen ere Bizkaiko ingurumen ataleko arduradunekin, ingurumen babesaren alorrean eta ondare historiko kulturala babestean koordinazio proposamenak sustatzeko.

#### 4.5. Arartekoaren erakunde-adierazpena ingurumenaren munduko egunean, 2020. *Bioaniztasuna galtzearen kontrako beste txertoa. Naturaren garaia*

Arartekoak bat egin du Ingurumenaren Munduko Egunaren ospakizunekin. 2020an, haren xedea da premiaz ekiteko deia egitea, espezieen galera azkartuaren eta haien habitaten narritaduraren aurka borroka egiteko. Testuinguru horretan, Arartekoak gogorarazi nahi izan zuen planetako dibertsitate biologikoa babestu behararen konpromiso irmoa hartu dutela nazioarteko organismoek, esaterako, Europako, Estatuko eta eskualdeetako erakundeek.

COVID-19a agertu izanak isla dezake gizakiek biodibertsitatean eragindako presioak aldatu hautsi egin dezakeela naturaren oreka delikatua, eta baldintzak jar ditzakeela patogenoak zabaltzeko, koronabirusak barne. Horrez gain, 2020ko munduko konfinamendu handiaren eraginak mahaigaineratu egin du giza espezieak planetan duen eragina. Zenbait astez, gure hirietako atmosferaren kutsadura maila ezezagunetara jaitsi zen, eta animalia espezieek humanizatutako espazioak berreskuratu ahal izan zituzten. Pandemia horri mundu mailako erantzun antolatua emateko zailtasunek erakutsi digute garaiz, modu jasangarrian eta solidarioan jardutea dela gure gizarteak behar duen txertoa, planeta mehatxatzen duten arazo handiei erantzuna eman ahal izateko, adibidez, beroketa globalari eta biodibertsitatearen galerari.

## 5. Herritarren eskubideen egoeraren balorazioa

- **Ingurumen atalean erreklamazio gehien jasotzen dituen arazoa etxeetan kutsadura akustikoak duten eraginarena da.** Konfinamendu garaian, bereziki, jende askok salatu du zarata legezko mugak baino ozenago egiteak duen legez kanpoko eragina, baita zarata fokuari arrazoia edozein dela ere zaratarik gabeko etxea izateko eskubidea aldarrikatu ere. Arartekoak berriz ere adierazi du behar-beharrezkoa dela administrazio publiko eskudunek jarduera zaratsuetatik edo beste zarata iturri batetik datorren zarataren kontrol egokia bermatzea, partikularren artean bada ere. Agintari publikoen eginkizunean ezarrita dago zarataren kontrolari buruzko araubidea betetzeko eskatu behar dutela, legezko kalitate akustikoko helburuak bermatzeko. Eginkizun publikoak modu planifikatuan aplikatu behar dira zainketa eta ikuskaritza programen bitartez– eta ez bakarrik zarata jasan behar duten pertsonen hainbat kexa aurkeztu ondoren.
- **Oraindik ere Arartekoari egindako kexen artean daude administrazio publikoen eskuan dagoen ingurumenaren alorreko informazioa eskuratzeko zailtasunak.** Mahaigaineratutako arazoaren artean dago eskaerei erantzuteko hilabeteko epea ez betetzea. Horrez gain, planteatu da eskatutako informazioa administrazio horretan ez badago berariaz erantzun behar dela. Eskaria jaso duen administrazioak kexagilearen eskaera bidali behar dio informazio hori duen administrazioari. Hori egitea ezinezkoa denean, eskaria ebatzi egin beharko da, albo batera utzi gabe kexagileari laguntza eskaini ahal izatea eskatutako informazioa eskuratzeko modu egokiena zein den adieraziz. Halaber, ezesteko ebazpen posible horretan jakinarazi beharko da erreklamazio bat jarri ahalko dela gardentasunaren alorreko erreklamazioen batzordean.
- **Arartekoak bere jarduketetan adierazi du interesgarria dela herritarren partaidetza sustatzea erakundeek eta erakunde sozial interesdunek parte hartuko duten parte hartzeko foroak edo mahaiak osatzea.** Foro horiek tresna interesgarriak dira eskuragarri dagoen ingurumen informazioa hedatzeko tresna gisa eta elkarteek proposamen berriak aurkezteko bide moduan, parte-

hartzaileak ingurumen administrazioarekin lankidetzan jarduten duten eragileak baitira EAEko lindano hondakinen kudeaketa hobetze aldera.

- **Arartekoak ingurumen salatzailearen administrazio onerako eskubidea sustatzen duten neurriak babesten jarraitzen du.** Arartekoak emandako ebazpenetan adierazi du zehaztu egin behar direla terminoak eta ingurumen salatzailearen izaera. Horretarako, ingurumen legerian zenbait jarraibide jaso behar dira kutsadura gertaerak jazotzean egindako salaketetan eta jakinarazpenetan aplikatu beharreko prozedurari buruz. Ekintza publikoa egikaritzeak berekin dakar interesatu izaera jasotzea eta agintari publikoei egotz dakizkiekeen egintza eta ez-egiteen aurka errekurtsoa jartzeko eskubidea izatea, baldin eta egintza eta ez-egite horiek ingurumen-legeria urratzen badute. Gainera, herritarrek ingurumen administrazio ona izateko eskubidea dutenez, **salaketak derrigorrez erantzun behar dira.**
- Ingurumen salaketen beste ondorioetako bat **ingurumen administrazioak ingurumen kontrola, babesa eta diziplinari buruzko administrazio espedientea** hastearen inguruan erabakiak hartu beharra da. Erabaki hori behar bezala arrazoitu behar da, ikuskaritza aktan jasotako egitateekin bat etorri behar da, eta ordena publikoko nahiz legezketasuna defendatzeko arrazoietan oinarritu behar da, alde batera utziz aukerako edo beste maila bateko irizpideak. Arartekoak hainbatetan adierazi du ingurumen legezketasuna eraberritzeko, ingurumen erantzukizuna eskatzeko eta zehapen eskumena egikaritzeko eskumenak derrigorrez bete behar dituztela euskal administrazioek.
- **Arartekoak hainbatetan adierazi du ingurumen legezketasuna eraberritzeko, ingurumen erantzukizuna eskatzeko eta zehapen eskumena egikaritzeko eskumenak derrigorrez bete behar dituztela euskal administrazioek.** Kasu honetan, ingurumen diziplinaren alorrean, administrazio eskudunak erabili egin behar ditu hari dagozkion zehapen ahalmenak, baldin eta ikuskapenak egitean hautematen badu kutsaduraren prebentzioaren eta kontrol integratuen alorrean arau hausteren bat egin dela. Administrazio publikoek ahalmen horiek derrigorrez erabili beharra Espainiako Konstituzioaren 9.3. artikulutik eratorritako legezketasun printzipioaren eta arbitrariotasun debekuaren ondorio saihestezina da.
- **Euskadin espezie basatiak babesteari dagokionez, esaterako, otsoa,** Arartekoak adierazi du espezie hori Arriskuan dauden Espezieen Euskadiko Zerrendan sartu ondoren kudeaketa plan bat onartzea aukera paregabea dela gai hori garatu beharreko ekintzetan eta neurrietan aintzat har daitezen gai hori aztertu duten nazioarteko eta nazioen gaineko erakundeek jasotako esperientziak eta jardunbide egokiak. Arartekoak, otsoak (*canis lupus*) Espezie mehatxatuen euskal katalogoan sartzeari buruzko [2017ko azaroaren 14ko ebazpenean](#), adierazi zuen erabaki hori hartzeko orduan kontuan hartu behar zituela espezie basati hori babesteko araubidea, [Bernako Hitzarmenean](#) nahiz Habitategi buruzko Zuzentarauan jaso, bai eta dokumentu horien ondoriozko zaintza eta kontrol



arloko betebeharrak ere (espezie hori berez kokatzen den eremuari nahiz toki mailari, hau da, Euskal Autonomia Erkidegoaren eremuari, eragiten diotenak).

- Arartekoak 2021eko urtarrilean gomendio orokor bat argitaratuko du, EAEn **instalazio elektrikoetan hegazti fauna elektrokuta ez dadin eta haren aurka talka egin ez dezan ingurumen kontrola hobetzeko** proposamenekin.
- Azkenik, Arartekoak iaz udalei gogorarazi zien dituzten antolakuntzako hautazko ahalmenen artean, bermatu egin behar dutela kale katuak modu egokian babesten direla, Animaliak Babesteko urriaren 29ko 6/1993 Legean jasotako moduan.



## 7. Herri-lanak, garraioak eta azpiegiturak

### 1. Arloa kopurutan

Aurten 57 kexa-espeditente kudeatu dira sail honetan eta honakoa izan da eragindako administrazioen araberako banaketa:

- Tokiko administrazioa ..... 38
- Foru administrazioa ..... 10
- Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorra (Eusko Jaurlaritza) ..... 6

Azpiarloen araberako banaketari erreparatuz gero, honela sailkatuko litzateke:

- Garraioak ..... 16
- Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa..... 10
- Kontratazio-araubidea, ondarea eta administrazio erantzukizuna..... 10
- Herri-lanak eta azpiegiturak..... 9
- Beste alderdi batzuk ..... 9
- Nahitaezko desjabetzea ..... 2
- Obrak egitea ..... 1

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

GUZTIRA	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
69	22	47	14	21	2	10

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

Bestaldetik, bigarren gai-blokea **herri-lanei** dagokie; horretan, nabarmentzekoak dira azpiegituren proiektuak izapidetzeari buruzko kexak; bai eta horri lotutako bestelako arazoak 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-inguruneko udalerrietan.

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

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

## 2. Kexarik aipagarrienak

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

### 2.1. Administrazioaren funtzionamendua eta administrazio prozedura

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

Administrazio-erabakiak arrazoitzeko 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 kontrakotasunaren ondoren jasotzea onartzen duten ebazpenak; hori guztia, [abendua 9ko 19/2013 Legeak](#) (Gardentasunari, Informazio Publikoa jasotzeari 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 publizitate 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 atala 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.

lido 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 berriazko administrazio-espeditentean— eragindako pertsonen eskubideak bermatu behar ditu, administrazio-prozeduraren instrukzioaren funtsezko kontuak zehazten dituzten araei jarraikiz.

## 2.2. Herri-lanak eta azpiegiturak

Aurten, ez dago nabarmendu beharreko jarduketarik, proiektu handiak edo azpiegiturak izapidetu edo gauzatzeari dagokionez; bestela esanda, erabiltzaileek edo inguruko auzokideek azpiegitura horiekin dituzten arazoak eta hobekuntza-proposamenak dira nabarmentzekoak. 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 guneeetan bizi diren pertsonen segurtasun-arazoei buruzko kekek 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 ordeztasun 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.

Hala, Bizkaiko udalerrri batean auzo batera sartzeko errepide batean bide-segurtasuna bermatzeko eskaerari dagokion jarduera amaitzen duen Arartekoaren 2020ko azaroaren 10eko **Ebazpenaren** arabera, Udalak, aukera teknikoaren eta aurrekontu-aukeraren barruan, auzo horretara sartzeko errepidean bide-segurtasuna hobetzeko neurriak ezartzea baloratu behar du.

Bestalde, publikoari zabalik dagoen espazio bateko erortze-arriskuaren aurrean beste udal baten jarduketara ezarri buruzko esku-hartzea amaitzen duen Arartekoaren 2020ko azaroaren 2ko **Ebazpenean**, honako hau adierazten da: segurtasun-falta egiaztatu eta labainkadak eta erorikoak gertatzeko arriskua dagoela ikusi ondoren (administrazioak berak jakinarazitakotik ondorioztatzen den moduan), egoera ebaluatu eta orube horren arriskugarritasuna lehenbailehen konpondu beharko luke (udalaren aurrekontuaren eta aukera teknikoaren arabera), orubearen segurtasuna bermatzeko dagozkion prebentzio-neurriak hartuz (hori saihesteko neurriak hartzea barne), edo, kasuan kasuko izapideak egin ondoren, auzoan zolata egokitzeko obrak hasi eta gauzatzeko behar den partida aurrekontu orokorrean sartuz.

## 2.3. Ondarea

Aurreko ekitaldietan bezala, atal honetan gehien azaltzen diren arazoak **bide publikoen** mantentze eta hobetzearekin dute zerikusia. Landa-inguruneko udalerrri txiki askok bide publikoen sare oso zabala dute lurzoru urbanizaezinean, herrigune txikiak erdigunearekin konektatzeko edo sakabanatutako eraikin bakartuak errepide nagusiekin lotzeko. Garai batean, bide horietako askoren ohiko mantentzea auzolan bidez egiten zen, hau da, komunitate-lanaren bidez; hala ere, gaur egun, gune horietan bizi diren pertsona askoren jarduera ez da lehen sektorekoa, eta horrek oztopatzen du zeregin horiek elkarlanean egiten jarraitzea. Edonola ere, udalek, dauzkaten baliabideak esleitzeko lehentasun-ordena erabakitzeke, planifikazioa eta irizpide zehatzak ezarri behar dituzte, gaur egun ezinbestekoa baita bide horiek ahalik eta egoera onenean mantentzea, gune sakabanatuetan bizi direnek motordun ibilgailuak nahitaez erabili behar dituztelako.

## 2.4. Desjabetzea

**Nahitaezko desjabetzeari** buruzko kexa gutxi jasotzen diren arren, izapidetzen direnek 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 erreakzionatzen dute proiektuaren testuaren aurka; izan ere, trazadurarekiko desadostasuna adierazten dute lurak hartu aurretiko aktak izapidetzeko unean, eta une horretan desjabetze-espeditentearen edukiari lotutako alegazioak baino ezin dituzte egin.

Edonola ere, Administrazioak zehatz-mehatz bete behar ditu nahitaezko izapideak, desjabetutakoei desjabetze-espeditentea ikusteko aukera ematea barne, eragindako lurak eta ondasunak behar bezala identifikatuta dauden egiaztatze aldera. Ildo horretan, espeditente bat alegazioak jartzeko aurreikusitako epean ikusteko aukerarik ematen ez bada, interesdunaren eskubide eta interesak defendatu gabe gera daitezke, betiere, justizia-auzitegiak xedatu dutenez, defentsa-gabezia materiala bada eta defentsarako eskubidea benetan urratu dela egiaztatzen bada, hau da, espeditentea ezin ikusteak edo aukera hori mugatzeak dagokion prozeduran eraginkortasunez defendatzea eragotzi badu.

## 2.5. Garraioak

**2.5.1.** Garraioen azpiarlo honetan, aurreko ekitaldian gertatu zen bezala, 2020. urtean errepidea erabiltzen duten bidaiarien garraio zerbitzua emateari buruzko kexak jorratu dira gehienbat, bai hiriko baita hiriarteko zerbitzuei dagokienez ere. Adibide gisa, Berangoko udalerriko landa-gune bateko bizilagunek jarritako kexa bat aipatu dezakegu. Kexa horren bidez, beren landa-gunea udalerrriaren hirigunearekin garraio publikoa bidez lotzeko beharra azaldu zuten. Horren helburua zen garraio

zerbitzua bermatzea landa-inguru horretan bizi diren adineko pertsoneri, mendekotasuna dutenei, ikasleei eta abarri.

Herri horretako Udalak jakinarazi zigun garraio-zerbitzua definitu eta garatzeko beharrezko eta aurretiazko jarduketak hasi zirela. Jarduketa horien xedea, une horretan, eskaeraren arabera garraio-sistema aztertzea zen, baita adineko pertsonentzako eta mendekotasuna duten pertsonentzako ere. Gainera, jakinarazi ziguten, era berean, aipaturiko gaia arautuko lukeen udal ordenantzaren zirriborro baten inguruan lan egiten ari zirela.

**2.5.2.** Bestalde, ohikoak izan dira —aurten ere— garraio-txartelen arazoengatik kexak, bereziki, txartelak baliogabetzeengatik; 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 arabera zela egiaztatu ahal izan zen.

Era berean, Barik txartelen iraungipenarekiko desadostasuna azaltzen duten hainbat erreklamazio jaso ditugu. Urte hauetan zehar, gure erkidegoko garraio-txartel desberdinen erabiltzaileek hainbat salaketa aurkeztu izan dituzte, eta salatu dute txartel berri bat eskuratzeko, justifikaziorik gabeko gainkostu bat ordaindu behar dela.

Horri dagokionez, EAEko garraio-operadoreek emandako informazioaren ondorioz, Arartekoak honako ondorio hauek jakinarazi dizkie interesdunei:

Hasiera batetik erabaki zen garraioan erabiltzeko ahalik eta **txartelik** onena bilatzea, etorkizuneko teknologiarekin, ezarri beharreko "ticketing" sisteman. Horregatik, kontakturik gabeko txartela ezartzea erabaki zen, fabrikatzeko erabilitako teknologia informazioa irrati-maiztasunez transmititzean oinarritzen baitzen, transmisioaren segurtasuna bermatzen zituzten enkriptazio-algoritmo egokiekin. Gainera, kontakturik gabeko txartelen kuota garraioaren merkatuan % 70en eta % 80ren artean dago, eta horrek etorkizuneko hornidura bermatzen du.

Txartela saltzeko ezarritako **prezioari** dagokionez, operadoreek jakinarazi dute prezio horrek ez diola diru-sarrerarik ekartzen zentro konpentsatzaileari. Izan ere, helburua fabrikazio-, igorpen- eta pertsonalizazio-kostuak ordaintzea da.

Txartelaren **iraungipena** dela-eta esan zigutenez, hasiera batean iraungipen bat edo bestea adierazi duen egiaztagiririk egon ez arren, txartelaren fabrikatzaileak funtzionamendu-arazoak saihesteko eman zituen zehaztapen teknikoek ezarri zuten iraungipena 4 urtetan izatea komenigarria zela. Iraungipen hori ez ezartzeak arazoak sor lezake euskarrian. Teknologia berriko txartelek, EV1 izenekoek, handitu egin dute txartelaren iraungipen-aldia, hasieran aplikatzen zen 4 urtetik 7 urtera igarota. Hala ere, akatsak izan ditzaketen elementuak (euskarri plastikoa eta



antena) mantendu egin behar dira, eta, beraz, 4 urteko berme-aldia ezarri behar da. Epe horretatik gora, erabiltzaileek txartela berritu behar badute matxuratu egin zaielako, beraiek ordaindu beharko dute 7 urtetik aurrera, uste dute informazioaren tratamendua egokia ez izateko arriskua egongo litzatekeela, eta txartelarekin nahi ez diren operazioak eta informazio-galerak gerta litezkeela.

Pixkanaka, hainbat neurri hartu dira txartelaren iraungipen-datari buruzko informazioa bezeroari ematen zaizkion egiaztagiri guztietan (erosketa, txartel-eskaerak eta abar) sartzeko. Aldi berean, horrez gain, baliozkotzaileak egokituz joan dira, pantailetan euskarri horren iraungipen-data baino lehenago (hilabete bat edo bi) ohartarazi dezaten. Azkenik, txartelen atzealdean jaso da txartela iraungiko dela eta berritzeak koste bat duela.

**2.5.3.** COVID-19ak eragindako osasun-krisiaren ondorioz Arartekoak garraioaren arloan jaso dituen kexa eta kontsultei dagokienez, Donostiako bizilagun batek egindako kontsultari buruz hitz egin behar dugu. Bizilagun horrek galdetu zuen ea zuzenbidearekin bat zetorren DBUS bidaiarien garraiorako Donostiako udal konpainiak garraio-titulua dirutan ordaintzea debekatzea. Horren harira, adierazi zuen hainbat kasu ikusi dituela non bidaiaria autobusetik jaitsi behar izan den ez zuelako ordaintzeko beste biderik.

Horri dagokionez, interesdunari jakinarazi zitzaion, beste neurri batzuekin batera, pandemian kutsatzeak saihesteko, Euskadiko Garraio Agintaritzak (EGA) egindako Euskadiko garraio publikorako jarduketan koordinazio-dokumentuan oinarrituta, Garraioaren koordinazio-mahaiak, COVID-19a zela-eta, 2020ko martxoaren 13an, erabaki zuela erabiltzaileek bidaia txartelen eta baliozkotzeko makinaren bidez bakarrik ordaindu ahalko zutela bidaia, eta ezingo zutela erabili ez txanponik, ez billetek. Gaur egun, neurri hori oraindik indarrean dago eta derrigorrezkoa da Euskadiko garraio bide publiko guztietan.

Era berean, kexak jaso ziren, eta adierazi zuten, COVID-19aren pandemiarengatik dekretaturiko konfinamenduaren osteko deskonfinamendu-aldia hasi zenean eta lan-jarduera normalizatuz joan zenean, Gasteizko hiri-garraioko zerbitzua ez zela egokitzen herritarren beharretara, aurreikusitako ordutegiei eta maiztasunei dagokienez.

Hasiera batean, garraio publikoko sisteman maiztasunak orokorrean murriztu egin baziren ere (sorturiko ezjakintasun-egoerarengatik eta bidaiari-kopurua nabarmen jaitsi zelako), azken hilabete hauetan garrantzitsua izan da Euskadiko garraio publikoko enpresa operadore desberdinek egin duten lana ahalik eta zerbitzurik zabalena eskaini ahal izateko; bereziki, puntako orduetan, Euskadiko Garraio Agintaritzak adierazi duen bezala, kontuan hartuta administrazio publikoak osasunaren, ekonomiaren eta garraioen arloan ezarri dituen jarraibideak zein bidaiarien garraioan inplikaturiko sektore desberdinen nazio-mailako eta nazioarteko erakundeen gomendioak.

### 3. Herritarren eskubideen egoeraren balorazioa

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

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

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

Bestalde, Arartekoak arreta jartzen du **errepideak** hobetzean, bide-adarretatik edo saihesbideetatik bide nagusietarako sarbidea lortzeko. Biztanlegune txikietatik datozen erabiltzaileak garraio publikoan joateko aukerari dagokionez, tokiko eta eskualdeko errepideak hobetzea —udalerririk bateko biztanleguneen arteko joan-etorriak egiteko— urtetik urtera azaltzen den premia da; horri lotuta daude arazo ekonomikoak, udalerririk txikietako udalen ahalmen ekonomikoa txikiegia baita bide publiko horiek mantendu eta zaintzeko lanek eskatzen dituzten inbertsioei aurre egiteko. Foru-aldundiek, tradizioz, laguntza-programa garrantzitsuak izan dituzte inbertsio horiei aurre egiteko; izan ere, interes handikoa da udalerririk lankidetzan aritzeko programa horiei eustea, horrelako beharrei erantzun ahal izateko.

Azkenik, ezin dugu laburpena bukatutzat eman administrazio publiko guztiek bete behar duten **administrazio-prozedura erkideari** buruzko indarrean dagoen legedia ez betetzeak eragiten dituen arazoak aipatu gabe. Une hauetan, administrazio publikoek askotariko tresnak dituzte beren jardura 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 legezotasun-printzipioarekin. Hortaz, jokabide jakin bat exijitu beharra dago, gaiaren funtsean zein forman.



## 8. Jarduera ekonomikoaren antolamendua

### 1. Arloa kopurutan

2020an, 61 kexa-espeditente jaso dira arlo honetan, alegia, erakundeak ekitaldi honetan zehar jaso dituen kexa guztien %2,81.

Kexa horiek honako administrazio hauei dagozkie:

- Autonomia Erkidegoko administrazio orokorra (Eusko Jaurlaritza) ..... 18
- Foru administrazioa ..... 4
- Tokiko administrazioa ..... 3

Azpiarloak, berriz, honakoak izan dira:

- Nekazaritza, abeltzaintza, arrantza eta industria..... 12
- Finantza-erakundeak eta aseguru-etxeak..... 11
- Merkataritza, turismoa eta kontsumoa..... 10
- Administrazioaren funtzionamendua eta administrazioaren prozedura..... 9
- Telefonia zerbitzuak..... 8
- Beste alderdi batzuk ..... 7
- Energia (elektrizitatea eta gasa) hornitzeko zerbitzuak ..... 4

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

GUZTIRA	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
47	18	28	6	11	6	5

## 2. Kexarik aipagarrienak

### 2.1. Basurdeen ugaritzeak sortutako kalteak

Lehenengo sektorearen alorrean azaldutako gaietako bat fauna basatiko zenbait espezieek nekazaritza jardueretan sortzen dituzten kalteei buruzkoa da. Erreklamazio batean nekazaritza jarduera bateko jabeak azaldu zuen [Gipuzkoako Foru Aldundiko Ekonomia Sustapena, Turismo eta Landa Inguruneko Departamentuak](#) ez ziola berariazko erantzunik eman baserri batean basurdeen ugaritzea zela-eta sortutako kalteei buruz. Kexagileak adierazi zuen sail horretako basoko fauna eta flora zerbitzuak arazoaren berri eman ziola [Gipuzkoako Ehiza Federazioari](#), beharrezko kontrol zinegetiko eta prebentzio neurriak hartu ahal izateko. Gainera, gai horren inguruko erreklamazio baten alta eman da. Hala ere, kexagileak adierazi zuen denbora igaro ondoren ez zuela informaziorik jaso bere erreklamaziori erantzuteko ezarritako izapideei buruz. Oraingoan, Arartekoak gogorarazi du herritarrek administrazio onerako duten eskubideak berekin dakarrela administrazioak idazkiak hartu izana jakinaraztea, horiei ofiziozko bultzada ematea eta azaldutako gaiari arazoizko epean erantzutea. Administrazio onaren printzipio horiek, halaber, kexan azaldutako kasuan aplika daitezke basurdeen ugaritzeak baserri batean eragindako kalteengatik aurkeztutako erreklamazioan azaldu moduan. Kasu honetan, kexagilearen erreklamazioa izapidetzeko prozedura foru sail honek kontrolatutako ehiza eremuak kudeatzeaz arduratzen den Ehiza Federazioarekin adostutako protokoloa da, zeinaren arabera, basurdeek egiten dituzten kalteak konpentsatuko diren bakar-bakarrik, kaltetutako nekazaritza ustiapenak 0,5 NLUkoa baino gehiagoko jarduera badu. Gipuzkoako Ehiza Federazioarekin hitzartutako protokoloa egoteak ez du esan nahi administratzaileek aurkeztu dituzten eskarrietan eta erreklamazioetan Administrazio publikoen administrazio prozedura erkidearen [urriaren 1eko 39/2015 Legearen](#) aurreikuspenak aplikatu behar ez direnik. Horri dagokionez, Arartekoak Gipuzkoako Foru Aldundiko Ekonomia Sustapena, Landa Ingurunea eta Lurralde Oreka Departamentuari azaldu dio bermatu egin behar duela [Ehizaren martxoaren 17ko 2/2011 Legearen](#) 53. artikuluan sortutako betebeharrak betetzen direla, non aprobetxamendu zinegetikoen entitate titularrak diren lurzati zinegetikoetatik datozen ehiza aleek eragindako kalteen erantzule. Kasu honetan, kexagileari berariaz erantzun ez zitzaiola egiaztatu ondoren, foru departamentuak federazioari eskatu zion kalteen espedienteak izapidetzeko, hitzarmenaren baldintzak betetzen ez zituzten kasuei ere erantzute aldera. Arartekoak balorazio horren berri eman zion kexagileari eta orain Gipuzkoako Foru Aldundiaren Ekonomia Sustapena, Turismo eta Landa Inguruneko Departamentuak erreklamazio horri buruz emango duen erantzunaren eta azken balorazioaren zain dago.

### 2.2. Ibilgailuen ikuskaritza teknikoko txartelen indarraldia

Zenbait pertsonak Arartekoan erreklamazio bat jarri zuten ibilgailuen ikuskaritza teknikoko txartelen indarraldiaren inguruan. Kexagileek azaldu zuten ez zeudela ados Ibilgailuen Azterketa Teknikoa (IAT) egiteko neurri bereziak ezartzen dituen

maiatzaren 15eko SND 413/2010 Aginduaren bigarren apartatuan aurreikusitako epea aplikatzearekin. Agindu horren bigarren apartatuan xedatuta dago konfinamendu garaian luzapen automatikoa jaso zuten ziurtagirien erreferentzia IATren txartelean ageri den baliozkotasun eguna izango dela, eta, edonola ere, ez dela zenbatuko emandako ziurtagirien luzapena. Hala ere, xedapen hori kautelaz eten zen Auzitegi Gorenaren 2020ko irailaren 24ko Autoaren bidez, izan ere, kasu honetan *“Gatazkan daude ez interes publiko bat eta interes pribatu bat, baizik eta bi interes pribatu, zehazki: IAT emakidak eta ibilgailuen titularrak”*. Arartekoak informazioa eskatu zion Eusko Jaurlaritzako Ekonomiaren Garapen, Jasangarritasun eta Ingurumen Sailari, enpresa emakidadunek ezarritako kautelazko etetearen aplikazioari buruzko jarraibideen berri izateko. Eusko Jaurlaritzako Ekonomiaren Garapen, Jasangarritasun eta Ingurumen Sailak erantzun zuen xedapen orokorren indarraldia eteten duten kautelazko neurriek, besteak beste SND/413/2020 Aginduak, kontuan hartu behar dituztela Administrazioarekiko auzien jurisdikzioaren uztailaren 13ko 29/1998 Legearen 107.2 eta 134. artikuluetako aurreikuspenak; horien arabera, dagokion aldizkari ofizialean argitaratu behar da agiria. Hala, SND/413/2020 Agindua Estatuko Administrazio Nagusitik sortutako xedapen orokorra denez, beharrezkoa da Estatuko Aldizkari Ofizialean argitaratzea, eraginkortasun orokorra eskura dezan. Kasu honetan, 2020ko abenduaren 30ean argitaratu zen BOEn 2020ko irailaren 24ko autoa. Erantzuna ikusirik, aurkeztutako erreklamazioaren xedea Estatuko Administrazio Nagusiaren Osasun Ministerioaren jarduketan ondorioz sortu zen, maiatzaren 15eko SND 413/2010 Aginduaren apartatu eztabaidagarriaren etetearen eraginkortasuna bermatze aldera; hori kontrolatzea Herriaren Defendatzaileari dagokio. Hori dela eta, Arartekoak Herriaren Defendatzaileari bidali zion kontu hori, horren onarpenaren inguruan eta, hala badagokio, dagokion administrazio organoan izapidetzearen inguruan erabaki dezan.

### **2.3. COVID-19aren krisiko konfinamendu aldian kolektibo zaugarriei ur hornidura bermatzeko betebeharra**

Arartekoak izapidetutako erreklamazio batean, kexagileak adierazi zuen arazoak izan zituela bere etxean ur hornidura jasotzeko COVID-19aren krisiaren konfinamendu aldian. Kexagileak adierazi zuen orain dela gutxi babes publikoko etxebizitza bat jaso zuela alokairu erregimenean, eta etxebizitzan egun batzuk egon ondoren, ezin izan zuela ur zerbitzua kontratatu enpresa hornitzailearekin beste etxebizitza bateko hornidura kontratua zela-eta zuen zorraren ondorioz. COVID-19aren ekonomia eta gizarte inpaktuari aurre egiteko berehalako ez-ohiko neurrien martxoaren 17ko 8/2020 Errege Lege Dekretuaren bidez kolektibo zaugarriei ematen zaizkien laguntzak gehitu dira oinarrizko zerbitzu publikoen horniduran. Arau horretan zehaztuta dago gizakiek edateko ur edangarriaren etxerako hornidura bermatuta egon behar den oinarrizko zerbitzua dela, eta, bereziki, alarma egoera deklaratzaren ondorioz ezarritako konfinamenduan. Aplikatutako neurrien artean zegoen 8/2020 Legegintza Errege Dekretua indarrean jarri ondorengo hilabetean ur hornidura bermatzea. Kasu horretan, ur hornitzaileek ezingo diete hornidura eten kontsumitzaile zaugarriei. Arartekoaren ustez, oinarrizko zerbitzuen hornidura

(besteak beste, urarena, elektrizitatearena edo gasarena) aldi osoan zehar bermatu beharko litzateke etxebizitza aldatu duten erabiltzaile berrientzat ere, zorrak dituzten kasuetan barne. Hori guztia, albo batera utzi gabe ordaindu beharreko zenbatekoak ordaintzea. Horretarako, administrazioak betearazpeneko diru-bilketako mekanismoak eta bestelako bideak ditu (adibidez, zorra zatikatzea edo eraginpeko pertsonak jaso ditzakeen laguntzen bitartez eta gizarte zerbitzuen bidez ordainketak egingo direla bermatzea). Horrenbestez, Arartekoa kexagilearekin harremanetan jarri zen esateko ur horniduraren ardura duen udal erakundera jo behar zuela uraren konexioa eta zorraren atzeratzea eskatzeko. Eskari berri horren ondoren, eta konfinamenduko egoera ez-ohikoa kontuan hartuz, ur horniduraren erakunde arduradunak kexagileari baimena eman dio etxeko ur hornidura zerbitzuan alta emateko eta zorra zatikatuta ordainduko duela adostu dute.

## 2.4. Gizarte bono termikoa izapidetzea

Arartekoan kexa batzuk jaso dira gizarte bono termikoaren izapidetzearen inguruan. Hori guztia, Trantsizio energetikoa burutzeko eta kontsumitzaileak babesteko premiazko neurriei buruzko [urriaren 5eko 15/2018 Errege Lege Dekretuarekin](#) bat eginez. Bono hori estatuko aurrekontu orokorren kargura finantzatzen da eta 2020tik aurrera autonomia erkidegoek kudeatzen dute. Edonola ere, [Trantsizio Ekologikorako eta Erronka Demografikorako Ministerioa](#) da gizarte bono termikoa arautzeko eta bere kudeaketa gauzatzeko eskumena duen organoa. Gizarte bono termikoa modu automatikoan ematen zaie Gizarte Bono Elektrikoaren onuradunei. Laguntza emateko, erabiltzaileak argi elektrikoaren enpresarekin helbideratuta duen bankuko kontuan ordainketa bat egiten da urtean behin. Horrelako kasuetan, Arartekoak adierazi du informazio gehiago jasotzeko eta gizarte bono termikoaren datuei buruzko kudeaketak egiteko Trantsizio Ekologikorako eta Erronka Demografikorako Ministeriora jo behar dela.

## 2.5. Kontsumitzaileen eskubideekin zerikusia duten jarduketak

2020an Arartekoak erreklamazio asko jaso zituen enpresa pribatuek konfinamendu garaian aplikatutako zerbitzu ezeztatzeen edo eskatutako prestazioen ukatzeen inguruan. Erakunde honek gai horietan esku hartzeko eskumen gutxi du, izan ere, euskal administrazio bat egon daiteke inplikaturatuta. Orokorrean, mahai gainean jarritako gai zehatzaren inguruan interesgarritzat jotako informazioa kexagileei helarazteaz gain, kontsumitzaileen informaziorako udal bulegoak eta [Kontsumobide](#) arduratzen dira kexa horiek izapidetzeaz Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen estatutuaren [abenduaren 22ko 6/2003 Legearen](#) eskumenak erabiliz. Erreklamazio asko pandemiaren aurretik programatutako bidaia ezeztatzeen gastuen itzulketak jasotzeko zailtasunen ingurukoak izan dira. Kasu horietan, Kontsumobidek bere webgunean apartatu berezi bat jarri zuen kontsumitzaileek COVID-19aren ondorioz sortutako egoeretan dituzten eskubideei buruzko informazioa jaso dezaten. Koronabirusa hedatzearen ondoriozko hegaldiak bertan behera uztearen kasuan, pandemia deklaratzegatik edo bidaiatzeko ezarritako debekuengatik kaltetutako



bidaiariek, [261/2004 EE Araubidearekin](#) bat eginez, informazioa, laguntza, diru-itzulketa edo garraio alternatiboa jasotzeko eskubidea dute. Horretarako, konpainiak hiru irtenbide eman behar ditu: txartelaren zenbateko osoa itzultzea, bidaiaria ahalik eta azkarren azken helmugara eramatea edo bidaiariarentzat egokia den beste egun batean helmugara eramatea.

## 2.6. Finantza-erakundeak eta aseguru-etxeak

Finantza eta aseguru erakundeen jarduketa berrikustea ez dago erakunde hau sortu eta arautzeko [otsailaren 27ko 3/1985](#) Legeak esleitutako kontrol ahalmenen barne. Hala ere, autonomia erkidego honetako herritarrek erakunde honetan azaldu dituzte zenbait banku erakundeekiko eta aseguru konpainiekiko dituzten kekek eta desadostasunak. Herritarren kekek eta kontsultak jaso ondoren, Arartekoak kezagileei erreklamazioak jartzeko bideen berri ematen die, beraien arazoa konpontzeko, eta, hala badagokio, beraien interesek betetzen dituen irtenbide zuzena aurkitzeko. Jurisdikzio zibileko justizia-organoen 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 ardura da neurrigabeko jarduerak saihestea eta bankuei buruzko indarreko araudia edozein unetan bete dadila zaintzea. Aseguru eta pentsio-planen dagokienez, [Ekonomia eta Lehiakortasun Ministerioako Aseguru eta Pentsio Funtsen Zuzendaritza Orokorra](#) arduratzen da sor daitezkeen gatazkak ebazteaz. Kasu bietan, judizioz kanpoko eta doako prozedurak dira, administrazioko organo espezializatuetan egiten direnak. Azkenik, kontuan izan behar da Eusko Jaurlaritzako [Ekonomia eta Ogasun Sailak](#) esleituta dituela zenbait fiskalizatze ahalmen borondatezko gizarte aurreikuspeneko erakundeei (BGAE) dagokienez. Sail honek BGAEen funtzionamenduaren inguruan herritarrek egiten dituzten erreklamazioei buruz ematen dituen ebazpenak EAEko organo baten ingurukoak direnez, Arartekoak aztertu ahal ditu.

2020 ez-ohiko urte honetan (pandemiaren osasun eta ekonomia ondorioek markatutakoa) banku zerbitzuetako hainbat kontsumitzaile eta erabiltzaile erakunde honekin harremanetan jarri dira eta adierazi dute ez daudela ados jendeari arreta emateko ordutegiak mugatzearekin eta zenbait banku eta aseguru bulego ixtearekin, bereziki, konfinamendu garaian. Erabaki horiek zerbitzu horietako langileak ez kutsatzeko eta babesteko hartu ziren (zerbitzu horiek une oro oinarrizko zerbitzutzat jo dira) eta gizarteko sektore zaugarrienei eragin diete nagusiki, hain zuzen ere, udalerrri txikietan bizi diren nagusiei eta *online* bankurik erabiltzen ez dutenei, baliabide ekonomiko gutxiago dituzten pertsonen, eta abarrei. Horiek guztiak, batzuetan udalerrri batetik bestera joan behar izan ziren hurbilen zuten banku bulegoa aldi baterako itxi zutelako. Horrez gain, jendeari arreta emateko ordutegiak murriztu zituzten posta bulegoetan ere, eta horrek zailtasun handiak sortu zituen aseguru polizetan modu boluntarioan baja emateko

eskakizunak epe eta modu egokietan egin ahal izateko. IRPH-Kutxak hipoteka maileguen erreferentziazko adierazlea jasotzen duen klausula, banku komisioak kobratzea, komisorik gabeko oinarrizko kontu bat izateko zailtasunak eta abar dira oraindik ere kontsumitzaileek eta erabiltzaileek Arartekoari adierazitako desadostasunen hizpide. Oinarrizko ordainketa kontuen xedea da Europar Batasunean bizi diren pertsona guztiek batasuneko edozein herrialdetan ordainketa kontu bat eduki ahal izatea. Kontu horiek, hasiera batean, ez dira doan ematen, izan ere, [martxoaren 21eko 164/2019 Errege Dekretuaren](#) arabera, erakundeek kontu horietan gehienez ere hilabeteko 3 euroko komisioa ezarri dezakete, egoera zaurgarrian dauden edo finantza bazterketa arriskuan dauden pertsonak salbuetsiz (horientzako, oinarrizko kontuen ordainketa doako araubidea ezartzen da). Era berean, herritarrek desadostasuna adierazi dute hipoteka maileguko kontratuei lotutako bizi eta ezgaitasun aseguruaren estalduraren irismenarekiko eta hipoteka maileguetako ordainketa babes aseguruaren irismenarekiko, bermatutako kontingentzia ABEEE bat izan denean. Kasu zehatz horretan, polizak eskatzen zuen ABEEEak gutxienez segidako 30 eguneko iraupena izan behar zuela, eta kaltetua ABEEEn 33 egunegon arren, lehenengo aldia jarraitua izan zen (29 egunekoa) eta beste bi egunak egun solteak izan ziren eta enpresak ezarri zituen, bere beharrekin bat eginez.

### 3. Arau- eta gizarte-testuingurua

2020an hainbat ebazpen judizial argitaratu dira kontsumitzaileek eta erabiltzaileek nabarmenki kritikatu dituzten bankuen jarduketan inguruan. Bakarrik horietako batzuk aipatuko ditugu, euskal herritarrek azken urteetan Arartekoan azaldutako gai ezberdinak aztertuz. Hala, azpimarratzekoa da Gomez del Moral Guasch ([C-125/18](#)) epaia, Europar Batasuneko Justizia Auzitegiaren Sala Nagusiak eman zuena. Bertan deklaratu da kontsumitzaile baten eta profesional baten artean egindako hipoteka mailegu baten kontratuaren klausula (kontuan hartu kontsumitzaileak ordaindu behar duen interes tasa aldatu egiten dela hipoteka maileguetan IRPH-Kutxak) abusuzko klausulei buruzko zuzentaraua aplikatzearen barne dagoela, baita ere adierazle hori estatuaren zuzenbidean aurreikusita dagoenean eta nahiz eta sartuta dagoen klausula kontratuaren xede nagusiari buruzkoa izan. Horri dagokionez, berretsi du estatuetako epaimahaiek beti ziurtatu behar dutela kontratuetako xede nagusiari buruzko klausulak argiak eta ulergarriak izatea, baita ere zuzentarauak ezarritako gardentasun betekizuna betetzeko, hipoteka maileguetako kontratuetan interes aldakorreko tasa ezartzen duten klausulak ulergarriak izan behar direla ikuspuntu formalean eta gramatikalean, eta, horrez gain, tarteko kontsumitzaileek, normalean informatuta eta erne egoten direnek eta azkarrak direnek, interes tasa hori kalkulatzeko funtzionamendu zehatza ulertu behar dutela, hala, irizpide zehatz eta ulergarrietan oinarrituz, balora dezaten zeintzuk diren beraien finantza betebeharrentzako potentzialki garrantzitsuak izan daitezkeen klausula horien ondorioak. Horri dagokionez, aitortu dute azterketa horretan bereziki garrantzitsuak direla alde batetik, hipoteka mailegu bat kontratatze asmoa duten guztientzat erraz eskuratzeko modukoak diren interes tasaren kalkulari buruzko elementu nagusien inguruabarra (kontuan

hartuz kalkulatzeko modua dagokion estatuko aldizkari ofizialean argitaratzen dela), eta beste alde batetik, profesionalak kontsumitzaileari ematen dion informazioa adierazle horren bilakaera historikoari buruz. Bukatzeko, onartu du epaimahai nazionalak ondorioztatzen badute klausula horiek abusuzkoak direla, modu osagarrian aplikatzeko legezko adierazle batekin ordezkatu ahal izango lituzketela, mailegu kontratua ezeztatzearen ondorioz bereziki kaltegarriak diren ondorioetatik kontsumitzaileak babesteko.

Era berean, Justizia Auzitegiaren 2020ko uztailaren 16ko epaia aipatu behar da ([metatutako gaiak C-224/19 eta C-259/19](#)), hipoteka eratzearen eta ezeztatzearen gastu guztien ordainketagatik kontsumitzaileei ezartzen zaizkien klausulen ingurukoa. Bertan, Justizia Auzitegiak onartu zuen klausula baten abusuzko izaera deklaritzen denean, eta, beraz, bere baliorik eza, epaile nazionalak, 93/13 Zuzentaraua betez, klausula hori aplikaziorik gabe utzi behar duela, kontsumitzaileentzako ondorio loteslerik sortu ez dadin (kontsumitzailea horren aurka egotea salbuetsiz). Gainera, zehaztu dute, abusuzkotzat deklaraturako kontratu klausula bat sekula existitu ez dela ulertzeak justifikatu egiten duela hipoteka baten eratze eta ezeztatze gastuen banaketa arautu dezaketen zuzenbide nazionalako xedapenak aplikatzea alderdien artean akordiorik ez dagoenean. Hala ere, xedapen nazional horiek gastu guztiak edo gastu horien zati bat mailegu hartzailearengan ezarriz gero, kasu honetan, 93/13 Zuzentaraua ez da kontsumitzaileari gastu horien zati bat itzultzea ukatzearen aurkakoa, izan ere, zuzenbide nazionalarekin bat eginez, bere gain hartu behar dituen gastuak dira. Hala, aitortu du irekiera komisioa ez dela kontratuaren ezinbesteko prestazio bat, nahiz eta hipoteka mailegu baten kostu osoan eragin. Komisio horrek, kontsumitzailearen kaltetan, desoreka garrantzitsua sor dezake kontratuko alderdien eskubideen eta betebeharren artean eta hori fede onaren betekizunen aurkakoa da, eta hori gerta liteke finantza erakundeak egiaztatzen ez duenean komisio hori modu eraginkorrean emandako zerbitzuengatik edo gastuengatik sortu dela. Egiaztapen hori egitea, edonola ere, organo jurisdikzional bidaltzaileari dagokio.

2020ko martxoaren 3ko EBJAren doktrinak askotariko iritzia sortu ditu. 2020ko martxoan, [Herritarren Defendatzaileak](#) Arazo Ekonomikoen eta Eraldaketa Digitalaren Ministerioari eskatu zion aztertzeke judizioz kanpoko sistema bat ezartzeko aukera, hipoteka maileguen adierazlearengatik (IRPH) kaltetutakoek laguntza jaso zezaten. Hala ere, azaroan Auzitegi Gorenak emandako bost epaietan ([2020ko azaroaren 6ko 585/2020 eta 595/2020, 596/2020, 597/2020 eta azaroaren 12ko 598/2020](#)) klausula ez dela abusuzkoa adierazi zuen. Alabaina, baloratu du IRPHri erreferentziatutako interes aldakorreko hipoteka maileguak kontratatzean gardentasun falta egon zela, izan ere, banku erakundeak, kontratazioaren unean ez zuen jakinarazi aurreko urte bietan adierazleak izandako bilakaera nolakoa izan zen. Epaiak Francisco Javier Arroyo Fiestas magistratuaren boto partikularra jaso zuen; bere ustez, epaitutako klausulak baliogabeak dira, izan ere, ez dute abusuzko kontrola gainditzuten, eta, beraz, IRPHren ordezkariak ezarri beharko litzateke. Judizio aurreko bi gai berri aurkeztu dira EBJAn abusuaren kontrolaren eta IRPHren klausularen inguruan, eta, beraz, klausula horri lotutako

estatuko eztabaidagarritasuna interes aldakorreko tasan emandako hipoteka maileguen % 10 inguruan egongo litzateke, eta zaila izango da denbora laburrean behin betiko irtenbidea aurkitzea.

Era berean, [2020ko urriaren 26an Auzitegi Gorenaren Arlo Zibileko Salak emandako epaia](#) aipatu behar da. Horren bitartez, hipoteka maileguaren gastu guztiak mailegu hartzaile kontsumitzaileari egozten zizkion kontratuaren klausula indargabetu eta ondoriorik gabe utzi zen, abusuzkotzat jo baitzuten. Epaimahaiak berriz ere aztertu zuen legezko eta arauzko arauekin bat eginez nori zegokion gastu bakoitza ordaintzea, eta aurretik emandako doktrina berretsi zuen. Bukatzeko, [Auzitegi Gorenaren Arlo Zibileko Salaren 2020ko azaroaren 5eko epaia](#) aipatuko dugu. Horren bitartez, ezetsi egin zen lurzoru klausularen nobazio klausula ezesteko eskaria, izan ere, alderdiek interes tasaren aldagarritasuna mugatzea onartu zuten. Hala ere, sinatutako ekintzen ukatze generikoaren klausularen baliogabetasuna deklaratu zen.

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

- Lehenengo sektoreari dagokionez, Arartekoak adierazi du eskudunak diren foru administrazioek bermatu egin behar dutela [Ehizaren martxoaren 17ko 2/2011 Legearen](#) 53. artikuluan sortutako betebeharrak betetzen direla, non aprobeixamendu zinegetikoen entitate titularrak diren lurzati zinegetikoetatik datozen ehiza-aleek eragindako kalteen erantzule. Horrelako kasuetan, berariaz erantzun behar zaie aurkeztutako erreklamazioei, albo batera utzita ehiza federazioekin kalteen espedienteak izapidetzeko formalizatutako hitzarmenak.
- Kontsumitzaileen eskubideei dagokienez, Arartekoak erreklamazio asko jaso ditu enpresa pribatuek konfinamendu garaian zerbitzuak edo prestazioak bertan behera uztearen inguruan. Gai horietan erakunde honek esku-hartze eremu oso txikia du. Kasu horietan, kontsumitzaileei informazioa emateko bulegoak eta [Kontsumobide](#) dira kontsumitzaileen eskubideei buruzko informazioa emateko arduradunak eta Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen estatutuaren [abenduaren 6/2003 Legean](#) aurreikusitako eskumenak erabiliz erreklamazioak izapidetzearen arduradunak.
- Arlo horretan azpimarratzekoak dira oinarrizko zerbitzuen erabiltzaileek azaldutako kexak (oinarrizko zerbitzuak dira besteak beste, gas hornidura eta elektrizitate eta telefono zerbitzuak). Zerbitzu horiek enpresa pribatuek ematen badituzte ere, interes orokorreko zerbitzuei dagokienez, herri administrazioak arduratzen dira aginduzko kontrolak egiteaz. Kasu horretan, Arartekoak oinarrizko zerbitzu publikoak (besteak beste ura, gasa eta elektrizitatea) hornitzen dituzten erakundeei jakinarazi die derrigortasuna dutela kolektibo zaurgarriei COVID-19aren krisiko konfinamendu garaian hornidura bermatzeko.

## 9. Herri-administrazioen zerbitzuko langileak

### 1. Arloa kopurutan

2020an, Ararteko erakundeak 142 kexa-espeditente jaso ditu herri-administrazioen zerbitzura lan egiten duten langileen arloan. Kopuru hori erakunde honen jarduerar- arlo guztien %6,53 da.

Honako administrazio hauei eragin diete:

- Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorra (Eusko Jaurlaritza) ..... 58
- Tokiko administrazioa ..... 29
- Foru administrazioa ..... 15

Edukiari erreparatuta, espeditente horiek arlo hauekin izan dute zerikusia:

- Funtzio publikoan sartzeko hautaketa-prozesuak ..... 33
- Beste alderdi batzuk ..... 31
- Herritarren eskubideak ..... 21
- Administrazioaren funtzionamendua eta administrazio prozedura..... 20
- Ordezkapenak ..... 18
- Lanpostuak betetzea ..... 6
- Ordainsariak ..... 4
- Oporrak, lizentziak eta baimenak ..... 3
- Diziplina araubidea..... 2
- Bateriaezintasunak ..... 1
- Lanpostu-zerrenda ..... 1
- Administrazio egoerak..... 1
- Lanpostuen balorazioa ..... 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
156	58	98	25	47	3	23

## 2. Kexarik aipagarrienak

### 2.1. Garapen profesionaleko prozesu batetik kanporatzea

**Osakidetzako** langile ez finko batek 2011ko ekitaldiko ohiko **deialdian** garapen profesionaleko I. maila aitortzeko eskaria egin zuen. 2013an, plaza bat lortu zuen **Kantabriako Osasun Zerbitzuan**, baina denbora gutxi igaro ondoren, Osakidetzara itzuli zen, eta orain, bertan dago bere behin betiko lanpostua.

Osakidetzak 2014ko deialdia **eten** eta egoera ekonomikoak etenaldi hori bukatzea ahalbidetu arte, jarduketan baliozkotasuna mantentzeko dekretatu zuen. Bitartean, pertsona horrek Osakidetzak 2017ko otsailaren 24ko ondorioekin homologatutako Kantabriako Osasun Zerbitzuaren deialdian parte hartu zuen, eta, beraz, ordutik aurrera, ordainsari osagarria jasotzen hasi zen.

2018an, etendako prozesua izapidetzen hasi ziren berriz ere, izan ere, bi **epai** eman zituzten, eta, horien arabera, parte-hartzaileek mailak esleitzeko eta zegozkien ordainsariak eta atzerapenak jasotzeko eskubidea zuten. Osakidetzak mailak **aitortu** zituen eta 2021ko urtarrilaren 1etik aurrerako atzerapenak ordaindu zituen. Hala ere, kexagileak adierazi du alboratu egin zutela eta ez zituela ondorio horiek jaso, eta, horrenbestez, errekurtsio bat aurkeztu zuen. Errekurtsio hori ezetsi egin zuten, arrazoituz 2017an I. maila aitortu ziotela, eta ez zegokiola beste maila baten aitortzarik. Horixe izan zen baita ere Arartekoak jasotako erantzuna. Arartekoak, era berean, **2020ko urriaren 29ko ebazpenaren bitartez**, Osakidetzari gomendatu zion eskaria izapidetzeko eta deialdiko gainerako hautagaiei egokitutako ondorioen egun bera esleitzeko; gomendio hori aintzat hartu da.

Erakunde honen ustez, kexagileak prozesuan parte hartzeko betekizun guztiak betetzen zituen, eta, hala, prozesua eten ez balitz, 2012ko urtarrilaren 1etik aurrera, garapen profesionaleko I. maila eskuratuko luke. Etenaldi hori eskatzailearen nahietatik edo jokaeretatik haratagoko inguruabar batengatik gertatu zen, eta, ondorioz, deialdia ondorioen egunetik 6 urte baino gehiago igaro ondoren

ebatzi zen; epe horretan, azaldutakoa bezalako inguruabarrak gertatu ahal izan ziren.

Justizia epaitegiek prozesuan parte hartu zutenen eskubidea babestu zuten eta ekimenak gorde egin ziren, eta, beraz, azken ebazpenak ez luke pertsona horren eskubidea ukatu beharko, alderantziz, bere egoera berezia kontuan hartu beharko luke. Hala, beste zerbitzu batean eskuratutako homologazioarengatik I. maila lortu zuen arren, edukia ez zen Osakidetzako deialdikoaren berdina, izan ere, hark 2017ko otsailaren 24tik aurrera zenbatzen zuen arren, honen ondorioak 2012ko urtarrilaren 1etik aurrera jarri ziren indarrean, eta, beraz, nahiz eta aitorten berririk ez egon, honen ondorioak 2012an ere indarrean egon beharko lirateke.

Arartekoak azaldu zuen baita ere, beste zerbitzu batean I. maila lortzea bakarrik meritu gisa lortu daitekeela, eta, beraz, ez da onargarria kaltea sortzea. Eskaria ezesteak eta ondorioak ez luzatzeak merituen printzipioa urratzen dute, eta pertsona horrek, gainerakoekin alderatuz, baldintza okerragoak ditu, eta, horrek, ondorio puntualak izateaz gain, ondorio horiek etorkizuneko ibilbide profesionalera ere luzatzen dira.

## 2.2. Aldi baterako programa bat betetzeko hautapen prozesua

Pertsona batek Arartekora jo zuen [Anoetako Udalak](#) lanpostu bat betetzeko antolatutako hautaketa prozesuan gauzatutako jarduketak azter zitzan. Deialdiaren oinarriekin bat etorriz, prozesuan parte hartu nahi zuten pertsonak, nekazaritzako lanbide heziketako erdi edo goi mailako ikasketak izan behar zituzten. Hala ere, epaimahai kalifikatzaileak aho batez onartu zuen arlo horretako unibertsitateko goi mailako ikasketak zituztenek prozesuan parte hartu ahal izatea, beraien ustez, prestakuntza ondorio horietarako baliokidetu ahal zelako.

Kexagilea onartutakoen zerrendan zegoen, probak gainditu zituen eta behin betiko emaitzetan puntuazio altuena lortu zuen. Hala ere, prozesutik kanporatu zuten alegatutako titulu akademikoa ezetsi zuen ekimen batean oinarrituz, eta ondorioztatu zuten ez zituela betekizunak egiaztatu; horren guztiaren zioak, titulazioaren dokumentazioa aurkeztea eskatzen zuen oinarria eta ekimenean baliogabetasunari buruzko legezko artikulua izan ziren. Pertsona horrek errekurtsioa jarri zuen, baina ez zuten epean ebatzi.

Arartekoak, [2020ko abenduaren 2ko ebazpenaren bidez](#), kexa espedientearen izapidetzea bukatu zuen, hainbat alderdi aztertuz. Lehenik eta behin adierazi zuen, administrazioek ahalik eta azkarren jardun behar dutela eta eskariak eta errekurtsioak ere ahal bezain azkar eta arauan ezarritako epeak betez ebatzi behar dituztela, bereziki, denbora igarotzean, berrikuspenak egin ahal izatea zailagoa izan daitekeenean.

Bestalde, eta nahiz eta onartu deialdiaren oinarriak irmoak eta adostuak zirela errekurtsorik ez zelako jarri, ikusi zen prozesuaren zenbait elementuk ez zutela

behar besteko justifikaziorik. Administrazioek baliabideak antolatzeko eskumenak dituzte, baina horrek ez du esan nahi ordenamendua bete behar ez dutenik eta erabakiak aurretiaz, modu objektiboan, egokian eta espedientean arrazoitu behar ez dituztenik; kasu zehatz honetan, administrazioak ez zuen horrela jardun zenbait alderditan, besteak beste, lanpostuaren ezaugarriei eta horiek titulazio talde bati atxikitzeari zegokionez, prozesuan parte hartzeko betekizun gisa lanbide heziketako titulazio zehatzak eskatzearen oinarriari zegokienez, horiek titulazio talde ezberdinetakoak izatearen zergatiari zegokionez, ezagutza arlo berean kokatu zitezkeen beste titulazio batzuk baztertzeari zegokionez edo ordainsariaren oinarriari zegokionez.

Erakunde honen ustez, espedientean jaso beharko litzateke zereginei eta bestelako faktore garrantzitsuei (erantzukizuna, dedikazioa, ardurapeko langileak, eta abar) buruzko aurretiazko azterketa, hala, arrazoituta zehazteko taldea, titulazio espezifikoak eta ordainsari balorazioa. Arrazoitzeko behar hori are garrantzitsuagoa izan zen kexagilea prozesutik kanporatu zuten unean, izan ere, prozesuaren epaimahai kalifikatzailea izan zen hasieran bere titulazioa baliozkotzat jo zuena.

Bukatzeko, pertsona horren onarpen eza aztertu zen, eta ondorioztatu zen, hasierako bere onarpenaren berrikuspen erreala izan zela. Arartekoarentzat ez zen nahikoa izan titulazioaren dokumentazioa ez aurkeztea, izan ere, epaimahaiak hasieratik jakin zuen zerbait izan zen hori. Alderantziz, eskubideen ekimen deklaratuak hori berrikusteko, prozedura espezifiko bat ezarri beharko luke legezko eskakizunei jarraituz, interesa zuten alderdi guztien parte-hartzearekin, eta, prozedura hori bukatzeko, ebazpen bat eman beharko luke, balorazioa eginez eta gai horiei guztiei buruz bat datorren emaitza bat emanaz eta errekurtsio posibleak jartzeko aukera ere eskainiz.

### **2.3. Hornikuntza prozesu batean merituen balorazioak ez arrazoitzea**

Zenbait pertsonak Arartekora jo zuten adierazteko ez zeudela ados [EAEko administrazio orokorrean](#) lanpostuak hornitzeko antolatutako [lehiaketa](#) bateko balorazio batzordeak hartutako erabaki batzuekin, zehazki, titulazioen eta ziurtagirien tratamenduari zegokionez. Kexan, xehetasunez azaltzen ziren balorazioa bateratu gabea edo oinarrien aurkakoa zela uste zutenen kasu guztiak, eta, kasu bakoitzerako egiaztapen hori oinarritzen zuten adibide zehatzak ere azaldu zituzten.

Espedientea izapidetzean, Arartekoak idazki horiek prozesuaren deialdia egin zuen administrazioa bidali zituen, eta, azkenik, esku-hartzea bukatzean, ezinbesteko gai batzuk berretsi zituen. Alde batetik, administrazioek deialdietan zehaztu gabeko kontzeptu juridikoak independentzia osoz jarduten duten adituen batzordeen bidez zehazteko duten eskumena aitortzen zen; horretarako, irizpide objektiboak eta teknikoak aplikatzen dituzte eta berdintasun, meritua eta gaitasun printzipioak errespetatzen dituzte.



Hala, [2019ko maiatzaren 28ko](#) eta [2019ko uztailaren 29ko](#) ebazpenetan adierazi zen moduan, justizia auzitegiek ezarri zuten horrelako prozesuetan, idatziz jaso behar dela zein den kasu bakoitzaren emaitza lortzeko irizpideen aplikazioaren arrazoa. Horregatik, beharrezkoa da ezarritako irizpide objektiboak eta horien justifikazioa adieraztea eta azaltzea, eta arrazoitzea zergatik baloratu den inguruabar bakoitza modu horretan, irizpide horiek guztiak kontuan hartuz. Gainera, lehia konkurrentziako prozesu bateko gardentasuna bermatzeko, zioak berariaz azaldu behar dira, eta ez da nahikoa azalpen generikoak edo zehaztu gabeak ematea.

Erakunde honek badaki esfortzu handia egin behar dela kexa honetan azaldutako prozesuaren antzeko prozesu handi eta konplexuetan sortzen diren arazoak modu indibidualizatuan aztertzeko. Hala eta guztiz ere, prozesuaren izaera objektiboa zaindu behar denez, eta interesdunei beren asmoak defendatzeko aukerak bermatu behar zaizkienez, ahal diren baliabide guztiak erabili behar dira jarduketan zioei dagokienez sor daitekeen edozein proba, adierazpen eta komunikazio zailtasun gainditzeko, batez ere, alderdi horietako bat edo batzuk eztabaidatuak direnean; izan ere, horixe da modu bakarra (nahiz eta emaitzarekiko desadostasuna mantendu) zalantza guztiak argitzeko eta jarduera berdintasunaren, merezimenduaren eta gaitasunaren printzipio orokorrekin bat datorrela agerian uzteko.

## 2.4. Aldi baterako enplegua lortzeko titulazioak

Arartekoan hainbat kexa aurkeztu dituzte [Eusko Jaurlaritzaren Hezkuntza Sailak](#) ez dituelako erantzun titulazioak gehitzeko egindako eskari batzuk; horietako eskari batzuk, aukera ematen dute unibertsitatez kanpoko aldi baterako irakasleen enplegu zerrendako espezialitateetara sartzeko. Eskari horien oinarria izan zen, alegatutako ikasketetan zehar jasotako prestakuntza eta espezialitateetan eman beharrezkoa bat zetoze, eta horrez gain, adierazi zuten, beste administrazio batzuetan onartu egin zela helburu hori eta onartutako beste titulazio batzuen parekotasuna txikiagoa zela esan zuten baita ere.

Zerrenda horren [araudiaren](#) eranskin batean jasota daude sarbidea ahalbidetzen duten titulu zehatzak, eta, horrez gain, sarbidea aldatzeko prozedura bat arautzen da; horretarako, adituen batzorde batek ikasketa planen eta espezialitateen curriculumaren arteko bat etortzea aztertu behar du. Hezkuntza Sailak Arartekoari jakinarazi zion prozesu hori gutxi gorabehera urtean behin egiten dela baina ez dagoela data zehatzik, eta azterketaren emaitza ez zaiola pertsona bakoitzari jakinarazten, izan ere, uste dute, nahikoa dela eranskinaren aldaketak ebazpen baten bidez argitaratzea (horren aurka errekurtsua jarri daiteke).

Arartekoak [2020ko martxoaren 3ko ebazpenean](#), zenbait argudio kontuan hartuz, gomendatu zuen beharrezko baliabideak erabiltzeko horrelako eskariak arrazoituta, zehaztasunez eta epe egokien barnean azter eta ebatz daitezela. Lehenik eta behin, goi mailako ikasketen garapen garrantzitsuarengatik: aurreko sisteman,

Unibertsitate Titulu Ofizialak zerrenda mugatu batean multzokatzen zituen katalogo bat aurreikusita egon arren, unibertsitateek katalogorik gabe irakaskuntzak eta tituluak sortu ditzakete, eta, ondorioz, tituluaren inbentario oso handi bat sortzen da, aurretiazko zerrenda itxi baten aukerak gainditzen dituena. Horregatik, eranskinean gehitzeko eskariak etengabe egiten dira eta beharrezkoa da prozedura sinpleak eta etengabe gauzatzekoak proiektatzea, horiekin, erantzun arina eta egokia eman ahal delako, interesatuen eta hezkuntza sistemaren mesedetan; horretarako, zerrendako espezialitate guztiek beharrezko hornikuntza izan behar dute.

Titulu bat egokia den edo ez zehaztea zeregin espezializatu bat da, eta horretarako, judizio teknikoa eman behar du adituen organo batek. Hala ere, organo horrek, bere eskumena modu objektiboan eta modu ez arbitrarioan garatu behar du. Horretarako, bere erabakiak beharrezko arrazoi logikoak izan behar ditu eta erabilitako irizpideak, argudio teknikoak eta emaitza lortzeko arrazoiketa zehatzak azaldu behar ditu.

Zerrenda kudeatzeko araudiak ez du zehazten batzordea biltzeko aldizkakotasuna zein den, baina, horrek ez du esan nahi urtean behin bakarrik batu behar direnik. Alde batetik, interesatuek eskubidea dutelako erantzuna epe egoki batean jasotzeko. Beste alde batetik, urtebeteko epea bakarrik zerrendarako sarbidea ere urtean behin ahalbidetzen den sistema batean ezarri daitekeelako, eta hori ez dator bat egungo jarduketara moduarekin, izan ere, espezialitate asko modu jarraituan irekita egoten dira, eta izapidetzeko atzerapenek eragin zuzena dute enplegu publikoaren sarbidean. Ondorioz, ahalik eta eginbide handienarekin jardun behar da. Bukatzeko, nahiz eta egia izan sail horrek urtero prozesu asko gauzaten dituela, zailtasunek ezin dituzte kaltetuen eskubideak urratu, eta, beraz, zailtasunei aurre egiteko, beharrezko bitartekoak erabili beharko dira.

Azkenik, Arartekoak gogorarazi zuen legezko betebeharra dagoela eskariak ebazten dituen ebazpen bat jakinarazteko, eta administrazio isiltasunaren ondorio negatiboak zeintzuk diren ere jakinarazi zuen. Gainera, azaldu zuen eranskinean ezarritako aldaketak argitaratzea ez dela nahikoa, eta kasu bakoitzean hartutako erabakia eta horretarako arrazoiak jasotzen dituen jakinarazpen indibidual bat egitearen alde egin zuen.

Erantzunik jaso ezenez, ebazpena ez onartutzat jo zen.

### **3. Herritarren eskubideen egoeraren balorazioa**

#### **3.1. Administrazio publikoetako behin-behinekotasuna**

Beste behin ere, atal honetan, euskal administrazioetan orokorrean behin-behinekotasun handia dagoela aipatu behar da, eta horren ondorioz, kexa espezifikoak egin dira [EAEko administrazio orokorrari buruz](#).

Arartekoak, hainbatetan azaldu du **kezkatuta dagoela aldi baterako enplegua gehiegi erabiltzen delako eta horrek sortu ditzakeen ondorioek ere kezka sortzen dute** kaltetuak, horien lan baldintzak eta zerbitzu publikoaren prestazioa kontuan hartuz, izan ere, egiaztatu da denbora igaro ahala, egoeraren araberako figurak sistemaren egiturazko oinarri bihurtzen direla, eta ekidin ahal izan ziren egoerak sortu direla horren guztiaren ondorioz. Horregatik, Arartekoak justizia epaitegien erabakiak eta pertsonen, administrazioen eta bestelako organo eta erakundeen jarduketan jarraipena egiten du.

Hala, [Europar Batasuneko Justizia Auzitegiak](#) jarraibideak ematen segitu du gai hori **Europako zuzenbidean** oinarrituz tratatzeko, besteak beste, [2020ko martxoaren 19ko epaian](#) (C-103/18 eta C-429/18 metatutako gaiak), edo [2020ko irailaren 30eko autoan](#) (C-135/20 gaia). Bestalde, **barne epaitegiek** ere gai horiek auzipetzeko eta epaiak emateko aukera izan dute. Horietan, geroz eta gehiago ageri dira Europako doktrinako aurrekontuen barneratzea, eta kontratazioko gehiegikeriak prebenitzearen eta zigortzearen alde egiten da.

Araudiari dagokionez, **ekimen batzuk aurkeztu edo iragarri dira**, sortutako arazoa konpontzeko irtenbideak aztertzen dituztenak, hain zuzen ere. Euskadin, aurreko legegintzaldiko ekimenak indargabetu ondoren, orain dela gutxi onetsitako [EAEko administrazioko kidego eta eskalei buruzko lege-proiektuan](#) berriz ere jaso da arazo horri aurre egiteko sarbide banakatuko txandak ezartzearen aukera, baina [Euskal Autonomia Erkidegoko poliziarri buruzko Legearen testu bategineko](#) antzeko xedapen bat Estatuko Administrazioaren eta Euskal Autonomia Erkidegoaren arteko aldebiko lankidetzak batzordeak aztertu zuen. Horrez gain, behin-behineko langile publikoek osatutako talde batek [Eusko Legebiltzarreko](#) Erakunde, Segurtasun eta Gobernantza Publikoaren Batzordearen aurrean hitz egin zuen, bitarteko langileak egonkortzeko prozesu bat sustatzeko.

Estatu mailan, [Gorte Nagusietan](#) edo autonomia erkidegoetako parlamentuetan mozioak eta ekimenak aurkeztu dituzte modu independentean edo bestelako lege proiektuak izapidetu direlako, eta aurrerapausoak egin dira [Langile publikoen oinarrizko estatutuaren legearen testu bategina](#) berritzeko eta Europako doktrinarekin lerrokatzeko. Jarduketa hori gertutik jarraitzen ari da [Europako Batzordea](#), horren emaitza Justizia Auzitegiaren araudiarekin eta jurisprudenziarekin bat datorren edo ez ebaluatzeko erakunde horrek jakinarazi zuen moduan. Horrez gain, gogorarazi zuen, irekita jarraitzen duela arau-hauste prozedura batek, izan ere, baliteke Espainiako zuzenbidea bat ez etortzea epe zehatz bateko iraupena duen lanari buruzko esparru akordioarekin ([1999/70/CE zuzentarauaren eranskina da](#)).

Arartekoak uste du erakunde eta administrazio eskudunek azkenean gai honi erantzun zuzen bat emateko neurriak ezarriko dituztela, kaltetuen itxaropenak kontuan hartuz enplegu publikoa lortzeko parametro orokorren esparruan.

### 3.2. COVID-19a

2020ko administrazio eta gizarte jardueraren zati handi bat **ez-ohiko egoera batean** gauzatu da, izan ere, SARS-CoV-2 koronabirusaren pandemiak ondorioak izan ditu administrazio publikoetako langileen arloan.

Martxotik aurrera ezarri zen itxialdian, lantokietara bakarrik ezinbesteko zerbitzuetan lan egiten zuten pertsonak joan ahal izan ziren, eta, ondorioz, administrazioek, **antolamendu neurriak** ezarri behar izan zituzten gainerako langileen egoera kudeatzeko eta ahal zen heinean jarduera mantentzeko. Zenbait kasutan, neurriak berandu hartu zirela uste izan zutenek mobilizazioetarako deiak egin zituzten.

Hala, besteak beste, ordaindutako baimen berreskuragarria, halabeharrezko zereginengatiko baimena emateko pandemiatik eratorritako inguruabar espezifikoko arautzea, lanaldiak malgutzea edo aldatzea edo urrutitik lan egiteko sistemak ezartzea (telelana) aipatu behar dira; horiek, nahiz eta zenbait eremutan jada probatuak zeuden, ordura arte sekula ez ziren modu masiboan eta orokorrean ezarri. Era berean, langileak kontratatzeko neurriak ezarri ziren baita ere osasungintzan, hala, arreta espezializatuko beharrak estali ahal izateko. Ondoren, neurriak arindu zirenean, langile gehienak lantokietara itzuli ziren, baina salbuespen batzuk ere ezarri ziren inguruabar zehatzetan, adibidez, adingabeak edo menpekotasuna duten pertsonak zaintzeko, edo bereziki sentikorrak diren pertsonen ezaugarriak ere kontuan hartu ziren.

Horiek guztiak arautzeko, **araudi oso ezberdinak ezarri ziren lurralde eta sektore ezberdinetan**, eta horiek ezin dira txosten honetan zehatz-mehatz azaldu, eta, beraz, erabaki da, zati bat bakarrik ere ez azaltzea.

Pandemiaren ondorioz ezarritako neurriei buruzko **kexak gaien katalogo handi batean aipatu dira**. Horietako batzuen xedea **erakundearen erabakiak** izan dira; adibidez, udal batek ukatu egin zuen itxialdiko egunetan baimendutako atsedenegunak beste une batera aldatzea, eta ezin izan zen jarduketa aztertu, anonimoa zelako. Edo **Osakidetzak** hartutako erabakia, egoiliar gisa erizaintzako prestakuntza programa Obstetrikiko-Ginekologikoa gauzatzen ari ziren ikasleak beste ospitale batzuetako erizaintza orokorreko lanak egiteko bideratzearena; horri buruz egiaztatu zuten, pertsona horiek ez zutela kalterik jaso prestakuntza prozesua ebaluatu zitzaizanean, eta ordainsariak gauzatutako kategoriaren arabera jaso zituztela.

Itxialdiko lehenengo uneetan, pertsona batek Arartekora jo zuen bitartekari gisa jarduteko eskatzeko, izan ere, adingabe bat zaintzeagatiko zerbitzuen prestazio ez presentzialaren eskari bat ezetsi zioten, eta ez zen gertatu haurtzaindegiak edo ikastetxeak ixteagatiko behar egoerarik; horixe da administrazioak **halabeharrezko behar** gisa jo ahal izateko eskatzen zuen inguruabarra. Egun gutxi igaro ondoren, telelanaren terminoak gehitu zituzten eta arazoa konpondu zen.

Antzeko arazoak gertatu ziren neurriak arintzen hasi zirenean eta pixkanaka langileak lantokietara itzultzeko erabakia hartu zenean. Horrez gain, baldintza batzuk ezarri zituzten adingabeak edo ardurapeko pertsonak zaintzeko halabeharrezko egoera aitortzeko, eta zalantzan jarri zituzten betekizunen jatorria eta sektore araubideen arteko diferentziak; azkenean, ezin izan zuten ondorioztatu jarduketa irregularra edo arbitrarioa gauzatu zenik.

Kexa horietako batzuen argudioak izan ziren langile publikoen segurtasuna eta osasuna babestu behar zirela, eta **pertsona bereziki sentikor** gisa identifikatu zituzten laneko arriskuak kontuan hartuz, eta, beraz, neurri espezifikoak ezarri ahal zitzaizkien, besteak beste, telelana edo ikasgelak banatzea.

Horrez gain, **lanaldiak aldatzea** eta berreskuratutako baimenen egunekin konpentsatzea kexa baten xede izan ziren, izan ere, hasierako eskariari ez zioten erantzun, baina kexagileak, horrez gain, esan zuen, gaiaren funtsarekin ados ez egoteaz gain, erabakia hartzeko prozedurarekin ere ez zegoela ados.

Era berean aipatu behar da, kexak aurkeztu zirela aldi horretan deitutako **hautapen prozesuetan aurreikusitako ariketak egiteko egunen** inguruan. Administrazio batzuk, aurreikuspenen arabera COVID-19aren eragin txikiagoa egongo den aldietara atzeratu dituzte, eta beste administrazio batzuk, ariketak egiteko egunak bere horretan utzi dituzte. Horrez gain, desadostasun handia egon zen baita ere COVID-19aren sintomatologia izatea ariketak egiteko epea atzeratzeko arrazoï gisa kontuan hartu dutenen eta ez dutenen artean, eta, beraz, zenbait kasutan, COVID-19aren sintomak izan dituzten pertsonak ezin izan dute prozesuetan parte hartu.

### 3.3. Telelana

Atal honetako aurreko paragrafoetan azaldu den moduan, osasun larrialditik eratorritako inguruabarrak direla-eta, administrazioek **telelana** ezarri behar izan dute eta eztabaida handiak sortu dira horren inguruan; ziur gaude etorkizunean sakontasunez aztertu beharko dela gai hori.

**Langileen estatutuaren** 34.8. artikuluan figura hori arautzen zen **laneko alor pribatuan** familiako eta laneko bizitza bateratzeko neurri gisa, eta hori gauzatzeko, negoziazio kolektiboan hitzartutakora egokitu beharko litzateke, edo, horrelakorik ez badago, enpresarekin negoziazio zuzenak egin beharko lirateke, hori guztia zuzentasunez arrazoituz. Martxoaren 17ko [8/2020 Legegintza Errege Dekretuak](#) lehentasunezko izaera eman zion beste aukera batzuen aurrean (adibidez, jarduera gelditzea edo murriztea), eta enpresak neurri posibleak eta proportzionatuak ezartzeko betebeharra zuela zehaztu zuen. Bukatzeko, irailaren 22ko [28/2020 Legegintza Errege Dekretuak](#), sektore horretako telelana modu espezifikoan eta xehetasunez arautu zuen.

**Arlo publikoari** dagokionez, irailaren 29ko [29/2020 Legegintza Errege Dekretuaren bidez Langile Publikoen oinarrizko estatutua](#) aldatu zen eta telelanari buruzko

artikulu berri bat ezarri zen. 47 bis artikulua da; bertan, sektore pribatuaren araubidean ez bezala, oinarritzko esparru orokor bakarra ezartzen da eta administrazio bakoitzak aplikatu beharko du negoziazio kolektiboko prozesu baten ondoren bere jarduketa eremuan modalitate hori aplikatzeko araubide espezifiko eta objektiboa garatzeko eta onesteko, eta, beraz, lehen baieztatu den moduan, aurreikusitakoaren arabera, gai hau garrantzitsua izango da etorkizunean.

### 3.4. Enplegu publikorako sarbidea

Enplegu publikorako sarbidea kexa asko sortzen dituen gaia da hainbat alderdietan (adibidez, sarbidea arautzen duten tresnen diseinua, prozesuen gauzatzea eta aldi baterako eta behin betiko enplegua), eta erakunde honek gai hori aplikatu beharreko araudia errespetatuz eta justifikazio egokitua eta nahikoa emanaz jorratzen du.

Modu horretan, kexak egon dira jada aztertu diren **betekizun pertsonalen** inguruan (besteak beste, [Ertzaintzan](#) sartzeko adina eta altuera), titulazio zehatzak eskatzeari dagokionez, deialdia egiten duen administrazioari buruzko ezagutzekin edo laneko diseinuarekin lotutako gaiak gehitzeari dagokionez, edo eskala orokorreko lanpostuak betetzeko proba psikotekniko baztertzailerak erabiltzeari dagokionez.

Zenbait pertsonak, **hautapen prozesuetako merituen baremoen** aurkako jarduketak egin dituzte baita ere; besteak beste, pertsona batek egiaztatu zezakeen eta aurreko aldietan zenbatzen zen lan esperientzia kontuan ez hartzea, edo bakarrik izendatzeen hitzez-hitzekotasuna jarraituz emandako zerbitzuak zenbatzea, zereginak kontuan hartu gabe; horren ondorioz, 2019an, [irailaren 19ko ebazpenaren bidez](#) hartutako gomendioa sortu zen.

Beste kexa bat egon da [Bizkaiko Urgazpenerako Foru Erakundearen](#) hautapen prozesuko lehiaketa fasearen garrantziaren inguruan, argudiatuz, balitekeela fase horrek [Euskal funtzio publikoaren uztailaren 6ko 6/1989 Legeak](#) gehieneko puntuazio gisa onartzen duen % 45eko zenbatekoa gainditu izana.

Beste kasu batzuetan, kexak aztertuta ondorioztatu da **deialdien oinarrietan bat ez etortzeak** zeudela, eta, ondorioz, interpretazio integratzailea egiteko gomendioa eman zen, hala, parte-hartzaile guztien eskubideak eta itxaropenak bermatzeko. Horixe da [Basauriko Udalean](#) gertatu zena, eta egoera hori egiaztatu ondoren, hautapen prozesu batean dokumentazioa aurkezteko epe berri bat ireki zuten.

Beste kexa batzuk **aldi baterako enplegua lortzeko tresna arautzaileei** buruzkoak izan dira, eta eztabaidatu egin zen administrazio bereko eskaintzak jasotzeko aukera eta baldintzak hobetzeko aukera ez aurreikustea ([Eusko Jaurlaritzako Gobernantza Publiko eta Autogobernuko Saila](#)), beste eremu publiko batzuetan (Osakidetzan) emandako zerbitzuak ez zenbatzea edo kontuan hartzea, enpresa bateko lanak bakarrik ordezkapenei uko egitea justifikatzen duela eta ez plaza libreei uko egitea (Osakidetza). Horrez gain, aldi baterako beharrak hornitzeko

enplegu zerbitzuak erabiltzea ere aztertu zen ([Arabako Gizarte Ongizaterako Foru Erakundea](#)), eta Arartekoak adierazi zuen, ezinbestekoa dela plangintza eta kudeaketa lan bat egitea, lan-poltsa propioak bukatzea ekiditeko; hala, modu horretan, hornikuntza modu hori salbuespenezkoa eta benetako larrialdi kasuetarako izango litzateke, eta gehienezko informazioarekin eta gardentasunarekin jardun behar da bertan, ez dagoelako araututa.

**Prozesuak gauzatzeari** buruz, hainbat gai planteatu dira. Horien artean, kontrako frogarik onartu ez zuen azterketa eredia markatzearen akatsa ([Arabako Foru Aldundia](#)), ariketa bat egiteko aurretiaz jakinarazi gabeko material bat baimentzea ([Gasteizko Udala](#)), edo [Arartekoaren 2020ko maiatzaren 8ko gomendioan](#) jorratutakoa aipatu behar dira; azken horretan, Arartekoak [Haurreskolak Partzuergoari](#) gomendatu zion prozesu bateko pertsona baten kaleratzea berrikusteko (ez zen aintzat hartu).

Berehalako jarduketa baten ondoren, [Bizkaiko Foru Aldundiak](#) hasierako ezezko iritzia aldatzearen alde egin zuen (bi adingabeko edoski behar zituen emakume baten azterketa aldia luzatzeari buruz), baina, azkenean, gainerakoei eskainitako denbora eraginkor berdina eskaini zioten. Ez zen berdina gertatu [AMVISA](#) udal enpresan; bertan, ikusirik erakunde honek enplegu publikoaren sarbideari buruz emandako oharrak eta parte-hartzaileak babesik gabe egotea saihesteko bermeak ezarri behar zirela, aurkaratu zuen ez zuela administrazio prozedura ezartzeko betebeharririk.

**Desgaitasuna duten pertsonen** eragiten dieten gaiei buruzko hainbat kexa egon dira baita ere. Zenbait kexa zehatzak izan ziren, besteak beste, zereginak gauzatzeko gaitasun funtzional falta adierazi izanarena (Osakidetzan), eta, beste batzuetan, gai orokorrak azaldu ziren eta administrazio publikoei zuzeneko eskaria egin zitzaizen, pertsona guztien aukera berdintasuna bermatzeko neurri eraginkorrak aztertu, barneratu eta ezarri ditzaten eta enplegu publikoan, desgaitasunak direla-eta egindako diskriminazioen aurka egin dezaten baita ere. Adibidez, aldi baterako enpleguaren alorreko erreserba edo lehentasun sistemak; gai hori izan zen martxoaren 4ko [Arartekoaren 4/2013 Gomendio Orokorren](#) hizpide, eta oraindik ez da aurrerapenik egin horren inguruan. Edo sarbide prozesuetako legez erreserbatu beharreko plazen banaketa, hori modu proportzionatuan eginez deitutako kategorietan, irismen handiagoa errazteko, hain zuzen ere.

Bereziki jorratu behar da **desgaitasun intelektuala duten pertsonen** egoera; bidalitako idazkietan zenbait jarduketa erreklamatu dituzte, besteak beste, eskaintzako lanpostuak aurretiaz identifikatzea, hautaketa pertsonen trebetasunen arabera egitea, trebetasun horiekin bat egiten duten titulazio betekizunak eskatzea, gaitegiak egokitzea eta irakurtzeko modu errazagoan argitaratzea, ariketak egiteko egokitzapen teknikoak ezartzea edo harrera prozesu egokia diseinatzea. Administrazio batzuk horri buruzko aurrerakuntzak egin arren, oraindik asko falta da modu orokorrean horiek aplikatzeko.

### 3.5. Laneko baldintzak, lan-arriskuak prebenitzea eta kontziliazioa

Lehenik eta behin, eta nahiz eta ezaguna den gaia izan, berriz ere azaldu behar dugu **behin-behinekotasun handiagatik kaltetutako pertsonen lan baldintzetan ondorioak sortzen dituela**, izan ere, langile horiek, ezin dituzte langile finkoen figura eta aukera berdinak izan.

Gai horri buruzko kexa asko **lanpostuen balorazioaren edo esleitutako funtzioekiko edo ordainsariekiko desadostasunen** ingurukoak izan dira. Lehenengoak aztertuta ondorioztatu zen, adibidez, zerbitzu baten azterketa sakona egitea beharrezkoa zela (Arabako Gizarte Ongizaterako Foru Erakundea), edo funtzio batzuk ez zirela bat etortzen eskalako funtzioekin (**Pasaia**ko Udala). Ordainsariei buruzkoetan, prestakuntza fasean zeuden aurre-doktoretzako ikertzaile batzuk planteatutako kasua aipatu behar da; kasu horretan, soldata berrikuspen bat kontratu berrietan bakarrik aplikatu zen (**EHU**), eta horren azterketa ezin izan zen bukatu epaitegietara eraman zelako. Beste kasu batean, xedapenean estali gabeko ekitaldietan soldata osagarri bat ordaintzeko erabakitako irizpideak aplikatzeko eskari bati ez zitzaion erantzunik eman (**Tolosako Udala**).

Bestalde, Arartekoak **Eusko Jaurlaritzako Hezkuntza Sailaren** ikastetxe publikoetako zenbait lanpostuetako egoera aztertu du, titularrek ikastetxe pribatu itunduetan ere lan egiten duten kasuetan, hain zuzen ere. Espedientearen izapidetzea ez da bukatu, baina gai hori Hezkuntza arloan ere aztertu dute, beste kexa bat hizpide harturik.

Kexetan azaldutako beste gai batzuk iragarritako aldizkakotasunarekin deitu gabeko **mugikortasun prozesuak** eta bestelako gai espezifikoak izan dira, besteak beste, lan baldintzen **akordioetan jasotako laguntzak** edo **oporraldiak** disfrutatu ahal izatea izendapen aldaketa bat gertatu denean. Era berean, pertsona batzuk adierazi zuten diskriminatzaileak zirela irakaskuntzaren sektorean lan harremanaren arabera ezartzen diren **erretiroa hartzeko adinen** arteko diferentziak.

Horrez gain, **lan-arriskuen prebentzioak** ere kexak sortu ditu osasun arrazoiak direla-eta lanpostuak egokitzeko eskariei dagokienez; horrek agerian uzten du pertsona horiek lanean dituzten zailtasunen inguruko kontzientzia hartu behar dugula eta egoera horiek modu normalizatuan jorrazteko aukerak garatu behar ditugula.

Are irmotasun gehiagorekin eskatu behar zaie administrazio publikoei eta arduradun publikoei **lan jazarpenaren** adierazgarri diren askotariko jarrera edo jokaera guztiak deuseztatzeko aurrera egitea. Horri dagokionez, Arartekoak Osakidetzaren jarduketa bat aztertu zuen. Bertan, Osakidetzak ohiz kanpoko atzerapenarekin erantzun zuen gure hirugarren eskaria, eta, horregatik, izapidea ezin izan da 2020an bukatu. Beste kasu batean, Gasteizko Udalaren zerbitzu bati dagokionez, erakunde honek adierazi zuen Prebentzio Zerbitzuak eta **Osalanek** proposatutako neurriak ezarri behar zirela, eta langile guztien jarraipena, prestakuntza eta sentsibilizazioa gauzatu behar zirela berretsi zuen. Horrez gain, azpimarratu zuen,



generoa edo bestelako inguruabarrak direla-eta iraingarritzat jo daitezkeen hitzak edo esaldiak ezin direla testuingurua, ohiturak edo heziketa ezberdina izatea oinarri hartuz justifikatu, eta, edonola ere, gaitzetsi egin behar direla.

**Familia eta lana bateratzea** bermatzeari dagokionez, zailtasunak daude oraindik ere laneko txandak aukeratzeko edo adingabeak zaintzeko lanaldi murrizketak zehazteko eta gaixotasun kronikoak edo mugikortasun arazoak dituzten senideak zaintzeko baimena (50 ordukoa) urte guztirako lanposturik ez duten irakasleei aplikatu ahal izateko. Zenbait kexa jaso ziren baita ere gurasoen baimena gehitzeari zegokionez; horien bitartez, sektore pribatuaren (laguntza ekonomikoak) eta publikoaren (administrazio bakoitzak hartzen duen erabakia negoziazio kolektibo baten ondoren) arteko ezberdintasunak gaitzesten ziren. Gainera, umea jaiotzeagatik eta adingabe hori zaintzagatik emandako baimen-aldian izendapena eskaini zitzaion pertsona baten egoera aztertu zen. Bertan, administrazioak (Arabako Foru Aldundiak) aldeko txostena eman zuen, baimena bukatu arte hura luzatuz.

Bukatzeko, beste kexa batzuk aztertu ondoren, argi geratu da egungo neurrien multzoak ezin dituela egoera guztiak jorratu. Ebakuntza medikoak izatean edo ospitaleratuak daudenean zaintzak jasotzeko senide zuzenik ez duten pertsonen kasua da hori. Horrek adierazten du hain zuzen ere arlo horren garapen bideetako bat, izan ere, argi uzten du iraganeko familia eredua aldatu egin dela, eta, gaur egun, askotariko familia motak daudela, ezaugarri propioak dituztenak, alegia.

### 3.6. Prozedurak diseinatzea

Aurten, berriz ere egiaztatu da behar handia dagoela administrazioek **prozedura arinak** ezartzeko eta **epe egoki batean** planteatutako eskariei eta beharrei erantzuteko. Horrez gain, behar beste bermatu behar dituzte zerbitzu publikoa eta pertsonen eskubideak.

Hala, 2.4. apartatuan laburbildutako kasua aipatu behar da, irakasleen zerrendetan sartzeko tituluei buruzkoa. Aurten egoera berri bat gehitu da, izan ere, atzerriko titulu guztiek ezin dute titulu zehatz baterako homologazioa lortu, eta maila eta ezagutza adar baterako ziurtagiria jasotzen dute, eta, beraz, ez dira sartzen zerrenda horietan egotea arautzen duen tituluen zerrenda itxi eta mugatuan. Horrez gain, arazoak egon dira baita ere aldi baterako lanpostuak betetzeko erabilitako zerrenda batzuen hornikuntza ez zelako nahikoa izan, adibidez, pediatriaren espezialitatean; horri buruz, Osakidetzak egiaztatu zuen arazoa konpontzeko neurriak ezarri zituztela.

Bizkortasun falta hori EHUren jarduketa baten aurkako kexa batean adierazi zen baita ere; bertan azaldu zenez, aldi baterako zerrenda batzuen aurka ezarritako errekurtsoren ebazpena errekurtsoa jarri eta urtebete eta hiru hilabete igaro ondoren eman zen.

Bestalde, kexak jaso ditugu irakasleen lanpostuetako urteko adjudikazioan sortutako **akatsak** direla-eta, izan ere, batzuetan, existitzen ez ziren lanpostuak esleitu ziren, eta beste batzuetan, ezaugarri ezberdinak dituztenak esleitu zituzten. Arartekoak badaki prozesua konplexua dela, baina horrek ezin ditu justifikatu gertatutako egoera batzuk, eta ezin ditu kaltetuen eskubideak murriztu ezta ere.

Horri dagokionez, Eusko Jaurlaritzako Hezkuntza Sailak baldintza batzuk ezarriz, **langileak egonkortzeko** eredu berri bat martxan jarri du ([2020ko ekainaren 1eko Agindua](#)), eta horri esker, baliteke ikasturte hasierako prozedurak sinplifikatu ahal izatea. Hala ere, horren ondorioetako bat izan da bitarteko langileei emandako zerbitzu eginkizunen luzapenak ez baimentzea, eta, horren ondorioz, zenbait kexa sortu dira. Hala, ikasle gorren talde bat duen ikastetxe bateko familiek erabaki horren **ondoriozko eragina** alegatu zuten, **izan ere, ikasle batzuk lantalde egonkorak eta iraunkorak behar dituzte**, eta esleitutako langileak benetan egonkortzeko eskatu zuten. Arartekoak egindako izapidetzean adierazi zuen ezin dela albo batera utzi langileak kudeatzeko prozesuen antolamenduaren garrantzia, baina, hala ere, hezkuntza jasotzeko eskubidea erabaki guztietan bermatzea erreferentzia dela adierazi zuen, bereziki, hezkuntza behar bereziak dituzten ikasleak direnean, eta, beraz, agintaritza publikoek interes berezia izan behar dute gai horretan.

Azkenik, [2020ko urriaren 21eko Ebazpena](#) aipatu behar da; horren bitartez, Arartekoak, Hezkuntza Sailari gomendatu zion aztertzeke zergatik datu pertsonalak zituen idatzi bat prozeduratik kanpoko pertsona batzuegana iritsi zen, eta, horrez gain, eskatu zion, prozedurak aztertzeke eta antzeko egoerak saihesteko protokoloak eta tresnak martxan jartzeko. Azkenik, **informatzaileak babesteko** Europako eta barneko tresnak zeudela adierazi zuen. Espedientea ikusirik, erakunde honek ulertu zuen hobetzeko alderdi asko zeudela, baina, hala ere, hezkuntza administrazioak ez du gomendioari buruzko azalpenik eman, eta, beraz, ez da aintzat hartu.

### 3.7. Administrazio elektronikoa

Administrazioen kudeaketan geroz eta bitarteko elektronikoa gehiago daude, eta horri buruz langileen arloan zenbait kexa jaso dira; horietatik ondorioztatu daiteke **bitarteko elektronikoen erabileran oraindik ere ez dela normalizazioa lortu**, eta, beraz, ezinbestekoa da erabiltzaileak bitarteko elektronikoa erabiltzera ohitzea, eta, bereziki, administrazioek esfortzu berezia egitea prozeduren diseinua eta kudeaketa argiagoa eta sinpleagoa izateko eta bitarteko elektronikoen beharrezko bermeekin funtzionatu ahal izateko.

Administrazio batzuetako langileen arloan derrigorrezkotzat ezarri da bitarteko elektronikoa erabiltzea eta pertsona batzuk horren aurka egon arren, kexa gehienak alderdi zehatzei buruzkoak izan dira. Adibidez, horixe da eskaria sinatu ez zutelako hautapen prozesuetatik kanpo geratu ziren pertsona batzuen kasua ([Gipuzkoako Foru Aldundia](#)), edo atzerriko pertsona batena, zeinak ezin izan zuten

irakasleen zerrendan izena eman eta sistemaren egokitzapen teknikoa egin behar izan zuten kasu horretan (Hezkuntza Saila). Zehazki, aldi baterako irakasleentzako lanpostuak adjudikatzeko sistema berria, [Ordezlagunea](#) izenekoak, kexen hizpide izan da; kexa horien arabera, administrazioak ez zituen bere gain hartu adjudikazio akastunen ondorioak.

Beste kexa bat aztertuta ikusi genuen horrelako kudeaketek birtualtasun positiboa dutela, izan ere, beste herrialde batean bizi den pertsona batek ezin izan zuen bere eskaria formalizatu [Bioaraba Osasun Ikerketako Institutuan](#), bakarrik paperean eta bere erregistroan aurkeztutako eskariak onartzen zirelako. Kexa izapidetu ondoren egiaztatu zen ondorengo deialdietan entrega telematikoa ahalbidetu zutela.

Apartatu honekin bukatzeko, zenbait pertsonak [Lanbideren](#) webgunearen bitartez kudeatutako Gasteizko Udalaren kontratazio zerrenda batzuen handitzeari buruz aurkeztutako kexak aipatu behar dira. Pertsona horiek adierazi zuten aplikazioa kolapsatu egin zela eta ezin zela bertan sartu, baina, administrazioak egiaztatu zuen eskaintzen gehieneko kopurua minutu bat igaro aurretik eman zela. Edonola ere, Arartekoaren ustez, hori ez da berme guztiekin enplegu publikorako eskaintza bat kudeatzeko modurik onena.

### 3.8. Administrazio egokirako eskubidea

Administrazio egokirako eskubidea [Europar Batasuneko Oinarriko Eskubideen Gutunean](#) dago jasota, eta nahiz eta Europako zuzenbideari lotuta egon, barne ordenamenduetan gehitzen ari dira eta justizia epaitegiek kontuan hartzen dute. Horren arabera, **pertsona guztiek eskubidea dute beraien arazoa modu inpartzialean, zuzenean eta epe egokian jorrotua izateko**, eta horren barne dago administrazioak bere erabakiak arrazoitzeko duen betebeharra.

Zoritxarrez, 2020an kexa asko jaso ditugu **administrazio eskudunak** interesatuen eskariei edo errekurtsoei **erantzun ez zielako**; Arartekoak beti gaitzetsi izan du egoera hori, izan ere, legearen aurkakoa da eta babesgabetasun egoerak sortu daitezke, eta ondorio oso negatiboak ditu herritarrek administrazio publikoekiko dituzten iritzietan.

Administrazio bat baino gehiagok horrelako jarduketak egin arren, aurten, bereziki aipatu behar dugu [Arabako Gizarte Politika Sailaren](#) aurka egindako kexa bat. Foru Agindu baten aurka jarritako berraztertze errekurtsu bat erantzun gabe utzi ondoren, erakunde horrek Arartekoak bidalitako hiru eskutitzei emandako informazio zehaztugabea eta akastuna gehitu zen. Azkenean, Arartekoak [2020ko uztailaren 21eko Ebazpena](#) eman zuen; horren bitartez, gomendatu zen errekurtsua berehala eta arrazoituta ebazteko, baina, sail horrek, beste behin ere, ez zuen erantzun, eta gomendioa ez zen aintzat hartu.

Bestalde, aztertutako kexa batzuk direla-eta, berriz ere esan behar dugu beharrezkoa dela administrazio publikoek esfortzu berezia egitea erabakiak

justifikatzeko, eta, horretarako, **arrazoi egokiak** eta nahikoak eman behar dituztela, eta prozeduretan **gardentasun gehiena** ezarri behar dutela. 2.3. apartatuan laburbildutako bezalako kasuak dira (Gobernantza Publiko eta Autogobernu Sailari buruzkoa), edo Gipuzkoako Foru Aldundiaren hautapen prozesu batean pertsona batek egindako hasierako erreklamazioari eman zitzaion erantzun zehaztu gabearena, besteak beste; errekurtsio hori azkenean, epaimahaiaren iritzia modu zehatuan azaltzen zuen txosten batean oinarrituz eman zen, eta xehetasunez azaldu ziren baita ere desadostasunaren arrazoiak ezeztatzeko argudioak.

Gardentasuna eta informazioa eskuratzea apartatuan beste kasu batzuk aztertu dira, adibidez, [Langraiz Okako Administrazio Batzordearena](#); kaltetuek, Arartekoak esku hartu ondoren bakarrik lortu zuten haien ordainsariak ezarritako lanpostuen balorazioaren prozesuaren espedientea jasotzea. Beste pertsona batek, alderdi askoren artean alegatu zuen EHUko aldi baterako kontrataziorako lan-poltsen aurkako errekurtsio bat aurkeztu behar izan zuela horretarako dokumentazio funtsezkorik izan gabe. Edo [2020ko azaroaren 30eko Ebazpenaren](#) hizpide izan zen kexa; ebazpen hori [Bizkaiko Gizarte Ekintza Sailari](#) zuzendu zitzaion, eta bertan ondorioztatu zen administrazioak ez zuela beharrezko informaziorik eman interesatuaren jarduteko aukerei buruz.

## 10. Herri administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak

### 1. Arloa kopurutan

Aurten 163 espediente kudeatu dira sail honetan eta honakoa izan da eragindako administrazioen araberako banaketa:

- Tokiko administrazioa ..... 122
- Euskal Autonomia Erkidegoaren Administrazio Orokorra (Eusko Jaurlaritza) ..... 5
- Foru administrazioa ..... 4

Azpiarloen araberako banaketari erreparatuz gero, honela sailkatuko litzateke:

- Administrazioaren funtzionamendua eta administrazio-prozedura..... 60
- Kontratazio-araubidea, ondarea eta administrazio-erantzukizuna..... 33
- Tokiko zerbitzu publikoak ..... 31
- Beste alderdi batzuk ..... 14
- Informazioa eta herritarren parte-hartzea ..... 13
- Udal-eroldaren kudeaketa ..... 11
- Herritarren eskubideak ..... 1

Aurten hainbat kexa bideratu ditugu, ekitaldi honetan jasotakoak eta aurreko ekitaldietan ebatzi 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
171	70	101	39	35	7	20

Arlo honetan, azaltzen den esparrua orokorra denez, gai gehienak toki administrazioetara bideratutako kexen gainekoak dira. Eduki materialaren ikuspuntutik, aurreko urteetan bezala, kexa gehienak herri-administrazioen

funtzionamendu orokorrari buruzkoak dira. Hala ere, nabarmena da tokiko zerbitzu publikoekin eta ondare publikoa kudeatzearekin zerikusia duten kexen kopurua.

Urtero, azpimarratu behar dugu, behin eta berriz, herritarren eskaerei arrazoizko epean erantzutea Administrazio Publikoen betebeharra dela, eta ezin dutela **isiltasun negatiboaz** baliatzea aukeratu ebazteko betebeharraren orde, isiltasun hori fikzio juridikoa delako. Gainera, maizegi gertatzen da kexak aurkezten dituzten pertsonak beren haserrea helarazten diotela erakunde honi; izan ere, herritarrak jarduketa batekin ados ez daudenean, administrazio publikoek ez dituzte aurkezten zaizkien eskaerak ebazten eta/edo hartzen duten erabakia inola ere ez dagokio eskatutakoari, eta herritarrek auzibidera jo behar izaten dute beren eskubideak defendatzeko. Azken aukera hori (eskaeraren gaia –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 daukan jarduteko aukerak ugari dira, eta ez da beharrezkoa gogoeta juridikoetan oinarritutako arrazoiketa; horren orde, hartutako erabakiaren nolabaiteko arrazoizkotasuna bakarrik egiaztatu behar da, administrazioaren jarduna ez dela arbitrarioa esan ahal izateko. Garrantzitsua da kontu hori nabarmentzea, eskatzen diren jarduketa asko ez baitaude nahitaez eman beharreko oinarritzko zerbitzu gisa araututakoaren artean, eta, halakoetan ere, arazoa ematen den zerbitzuaren kalitatean edo kantitatean datza (bide-garbiketaren maiztasuna, urtean egiten diren belar-ebaketak, kultur zentroen 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 jarduera desegokia zuzentzeko proposamena aurkeztu ahal izateko. Ildo horretan, idatzi diegun administrazio publiko askok eskaerei eta, hala badagokio, Arartekoak helarazitako zuzenketa-proposamenei erantzun badiete ere, jarraitu behar dugu azpimarratzen erakunde honen eskaerei erantzuteko betebeharra, erakunde hau Eusko Legebiltzarraren mandataria delako; hori dela eta, bereziki aipatzen dugu informazio-eskaera bidali diogun administrazio baten **laguntzarik eza**.

## 2. Kexarik aipagarrienak

Atal honetan izapidetutako kexa esanguratsuenak laburbildu dira atal honetan, herritarren kezkak 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

Administrazioak, Arartekoak urtero azpimarratzen duenez, **objektibotasunez** egin behar du lan interes orokorren alde, Konstituzioari, legeari eta zuzenbideari men eginez, eta, errespetatu egin behar du bere jardunean eta harremanetan, Sektore Publikoaren araubide Juridikoari buruzko [urriaren 1eko 49/2015 Legean](#) (3. artikuluan) xedatzen dena.

Era berean, **administrazio-isiltasunaren** figura azpimarratu behar da. Administrazio publikoek gehiegitan jotzen dute errekurtsio horretara, eskaerei berariazko erantzun bat ematea saihesteko. Figura hori ez dator bat prozedura bat amaitzeko legez ezarritako modu batekin ere, prozedura bat amaitzeko ebazpena eman behar delako, edo bestela, atzera egin daiteke, eskaeraren oinarri den eskubideari uko egin (baldin eta ordenamendu juridikoak uko egitea debekatu ez badu) edo iraungitza jo.

Zentzu horretan, [Arartekoaren 2020ko ekainaren 3ko Ebazpenean](#), Arantzazuko Udalarari gomendatzen zaio bete dezala Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen [urriaren 1eko 39/2015 Legearen](#) 21. artikuluko lege-agindua, eta herritarrek egindako eskaerei berariaz erantzun diezaiela, eta bete dezala Espainiako Konstituzioaren 103.1 artikuluan ezarritako lege-agindua, eta, zehazkiago, toki-erakundeentzat, Toki Araubidearen Oinarriak arautzen dituen [apirilaren 2ko 7/1985 Legearen](#) 6. artikuluan xedatutakoa, bai eta jarduna administrazio publikoaren jardura arautu behar duen objektibotasun- eta neutraltasun-printzipioetara egokitu ere. Gomendioa ez da onartu.

Aipatu behar den beste funtsezko kontu bat, kexaren arrazoia izaten dena, legediak eskatzen dituen izapide edo administrazio-egintza guztiak behar bezala **jakinaraztea** da. Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen Legearen 42. artikuluan zehazten denez, inor jakinarazpenaren kargu egiten ez denetan, hori espedientean jasoko da, saiakera egin den eguna eta ordua adierazita; hala, beste saiakera bat egingo da (behin bakarrik) hurrengo hiru egunetan eta beste ordu batean. Jakinarazpena egiteko lehenengo saiakera 15:00ak baino lehen egin bada, bigarrena 15:00ak baino geroago egingo da, eta alderantziz, betiere saiakera bien artean gutxienez hiru orduko tarte utzirik. Bigarren jakinarazpen-saiakera ere alferrikakoa bada, Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen 44. artikuluan aurreikusitako moduan egingo da, hau da, jakinarazpena Estatuko Aldizkari Ofizialean argitaratutako iragarki baten bidez egingo da.

Ondorio horietarako, Auzitegi Gorenaren 2019ko apirilaren 11ko Epaiak (2112/2017 kasazio-errekurtsioa) zehazten du, arauetan ezarritako formaltasunak errespetatu ez direnean, uste izango dela egintza ez zaiola interesdunari behar bezala jakinarazi, eta, beraz, defentsa-gabezia eragin diola. Hala ere, presuntzio horrek kontrako frogara onartzen du, eta horren zama administrazioari dagokio. Froga hori betetzat jo beharko da egintza interesdunari jakinarazi zitzaiola argi eta garbi egiaztatzen denean.

Ildo horretatik, [Arartekoaren 2020ko urtarrilaren 13ko Ebazpenean](#) Zizurkilgo Udalari gomendatzen zaio ondorioz gabe utz dezala etxeko hondakinak jasotzeko zerbitzuaren erabiltzaile bati ezarritako zehapena, ez zelako behar bezala jakinarazi. Gomendio hori onartu egin da.

Administrazio-egintzen **arrazoiari** dagokionez (Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkideari buruzko urriaren 1eko 39/2015 Legearen 35. artikuluan jasota), Arartekoaren 2019ko urteko txostenean, [Arartekoaren 2019ko azaroaren 5eko Ebazpenaren](#) berri eman zen —horren bidez, Durangoko Udalari gomendatu zitzaion itzul dezala errekararekin kobratutako kuota bat, ikastaro batean esanbidez baja eman ez izanagatik—, eta adierazi zen gomendio hori ez zela onartu. Hala ere, txosten hori egin ostean, Durangoko Udalak aipaturiko gomendioa onartu zela jakinarazi zuen.

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 Publikoen 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 izapidearen gainean, baita kexak eta iradokizunak aurkezteko kanal informalak aukeratzen dituzten pertsonen eskubideen gainean ere; bide horiek eta izapide administratiboa bereizi behar ditu.

Pandemiak arlo horretan duen eraginari dagokionez, esan behar da administrazio-araudia, jarraibideak eta gomendioak ugaritu izanaren ondorioz, aldi horretan, kexak aurkezteaz gain, batez ere, termino horietako batzuk behar bezala interpretatzeari buruzko kontsultak ugaritu direla. Zehazkiago, [martxoaren 14ko 463/2020 Errege Dekretuan](#) (COVID-19ak eragindako osasun-krisiaren egoera kudeatzeko alarma deklaratu zuena) ezarritako “baldintzen eta epeen eteteari” buruzko alderdiak kontsultatu dira; bai eta administrazio-izapideak berrabiarazteko epeei buruzkoak ere.

Azkenik, atal honi dagokionez, sarreran esan dugun bezala, Arartekoak azpimarratu behar du administrazio publiko jakin batzuen laguntzarik eza; jarduteko modu hori eskatzen diren datu, agiri, txosten edo argibide guztiak, lehentasuna emanik eta albait lasterren emateko legezko betebeharraren aurkakoa da (Ararteko erakundea sortu eta arautzekoaren [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 arrazoengatik; helburua, hain zuzen ere, udalerrriaren egoera (biztanleria) fidelki adieraztea da.

Berrikuntza gisa, aurten, [Idazkariordetzaren 2020ko apirilaren 29ko Ebazpena](#) onartu da. Horren bidez, 2020ko otsailaren 17ko Ebazpena argitaratzen da, Estatistikako Institutu Nazionalaren Lehendakariaren eta Autonomia Erkidegoekiko eta Toki Erakundeekiko Eskumenak Koordinatzeko Zuzendaritza Nagusiarena, udal-erroldaren kudeaketaren gainean udalei emandako jarraibide teknikoei buruzkoa).

Arauaren helburua da Estatistikako Institutu Nazionalaren lehendakariak eta Autonomia Erkidegoekin eta Toki Erakundeekin Eskumenak Koordinatzeko zuzendari nagusiak emandako 2015eko urtarrilaren 30eko Ebazpena (udal-erroldaren kudeaketari buruzko jarraibide teknikoak ematen dituen) Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkideari buruzko urriaren 1eko 39/2015 Legea egokitzea, "administrazio-prozeduretan baliabide elektronikoak nahitaez erabili beharra orokortu eta ezartzen" duena. Gainera, ebazpen berri honek arau berriak ezartzen ditu adingabeen erroldari, ofiziozko baja-espedienteei eta errolda-inskripzioa berritzeko beharrik ez duten atzerritarren egoitzaren aldizkako egiaztapenari buruz.

## 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 zerkusia duten kexak tramitatu ditu.

Bestalde, oraindik ere jasotzen dira **zinegotzien** eta udal taldeen kexak, beren karguak direla eta esleituta dituzten eginkizunak betetzeko behar duten informazioa eskuratzeko eskubideei buruzkoak.

Zinegotziek informazioa eskuratzeko eskubidea oinarrizko eskubide gisa aitortuta dago [Espainiako Konstituzioaren](#) 23. artikuluan. Agindu horrek ordezkari politikoen 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 aipatzen den eskubidea erabiltzeko eskaera aurkeztu eta hurrengo **bost egun naturaleko** epean ebatzi beharko da, arrazoiak emanda”*. Azaroaren 28ko 2568/1986 Errege Dekretuak onartutako [Toki Erakundeen Antolaketaren 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.

Ildo horretatik, azpimarratu behar da, zinegotzien informazio-eskubidea betetzeaz gain, arduratsu jokatu behar dela horretarako ezarritako epeak betetzeko; izan ere, ezarritako epearen barruan eskatutako dokumentazioa ez lortzeak toki-korporazioetako kideei kentzen die gobernu-, kontrol- eta fiskalizazio-erantzukizunak egoki betetzeko beharrezko tresna eta mekanismoa. Horrek agintariei eta tokiko operadore juridikoei aholkatzen die beti ahalik eta arreta eta zuhurtasun handienarekin jokatzeko, konstituzio-testuan jasota dagoen funtsezko eskubide bat behar bezala erabiltzen dela bermatzerakoan (23. artikulua).

Hala, **Arartekoaren 2020ko urriaren 23ko eta azaroaren 12ko ebazpenetan** (horien bidez, amaiera ematen zaie Bizkaiko bi udali dagozkien bi jarduketari; lehenengo kasuan zinegotzi bati eta bigarrenetan udal talde bati informazioa eskuratzeko bidea ukatzeari dagokionez), Arartekoak gogorarazten du arduratsua izan behar dela ezarritako epeak betetzean eta zinegotziek udal-informazioa eta -dokumentazioa eskuratzeko eskubidea baliatzeari buruzko gainerako formalitateak betetzean; horrek ahalbidetzen baitu beren eginkizunak betetzea.

Herritarrek gai publikoetan duten parte-hartzea ere kontsultatu da, akordio-proposamenak eta parte hartzeko beste modu batzuk aurkezteko aukerari dagokionez. Ildo horretatik, adierazi behar da herritarren parte-hartzea auzotasun-harremanari lotuta dagoela; hau da, udalerrian bizi diren eta errolatuta dauden pertsona guztiek daukatela eskubidea gai publikoetan parte hartzeko, lege ezarritako bideak erabiliz.

Toki-araubidearen oinarriak arautzen dituen [apirilaren 2ko 7/1985 Legearen 70.bis](#) artikulua honako hau xedatzen du: *“udalek prozedura eta organo egokiak ezarri eta arautu beharko dituzte arau organikoetan, **herritarrek** herriko bizitza publikoko gaietan eraginkortasunez parte har dezaten”*.

Bestalde, Euskadiko Toki Erakundeei buruzko [apirilaren 7ko 2/2016 Legearen 68.](#) artikuluan honako hau ezartzen da: *“Herritarrek parte hartzeko moduak, prozedura eta organoak, lege honetan ezarritakoaren arabera, beren araugintza-ahalpropioaren eta beren autoantolaketarako ahalen bitartez aukeratuko dituzte udalek,*

*eta lehentasunez beren udal-erregelamendu organikoaren bitartez; hala, bultzatuko dute herritarrek politika publikoetan eta tokiko bizitza publikoko gaietan berdintasun-baldintzetan parte hartzea eta partizipazio hori benetakoa eta eraginkorra izatea.”*

## **2.4. Herri-administrazioen ondarea**

Atal honetan, kexak bi bloketan bereizi behar dira. Batetik, administrazio publikoen eskura jarritako ahalak –jabari publikoko ondasunak defendatzeko– erabiltzeko betebeharra, bidei buruzko auzien kopurua nabarmenduta. Horien artean, udalaren utzikeria –ondare publikoa defendatzeko betebeharra betetzean– salatzen duten pertsonen kexak daude, baita, kasu batzuetan, udal administrazioak bere prerrogatibak neurrigabe eta arbitrarioki erabiltzen dituela dioten kexak ere.

Beste blokean, aldiz, espazio publikoaren okupazio pribaturako baimenen kudeaketari lotutako gaiak daude.

Berritasun gisa, esan behar da pandemiaren ondorioz hartu diren murrizketek eragin nabarmena izan dutela arlo horretan, bai terraza handitzeko baimenei dagokienez, bai festak eta, hortaz, azokak ez egiteari dagokienez; hori dela eta, kexa mota orain arte izapidetutako kexen oso bestelakoa da.

Hala, zenbait kexa jaso dira udal askok azoka, festa edo herriko ospakizunetarako aldizkako azokak bertan behera uzteko hartu duten erabakiarengatik; izan ere, uste dute diskriminatzailea dela asteko azoka txikiak, mugak izan arren, funtzionatzen jarraitu dutelako.

Pandemiaren testuinguru horretan, Euskal Autonomia Erkidegoko ia udal guztiek erabaki dute festak edo herriko ospakizunik ez egitea, jendea eremu publikoan pilatu ez dadin, osasuna zaintzeko.

Alde horretatik, jakinarazi da guztien osasuna zaintzeko eta elkarren arteko zainketari lehentasuna emateko hartutako neurria dela. Horrekin, jendetza biltzen duten gizarte-topaketak saihestu nahi dira, eta hori ez dator bat azoka, festa edo herriko ospakizunetarako mota horretako azokak jartzearekin (filosofia), araudi sektorialean ezartzen den bezala.

Bestalde, udal askok, COVID-19ak ostalaritza-sektorean dituen ondorio negatiboak ahal den neurrian arintzeko, terrazak handitzea eta ostalaritza-sektoreko lokalei atxikitako eremu publikoan terrazak jartzeagatik ordaindu beharrik ez izatea ahalbidetu dute.

Hori dela eta, baimena eman da oinezkoentzako espazioaren okupazioa handitzeko, terraza dagoen eremu publikoaren tarte berean. Ildo horretatik, aipatu beharra dago terrazak handitzeko, behar bezala arautu behar dela herritar guztiek eremu publikoak erabili eta aprobetxatzeko duten eskubidea, eta oreka eta proportzionaltasuna bilatu behar da erabilera horren eta ekonomia-berraktibatzearen artean.

## 2.5. Ondare-erantzukizuna

Herritarrek administrazio publikoei zuzendutako ondare-erantzukizuneko erreklamazioen ondoriozko kexa-espedienteak ohiko bideetatik joan dira. Jakina denez, ekitaldi bakoitzean, kexak bi arrazoirengatik sustatu ohi dira: alde batetik, kalte-ordainen eskaerak berariaz ezetsi dituzten ebazpenekiko desadostasunagatik, eta, bestetik, ez delako ebazpen-adierazpenik egin edo beranduegi egin delako.

Bigarren kexa-mota horri dagokionez, komeni da arreta jartzea —aurreko txostenetan nabarmendu den arren—, behin eta berriz errepikatzen delako; hala ere, azpimarratu behar da, administrazio betearazleak dauden arren, metatutako esperientziak erakusten duela isiltasuna edo berandutzeak egon direla, eta, zalantzarik gabe, administrazio arduradunek horiek zuzendu beharko lituzketela, eskatu beharrik gabe.

Egoera horrek erakutsiko luke euskal administrazio publikoak urrunduta daudela, nahi baino gehiago, eredugarritasun-aurrekontuetatik, izan ere, hori gauzatzeak, erreklamazioen iraunkortasuna gorabehera, pertsona interesdunek arrazoizko epean beren eskaeren berri izatea ekarriko bailuke. Zalantzarik gabe, gogoeta horien aurka esan daiteke administrazioek ez dutela behar adinako baliabiderik legezko aurreikuspenei behar bezala aurre egitea galarazteko.

Nolanahi ere, aipaturiko oztopora egokitzeko gaitasun handiagoa edo txikiagoa izatea ezin da bihurtu leku komun bat prozedura batzuetan kexagileen eskubideak atzeratzeko. Prozedura horietan, ezin da ahaztu, arauak, oro har, sei hilabeteko epea ezartzen duela, dagozkion izapideak egin ondoren, lortutako erabakia jasotzen duen amaiera-ebazpena jakinarazteko.

Prozedura-premisa hori ikusita, ez dirudi gehiegizkoa denik esatea, behar diren langile- eta material-hornidurak handitzeko prozesuak bideratzearekin batera, egungo baliabideekin posible bada, jarduneko administrazio bakoitzaren barruan ebazpenak ematea erraztuko duten mekanismoak bultzatzea, baldin eta, ezarritako legezko epeak gainditu arren, gehiegi berandutu gabe gauzatu ahal badira. Kaltetuentzako zaila da atzerapen horiek ulertzea.

## 2.6. Tokiko zerbitzu publikoak

Ekitaldi honetan, azpimarratu behar da hiri **hondakin** solidoak biltzeko edukiontzien kokapenak jarraitzen duela kexa arrazoia izaten. Hondakinen birziklatze maila areagotzeko premiak edukiontzia kokapen batean biltzea ekarri du, eraginkortasuna hobetzeko. Horrek, hala ere, larriago bihurtzen ditu zaratak, usain txarrek eta zikinkeriak eragiten dituzten arazoak, instalazio horien inguruan bizi diren pertsonen jasan behar dituztenak. Ildo horretan, Arartekoak jarraitu behar du azpimarratzen edukiontzia jartzeko **irizpide arrazoituak** zehaztu behar direla,

erabiltzaile guztiek hartutako erabakia eta arrazoiketa ezagutzen dituztela ziurtatzeko.

Beste oinarrizko udal zerbitzuak emateari dagokionez, ur-hornidura aipatu behar da, oraindik ere izaten baita kexen arrazoi; izan ere, zerbitzua azpiegitura orokorretik eta hiri-lurzoruetatik urrundutako landa-eremuetan ematea salatzen da, baita horniduraren kalitatea eta zerbitzua emateko modua ere.

Era berean, nabarmendu behar dugu Sars-COVID-19 koronabirusaren pandemia-egoeran, giza-kontsumorako edateko uraren etxez etxeko hornidura-zerbitzua bermatu beharreko funtsezko zerbitzutzat hartu dela. Horri dagokionez, Nazio Batuen Erakundeko adituek (horien artean dago ur edangarria eta saneamendua izateko giza eskubideei buruzko kontalari berezia) honako hau adierazi zuten: "COVID-19a ez da geldituko zaugarritasun egoeran bizi diren pertsonei ur edangarria ematen ez baldin bazaie".

Hala, [Arartekoaren 2020ko maiatzaren 7ko Ebazpenean](#) Gasteizko Udalaririk iradokitzen zaio beharrezko neurriak ezar ditzala Olarizu etorbideko 21 Zabalgunea sozietatearen eraikinean bizi direnek ur-hornidura dutela bermatzeko, edo bestela, kaltetuen baimenarekin, gizarte-baliabideetan bestelako etxebizitza aukera bat eskaini dezala. Iradokizuna ez da onartu.

Bestalde, zenbait kexa izapidetu dira zerbitzu publikoetara sartzeari buruz, erabiltzaile batzuk ez baitzeuden ados COVID-19aren normaltasun berrian, erabiltzaileen osasuna bermatze aldera, instalazioetara sartzeko edukiera mugatzen zuten araudia betetzeko xedearekin udalek ezarritako irizpideekin.

Alde horretatik, gogoratu behar da zerbitzu publikoetara jotzeko mugak ezartze aldera administrazio desberdinek hartzen dituzten neurriek tratu berdinarekin, beharrendaren eta helburuarekiko proportzionaltasunaren printzipioak bete behar dituztela, lortu nahi den helburuari jarraikiz.

### 3. Herritarren eskubideen egoeraren balorazioa

**Administrazio-prozedura** pertsonei administrazio publikoekiko harremanetan dagozkien eskubideak gauzatzeko tresna da, eta, aldi berean, Administrazio Publikoak legeari eta zuzenbideari men eginez jarduten duelako adierazpena da. Gauzak horrela, administrazio-prozedurari buruzko aipamena agertzen da urtero araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak barnean hartzen dituen gai multzoko herritar-eskubideei buruzko laburpen honen goiburukoan.

Aurten tramitatutako kexak ikusita, jarraitu behar da azpimarratzen Administrazio Publikoak legeari eta zuzenbideari men egin behar diela, salbuespenik gabe. Legea betetzeko betebeharretatik salbuestea ezin da interes publikoaren bidez justifikatu, interes publiko onargarri bakarria legea betetzean babesten dena delako.

Une hauetan, teknologia berriak gizartean gero eta gehiagotan erabiltzen direnez, administrazio-prozedurak arintzea ahalbidetzen duten baliabide elektronikoen bidezko funtzionamendua ezartzea Administrazioaren erronka handia bada ere, gogoratu behar da pertsona batzuek baliabide horiek erabili ezin dutela eta/edo nahi ez dutela, Administrazioarekin harremanetan jartzeko.

Teknologia berriei zeharka lotuta, aurten, hainbat kexa jaso du Arartekoak, herritarrek parte hartzeko kanal informalak bidez tramitatutako eskaera bat Administrazioak kexa edo iradokizun gisa kalifikatu duelako eta, hortaz, ez dela administrazio-prozedura formalean sartzeko modukoa erabaki duelako. Legez jarritako bideetan (aurrez aurre, bide elektronikoz, postaz eta abar) aurkeztutako idazki guztiek administrazioak eskatutakoari buruzko iritzia ematea eskatzen dute; izan ere, dagokion instrukzioa egin eta kontuan eragina duten elementuak baloratu ondoren, erantzuna edo ebazpena oinarri juridikoa duen ondorioa izan daiteke bakarrik, eta eskatutakoaren alde bat ere ezin da graziatzeko borondatearen pean geratu, eskaera ez onartzeko erabakia barne. Hala ezartzen du, hain zuzen ere, Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen Legearen 88.5 artikulua: horren arabera, Administrazioak ezin du ebazpenik ez eman, nahiz eta onartezintzat jo baititzake eskubideak aitortzeko eskabideak, 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 betebeharrak. Administrazio Publikoek argitu behar dituzte bide informal horien funtzionamendua eta edukia, herritarrek parte hartzeko tresna horiek eta administrazio-prozeduraren esparruko arau formalak bete behar dituzten bestelako tresnak bereizteko gai izan daitezten.

**Ondare-erantzukizunari** dagokionez, herritarren eskaerak kalte-ordainak erreklamatzeko 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 izapideak bete ondoren; ebazpenean administrazio eskudunak berariazko erantzuna eman behar die interesdunen eskakizunei.

Azkenik, **tokiko zerbitzu publikoei** dagokienez, herritarrek gero eta kalitate hobea eskatzen diete dagoeneko ematen diren zerbitzuei; horrez gain, beste zerbitzu batzuk jartzeko eskatzen dute. Izan ere, kale-garbiketa, parke eta lorategien mantentzea, argi publikoak, kiroldegia eta abarrei dagokienez, 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-estandarrak benetan betetzen diren egiaztatzeko.

Kontu horri dagokionez, oraindik ere jasotzen dira kexak, zerbitzu publiko bat hobetzeko beharra ikusita ere, soluziobidea aurrekontuko kredituaren menpe geratzen delako, gehiago zehaztu gabe. Ahalegin 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 funtsezkotasuna (edo halakorik eza) edo pertsonen segurtasunean izan dezakeen eragina bezalako kontuak irizpidetzat hartu beharko lirateke erabakiak hartzerakoan. Ildo horretan, esan beharra dago udal aurrekontuetako gastu-konpromisoak zehazteko prozesuan herritarren parte-hartzea erabakiak hartzeko bide egokia izan daitekeela (Euskadiko Toki Erakundeei buruzko Legearen 79. artikulua).





## 11. Osasuna

### 1. Arloa kopurutan

2020an idatzizko 141 kexa aurkeztu dira osasun arloan, eta Arartekoak aldi horretan jaso dituen kexa guztien %6,48 da hori.

Eragindako herri-administrazioak eta azpiarloak kontuan hartuta, honakoa izan da kexen banaketa:

- Osasun-laguntza ..... 57
- Erabiltzaileen eskubideak..... 31
- Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa..... 21
- Beste alderdi batzuk ..... 17
- Itxarote-zerrendak ..... 7
- Herritarren eskubideak ..... 6
- Kontratazio-araubidea, ondarea eta administrazioaren erantzukizuna..... 1
- Osasun publikoa..... 1

Txostena itxi zen egunean, honako hau izan zen 2020an izapidetutako kexen egoera:

GUZTIRA	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
267	99	167	19	117	3	28

### 2. Kexarik aipagarrienak

Badira hainbat hilabete Euskal Autonomia Erkidegoa, mundu osoa bezala, COVID-19a agertu izanak eragindako pandemia egoeran bizi dela. Horregatik, atal honetako ohiko kexez gain, aurtien pandemiak eragindako osasun egoerari lotutako kexa ugari aurkeztu dira Arartekoan; txosten honen lehenengo atalean berariaz erreparatuko diegu.

## 2.1. Osasun krisia. COVID-19a

Osasunaren Mundu Erakundeak COVID-19ak eragindako osasun publikoko larrialdi egoera nazioarteko pandemia mailara igo zuen unetik, eta COVID-19ak eragindako osasun krisia kudeatzeko alarma egoera ekarri zuen [martxoaren 14ko 463/2020 Dekretuaren](#) bidez lehenengo alarma egoera ezarri zenetik, Arartekoa ere, herritarrak bezala, kezkatuta egon da pandemiari aurre egiteko euskal osasun administrazioak hartutako biderei dagokionez.

Osasun profesionalen ekipamendurik eza eta azterketa diagnostikorik eza izan dira pandemia ezarri zen hasierako uneetan erakunde honetara jo zuten pertsonen gehien azalduta gaiak. Arartekoak arduradun publikoen adierazpenak ulertzen zituen, behin eta berriz esanez bi arazoak konpontzeko mota guztietako egitasmoak hedatu zirela; hala ere, Arartekoa bat etorri da herritarrekin aldarrikatu dutenean baliabide horiek hornitzeko posible den ahalegin oro egin behar zela; hortaz, euskal osasun administrazioaren aurreikuspenen inguruan galdetu zuen, bi gaien irtenbideei dagokienez. Informazioa bildu ondoren, egiaztatu da zenbait unetan hornidura arazoak izan direla, kasu gehienetan banatu beharreko materialik ezari lotuta; hala ere, bi arazoak denborak aurrera egin ahala bideratu ziren.

Osasun arloko profesionalak haien familiekin batera bizitzean sortutako arriskua izan da alarma ezarri ondoren planteatutako beste gaietako bat; arazo hori ere behar bezala bideratu da, ostatu aukerak eskainiz eta, hala, pertsona horiek haien etxeetara itzultzea saihestuz.

COVID-19a ez bestelako patologiak dituzten pertsonen egoera pandemiaren hasieratik ari zaio jakinarazten Arartekoa Osakidetzari; izan ere, COVID-19ari aurre egiteko hartutako neurrien ondorioz hainbat pazientek kinka larrian ikusi dute haien tratamenduekin eta kirurgia prozesuekin jarraitu ahal izatea; erakunde honen aburuz pertsona horiei ere beharrezko arreta eman behar zaie.

Osasun administrazioak osasun krisiari aurre egiteko hartutako antolaketa neurrien ondorioz pertsona batzuek erakunde honetara jo dute kexatzeko ezin izan dutelako haurdun egon den haien bikotekideekin joan ekografia egitera eta Lehen mailako Arretan kontsulta ez presentzialak ezarri direlako. Zaila da erakunde honek bi antolaketa gai horien inguruko balorazioa egitea; nolana ere, interesgarria da nabarmentzea txosten hau idatzi den unean Osakidetzaren erantzunaren zain gaudela, gaur egun espezialisten kontsultetara joateko akonpainamendu protokoloai eta Lehen mailako Arretan kontsulta ez presentzialak ezartzeari dagokienez.

Bereziki nabarmendu behar da pertsona batzuek erakunde honetara jo dutela maskarak nahitaez erabili beharra zalantzan jartzeko. Kexak etorri dira bai nahitaez erabili beharra ezartzeagatik, bai egoera ekonomiko zailean daudenei babes neurria erosteak eragiten dien zailtasunagatik.

Lehenengoari dagokionez, sustatzaileek argudiatu dute ez dagoela maskara espazio irekietan erabiltzeari buruzko ikerketa zorrotzik, eta Osasunaren Mundu Erakundeak berak ez duela bere agiri ofizialetan gomendatzen. Baieztatu dutenez, osasun arloko profesional asko publikoki neurri horren aurka agertu dira eta zalantzan jarri dituzte neurria derrigorrezkoa izateko Eusko Jaurlaritzako Osasun Sailak oinarritzat hartutako txostenak. Sail horri gai honen inguruan galdetu ondoren, saileko ordezkari gorenak Osasun Publikoko Zuzendaritzak sinatutako txosten bat igorri du erakunde honetara, erabakia ekarri duten argudioak azalduz; txostena aztertu ondoren ondorioztatu da neurria hartzea ez dela izan arbitrarioa, eta baduela motibazioa.

Egoera ekonomiko zailean dauden pertsonen maskarak erosteak eragindako arazoan haritik, Arartekoak Eusko Jaurlaritzako Osasun Sailari egin dio galdera; hain zuzen ere, Jaurlaritzaren eskumeneren esparruan neurriren bat hartzeko aukera aztertu den galdetu zaio, pertsona horiek maskarak aurreikusitakoa baino prezio merkeagoan erosteko aukera izan dezaten. Emandako erantzunean erakunde honi jakinarazi zaio Eusko Jaurlaritzako lehendakaria, COVID-19ari aurre egiteko autonomia erkidegoetako presidentek gobernuko presidentearekin astero izan dituzten bileren esparruan, hainbat aldiz kezkatuta agertu izan dela maskara kirurgikoen prezioei dagokienez, eta Espainiako Gobernuak presidenteari proposatu zion koordinketa farmazeutikoa baliatzen duten pertsonen kasuan maskara higienikoen BEZa salbuesteko aukera azter zezan.

Lehendakariak proposatutako neurria hartzea estatuaren eskumena denez, eta sailak emandako erantzunean ez denez inolako aipamenik egin bere eskumeneren esparru barruan neurriren bat hartzeko aukerari dagokionez, Arartekoa berriz ere zuzendu zaio sailari, kasu honetan galdetzeko ea Jaurlaritzari dagokion eskumeneren esparruaren barruan horren inguruko neurriren bat hartzeko aukera aztertu den edo aztertzen ari den. Erantzun dutenez, beste neurri batzuk aplikatzeko aukera ez dute aztertu.

Erakunde honek bideratutako esku hartzeen ondoren, [azaroaren 17ko 34/2020 Errege Lege Dekretuak](#) onartu zen, enpresa kaudimena eta energia sektorea sustatzeko neurriak aurreikusteaz gain, zenbait zerga neurri arautzen dituena; dekretu horretan aurreikusitako neurrien ondorioz, besteak beste, Balio Erantsiaren gaineko Zergaren % 4ko tasa aplikatuko da erabilera bakarreko maskara kirurgikoen erkidego barruko erosketan, inportazio eta entregetan, neurria indarrean sartzen denetik eta 2021eko abenduaren 31ra arteko indarraldiaren.

Arartekoak erabilera bakarreko maskara kirurgikoen BEZa % 21etik % 4ra murrizteko neurri hau aplikatzea positibotzat jo duen arren, batez ere kutsatzeen bigarren olatuaren ondorioz sortutako arazo ekonomiko berrien aurrean zenbait zalantza sortu zaizkigu; zalantza zera da, neurria aski izango ote den erakunde honetara jo duten pertsonen azaldutako arazoa neurri horrekin bakarrik eta bestelako jarduketarik gabe konpontzeko. Horregatik, [Arartekoaren 2020ko abenduaren 10eko Ebazpenaren bidez](#), *Eusko Jaurlaritzako Osasun Sailari iradoki ziona baloratu dezala zailtasun ekonomikoak dituzten pertsonen maskarak*

*erabiltzeko betebeharra behar bezala betetzea erraztuko duen neurriren bat hartzeko aukera, aipatutako sailari iradoki zitzaion neurri osagarriren bat hartzeko aukera azter zezan, sail horren ekimenez edo beste sail batzuekin elkarlanean, egoera ekonomiko zailean dauden pertsonak maskara derrigorrez erabili beharra zuzen betetzea errazteko.*

Arartekoak egin duen iradokizunari erantzuteko sail horrek honako hau adierazi digu: *“Osasun Sailak badaki pandemiak eta haren hedapenaren aurkako borrokak zailtasunak eta arazoak eragiten dituela gizarte osoan, eta, gainerako euskal erakundeekin lankidetzan, haren ondorioak minimizatzen saiatuko da, bere ekonomia- eta kudeaketa-ahalmenaren neurrian.”*

Atal horren barruan kokatu behar da, halaber, paziente baten alabak aurkeztutako kexa; kexagilearen aitari ondare erantzukizuneko eskaera ukatu egin zaio, COVID-19az kutsatzearen ondorioz Osakidetzako ospitale batean ospitaleratuta zegoenean bere gauza batzuk galdu egin zirelako aurkeztutako eskaera, hain justu ere. Kexaren arabera, aita ospitaleratuta egon ondoren ZIUtik atera zenean bere gauzei buruz galdetu zuen, eta erantzun zioten ez zegoela arrastorik ere ez; balioaren estimazio objektiboa egin zezala esan zioten, ondare erantzukizunaren balizko ondorioetarako. Ukatzeko oinarritzat hartu diren arrazoiak honako hauek dira: *“...egiaztatu da espedientean jasota dagoen informazioak ez duela adierazten kaltea zerbitzu publikoen ohiko edo ezohiko funtzionamenduagatik gertatu denik, kausa-ondorio harreman zuzen batekin, berehala eta eskusiboki lotuta eta kausazko loturan eragina izan dezakeen esku-hartze arrarorik gabe, hala nota 19-kobidaren hedapenaren ondoren sortutako ezinbesteko egoeran eta horrek erakundearen duen eraginean...”*.

Hala ere, erakunde hau ez dago ados kexagilearen eskaera ukatzearekin, eta hala jakinarazi zitzaion Osakidetzari ere; azkenean Osakidetzak eskaera onartu egin zuen. Nahiz eta, erakunde horren iritziz, COVID-19ren osasun krisia ezinbesteko kasutzat hartzea bidezkoa den, ezin da baztertu, kasu jakin batzuetan, kalte zehatz batzuen ordaina jasotzeko eskubidea aitortzeko aukera, kalte horiek behar bezala banakatuta edo mugatuta badaude. Eta ulertu du horretarako egiaztatu egin beharko litzatekeela osasun administrazioaren jardunak edo jardunik ezak (osasun egoera globala edozein dela ere) eragin duela kalte zehatza edo, bere esku egon arren kalea saihestu ez duela; hizpide dugun kasuan badirudi azken hori gertatu dela; argi dago osasun langileek paziente baten gauzak bildu eta zaintzeko lanean antolaketa akats arrunt bat gertatu dela.

Azterketa diagnostikoei dagokienez, pertsona batek erakunde honetara jo du eta azaldu du ez dagoela ados lehendakariak Twitterren duen profil ofizialean haien inguruan argitaratutako informazio jakin batekin. Jakinarazi zaionez, erakunde hau sortu eta arautzeko [otsailaren 27ko 3/1985 Legearen](#) 13.2 artikulua ezarri zuen Legebiltzarra eta Jaurlaritza erakunde honen ikuskaritza ahalmenetik kanpo gelditzen direla, horietan bietan ardulararitza hutsezko jarduna salbu. Hau da, Administrazioaren estaldura legalari esker egindako egintza erabakigarriak salbu; horiek, gainera, organo eskudunak eman behar ditu, ordenamendu juridikora

egokitu behar dira eta argudiatuta egon behar dira. Eta argi dago lehendakariak bere Twitterren argitaratutako informazioa ez dela administrazio egintza bat; horrenbestez, erakunde honen esku hartze eremutik kanpo geratzen da.

Osakidetzako langileek agindutako tratamendu medikoak lortzea errazte aldera, urte horretako laguntzak eskatu ahal izateko beharrezko dokumentazioa ez da jarri interesdunen esku urtearen erdira arte, eta herritar baten aburuz hori ere osasun krisiak eragin du. Gaia Eusko Jaurlaritzako Osasun Sailarekin kontsultatu ondoren, jakinarazi digute arazoa dagoeneko konponduta dagoela.

Erakunde honetan osasun garraio programatuari buruzko kexak jasotzen jarraitu dugu, zehazki ospitaletan kanpo kontsultetara joandako pazienteek ambulanzien zain eman behar duten denborari dagokionez, kontsulta horietara doazenean zein etxera itzuli behar dutenean; azken kasu horretan, gainera, bereizgarri gisa nabarmendu behar da etxera itzultzeari gehitu behar zaiola ambulanzien zain egoteko lekuetan zaila dela segurtasun distantzia errespetatzea.

## 2.2. Osasun laguntza

Erakunde honetan pertsona atzerritarrek osasun laguntza eskuratzeko zailtasunak dituztela salatzen da kexak jasotzen jarraitzen dugu.

Aurreko urteetan bezala, kexa horietako batzuk interesdunek berek zuzenean aurkeztu dituzte Arartekoan; beste batzuk, berriz, atzerritarren osasun laguntza sustatzeko lanean diharduten gizarte erakundeek jarri dituzte (hala nola Munduko Medikuek erakundeak). Batik bat, interesdunek osasun egiaztatzea jaulkitzeko eskatu edo osasun zentro batera laguntza eske jo dutela-eta jartzen dira kexak.

Kexa horiek aipatzen dute, batez ere, osasun zentroetako harrera zerbitzuek eragozpen administratiboak jartzen dituztela edo uko egiten diotela osasun laguntzaren eskaerak izapidetzeari edota Osasuna Babesteko Programan onartzeko eskaerari, eta ez dela osatzen osasun zentroetako larrialdietan emandako arreta.

Gainera, hasiera batean osasun arretarik jaso ez duten adingabeen edo haurdun dauden emakumeen kexak jaso dira, berriz ere. Eta gaixotasun kroniko larriak dituztenen kasuak ere agertu dira, pertsona horiek zailtasunak izan baitzituzten osasun sistema publikoa erabiltzeko, esku hartze bat burutu arte.

Atal honetan, jasotzen duten osasun laguntzaz kexatzen diren pazienteak ere aipatu behar dira; kexagile horien iritziz, Osakidetzak zabarkeriaz jokatu du. Printzipioz, kontu tekniko-medikoak direnez, ezinezkoa da Arartekoak bideratu diren prozesu mediko horiek ebaluatzea. Hori dela eta, zirkunstantzia hori azaltzeaz gain, ordenamendu juridikoak aipatzen duen ondare-erantzukizuneko bidearen berri ematen zaie; bide hori, hain zuzen ere, lanbidezko arduragabekeria gertatu den ala ez erabakitzeke ezarri da.

Gai horren haritik, Arartekoak sarritan salatu du Administrazioaren isiltasuna oso kaltegarria dela ondare erantzukizuneko espedienteak ebaztean, isiltasuna aplikatuz gero, herritarrak babesgabetasun egoeran geratzen direlako, ez baitakite beren eskaerei lotuta zer asmo duen Administrazioak, eta eskatutakoari emandako erantzuna berrikustea galarazten du.

Horrenbestez, erakunde honetan aurkeztutako kexan aipatutako ondare erantzukizunaren espedienteak izapidetzen hasi zenetik ia bi urte igaro diren honetan, eta bi hilabete baino gehiago joan direnean interesdunaren azken jarduketatik Osakidetzak berariazko ebazpenik eman gabe, [2020ko urtarrilaren 31ko Ebazpena](#) eman zen; horren bidez, Osakidetzari gomendatzen zaio ondare erantzukizuneko espediente bat berariaz ebatzi dezala; osasun erakundeak onartu egin du.

### 2.3. Erabiltzaileen eskubideak

Euskal Osasun Sistemaren erabiltzaileen eta profesionalen arteko harreman guztiak, oro har, [uztailaren 21eko 147/2015 Dekretuak](#) arautzen dituen eskubide eta betebeharren esparrukoak direla esan daiteke; dekretu horrek Euskadiko osasun sisteman pertsonen Eskubideei eta Betebeharrei buruzko Adierazpena onartu zuen.

Atal honen barruan, aurreko urteetan bezala, euskal osasun sistemako erabiltzaileek erakunde honetara jotzeko arrazoi nagusiak izan dira errespetuzko tratu zuzena jasotzeko eskubidea, laguntza harremanen barruan, eta alderdi objektibagarriagoak, besteak beste erreklamazioak, eskaerak edo iradokizunak modu egokian lantzean, eskubide instrumentalak baliatzea, esaterako sendagile espezialista edo ospitalea aukeratzea eta bigarren iritzia jakiteko eskubidea.

Esparru horretan, pertsona baten aurkeztutako kexa nabarmendu behar da, Osakidetzan giza ugalketako tekniken itxaron zerrendako sartzeko eskaera aurkeztu ondoren, zerrendan sartzeko eskaera ukatu egin baitzitzaion 38 urte eta erditik gorakoa zelako eskaera egin zuen unean. Kontuan hartuz Osasun Sistema Nazionaleko zerbitzu komunak zorrotz eta bera eguneratzeko prozedura ezartzen dituen [irailaren 15eko 1030/2006 Errege Dekretuan](#) aurreikusitako zerbitzuen zorrotzaren erregulazioan ezarri zela tratamendua agintzeko unean emakumearen adina 40 urtetik beherakoa izan behar dela (*Emakumearen adina tratamendua agintzeko unean 40 urtetik beherakoa*), ez da aipatu horretarako itxaron zerrendan ezin denik egon; hortaz, Arartekoak horren inguruko informazioa eskatu zion Osakidetzari, eta zuzendari nagusiak jakinarazi zion gaia konponduta zegoela.

Atal horretan, bidenabar, pertsona batek aurkeztutako kexa ere nabarmendu behar da, ama BetiOn Telelaguntza Zerbitzuko erabiltzailea baita eta, esan duenez, azkenaldian zerbitzu hori behin eta berriz erabili behar izan baitu. Kexagileak azaldu du ama artatzen dutenean, anbulantzia bidaltzen diotela, eta horrek zuzenean Osakidetzako ospitale batera eramaten duela, eta bertan ohartarazten diotela mutualista izanda, IMQra joan behar duela osasun laguntza jasotzeko, eta ez

ospitale publiko batera, eta hurrengoan ospitale publikotik emandako osasun laguntza fakturatu egingo diotela.

Kexagilea ez dagoenez batere ados ohartarazpenarekin, Arartekoak horren inguruan galdetu dio Eusko Jaurlaritzako Osasun Sailari, eta handik argitu dutenez, osasun publikoak, indarrean dagoen legediarekin bat etorritik, osasun laguntza eman behar die zentroen bertaratutako pertsona guztiei eta, ondoren, emandako laguntza fakturatu egin behar duela soilik aseguruaren bati badagokio. Sailak erakunde honetara bidalitako erantzunean gaineratu zuenez, pazienteak Mufacekoak izanez gero, orduan osasun arreta pribatua aukeratu dezakete eta, kasu horretan, pazienteak IMQren osasun estaldura pribatua aukeratu duela; erakunde horrek, existitzen den hitzarmenarekin bat etorritik, kopurua ordaindu du.

Azkenik, sail horrek Arartekoari jakinarazi zion inplikaturako ospitale publikoko zuzendaritzak argudiatu duela ziurrenik, hizpide dugun kasuan, zentroko langileek ahalegina egin zutela pazienteari osasun aseguruaren berri emateko eta mutuaren irizpideak jakitea komeni dela azaltzeko, Osakidetza zentroetan emandako laguntza finantzatzeko inguruabarrei dagokienez.

## **2.4. Buruko gaixotasunak edo nahasmenduak dituzten pertsonak**

Burutik gaixo dauden edo buruko nahasmenduren bat duten pertsonak zaurgarritasun bereziko egoeran daude, eta, beraz, Arartekoak arreta berezia ematen dio kolektibo horri. Arlo horretan egiten dugun lanak honako ikuspegi hau du oinarri: burutik gaixo dauden edo buruko nahasmenduren bat duten pertsonak eskubide osoko herritarrak direla.

Autonomia pertsonala sustatu, estigma desagerrarazi eta etengabeko zaintza ematea, horietan izan behar dute zerbitzu publikoen, batik bat osasun-, gizarte-, hezkuntza-, lan-, justizia- eta etxebizitza-arloetako zerbitzuen, jarduna inspiratzen duten printzipioak, eta, hortaz botere publikoen jarduketak printzipio horietan oinarritu behar dira.

Behin, osasun laguntza eman zitzaion gaixotasun mentala zuen paziente bati eta pazienteak, azkenean, bere buruaz beste egin zuen; ez zuen erantzunik jaso kasuan kasuko osasun zentroko Psikiatriako Zerbitzuko arduradunarekin elkarrizketa bat izateko eskaera egin zuenean, ezta erreklamazioak aurkeztu zituenean ere; horrek denak bultzatu zuen ama gertatutakoari dagokionez erakunde honetan kexatzera, eta Arartekoak gai honen inguruan galdetu ondoren, azkenean, aipaturako arduradunak harrera egin zion.

## **2.5. Administrazioaren funtzionamendua**

Atal honen barruan kokatu behar dira osasun karpeta eta historia klinikora sartzeko ezintasunari lotutako kexak. Horietako batean, kexagileak azaldu zuen

2017. urtetik saiatu dela azken hori egiten, eta azaldu eta egiaztatu du gaia azaldu ondoren erantzun zitzaiola arazoa lzenperena zela, baina enpresa honetatik adierazi dute Osakidetza zela. Gaiaren inguruan galdetu ondoren, Arartekoak jakin du arazo hori ere konpondu egin dela.

## 2.6. Itxaron zerrendak

Ebakuntza kirurgikoak egiteko itxarote denborari dagokionez, aplikatu beharreko araudiak ezarritako denbora gainditzea salatzen duten kexak arazoizkoak direla esaten jarraitzen dugu. Aurreko urteetan bezala, aurten ere ebakuntza kirurgikoen inguruko kexa gehienak, itxaron aldia gainditu den kasuetan, bideratu egin dira izapidetzean.

Ohikoa den moduan, espezialistekin kontsultak lortzeko hitzorduak emateko atzerapenari lotutako kexak ere jaso dira, bereziki Errehabilitazioari eta Minaren Unitateari dagokienez; kexak behar bezala bideratu dira erakunde honek esku hartu ondoren.

## 3. Arau- eta gizarte-testuingurua

[Espainiako Konstituzioaren](#) 43. artikulua osasun babesaren eskubidea aitortu zuen, eta ezarri zuen botere publikoei dagokiela osasun publikoa antolatu eta babestea, beharrezkoak diren zerbitzu eta prestamenen neurri, aldez aurrekoen bitartez. Halaber, 15. artikuluan ere aipatu zen osasunaren babesa, pertsonen oinarrizko eskubideen osagai modura nabarmenduz, esanez *“persona guztiek bizitza eta osotasun fisikoa eta moralerako eskubidea dute, eta inoiz ezin dira meneratu torturetara ez eta zigor edo tratu ez gizakor edo itsusietara.”*

Osasunerako eskubidea beste testu batzuetan ere babestu da, testu arruntetan, estatu mailakoak; lau lege nagusi aipatu behar dira: [14/1986 Legea, apirilaren 25ekoa](#), Osasuneko Lege Orokorra; [16/2003 Legea, maiatzaren 28koa](#), Osasun Sistema Nazionaleko kohesio eta kalitatearena; [33/2011 Legea, urriaren 4koa](#), Osasun Publikoari buruzkoa; eta [41/2002 Legea, azaroaren 14koa](#), informazio eta dokumentazio klinikoaren arloan pazientearen autonomia eta eskubideak eta betebeharrak arautzen dituen oinarrizko legea; aipatutako testuei autonomia erkidegoetako antolaketa eta osasun legeak gehitu behar zaizkie. Esparru arautzaile zabala eta konplexua da eta, oro har, estatuko Administrazioari egokitzen zaio erkidegoetako osasun sistemak koordinatzea, baita erkidegoen eskumen maila gainditzen duten neurriak hartzea ere.

Hala ere, lehenengo alarma egoerak, [martxoaren 14ko 463/2020 Dekretu bidez ezarri zena](#), COVID-19k eragindako osasun krisia kudeatzeko alarma egoera deklaratu zuena, eta ondorengo luzapenek testuinguru arautzaile arrunta aztoratu dute; hala, herritarren segurtasuna eta osasuna babesteko, gaixotasunaren bilakaera geldiarazteko eta osasun publikoaren sistema indartzeko beharrezko



neurriak hartzeko erabakia Osasun Ministerioan bildu zen. Neurri horiek, dekretuaren hitzaurrean azaldu bezala, ezohikoak dira, nahitaezkoak dira egoerari aurre egiteko eta proportzionatuak dira egoerak muturreko larritasuna duela kontuan hartuz; bidenabar, ez dute oinarritzko eskubiderik urratzen.

Dekretua onartuz, estatuko Administrazioak eskubideak mugatzen dituzten zenbait neurrialdi baterako hartu zituen, hain zuzen ere denon osasun eskubidea babestea helburutzat duten neurriak, autonomia erkidego guztietan, hain justu erkidegoak mugatu behar izan direnean kasuan kasuko osasun sistemak kudeatu eta lehenak ezarritako eskubideak mugatzeko neurriak aplikatzera.

Hala ere, lehen alarma egoera indargabetu zenean, erkidego mailako administrazioek jatorrizko eskumenak berreskuratu zituzten; erkidegoetako gobernuek, osasun agintariek eta osasun arloko administrazio eskudunek, kasuan kasuko autonomia estatutu eta legeen arabera, pandemiaren prebentzio eta kontrol arau propioak ezarri dituzte, estatuko Administrazioarekin koordinazioan, lurraldeetako egoera epidemiologikoaren, berariazko ezaugarrien eta beharizan zehatzen arabera.

Denbora tarte horretan gure autonomia erkidegoan onartutako araudi guztitik nabarmendu behar da [Osasun sailburuaren 2020ko abuztuaren 19ko Agindua](#), zeinaren bidez laugarren aldiz aldatu baitzen 2020ko ekainaren 18ko Osasuneko sailburuaren aginduaren eranskina, COVID-19ak eragindako osasun krisialdiari aurre egiteko beharrezko prebentzio neurriei buruzkoa, Normaltasun Berrirako Trantsiziorako Planaren 3. fasea gainditu eta gero. Agindu hori 2020ko uztailaren 28ko eta abuztuaren 7ko aginduen bidez aldatu zen.

Bigarren alarma egoera ezarri ondoren, [urriaren 25eko 926/2020 Errege Dekretu bidez onartu zena](#), eta [luzatu zena 956/2020 Errege Dekretu bidez](#), gure autonomia erkidegoan nabarmendu behar da [lehendakariaren abenduaren 10eko 44/2020 Dekretua onartu zela](#), zeinaren bidez prebentzio neurri espezifikoak testu bakar batean bildu eta eguneratu baitziren, alarma egoeraren adierazpenaren eremuan, egoera epidemiologikoaren bilakaeraren ondorioz eta SARS-CoV-2k eragindako infekzioen hedapena geldiarazteko.

Dekretu hori indarrean dago txosten hau idatzi den unean, eta Euskadiko populazioaren osasun publikoa eta pertsonen bizitza babestea du xede, eta, bereziki, kutsatzeko zaugarriagoak diren pertsonen osasuna. Helburu horrekin murrizketa neurriak onartu ziren ostalaritza eta jatetxeetan, beila eta hiletetan, gurtze lekuetan, ospakizun sozialetan, erlijiosoetan edo zibiletan, bide publikoetan egiten diren azoketan, akademietan, autoeskola eta irakaskuntza gune ez arautuetan eta prestakuntza zentroetan, jarduerak bertan behera uztea, aire libreko kirol zonetan, eta pertsona kopurua seira mugatu zen esparru publiko zein pribatuetako bileretan. Horrez gain, higiene eta prebentzioari lotutako neurri orokorrak ere ezarri ziren.

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

Banakako kexei ematen zaizkien erantzunak izan dira erakunde honek, arlo horri dagokionean, esku hartzeko arrazoi nagusia.

Osasun krisiaren ondorioz, aurten bertan behera utzi behar izan dira Herriaren Defendatzaileen Koordinaziorako Jardunaldiak; apirilaren 27an, 28an eta 29an egitekoak ziren Iruñean, "Osasun zerbitzu publikoa ematea landa eremuetan" gaia aztertze aldera.

### Hitzaldiak

Minbiziaren Eguna dela eta, 2020ko otsailaren 4an, arartekoak minbiziaren inguruko mintzaldia eskaini zuen, "**Tabuak, estigmak, premia emozionalak, premia sozialak eta ezagutzarik eza**" izenburupean, word café formatuarekin, Gipuzkoako Minbiziaren aurkako Elkarteak antolatutako eztabaida foro batean; hitzordua Kursaal aretoan egin zen, Donostian.

## 5. Herritarren eskubideen egoeraren balorazioa

Jakina da osasuna pertsona guztien giza eskubide galdagarria dela eta pertsona guztiek dutela zaintza medikoa jasotzeko eskubidea COVID-19az kutsatuz gero. Jakina da, halaber, osasun publikoa ez dela banakako eskubide bat, baizik eta interes sozialeko ondasun publiko bat, eta babestu egin behar da.

Estatu gehienek osasunerako eskubidea bermatzeko betebeharra ezartzen duen gutxienez giza eskubideen itun bat berretsi dute; horrek esan nahi du, besteak beste, beharrezko neurri guztiak hartu behar dituztela gaixotasunak prebenitzeko, tratatzeko eta kontrolatzeko. Horregatik, pandemia hedatzen ari den une honetako testuinguruan, horrek esan nahi du osasun arreta bermatu egin behar dela, baita pertsona guztien eskura dauden zerbitzuak eta ondasunak ere, inolako salbuespenik gabe.

Horren haritik, giza eskubideetarako Nazio Batuen goi komisarioak [Larrialdi neurriak eta COVID-19a](#) jarraibidean azaldu zuenez: *tratamenduak eskuragarri egon behar dira denontzat, diskriminaziorik gabe, baztertuen dauden eta zaurkorrenak diren pertsonak barne. Horrek esan nahi du aipatutako sarbidean lehenagotik dauden oztopoei heldu egin behar zaiela, eta zaindu egin behar dela inor ez dadin beharrezko zaintza lan egokirik gabe gelditu baliabide ekonomikorik ez duelako edo bereizketa arrazoiengatik, besteak beste adina, desgaitasuna, generoa edo orientazio sexualagatik, edo tratamendua ezin duelako estigmatizazioaren ondorioz jaso.*

Bidenabar, Nazio Batuen idazkari nagusiak honako hau adierazi zuen [COVID-19a mundu urbano batean politiken dokumentuan](#), gomendatzen da: *ahalegina egitea osasun baliabide, hornidura eta instalazioetara sarbidea berdintasun baldintzetan izan dadin eta hiri inguruetak txiroei eta talde zaurgarriei babesa ematea maskarak banatuz, azterketak eginez eta tratamendua doan edo prezio baxuan eskainiz.*

Giza Eskubideen Batzorde Europarrak, bestalde, [Osasunerako eskubideari buruzko interpretazio azalpena](#) argitaratu zuen, Europako Gutun Sozialarekin bat etorritik, Espainiak berretsitakoa; bertan ageri denez, *(Gutun Sozialaren) estatu kideek pandemia batean beharrezkoak diren premiazko neurriak hartu behar dituzte. Horrek esan nahi du birusa hedatzea saihesteko eta mugatzeko neurriak zuzen aplikatu behar direla, COVID-19aren krisi honetan bezala, testak egin eta arakaturik, distantzia fisiko eta isolamendua aplikaturik, maskara egokiak eta desinfektatzaileak hornituz, eta abar.*

COVID-19aren aurka borrokatzeko administrazioek hartutako larrialdi neurrietako batzuek talka egiten dute populazioaren oinarrizko zenbait eskubiderekin; horrenbestez, eskubide horien mugen helburua osasun eta bizitzarako eskubidea bermatzea izan behar da, eta bereziki dagoeneko arrisku egoeran edo zaurgarrian diren pertsonen eskubideak.

Hain zuzen ere, eskubideetako batzuk, esaterako mugimendu askatasuna edo biltzeko askatasuna, osasun publikoko arrazoiaren ondorioz muga daitezke. Hala ere, Auzitegi Konstituzionalak hainbat aldiz berretsi duen moduan, muga hori posible izan dadin, mugen oinarria beste eskubide edo ondasun konstituzional batzuk babestea izan behar du, beharrezkoak izan behar dira lortu nahi den helburua lortzeko eta ukitutako oinarrizko eskubidearen funtsezko edukia errespetatu behar dute.

Osasun aginteek muga horiek ezartzen dituztenean, gainera, beharrezkoak direla aski argudiatu behar da: neurri horiek hartuz gero osasun egoerak hobera egingo duela dioen ebidentzia zientifikoa, neurriak zein esparru geografiko zehatzetan aplikatuko diren, eta gehiegikeriarik aplikatu ez dela egiaztatzea ahalbidetzen duen gainerako informazioa, herritarren eskubideak mugatzeari dagokionez.

Jarraian, giza eskubideetarako [Nazio Batuen goi komisarioaren jarraibidea](#) jaso da, pandemian zehar oinarrizko eskubideak mugatzeari dagokionez:

*Eskubide batzuk, esaterako mugitzeko askatasuna, adierazpen askatasuna eta modu bakezalean biltzeko askatasuna, osasun publikoko arrazoiengatik muga daitezke, larrialdi egoera dekretatu ez denean ere. Baina muga horiek honako betekizun hauek bete behar dituzte:*

- *Legezketasuna: Muga "legean aurreikusita" egon behar da. Horrek esan nahi du aplikazio orokorreko lege nazional baten parte izan behar dela, muga xedatzen den unean indarrean egon beharko dena. Legeak ezin du izan*

*arbitrarioa edo irrazionala; argia izan behar du, eta populazioarentzat eskuragarria.*

- *Beharizana. Muga beharrezkoa izan behar da ICCPRen jasotako sektoreetako bat babesteko, osasun publikoa barne hartzen duena, eta beharizan sozial atzeraezin bati erantzun behar dio.*

- *Proporzionaltasuna. Muga proportzionala izan behar da jokoan dagoen interesari dagokionez; izaera egokia izan behar du babesteko funtzioa betetzeko eta lortu nahi den emaitza lortzeko aukeren artean injerentziarik txikiena eragingo duen aukera izan behar da.*

- *Diskriminaziorik eza. Mugek ezin dute bereizketarik egin, giza eskubideen nazioarteko zuzenbidean jasotakoaren arabera.*

- *Muga guztiak modu zorrotzean interpretatu behar dira, eta kasuan kasuko eskubidearen alde. Mugak ezin dira modu arbitrarioan aplikatu.*

- *Aginteek eskubideei ezarritako mugak justifikatzeko betebeharra daukate.*

Erakunde honetan jasotako kexei dagokienez, nabarmendu behar da pandemia dela-eta osasun publikoko neurriak hartzeak ez duela eragin behar osasun zerbitzuek ohiko jardunari uztea, hau da, pandemia ezin da eragozpen bat izan COVID-19 ez bestelako patologiak dituzten pazienteen osasun eskubidea bermatzeko, ezta ohiko arreta prozesuak eteteko. Eta ezinbestekoa da, halaber, inplikaturako populazioari neurri horiek aplikatzearen irismena jakinaraztea, modu irigarrian, populazioak, oro har, horren inguruko informazioa izan dezan, une oro bermatuz informaziorako eskubidea eta gardentasuna.

Osasun arretaren inguruan helarazitako kexak ikusita, berriz ere gogorarazi beharra dago osasun laguntza eskuratzeko eskaerei nahiz hura jasotzeko eskubidea aitortzekoei emandako erantzunak jarraitzen duela arazoak eragiten, batik bat, atzerritarrei. Arartekoaren iritziz, oraindik ere bide luzea egin behar da osasun-estaldura unibertsala lortzeko. Hori dela eta, neurriak hartu behar dira, aipaturako urraketak Euskadin berriz gertatzea saihesteko

## 12. Segurtasuna

### 1. Arloa kopurutan

2020an idatzizko 149 kexa aurkeztu dira segurtasun arloan, eta Arartekoak aldi horretan erregistratu dituen kexa guztien %6,85 da hori. Eragindako herri-administrazioak eta azpiarloak kontuan hartuta, honakoa izan da kexen banaketa:

Administrazioka:

- Tokiko Administrazioa..... 59
- Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorra (Eusko Jaurlaritza)..... 36

Azpiarloka:

- Herritarren eskubideak ..... 58
- Trafikoa ..... 49
- Beste alderdi batzuk ..... 18
- Administrazioaren funtzionamendua eta administrazio prozedura..... 17
- Herritarren segurtasuna ..... 5
- Atxiloketa-zentroak ..... 2

Txostena itxi zen egunean, hurrengo egoeran zeuden urte horretan izapidetutako kexak:

GUZTIRA	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
252	149	103	41	31	2	29

Bestalde, honako azpi-arloetan 2 espediente izapidetu ditugu ofizioz:

- Herritarren eskubideak ..... 1
- Beste alderdi batzuk ..... 1

Eusko Jaurlaritzako **Segurtasun Saila** eta **Bilboko Udala** izan dira 2020an **kexa gehien jaso dituzten administrazioak**. Kexek **Donostiako Udalari eta Gasteizko Udalari** ere eragin diete, eta neurri txikiagoan baita beste udal batzuei ere.

Aurreko urteetan bezala, atal honetan ematen diren zifrek ez dituzte barne hartzen Arartekoak izapidetu ezin izan dituen kexak, **ukapenerako** legezko kasuren batean egoteagatik nahiz **Herriaren Defendatzailearen** edo beste defentsa-bulego batzuen eskumen-eremukoak izateagatik.

**Administrazioek zuzendu egin dute beren jokabidea** aurtan izapidetu ditugun eta jokabide ezegokiren bat salatu duten kexa askotan.

Oro har, administrazioek modu onargarrian bete dute Arartekoarekin **elkarlanean aritzeko betebeharra**. Hala ere, erakunde honek oraindik ere oztopoak izaten ditu bere eginkizunak betetzeko. Arazo ohikoenak honako hauek dira: egindako **galderei ez erantzutea**; **erantzuna berandu bidaltzea**, eta eskatutako **dokumentazioa eskuratzeko zailtasunak**. **Arartekoaren 2020ko ekainaren 10eko** eta **2020ko irailaren 17ko Ebazpenak**, zeinen bidez **Segurtasun Sailari** hainbat gomendio helarazi zitzaizkion, aipatutako arazoen adierazgarri dira. Era berean, oraindik ere gertatzen da batzuetan **Administrazioak ez diela Arartekoaren gomendioei erantzuten**; halakoetan, gomendioak aintzat hartu ez direla ulertu behar du erakunde honek. Hala gertatu da, esaterako, 2019aren amaieran **Gorlizeko Udalari** helarazitako gomendio batekin (**Arartekoaren Ebazpena, 2019ko abenduaren 17koa**). Arartekoak berriro esan behar du bere eskaeretan azaltzen diren kontuei erantzunik ez ematea edo erantzun eskasak ematea oztopo handia direla legez esleitutako eginkizunak behar bezala betetzeko; gainera, horrek modu larrian kaltetzen ditu ordenamendu juridikoak beren interesak defendatzeko eskura jartzen dizkien tresnetako bat erabiliz erakunde honetara jotzen dutenen eskubideak.

## 2. Kexarik aipagarrienak

### 2.1. Herritarren eskubideak

Arlo honen inguruan jaso ditugun kexen zati handi batek zerikusia izan du aurtan **COVID-19ak** eragindako pandemiari aurre egiteko dekretuz agindu diren **alarma-egoerekin**, bai eta salbuespen-egoera horren ondorioz **oinarrizko eskubideak gogor mugatu izanarekin**. Kexek, oro har, honako hau izan dute hizpide: lehenengo alarma-egoeraren ondorioz ezarritako **zirkulazio librearen eskubidea** murrizteko neurrien betekizuna kontrolatzeko egin ziren polizia-jarduketak, batez ere etxean konfinatzeko garaikoak. Kexa horien bidez salatu da justifikatu gabeko eta neurritz kanpoko indarra baliatu dela, **atxiloketa** bidegabeak egin direla **eta arraza-jatorriaren ondoriozko jarduketa diskriminatzaileak egin direla**. Gizarte-bazterkeriako egoera larrian eta muturreko zaurgarritasun egoeran dauden pertsonen jasan dituzte jarduketa horietako batzuk, bai eta nahasmendu mentala duen pertsona batek ere.

**Bilboko San Frantzisko auzoan ustez bizi den jazarpen poliziala** ere hizpide izan dugu kexetan, bai eta inguruabar horren ondorioz **gero eta handiagoa den tentsioa** ere. Horri guztiari gaineratu behar diogu auzo horretako bizilagun asko gizarte-bazterkeriako egoeran bizi direla.

Era berean, **kexa eta kontsulta** ugari jaso ditugu **Ertzaintzak eta tokiko poliziek, zirkulatzeko eskubidearen murrizketak** betetzen zirela kontrolatzeko asmoarekin, **aplikatu dituzten irizpideei buruz**, bereziki, **kontzeptu juridiko zehaztugabeen ildotik** mugitzea legez baimenduta dagoen kasuei buruzkoak, hala nola analogia, beharizana eta ezinbestea. Inguruabar horiek oso zehatzak direnez, alde zuzenak baloratu behar da kasu bakoitza. Horrek **aukerabide-tarte zabala** ematen die agenteei, eta, ondorioz, errealitate beraren balorazio desberdinak egin ditzakete. Multzo honetan, aipatzekoak dira lehenengo alarma-egoera deklaratu zenean Euskaditik kanpo zeuden pertsonak aurkeztu dituzten kexak. Horietako batzuk gurasoengandik banatutako adingabeak dira eta etxera itzultzeko arazo handiak izan zituzten. Azpimarratzekoak dira baita ere herritarrek desadostasuna azaltzeko jarri dituzten kexak, zehazki, udalerritan konfinatzeko garaian **ezarritako legezko irizpideek familien errealitate berriak kontuan hartu ez izanarekiko** adostasun eza adieraztekoak, hala nola seme-alaben zaintza bikotekide-ohiekin partekatzen duten baina beste udalerririk bategan bizi diren gurasoak.

Kasu horietako batzuk **behar bezala ebatzi dira**, erakunde honen esku-hartzeari esker.

Nabarmendu beharra dago **Ertzaintzak eta tokiko poliziek inguruabar zailetan lan egin behar izan dutela**, bereziki, lehenengo alarma-egoeran dekretuz agindutako etxeko konfinamenduan zehar. Azpimarratzekoa da, halaber, pandemiak luzaro iraun izanaren ondorioz gehiegizko esfortzu etengabea egin dutela eta haien osasuna arriskuan jarri dutela. Polizia-kidego horiek egiten duten lanarekiko errespetu eta aitortpen osoa alde batera utzi gabe (pandemian zehar egindako lanari dagokionez, bereziki), Arartekoak gogorarazi behar du inguruabar horiek ezin dituztela babestu ezta justifikatu ere **herritarren askatasuna eta eskubideak errespetatzen ez dituzten jarduketak**, zeinak baliatzeko eskubidea konstituzionalki babesteko beharra duten ([Konstituzioaren](#) 104. artikulua).

Aurreko urteetan bezalaxe, azpieroan honi dagokionez 2020an izapidetu ditugun kexa gehienak **polizia-funtzioaren erabilerrari** buruzkoak izan dira. Kontu batzuk behin eta berriro azaldu dira, hala nola kexen barne-ikerketa, **indarraren erabilera** eta **atestatuen** eta administrazio-**salaketan edukiaren** kontrola, jatorrizko egitatei dagokienez, bai eta **poliziaren kode deontologikoa** ez betetzea ere. Era berean, bide publikoan egindako **gorputz-miaketei** eta **identifikazioei** buruzko kexak azaldu dira, baita **atxiloketei**, **arrazak-profilen prestaketari** eta **informazio-askatasunerako oinarriko eskubideari** buruzkoak ere.

Aipatu ditugun kontuetako batzuk [Arartekoaren 2020ko irailaren 17ko Ebazpenean](#) aztertu genituen, **Ertzaintzak martxoaren 29an San Frantzisko auzoan egindako jarduketari** buruzkoan. Jarduketa horrek oihartzun handia izan zuen gizartean eta

zabal hedatu zen komunikabideen eta sare sozialen bidez. Kontu horietako batzuk **Arartekoaren 2020ko ekainaren 10eko Ebazpenean** ere aztertu dira. Ebazpen horretan komunikabide batek aurkeztutako kexa bat jorratu zen, eta adierazi zen Ertzaintzaren esku-hartze bati lotuta kazetari batek egindako jarduketa **informatzeko askatasunaren oinarritzko eskubidearen** babespean zegoela (**Konstituzioaren** 20. artikulua).

Bi kasuetan, **jarduketa polizialaren grabazioak** aurkeztu ziren, eta erakunde honen ustez grabazioek aurkeztutako kexak bermatzen zituzten. Hala ere, polizia arduradunek egindako barne-ikerketetan ez ziren baloratuak izan. Nolanahi ere, Arartekoari ez zioten bestelako frogarik helarazi.

**Indarraren erabileraren barneko kontrolari eta ikerketari** lotutako kontuak ere planteatu dira aurten izapidetutako kexa batean, zehazki, Gasteizko Santiago Apostolua ospitalean **Ertzaintzaren zaintzapean zegoen bitartean** Langraiz Okako espetxeko **preso** baten heriotzaren inguruabarrak, apirilean gertatutakoak, ezagutzeko izapidetutakoan.

2020an berriro ere salatu dira **informazio-askatasunerako oinarritzko eskubidearen mugatze justifikatugabeak, Poliziak eragindakoa**k. Kasu honetan, Ertzaintzaren esku-hartze baten berri ematen ari zen **kazetari** batek aurkeztu du kexa. Kazetariak adierazitakoaren arabera, polizia-kidego horretako agente batek, zeinaren aurrean kazetari gisa identifikatu baitzen, grabatzeko eskubiderik ez zeukala esan zion. Horrez gain, grabazioa ezabatzeko agindu zion eta grabatzen jarraitzea eragotzi, datu pertsonalen babeserako araudipean babestuta. Kazetariak, halaber, adierazi zuen agenteak ordu erdiz kendu ziola grabatzeko erabili zuen telefono mugikorra, eta ohartarazi ziola desobedientzia delitu batengatik zigortuko eta atxilotuko zutela, eta 30.000 eta 40.000 euro arteko isuna ordaindu beharko zuela irudiak publiko eginez gero.

Azkenik, **gazteen justizia-sistemako hezkuntza-zentroetan dauden adingabeen lekualdaketa Ertzaintzak jarraitzen dituen jarduketa-jarraibideei** buruzko kexa bat aipatu behar dugu. Kexaren bidez desadostasuna agertzen da lekualdaketak egiterakoan agenteek arauzko armak eraman ahal izatearekin. Agenteek jasotzen duten prestakuntza espezializatua eta girgiluen erabilera ere aipatzen dira kexan. Arartekoak, helarazi zioten informazioa ikusita, adierazi zuen ez zeukala oinarririk aipatutako alderdietan ezarritako jarduketak zalantzan jartzeko eta horiek betetzen ari ez zirenik ulertzeko. Hala ere, era berean, Arartekoak ulertu zuen barne-kontrolako formulak ezarri behar zirela lekualdaketen jarraipena egin eta irizpideak betetzen zirela egiaztatu ahal izateko. Horrez gain, Arartekoaren ustez kontrol hori gauzatu ahal izateko, lekualdaketen inguruko alderdi guztiak nahikoa dokumentatu behar dira, bai eta irizpide orokorretatik aldentzen diren jarduketak arrazoitu ere.

Aurten izapidetutako kexek erakusten dute **bete gabe jarraitzen dutela erakunde honek gehiegikeriak saihesteko eta, halakorik gertatuz gero, horiek hautemateko proposatu dituen prebentzio- eta kontrol- mekanismoetako askok**, gehienbat,



hemen jasotakoak: [7/2011 Gomendio Orokorra, urriaren 28koa](#). Hurrengo 4.2 atalean, gabezia horietako batzuk azaltzen dira.

## 2.2. Administrazioaren funtzionamendua eta administrazio prozedura

**Administrazioaren funtzionamenduaren inguruan** 2020an jasotako kexa batzuek **zirkulazio-askatasuna mugatzeko neurriak izan dituzte hizpide**, aurtan dekretuz agindutako bi **alarma-egoeren** ondoriozkoak, bereziki, lehenengoari dagokionez.

Kexa horiek EAEko administrazio orokorrak **kontsulta** jakin batzuei emandako **erantzun estandarizatuan** izan dute eragina batez ere. Kontsulta horiek egiteko, Arartekoak emandako aholkuari jarraiki, administrazioak berak kontsultak egin eta zalantzak argitzeko herritarren esku jarritako bideak erabili ziren. Erakunde honek ezagutu dituen kasuetan, argitaratutako interpretaziozko irizpideak eta mugaketak ezartzen dituzten arauak baino ez dira bidali kontsultei erantzuna emateko, hala ere, emandako erantzunetako batean ere ez da bereziki aipatu kontsultaren xede zen egoera; hala ere, kontsultek aurretiazko balorazioa eskatzen zuten, legez baimendutako mugikortasun-kasuetan subsumitu zitezkeen ala ez erabakitzeko, kontzeptu juridiko zehaztugabeei erreferentzia eginez, hala nola analogiari, premia-egoerari edo ezinbesteko egoerari. Kontsulta batzuetan, gainera, ikuspegi humanotik oso delikatuak ziren egoerak planteatu ziren, erakunde honen ustez, balorazio arretatsuagoa eta erantzun arrazoitua merezi zutenak.

Era berean, udalerrri batzuetan **mugen betekizuna kontrolatzeko hartutako neurri eskasen** inguruko kezka helarazi izan zaio Arartekoari.

Horrez gain, herritar batzuk kexu dira agenteek ez zituztelako haien esku-hartzeetan **COVID-19aren hedapena ekiditeko beharrezko babes-neurriak hartu**.

Era berean, hainbat kexa jaso dira administrazioaren erantzunarekin lotuta, aurretik zeuden **auzotarren jazarpen**-egoeren aurrean, zeinak larriagotu egin ziren lehenengo alarma-egoeran dekretuz agindutako **etxeko konfinamenduaren** ondorioz.

**Administrazio-prozedura orokorrari** dagokionez, aurtan izapidetutako kexek honako hau izan dute hizpide: prozedura hasteko eskaerei administrazioak emandako erantzuna, **administrazio-isiltasun** bidezkoa.

## 2.3. Herritarren segurtasuna

Arlo honetan 2020an aurkeztutako kexetan, berriz ere, **herritarren segurtasun-ezarekin** eta zehapen-araubidearekin zerikusia duten kontuak planteatu dira. **Zehapen-araubideari** buruzko kexa gehienak **alarma-egoeren** ondorioz **zirkulazio-askatasunari ezarritako mugei** lotuta egon dira, eta herritarren segurtasuna babesteari buruzko [martxoaren 30eko 4/2015 Lege Organikoaren](#) 36.6 artikuluan tipifikatutako **desobedientzia arau-hausteagatik** Ertzaintzak eta tokiko polizia

egindako salaketei eta salaketen ondoriozko zehapen-prozedurei buruzkoak izan dira. Kexa guztietan, txosten hau ixteko unean oraindik izapidetze-fasean zegoen kexa batean izan ezik, zehapen-prozedurak hasi gabe edo amaitu gabe zeuden. Kasu horietan, Arartekoak honako hau jakinarazi die interesdunei: Arartekoak esku hartu baino lehen, beharrezkoa dela kasuan kasuko administrazioek salatutako arau-hausteak zehatzeko izapidetu behar dituzten zehapen-prozeduretan salaketekiko dituzten desadostasunak azaltzea eta prozedura horiek amaituta egotea.

Arartekoak gertutik jarraitu du [martxoaren 30eko 4/2015 Lege Organikoaren 36.6 artikulua](#)ren inguruan sortu den **eztabaida**, aipatutako mugak ez betetzeagatik ezarritako **zehapenei** legezko estaldura eman dakiekeen ala ez eztabaidatzen duena, salaketa jarri duen agentearen agindu zuzen eta pertsonalizaturik ez dagoenean.

Dagoeneko erabaki judizial batzuk eman dira. Horien arabera, lehenengo alarma-egoeran ezarri ziren murrizketak ez betetzea ezin da automatikoki manu horretan tipifikatutako desobedientzia arau-haustetzat jo. Era berean, adierazi dute, halakotzat kalifikatu ahal izateko, beharrezkoa dela aldez aurretik agente batek berriaz eta banaka murrizketak betetzeko errekerimendua egitea, eta agente horri jaramonik ez egitea. Kasu hori hizpide izan genuen gure lurralde-eremuan, **Bilboko administrazioarekiko auzien 1. eta 5. epaitegiek** emandako **urriaren 27ko 147/2020 epaian** eta **azaroaren 2ko 148/2020 epaian**, hurrenez hurren. Erakunde honek dakiela, Euskal Autonomia Erkidegoan jorratutako lehenengoak dira. Irizpide hori bat dator **Estatuko Abokatuza Nagusiak** hasiera batean adierazitakoarekin eta **Nafarroako Arartekoak** defendatzen duenarekin. Arartekoak, bere aldetik, jarrera kritikoa izan du, eta adierazi du inguruabarrei egokitutako araubide zehatzaile espezifiko bat ezar zitekeela.

Hala eta guztiz ere, mugak ez betetzeak agenteekiko desobedientziagatiko arau-haustea dakarrela dioten epaiak eman dira, agente batek aldez aurretik errekerimendua egitea beharrezkotzat jotzen ez dutenak, hala nola **irailaren 24ko 198/2020 epaia**, **Iruñeko Administrazioarekiko Auzien 1. Epaitegiarena**, **Barne Ministerioaren** irizpidearekin bat datorrena.

## 2.4. Trafikoa

Arlo material honi dagokionez, **alarma-egoerekin** zerikusia duten kontu espezifikoak planteatu dituen **kexarik ez da** jaso ia; hala, jaso ditugun kexek ez dute nabarmenduak izateko moduko garrantzirik.

Aurreko urteetan bezalaxe, 2020an izapidetutako kexa batzuek **zehapen-araubidea** izan dute hizpide. Ildo horretatik, **prozedurari** buruzko kontu errepikakorrak planteatu dira, besteak beste: **izapide estandarizatua**, arau-haustearen **froga** eta **jakinarazpenak** eta defentsarako **oinarrizko eskubideari** eta **erantzukizunari** lotutako beste batzuk.

Aipatutako kontuetako asko Arartekoak **Gasteizko Udalari** aurten bidalitako **gomendioan** aztertu dira. Horren bidez eskatu dio bertan behera utz dezala gidari batek beste ibilgailu batzuekin batera debekatutako noranzkoan zirkulatzeagatik jaso duen zehapena, izan ere, kirol-proba baten ondorioz egun horretan jarritako trafiko-araubidea betetzen ari zela eta bertatik igaro zitekeela uste zuen. Horrez gain, beste gidariei ere arrazoi beragatik jarritako zehapenak berrikusteko eskatu zion ([Arartekoaren 2020ko uztailaren 6ko Ebazpena](#)).

**Desgaitasunen bat duten pertsonentzako aparkatzeko txartelen** titular batzuk kexu dira aurten ere **TAO eremuan** aparkatzeko gaitasuna ematen duen titulurik gabe aparkatzeagatik zehapenak jaso dituztelako, ibilgailuek txartela ikusteko moduko tokian izan arren eta aparkatzeko denbora igaro ez duten arren. Erakunde honek gai hori aztertu zuen [2018ko urriaren 9ko 4/2018 Gomendio Orokorrean](#).

Horrez gain, 2020. urtean kexak jarri dira berriro **furgonetak TAO eremuetako egoiliarren txarteletatik kanpo** uzteagatik; izan ere, furgonetek araubide horren etekinak eskura ditzaketen ibilgailuen irizpide berberak betetzen dituzte, titularren etxetik gertu aparkatzeko beharizan berberen menpe daude eta ibilgailu horien antzeko ezaugarri teknikoak dituzte. Horrek [Arartekoaren 2015eko martxoaren 9ko Ebazpena](#) ekarri zuen.

Era berean, berriro piztu da TAO eremuan aparkatzeko txartelik gabe aparkatuta egoteagatik ibilgailuak eramateari buruzko eztabaida. Arartekoak bere iritzia eman zuen [Arartekoaren 2015eko apirilaren 13ko Ebazpenean](#).

Eragindako administrazioek **kexen alde jardun dute** arlo honetan oker jardun dela antzeman den 2020an izapidetutako zenbait kexatan. Halaxe gertatu da, esaterako, Eusko Jaurlaritzako **Segurtasun Sailarekin**. **Aldez aurretik baliogabetutako zehapen** bat betearazteko enbargatutako **zenbatekoa** itzuli dio pertsona bati, dagozkion interesak barne. Sail horrek, halaber, bi zehapen baliogabetu ditu, ibilgailua gidatzen zuen pertsona egiazki **ez identifikatzeagatik**, egindako identifikazioa egiazkotzat jo behar zela iritzita, nahiz eta identifikatutako gidaria ezezaguna izan identifikazioan emandako etxebizitzan. Era berean, zehatuak ezagutzen ez zuen zehapen bat baliogabetu du, sailak **ez baitzion jakinarazpena bidali** Trafikoko Zuzendaritza Nagusiaren erregistroetan zegoen helbidera. Halaber, ondorioz gabe utzi du beste zehapen bat, akats bat egin baitzen **ustez arau-hauslea zen ibilgailuaren matrikula transkribatzerakoan**. Matrikula transkribatzerakoan akatsa egin zela egiaztatu ondoren, **Bermeoko Udalak** ere zehapen bat indarrrik gabe utzi du. **Bilboko Udalak** eta **Gasteizko Udalak** ere debekatutako tokian aparkatzeagatik zehapen bana baliogabetu dute, **ibilgailua aparkatu zenean oraindik debekurik ez zegoelako**. Kasu horietako batean, interesdunari **itzuli** egin zaio **udal-gordailutik ibilgailua berreskuratzeko ordaindu behar izan zuen zenbatekoa**. **Bilboko Udalak**, **azkenean**, ondorioz gabe utzi du zehapen bat, egiaztatu baitu **salatutako egitatea ez datorrela bat zehatutako pertsonarekin**, ez eta zehapen-prozeduran arau-hausle gisa identifikatutako pertsonarekin ere.

### 3. Arau- eta gizarte-testuingurua

**Auzitegi Konstituzionalak** aurten ebatzi du Kongresuko hainbat talde parlamentariotako diputatuek **Herritarren Segurtasuna Babesteko martxoaren 30eko 4/2015 Lege Organikoaren**, aurka jarritako konstituzio-kontrakotasuneko errekurtsoa. Auzitegiak adierazi du **Legea konstituzionala dela, salbu eta "Estatuko Segurtasun Indar eta Kidegoetako** kideen eta agintarien datuak edo irudiak baimenik gabe **erabiltzeko"** baimena izateko derrigortasunari dagokionez, 36.23 artikuluan aurreikusitakoa. Era berean, adierazi du 36.23, 37.3 eta 37.7 artikulua eta azken xedapenetako lehena ez direla konstituzioaren aurkakoak, betiere epaiak adierazten duen zentzuan interpretatzen badira. Epaiak desadostasun-boto partikular bat du (**2020ko azaroaren 10ko Osoko Bilkuraren epaia**).

Gainerakoan, segurtasunaren arloari berariaz eragiten dioten arau hauek azpimarratu behar ditugu, 2020an onetsitakoak:

- **Euskadiko Poliziari buruzko Legearen Testu Bategina**, **uztailaren 22ko 1/2020 Legegintzako Dekretuaren** bidez onetsitakoa.
- **Azaroaren 10eko 970/2020 Errege Dekretua**, zeinaren bidez **Zirkulazioko Erregelamendu Orokorra** eta **Ibilgailuen Erregelamendu Orokorra** aldatu diren, hiriko zirkulazio-neurrien arloan, 2021. urtera arteko indarraldiarekin. Arau horren bidez, besteak beste, norberaren **mugikortasunerako ibilgailuen inguruko aurreikuspenak egin dira eta hiriko bideetan baimendutako gehieneko abiadura murriztu da.**
- **Azaroaren 10eko 971/2020 Errege Dekretua**, **Gidarien Erregelamendu Orokorra** aldatzen duena.

**Alarma-egoerari lotutako arau espezifikoak ere eman dira**, motordun ibilgailuen trafikoari eta zirkulazioari buruzkoak eta Ibilgailuen Ikuskapen Teknikoari buruzkoak, hala nola **INT/262/2020 Agindua**, **martxoaren 20koa**, eta **SND/413/2020 Agindua**, **maiatzaren 15ekoa**, hurrenez hurren.

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

#### 4.1. Ofiziozko espedienteak

Arartekoak ofiziozko jarduketa bat hasi zuen martxoan, jakin zuenean **emakume bat hil egin zela** eta harekin zihoan gizona **larriki zauritua izan zela**, **Portugaleteko Udaltzaingoa**ren agentek, hilaren 9an, haien arauzko su-armekin emandako tiroen ondorioz. Hildako emakumeak eta harekin zihoan gizonak gidatzen zuten ibilgailuarekin polizia-agentek harrapatzeko saiakera saihesteko asmoz gertatu zen tiroketa. Egitate larri horien aurrean, Udalak barne-ikerketa bat egin behar zuela ulertu zen, gertatutakoa argitzeko eta agenteen jarduketak, **arauzko su-armen erabilerari dagokionez**, errespetatu beharreko jarraibideak bete ote zituen zehazteko. Udalak Arartekoari jakinarazi zion diziplina-espediente bat zabaldu zuela,

baina txosten hau ixteko egunean, oraindik ez du informaziorik eman espediente horrek izan duen bilakaerari buruz, ez eta barne-ikerketari buruz eta indarraren erabilerari buruz ere, erakunde honek alderdi horien gaineko interesa agertu zuen arren.

Bestalde, aipagarria da **Zaldibarko zaborte**gian gertatutako **ezbehar tragikoari** lotuta Eusko Jaurlaritzaren **Segurtasun Sailak** egindako jarduketan berri izateko esku-hartzeak egin direla. Ezbehar horren ondorioz, bi langile hil ziren, eta horietako bat desagertuta dago oraindik ere. Horrez gain, mota askotako kalte ugari eragin zituen ezbeharrak.

Azkenik, adierazi beharra dago esku hartze bat egin zela jakiteko ea **atzerrian bizi diren pertsonen bozka-eskubidea** bermatzen ari zen **uztailaren 12ko** hauteskunde autonomikoetan.

## 4.2. Gomendio orokorren segimendua

Arartekoak aurten izapidetu dituen kexen bidez, aukera izan dugu **urriaren 28ko 7/2011 Gomendio Orokorren** jarraipena egiteko. Gomendio horretan Arartekoak bere ibilbidearen hasieratik segurtasun-arloan egin dituen gomendio gehienak bildu dira.

Polizia-jardunen **barne-ikerketetan** gabezia handiak hautematen ditugu oraindik ere (II.1.1 atala). Ikerketak urriak izatea eta ikerketarik ez egitea dira oraindik ere irauten duten arazoetako batzuk. Gainera, egiaztatu dugu oraindik ere ez direla jarduera-protokolo argiak eta zehatzak ezartzen esparru horretan.

Arartekoak hauteman du, oraindik ere, zenbait egoeratan, ez direla gomendioak betetzen **prebentzio- eta kontrol-mekanismoak** ezartzeari dagokionez. Aurten ikusitako ez-betetzeak, aurreko urteetan bezala, honako hauei dagozkie: barne ikerketak; indarraren erabilera eta haren barne-kontrola; eskubideak mugatzen dituzten jarduketa polizialen zergatia; arrazaren araberako profilak egitea, eta atestatuen eta administrazio-salaketan gaineko kontrola, horiek prestatzeko orduan gehiegikeriaz ez jokatzeke (II.1.1, II.1.3, II.2.1, II.2.3 eta VI. atalak).

Berriz ere ikusi dugu **trafikoaren** arloko zehapen-prozedurak izapidetzeko orduan ez direla beti betetzen **“Ibilgailu motordunen zirkulazioa eta bide segurtasuna: aurrez taxututako ereduaren erabilera zehapen prozedurak tramitatzean. Zenbait arazo defentsarako eskubidearen inguruan”** izeneko **gomendioan** adierazi genituen eskakizunak.

Era berean, **2018ko urriaren 9ko 4/2018 Gomendio Orokorren** ez-betetzeak antzeman dira, hain zuzen ere, **desgaitasuna duten pertsonentzako aparkatzeko txartelaren titularrek** aparkamendu mugatuko guneetan (**TAO guneetan**) **aparkatzeko duten eskubideari** buruzkoa.

## 5. Herritarren eskubideen egoeraren balorazioa

**5.1.** Eusko Jaurlaritzako **Segurtasun Saila** eta **Bilboko Udala** izan dira 2020an **kexa gehien jaso dituzten administrazioak**. Administrazioek euren jarduera **zuzendu** dute jokaera ezegokiren bat egon den kexa askotan. Oro har, modu onargarrian bete dute **Arartekoari laguntzeko betebeharra**. Nolanahi ere, erakunde honek oraindik ere topatzen ditu bere zereginak behar bezala betetzeko oztopo batzuk, eta horrek kalte egiten die –ordenamendu juridikoak beren eskubideak babesteko eskura jarri dizkien mekanismoak erabilia– Arartekora jotzen duten pertsonen eskubideei. Arazorik ohikoenak hauek izaten dira: informazioa **berandu** ematea, Arartekoak egindako galderei eta egiten dituen gomendioei **ez erantzutea**, eta eskatutako **dokumentazioa** ez bidaltzea. Arazo horien isla dira **Arartekoaren 2020ko ekainaren 10eko Ebazpena** eta **2020ko irailaren 17ko Ebazpena**.

**5.2.** Jaso ditugun kexen zati handi batek zerikusia izan du aurten **COVID-19** eragindako pandemiari aurre egiteko dekretatu diren **alarma-egoerekin**, bai eta, salbuespen-egoera horren ondorioz, **oinarrizko eskubideak gogor mugatu izanarekin**. Kexek, nagusiki, honako hau izan dute hizpide: lehenengo alarma-egoeraren ondorioz ezarritako **zirkulazio librearen eskubidea** murrizteko neurrien betekizuna kontrolatzeko egin ziren polizia-jarduketak, batez ere etxean konfinatzeko garaikoak. Kexa horien bidez salatu da **justifikatu gabeko eta neurritz kanpoko indarra baliatu dela, atxiloketa** bidegabe batzuk egin direla **eta arraza-jatorriaren ondoriozko jarduketa diskriminatzaileak egin direla**. Kexa askok hizpide izan dituzte Bilboko **San Frantzisko auzoan** egindako polizia-jarduketak; ildo horretatik, auzoak bizi duen **jazarpen-egoera** salatu da, bai eta inguruabar horrek ekarri duen **tentsioa** ere, **gero eta handiagoa** dena. Horrez gain, **zirkulazio-askatasunerako eskubidearen mugaketak betetzen zirela kontrolatzeko** Ertzaintzak eta tokiko polizia aplikatu dituzten **irizpideak** ere aipatu dira. **Arartekoaren 2020ko irailaren 17ko Ebazpenak** aipatutako gai horietako batzuk aztertzen ditu.

**5.3 Aurten inguruabar oso zailetan egin behar izan dute lan** Ertzaintzak eta Udaltzaingoen, bereziki, lehenengo alarma-egoerako etxeko konfinamenduan zehar. Inguruabar horiek eta pandemiaren iraupen luzearen eta hartutako osasun arriskuen ondorioz polizia kidegoek egindako gehiegizko esfortzua, ordea, ezin da erabili **herritarren eskubideak eta askatasunak errespetatzen ez dituzten jarduketak** babesteko eta justifikatzeko, horiek baliatzeko eskubidea konstituzionalki babestu behar baitute (**Konstituzioaren** 104. artikulua).

**5.4. Informatzeko askatasunerako eskubidean** poliziak izandako esku-hartzea ere kexen hizpide izan dugu aurten, izan ere, **kazetari** batek salatu du agente batek **oztopoak** jarri zizkiola **poliziaren jarduketa** bat **grabatzeko**. **Arartekoaren 2020ko ekainaren 10eko Ebazpenean** eskubide horri lotutako kasu bat aztertzen da.

**5.5** Aurten ere gogorarazi da **polizia** batek **bide publikoan dagoen pertsona batengana zuzentzeko moduak garrantzia izaten duela** horren ondoren datozen gertakariak garatzeko moduan. Horrez gain, **jarduketa jakin batzuk ebazteko** modurik egokiena **atxiloketa** ote den aztertu behar dela adierazi da (**Arartekoaren irailaren 17ko Ebazpena**).

**5.6.** Aurten, berriz ere, **polizia-funtzioa** betetzeari lotutako ohiko kontuak izan ditugu hizpide; hala nola ustez zuzenak ez diren jardueren **barne-ikerketa**, indarraren erabilera gainbegiratzea eta **atestatuak** eta **administrazio-salaketak** kontrolatzea, horiek prestatzeko orduan gehiegikeriaz ez jokatzeko. Horrez gain, poliziaren kode deontologikoari **bide publikoan egindako identifikazioei**, **gorputz-miaketei** eta **atxiloketei** lotutako kontuak ere jorratu dira, baita **arraza-profilen** prestaketari eta horien **motibazioari** buruzkoak ere.

**5.7.** Polizia-jarduera arautzen duten arauak maiz hautazko tarte zabala ematen diete polizia-funtzionarioei, eta hautazko tarte horrek ezin du inola ere ahalbidetu esku-hartze arbitrariorik edo oinarririk gabekorik. **Motibazioak** bermatzen du administrazioak ez duela arbitrarioki jokatu; halaber, kasuan kasuko jarduketaren kontrol egokia ahalbidetzen du ([urriaren 28ko 7/2011 Gomendio Orokorren II.1.3 apartatua](#) eta [Arartekoaren 2020ko ekainaren 10eko Ebazpena](#)).

**5.8.** Aurten egindako jarduketek agerian utzi dute, beste behin, neurriak hartu behar direla **indarra erabiltzearen baliabidea**, ahal dela, **ez erabiltzeko** tentsio-egoerak desaktibatzeko eta gatazkak ebazteko orduan([urriaren 28ko 7/2011 Gomendio Orokorren IV apartatua](#) eta [Arartekoaren irailaren 18ko Ebazpena](#)).

**5.9.** Barne-kontrolerako formulak ezarri behar dira **gazteen justizia-sistemako hezkuntza-zentroetan dauden adingabeen lekualdaketetan** Ertzaintzak ezarritako jarduketa-jarraibideak betetzen dituen egiaztatzeko. **Lekualdaketak** behar bezala dokumentatu behar dira eta irizpide orokorretatik urruntzen diren jarduketa guztiak arrazoitu behar dira.

**5.10.** Ezarri gabe jarraitzen dute Arartekoak, **atestatuen eta administrazio-salaketen** edukia ikuskatzeko eta **indarraren** erabilera kontrolatzeko, gomendatu dituen mekanismoek. Oro har, erakunde honek **poliziaren praktikak gainbegiratzeko gomendatu dituen mekanismo** gehienak ere ez dira oraindik ezarri, **arrazaren araberako profilak** egitea prebenitzeko eta antzemateko gomendio espezifikoak barne. **Ikerketaren** kasuan, aurreko urteetan hauteman ditugun gabeziek bere horretan diraute. Edukia eskasa izatea eta ikerketarik ez egitea dira oraindik ere hautematen diren arazoetako batzuk. Gainera, egiaztatu dugu oraindik ere ez direla jarduera-protokolo argiak eta zehatzak ezarri esparru horretan ([urriaren 28ko 7/2011 Gomendio Orokorren II eta VI apartatuak](#) eta [Arartekoaren 2014ko abenduaren 10eko Ebazpena](#); bertan jasotako gomendioak, Ertzaintzari zuzenduta egon arren, irismen orokorra dute).

**5.11.** Egoiliarren araubideko ibilgailu onuradunen erabilera-irizpide berberak dituzten **furgonetak TAO zonako egoiliarren txartela** jasotzeko aukeratik kanpo uzteari buruzko **kexak** jasotzen jarraitzen dugu. Izan ere, horien titularrek etxetik hurbil aparkatzeko behar bera dute eta ibilgailuek onuradunen antzeko ezaugarri teknikoak dituzte. Kontu hori jorratzen du [Arartekoren 2015eko martxoaren 9ko Ebazpenak](#).

**5.12. Trafikoaren arloko zehapen-araubidearekin** zerkusia duten kexak jaso dira, batez ere, prozedurari buruzkoak; horren harira, berriz ere, honako gai hauek agertu dira: **tramitazio estandarizatua, jakinarazpenak** eta arau-haustearen **frogabidea** eta **erantzukizuna**. Horrez gain, **defentsarako oinarrizko eskubidea** urratu dela hauteman da ([Konstituzioaren](#) 24. art.). [Arartekoaren 2020ko uztailaren 6ko Ebazpenean](#) aipatutako kontuetako batzuk aztertzen dira.

**5.13.** Berriz ere ikusi dugu zehapen-prozedurak izapidetzeko orduan ez direla beti betetzen **“Ibilgailu motordunen zirkulazioa eta bide segurtasuna: aurrez taxututako ereduaren erabilera zehapen prozedurak tramitatzean. Zenbait arazo defentsarako eskubidearen inguruan”** izeneko [gomendioan](#) adierazi genituen eskakizunak. Era berean, [2018ko urriaren 9ko 4/2018 Gomendio Orokorra](#), **gaitasun urrikoentzako aparkatzeko txartelaren titularren eskubideari, hain zuzen, aparkamendu mugatuko gunetan (TAO gunetan) aparkatzeko eskubideari buruzkoa**, batzuetan ez dela betetzen ikusi dugu.



## 13. Gardentasuna, herritarren partaidetza, gobernu ona eta datuak babestea

### Aurrekariak

Egindako kexak eta kontsultak aztertzeaz gain, lan-esparru honen helburuetako bat hauxe da: datuak babestearekin eta administrazio elektronikotik eratorritako eskubideekin lotura duten herritarren eskubideen garrantzia azpimarratzea. Era berean, eskubide horiek zabaltzean eginkizun proaktiboa eduki nahi du, horien erabilerak eta babesak berrikuntza-potentzial handiagoa duten herritarrak sustatzen laguntzen dutelako uste osoa du eta.

Arlo horretan jorratutako 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

2020an, arlo honetan 14 kexa jaso ziren eta horiek ekitaldi honetan erakundeak jasotako kexa guztien %0,64 dira.

Aztertzen diren gaiak edo azpiarloak kontuan hartuta, honela sailka daitezke jasotako kexak:

- Datuak babestea ..... 8
- Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa ..... 3
- Informazioa eskuratu ahal izatea ..... 1
- Beste alderdi batzuk ..... 1
- Informazioaren eta ezagutzaren teknologiak ..... 1

Datuen babesari dagokionez, Euskal administrazioek datuak babesteko araudia betetzen dutela kontrolatzeko erakunde espezifiko bat dago, hau da, [–Datuak Babesteko Euskal Bulegoa–](#). Hori dela-eta, gai horren inguruko kexa gehienak

aurkezten dira erakunde horren aurrean. Edozein kasutan, aztergai dugun estatistikan jasota ez dauden beste kasu batzuetan, hainbat gairi lotutako kontsultak jaso ditu erakunde honek. Arartekoak laguntza eman die kontsulta horiek egin dituzten kexagileei.

Azken urteotan, administrazio publikoek erronka handiei egin behar izan diete aurre, hain zuzen ere [Gardentasunari](#), [informazio publikoa eskuratzeari eta gobernu onari buruzko Legean](#), [Datuak Babesteko Erregelamendu Orokorrean](#) eta [Datu Pertsonalak Babesteari](#) eta [Eskubide Digitalak Bermatzeari](#) buruzko [Lege Organikoan](#) jasotako eskubideak indarrean jartzeak eta, horren ondorioz, herritarrek eskubide horiek eskatzeak eragindako erronka handiei.

2020an zehar arloan jasotako kexak eta kontsultak COVID-19ari buruzkoak izan dira askotan, eta, horietan, herritarrek ezinbesteko izapideak egiteko administrazioarekin harremanetan jarri ahal izateko izan dituzten arazoak azaldu dituzte; Arartekoak, bereziki jorratu ditu kasu horiek, ondoren ikusiko den moduan.

## 2. Kexarik aipagarrienak

### 2.1. COVID-19ak sortutako egoerak direla-eta, herritarrek administrazio publikoekin izandako harreman elektronikoa

COVID-19aren pandemiaren ondoriozko osasun larrialdi egoera ezarri ondoren, administrazioaren instalazioak fisikoki ixtea erabaki zuten euskal administrazio gehienek, baita funtsezkotzat jo ez ziren zerbitzuak ere; hala, herritarrekin harremanetan jartzeko moduak telefono bidez edo modu telematikoetara mugatu ziren. Aipatutako guztia pandemia testuinguru batean gertatu zen eta testuinguru horretan, mugimendu askatasuna mugatzearen, urruntze sozialaren eta, are, konfinamendu ia orokortuaren neurrien ondorioz arriskuen prebentziorako sistema aplikatu behar izan zen, eragina izan zezakeelako zerbitzuak ematen zituzten zein zerbitzuak eskatzen zituzten pertsonen osasunean, kontaktu pertsonalizatua edo fisikoa zeukatenean.

Arartekoak, COVID-19a agertu zenetik joan diren hilabete hauetan, herritarren kexak eta kontsultak jaso ditu, hainbat sistema publikori eraginez: osasuna, segurtasuna, hezkuntza, etxebizitza, prestazio sozialak, eta abar; jasotako kexa eta kontsulta horiei erantzuna eman zaie. Erakundearen funtzioak betez egiaztatu da kexa eta kontsulta horietako askotan zeharkako elementu berbera dagoela: administrazio publikoen eta herritarren arteko harremanen sistema nabarmen aldatu dela, bereziki "funtsezkotzat" jo ez diren zerbitzuetan, baina baita, neurri txikiagoan, funtsezko zerbitzu batzuetan ere.

Kexetan eta kontsultetan adierazten zen herritarrek benetako zailtasunak izan zituztela aurreko hilabeteetan administrazio publikoekin harremanetan jartzeko, eta arazo horiek Arartekoaren hainbat lan arloetan izan dute eragina. Askok izan dira baita ere erakunde honetako zuzeneko arretarako bulegoetan jasotakoak.

Horien garrantzia kontuan hartuz eta ikusirik egoera horiek herritarren eskubideak urratu ahal izan dituztela, egokitzat jo dugu txosten honetan gai hori orokorrean jorratzea, hau da, kexa zehatzak aipatu gabe, izan ere, arazo gehienak modu orokorrean azaldu daitezke.

Hain zuzen ere, COVID-19aren krisiak agerian utzi du, zalantza izpirik gabe, baliabide telematikoek nolako protagonismoa eta garrantzia duten itxialdi orokorraren testuinguruan; bidenabar, administrazio publikoek izan dituzten disfuntzioak ere nabarmendu dira. Horrek guztiak ekarri du pertsona askoren bizi egoeran eragin izugarria daukaten egoera kritikoak sortzea, baita oinarrizko edo ezinbesteko zenbait zerbitzu publikotan ere, esaterako izapidetzen dituztenak Aldi Baterako Enplegu Erregulazioko Espedienteak (ABEE), langabeziako prestazio ekonomikoak edo Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalaren prestazioak, pertsona atzeritarren egoitza eta lan baimenak, diru-sarrerak bermatzeko prestazio ekonomikoak, larrialdi sozialekoak eta etxebizitzakoak (diru-sarrerak bermatzeko errenta, etxebizitzarako prestazio osagarria, gizarte larrialdietako laguntzak, etxebizitzarako prestazio ekonomikoak), Bizitzeko Gutxieneko Diru Sarrera, udal erroldan inskribatzeko eskaerak eta bestelako administrazio izapideak edo erabaki judizialak, eragin zuzena badaukate prestazioen aurreko eskaeretan, eta abar.

Kexak izapidetzean egiaztatu da administrazio publikoek ahalegina egin dutela arreta presentzian gabeziak eta ahulguneak arintzen saiatzeko, neurri gehigarriak martxan jarritz;

Hortaz, hizpide dugun auzia da, oro har, talderik zaurgarrienak direla, hain justu ere, administrazio publikoen ixte erlatibo edo mugatu horien komunitaterik kaltetuenak, ez baitute aukerarik bitarteko telematikoetara jotzeko (baliabide gutxiegi izateagatik), edo administrazio publikoen aurrean haien gaien izapidetze elektronikoa edo bitartekaritza lana egingo duten zerbitzu profesionalak kontratatzeko (aholkularitza enpresak, kudeaketa enpresak, eta abar).

Horregatik guztiagatik, Arartekoak aztertu du zeintzuk izan diren hilabete hauetan ahultasun gehien izan dituzten herritarren arretarako eta arreta telematikoko alderdiak eta zeintzuk izango diren hobetze helburuetarako epe motzean ezarri daitezkeen neurri zuzentzaileak; hala, [Arartekoaren 4/2020 Gomendio Orokorra](#) idatzi da, **2020ko azaroaren 5koa**. *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, **itxialdian zehar administrazioetan ezarritako aurrez aurreko arreta eten izana** aipatzen da; horren ondorioz, zerbitzuak guztiz telematikoak izan ziren. Horrez gain, administrazioetan aurrez aurreko arreta berrezarri ondorengo **aurretiazko hitzorduak ezartzearen beharra** ere aipatzen da, egiaztatuz, administrazio askotako telefonoa kolapsatuta egon zela edo inork ez zuela erantzuten, eta, ondorioz, ezinezkoa zen aurretiazko hitzordua ezartzea eta

aholkularitza eskariei erantzutea, eskarien aurreko zalantzak argitzea eta informazio eskariei arreta ematea. **Horrez gain, prestazio ekonomikoen eskariak *online* izapidetu behar ziren.** Horiekin guztiekin batera, baliabide elektronikoak erabiltzeko laguntzarako ezarri zituzten bulegoak ez ziren nahikoak, eta zailtasunak egon ziren administrazio erregistroetan idazkiak eta errekurtsioak aurkezteko.

**Arartekoak** badaki administrazioak lan handia egiten ari direla ezusteko egoera ezezagun honen aurrean, baina, hala ere, berriaz eskatzen die euskal administrazio publikoei neurriak indartzeko eta telefono bidezko eta aurrez aurreko arreta (ez bakarrik telematikoa) egoki funtzionatzen jartzeko, hala, herritarrei behar duten arreta eman ahal izateko. Horrez gain, euskal administrazio publikoei eskatzen die jarrai dezatela honako alderdietan lanean:

1. Herritarrei arreta presentziala zein oinarrizko zerbitzutan eman behar zaien definitzea, agerraldien, larrialdi egoeren edo itxialdien aurrean.
2. Gaur egun herritarrei arreta ematen lan egiten duten pertsona kopurua indartzea.
3. Informazio publikora eta orientazio egokira sarbidea izatea bermatzea, zerbitzu publikoek gozatu eta eskubideak eraginkortasunez baliatzea ahalbidetzeko.
4. Herritarrei baliabide telematikoak erabiltzeko laguntza ematea bermatzea, Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen Legean aurreikusitako inguruabarretan.
5. Aldez aurretik hitzordua eskatu beharrik gabe erregistroetan agiriak aurkezteko aukera erraztea.
6. Aurretiazko hitzordu eskaera hainbat kanalen bitartez kudeatu ahal izatea.
7. Arrakala digitalak erasandako pertsonentzat baliabide teknologiko egokien hornidura bultzatzea.

**2.2. Beste arlo** batzuetan kudeatutako kexak eta kontsultak bideratu bitartean, informazio publikoa, administrazio elektronikoa eta datuen babesaren eskuratzearen inguruko kontuak agertu dira, eta honako hauek aipatuko ditugu, interesgarriak baitira:

### **2.2.1. Datu pertsonalak babestea**

Aurreko urtean kexa gutxi jaso ziren datu pertsonalen babesari buruz, baina, hala ere, **2020ko urriaren 21eko Ebazpena** aipatu behar da; horren bitartez, Arartekoak, Eusko Jaurlaritzako Hezkuntza Sailari gomendatu zion aztertzeke zergatik datu pertsonalak zituen idatzi bat prozeduratik kanpoko pertsona batzuegana iritsi zen, eta, horrez gain, eskatu zion, prozedurak aztertzeke eta antzeko egoerak saihesteko protokoloak eta tresnak martxan jartzeko. Azkenik, **informatzaileak babesteko** Europako eta barneko tresnak zeudela adierazi zuen.

### **2.2.2. Administrazio elektronikoa**

Administrazioen kudeaketan gerok eta bitarteko elektronikoko gehiago daude, eta horri buruz langileen arloan (kapitulu honetako 9. epigrafea) zenbait kexa jaso dira; horietatik ondorioztatu daiteke, **bitarteko elektronikoen erabileran oraindik ere ez dela normalizazioa lortu**, eta, beraz, ezinbestekoa da erabiltzaileak bitarteko elektronikoko erabiltzera ohitzea, eta, bereziki, administrazioek esfortzu berezia egitea prozeduren diseinua eta kudeaketa argiagoa eta sinpleagoa izateko eta bitarteko elektronikoei beharrezko berrakuntza funtzionatu ahal izateko.

Arartekoan Gasteizko Udalak [Lanbideren](#) webgunearen bitartez kontratazio zerrendak gehitzeko egindako prozesu bati buruzko zenbait kexa izapidetu ondoren, Arartekoak ondorioztatu zuen prozesua deitzeko modua ez zela onena izan berme guztiekin enplegu publikorako eskaintza bat kudeatzeko.

Alderantziz, beste kexa bat aztertzean, beste herrialde batean bizi diren pertsonentzako kudeaketa mota horren eraginkortasun positiboa ondorioztatu zen.

**2.2.3. Informazioa eskuratzeari dagokionez administrazio jarduerak duen gardentasuna;** tresna egokia da administrazio espedienteen izapidetzearen egoera ezagutzeko, eta ibilbide garrantzitsua du obra proiektuen izapidetzeetako administrazio espedienteetan. Kapitulu honetako 7. epigrafean sakontasunez aztertu den moduan (bertan azaldu dira Arartekoak obra publikoen, garraioen eta azpiegituren arloan egindako jarduketak), sarbidea ukatzen duten ebazpenak, sarbide partzialak ematen dituztenak edo eskatutakoa ez den modalitatean baimena ematen dutenak eta hirugarren bat aurka agertu ondoren sarbidea baimentzen dutenak arrazoitu egingo dira, Gardentasunari, informazio publikoa eskuratzeari eta gobernu onari buruzko [abenduaren 9ko 19/2013 Legearen 20. artikuluekin](#) bat eginez. Horrez gain, ukatzeko arrazoiak banan-banan aztertu beharko dira, eta behar bezala arrazoitu beharko da zergatik ezin izan den informazioa eskuratu, betiere, babesgarriagoak diren hirugarren eskubideak eraginpean daudenean. Horrez gain, sarbideari buruzko ezezo interpretazio guztiak mugatzaileak izan behar dira, eta, betiere, eskatutako informazioa errazteko neurriak ezartzea ahalbidetuko da, datu pertsonalak bereiztea barne.

**Publizitate aktiboari** dagokionez, aurreko urtean administrazio publikoei gogorazi zitzaizen aldizka eta modu eguneratuan argitaratu behar dutela informazio garrantzitsua, jarduketa publikoaren funtzionamenduari eta kontrolari lotutako jardueraren gardentasuna bermatze aldera.

**2.2.4.** Administrazio publikoen araubide juridikoari eta ondasun eta zerbitzuen arloari buruzko kapitulu honetako 10. epigrafean jasota dagoen moduan, **gai publikoetan herritarrek parte hartzeko duten eskubidea** kexen hizpide izan da baita ere, herritarrek berriaz horretarako ezarritako bitarteko bidez gai publikoetan parte hartzeko duten eskubidea azalduz.

### 3. Arau- eta gizarte-testuingurua

- **Europa mailan**

- **Adimen artifiziala**, bai eta haren aplikazio anitzak ere, eta Blockchain teknologia berrikuntzaren palanka aktibatzen duten etengailuetako bi dira, eta argi dago hamarkada berri hau markatuko dutela, Big Data Analyticsekin, 5G teknologiarekin eta sortzen ari diren beste teknologia batzuekin batera. Adimen artifiziala eta bere algoritmoak elikatzen dituzten datuak dira aro honetako bi motorrak, eta elkarri lotuta daude. Aurreko urtean ikusi genuen adimen artifizialaren aplikazioak oso erabilgarriak izan daitezkeela COVID-19aren aurrean, izan ere, iturri ezberdinetako informazioa bateratu eta aplikatu daiteke modu eraginkorrean ikerketa biomedikorako, eta, horrez gain, herritarrei eta osasunari buruzko informazioa eta arreta hobetzen dira.

Hain zuzen ere, beste batzuen artean, gai hori izan dute hizpide 2020ko **Europako Batzordean**. Hala, aurreko urteko otsailaren 19an aurkeztutako **Liburu Zurian**, Batzordeak adimen artifizialeko esparru fidagarria proposatu zuen, **bikaintasunean eta konfiantzan** oinarritutakoa, hain zuzen ere. **Datuen Europako estrategia** eta **gizakia oinarri duen adimen artifiziala garatzea** bermatzen duten aukera estrategikoa dira helburu horiek lortzeko lehenengo pausoak. Estrategiak proposatzen duen Europako gizarte irtenbide digitalek sustatzen dute eta horiek, era berean, pertsonak oinarri hartzen dituzte. Horien bitartez, aukera berriak sortzen dira enpresentzat eta **teknologia fidagarria** sustatzen da, gizarte ireki eta demokratikoa eta ekonomia dinamikoa eta jasangarria sustatzen dituen, hain zuzen ere.

Bestalde, **Europako Parlamentuak**, urriaren 21ean, Adimen Artifiziala arautzeko proposamena onetsi zuen. Europako Batzordera bidalitako proposamenean honako hiru arlo espezifikokoak aipatzen dira: adimen artifiziala arautu behar duten arau etikoak, erabiltzearen ondoriozko erantzukizunaren gaineko arauak eta sistema adimentsuak erabiltzeari lotutako jabetza intelektualeko eskubideei buruzko arauak. Batzordeak 2021eko hasieran arau proposamena aurkeztea espero da bere datuen eta adimen artifizialaren strategiaren esparruan.

- 2020ko otsailaren 24an, **Eurojusten barne araubidea argitaratu zen, datu pertsonalak tratatzeari eta babesteari buruzkoa** . Araubide hori Eurojustek tratatutako datu pertsonal guztietan aplikatuko da, sortzen edo jasotzen duen informazioko datu pertsonalak barne edo bere eskumeneko barneko politikei, jardueri eta erabakiei buruzko gaiak barne.

- ***Europako Batzordeak zerbitzu digitalei buruz egindako bi araubideren proposamena.***

**Abenduaren 15ean**, Europako Batzordeak honakoak argitaratu zituen "Europako etorkizun digitala sortzea" estrategiaren barnean: Zerbitzu Digitalen Araubidea (Digital Services Act) eta Merkatu Digitalen Araubidea (Digital Markets Act). Zerbitzu Digitalen Araubideak 2000. urteko merkataritza elektronikoko zuzentaraua eta 2002. urteko Informazio gizartearen eta merkataritza elektronikoen zerbitzuen Espainiako Legea aldatzen ditu.

- ***Datuen babesari buruzko zuzentzarauak diseinua oinarri hartuz, datuen babeserako Europako ikuskatzaileak lehentasunez ezarritakoak***

Urriaren 20an kontsulta publikoa egin ondoren, EDPBk diseinuaren ikuspegitik ezarritako datuen babesari buruzko zuzentzarauen azken bertsioa onetsi zuen. Horien oinarria diseinuaren ikuspegitik eta lehentasunez datuak babesteko betebeharra da, Datuak babesteko araubide orokorraren 25. artikuluan ezarrita dagoen moduan. Horrek esan nahi du, tratamenduaren arduradunek neurri tekniko eta antolamendu neurri eta babes egokiak aplikatu behar dituztela, praktikan datuen babeseko printzipioak zehazteko direnak eta interesatuen eskubideak eta askatasunak babesteko baita ere. Gainera, tratamenduko arduradunak, aplikatutako neurriak eraginkorrak direla egiaztatzeko gai izan beharko dira.

- **Estatu-mailan**

- ***30/2015 Legean aurreikusitako administrazio elektronikoi buruzko neurri zehatz batzuk indarrean sartu daitezzen atzeratzea***

**11/2018 Legegintzako Errege Dekretuak, abuztuaren 31koak**, Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen **urriaren 1eko 39/2015 Legearen** azken xedapenetako zazpigarrena aldatu zuen. Hala, erregistro elektronikoi, ahalorde-erregistroari, gaitutako langile publikoen erregistroari, administrazioaren sarbide elektronikoi orokorrari eta fitxategi elektronikoi bakarrei buruzko xedapenak indarrean sartzeko eguna **beste bi urte atzeratu zen**.

2020-09-23an BOEn argitaratutako Urrutiko lanari buruzko irailaren 22ko 28/2020 Legegintza Errege Dekretuaren bidez, Administrazio publikoen administrazio prozedura erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legearen 7. azken xedapena aldatu zen, indarrean sartzeari buruzkoa; horren helburua izan zen, ahalduntzeen erregistro elektronikoi, erregistro elektronikoi, gaitutako langile publikoen erregistroari, administrazioaren sarbide elektronikoi orokorreko puntuari eta artxibategi elektronikoi bakarrari buruzko aurreikuspenen eraginkortasuna atzeratzea. Hala, administrazio elektronikoiaren indarraldia **2021eko apirilaren 2tik aurrera hasiko da**.

**Administrazio digitalak paradigma-aldaketa dakar** zerbitzu publikoen eskaintzari eta administrazio publikoen funtzionamenduari dagokienez, eta horien funtzionamendu digitalerako oinarriak ezartzen ditu. Administrazio publiko guztiak neurri handiagoan edo txikiagoan egokitzen ari dira eraldaketa digital horretara, eta betebeharrak ez ezik **erronka handia ere bada, alde guztiei egin behar dielako mesede, herritarrei, enpresei eta administrazioari berari.**

Ondorioz, laster indarrean jarriko denez, egiaztatu egin beharko da ea indarrean jartzean izandako atzerapenak bilatutako eragina izan duen, eta horren berri emango da Arartekoaren 2021. urteko txostenean.

- ***Azaroaren 11ko 6/2020 Legea, konfiantzazko zerbitzu elektronikoetako zenbait alderdi arautzen dituena.***

Lege horrek modu formalean indargabetzen du Sinadura elektronikoaren abenduaren 19ko 59/2003 Legea, eta bere xedea konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren zenbait alderdi arautzea da, orain dela urte batzuetatik indarrean dagoen [Europako Parlamentuaren eta Batzordearen 2014ko uztailaren 23ko 910/2014 Araubidearen \(UE\)](#) osagarri gisa jarduteko; azken hori, identifikazio elektronikoari eta barne merkatuan transakzio elektronikoak egiteko konfiantzazko zerbitzuei buruzkoa da eta 1999/93/CE zuzentaraua indargabetzen du.

Araudia Europako Batasunean ezarritakoari egokitzeko, pertsona juridikoen sinadura ziurtagiri zaharrak deuseztatu dira (Sinadura elektronikoari buruzko 59/2003 Legearen bitartez ezarritakoak). Horrek esan nahi du, bakarrik pertsona fisikoek sinatu ahal izango dutela modu elektronikoan, eta pertsona juridiko horientzako gordetzen dira agirien egiazkotasuna eta osotasuna bermatzen duten zigilu elektronikoak.

Bereziki interesgarriak dira ziurtagiri kualifikatu baten identitatea eta beste inguruabar batzuk egiaztatze moduaren araubidea. Hala, aukera dago bideokonferentzia edo bideo-identifikazio bidez identifikatzeko metodoak gehitzeko, betiere, *"horien segurtasuna presentzia fisikoaren baliokidea bada fidagarritasun terminoetan, adostasuneko ebaluazio organismo batek egindako ebaluazioaren arabera"* eta ministerioaren aginduaren bitartez arautzen badira bere betekizunak.

- ***Gardentasunari, informazio publikoa eskuratzeko bideari eta gobernu onari buruzko 19/2013 Legea garatzeko Errege Dekretuaren proiektua***

Aurreko txostenetan dagoeneko aipatu genuenez, premiazkoa litzateke gardentasunari, informazio publikoa eskuratzeari eta gobernu onari buruzko [abenduaren 9ko 19/2013 Legea](#) garatzen duen araudi bat edukitzea, lege



horretatik eratorritako eskubideak eta betebeharrak eta horiek gauzatzeko modua xehetasun handiagoz ezagutzeko. Halaber, komenigarria litzateke bertan jasotako manuak betetzen ez dituztenei ezarriko zaizkien zigorren katalogo bat edukitzea.

Azken izapidea estatuko kontseiluak emandako irizpena da, baina, orain dela gutxi, estatuko gobernuak iragarri du Gardentasun Legea onetsi dutela; lege hori 2020ko bigarren seihilekorako urteko araudi planean jasota dago. Horrez gain, Europako Kontseiluaren 2009ko dokumentu publikoak eskuratzeari buruzko hitzarmena berretsiko dute.

- ***Eskubide Digitalen gutunaren lehenengo bertsioa***

2018ko abendutik aurrera indarrean dagoen Datu pertsonalak babesteari eta eskubide digitalak bermatzeari buruzko lege organikoaren X. tituluan jada aipatzen dira esparru digitaleko eskubide batzuk. Etorkizuneko Eskubide Digitalen Gutunaren xedea, eskubide horiei aplikatu beharreko araubidea garatzea eta eskubideen katalogoa handitzea da, bereziki jorratuz kolektibo zaurgarriak, lan harreman berriak edo adimen artifizialaren inpaktua.

Testua kontsulta publikoko izapidetzean dago Adituen Batzorde batek landu ondoren, eta ez da araudi zuzeneko; hala, bere xedea, esparru digitalarekin lotutako legeak garatzean kontuan hartu beharreko eskubideak definitzea da. 25 eskubide daude jasota bertan.

Sustatzaileen ustez, ez dira eskubide berriak sortu behar, izan ere, eskubide tradizionalak esparru digitalean ere bideragarriak izan behar dira (gutunaren 1. helburua). Xedek hauek dira: eskubide digitalei eta horiek bermatzeko bitartekoei buruzko erreferentziazko esparru juridikoa diseinatzea, giza eskubideekin eta lur-planetaren jasangarritasunarekin bateragarria den ikuspegi humanitarioa gehitzea, algoritmoei justizia irizpideak gehitzea eta genero ikuspegia gehitzea politika publiko digitaletan. Horrez gain, datuen diseinua, erabilera eta gobernantza estrategia digital guztietan ezarri nahi da, ikuspegi inklusiboarekin eta gardenarekin.

Era berean, lan arloko eskubideak jasotzen ditu, besteak beste, **deskonexio digitala eta intimitatearen babesa gailu digitalak erabiltzean; horietako batzuk jada gehitu dira Urrutiko lanari buruzko irailaren 22ko 28/2020 Legegintza Errege Dekretuan.**

- ***Datuak Babesteko Espainiako Agentziaren gida, administrazio publikoetako teknologia berriei buruzkoa***

Gida horretan administrazio publikoetan aplikatzen ari diren teknologia berri batzuk, datu pertsonalak babestearen alorrean dauden arriskuak eta teknologiek ezarri beharreko babesak aztertzen dira. Era berean, gida horretan, **cookieak eta bestelako jarraipen teknologiak, sare sozialen erabilera, cloud computinga, big data, adimen artifiziala, blockchaina eta smart citiak aztertzen dira.**

- **Autonomia erkidego mailan**

- ***Gardentasunari eta informazio publikoa eskuratzeari buruzko autonomia erkidegoko legeria***

Berriz ere, esan beharra dago gardentasunari eta informazio publikoa eskuratzeari buruzko araudia –autonomia erkidego mailakoa– onartu gabe dagoela; izan ere, arlo horretan dagoen lege erreferentzia bakarra estatuko oinarrizko legea da (ez da gauza bera gertatzen foru aldundiaren eta udalerrriaren mailan, haiek berariazko araudiak dituztelako). [Eusko Legebiltzarra desegiten duen eta hauteskundeetarako deia egiten duen Lehendakariaren otsailaren 10eko 2/2020 Dekretuaren bitartez](#) Eusko Legebiltzarra desegin zen, eta, horren ondorioz, izapidetzen zegoen legeria ekimenak indarra galdu zuen. [XII. Legealdiko Legegintza Programan](#), Eusko Jaurlaritzak Gardentasunaren eta herritarren parte-hartzearen legea gehitu du. Aurreikusita dago Gobernu Kontseilura bidaliko dela hark onetsi dezan 2022ko bigarren seihilekoan, eta hauxe da xedea: *“Euskal sektore publikoaren funtzionamendua gidatu behar duten oinarri orokorrak ezartzea, “administrazio on bat izateko eskubidearekin” lotuta, Oinarrizko Eskubideei buruzko Europar Batasunaren Kartan agertzen den modura, eta honako obligazio hauetan gauzatzen direnak: politika publikoak planifikatu eta ebaluatzea; administrazio jardueraren gardentasun eta publikitatea zabaldu eta indartzea; euskal sektore publikoa osatzen duten erakunde eta entitateei dagokienez, bereziki, Autonomia Erkidegoaren sektore publikoan, zuzenean edo zeharka, interes publikoak diren erabakietarako eta diseinurako, herritarren parte hartzea txertatzea.”*

- ***Herritarren parte-hartzerako 2020-2023 Foru Plana, Bizkaiko Foru Aldundiarena***

Plan hau, aldundiak onesten duen eta ezaugarri horiek dituen bigarrena da eta plana sortzeko, **ia 600 pertsonaren eta eragileren iritzia eta proposamenak** jaso dira, eta elementu azpimarragarriak dira, besteak beste, **praktika onen identifikazioa eta analisisa parte-hartzearen alorrean.**

- ***PEGIP 2020 gobernantza plana, Eusko Jaurlaritzarena***

Azaroaren 14an **Internetera migratu zuten Eusko Jaurlaritzaren administrazio elektronikoen plataforma (Tramitagune-PLATEA)**. Plataformaren garapen horrekin zenbait abantaila lortu dira herritarrentzako zerbitzuei dagokienez, izan ere, herritarren aplikazioak eta barne izapidetzekoak Interneten eskuragarri daude, eta Internet konexioa duen edozein gailuetatik sartzeko aukera egongo da. Era berean, **Eusko Jaurlaritzaren sektore publikoan sartzea eta potentzialki edozein euskal administrazio publikoetan sartzea errazten du.**

- ***Euskadiko ekipamenduari eta zerbitzu elektronikoei buruzko informazioa***

EUSTATen Euskadiko Familiei zuzendutako informazioaren gizaritari buruzko azken inkesta 2020ko udazkenean egin zuten eta datuen arabera, Euskadin Internet erabiltzen duten 15 urteko eta gehiagoko pertsonen kopurua biztanleria osoaren % 82 baino gehiago da, eta % 2,4 hazi da aurreko urtearekin alderatuta.

Etxeetako IKT ekipamenduari dagokionez, EAeko familien ia % 73,5ek ordenagailu pertsonala dute, eta % 85ek baino gehiagok Interneterako konexioa dute; beraz, esan daiteke Euskadiko 10 lagunetik ia 9k internet erabiltzen dutela. Interneterako konexioari dagokionez, 2 puntuko beherakada nabarmendu behar da.

Jarduerarekiko duen loturaren arabera, ikasle ia guztiek (% 99,7) internet erabiltzen dute, eta horien atzetik doa biztanleria landuna (% 97,9); aldiz, ez-aktiboen eta langabeen erdiak baino pixka bat gehiagok (% 60,4) bakarrik erabiltzen dute internet, eta, beraz, arrakala ekonomikoa desparekotasunen kausa potentziala da oraindik ere.

Datuak adin-tarteen arteko arrakalaren perspektibatik aztertuz gero, gazteen ia % 100ek erabiltzen dute internet, eta 65 urte edo gehiago dituztenen % 42k baino ez.

Badago genero-arrakala oraindik ere, baina murriztu egin da. Gizonen % 84,4k erabiltzen dute internet, eta emakumeen % 80,9k.

Telefono mugikorrari dagokionez, % 95ek baino gehiagok adierazi dute badutela mugikorra; beraz, hura da edozein teknologiak eta zerbitzu digitalek euskarri duen oinarritzko tresna, eta hark bakarrik gainditzen du erabat ekipamendu- eta erabilera-arrakala oro.

- ***Nabarmendutako epaiak***

- ✓ **Audientzia Nazionaleko Administrazioarekiko Auzien Salaren Lehenengo Sekzioaren Epaia, aurreko urteko irailaren 25ekoa;** horren bitartez, **indargabetu egin ziren Googlei Espainiako herritar baten blog bateko datuei buruz arrazoia eman zioten AEPDren epaiak**, eta, horrez gain, blokeatu egin ziren ahazteko eskubidea saihesteko, Espainiatik AEBetan geolokalizatutako bilaketak egin ahal izatea. Epaiaren arabera, ez dute zuzenbidea betetzen, eta Googlei eskatu zitzaion blokeatzeko kaltetuaren datu pertsonalen bilaketa, betiere, bilaketak Espainian egiten badira Googleen aplikatu beharreko funtzionalitate bat erabiliz; horri esker, bilatzaileak bilaketa hori AEBetan geolokalizatu dezake, bilaketa egiten ari den erabiltzailea Espainian egon arren. Audientzia Nazionalaren arabera, ez dute AEBetan ikusi ahal izatea

zentsuratu, baizik eta Espainiatik AEBetako bilaketak ikusi ahal izatea zentsuratu dute.

- ✓ [Auzitegi Konstituzionalaren Bigarren Salaren otsailaren 24ko 27/2020 Epaia](#), informazio askatasunaren eskubidea ustez urratu izanagatik emandakoa. Kasu honetan, indarkeriazko gertakari bati buruzko kazetaritza erreportaje bat zen, eta Facebookeko profil pertsonal ireki (erabiltzaile guztientzako eskuragarria dena) batetik ateratako argazki bat jarri zuten bertan. Auzitegiak sare sozialetan jarritako norbere irudiaren oinarritzko eskubideari eta irudi horiek hirugarrenek (prentsak) legez erabiltzeari buruzko epaia eman zuen. **Ez da onargarria sare sozialetatik hartutako informazioak argitaratzea berriak ilustratzeko, eraginpekoen berriazko baimenik lortzen ez bada.** Horri dagokionez, oinarritzko eskubidearen titularrak baimena eman behar du bere irudia erabiltzeko eta irudia erabiltzeko xedeak ere baimendu egin behar ditu; gainera, ez da mugagabeko baimen lotesletzat joko hasiera batean gauza edo xede zehatz baterako emandako baimena.
- ✓ Espainiako estatuari buruzkoa ez izan arren, aurreko urtean garrantzitsua izan zen [Justizia Auzitegiaren \(Sala Handia\) Epaia, 2020ko uztailaren 16koa](#); horren bidez, Ameriketako Estatu Batuetako Pribatutasun Ezkutuak emandako datu pertsonalen babes egokia aitortzen zuen Europako Batzordearen erabakia indargabetu zen. Horrek esan nahi du, betekizun berriak daudela Europar Batasunetik Ameriketako Estatu Batuetara datu pertsonalak transferitzeko.
- ✓ **Adimen Artifiziala** erabiltzearen eskubideei buruzko gatazkak auzitegietara iristen hasi dira. Adibidez, **Herbehereetako auzitegi batek** 2020ko otsailaren 5ean epai berritzaile bat eman zuen pertsona eta erakunde talde batek, besteak beste, Eskubide Zibilak Defendatzeko Plataformak, Giza Eskubideen Aldeko Herbehereetako Batzorde Juridikoak eta Kontsumitzaileen Batzorde Nazionalak, jarritako demandari erantzunez. Hala, **salatu zuten administrazioak proportzionaltasun eta gardentasun falta zuela adimen artifizialean oinarritutako aplikazio hau erabiltzean: *Systeem Risico Indicatie, SyRI*.** Tresna hori Herbehereetako udalerrietako udalek erabiltzen dute eta Gizarte Segurantzian eta Ogasunean egindako iruzurrak ebaluatzeko eta prebenitzeko baliogarria da. Aplikazioak sasiononimizatutako norbanakoei buruzko mota guztietako datu pertsonalak prozesatzen zituen, besteak beste, zorpetze datuak, aurrekari penalak, osasunekoak eta abar, eta ondoren, pertsona bakoitzaren arrisku mailari buruzko ondorioak ateratzen zituen. Arrisku maila hori unitate batek aztertzen zuen, eta behin betiko arrisku maila zehazten zuen. Epaimahaiaren arabera, **algoritmoak ez zituen proportzionaltasun eta gardentasun printzipioak errespetatzen, eta [Giza Eskubideen Europako Hitzarmenaren 8. artikulua](#) urratzen zuen.**

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

### Arartekoaren pribatutasun-politika

Arartekoak bazekien erakundeko tratamendu jardueren erregistroa eguneratu eta zehaztu behar zuela modu juridikoan babesteko Haur eta Nerabeen Kontseiluaren kanpoko jardueretatik eta Umeak eta nerabeak babesteko barne politikaren kudeaketatik eratorritako tratamendu berria, eta orokorrean, aplikatu beharreko oinarri juridikoak eta tratamendu jarduerako bestelako alderdi garrantzitsuak berrikusi behar ziren.

Horregatik, 2020ko abenduaren 14an azken aldiz [berrikusi zen tratamendu jardueren erregistroa](#), DBLOren 30. artikulua betez, eta, horrez gain, hobekuntzak egin dira, sistema eguneratua eta bermeduna mantentzea ahalbidetzen duena, interesatuen eskubideak babesteko, hain zuzen ere.

## 5. Herritarren eskubideen egoeraren balorazioa

5.1. Arartekoak, pertsonen eskubideak bermatzeko eta defendatzeko sortu den erakundea denez, ohiko eginkizunen artean, bere gain hartzen ditu [abenduaren 9ko 19/2013 Legea](#), gardentasunari, informazio publikoa eskuratzeko bideari eta gobernu onari buruzkoa, EAEko administrazio publikoetan aplikatzea zaintzeko eta kontrolatzeko ardurak, Arartekoaren erakundea sortu eta arautzeko otsailaren 27ko 3/1985 Legeak oro har esleitu dizkion eginkizunak betez.

Adostasun orokorra dago pertsonen eskubideak defendatzen dituzten erakundeek, besteak beste, Arartekoak **administrazio egokia eta herritarren eskubideen defentsa kontrolatzeko eginkizunak** ere burutu behar dituztela, herri-administrazioen jardun oro interes publikoa lortzera bideratuta egotea bermatuz, interes orokorraren berme gisa.

### 5.2. Herritarrek administrazio publikoaren harremanak izateko dituzten eskubideetan COVID-19ak izandako inpaktua

COVID-19aren hedapena benetako erronka izan da administrazio publikoentzat, eta administrazio publikoa zein bertako langileak egoera oso konplexuetan eta ezezagunetan egon dira. Hilabete hauetan, euskal administrazioek erantzuteko gaitasun egokia edo arrazoizkoa izan dute gehienetan. Horrez gain, egiaztatu da pandemiak digitalizazio prozesua bizkortu duela eta lehenengo mailako tresna bihurtu dela administrazioa ez kolapsatzeko, baina, beharrezkoa da teknologia irisgarria eta erabilerraza izatea, izan ere, erabiltzaileak izan daitezkeen pertsonak askotarikoak dira, eta pertsona horien inguruabar pertsonalak eta ekonomikoak ezberdinak izan daitezke.

**2020ko azaroaren 5eko Arartekoaren 4/2020 Gomendio Orokorraren** xedea eta edukiak 2.1 apartatuan aztertu dira, eta horren guztiaren arabera, beharrezkoa da euskal administrazio publikoek herritarrekin harremanetan egoteko bitartekoak indartzea, hala, zaugarritasun teknologikoko egoeretan dauden pertsonen eskubideak kaltetu ditzaketen egoerak saihesteko.

Ez dago zalantzarik, COVID-19aren garai honetan arrakala digitala areagotzen ari da pertsona zaugarrien eta gainerako euskal gizartearen artean; izan ere, pertsona horien etxe askotan ez dago Internet konexiorik edo bertan bizi direnek ez dituzte gutxieneko gaitasunak edo trebetasunak administrazioarekin izapide digitalak egiteko edo eskolako lanak egiteko. Beraz, gizarteratzeko borroka foku berri bat dauka deskribatutako inguruabarretan arreta eskaintzeari dagokionez; izan ere, Euskadin portzentualki gutxiago bada ere, herritar batzuk zaugarriagoak dira eta baliteke bazterketa egoerak pairatzen egotea arrakala digitala dela-eta.

**5.3.** Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legea, e-administrazioaren eta izapideak *online* egitearen aldeko apustu garbia egiten duena, onetsi ondoren, **gero eta herritar gehiagok helarazi dizkiote kexak Arartekoari, administrazioekiko izapide gero eta gehiagotan harreman digitala delako onartutako modalitate bakarra.**

Euskal administrazio publikoak digitalizatzea legezko eskakizun bat da, baina, aldi berean, premia existentzial bat ere bada, egungo garaian garapen teknologikoak gero eta protagonismo handiagoa hartuko du-eta. Hala, pandemiaren ondoren berreskuratzeko Europar Batasunaren "Next Generation EU" (NGEU) programak 750.000 milioi euroko finantza funtsa du EB berreraikitzeke, eta, bertan, trantsizio ekologikoan eta digitalean inbertsioak egingo dira.

Datozen urteetan bizkortuko den testuinguru horretan, Arartekoak adi egon behar du digitalizazio prozesu horrek euskal herritarren eskubide eta askatasunen bermeei dagokienez izan ditzakeen ondorioei dagokienez. Horregatik, hurrengo hilabeteetan argitaratuko den azterketa bat egiten hasi da Euskadin administrazio elektronikoaren ezarpenaren ezaugarriak zeintzuk diren jakiteko, eta, jakiteko ea tresna digitalak eskuratzeko arazo gehien dituzten kolektiboetan ondorio ezberdinak sortzen ari diren. Kolektibo horiek, ondorioz, zaugarriagoak dira jarduketa publikoaren digitalizazioaren aurrean, eta arreta berezia eskaini behar zaie legezko derrigortasunik ez duten eta administrazioarekin harremanetan egon behar diren pertsonen zuzendutako bitarteko elektronikoaren erabilerrazko laguntza zerbitzuei.

**5.4.** Herritarrek gero eta gehiago gauzatzen dute herri-administrazioek duten **informazioa eskuratzeko eskubidea**; horretarako, administrazioek jarrera bermatzaileak izan behar dituzte alde guztien eskubideekin. Izan ere, lehian dauden eskubide desberdinak haztatu behar dira eta informazio edo dokumentazio hori eskuratzeko ukatzen den kasuak arrazoitu.

Gehikuntza hori azaltzen dute besteak beste, Eusko Jaurlaritzak [2020ko ekainaren 16an emandako datuek](#), azken urtean informazioa eskuratzeko egindako eskariei buruzkoek (4.097 eskari izan dira).

Arartekoaren kasuan, pasa den urtean 15 eskaera egin dituzte herritarrek erakunde honen eskuetan dagoen informazio publikoa eskuratzeko. Eskaera horiek onartu egin dira eta eskatutako informazioa interesdunei helarazi zaie.





## 14. Lana eta Gizarte Segurantzza

### 1. Arloa kopurutan

2020an, guztira 35 kexa jaso dira arlo horretan. Txostena itxi zen egunean, honako hau izan zen 2019an izapidetutako kexen egoera:

GUZTIRA	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
30	13	17	-	11	1	5

### 2. Kexarik aipagarrienak

#### 2.1. COVID-19 osasun krisia

Lan-munduan eragin sakona izan du mundu mailan deklaraturako pandemiak. Hori dela eta, esparru horretan osasun krisiaren eraginak arintzeko helburuz, Euskadin birusaren lehen kutsatzeak gertatu zirenetik euskal administrazio publikoek hainbat neurri onetsi dituzte. Horiek, zenbait kasutan, ezbaian jarri dira erakunde honen aurrean.

Hala, ezbaian jarri da haien konturako langileak edo autonomoak direnentzako laguntza berezien deialdia. Pertsona horien jarduerak eten egin ziren alarma egoera adierazi zelako COVID-19ak eragindako osasun krisi egoera kudeatzeko. Laguntza horiek zenbait baldintza eskatzen dituzte, eta deialdia Lanbide Euskal Enplegu Zerbitzuko zuzendari nagusiaren [2020ko apirilaren 8ko Ebazpenaren](#) bidez argitaratu zen. Bada, alegatu zen laguntzen deialdiak ez dituela kontuan arduratzen mugatuak dituzten enpresetako langileak, ez eta beren jabetzako negozio-lokala duten pertsonak ere.

Deialdi honetan diruz lagundu daitezkeen kontzeptuak Langile Autonomoen Araubide Berezian edo, hala badagokio, Gizarte Segurantzaren edo nahitaezko mutualitate profesionalean norberaren konturako langile gisa kotizazioa ordaintzeari dagozkion kuotak dira. Negozio-lokalen errentamendua ere bai, betiere ez bada familia-etxebizitza baten parte eta ez bada lokalaren errentatzailearekin senitarteko harremanik 2. mailara arteko odolkidetasun edo ahaidetasunarekin, eta ez bada errentatzaile gisa diharduen pertsona fisiko edo juridikoaren bazkide edo partaide. Laguntza horien onuradun izan daitezke ondasun erkidegoetako eta sozietate zibiletako bazkideak, bakarkako profesionalak eta enpresariak, baldin eta dirulaguntza norbere izenean eskatzen bada.

Eusko Jaurlaritzako Enplegu eta Gizarte Politika Sailari gaiari buruzko informazioa eskatu ostean, erakunde honetan jasotako erantzunean azaltzen da ezbaian jarritako erabakien arrazoa honako hau izan dela: aurrekontu mugatua izanik, Lanbidek lehentasunak ezarri behar izan dituela. Eta, horregatik, ezohiko dirulaguntzen onuradun gisa aurreikusi ditu norbere konturako langileak edo autonomoak diren pertsona fisikoak (enpresariak eta bakarkako langileak eta ondasun erkidegoetako eta sozietate zibiletako bazkideak), maila pertsonalean erantzun behar dutenak beren ondarearekin eta negozio lokalaren alokairua ordaindu behar dutenak, modurik zuzen eta berehalakoenean sufrituko zituztelako krisiaren ondorio ekonomikoak eta, ondorioz, zailtasun gehiago izango zutelako lanpostuak mantentzeko.

Laneko adinkeriaren aurkako elkarteak (+45 activos) Arartekoari azaldu dio zein egoeratan dauden 45 urtetik gorako langabeak. Lan-merkatuan dagoen diskriminazioaz kezu dira. Izan ere, 45 urtetik gorako langabeen kolektiboak aurkeztutako hautagaitzek ez dute aurrera egiten, adinarekin lotutako aurreiritziak tarteko. Diotenez, administrazioak erabat ahaztu ditu kolektibo hori osatzen duten pertsonak, eta hala erakusten du COVID-19ak eragindako krisian zehar berentzako laguntza espezifikorik ezarri ez izanak.

Gainera, kontsulta asko aurkeztu dira estatuko gobernuak birusaren eraginari aurre egiteko hartutako ezohiko neurriei buruz. Horiei, Ararteko erakundearen esku-hartze esparruaren baitan egon ez arren, erantzun egokia eman zaie.

Horien artean nabarmendu behar dira aldi baterako enplegu-erregulazioko espedienteengatiko (ABEEE) ezohiko langabezia prestazioa eta jarduera eteteagatiko aparteko prestazioa izapidetzeko zailtasunei lotutakoak, alarma egoeraren adierazpenak kaltetutako langile autonomoei dagokienez, bai eta horiek eskuratzeko aurreikusitako baldintzekin lotutakoak ere. Horiei gehitu behar zaizkie Estatuko Enplegu Zerbitzu Publikoarekin (SEPE) eta Gizarte Segurantzaren bulegoekin harremanetan jartzeko zailtasunak, konfinamenduaren interpretazioari eragiten dieten gaiak, telelanaren exijentziak eta ezarritako familia-kontziliazioko neurriak.

## 2.2. Administrazio prozedura eta administrazioaren funtzionamendua

Aurreko urteetan bezala, atal honetan zerbitzuen funtzionamenduarekin lotutako kexak nabarmendu behar dira, bereziki enplegu-eskaeren kudeaketari eta prestakuntza-ikastaroei lotutakoak.

Enplegu-eskaeren kudeaketari dagokionez, hura berritzeari lotutako kexak errepikatu dira, eta, justifikatutako arrazoiren bat salbu, xede horretarako finkatutako moduan eta datetan egin behar da.

Prestakuntza-ikastaroei dagokienez, interesgarria da nabarmentzea herritar batek azaldu duen desadostasuna Lanbideren erabaki batekiko. Erakunde horrek erabaki zuen ez ziola gaindituko egin zuen prestakuntza-ikastaro bati zegokion ikasgai bat eta, horrenbestez, ezin izango zituela horri lotutako praktikak egin eta aprobetxamendu-ziurtagiria eskuratu. Interesdunak adierazi du ikasgaia gainditzeko beharrezko bertaratze-orduak bete ez izana dela Lanbideren erabakiaren oinarria, eta berak alegatu du osasun arrazoiengatik soilik egin zuela kale ikastarora.

Atal horren baitan azpimarratu behar da, halaber, iaz aurkeztutako kexa bat, Laneko Ikuskatzailtzak egindako salaketa baten izapidetzeari eta izapidetu ostean erakunde honek atera dituen ondorioei buruzkoa. Hala, erakunde honek ulertzen duen arren sail eskumendunak erakunde honek planteatutako kontuetako bati erantzun ez izanak Arartekoarekiko dituen betebeharren urraketa bat dakarrela, uste du kexagileari behar bezala eman zitzaioela ikuskaritzaren azken emaitzaren berri, aurrera eramandako ikuskaritza jarduera aplikatu daitekeen araudiaren epeen baitan egin zela eta interesdunak ez duela aurkeztu laneko administrazioak gauzatutako ikuskatze lanen ziurtasun falta erakusten duen frogarik.

## 3. Araudia

Txosten honen lehenengo atalean aipatu den bezala, COVID-19aren agerraldiaren hasierako fasean administrazio guztiek aplikatu dituzte gaixotasunaren hedapenari aurre egiteko eta lan-merkatuan eragin kaltegarria arintzeko neurri eraginkorrak. Horiek, funtsean, honako hiru oinarri hauei lotuta egon dira: jarduera ekonomikoa sustatzea, enplegua babestea eta langileek diru-sarrerak mantentzea.

Irismen eta garrantzia handia izanik, estatuak [martxoaren 17ko 8/2020 Errege Lege-Dekretuaren](#) bidez onetsitakoak aipatu behar dira, COVID-19aren eragin ekonomiko eta sozialari aurre egiteko premiazko neurriak. Arau horrek, besteak beste, alarma egoeraren adierazpenak kaltetutako langile autonomoei jarduera eteteagatik emandako ezohiko dirulaguntza jasotzen du, eta besteren konturako langileen aldi baterako enplegu-erregulazioko espedienteengatik (ABEEE) ezohiko langabezia laguntza ere bai.

Neurri horien artean nabarmendu behar da, halaber, laneko istripuen pareko gisa hartzea birusaren ondoriozko isolamendu egoerak edo kutsatzeak, telelanaren

ezarpena eta kontziliazioa eta lan ez-presentziala errazteko baldintzen malgutzea, umeen, adinekoen edo mendeko pertsonen zainketari dagokionez.

Euskal Autonomia Erkidegoaren baitan, kapitulu honen lehenengo atalean jada adierazi den Lanbideren laguntzaz gain, norbere konturako langileen edo autonomoen kasuan nabarmendu behar dira COVID-19tik eratorritako aldi baterako enplegu-erregulazioko espedienteek kaltetutako langileentzako ezohiko laguntzak. Hori Lanbide Euskal Enplegu Zerbitzuko zuzendari nagusiaren [2020ko uztailaren 8ko Ebazpenaren](#) bidez argitaratu zen. Horren bidez argitaratu zen COVID-19tik eratorritako aldi baterako enplegu-erregulazioko espedienteengatiko aparteko laguntzen deialdia.

Aipatu behar da, halaber, " COVID-19ak eragindako osasun krisiaren egoera kudeatzeko deklaraturako alarma egoeraren (2020ko maiatzaren 1eko EHAAn argitaratua) ondorioz jarduerak eten edo bertan behera utzi behar izan dituzten kultura arloko profesionalentzako [laguntzen deialdia](#)".

Azkenik, esanguratsua da Eusko Legebiltzarreko dagokion batzordearen aurrean berriki aurkeztu diren Eusko Jaurlaritzako Lan eta Enplegu Sailaren 2021erako aurrekontuetan, Eusko Jaurlaritzako lehendakariordeak eta Lan eta Enplegu sailburuak hurrengo urterako helburuak honela laburtu izana: ***"lan seguru baterako sarbidea eskuratzea, eskubideekin, izaera parte-hartzaile eta berdinzalearekin, eta enplegu berritzailea, txukuna eta prestakuntza egokiduna sortzen laguntzea, zerbitzu publiko eraginkorragoa izango duena."***

## 4. Herritarren eskubideen egoeraren balorazioa

Lanerako eskubidea unibertsalki aitortutako funtsezko balioa da, Europako eskubideen kartetan eta gure [Konstituzioaren](#) 35. artikuluan jasota dagoena. Honela xedatzen du: *"Espainol guztiak lan egitera behartuak daude eta baita lan aukera, profesio eta bizibide aukeramen libre batetarako ere badute eskubiderik; baita lanaren bidezko bultzapenera eta alojera nahiko batetara beraien eta familiaren beharrianetarako ere, inoiz ere sexu arrazoiatatik bereizketarik egin gabe.."*

[Giza Eskubideen Adierazpenaren](#) 23. artikulua honako hau dio: *"Pertsona orok du lan egiteko eskubidea, lana aukeratzekoa, lan-baldintza bidezkoak eta egokiak izatekoa, eta langabeziaren aurkako laguntza jasotzekoa"*. Lanerako eskubideak berekin dakar kalitatezko lanerako eskubidea, eta kolektibo zaurgarriak gizarteratzeko prekarietatea modu iraunkor eta ohikoan ezartzearen bidez lana degradatzearen aurka dago. Eta fermuki lotuta dago pertsonaren duintasunarekin; izan ere, berdintasunezko tratamendua bultzatzen duen faktorea da, inolako diskriminaziorik gabekoa, lanaren bidez ahalegintzen baikara gizarteko desberdintasunak ezabatzen. Lan duin batek berekin dakar, azken finean, segurtasuna eta egonkortasuna izatea, eta beste oinarrizko eskubide batzuk gauzatzeko baldintza da.

Hala ere, COVID-19ak eragindako osasun krisiak berekin ekarri du enpleguaren suntsiketa larria eta, ondorioz, eskubide horietako batzuk gauzatzeko ezintasuna. Hori dela eta, pandemiaren ondorioz hartzen diren neurri eta lege erreforma guztien helburua izan behar da lanerako eskubidea bermatzea, eta desberdintasun eta bazterketa mailak areagotzeko arriskua arintzera zuzenduta egon behar dira. Arreta berezia jarri behar zaie krisiak gehien kaltetu dituen kolektiboari, hau da, migratzaileei, emakumei eta gazteei, besteak beste.

Horrez gain, neurri horiek ahalegindu behar dira langileak babesten beren lanpostuetan. Bereziki garrantzitsua da hori osasun zerbitzuetan lan egiten dutenentzat, pandemia honen aurreko lehen larrialdetik eta zerbitzua ematen jarraitzen baitute, haien familientzako arrisku pertsonalak gorabehera.

Gai horrekin lotuta, [LANEK adierazi du COVID-19aren eta lan-munduaren gaineko behatokia](#), irailean argitaratua, bildutako datuetatik ondorioztatzen dela laneko orduen galerak langabeziaren eta inaktibitatearen igoera dakarrela, bereziki azken horrena. Bada, inaktibitate mailaren areagotzea da oraingo laneko krisiaren ondorio nagusietako bat, eta beharrezkoa da horri heltzea plano politikoan.

Dokumentu beraren arabera, *“Puesto que el mercado de trabajo se ha visto afectado de forma muy adversa por la pandemia en el tercer trimestre de 2020, y habida cuenta de que esos efectos adversos son susceptibles de mantenerse a lo largo del cuarto trimestre, deben adoptarse medidas de respuesta duraderas y eficaces en el plano político, a fin de afrontar cinco retos fundamentales, en particular:*

- *Armonizar y planificar las intervenciones en los planos sanitario, económico y social, en particular a la luz del reciente aumento de los casos de infección en muchos países.*
- *Velar por que las intervenciones en materia de políticas se mantengan en la justa medida y sean cada vez más eficaces y eficientes.*
- *Colmar lagunas en materia de incentivo fiscal en los países emergentes o en desarrollo, lo que requiere fomentar la solidaridad internacional y aumentar la eficacia de las medidas de incentivo fiscal que se adopten.*
- *Adaptar las medidas de apoyo en materia de políticas a los grupos vulnerables más afectados, entre ellos las mujeres, los jóvenes y los trabajadores del sector informal. Habida cuenta del amplio alcance de los efectos provocados por la pérdida de ingresos provenientes del trabajo, las medidas de apoyo para garantizar los ingresos de los grupos más afectados deberían constituir una prioridad a nivel político.*
- *Fomentar el diálogo social como mecanismo eficaz para adoptar medidas de respuesta política frente a la crisis.”*

Erakunde honetan jasotako kexei dagokienez, beste urte batzuetan bezala, jasota utzi behar da aurten ere zerbitzu publikoen funtzionamenduak eragindako arazoak sortu direla nagusiki.



## 15. Hirigintza eta lurralde antolamendua

### 1. Arloa kopurutan

Hirigintza eta lurralde antolamenduaren arloak euskal botere publikoen jardunari lotutako erreklamazioak hartzen ditu barne. Honako hauetan esku hartzen dute botere publikoek: herri eta hirietako lurralde antolamenduan, lurzoruaren hirigintza-eraldaketako prozesuetan, hura urbanizatuz eta eraikiz, eta hirigintza legeria zaindu eta babesteko lanetan.

2020an hirigintzaren eta lurralde antolamenduaren arloan jasotako kexak 82 izan dira guztira, hau da, aurkeztu diren erreklamazio guztien % 3,77. Horiek guztiak toki-erakundeekin izapidetu dira:-

Azpi-arloei erreparatzen badiegu:

- Hirigintzako diziplina ..... 46
- Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa..... 17
- Hirigintza arloko informazioa jaso ahal izatea ..... 8
- Beste alderdi batzuk ..... 5
- Lurralde antolamendua ..... 4
- Hirigintzako kudeaketa ..... 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
122	29	92	39	30	14	9

Erreklamazio gehienek erreferentzia egiten diote hirigintzako legezkotasuna babestera bideratutako ahalmen publikoak erabiltzeari, hirigintzako araudia urratzeari buruzko salaketei erantzun ez izateari. Kasu gehienetan, administrazioaren jarduerarik eza Arartekoan kexa izapidetu eta gero konpondu da. Beste kasu batzuetan, Arartekoak esku hartzeko eskaera egin da, administrazio publikoei gogorarazteko aurkeztutako salaketei erantzuteko betebeharra dutela.

Beste kexa batzuek udal administrazioen betebeharrari daude lotuta, hain zuzen ere, jabeei higiezinak edo lursailak kontserba ditzaten eskatzekoari.

## 2. Kexarik aipagarrienak

### 2.1. Hirigintzako salaketei erantzun eraginkorra emateko betebeharra

Arlo honetako jarduketa nagusiak hirigintza diziplinako botereak gauzatzeari egiten dio erreferentzia. Hala, eskumena daukaten tokiko administrazioen jarduketarik eza planteatzen den gai zehatzak aipa daitezke.

Aipatu beharra dago pertsona jakin baten kasua: [Lezoko Udalak](#) emandako erantzunik ezagatik kexatu zen. Izan ere, ez zitzaion erantzun hark jarritako salaketa bati, hirugarren bati udal lizentziarik gabe bere jabetzan eraikitako teilapea eraisteko udal errekerimendu bat betearazteko jarritakoari. Haren kexan aipatu zuen Lezoko Udalak adierazi zuela eraikuntzak ez zuela nahitaezko lizentziarik eta bateraezina dela indarrean dagoen Lezoko Hiri Plangintzaren Antolamendu Orokorrekin. Ebazpen horretan teilapea eraisteko agindua eman zen, eta obren sustatzaileari jakinarazi zitzaizkion hirigintzako araudiak nahitaezko betearazpenerako jasotzen dituen aurreikuspenak. Hirigintza diziplinan, udal administrazioek eskumena dute hirigintza antolamenduak araututako aktak kontrolatzean parte hartzeko, eta hirigintza arloko ikuskapenak eta lizentziak erabil ditzakete horretarako. Horri lotuta, [Lurzoruari eta Hirigintzari buruzko ekainaren 30eko 2/2006 Legeak](#) 204. artikuluan dio udalei dagokiela hirigintzako legezkotasuna betetzen dela zaintzea. Agerian jarri behar da ikuskatzeko, hirigintza legezkotasuna babesteko, urratutako ordena berrezartzeko eta arau haustek zigortzeko administrazio ahalen egikaritzea xedaezina eta ukaezina dela. Horretarako, agintariek eta funtzionarioek ahal horiek baliatzeko ezarritako prozedurak hasi eta izapidetu beharko dituzte, kasu bakoitzean aurreikusitako epeetan. Kexa honetan azaldutako kasuan, jasota dago Lezoko Udalaren administrazio jarduera, sustatzaileari agindu diona hilabeteko epean eraits dezan eraikitako teilapena. Dena den, kexagileak salatu duen moduan, behin administrazio egintza horretan aurreikusitako epea igaro eta zenbait hilabetetara ez dago jasota amaitu denik edo egikaritu egin denik, ebazpenean aipatutako Lurzoruari eta Hirigintzari buruzko ekainaren 30eko 2/2006 Legearen 224. artikuluko aurreikuspenei jarraituz. Hirigintza arloko salaketa batek, gai horren inguruan dagoen ekintza publikoa erabiliz, administrazio espediente izapidetzea ekarri behar du, hirigintza legediari jarraituz, eta [Herri Administrazioen Administrazio Prozedura Erkideari buruzko urriaren 1eko 39/2015 Legean](#) xedatutako arauekin bat etorrituz. Nolanahi ere, ekintza publikoa egikaritzeak berekin dakar alde interesdunei kasu bakoitzean dagozkien ekintzak eta errekurtsioak egikaritu ahal izateko aurrera eramane diren udal jarduketan berri emateko betebeharra. Horregatik guztiagatik, [Arartekoaren Ebazpenean](#), Arartekoak Lezoko Udalari gomendatzen dio ahal bezain azkar ebazteko telapea eraisteko agindua betetzeko eskatzen duen salaketa.



## 2.2. Magal bateko lur jausiengatik edo partzela bat garbitzeko udalak egindako esku hartzea

Beste kexa batek [Karrantzako Udalaren](#) jarduketarik eza mahaigaineratzen du, ez baitie erantzunik eman etxe inguruan eroritako harri handi baten ondorioz magal batek dituen egonkortasun arazoengatik jarritako salaketa batzuei. Hirigintza diziplinaren arabera, lursailen jabeek segurtasun baldintza egokietan izan behar dituzte lursailak, osasungarritasunerako, apaintasun publikorako eta pertsonentzako zein gauzetarako arriskuak saihesteko. Ahalmen hori Lurzoruari eta Hirigintzari buruzko ekainaren 30eko 2/2006 Legearen 199. artikulua ematen du, ezartzen baitu tokiko administrazioek dagozkien egikaritzeko aginduak eman behar dituztela, lurzoru eta eraikinen jabeek horiek segurtasun, osasungarritasun eta apaingarritasun publikoko egoera egokietan mantentzeko betebeharra ezartzeko. Euskal Autonomia Erkidegoko Justizia Auzitegi Nagusiak hainbat erabakitan aitortu du jabetzak hegal ezegonkor bat gorde behar duela hirigintzako betearazpen aginduen bidez. Hori da Auzitegi Nagusiaren uztailaren 13ko 2474/2017 Epaiaren eta 2014ko irailaren 16ko 430/2014 Epaiaren kasua. Aldiz, Auzitegi Gorenak ere jasotzen du (ikus otsailaren 8ko 787/2003 Epaiak) jabeak beste lursail batzuetan lur jausiak saihesteko duen betebeharra, hirigintzako legedian jasotako kontserbazio eginbeharraren ondorioz. Betebeharra objektiboa eta erreala da, eta lursailaren jabeak dagokio. Dena den, udal administrazioaren eskumena da espediente egokiaren bitartez betebeharra beteko dela bermatzea, eta, behar diren txosten teknikoak eskatu ondoren, dagozkion betearazpen aginduak ematea. Kasu honetan, administrazio onerako eskubideak berekin dakar espedientea osatzen duten egitate eta txostenekin bat etorri arrazoitu eta ebatzi beharra. Halaber, udal administrazioak kexagileari, interesduna denez, egindako jarduketan berri eman behar dio. [Arartekoaren Ebazpenak](#), 2020ko martxoaren 10ekoak, [Karrantzako Udalar](#)ari gomendatu zion berariaz erantzuteko kexagileak magalaren segurtasuna eta egonkortasuna bermatzeko eta lur jausien arriskua saihesteko eskaerari.

Beste espediente batean, auzo elkarte batek ere salatzen du [Donostiako Udalak](#) ez ziola erantzun partzela bat modu egokian kontserbatzeko agintzeko idazki bati. Kexan azaltzen denez, ez zen elkartearen uziaren inguruko inolako administrazio prozedurarik izapidetu. Arartekoaren Ebazpenak Donostiako Udalarari gomendatzen zaio berariaz eta modu arrazoituan ebatz ditzala lurzati baten osasungarritasun eta garbitasun egoera txarrarengatik aurkeztutako salaketak. Erakunde honek gogorarazi egiten du interesduna den herritar orori dagokion administrazio prozeduraren eskubidea, edo, gaia dela eta, ekintza publikoa gauzatzeko aitortpena daukatenei, hirigintzaren esparruan aurreikusita dagoen moduan. [Donostiako Udaleko Udal Ordenantzak](#), zibismoa, bide publikoa erabiltzea eta txukun edukitzea arautzekoa zein hiri paisaia babestekoak, gune pribatuetako garbiketa betebeharrak arautu izan ditu. Hala, lurzati pribatuetan osasungarritasun, higiene, segurtasun eta apaingarritasun publiko egokia mantentzeko betebeharra jabeek betetzen ez badute, udal administrazioak dauka betebeharrak hori betetzen dela bermatzeko eskumen xedaezina. Dagokion administrazio espedientearen bidez egiten da hori.

### 2.3. Hirigintzako informazioa eta agiriak eskuratzeko eskubidea

Beste kexa batzuetan, herritarrek planteatzen dute hirigintza informazioa eskuratzeko eskaerei erantzunik ez zaiela eman. Administrazioetan dagoen informazio edo dokumentazioa eskuratzeari dagokionez, Arartekoak gogorarazi egin ditu [Herri Administrazioen Administrazio Prozedura Erkideari buruzko urriaren 1eko 39/2015 Legearen 14. artikulua](#)ren eta [Gardentasunari, Informazio Publikoa Eskuratzeko Bideari eta Gobernu Onari buruzko abenduaren 9ko 19/2013 Legearen aurreikuspenak](#). Informazio publikoa eskuratzeko eskubidea administrazio horren esku dauden eta bere eginkizunak betez egin edo eskuratu diren dokumentuei aplikatu behar zaie, edozein formatu edo euskarritan daudela ere. Informaziorako eskubide horrek berekin dakar dokumentazioaren kopiak lortzeko eskubidea. Eskubide honen mugei dagokienez, abenduaren 9ko 19/2013 Legearen 18.1. artikuluan informazio eskaerak ez onartzeko hainbat arrazoi daude jasota. Auzitegi Gorenaren jurisprudentziak adierazten duenez, informazioa eskuratzeko eskubidearen legezko arauketak nahitaez garamatza zorrotz, baina ez horietara mugatuta, interpretatzera bai 19/2013 Legearen 14.1. artikuluan jasotako eskubide horren mugak bai 18.1. artikuluan informazio eskaera horiek ez onartzeko jasotako kausak. Oro har, eskubidea dago administrazio espediente batean jasotako dokumentazioa eskuratzeko, salbu eta premiazko arrazoiengatik behar bezala justifikatuta gelditzen bada beste eskubide batzuekin gatazka dagoela, adibidez, jabetza intelektualaren eskubidea edo datu pertsonalak babesteko eskubidea. Edonola ere, gehienez ere hilabeteko epean, informazioa eskuratzeko eskaerari buruz arrazoitutako ebazpena eman beharko da nahitaez, eta bertan eskatutako informazioa eman beharko da, edo eskatzaileari zehazki esan beharko zaio zergatik ez den informazio hori emango. Administrazio ebazpen horrek kontuan hartu beharko du autonomia erkidego bakoitzean eskumena duen gardentasunaren eta gobernu onaren kontseiluan erreklamazio bat jartzeko aukera. Euskal Autonomi Erkidegoaren kasuan, [Informazio Publikoaren Sarbiderako Euskal Batzordea](#) da tokiko erakunde komunaren parte diren administrazio publikoen inguruko erreklamazioak ebazteko organo eskuduna.

[2020ko ekainaren 10eko Ebazpenean](#), Arartekoak [Elantxobeko Udalari gomendatu zion](#) berriaz eta modu arrazoituan ebazteko udalerriko hainbat lokaletan irisgarritasunaren inguruko araudiaren betetze mailari buruzko dokumentazioa eskuratzeko eskaerak, [Gardentasunari, Informazio Publikoa Eskuratzeko Bideari eta Gobernu Onari buruzko abenduaren 9ko 19/2013 Legeari](#) jarraituz.

[2020ko abuztuaren 14ko Ebazpenean](#), Arartekoak [Debako Udalari gomendatu zion](#) ebazteko hirigintzako hainbat dokumentu bitarteko elektronikoen bidez eskuratzeko eskaera bat. 19/2013 Legearen 22. artikulua xedatzen du informazioa, ahal dela, elektronikoki eskuratuko dela, salbu eta hori ezinezkoa denean edo eskatzaileak berriaz beste bide bat baliatu nahi duela adierazi duenean.

2020ko irailaren 17ko Ebazpenean, Arartekoak Urretxuko Udalarari gomendatu zion ebazte zezan hirigintza espediente batean jasotako dokumentazioa eskuratzeko eskaera. Kasu horretan, udalak ahoz eman zuen eskatutako informazioa. Kasu horietan, aipatzekoa da administrazioaren funtzionamendua arautzen duten printzipioek, hala nola antiformalismoak, fede onak edo bidezko konfiantzak, aukera ematen dutela eskaerak aurreikusitako prozedura espezifikoa bideratzeko, beste formatu batzuen bidez eskatutako informazioa eskuratzeko ahalbidetzen duten formula alternatiboetara, hala nola zuzeneko komunikazioetara, bileretara edo administrazioaren eta interesdunen arteko topaketetara. Edonola ere, baliabide osagarri horiek ezin dute praktikan abenduaren 9ko 19/2013 Legearen ondoriozko eginbeharrak betetzea mugatu, batez ere espedienteko informazioa jasotzeko borondate argia adierazten duenean kexagileak.

#### 2.4. Herritarren partaidetza hirigintzako antolamenduan eta administrazio onerako eskubidean

Hainbat pertsona eta elkarte eskudunek jo dute Arartekora, hirigintzako antolamenduko erabakietan parte hartzeko duten eskubidea mahaigaineratzeko. Hirigintzako plangintza berrikusteko edo eraldatzeko ahalmena eskumenezko ahalmen bat da *-ius variandi-*, udalei dagokiena [Hirigintzari eta Lurzoruari buruzko ekainaren 30eko 2/2006 Legeari](#) jarraituz. Arau horretan ezarritako mugen barruan, organo eskudunak askatasuna du aukerako hautabideen artean interes publikoa asetzeko hoberena dela uste duena hartzeko. Kexetan mahaigaineratutako gai bat da indarrean dagoen plangintzan aldaketak egiteko eskubidea. Aldaketa horiek proposatzeko herritarren ekimenari dagokionez, garrantzitsua da Euskal Autonomia Erkidegoko Justizia Auzitegi Nagusiaren urriaren 17ko 3135/2018 Epaia, interpretatzen baitu [Hirigintzari eta Lurzoruari buruzko ekainaren 30eko 2/2006 Legeak](#) ez duela aitortzen plangintza orokorra egiteko eta aldatzeko ekimen partikularrik. Horregatik, partikularrek udalari ildo horretatik zuzentzen dizkioten eskaerak [abenduaren 12ko 4/2001 Lege Organikoan](#) xedatutako eskaera eskubidearen erabilerean barruan kokatu behar dira, eta ez plangintza formulatzeko eta onartzeko prozeduraren baitan. Edonola ere, antolamenduko ahalmen horren erabilera bateragarria izan behar da hirigintzako legedian berariaz jasotako herritarren partaidetzaren printzipioarekin. Lurzoruari eta Hirigintzari buruzko ekainaren 30eko 2/2006 Legearen 8.1 artikuluan berariaz adierazten da hirigintza antolamendua formulatu eta izapidetu egin behar dela, herritarren parte-hartzea erraztuz, edozein dela ere haren forma. Herritarren parte-hartzeak berekin dakar administrazio publikoek, eztabaida prozesu osoan zehar, hau da, formulatzen direnetik behin betiko onartzen diren arte, parte hartzeko eskubide moduko batzuk bermatu behar dituztela, hala nola interesdun gisa agertzeko eskubidea, dagoen informazioa eskuratzeko eskubidea edo honako hauek aurkezteko eskubidea: formulatzeko proposamenak, aurrera egiteko iradokizunak, plana izapidetzen ari den bitartean egiten diren alegazioak eta antolamendu planen administrazio izapidetzearen prozedurari amaiera ematen dioten ebazpenen aurkako errekurtsoak. Herritarren parte-hartzearen printzipio hori interesa duen publikoak hirigintza antolamenduan proposamen zehatzak planteatzeko duen eskubidean zehaztu behar

da, udal organo eskudunak erabaki bat hartu dezan, eskumenez, prozedura arauetan aurreikusitakoaren arabera plan orokor bat formulatzearen inguruan. Administrazio publikoaren betebeharrak berekin dakar egindako proposamenak banan-banan aztertzea, behar bezala baloratu ahal izateko, hala, aurkeztutako proposamenari erantzun zehatza, koherentea eta arrazoitua emanez. Erantzunaren arrazoiak ezagutzearen garrantzia zuzenean lotuta dago administrazio ona izateko eskubidearekin; izan ere, lehen azaldu den bezala, administrazioak interesdunen parte-hartze egokia bermatu behar du, hartu beharreko erabakia behar bezala arrazoitu behar du eta egindako eskaera berariaz ebatzi behar du.

Beste keza batean, herritar batek adierazi zuen zaila zela bere udalerriko Hiri Antolamenduko Plan Orokorren berrikuspena izapidetzeko hirigintzako dokumentuetan erabilitako terminologia ulertzea. Kasu horretan, Arartekoak gogorarazi du herritarren parte-hartzearen printzipioak bermatu behar duen beste elementuetako bat dela administrazio jardueren ulergarritasunaren printzipioa. Printzipio hori [Sektore Publikoaren Araubide Juridikoaren urriaren 1eko 40/2015 Legearen 3.1 artikuluan](#) jasotako sinpletasun, argitasun eta hurbiltasun printzipioetatik eratortzen da. Ulergarritasun printzipio horrek eduki bikoitza du. Alde batetik, administrazioak landutako testuak ulertzeko eskubidea dakar, eta, horiek gauzatzeko, herritarrei beren eskubideak erabiltzen laguntzeko betebeharrak jarri behar dira, [Administrazio Publikoaren Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legearen 13. artikuluan](#) adierazten den bezala. Bestetik, administrazioak herritarrekin modu ulergarrian komunikatu behar du, sinpletasun, argitasun eta hurbiltasun printzipioak aitortzen duen moduan. Ulergarritasun edo argitasun betebeharrak hori zehaztea [39/2015 Legearen 129. artikuluan](#) jasotako erregulazio onaren printzipioen barruan egon daiteke. Xedapen horrek ezartzen du xedapen orokorrak, hala nola hirigintza antolamenduko planak, gainerako ordenamendu juridikoarekin koherentziaz egin behar direla, izapidetze eta onarpen prozesu osoan *"ezagutu eta uler daitezen"*, herritarren parte-hartzea benetakoa eta eraginkorra izan dadin.

## 2.5. Dauden eraikinen irisgarritasuna hobetzea

Arartekoak keza bat izapidetu du, zeinean pertsona batek zalantzan jartzen dituen lehendik zegoen eraikin batean igogailu bat jartzeko hirigintza lizentzia emateko udal izapideak, proiekturako hura jartzeko partzela publiko bat okupatzea baimendu behar denean. Arartekoak gogorarazi du hirigintza diziplinako udal eskumenak mugatu egin behar direla aurreko kontsulten eta dagokion obra lizentziaren xede izan diren sustatzaileen jarduketak kontrolatzera. Lizentzien hirigintzako kontrolak ez du aukerarik ematen horiek emateko irizpidea aurkeztutako proiektuarekin higiezinako jabeekideek duten adostasunean oinarritzea. Lizentziak araututako egintzak dira, eta horien gainean udalak ez du eskumen tarterik. Lizentzien helburua da egiaztatzea obrek hirigintzako legeria eta udalerriko hiri antolamenduko plan orokorra betetzen dituztela, hau da, hirigintza arloko legezketasuna kontrolatzea. Zehaztu beharra dago, arauen arabera, hirigintza arloko legezketasuna betetzeko, ezinbestekoa dela irisgarritasun araudia

betetzea, kasu honetan [Irisgarritasuna Sustatzekoa abenduaren 4ko 20/1997 Legea](#) eta [apirilaren 11ko 68/2000 Dekretua](#), Hiri inguruneen, espazio publikoen, eraikinen eta informazio eta komunikazioko sistemen irisgarritasun baldintzei buruzko arau teknikoak onartzen dituena. Oztopo arkitektonikoak dituzten eraikinetan irisgarritasun arazoa konpontzeko aukerari dagokionez, Arartekoak aurreko batzuetan iritzi izan dio neurri horiek dakartzaten hirigintza arazoak direla eta, haztatu beharra dagoela, batetik, hiri partzelak behar bezala antolatzeari dagokionez dagoen interes publikoa, eta, bestetik, eraikinen irisgarritasunari bide emateari dagokionez gizarteak duen interesa. [Otsailaren 5eko 2/2013 Gomendio Orokorrean](#), arkitektura oztopoak dituzten egoitza eraikin kolektiboetan irisgarritasun unibertsala bermatzeko beharrari buruzkoan, Arartekoak planteatu zuen udalek udal ordenantza bidez arautu behar dutela arkitektura oztopoak dituzten egoitza eraikin kolektiboetan irisgarritasun unibertsala bermatu beharra. Xedapen orokor batean islatutako irizpide objektibo batzuk ez daudenez, gatazkak sortu dira higiezin jabeen artean, espazio pribatu edo publikoetan igogailu proiektu bat egitearen inguruan. Halaber, Arartekoak zenbait kasu azaldu zituen, kexan planteatutakoa bezalakoa, zeintzuetan behin jabeen erkidego batek igogailu bat jartzea erabakitakoan arazoak sortu daitezkeen haren kokapena erabakitzeko. Batzuetan, instalatzeko aukera egingarri bakarrak eraikineko espazio itxiak erabiltzea, partzela pribatuko espazio libreak erabiltzea eta espazio publikoak erabiltzea. Neurri horiek dakarten hirigintza arazoa da hiri lurzatiak egoki antolatzeko interes publikoaren eta eraikinen irisgarritasuna erraztea eskatzen duen interes soziala haztatzea. Administrazioak baloratu behar du erabilera publikoko guneak estutu eta eraikinen itxura eta estetika aldatzen duten espazioak okupatzea noiz den bideragarri. Erabilgarritasun publiko eta interes sozial horrek aukera ematen dute espazio publikoa desafektatzeko igogailua jartzeko eta jabe mugakideen erkidegoetara eskualdatzeko. Dena den, ezingo litzateke interes publikoa mantendu baldin eta igogailua partzela pribatuan jartzea posible bada teknikoki eta ekonomikoki. Proposamenak oztopoak kentzeko interesetik harago eraikigarritasuna handituz edo barruko espazioak hobetuz edo handituz ondasun etekinen bat eskuratzera bideratua daudenean ere ez. Horietako gai batzuk araututa daude [Lurzoruaren eta Hiri Birgaitzearen Legearen Testu Bategina onartzen duen urriaren 30eko 7/2015 Legegintzako Errege Dekretuan](#). Arartekoak dagokien tokiko administrazioei gogorarazi die egokia dela eraikuntzako udal ordenantzetan zenbait irizpide tekniko ezartzea lehendik dauden eraikinetan igogailuak jartzeko, espazio publikoak okupatzeko aukera emango dutenak espedientean behar bezala justifikatzen denean beste edozein irtenbide ez dela bideragarria, teknikoki edo ekonomikoki, baldin eta behar bezala bermatzen bada espazio publikoen, zuzkiduren eta jabari publikoko gainerako elementuen funtzionaltasuna.

### 3. Arau- eta gizarte-testuingurua

Aipatu beharra dago Eusko Jaurlaritzaren [martxoaren 24ko 46/2020 Dekretua](#), lurraldeko antolamendu planak eta hirigintzako antolamenduaren beste tresna batzuk onartzeko prozedurak arautzen dituena. Xedapen horren asmoa da hirigintza

prozeduretan txertatzea ingurumen ebaluazioaren prozesua, [2014ko apirilaren 16ko 2014/52/EB Zuzentarauari](#) jarraituz eta [Ingurumen Ebaluazioari buruzko abenduaren 9ko 21/2013 Legea](#) aldatzen duen [abenduaren 5eko 9/2018 Legean](#) xedatutakoaren arabera. [46/2020 Dekretuak](#) bereizi egiten ditu ingurumen ebaluazio estrategikoa behar duten planak eta "hirigintzako antolamenduaren gainerako tresnak" (xehetasunen azterlanak, hirigintzako eta eraikuntzako ordenantzak eta babes katalogoak). Dekretu horrek argudiatzen duenez, azken horiek ez dute plan izaera, eta, horregatik, ez daude aipatutako ingurumen ebaluazio estrategikoaren mendean. Erakunde honek hirigintzako antolamenduaren ingurumen ebaluazio estrategikoari buruz duen iritzia aurretik ere azaldu izan da beste ebazpen batzuetan, esaterako, [Arartekoaren 2017ko urriaren 17ko Ebazpen](#)ean, zeinean Eusko Jaurlaritzaren Ingurumen, Lurralde Plangintza eta Etxebizitza Sailari iradoki zitzaion susta zezan ingurumen ebaluazioaren inguruko legedia betetzea hirigintzako antolamendu planen izapideetan. Halaber, dekretu horrek, besteak beste, hirigintzako plangintza onartzeko isiltasun administratiboaren eragina era jorratzen du.

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

Ekintza plan honetan jasotako ekimenek lotura zuzena dute ingurumen arloko planean sartutakoekin, bereziki ingurumenaren eremuan jarduten duten elkarrekin izandako bilerei dagokienez.

### 4.1. Bilerak elkarte eta erakundeekin

Arartekoa harremanetan egon da etengabe kultura ondarea babesteko interesa duten hainbat elkarrekin, ondare historiko eraikia babestearen inguruko arazoak helarazte eta hirigintza eta kultura araudia betetzen dela kontrolatze aldera.

### 4.2. Bestelako jarduerak. Jardunaldiak eta ikastaroak

Arartekoko ordezkari batek parte hartu du [Euskal Herriko Arkitektoen Elkargo Ofizialaren](#) Gipuzkoako ordezkariak antolatutako hiria berroneratzeari buruzko parte-hartze izaerako prozesuan. Bada, hainbat proposamen egin ziren ondare arkitektonikoan esku hartzeko gida bat egiteari buruz.

## 5. Herritarren eskubideen egoeraren balorazioa

- Arartekoak oraindik ere adierazten du udal administrazioek betebeharrak xedaezin eta ukaezina dutela hirigintza diziplinako eskumenak erabiltzeko. Kasu horietan, agintari eta funtzionarioak behartuta daude [Lurzoruari eta Hirigintzari buruzko ekainaren 30eko 2/2006 Legeak](#) jasotako ahalmen horiek gauzatze aldera

ezarritako prozedurak abiaraztera eta izapidetzera, kasuan-kasuan aurreikusitako epean. Hirigintzako salaketen kasuan, udal administrazioek horiek dagokien administrazio espedientearen barruan izapidetzeko duten betebeharra nabarmendu behar da. Ekintza publikoa gauzatzeak alde interesdunei jakinarazi beharra dakar udalaren esku-hartzea artxibatu dela, kasu bakoitzean dagozkion ekintzak eta baliabideak erabili ahal izateko. Lursail partikularren kontserbazio txarraren inguruko salaketen kasuan, udal administrazioak eskumen xedaezina du lursail pribatuen osasungarritasun, higiene, segurtasun eta apaintura publikoko beharrezko baldintzak betearazten direla bermatzeko, Lurzoruari eta Hirigintzari buruzko ekainaren 30eko 2/2006 Legean aurreikusitako dagokion administrazio espedientearen bidez.

- Arartekoak hainbat ebazpen eman ditu, hirigintzako espedienteetan jasotako dokumentazioa eskuratzeko eskubidea gogorazi behar izan dutenak. Dokumentazioa eskuratzeko eskubidea arau orokorra da, premiazko arrazoiengatik behar bezala justifikatuta ez badago beste eskubide batzuekin gatazka dagoela, esaterako, datu pertsonalak babestekoarekin. Eskaera bat edukitzean, ezinbestekoa da eskaera gehienez ere hilabeteko epearen barruan modu justifikatuan ebaztea. Ebazpenak eskatutako informazioa eman behar du, edo, bestela, eskatzaileari hura ez emateko arrazoi zehatzak helarazi behar dizkio. Administrazio ebazpen horrek kontuan hartu behar du [Informazio Publikorako Sarbiderako Euskal Batzorde](#)an erreklamazio bat jartzeko aukera.
- Arartekoak errepikatu du herritarren partaidetzaren printzipioa, Lurzoruari eta Hirigintzari buruzko ekainaren 30eko 2/2006 Legearen 8. artikuluan jasotakoa, zehaztu egin beharra dagoela interesdunek hirigintza antolamenduaren inguruan proposamen zehatzak egiteko eskubidean, udal organo eskudunak horiek txertatzeko aukera izan dezan. Administrazio publikoaren betebeharrak berekin dakar egindako proposamenak banan-banan aztertzea, behar bezala baloratu ahal izateko, hala, aurkeztutako proposamenari erantzun zehatza, koherentea eta arrazoitua emanaz. Partaidetzarako eskubideak berekin dakar ere hirigintzako dokumentuetako kontzeptuak argi eta koherentziaz azaltzeko. Ulergarritasun printzipioak berekin dakar herritarrek eskubidea dutela administrazioak egindako testuak ulertzen laguntza izateko, eta administrazioak betebeharra duela herritarrekin era ulergarrian komunikatzeko.





## 16. Etxebizitza

### 1. Arloa kopurutan

2019an, atzera botatako edo beste defentsa erakundeetara igorritako keak alde batera utziz gero, Etxebizitza arloan 133 espediente kudeatu dira, hau da, Arartekoaren erakundeak izapidetutako guztien %6,12. Dagokien administrazioen arabera, honela banatu daitezke espediente horiek:

- Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorra (Eusko Jaurlaritza)..... 94
- Tokiko Administrazioa..... 25

Bestalde, gaia kontuan izanez gero, honela banatu dira:

- Etxebizitzarako sarbidea: premia frogatzea eta esleitzeko prozedura ..... 43
- Etxebizitza babestuen alokairua ..... 32
- Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa..... 25
- Beste alderdi batzuk ..... 23
- Etxebizitza erosi eta birgaitzeko laguntzak ..... 4
- Kalteak etxebizitza babestuetan eraikitze akatsengatik ..... 4
- Herritarren eskubideak ..... 2

2019an kudeatutako erreklamazioen tramitazio xehetasunari dagokionez, dela 2019an jasotakoak dela 2019ko 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
201	76	124	39	43	22	20

2020 urte honetako gertakizun nagusia mundu-mailan gertatu den koronabirusaren agerraldi berria (SARS-CoV-2) izan da. Koronabirus honek COVID-19 izena hartu du, kontuan hartuta gaixotasuna eragin duen agentea –*coronaviridae* familiako birusa—, eta gaixotasunaren koadro klinikoari lotuta dago.

Beraz, ukaezina da Euskal Autonomia Erkidegoan etxebizitza-politika publikoen arloan 2020rako ezarri diren neurriak hartzeko orduan izan duen garrantzia eta eragina.

Hain zuzen ere, pandemia egoera honetan, non herritarren mugikortasuna eta zirkulazio librea murrizten dituzten neurriak hartu baitiren, etxebizitzak ezinbesteko garrantzia hartu du birusaren aurkako defentsan. Hala, Leilani Farhak, Nazio Batuen Erakundearen orduko etxebizitza egokiari buruzko kontalari bereziak, adierazi zuen etxebizitza *“[koronabirusaren aurkako lehen defentsa-lerroa](#)”* bihurtu zela.

Horrenbestez, testuinguru berri horrek, igarotako ekitaldiekin alderatuta, herritarrek erakunde honetako etxebizitza arloari kexa edo kontsulta gisa helarazi dizkien gaien kasuistika berri bat sortu du. Horretaz gain, babes publikoko etxebizitza baten beharrak eta hori eskuratzeko baldintzek, beste urte batez, erreklamazio kopururik handiena sortu dute. Era berean, errentarien eta administrazio eta erakunde publiko errentatzaileen arteko eztabaidek ere, beste behin, erreklamazio ugari eragin dituzte.

Jasotako kexen izapidetze egoerari dagokionez, nabarmendu behar da Arartekoak aurreko administrazio eta erakunde publikoei zuzendu dizkien gomendio eta iradokizun gehienek onarpen maila egokia izan dutela.

Oro har, arlo horretan diharduten administrazioek modu onargarrian bete dute Arartekoarekin elkarlanean aritzeko betebeharra. Hala ere, batzuetan, erakunde honek bere lana egiteko oztopoak topatzen ditu oraindik. Arazo ugariak erantzunak bidaltzean izaten diren atzerapenetatik datoz, eta, gainera, erantzun horiek batzuetan ez dira nahikoak.

Ildo horretatik, Arartekoak gogorarazten du bere eskaeretan azaltzen diren kontuei epean ez erantzutea edo erantzun eskasak ematea oztopo handia dela legez esleitutako eginkizunak behar bezala betetzeko; gainera, horrek modu larrian kaltetzen ditu erakunde honetara jotzen duten pertsonen eskubideak.

Nolanahi ere, bidezkoa da azpimarratzea bai Eusko Jaurlaritzako Ingurumen, Lurralde Plangintza eta Etxebizitza Sailak, bai egungo [Lurralde Plangintza](#), [Etxebizitza](#) eta [Garraio Sailak](#) 2020an egin duten ahalegina herritarren erreklamazioei eta Arartekotik datozen eskaerei erantzuteko.

## 2. Kexarik aipagarrienak

Aurreko urteetan bezala, etxebizitza arloa osatzen duten gaien sailkapena kontuan hartuta, herritarren erreklamazioetan azaldu diren kontu nagusiak aztertuko dira.

## 2.1. Etxebizitzarako sarbidea: premia frogatzea eta esleitzeko prozedura

Aurten, aurreko urteetan bezala, behin eta berriz azaldu dira honako honi buruzko kekek eta kontsultak: urgentziaz babes publikoko etxebizitza bat alokairu erregimenean behar dutela, eta Eusko Jaurlaritzako, Lurralde Plangintza, Etxebizitza eta Garraio Sailak ez diela behar bezala erantzuten haien eskaerei.

Kexa-idazkietan, kexagileek agerian utzi dute "Etxebide" Etxebizitza Babestuen Eskatzaileen Erregistroan izena emanda urte asko eraman arren, ez zaiela etxebizitzarik esleitu, eta, diru-sarrera txikiak dituztenez, ezin dituztela alokairu pribatuko prezioak ordaindu

Hain zuzen ere, erakundeko etxebizitza arloak, [Arartekoaren 2020ko azaroaren 12ko Ebazpenaren](#) bidez, babes publikoko etxebizitza eskuratzeko zailtasunak aztertu ditu. Zehazki, kasu horretan, kexagileak adierazi zuen 21 urtez "Etxebide" etxebizitza babestuen eskatzaileen erregistroan inskribatuta egon ondoren, ez sailak ez Alokabide sozietate publikoak ez ziotela etxebizitzarik adjudikatu. Etxebizitza berehala eskuratzeko premia herritarrek kexa moduan helarazi diete Bilboko Udaleko Etxebizitza Arloari atxikitako Tokiko Erakunde Autonomoari eta Etxegintzari (Donostiako Etxegintza Enpresa Erakunde Publikoari).

Ildo horretatik, Arartekoa arduratuta dago babes publikoko etxebizitzaren eskatzaile kopuruaren igoerarekin. Izan ere, [Etxebizitzaren Euskal Behatokiak 2020ko abenduan egindako txostenaren](#) arabera, 6.613 pertsona gehiagok eman dute izena aurten erregistro horretan eta guztira 76.792 inskripzio egin dira. Horietatik, 59.965ek alokairuko etxebizitza bat eskatzen dute Euskal Autonomia Erkidegoan. Horrek esan nahi du, babes publikoko etxebizitza alokatzeko eskaerek guztizkoaren % 78 osatzen dutela.

Horretaz gain, Etxebizitzaren Euskal Behatokiak 2020ko irailean egindako [txostenaren](#) arabera, 2019an, alokairu parke babestua 23.594 etxebizitzek osatzen zuten.

Datu horrek agerian uzten du administrazio publikoen eskutan dauden etxebizitza publikoen kopurua askoz ere txikiagoa da herritarrek behar dituzten etxebizitzaren kopurua baino.

Hori horrela, 2020an, Arartekoaren etxebizitza arloak hainbat erreklamazio jaso ditu, eta, egiaztaturiko zaurgarritasun egoera bereziak direla eta, hainbat udaletako gizarte zerbitzuek etxebizitzaren ezohiko adjudikazioa proposatzea erabaki dute.

Atal jakin honetan, Arartekoak [Ortuellako Udalak](#) pandemia bete-betean egin duen jarduna azpimarratu nahi du. Zehazki, [Arartekoaren 2020ko ekainaren 29ko Ebazpenaren](#) hizpide izan zen erreklamazioan, erakundeak bi adingabek osaturiko familia baten premia larriko egoera aztertu zuen. Familia hori, udalerriko poligono batean aparkatuta zegoen bere jabetzako ibilgailu batean bizi behar izan zen.

Azaldutako egitateak ikusita eta Arartekoak hainbat jarduketa egin ondoren, Ortuellako Udalak, azkenean, babes publikoko etxebizitza bat adjudikatzeko prozedura arruntetik salbuetsi zuen familia eta etxebizitza duin eta egoki bat adjudikatu zion, horrelako etxebizitza bat legez okupatzeko eskubide subjektiboa bermatze aldera.

Hala ere, udal gizarte zerbitzuek behin baino gehiagotan gomendatu izan diote Eusko Jaurlaritzako Etxebizitza Sailburuordetzari zuzenean adjudikatu dezala etxebizitza bat, baina kasu guztietan ez dute lortu.

Hain zuzen ere, [Arartekoaren 2020ko maiatzaren 7ko Ebazpenean](#) Eusko Jaurlaritzaren Etxebizitza sailburuordeak familia bat babes publikoko etxebizitza bat adjudikatzeko prozeduratik salbuetsi izana aztertu da. Familia horretan, bizikidetzaren unitatea osatzen zuten hiru adingabeetatik bik ibiltzea eragozten zien endekapenezko gaixotasun larri bat zuten.

Laburbilduz, Arartekora bidalitako kexa idazkiak agerian utzi zituen familiak oinarrizko egunerokotasuneko zereginak gauzatzeko zituen zailtasunak, besteak beste, seme-alaben garbitasuna egiteko. Izan ere, jakinarazi zuten, etxeko korridorearen eta komunaren tamaina zirela-eta, udal kiroldegian dutxatu behar zirela.

Horregatik, kexagileak, [Gure Señeak](#) elkartearen aholkuei jarraituz eskari bat egin zuen, eta horren xedea da gaixotasun arraroak eta desgaitasun egoera bereziak dituzten umeen bizi kalitatea hobetzea, eta, horregatik joan zen udaleko gizarte zerbitzuetara laguntza bila. Era berean, oinarrizko gizarte zerbitzuek txostena egin zuten, eta bertan gomendatu zuten etxebizitza duin eta egoki bat adjudikatzea familia horrentzat. Nolanahi ere, etxebizitza sailburuordeak eskaera ukatu zuen.

Azkenean, sailak ez zuen onartu ukapen hori berrikustea gomendatzen zuen Arartekoaren ebazpena.

Alokairu araubidean babes publikoko etxebizitza bat adjudikatzeko zailtasunei dagokienez, Arartekoak ikusi du, kexa askotan titularrek etxebizitza duin eta egokia legez okupatzeko eskubide subjektiboa aitortua izan arren, eskubide hori ez dutela eraginkortasunez bete, hau da, ez zaiela etxebizitza bat esleitu.

Gauzak horrela, erakunde honek 2020. urtean jaso dituen kexen eta kontsulten kopuruak konstante bat adierazten du babes publikoko etxebizitza alokairu araubidean eskuratzeko premiaren planteamenduan. Hori guztia dela eta, Arartekoak jakin badaki etxebizitza duin eta egokia legez okupatzeko eskubide subjektiboa behar bezala betetzeko, herritarren eskari horrekin bat datorren ahalegina egin behar dela.

Egoera horri dagokionez, komeni da [Etxebizitzari buruzko ekainaren 18ko 3/2015 Legearen](#) 7.4 artikulua aipatzea. Artikuluak ezartzen duenez, Eusko Jaurlaritzak eta administrazio publikoek etxebizitza arloan eskura dituzten baliabideak batez ere

alokairu araubideko etxebizitzak sustatzera bideratu behar dituzte, kolektibo behartsuenei begira. Horrela, artikulua araber, birgaitze lanak egitera bideratutako baliabideak salbu, etxebizitza arloko baliabideen % 80 alokairuaren inguruko politketara bideratu behar da. Gainera, ehuneko hori % 100era igoko da 2020ra arte, lege beraren laugarren azken xedapenarekin bat.

Bukatzeko, betekizunak egiaztatzeari eta adjudikazio prozedurari buruz adierazitako gai zehatzei dagokienez, Arartekoak egitatez banandutako pertsonen edo dibortzio izapidetzeak egiten ari direnek "Etxebide" babes ofizialeko etxebizitzaren eskatzaileen erregistroan elkarbizitza unitate independente gisa izena emateko eta babes publikoko etxebizitza baten adjudikazioan parte hartu ahal izateko izan ohi dituzten zailtasunak azpimarratu nahi ditu.

Inguruabar horietarako sarbide betekizunak [2020ko Arartekoaren ekainaren 3ko, ekainaren 12ko](#) eta [urriaren 27ko ebazpenetan](#) aztertu ziren.

Hain zuzen ere, Arartekoak egiaztatu du sailak banantzeari edo dibortzioari buruzko behin betiko ebazpena aurkezteko eskatzen duela, edo, adingabeak ardurapean izanez gero, dagokion hitzarmen arauemailea berresteko, erregistroan banakako inskripzioa errazte aldera.

Hala ere, bikote lotura haustea erabakitzen denetik gauzatzen denera arte, sailak banaka inskribatzea eragozten duen aldi bat igarotzen da, nahiz eta lotura hautsi dela egiaztatzen duen dokumentazioa aurkeztu. Adibide gisa, Arartekoak egiaztatu du, sailak ez duela inskribatzeko baliozkotzat jotzen indarrean dagoen errentamendu kontratu bat entregatzea, erroldatze bereizia egiaztatzea edo ezkontza desegiteko izapide judizialak hasi direla egiaztatzea.

Era berean, erakunde honek egiaztatu du sail honek ere ez dituela onartzen egoitza judizialean ezkontza eraginkorki desegin arte gerta daitezkeen luzamenduak.

Hala ere, bitartean, etxebizitza babestuen eskatzaileen erregistroak bertan inskribatutako pertsonen benetako etxebizitza premiekin bat ez datorren errealitate desberdina erakusten du. Horrez gain, banatzeko izapideak hasten direnetik behin betiko epaia edo gurasoen eta seme-alaben arteko neurriak ezartzen diren arte, nahi ez diren egoerak gerta daitezke, eta gertatzen dira, etxebizitza babestuen eskatzaile gisa batera inskribatzea nahitaezkoa delako, nahiz eta bi pertsonen artean lotura ziurrik ez egon.

Horregatik guztiagatik, Arartekoak, aurretik aipatutako ebazpenen bitartez, sailari proposatu zion aldi baterako banakako inskripzioen egoera iragankorrak aplikatzea ezkontza-hausturen edo antzeko hausturen ondoren, lotura desegiteko jarduketak hasi izana behar bezala justifikatzen den kasuetan eta gurasoen eta seme-alaben arteko neurriak ezartzeko epaiak edo ebazpenak behin betiko lortu arte.

Horrela, erregistroak kolektibo horren etxebizitza beharrezan jakinen egiazko emaitza erakutsiko luke.

Arartekoak gogoetak egin arren, sailak ez du onartu Arartekoak egindako azterketa eta analisi proposamena.

Azkenik, "Etxebide" etxebizitza babestuen eskatzaileen erregistroan izena emateko eskatzen diren betekizun batzuk betetzea salbuesteari buruz, Arartekoak [Arartekoaren 2020ko ekainaren 29ko ebazpena](#) aipatu nahi du.

Izapidetutako kexan aipatzen zen, genero indarkeriaren biktima izatearen egiaztagiria, indarrean dagoen babes agindua eta aitortutako % 57ko desgaitasuna duen kexagileari inskripzio eskaria ukatu zitzaioela, Bizkaiko Etxebizitzako Lurralde Ordezkaritzak adierazi zuelako ez zuela behar bezala egiaztatu etxebizitza falta izanaren betekizuna, izan ere, aldi batean higiezina partekatzen egon zen bere bikotekide ohi eta erasotzailearekin.

Ukatze horrekin, gainera, Lanbidek diru-sarrerak bermatzeko errenta eta etxebizitzarako prestazio osagarria iraungi zizkion eta 3.803,33 euroko zenbatekoa itzultzeko betebeharra aitortu zion, behar ez bezala jasotako prestazioen kontzeptuan.

Arartekoaren ustez, bere erasotzailearekin etxebizitza berean bizitzeko ezintasun materiala zuzen egiaztatu zuen ezarritako babes neurriak aurkeztuta. Azken finean, ezkontza-etxebizitza hori erabiltzeko ezintasunak, modu materialean egiaztatzen zuen etxebizitza faltaren betekizuna betetzen zuela. Izan ere, kexagileak aurkeztutako dokumentazioaren bidez egiaztatu zen ezkontza-etxebizitza ez zen beste etxebizitza baterako alokairu kontratua formalizatu zuela. Horregatik guztiagatik, Arartekoak eskatu zuen indargabetzeko "Etxebide" etxebizitza babestuen eskatzaileen erregistroan emandako baja.

Inguruabar espezifikoak aztertu ondoren, sailak emandako erantzunean Arartekoak egindako oharrak aintzat hartu zituzten eta kexagilea ezkontza-etxebizitzatik kanpoko beste etxe batean bizi izan zen denboran zehar etxebizitza babestuen eskatzaile gisa altan emateko ebazpena eman zuten. Ondorioz, kexagileak behar ez bezala jasotako zenbatekoak itzultzeko betebeharra indargabetu egin zen.

## **2.2. Etxebizitza babestuaren alokairua**

Aurten (2020. urtean) aurreko urteetan bezala, batez ere errentarien eta administrazio eta erakunde publiko errentatzaileen arteko eztabaidek eragin dituzte Arartekoaren erakundeak etxebizitza arloan izapidetu dituen kexa ugari.

Hala, berriz ere azaldu dira aldean artean sortzen diren desadostasunak, etxebizitzako konponketak eta ordaindutako zenbatekoak egotzi izanagatik sortutakoak, hain zuzen ere. [Hiri Errentamenduei buruzko azaroaren 24ko 29/1994 Legearen](#) 21.1 artikulua, oro har, errentatzaileari ezartzen dio etxebizitzako konponketak egiteko betebeharra. Arartekoaren iritziz, hori Kode

Zibilaren 1554.2 artikuluan agindutako arau orokorren zehaztapena da. Hain zuzen, aipatu legearen 21.1 artikulua ezartzen du, oro har, errentatzaileak egin behar dituela *“etxebizitzan beharrezko diren konponketa guztiak, hitzartutako erabileraren bizigarritasun-baldintzak gordetzeko”*. Laburbilduz, esan daiteke Hiri Errentamenduei buruzko Legearen 21. artikulua aipatzen dituen konponketak direla errentan dagoen etxebizitzan gertatutako narriadurak edo kalteak konpontzeko helburua duten obrak edo lanak. Hau da, etxebizitza erabiltzeko moduan mantentzeko ezinbestean egin behar direnak; haiek egiteko beharra izan daiteke denbora igarotzearen ondorioa, gauzen berezko higaduraren ondorioa, errentamendu kontratua hitzartutakoaren arabera erabilerara egokiaren ondorioa, edo ustekabeek edo halabeharrek eragindako gertaeren ondorioa, eta barne hartzen dituzte etxebizitzako elementuren bat konpontzea, berritzea edo ordeztea eskatzen duten kasuak. Azken batean, egin beharreko konponketak dira etxeaz gozatzeko ezinbestekoak direnak.

Arartekoaren iritziz, errentariari ezartzen bazaio kontratua amaitzean etxebizitza jaso zuen bezalaxe itzultzeko betebeharra, bidezkoa da errentatzaileari ezartzea kontratuaren indarraldian zehar etxea hitzartutako erabilerarako egoera egokietan mantentzeko beharrezkoak diren konponketak egiteko betebeharra.

Gai hori [Arartekoaren 2019ko apirilaren 15eko ebazpenean](#) azaldu zen; ebazpen hori, azkenean onartu egin zuen sailak 2020ko otsailaren 17an, eta, ondorioz, errentariari 138,05 euro itzuli zitzaizkion alokairu araubideko babes publikoko etxebizitza bateko hozkailuaren konponketa kontzeptuan.

Aurten, berriz ere, erakunde honek azpimarratu egin nahi du [Alokabide](#) sozietate publikoak emandako laguntza; izan ere, babes publikoko etxebizitzan eta “Bizigune” Etxebizitza Hutsen Programako etxebizitzan errentariak aurkeztutako desadostasun asko modu egokian konpontzen lagundu du.

Hala ere, babes publikoko etxebizitza errentan hartu zuten baina, era berean, etxebizitzak familia unitateko kide bakoitzeko 15 m<sup>2</sup>-ko ratioa betetzen ez zuenez, etxebizitza duin, egoki eta ekonomikoki eskuragarria izateko eskubide subjektiboa izan ez duten pertsonen kexek ere aipamen berezia merezi dute aurten.

Arartekoak aurreko urteetako txostenetan ohartarazi zuenez, geroz eta handiagoa da etxebizitza babestuen parkeko etxebizitza aldatzeko eskatzen duten errentarien eskaera kopurua, eta “etxebizitza ibilbideei” buruzko araudi berria ezarri beharko litzateke, Etxebizitzari buruzko ekainaren 18ko 3/2015 Legearen 39. artikuluan agindutakoaren babesean.

Aurten, berriz ere, Arartekoak egiaztatu du, gainera, kexagileetako batzuen etxebizitzek ez dutela betetzen lege ezarritako ratioa; era berean, egiaztatu da gehiegizko okupazioa dagoela eta urratzen ari dela etxebizitza duin eta egokia izateko eskubidea.

Kontu zehatz horri dagokionez, Arartekoak beharrezkotzat jotzen du bai etxebizitza arloko lurralde ordezkartzek, bai Alokabide sozietate publikoak eta Bilboko Udaleko "Udal Etxebizitzak" toki erakunde autonomoak, funtsean, banan-banan azter ditzaten gehiegizko okupazioaren zergatiak, eta beste etxebizitza bat esleitzen ezazaten, ahalik eta lasterren. Hori guztia, etxebizitza duin eta egokia izateko eskubide subjektiboa betetzea bermatzeko, Etxebizitzari buruzko ekainaren 18ko 3/2015 Legearen xedapenak betez.

Era berean, Arartekoa kezkatuta dago, izan ere, indarrean dagoen araudian jaso gabeko betekizun berriak gehitu dira. Zehazki, erakunde honek ikusi du, egoera kezkarri dela egiaztatu arren, Alokabide sozietate publikoak alokairu kontratua bukatzearen menpe jartzen duela birkokatzea. Gainera, zenbait inguruabarretan, alokairuaren bukaera ez da aurreikusten urte batzuk igaro arte.

Horri dagokionez, azkenean sailak onartu ez dituen zenbait ebazpen bidali dira. Hala, [Arartekoaren 2020ko ekainaren 5eko](#) eta [ekainaren 29ko ebazpenetan](#) kezka larria egiaztatu arren, ez ziren onartu errentariak babes publikoko etxebizitzetan birkokatze eskariak.

Laburbilduz, etxebizitza babestuen parkeko etxebizitza aldatzeko eskatzen zuten errentarien kopurua geroz eta handiagoa dela ikusita, erakunde honek ohartarazi nahi du "etxebizitza-ibilbideei" buruzko araubide berria ezarri behar dela, Etxebizitzari buruzko ekainaren 18ko 3/2015 Legearen 39. artikuluan agindutakoaren babesean. Halaber, sumatzen denez, komenigarria izango litzateke administrazio publikoek, logela premiari lotutako beste egoera batzuei erantzuna ematea alde batera utzita, behar diren baliabideak jartzea, etxebizitza babestuaren ibilbideak gauzatu daitezkeen eta gizarte alokairuko etxebizitzak pertsona eta familia errentarien beharretara egokitu daitezkeen bizitzako etapa guztietan.

### **2.3. Administrazioaren funtzionamendua eta prozedura administratiboa**

2020.urte honetan, Arartekoan zenbait kexa jaso dira fidantza itzultzeko izapidetzeak atzeratu direlako eta Euskal Autonomia Erkidegoko Hiri Finken Alokairuko kontratuen erregistroko inskripzioak ezeztatu direlako.

Zehazki, kezka hori sailak ere izan du, izan ere, eskari kopuru handia kontuan hartuz, zerbitzu horretan langile gehiago egon dira lanean.

### **2.4. Herritarren eskubideak**

Arartekoak, 2020an berriz ere egiaztatu du geroz eta kexa gehiago daudela lurralde ordezkartzek "Etxebide" etxebizitza babestuen eskatzaileen erregistroko inskripzioetan bajaran ematea ebazten dutelako etxebizitza baten adjudikazio proposamena ukatua izaten denean, ez onartzea arrazoitzen duten justifikatutako



arrazoiak egon arren. Hala, askotan, gizarte prestazioen jasotzaileen eskubideak iraungi egiten dira.

Gai zehatz horri dagokionez, Arartekoak [2020ko maiatzaren 11ko ebazpena](#) egin zuen.

Aztertutako egoeran, Bilboko udal etxebizitzaren tokiko erakunde autonomoak adierazi zuen ez zegoela behar bezala justifikatuta alokairu araubidean babes publikoko etxebizitza batekiko egindako adjudikazio proposamenaren ukatzea. Ondorioz, "Etxebide" etxebizitza babestuetako eskatzaileen erregistroan bajaran emateko proposamena bidali zen Bizkaiko Etxebizitzaren Lurralde Ordezkaritzara.

Zehazki, kexa espedienteko informazioaren arabera, eskaintako babes publikoko etxebizitza 52 m<sup>2</sup>-ko azalerakoa eta hileko 335 euroko errentakoa zen, eta, hasieran, horniduretako altak eta komunitate gastuak gehitu behar zitzaizkion. Hala ere, kexagileak Bilboko udal etxebizitza zerbitzuari jakinarazi zion orain dela 20 urte baino gehiagotik zela merkatu pribatuko etxebizitza beraren errentaria, eta hileko 300 euroko errenta ordaintzen zuela. Edonola ere, tokiko erakunde autonomoari jakinarazi zion bere egoera ekonomikoa larria zela, eta lanaldi erdiko lan kontratua eta diru-sarrerak bermatzeko errentaren eta etxebizitzarako prestazio osagarriaren diru-sarrerak aurkeztu zituen.

Hala ere, Bilboko udal etxebizitzaren zerbitzuak adierazi zuen kexagileak arrazoitutako argudioak ez zirela nahikoak etxebizitzari uko egitea behar bezala justifikatuzat emateko.

Ikusirik Bilboko udal etxebizitza zerbitzuak kexagileak azaldutako egoera ez zuela berriz ere aztertuko, Arartekoak, orduan, Eusko Jaurlaritzako Ingurumen, Lurralde Plangintza eta Etxebizitza Sailera jo zuen. Ondoren, sailak jakinarazi zuen orain dela gutxi onetsi dutela Etxebizitza sailburuordearen [2020ko otsailaren 4ko 1/2020 Jarraibidea](#), esleitutako babes publikoko etxebizitzari, berdinetako etxebizitzari eta zuzkidura-bizitokiei uko egiteari buruzkoa (aurrerantzean, 1/2020 Jarraibidea). Horren bitartez, "Etxebide" etxebizitza babestuen eskatzaileen erregistroan egindako inskripzioa mantendu ahal izango da adjudikaziodunek etxebizitzari uko egiten diotenean, betiere, adjudikazioaren unean etxebizitzaren prestazio osagarria edo etxebizitzaren prestazio ekonomikoa jasotzen badute eta etxebizitza beharra bete gabe dutela adierazten badute.

Azaldutakoa ikusirik, Arartekoak azpimarratu nahi du garrantzitsua dela Etxebizitza Sailburuordetzak 1/2020 Jarraibidean ezarritako neurria. Horrenbestez, aldekoagoa den interpretazio horri esker, alokairu araubideko babestutako etxebizitzaren adjudikazio proposamen bakoitzaren egoera espezifikoak aztertu ahalko dira eta adjudikaziorik uko egitean ez da modu automatikoan baja izapidetuko etxebizitza babestutako eskatzaileen erregistroan eta ez dira iraungiko diru-sarrerak bermatzeko errenta eta etxebizitzarako prestazio osagarria.

Horrela, herritarrek azken urteotan zehar behin eta berriz azaltzen zuten eskakizuna onartzea lortu du Arartekoak.

### 3. Arau- eta gizarte-testuingurua

Eusko Jaurlaritzaren 2020rako etxebizitza politiken jarduketa eremua [Etxebizitzaren Gida Plana](#) izan da.

Hala ere, arlo horretan jorratu behar diren kontu nagusiek, aurreko urteetan bezala, Etxebizitzari buruzko ekainaren 18ko 3/2015 Legearekin dute zerikusia. Legea urte bereko irailaren 26an jarri zen indarrean.

Etxebizitzari buruzko ekainaren 18ko 3/2015 Legeak ezarritako eskubidea – etxebizitza duin eta egokia izateko– babes publikoko etxebizitza, babes publikoari atxikitako etxebizitza edo zuzkidura etxebizitza alokairu araubidean eskura jartzean datza. Hala ere, egungo etxebizitza parkearen mugak direla eta, eskubidea prestazio ekonomiko bat ordaintzearen bidez gauzatzen da; prestazioak merkatu pribatuko etxebizitza bat izatea ordezkatu nahi du.

Hain zuzen ere, Euskal Autonomia Erkidegoko 2020. urteko Aurrekontu Orokorrak onartzen dituen [abenduaeren 27ko 13/2019 Legearen](#) zazpigarren xedapen gehigarriarekin bat, 2020. urtean zehar, etxebizitza duin eta egokia legez okupatzeko eskubide subjektiboa gauzatzeko, beste urte batez, 250 euro ordaindu dira, hau da, Gizarteratzeko eta diru sarrerak bermatzeko abenduaren 23ko 18/2008 Legean ezarritako zenbatekoa.

Hala ere, Arartekoaren ustez, beste behin ere, alokairuko gastuei aurre egiteko aitortutako zenbatekoa ez da inolaz ere nahikoa. Azaldutakoarekin bat, [alokairu merkatuaren estatistikaren bigarren txosteneko](#) emaitzek, Etxebizitzaren Euskal Behatokiak 2019ko ekainaren 30ean argitara emandakoek, erakusten dute Euskal Autonomia Erkidegoko hileko batez besteko prezioa 667 eurokoa dela, eta 690 eurokoa Gipuzkoako Lurralde Historikoan (batez besteko hileko errenta handiena duen lurraldea da). Bizkaiko Lurralde Historikoan, aldiz, batez besteko hileko errenta 674 eurokoa da; azkenik, Arabakoa 586 eurokoa da.

Edonola ere, azpimarratu behar da, euskal hiriburuetakoa alokairu libreko etxebizitzaren garestitasuna handiena izan dela. Kontratuetako batez besteko errenta 745 eurokoa da hiriburuetan, neurri handi batean, Euskal Autonomia Erkidegoko rankingeko lehenengo postuan dagoen Donostiako kontratuen batez besteko prezio handiagatik (880 €); Bilboko prezioak merkeagoak dira (742 €), baina, horiek ere eragina dute. Gasteizko batez besteko errenta, batez besteko kopuruaren azpitik dago (612 €).

Babes publikoko etxebizitza bat eskuragarri jartzearen prestazio osagarria aitortzeko baldintzei dagokienez, oraingoz, sailak laugarren xedapen iragankorra aplikatzen du (prestazio ekonomikorako eskubidea pixkanaka-pixkanaka aitortzea).

Hala ere, Arartekoaren iritziz, etxebizitza duin eta egokia legez okupatzeko eskubide subjektiboa xedapen iragankor baten bidez aitortu beharrean, araubide bidezko garapenarekin osatu behar da behin betiko.

Testuinguru horretan, Eusko Jaurlaritzako Ingurumen, Lurralde Plangintza eta Etxebizitza Sailak dagoeneko 2017. urtean abiarazi zituen etxebizitza legez okupatzeko eskubide subjektiboa edo etxebizitzako prestazio ekonomikoa delakoa garatuko duen [Dekretua](#) onartzeko behar diren izapideak.

Hala ere, dekretua ez da onetsi oraindik ere. Horri dagokionez, komeni da gogoraraztea Eusko Legebiltzarraren osoko bilkurak, Etxebide-Etxebizitzaren Euskal Zerbitzuaren erregistroan onartua izateko irizpideak aldatzeko neurriei buruzko [12/2017 Legez besteko Proposamenean](#), Eusko Jaurlaritzari hau eskatu ziola:

*“...bederatzi hileko epean garatu dezala Etxebizitzaren 3/2015 Legeak jasotzen duen etxebizitza-eskubide subjektiborako irispidea arautzeko dekretua. Hori egin dezala kolektiboei, gizarte-eragileei eta herritarrei oro har irekita egongo den herritarren parte-hartzerako prozesu baten markoan, eta ahal beste sentsibiltate eta kasuistika jasotze aldera”.*

Gainera, urte hauetan guztietan zehar, aurrekontuak onesteko legeetan jaso izan da alokairu prestazioetako sistema bien arteko transferentzia antolatua egin behar dela, onuradunen eskubideak berme juridiko guztiekin bermatuz.

Testuinguru berdinean, Arartekoak beharrezkotzat jotzen du araubide garapen bat egitea, [hutsik dauden etxebizitzak eraginkortasunez arautzeko](#) eta, ondorioz, horiek benetan okupatuz, eginkizun soziala betetzea lortzeko behar diren neurriak ezartzeko.

Azkenik, 2020 honetan indarrean jarri da [abendua 26ko 210/2019 Dekretua](#), kreditu-erakundeen eta Euskadiko Autonomia Erkidegoko administrazioaren arteko etxebizitzaren eta lurzoruaren arloko finantza lankidetzakoa, eta etxebizitzaren arloko erregelamendu xedapenak aldatzekoa.

Dekretu horrek, era berean, azken xedapenen bitartez, zenbait dekretu eta agindu aldatu ditu. Horren ondorioz, segurtasun juridiko gehiago eskaini ordez, araudi sakabanatzearen eta kasu askotan araudi edukiaren zehazgabetasunaren ondorioz, arazo larriak sortu dira herritarrek eta eragile juridikoek horiek ulertu eta interpretatu ahal izateko.

Jokaera hori izan dute Eusko Jaurlaritzako Araubide Juridikoko Sailburuordetzaren Lege Garapen eta Arau Kontrolerako Zuzendaritzak [108/2019 LGAKZ legezkotasun txostenean](#), eta Euskadiko Aholku Batzorde Juridikoak [196/2019 irizpenean](#).

Aurretik azaldutako guztiagatik, Arartekoak beharrezkotzat jotzen du xedapen bat onestea, hala, Etxebizitzaren ekainaren 18ko 3/2015 Legea onetsi aurretik zeuden

maila txikiagoko arauak sistematizatzeko eta kodifikatzeko. Modu horretan, araudi esparrua bateratua, argia eta segurtasuna eskaintzen duena izatea lortuko da. Hala, administrazioaren araubide eskumenak Administrazio publikoen administrazio prozedura erkidearen [urriaren 1eko 39/2015 Legearen](#) 129. artikuluan jasotako araubide oneko betekizunak bete behar ditu.

Hala eta guztiz ere, beste urte batez, Arartekoak kezkatuta jarraitzen du Euskal Autonomia Erkidegoan [hipoteka betearazi dieten pertsonen eta etxetik botatakoen](#) kopuruarekin. Horietako askok, gainera, ezin izan dute hileko alokairua ordaindu. Egoera hori gainera, larriagoa bihurtu da COVID-19ak nazioartean sortutako pandemiaren ondorioz.

Egia da COVID-19ari aurre egiteko gizarte eta ekonomia arloan presazko neurri osagarriak ezartzen dituen [martxoaren 31ko 11/2020 Errege Lege Dekretua](#) onestean, Euskadiko Autonomia Erkidegoan guztiz betearazleak ziren neurriak ezarri zirela, besteak beste, egoitzazko irtenbiderik ez zuten etxebizitza zaurgarrietako botatzeak etetea eta ohiko etxebizitzetako alokairu kontratuak salbuespenez luzatzea. Hala ere, babes horrekin bermatu zen gauza bakarra izan zen kaleratze prozesuak eta ondorengo botatzeak gelditzea, betiere, zaurgarritasun egoera, COVID-19aren ondoriozko laneko salbuespen egoeren ondorioz sortu baldin bazen.

Horri dagokionez, orduko Eusko Jaurlaritzako Ingurumen, Lurralde Plangintza eta Etxebizitza Sailak hasiera batean onetsi zuen Lurralde Plangintza eta Etxebizitza sailburuaren [2020ko martxoaren 31ko Agindua](#); horren bidez, alokairu araubideko etxebizitza babestuen arloan COVID-19 birusaren inpaktu ekonomikoari erantzuna emateko hartu beharreko neurriak arautu ziren. Ondorioz, babes publikoko etxebizitza baten edo asimilatutako etxebizitza baten kontratu guztietako titularrei aplikatu zitzaizen alokairuko eta komunitateko gastuak ordaintzeko salbuespena, betiere, egiaztatzen bazuten, beraien zaurgarritasun ekonomikoa pandemiak zuzenean sortutakoa zela eta horren ondorioz, lan kontratua etenda baldin bazuten edo langabezia egoeran baldin bazeuden.

Era berean, ez-ohiko laguntza ekonomikoen lerro bat ezarri zen Gaztelagun laguntza programaren onuradunentzat.

Ondoren, COVID-19 birusak eragindako osasun-krisiaren ondoriozko kalteberatasun ekonomiko eta sozialeko egoerei aurre egiteko etxebizitza libreak alokatzeko laguntzak arautu eta horietarako deialdia egiten duen Ingurumen, Lurralde Plangintza eta Etxebizitza sailburuaren [2020ko apirilaren 30eko Aginduaren bidez](#), merkatu libreko etxebizitzaren alokairuko errentak ordaintzeko laguntza ekonomikoak arautu ziren. Kasu horretan ere, laguntza horiek, pandemiaren ondorioz beraien lan kontratua edo langabezia egoera zela-eta, zaurgarritasuneko egoera ekonomikoan zeuden pertsonen zuzenduta zeuden.

Bukatzeko, Etxebizitzaren eta garraioen arloan gizarte zaurgarritasun eta zaurgarritasun ekonomikoko egoerei aurre egiteko berehalako neurriak buruzko

abenduaren 22ko 37/2020 Legegintza Errege Dekretua aipatu behar da; horren bitartez, alarma egoeran, ekonomikoki zaugarriak diren pertsonen kaleratze eta alokairu botatze prozesuak eten ziren. Neurri hori, era berean, titulurik gabe etxebizitzan bizi diren pertsonen aplikatuko zaie, betiere, higiezina, hamar urte baino gehiagoan pertsona fisiko edo juridiko batena izan bada.

Horri dagokionez, Arartekoak [Auzitegi Gorenaren 2020ko azaroaren 23ko Epaia](#) gogorarazi nahi du, garrantzitsua delako. Laburbilduz, epaian zehaztuta dago administrazio publikoek, etxegabetze eta ondorengo botatze prozesua hasten dutenean, babes neurriak ezarri behar dituztela bereziki zaugarriak diren eta halaberrez kaleratuko diren pertsona horiek babesik gabe ez uzteko, baita higiezina legearen aurka okupatua izan denean ere. Bereziki, administrazioek zaugarritasun egoeran dauden pertsonak babesteko neurrien inguruko aurreikuspen faltak zehaztu behar du etxebizitzan sartzeko eskaria ukatzen duen erabakia.

Gainera, Nazio Batuetako Ekonomia eta Gizarte Kontseiluko [Ekonomia, Gizarte eta Kultura Eskubideen Batzordeak 2017ko ekainaren 20ko irizpenean](#) urratutzat jo zuen adingabeek osatutako bizikidetza unitate baten eskubidea (etxebizitza egokia izateko), izan ere, Espainiako estatuak eta autonomia erkidegoko agintaritzek, etxebizitza uzteko prozedura judiziala amaitu ondoren, ez zuten beste etxebizitzarik bermatu.

Gainera, Giza Eskubideen Europako Auzitegiaren [2015eko apirilaren 9ko epaiak](#) egiaztatu moduan, ez da onartzekoa estatuko agintaritza batek Giza Eskubideen Europako Hitzarmenean aitortutako eskubide indibidualak ez betetzearen arrazoi gisa bitarteko falta aipatzea.

Edonola ere, Arartekoa kezkatuta dago, etxebizitza asimilaturik eta zuzkidura-bizitokirik ezak, batzuetan, zaugarritasun bereziko egoeran dauden bizikidetza unitateei ordezko bizitoki bat bermatzea oztopatzen duela ikusita.

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

### Ofiziozko jarduerak

Etxebizitza arloaren plana garatzean, Arartekoak hainbat kolektibo eta gizarte erakunderen keak izapidetzen jarraitzen du, talde batzuek –batez ere, gutxiengo etnikoek eta kulturalak– sektore pribatuan etxebizitza bat eskuratzeko izaten dituzten zailtasunen berri ematen dutenak.

## 5. Herritarren eskubideen egoeraren balorazioa

Bai 1948ko abenduaren 10eko Giza Eskubideen Adierazpen Unibertsala (25.1 artikulua), bai 1966ko abenduaren 16ko Eskubide Ekonomikoen, Sozialen eta Kulturalen Nazioarteko Ituna (11.1 artikulua) eta bai Oinarrizko Eskubideen Gutuna (34.3 artikulua) bat datoz etxebizitzak alde soziala duela adieraziz, pertsonen eta familien bizi-baldintzak hobetzen dituelako.

Era berean, Ekonomia, Gizarte eta Kultura Eskubideen Batzordeak dagoeneko 1991. urtean adierazi zuen [etxebizitza egokia izateko giza eskubidea oinarrizko eskubidea dela](#), eskubide ekonomiko, sozial eta kultural guztiak gozatzeko oinarria dela, eta beste eskubideei lotuta dagoela, bere osotasunean. Halaber, agerian utzi zuen etxebizitzarako eskubidea pertsona guztiei bermatu behar zaiela, haien diru-sarrerak edo baliabide ekonomikoak eskuratzeko aukerak edozein direla ere.

Arartekoak, beste urte batez, adierazi nahi du etxebizitza duin eta egokia izateko eskubide subjektiboa pausoz pauso aplikatzea, Etxebizitzari buruzko ekainaren 18ko 3/2015 Legearen laugarren xedapen iragankorrean adierazitakoa betez, neurri ona dela, eta lagungarria izan dela etxebizitza bazterketa jasateko arrisku larrian dauden edo etxebizitza egokia izateko premia handia duten familia askoren ongizatea hobetzeko.

Hala eta guztiz ere, etxebizitza duin eta egokia legez okupatzeari dagokionez, oraindik ere hainbat zailtasun material antzematen ditugu. Zalantzarik gabe, etxebizitzaren premia dela eta, Arartekoak jasotzen dituen kasu, kontsulta eta erreklamazioak ugariak dira.

Era berean, Arartekoak berriz adierazi du kezkatuta dagoela Etxebizitza, Herri Lan eta Garraioetako sailburuak [2012ko urriaren 15eko Aginduaren 10. artikulua](#) dela-eta. Agindua etxebizitza eskatzaileen erregistroari eta babes ofizialeko etxebizitzak nahiz araubide autonomikoko zuzkidura bizitokiak esleitzeko prozedurei buruzkoa da, eta aipatu 10. artikulua eragozten die "Etxebide" etxebizitza babestuen eskatzaileen erregistroan izena ematea administrazio egoera irregularrean daudenei.

Hori dela eta, Arartekoak egokitzen jotzen du Dekretu Proiektuaren 2.3 artikuluan xedatutakoa: "Etxebide" etxebizitza babestuen eskatzaileen erregistroan izena emateko eskubidea kolektibo horri ere aplikatzea.

Hitz batez, aipatu Etxebizitzaren Legean ezarritakoa bete nahi izanez gero, EAEko administrazio publikoek arauen eta aurrekontuen bidez neurri osagarriak hartu behar dituzte, eta ahaleginak egin, gainerako gizarte eskubideak bezala (hezkuntzarakoa eta osasunerakoa), baliabide ekonomiko urriak dituzten pertsonen eta familien bizi-baldintzak hobetzeko oinarrizkoa den eskubidea bermatze aldera; eskubide hori kolektibo osoaren kohesio sozialerako ezinbesteko bermea ere bada, kolektiboa osatzen duten pertsonen duintasuna eta berdintasuna defendatzen dituelako.

Arartekoak egiaztatzen duenez, urte batetik bestera, geroz eta handiagoa da etxebizitza babestuak alokairuan hartzeko eskaeren kopurua; hala ere, bai Eusko Jaurlaritzako Lurralde Plangintza, Garraio eta Etxebizitza Sailak, bai Bilboko Udal Etxebizitzak toki-erakunde autonomoak eta Etxegintzak (Donostiako etxegintza enpresa erakunde publikoak) aitortu dute etxebizitza parke publikoak muga handiak dituela. Horrek presazko neurriak hartzea eskatuko du, dagoen eskariaren eta alokairu araubidean eskura daitezkeen babes publikoko etxebizitzaren artean antzemandako aldea berdintzen saiatzeko.

Hitz batez, erakunde honek, beste urte batez, euskal administrazio publikoei 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.





III.

atala

# Arartekoaren jarduerak

arreta publikoa behar duten  
taldeak babesteko



### III. atala

## Arartekoaren jarduerak arreta publikoa behar duten taldeak babesteko

Arartekoaren lan-arloak gaikako banaketaren arabera egituratu izan dira beti. Banaketa hori osatzeko, Ararteko erakundearen jarduerak sailkatu izan diren alorretan barreiatuta dauden eta ezaugarri bereziak dituzten zenbait talderen arazoan berariazko tratamendua egiten da.

Alde horretatik eta Ararteko erakundeak pertsona guztien eskubide guztiak bermatu behar dituela uste izanda, beharrezkotzat jo da beren eskubideak burutzean kalteren bat izan dezaketen talde batzuekin lehentasunez jardutea, ahultasun handiagoko balizko egoeran daude eta.

Arreta publikoa behar duten taldeen gaineko arlo horiei esker, ikuspegi praktikotik begiratuta, talde horiekin zerikusia duten gaiak bila eta aurki daitezke urteko txostenean, eta ikuspegi orokorra ematen dute. Baina garrantzitsuena zera da: talde horiek dituzten arazo eta beharrei berariaz erantzuteko eta beraien arazoak ikusarazteko jarduera-esparruak sortzeko asmoz eratu zirela. Gainera, talde horien inguruan estrategia koherentea burutzen laguntzen dute, talde bakoitzari dagokion arloko jarduera-planaren barruan.

Talde horiekin lehentasunez jarduteari eman nahi zaion garrantziak justifikatzen du urteko txostenean bakoitzak bere atala izatea, haien eskubideen gaineko berme-lan garrantzitsu hori balora dadin.

Aurreko urteetan egin zen moduan, Haur eta Nerabeentzako Bulegoa ikusgai egitea sustatu da. Bulego horrek berezko proiektioa izango du, eta bereizitako tokia urteko txosten honetan, izan ere, txosten orokor honi erantsitako txosten batean bilduko da 2020an burutu duen jarduera.

Atal honetan, bederatzi puntutan bildu dira arreta publikoko taldeez burutu diren jarduerak:

1. Familiak
2. Emakumeen berdintasuna eta osotasuna
3. Ezintasunen bat duten pertsonak
4. Espetxeratuak
5. Ijitoak eta beste gutxiengo kultural batzuk
6. Etorkinak eta kultura aniztasuna
7. Lesbianak, gayak, bisexualak, transexualak eta intersexualak (LGBTI pertsonak)
8. Adinekoak eta mendetasun-egoeran dauden pertsonak
9. Talde terroristen biktimak

## 1. Familiak



### Aurrekariak

Botere publikoek familiak babesteko duten betebeharrak [Konstituzioaren 39.](#) artikuluan du azken oinarri juridikoa. Halaber, [Euskal Herriko Autonomia Estatutuak 10-39.](#) artikuluetan dio familien babesa eskumen eskusibokoa dela, estatutu-arauak *"komunitate-garapen, emakume kondizioaren arazo, eta haur, gazte eta hirugarren adinekoen aldeko politika"* gisa definitzen dituen arloen barrukoa. Euskadin, [Familiei Laguntzeko abenduaren 12ko 13/2008 Legeak](#) eratu du familiei laguntzeko politika publikoen oinarriak finkatu berri dituen lege- eta araudi-esparrua. Lege horretan, gai horren inguruko esku-hartze publikoaren oinarriak eta printzipioak ezartzen dira eta Eusko Jaurlaritzak burututako araudi-garapenaren bidez osatu da; horrek arautu ditu seme-alabengatiko dirulaguntzak, [lana eta familia bateragarri egiteko laguntza ekonomikoak eta familia-errenta estandarizatzeko sistema.](#)

Familiak, zalantzarik gabe, botere publiko guztien babes berezia behar du, pertsonen garapen osorako euskarri material eta afektiboa izatearen funtzio ezinbestekoa baitu, baita egiteko kuantitatibo eta kualitatibo bat ere, adingabeei, adinekoei eta gaixotasunagatik edo mendekotasunagatik premia bereziak dituzten pertsoneri arreta emanez betetzen duena.

Arartekoak, arlo honetan, familiak babesteko politika publikoak bultzatu, hobetu eta indartu daitezen sustatzen du, familia-eredu askotarikoen garrantzia kontuan hartuta. Zuzenbideak aintzatetsiak ditu familia-ereduok, eta zenbait kasutan arreta berezia behar izango dute, beren funtzioak betetzeko behar dituzten prestazio guztiak erabateko berdintasunez eskuratzeko. Era berean, familiak babesteko politika publiko horiekin loturiko herritarren keak bideratzen ditugu, baita horiei arreta eskaintzea helburu duen beste edozein jarduera publiko ere.

## 1. Arloa kopurutan

2020an kudeatutako kexa-espedienteen izapidetze-egoera hauxe da:

GUZTIRA	Izapidetzen	Amaituta	Jarduera okerra	Jarduera okerrik ez	Herritarrei aholkuak eta informazioa ematea	Gerora ez dira onartu
23	17	6	2	2	2	-

## 2. Kexarik aipagarrienak

### 2.1. Seme-alabak dituzten familientzako dirulaguntzak

Aurten ere, seme-alabengatik ematen diren laguntzen inguruko eskaerak artxibatu edo ukatu izanak hainbat kexa eragin ditu. Oraingo honetan, arrazoirik ohikoenek lotura izan dute eskaerak aurkezteko epearekin eta zerga betebeharrak edo Gizarte Segurantzarekiko betebeharrak egunean ez izatearekin; laguntza ukatu zitzaizenean bazuten egoera horren berri. Bi gai horien inguruan, hala ere, araudia argia da; izan ere, ezarri zenez, (martxoaren 17ko 30/2015 Dekretuko 5. artikulua) *“Eskaerak aurkezten diren unean bete behar dira jaiotza, adopzio, adopzio aurreko elkarbizitzarako zaintzaren delegazio zein tutoretzagatik dagokion diru-laguntza emateko baldintzak, eta horretarako ezarritako epeetan egiaztatu; horrez gain, laguntzak eman arte iraun behar dute baldintza horiek”*.

Epeei dagokienez, administrazio epeak eten egin ziren [martxoaren 14tik ekainaren 1era](#), pandemiaren ondorioz, eta horrek nahasmendua eragin zien pertsona eskatzaile batzuei. Beste kasu batean, prestazio ekonomikoa eskatu zen, hain zuzen ere, bi iloben guraso-ahala baliatzeak inplizituki ematen dituen funtzio guztiak baliatzeko pertsona kexagilea judizialki gaitu ondoren; ilobak umezurtz geratu ziren ama indarkeria matxistako kasu batean erail ondoren; Haur eta Nerabeentzako Bulegoaren txostenean sakonago aztertuko da. Egoera hori ez dago berariaz aurreikusita laguntzak arautzeko araudian; hortaz, horrelako kasuetan nolabaiteko malgutasuna edo salbuespen izaera planteatu beharko litzateke; kasu horiek (zorionez) ez dira askotan gertatzen, baina tutoretza bereganatzeko egoera latz, traumatiko eta konplexua eragiten dute.

Badago nabarmendu beharreko azken egoera bat; kasu horretan, prestazioa ukatu egin zitzaion pertsona eskatzaileak ez zuelako kontu korronterik, berak bisitatutako kreditu entitateek ukatu egin ziotelako oinarrizko ordainketa kontu bat irekitzeko aukera administrazio egoera irregularrean zegoelako, horrelako kontu bat eskaintzera derrigortuta dauden arren. Gai hori sakonago aztertu da txosten honen III.6 atalean, pertsona etorkinei buruzkoa.

Oro har, Arartekoak aurreko txostenetan dagoeneko azaldu du laguntza horiei lotutako kasuistikaren inguruan egiten duen balorazioa, eta hobekuntzak proposatu izan ditu pertsona interesdunei eskaini beharreko informazioan, Eusko Jaurlaritzako Zuzenean zerbitzuaren aurrean prozedura hastetik, eta laguntza ahal bezain modu automatizatuan izapidetzean aurrera eginez.

## 2.2. Lanbidea eta familia bateratzea COVID-19aren garaian

COVID-19aren pandemiak agerien utzi duen elementuen artean pertsonen euskarri material eta afektibo gisa familiek duten betebeharrak garrantzitsua aipatu behar da, eta, zuzenean horrekin lotuta, baita familiako kideek lana, familia eta bizitza pertsonala uztartzeko dituzten zailtasunak ere.

Martxotik ezarritako etxe konfinamenduan soilik ezinbesteko zerbitzuak ematen dituztenek izan zuten baimena lantokietan presentzialki egoteko; hortaz, enpresek, organizazioek eta administrazioek hainbat antolaketa neurri bideratu behar izan dituzte gainerako langileen egoera kudeatzeko eta haien jarduerari eusteko, posible izan zen neurrian: baimen ordaindu berreskuragarriak, pandemiaren ondoriozko berariazko inguruabarrak nahitaezko eginbeharrak tarteko baimenak emateko, eguneko lanaldiak aldatzea edo malgutzua, telelanerako sistemak ezartzea, etab. Ondoren etorri zen deseskaladan langile gehienak haien lantokietara itzuli ziren, baina hainbat salbuespen aurreikusi ziren egoera zehatzetan, esaterako adingabeak edo mendeko pertsonak zaindu eta horiei arreta emateko egoeretan, edo bereziki sentikorrek diren pertsonen kasuan.

Gai horren inguruan kexa batzuk eta hainbat kontsulta jaso dira. Horietako batzuek lotura dute, aldi berean, enpresek, organizazioek eta administrazioek osasun larrialdiko egoeran baliatu zuten telelaneko modalitatearekin, eta txosten honen II.09 kapituluaren 3.3. atalean azaldu da. Egoera horren aldakorra izateak eragin ditu kontsulta eta kexa asko, bai pandemiaren eragina bera aldakorra izatea, bai, batez ere, pandemiaren ondorengo etapetan hartutako neurriak aldakorrak izatea. Hala, adibidez, Itxialdiko lehenengo uneetan, pertsona batek Arartekora jo zuen bitartekari gisa jarduteko eskatzeko, izan ere, adingabe bat zaintzeagatiko zerbitzuen prestazio ez presentzialaren eskari bat ezetsi zioten, eta ez zen gertatu haurtzaindegiak edo ikastetxeak ixteagatiko behar egoerarik; horixe da administrazioak halabeharrezko behar gisa jo ahal izateko eskatzen zuen inguruabarra. Egun gutxi igaro ondoren, telelanaren terminoak gehitu zituzten eta arazoa konpondu zen..Antzeko arazoak gertatu ziren neurriak arintzen hasi zirenean eta pixkanaka langileak lantokietara itzultzeko erabakia hartu zenean. Horrez gain, baldintza batzuk ezarri zituzten adingabeak edo ardurapeko pertsonak zaintzeko halabeharrezko egoera aitortzeko, eta zalantzan jarri zituzten betekizunen jatorria eta sektore araubideen arteko diferentziak; azkenean, ezin izan zuten ondorioztatu jarduketa irregularra edo arbitrarioa gauzatu zenik Ez da kasu batean ere ez ondorioztatu Administrazioaren jarduna irregularra edo arbitrarioa izan denik.

Labur-labur aipatutako antolaketa neurrien osagarri gisa, Eusko Jaurlaritzak apirila hasieran onartu zuen lana eta familia bateratzeko ordurako existitzen ziren laguntzak denboran luzatu eta malgutzea; hala, laguntzen zuzkidura 15.000.000 eurotan handitu zuen. Bateratze programa handitzeko xehetasunak kapitulu honen hurrengo atalean azalduko dira, baina puntu honetan aipatu behar dugu erakunde honetan jasotako kexetako bat ere ez dela izan laguntza lerro horri buruzkoa.

Aurten lan eta gizarte jardunaren zati handi bat salbuespen egoera izugarrian garatu da, pandemiaren ondorioz eta hori lagungarria izan da, gainera, ikusarazteko bai familia aniztasuna, bai bizitzak garatzeko inguruabar ugari eta anitz daudela; inguruabar horiek aipatutako kexa eta kontsultetan ere jaso dira. Bestalde, agerian utzi du lana eta bizitza bateratzeko familia zabalaren babesa ordainezina dela, bereziki amona eta aitonena; laguntza ekonomiko eta baimenez gain, dena bateratzeko euskarri erreal eta isila osatzen dute gaur egun.

Familia ugariak bateratzeko zailtasun handiagoak dituztela berariaz jakinarazi ziguten (ikusita kapitulu honen laugarren atala), baita nahitaez bete beharreko zenbait neurri bete behar izateak haientzat kostu handiagoa duela ere (maskarak erabili beharra, esaterako).

Guraso bakarreko familiek seme-alaba txikiak zaintzeko gainditu behar zituzten arazo handien berri eman eta irtenbideak eskatu zituzten, bereziki funtsezko zerbitzutzat jotako profesionalen kasuan.

Familia banatuek hainbat zalantza plazaratu zituzten bizikidetzaren guneak txandakatzeko aukerari dagokionez, partekatutako zaintza kasuetan edo zaintza ez duen gurasoarekin egoteko egonaldietan, edota seme-alabekin komunikazioa eta harremana bermatzeko moduari dagokionez, baimendutako joan-etorriei eta joan-etorri horiek egiaztatzeke formula edo betekizunei dagokienez, itxitako familiarteko topaguneen bisita alternatibei dagokienez, etab.

Mendeko pertsonen familien kasuan, bizikideak izan gabe, hainbat zailtasun nabarmendu dira haien zaintza bermatzen jarraitzeko, bitarteko propio edo kontratatuekin.

### **2.3. Guraso bakarreko familiak: beraien premia bereziak kontuan hartuko dituen araudia behar da**

Erakunde honetan guraso bakarreko familien kexak eta kontsultak jasotzen jarraitu dugu, eta hainbat esparrutan zaurgarritasun handiagoa dutela erakusten dute (ekonomikoa, lanekoa, etxebizitzakoa, etab.); berriz ere nabarmendu behar dugunez, horri genero berdintasunik eza gehitu behar zaio, guraso bakarreko etxe horietan ardura duen pertsona heldua emakumea baita kasuen ehuneko oso handi batean.



Horren haritik, Arartekoak hauxe gogorarazi nahi du aurten ere: kalteberatasun bereziko egoera horri eskaini beharreko arreta oraingoz ez dago behar bezala babestuta esparru juridiko baten bitartez; horregatik, botere publikoek oraindik ere zenbait neurri ezarri behar dituzte guraso bakarreko familien berezitasuna aintzat har dadin, Familiei Laguntzeko abenduaren 12ko [13/2008 Legean ezarritakoaren babesean](#). Lege horrek familien eta haien kide guztien ongizatea eta bizi-kalitatea hobetzera bideratuta dagoen familia-politika integratua lortzeko esparrua eta oinarriak ezartzen ditu, eta honako hau adierazten du esplizituki zioen adierazpenean: *“Gizarte honetan, oinarrizko familia da denetan ohikoena, hau da, gurasoek eta seme-alabek osatua, baina bestelakorik ere badago, eta, horregatik, lege hau familia-mota guztiei dago zuzenduta. Dakartzan laguntza-neurri batzuk orokorrak dira, **baina era berezian aintzat hartzen ditu egoera bereziki ahulean dauden familien arazoak, esate baterako guraso bakarreko familienak (...); horrenbestez, lehenetsua dute legen honentzat familia horiek”***.

Gai horri dagokionez, merezi du aipatzea lege horren 3.2.c artikulua. Honela dio: *“Berdintasuna eta ekitatea”* izenburupean: *“Euskal herri-administrazioek familia-mota guztiak errespetatu daitezkeen sustatu behar dute, direnak direla familien osaera eta tamaina edo familia-unitate bakoitzaren oinarrian dauden bikote-harremanen eta seme-alabatasunaren izaera; eta, ekitate-printzipioa dela bide, babes handiagoa eman behar diete egoera bereziki ahulean dauden familiei”*.

### 3. Arau- eta gizarte-testuingurua

#### 3.1. Estatu-maila erreforma nabarmenenak

Estatu mailan berrikuntza nagusia familiei haurrak hazteko kostuekin laguntzeko prestazio ekonomikoei dagokie. Seme-alabak zaintzeko Gizarte Segurantzaren laguntza errenta oso baxuak dituzten familiek eskatu ahal izan dute, eta laguntza hori bizitzeko gutxieneko diru-sarreran integratuta geratu da; laguntza abantailatsuagoa da, kopuruari zein maiztasunari dagokionez. Bizitzeko gutxieneko diru-sarrera ezartzen duen [maiatzaren 29ko 20/2020 Errege Lege Dekretuak](#) honako hau jasotzen du zioen azalpenean: *“(C) con el objetivo de evitar duplicidades de cara al ciudadano y en aras de una mayor efectividad de la política, la puesta en marcha del ingreso mínimo vital exigirá también una progresiva reordenación del conjunto de ayudas estatales cuyos objetivos se solapan con los de esta nueva política. Este proceso de reajuste se iniciará con la eliminación de la actual prestación de la Seguridad Social por hijo o menor acogido a cargo sin discapacidad o con discapacidad inferior al 33 por ciento”*. Integrazio hori Errege Dekretuaren zazpigarren xedapen iragankorrean jasotzen da:

*“Disposición transitoria séptima. Integración de la asignación por hijo o menor a cargo en el ingreso mínimo vital.*

*A partir de la entrada en vigor de este real decreto-ley no podrán presentarse nuevas solicitudes para la asignación económica por hijo o menor a cargo sin*

*discapacidad o con discapacidad inferior al 33 por ciento del sistema de la Seguridad Social, que quedará a extinguir, sin perjuicio de lo previsto en el párrafo tercero. No obstante, los beneficiarios de la prestación económica transitoria de ingreso mínimo vital que a 31 de diciembre de 2020 no cumplan los requisitos para ser beneficiarios del ingreso mínimo vital podrán ejercer el derecho de opción para volver a la asignación económica por hijo o menor a cargo del sistema de la Seguridad Social.*

*A la fecha de entrada en vigor de este real decreto-ley, los beneficiarios de la asignación económica por cada hijo o menor a cargo sin discapacidad o con discapacidad inferior al 33 por ciento continuaran percibiendo dicha prestación hasta que deje de concurrir los requisitos y proceda su extinción.”*

Izan ere, 2020ko ekainaren 1etik soilik onartzen dira harreraren hartutako 18 urtetik beherako adingabe edo seme-alabengatik aurkeztutako eskaerak %33tik gorako ezgaitasuna bada, edo 18 urtetik gorako seme-alabengatik, ezgaitasuna %65etik gorakoa bada.

Errege dekretua onartu zenean zaindu beharreko seme-alabengatik laguntza jasotzen ari ziren pertsonentzat 2020ko abenduaren 31ra arte aldi baterako laguntza aurreikusi bada ere, Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalak ekainean jakinarazi zuen bizitzeko gutxieneko diru-sarrerara ofizioz aitortu zitzaizela ia 75.000 familiari, ordurako zaindu beharreko adingabea zela medio kopuru bat jasotzen baitzuten eta legean ezarritako betekizunak betetzen zituztelako. Horrez gain, bizitzeko gutxieneko diru-sarreraren lehen ordainketa ekainaren 26an ordaintzea zuen aurreikusita, adingabea zaintzeko prestazioa jasoz gero zegokiena baino ia hilabete lehenago (aipatutako prestazioa urteko bi unetan ordaintzen da: urtarrilean eta uztailean).

Bestalde, guraso ez haurdunarentzat jaiotza eta zaintza baimena handitzeko aldi baterako prozesua, [6/2019 Errege Lege Dekretuan jasotakoa](#), martxoaren 1ekoa, enplegu eta lanaren arloan emakumeen eta gizonen arteko tratua eta aukeraberentasuna bermatzeko presako neurriena, 2019ko txostenean aipatu zena, urtearekin batera bukatu zen eta 2021eko urtarrilaren 1ean lortu da erabat parekatzea ama biologikoaren baimenarekin.

Azkenik, eta bateratzeari eta gizonek eta emakumeek zaintza lanetan duten erantzukidetasunari lotuta, nabarmendu behar da Auzitegi Gorenaren [epaia](#), abendu amaieran jakinarazitakoa; bertan ezarri zenez, seme-alabak edo mendeko pertsonak zaintzeko borondatezko eszedentzia lan denbora gisa hartu behar da funtzionarioen etorkizuneko lan promozioei dagokienez. Hala, epaiak dakarrenez, lanpostuak hornitzeko lehiaketetan, senideak zaintzeko borondatezko eszedentziaren egoera zerbitzu aktiboko egoerarekin parekatu behar da, «*con el fin de evitar que la carrera profesional de las personas que usen un permiso de este tipo se vea afectada negativamente por el ejercicio de dicho derecho*».

Auzitegiak doktrina gisa ezarri du Emakumeen eta gizonen berdintasun eragingarrirako Lege Organikoaren 57. artikuluko aurreikuspenek ondorio zuzenak dituztela, kasuan kasuko deialdiaren oinarrien bitartekaritzarik gabe, eta senideak zaintzeko borondatezko eszedentziaren egoera administratiboaren balorazioa zerbitzu aktiboaren egoerari ematen zaionaren berdin-berdina da.

### 3.2. EAEko erreforma nabarmenenak

Euskal Autonomia Erkidegoan berrikuntzak familia eta lana bateratzeko politiken esparruan eta COVID-19aren pandemiak eragindako salbuespen egoeraren esparruan datoz, lehenago esan dugun moduan. Hain zuzen ere, COVID-19aren inpaktu ekonomikoari erantzuteko familientzako laguntzen arloko neurri zehatzak arautzen dituen Eusko Jaurlaritzako Enpleguko eta Gizarte Politiketako sailburuaren [2020ko apirilaren 8ko AGINDUAK](#) familia eta lanbidea bateratzeko arloan lehenagotik existitzen ziren laguntzak denboran luzatzea eta malgutzea ekarri du; laguntza horietarako 15.000.000 euroko kreditu gehigarria bideratu zen. Aginduak adingabeak eta mendeko pertsonak zaintzeko lanaldia murrizteko edo eszedentzia hartzeko laguntzak arautzen ditu, betiere arreta zentroak eta ikastetxeak ixtearen eraginpean egon badira, baita COVID-19a dela medio isolatutako edo kutsatutako pertsonen senideentzako laguntzak ere. Hortaz:

- Laguntza hauek emateko gutxieneko denbora tartearen betekizuna malgutu egin da; ordura arte 59 egunekoa zen, eta gutxiago ere izan zitekeen, betiere datek bat egin badute ikastetxeak ixteko datekin edo diagnostikatutako pertsonak isolatuta egon behar duten denbora tartearekin.
- Laguntzen zenbatekoak bikoiztu egin dira.
- Adina handitu egin da 14 urteko haurrak barne hartuz eszedentzietarako laguntzetan eta adingabeak zaintzeko lanaldia murrizteko laguntzetan.

Laguntzak malgutzea atzeraeraginez planteatzen da, ikastetxeak itxi ziren datatik, hain zuzen ere.

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

### Elkarteekin bilerak

#### *Bilera Hirukiderekin, Euskadiko Kide Ugariko Familien Elkartearekin*

Bilera Hirukidek eskatuta egin zen, COVID-19ak seme-alabak dituzten familietan eragindako egoera eta ondorioei dagokienez haien kezkek arartekoarekin partekatu nahi zituztelako, baita horren inguruan egindako jarduketan berri eman ere. Oro har, nabarmendu behar da hartutako erabakietan *familia ikuspegia* ahaztu egin dela, nahiz eta ulertzen duten neurri horiek premia hartu behar izan zirela (baita lehentasunak ere). Antzemandako gabeziekin bat etorritik, Administrazioaren hainbat sail eta atalen aurrean egindako jarduketak azaldu dituzte; jarraian jaso dira labur-labur:

- Merkatu librean alokairuak ordaintzeko laguntzetan Familia Errenta Estandarizatzeko Sistema aplikatzeko eskaera (Eusko Jaurlaritzako Ingurumen, Plangintza eta Etxebizitza Saila), baita eskaintzen diren eta familia errenten mailaren mende dauden udal mailako laguntza guztietan ere.
- Haurrak zaintzeko langile bat kontratatuzko gastuak murrizten lagunduko duten laguntza guztiak artikulatzea, seme-alaba gehiago dituzten familiak bereziki nabarmenduz, foru aldundiek eta udalek antolatutako udako jarduerak bertan behera geratuz gero (EUDEL eta EAeko udalei, foru aldundietako sail eskudunei eta Eusko Jaurlaritzako Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailari zuzenduta).
- Apirilaren 8ko Aginduak ekarritako bateratze neurriak areagotzea, irakaskuntza denbora bukatu eta gero ere (ikastetxeak ixtearen eraginpean egon diren pertsonen inguruabarretan formulatu da), eta udako denbora libre eta aisialdiko jarduerak bertan behera uzteko inguruabarrek irauten duten bitartean (Eusko Jaurlaritzako Enplegu eta Gizarte Politiketako Saila).
- Laguntza ekonomikoak edo bonuak kide anitzeko familiei, maskarak erosteko (Eusko Jaurlaritzako Osasun Saila), edo merkataritza berraktibatzeke (udalak) edo turismoa berraktibatzeke (Eusko Jaurlaritzako Turismo Saila) hartutako edozein neurritan.

## 5. Herritarren eskubideen egoeraren balorazioa

Gizarte-zientziek erakusten dutena oinarri hartuta, Arartekoa ziur dago familiei laguntzeko eta haien bizi-kalitatea eta ongizatea hobetzeko politikak sustatzen eta finkatzen dituzten gizarteek ekarpen baliotsua eta eraginkorra egiten dietela giza garapenari eta ekonomia- eta gizarte-kohesioari. Familiei laguntzea pertsona bakoitzari, edozein adinetan eta egoeratan, bere bizi-garapenean laguntzeko modu bereziki eraginkorra da. Azken finean, justizia soziala lortzeko funtsezko baldintza da, eta botere publikoek hura lortzen saiatu behar dute, eskura dituzten baliabide guztiak erabiliz.

Hori abiapuntu hartuta, urtero adierazten duen moduan, bere ustez, ezinbestekoa da **familiei laguntzeko ikuspegia politika publiko guztietan aintzat hartzea**, laguntza hori egoera eta osaera desberdinen ondoriozko premia askotarikoetara egokituz eta zeharkako ikuspegia indartuz, gizarte eta ekonomia arloetako politika publikoek euskal familiengan duten eragina ebaluatu ahal izateko.

Orain arte inoiz ez zen hain nabarmena izan familia-kideen euskarri materiala eta emozionala izateko eginkizun hori, eta inoiz ez zen hain argi ikusi familien aniztasun kuantitatibo eta kualitatibo hori. 2020an, egoera berezian jarri gaitu COVID-19aren izurriak eta oraindik bertan murgilduta gaude. Egoera horrek agerian jarri du modu prekarioan lortu dela oreka familia eta lana bateragarri egiteko, eta oraindik bide luzea dagoela egiteke gizarte-kohesio handiagoa erdiesteko. Premiazko erabakien eta erabaki zailen testuinguru konplexu horretan, ez da beti behar bezala haztatu

familiengan izandako eraginaren ikuspegia. Hala eta guztiz ere, familiei laguntzeko ekimenak onartu dira arlo anitzetan, batez ere ordaintzeko zuzeneko laguntzak emanaz edo ondasunak eta zerbitzuak kontratatuz (alokairurako laguntzak, erosteko bonoak, zaintzaileak kontratatuzko dirulaguntzak...). Oraindik garatzeko dauden kontuei helduz, bai lan arloan (telelanaren modalitatea, kasu), bai hezkuntza edo gizarte-zerbitzuen arloan, hobeto ohartu ahal izango dira edozein erabaki hartzean nahitaez baloratu behar dela zer eragin izango duen familiengan.

Edonola, hain urte berezia izanagatik ere, edo agian horrexegatik, erakunde honen iritziz, beste zenbaitetan aipatu ditugun elementuak jorratu behar dira lehendabizi EAEko politika publikoetan:

- **Seme-alabak dituzten familietan** egindako inbertsio ekonomikoa handitzen jarraitzea, batez ere neurri fiskalak ezarritik.
- **Guraso bakarreko familiei estatutu berezia** aitortzea, haien premia bereziei erantzun egokia emateko, eremu guztietan.
- **Guraso bananduen familietan edo berriz eratutako familietan, familia ugariaren tituluak kudeatzeko irizpideak** hobetzea, edo, hala badagokio, gai horri buruzko erregulazio autonomiko propioa egitea.
- **Seme-alabengatiko diru-laguntzen eta kontziliaziorako laguntzen tramitazio administratiboa** argitzea, arintzea eta **erraztea**, herritarrentzat erabilgarriagoa izan dadin, eta laguntza horien tramitazioa ahalik eta automatizatuena ahalbidetzea.
- Adinekoak, seme-alabak, edo gaixorik, ezinduta edo mendetasun-egoeran dauden kideak dituzten **familiei laguntzeko zerbitzu publikoak eta baliabideak** areagotzea eta hobetzea.
- **Adin handikoek osatutako familiak –gero eta ugariagoak dira– hobeto eta modu eraginkorragoan babestea, eta zahartzeak berekin dakartzan premiei aurre egiten laguntzea. Neurrietan kontuan hartu beharko da lagun bakarreko etxe asko daudela adin-tarte horretan, bakarrik eta isolatuta.**
- **Arlo soziosanitarioa erabakitasunez eta eraginkortasunez garatzea**, familiei pertsona batzuek behar duten laguntza intentsiboaren zama kentzeko, askotan familien ahaleginari esker bakarrik ematen baitzaie sostengua pertsona horiei.
- **Familia eta lana bateragarri egiten eta familia-erantzukidetasuna sustatzen** lagunduko duten neurriak bultzatzen jarraitzea, laguntza ekonomikoen bidez ez ezik, era guztietako estimulu bidez ere sustatuz **balio-aldaketa eta egitura ekonomikoen eta enplegu-egituren egokitzapena**, bat etor dadin pertsonen zaintza-beharrekin.



## 2. Emakumeen berdintasuna eta osotasuna



### Aurrekariak

Arartekoak, pertsonen eskubideak defendatzeko lanen barruan, emakumeen eta gizonen berdintasunaren printzipio konstituzionala ([EK 14. artikulua](#)) betetzen dela ziurtatu eta babesteko eginkizuna du. Horretarako, euskal agintari publiko guztiei eskatzen die beharrezko neurriak har ditzatela, berdintasunaren eta sexuagatiko bereizkeriarik ezaren printzipio hori, ikuspegi formaletik harago, benetakoa eta eraginkorra bihur dadin, horretarako helburu hori zailtzen duten oztopoak era aktiboan baztertuz ([EK 9.2 artikulua](#)).

**Berdintasunaren eta sexuagatiko bereizkeriarik ezaren eskubidean egiten den edozein urraketari dagokionez euskal herri-administrazioen jarduerak edo jarduerak faltak kontrolatzea** da, funtsean, Arartekoak berdintasunaren arloan duen funtzioa, **bai ikuspegi formaletik, bai ikuspegi materialetik**. Eremu horretan, geroz eta garrantzitsuagoa bilakatzen ari da administrazio desberdinei berdintasun materiala lortzeko ekintza positiboak martxan jartzeko eskatzea, *Emakumeen eta Gizonen Berdintasunerako Eusko Legebiltzarraren 4/2005 Legeak* eta *emakumeen eta gizonen benetako berdintasunerako 3/2007 Lege Organikoak* ezarritako parametroen arabera, lehen aipatutako aurreikuspen konstituzionalak garatuz.

Helburu hori lortzeko ezinbestekoa da baita ere Arartekoak egiten duen lan guztian honakoetan ezarritako estandarrak kontuan hartzea eta txertatzea: Europar Batasunaren Zuzenbidean eta Nazioarteko Zuzenbidean eta Europaren alorrerako bereziki Giza Eskubideen Europako Hitzarmenean ([CEDH](#)) ezarritakoak eta genero berdintasuna defendatzeko eta emakumeen aurkako indarkeria deuseztatzeko tresnek ezarritakoak, besteak beste, emakumeen aurkako diskriminazio modu guztiak deuseztatzeko [hitzarmenak](#) eta [Istanbuleko hitzarmenak](#).

**Genero-indarkeria** gaitz soziala da, emakumeen giza eskubideen kontrako atentatu larria da. Horren oinarrian, gizonen eta emakumeen arteko egiturazko

desberdintasuna dago, baita balio sexisten sistema bat nagusitzea ere. Hala, arlo honetako eginkizunen artean, lehentasuna daukate genero-indarkeria desagerrarazteko borroka eta ahaleginak.

## 1. Kexarik aipagarrienak

2020an zehar generoan edo emakumeen eta gizonen arteko desberdintasunean oinarritutako diskriminazioei buruz jasotako kexak ez dira bereziki asko izan, eta, hori horrela izan da zalantzarik gabe administrazio jardueran ez delako erreza sexuan oinarritutako pertsonen diskriminazio edo bazterketa egoera irekiak detektatzea, baina, hala ere, horiek, maiztasun handiagoarekin gertatu ahal dira partikularren arteko harremanetan. Hala ere, hori ez da oztopo izan behar euskal botere publikoei arreta eta zaintza berezia ezar dezatela eta emakumeen eta gizonen arteko berdintasuna sustatzeko jarrera proaktiboa izan dezatela eskatzeko. Horretarako, berdintasunaren eraginkortasuna lortzeko ekintza positiboak erraztu behar dira, diskriminazioa suspertzen duten diskurtsoak detektatzeko neurriak ezarri behar dira eta gizartearen eta ekonomiaren alor guztietan emakumeen eta gizonen arteko berdintasun osoaren aldeko sentsibilizazio ekintzak egin behar dira.

Horrekin guztiarekin, 2020. urtean nabarmenak izan dira pandemiak gizartean eta ekonomian sortutako ondorioak; egoera horretan, asko gutxitu dira genero berdintasunarekin lotutako kexak, eta badirudi hori horrela izan dela emakumeen bizitzan administrazio jarduerak lehentasuna galdu duelako. Harrigarria da testuinguru horretan 2020an Arartekora iritsi diren gai nabarmenenak administrazio publikoen babesa eskatu zuten genero indarkeriaren emakumeek azaldutakoak izatea:

### 1.1. Genero indarkeriaren biktima diren emakumeak babesteko zerbitzuak

2020an zehar hainbat espediente izapidetu dira Arartekoan hala edo bestela indarkeria matxista sufritu duten emakumeei eskainitako bizkartzainen babes zerbitzuarekin lotuta. Kexak gai horri buruzko alderdi ezberdinengatik egin arren, eskari orokorretako bat izan da bizkartzainen zerbitzua jasotzen jarraitu nahi zutela Ertzaintzak arrisku egoera bukatu zela edo babes zerbitzu horren ordez, beste mota bateko babesa eman behar zela baloratu ostean.

Espediente horien xehetasunik ez da emango bakoitzaren kasuistika ezberdina baita, baina egia dena da guztietan nabaritu dela bateratze falta dagoela polizia zerbitzu espezializatuek egindako arrisku balorazioaren (izaera teknikoa duena) eta emakumeek arriskuarekiko duten pertzepzio subjektiboaren artean. Polizia zerbitzuak aplikatutako irizpide teknikoak berrikustean, erakunde honek jarduteko duen kontrol juridikoko esparruaren ondorioz egin dezakeen bakarra da egiaztatzea ea irizpide horiek modu egokian eta justifikatuan aplikatzen diren (modu kontrastatuan egitatezko egoera indibidualizatuaren errealitatea deskribatzen duten datu objektiboak oinarri hartuz), eta adierazleen bitartez (balorazioa egiteko



parametro gisa erabil daitezkeenak baita ere) egiaztatzea irizpide horiek aurretiaz orokorrean kontrastatuak izan direla, horien asmatzeari eta eraginkortasunari dagokionez. Hori horrela ez bada, egindako balorazioak berrikusi beharko lirateke. Hala ere, adierazitako estandarrak betetzen direnean, zaila da polizia zerbitzuek egindako arrisku balorazioak zalantzan jartzea eta zuzentasunez baloratutako arriskuaren arabera babes neurriak esleitzea. Dena den, kasu horietan ere beraien pertzepzioetan oinarrituz poliziaren erabakia partekatzen ez duten emakumeekin egiten den komunikazio lana hobetzeko beharra dagoela detektatu da. Horrenbestez, garrantzitsua da baita ere emakume horiekin (polizia babesaren esparruan barne) ahalduntze ikuspegia oinarri hartuz lan egitea (ez bakarrik jokaera psikologikoa sustatuz, baizik eta bermatuz baliabide ekonomiko eta sozial nahikoak daudela segurtasun objektiboa egoteko) eta horrenbestez, beraien konbentzimendutik eta beharrezkoak dituzten baliabideekin, indarkeriatik modu seguruan eta autonomoan atera ahal izatea ahalbidetzea.

## **1.2. Genero indarkeriaren biktima diren emakumeei harrera egiteko eta ostatu emateko baliabideak**

Gai horri buruz zenbait kexa jaso dira, eta Arartekoari interesdunek, hau da, tarteko egonaldiko harrera baliabideen erabilzaila diren genero indarkeriaren biktima diren emakumeek, adierazi zioten ez zeudela ados errekurtsoen irteera prozedurarekin, kontuan hartuz zailtasun objektiboak zituztela modu autonomoan bizi ahal izateko etxebizitza bat aurkitzeko. Kexa horietan, interesdunek esan zuten ez zeudela ados, izan ere, baliabidetik ateratzeko hertsatuak sentitzen ziren modu autonomoan bizi ahal izateko etxebizitzarik izan gabe. Egia dena da emakume horiei arreta eskaintzen dieten zerbitzuek defendatzen dutela inolaz ere ez dela emakume batik uzten etxebizitza aukerarik gabe, baina laguntza eta sustapena ematen zaizkiela baliabidearen aurreikuspenak eta izaera gainditzen dituen egonaldi denbora igarota etxebizitza eta babes ekonomikoa bilatzen has daitezen aldi baterako egonaldia emateko xedea duen baliabidetik irteteko, izan ere, baliabide horiek ez dira emakumeen behin betiko biziokiak.

Erakunde honen iritziz, kexa horiek arazo sakonagoa azaleratzen dute genero indarkeriaren biktima diren emakumeek bizi autonomia izateko beharrezko baliabide egokien ereduari buruz, emakume horiek familiaren etxebizitza utzi behar dutenean eta indarkeriarik gabeko bizitza hasi behar dutenean. Arartekoak urtero Eusko Legebiltzarrera bidaltzen duen azken txostenean aipatu zuen hausnarketa sakonagoa egon behar dela orokorrean indarkeria matxistaren biktima diren emakumeentzako tarteko egonaldi baliabideetan ezartzen den arreta ereduari buruz eta baliabide horietan egon ondorengo bizi prozesuan arreta eta babesa egituratzeko moduari buruz.

Kasu askotan egiaztatu da (ez dira kasu bakanak) alde batetik, egoitzazko araubidean dauden emakumeek zailtasunak dituztela, izan ere tentsioa dago emakumeen autonomia pertsonalaren eta ahalduntze helburuen (indarkeria matxista sufritu duten emakumeekin egiten diren esku-hartze guztien helburua horixe izan behar da) eta egoitzazko araubide bateko kontrol zorrotza uztartzeko: batzuetan, interes orokorreko arrazoiak medio, esku-hartzeetan bizitza independentea edukitzen jarraitzen duten emakumeek behar dituzten arauak baino zorrotzagoak diren bizikidetzara-arauak ezarri behar izaten dira. Bestalde, indarkeriaren biktima diren emakumei arreta emateko zerbitzuetan erabaki behar izaten dute baita ere nola eman erantzun hobea askotan harrera baliabidetik ateratzen diren emakume askok izaten dituzten arazoei, bereziki, irtetean etxebizitzarik ez dutenean. Erakunde honek beste batzuetan adierazi duen moduan, garrantzitsua litzateke autonomiako harrera pisuak indartzen dituzten arreta ereduak diseinatzea eta modu egokian bereiztea emakumeen autonomia estimulatzea lehentasunezko zat duten kasuak (orduan kudeaketa autonomia duten apartamentuetara bideratu beharko lirateke) eta behar indibidualizatuengatik emakumei laguntza eta esku-hartze sakonagoak eskaintzen zaizkien kasuak, hau da, bizileku bat eskaintzetik haratago doazenak.

### **1.3. Trataera berezia eta Istanbulleko Hitzarmena aplikatzea indarkeria matxistaren biktima diren emakumei zuzendutako laguntza osagarriak aitortzeko edo babestutako etxebizitzak eskuratzeko prozeduretan**

Arartekoak horri buruz bi gomendio egin ditu eta hemen aipatu behar dira genero berdintasunean zuzenean eragiten dutelako, albo batera utzi gabe urteko txosten honetako II. kapituluaren gizartratze eta etxebizitza arloetan modu xehatuagoan gai horiek guztiak azaltzea.

Alde batetik, [Arartekoaren 2020ko urtarrilaren 10eko Ebazpena](#); horren bidez, Eusko Jaurlaritzako Enplegu eta Gizarte Politika Sailari gomendatzen zaio diru-sarrerak bermatzeko errentaren onuradun izateko eduki ekonomikoko eskubidea baliarazteko baldintza eta betebeharraren interpretazioan emakumeek jasaten duten indarkeria matxista kontuan hartu dezala eta gizarte zerbitzuekin beharrezko koordinazio neurriak aurreikus ditzala.

Etxebizitza lortzeari dagokionez, [Arartekoaren 2020ko ekainaren 29ko Ebazpena](#) azpimarratu behar da. Bertan, Arartekoak Eusko Jaurlaritzako Ingurumen, Lurralde Plangintza eta Etxebizitza Sailari gomendatzen dio berriki dezala "Etxebide" etxebizitza babestuetako eskatzaileen erregistroan izena emateko eskari baten ukatzea, epai judicial baten bitartez egiaztatu baitzen genero indarkeria egoera zegoela eta ez zela posible biktima erasotzailearekin familiaren etxebizitzan bizitzea. Arartekoak defendatu egiten du Istanbulleko Hitzarmenean barne prozedura arauari buruz xedatutako lehentasuna aplikatzea, eta bere ustez, etxebizitzaren alorrean jarduten duen administrazioak lehentasuna eman beharko lioke babes aginduari eta kontuan hartu beharko luke biktimak salatutako arau-haustea (erasotzailearekin dibortziazteko hitzarmen arautzailean xedatutakoa

urratzeagatik) interesdunaren etxebizitzaren beharra egiaztatutzat jotzerako eta konfiguratzeko orduan, hala, interesduna "Etxebide" Etxebizitza Babestuen eskatzaileen erregistroan inskribatu ahal izateko.

#### **1.4. Herritarrek administrazio publikoek haurdunaldi subrogatuei buruz duten jarreraren inguruan egindako eskariak**

2020an herritarrek kontsulta batzuk egin zituzten Arartekoan euskal administrazioek haurdunaldi subrogatuen (edo ordezkatzeko haurdunaldien) inguruan duten jarrerari buruz; praktika hori geroz eta gehiago erabiltzen da, eta, bertan, haurdun egoten diren emakumeak ez dira ondoren umeen gurasoak izaten. Horrez gain, euskal administrazioek teknika horren bitartez jaiotako umeenganako duten jokaera ere salatu zuten kexagileek. Erakunde honetan jasotako kexa batzuk adierazten zuten administrazio publikoek guztiz baztertu behar dutela praktika hori, hura erabili duten familiak ikusarazi gabe edo izan ditzaketen eskubideak aitortu gabe, eta alderantziz, beste kexa batzuetan adierazi da familia horiek babestu beharko lirakeela eta seme-alaba horiek estigmatizatu gabe onartu beharko lirakeela, hau da, jatorriak kriminalizatu gabe eta beste umeek dituzten eskubide berdinak aitortuz.

Gure ustez, eskari horiek agerian uzten dute herritarrek geroz eta garrantzia handiagoa ematen diotela gure ordenamendu juridikoan ebatzi gabe dagoen gai bati, kontrako iritziak daudela eta gizarteko askotariko sektoreak geroz eta kezkatuago daudela.

Arartekoak interesdunari gai horren inguruko egoera faktikoaren eta juridikoaren berri eman die, kontuan hartuz Espainian ez dagoela figura horren araubide juridikorik baina beste herrialde batzuetako legerian jasota dagoela eta legezko eskubidea aitortzen diola ordezkatzeko haurdunaldiaren edo haurdunaldi subrogatuaren kontratuari. Horrekin, mundu osoan zehar trafiko juridiko bat dago, kontratuaren baldintzak gauzatzen diren herrialdeez besteko herrialdeetan bizi diren pertsonak sinatutako kontratuen bitartez egiten dutena, hain zuzen ere. Espainiako legeriak bakar-bakarrik Espainian egindako haurdunaldi subrogatuetako kontratuak baliogabetzen ditu eta Espainian praktika hori baliogabea denez, jaioberria beti erditu duen emakumearen izenean inskribatu behar da. Gaur egun, ez Euskadin ez Espainian ez dago erregistro fidagarririk atzerriko herrialdeetan bizi diren eta umeak sabelean hazten dituzten emakumeak kontratatzeari buruz; ume horien filiazioa, ondoren, gure lurraldeko bizilagunei lotuko litzateke, baina kalkulatu da bitarteko horren bidezko ugalketak adopzioen kopurua gainditu duela. Bestalde, eztabaida juridikoa sortu da, izan ere, Erregistroen eta Notariotzen Zuzendaritza Nagusiak **geroz eta ñabardura** gehiagorekin **onartu arren** komitente gisa ezagutzen diren gurasoen alde filiazioa inskribatzea, Auzitegi Gorenaren Zibileko Salak debekatutzat **jo du** praktika hori, hau da, ordena publikoaren aurkakotzat, nahiz eta ondoren, Goi Auzitegiak praktika horretatik sor litezkeen amatasuneko gizarte prestazioak **aitortu** dituen. Hala ere, Giza Eskubideen Europako Auzitegiaren erabaki batzuk **finkatu egiten dute** jaiotakoaren interesen defentsan egiten den filiazio inskribatzearen

legezkotasuna. Auzitegi horrek, bestalde, gaitzetsi egiten du giza gorputzen merkaturatze oro, Europako Giza Eskubideen Hitzarmenean aldarrikatutako duintasunaren aurkakotzat jotzen baita.

Arartekoaren ustez, haurdun dauden emakumeen eskubideak eta integritatea defendatzeko legezko berme argirik ez dagoen bitartean horien nahi librea eta gogo altruista bermatuz eta beraiek erditutako umeen interes gorenak ziurtatuz, eta emakumeak esplotatzen dituen praktika ororen aurka (bereziki pobrezia handiagoko lekuetan bizi diren emakumeena) eta umeen giza trafikoaren aurka praktika hori babesten ez den bitartean, horrelako kontratueterako ez da erakundeen babesik emango. Ildo horri jarraikiz, erakunde honek adierazi du beti lehenetsiko duela eraginpeko pertsonen eskubideen defentsa dirua irabazteko edo negozioak egiteko interes ororen aurrean. Horrek ez du esan nahi familiak eratzeko legezko bideak jarraitu dituzten familien eskubideak defendatuko ez direnik (haurdunaldi subrogatua bermeekin eta giza eskubideak errespetatuz onartzen duten herrialdeetako legeria betez egin arren), izan ere, familia horiek eskubidea dute euskal administrazioetan umeen jatorriak kriminalizatzen dituzten estigmatik gabe errespetatuak eta tratatuak izateko eta gainerako euskal familien araubidea beraiei ere aplikatzeko, eta seme-alabek eskubidea dute baita ere herritartasun eskubide guztiak emango dizkien filiazioa onartua izateko.

Kontuan hartuz praktika hori geroz eta gehiago erabiltzen dela eta horrenbestez, gizartean kezka gehiago sortzen ari direla, erakunde honek espero du pausoak ematen jarraituko dutela gizarte eztabaidan aurrera egiteko eta hausnarketa lasaia, askotarikoa, irekia eta eraginpeko gizarte sektore eta taldeek partekatutakoa egin ahal izateko, hala, egungo egitatezko eta legezko definizio ezaren egoera bideratzeko eta eraginpeko emakumeen eta umeen giza eskubideak legezkotasunez bermatzeko garapen finkoa ezartzeko.

## 2. Arau- eta gizarte-testuingurua

### 2.1. Europan genero berdintasuna lortzeko neurriak

Europako esparruan, 2020an hasiera eman zitzaion [Genero berdintasunerako Europako estrategia berriari](#)<sup>13</sup>; estrategia horren bitartez, 2020-2025 aldirako funtsezko ekintzak eta helburu estrategikoak ezarri ziren. Estrategia horren xedea da generoari dagokionez Europan berdintasuna lortzea, non genero indarkeria, sexu diskriminazioa eta emakumeen eta gizonen arteko egiturazko desberdintasunak gaindituko diren; emakumeak, gizonak eta umeak aniztasun guztiakin benetan berdinak diren lekua lortu nahi da, non bizitzako ibilbidea modu librean aukeratzeko eta garatzeko eta aurrera egiteko aukera berdinak dituzten eta horretarako, Europako gizartea berdintasunean eraiki behar da.

---

<sup>13</sup> Batzordeak Europako Legebiltzarrari, Kontseiluari, Europako Ekonomia eta Gizarte Lantaldeari eta Eskualdeetako Lantaldeari emandako jakinarazpena- Berdintasunaren lotura: 2020-2025 aldirako Genero Berdintasunerako Estrategia. COM/2020/152 azkena

Europako Batzordearen asmoarekin bat eginez, 2020an onetsitako estrategia horren aplikazioaren oinarri izan behar da **plangintza dual** bat. Hala, alde batetik, genero indarkeria lortzeko neurri espezifikoa egituratu behar dira, eta beste alde batetik, horiek Europako politika eta ekintza guztietan genero ikuspegiaren integrazio handiagoarekin konbinatu behar dira. Europako Batzordearen xedea genero ikuspegia indartzea da, eta horretarako, modu sistematikoan ezarri nahi du ikuspegi hori politikak diseinatzeko fase guztietan eta EBren jarduketako barneko eta kanpoko eremu guztietan. Garrantzitsua da baita ere estrategia aplikatzeko **lehenengo aldiz proposatzen dela ikuspegi interseksionala** erabiltzea, eta horretarako, generoaren inpaktua kontuan hartu behar da diskriminazio osagarria sor dezaketen bestelako identitateak edo ezaugarri pertsonalak daudenean eta kontuan hartu behar da baita ere interseksio horiek nola sortzen dituzten bereziki garrantzitsuak diren diskriminazio egoerak. Adibidez, EIGEn arabera ([Genero Berdintasunerako Europako Institutua](#)), genero indarkeria bestelako zapalkuntza ardatzekin gurutzatzen da, eta, horregatik, emakume musulmanek, desgaitasunak dituzten emakumeek eta emakume nagusiek diskriminazio forma larriagoei aurre egin behar diete eta indarkeria sufritzeko arrisku gehiago izaten dute.

Genero indarkeria deuseztatzeko ekintza lerroaz gain (ondoren azalduko dena), Europako estrategiak **honako helburuak lortzeko ekintzak ezartzea aurreikusi du:**

- ✓ Genero estereotipoen aurka egitea
- ✓ Berdintasunezko ekonomia lortzea, lan merkatuko genero arrakalak ezabatuz: hau da, enplegu tasa, ordainsari arrakala eta pentsio arrakala
- ✓ Emakumeek ekonomiaren sektore ezberdinetan berdintasunean parte hartzea lortzea
- ✓ Laguntza erantzukizunetan genero arrakala deuseztatzea
- ✓ Erabakiak hartzean eta politikan genero oreka lortzea
- ✓ EBko politiketan genero ikuspegia eta ikuspegi interseksionala integratzea
- ✓ Finantzaketa ekintzak sustatzea EBko genero berdintasunean aurrera egiteko
- ✓ Genero berdintasuna eta leku guztietako emakumeen ahalduntzea lortzea

Europako estrategia horretan aurreikusitako ekintzak oso garrantzitsuak izan daitezke hurrengo urteetan Europan genero berdintasunerako helburua eraginkortasunez lortzeko, eta, zalantzarik gabe, aldaketarako sustatzaile eta eragile izango dira eta estatuak eta eskualdeek helburu horretarako sustatutako barne ekintzak indartuko dituzte.

## 2.2. Estatu mailako genero berdintasunaren alorrean nabarmentzekoak diren lege berritasunak: lan merkatuan emakumeak berdintzea

Genero indarkeriaren alorrean 2020an nabarmendu diren legeria neurriak nagusiki emakumeen berdintze ekonomikoan aurrera egiteko izan dira, nagusiki, lan-merkatuan. Ildo horri jarraikiz, alde batetik [urriaren 13ko 902/2020 Errege Dekretua](#) aipatu behar da, Emakumeen eta gizonen arteko ordainsari berdintasunekoak. 2021eko apirilean jarriko da indarrean, eta enpresei betebeharrak ezarriko dizkie sozietateetako soldata berdintasuna eskubide formala izateaz gain, errealitate materiala izateko. Neurri hori aplikatzean mugarririk ezarri daitezkeen soldatekin gertatzen den genero arrakalaren aurka. Lan merkatuan eragina duelako aipatu behar da baita ere 2020an iragarritako [urriaren 13ko 901/2020 Dekretua](#); horren bidez berdintasun planak arautzen dira, eta bere erregistroa Laneko hitzarmen eta akordio kolektiboen erregistroari eta gordailuari buruzko maiatzaren 28ko 713/2010 Errege Dekretuaren bitartez aldatzen .

## 2.3. Indarkeria matxista deuseztatzeko ekintzak

Emakumeen aurkako indarkeria matxistaren alorrean Espainian bereziki garrantzitsua izan da [Istanbulko Hitzarmenaren](#) bidez sortutako [Emakumeen aurkako indarkeriari buruzko adituen taldeak](#) espainiar estatuari buruz egindako [lehenengo ebaluazio txostena](#). Espainiako genero indarkeriari buruzko legeria eta politikak nazioarteko erakunde batek zehatz-mehatz eta osorik ebaluatu dituen lehen aldia izan da. Aditu taldeak Espainiara egindako bisitan, Euskadin ere izan ziren. Txostenak bikotearen genero indarkeriaren aurkako babes sistemari buruzko oso ebaluazio positiboa egiten du, biktimen erdigunean jartzen duen genero ikuspegia duelako eta aurreikusten duen eragile eta erakundeen arteko lankidetzagatik. Nolanahi ere, bikotea ez den beste eremu batean emakumearen aurka egindako indarkeriari dagokionez, talde horrek ikusi du hitzarmena desberdin betetzen dela autonomia erkidego batean edo bestean. Hala, sexu eraso edo bortxaketaren biktimetzako berariazko zerbitzu gutxi daude, eta are gutxiago ezkontza behartuen, sexu organoen erazketaren, antzutzeko edo abortu behartuen biktimetzat. Adituen taldeak adierazi zuen lehentasunezko arlo batzuk daudela Istanbulko Hitzarmena guztiz betetzeko:

- ✓ Diskriminazio interseksionala sufritu dezaketen emakumeengan arreta jartzea,
- ✓ profesionalen prestakuntza gehitzea,
- ✓ laguntza zerbitzuak gehitzea bikote harremanean bizitako indarkeria motak ez diren emakumeen aurkako gainerako indarkeria motak gehitzeko,
- ✓ biktimen segurtasuna hobetzea babes aginduak hobeto betetz,
- ✓ eta dirulaguntza mekanismoak ezartzea emakumeen GKEek modu aktiboan parte hartu ahal izateko laguntza zerbitzuak ematen.

Bestalde, aurretik aipatutako **EBren genero berdintasunerako estrategia berria** **aurreikusitako ekintzen artean** (2020-2025), **emakumeen aurkako indarkeria deuseztatzeko** funtsezko helburua jorratzeko, lehentasunezkoa da bermatzea EBk 2017an sinatutako **Istanbuleko Hitzarmena** betetzen dela, horrekiko atxikitzea osatuz. Prozesua bizkortzeko, 2019an, Europako Parlamentuak irizpena eskatu zuen gai horri buruz Europar Batasuneko Justizia Auzitegian. EB Istanbuleko Hitzarmenera atxikitzea blokeatuta baldin badago estatu kide batzuk ezezkoa eman dutelako, batzordeak asmoa du 2021ean neurri batzuk ezartzeko EBren eskumenen mugak errespetatuz Istanbuleko Hitzarmeneko helburu berdinak lor daitezen. Era berean, lehentasunezko zat jotzen da laneko indarkeriaren eta jazarpenaren aurkako borroka indartzea, eta horretarako, batzordeak estatu kideak sustatzen jarraituko du Laneko Nazioarteko Erakundearen **hitzarmena** berretsi dezaten; hitzarmen hori lanean indarkeriaren eta jazarpenaren aurka egiteko, gaur egun EBn langileak sexu jazarpenaren aurrean babesteko indarrean dauden arauak aplikatzeko eta herritarrak sentsibilizatzeke da. Enplegatzailea den heinean, batzordeak esparru juridiko orokor bat ezarriko du laneko jazarpenaren aurkako neurri zuzentzaileak eta erreaktiboak ezarri.

**Estatuko jarduerari dagokionez**, 2020an Genero indarkeriaren aurkako estatuko hitzarmena garatzeko ezarritako neurriak nagusiki toki erakundeen eskumenen erabilerrako transferentziei eta finantzaketari buruzkoak dira. Horixe da azaroaren 17ko **1023/2020 Errege Dekretuaren xedea**; horren bitartez, genero indarkeriaren alorrean estatu hitzarmenean toki erakundeei gordetako eskumen berriak edo handituak garatzeko transferentzien banaketa eta prozedura, zenbatekoak eta irizpideak eguneratzen dira eta kontuan hartu behar da baita ere Estatu Idazkaritzaren **2020ko abenduaren 10eko Ebazpena**, berdintasunaren aldekoa eta genero indarkeriaren aurkakoa, 2020ko ekitaldian genero indarkeriaren alorrean estatu hitzarmenean toki erakundeei gordetako eskumen berriak edo handituak garatzeko transferentziena. Indarkeria matxista sufritzen duten emakumeen babesean eta laguntzan aurrera egiteko legegintza berritasun aipagarria da baita ere martxoaren 31ko **12/2020 Errege Lege Dekretua**, Genero indarkeriaren biktimak babesteko eta haiei laguntzeko presazko neurriena ; horren bitartez zenbait neurri ezartzen dira bermatzeko babeserako ezarritako zerbitzuen funtzionamendua egokia dela eta prestazio modalitateak COVID-19aren pandemiagatiko ez-ohiko inguruabarretara egokitzen direla.

Bukatzeko, txosten honen justizia arloan gehiago azalduta dago Arartekoak Auzitegi Gorenak 2020an emandako epai batekiko duen kezka (**uztailaren 10eko 389/2020 AGE**), emakumeei laguntzen dien dispentsa aldatzen duena bikotekidearen edo familiaren aurka ez deklaratzeko genero indarkeriako delituetan. Arartekoaren justizia eta berdintasun arloek proposatu dute erabaki judizial horrek genero indarkeriaren biktimentzat oso garrantzitsua den eskubide prozesalean izan dezakeen inpaktuaren jarraipena egiteko.

**EAE**n, 2020an Berdintasunerako bigarren euskal legea berritzeko izapidea hasi da legebiltzarrean. 2020ko azaroaren 26an Eusko Legebiltzarrean aurkeztu zen Emakumeen eta gizonen berdintasunerako abenduaren 1ean onetsi zen 4/2005

Legea aldatzeko bigarren lege proiektua; horren bidez, **indarkeria matxistaren biktima guztiei laguntzeko sistema handitzen da**, eta biktimen kontzeptuan gehitzen dira bikotekideak edo bikotekide ohiak egindako indarkeriaren biktimak, familia barneko indarkeriaren biktimak, sexu indarkeriaren biktimak eta sexu ustiapenerako salerosketaren biktimak. Indarkeria matxista egoeretan bizi diren **seme-alaba adingabeei eta menpekotasuna duten beste pertsoneri babes gehiago ematen zaie**, bereziki biktimatzat eta indarkeria matxistatik bizirik ateratako pertsonatzat jotzen direnak. Gainera, **indarkeria matxistaren ondorioz umezurtz geratu diren seme-alabentzat laguntzak sortu dira eta biktimen konpontze eskubidea** aitortzen da. Era berean, biktimentzako **laguntza ekonomiko berria aurreikusi da**, jada badaudenekin bateragarria dena eta ebazpen judizialen bidez ezarritako kalte-ordainak ordaintzen ez direnean aplikatuko dena. Lege proiektua, era berean, **salaketaren zentraltasuna** eta emakumeen aurkako indarkeriaren banaketa polizialaren eta judizialaren zentraltasuna **gainditzearen** aldekoa da. Hala, **biktimen eta bizirik atera direnen eskubideak eta horien ahalduntzea neurrien erdigune** dira, prozedura judizialarekin duten inplikazio edo lankidetzaren maila albo batera utzita. Berdintasunaren alorrean administrazio publikoko langileentzako prestakuntza derrigorrezkoa, progresiboa eta iraunkorra ematea aurreikusi da, eta, bereziki, emakumeen aurkako indarkeria matxistaren kontrako erantzunean lan egiten duten langileentzako. Euskal administrazioek baliabide nahikorik ez dutela eta enplegua lortzeko zailtasun bereziak dituztela egiaztatzen duten biktimek laguntzak jasotzen dituztela bermatu beharko dute. Era berean, gizarte eta lan orientaziorako baliabide publikoetan lehentasuna dutela bermatu beharko dute eta administrazioek horien lan kontratazioa sustatu beharko dute. Indarkeria garai detektatzeko sistemak hobetu dira hezkuntza, osasun, polizia, epaitegi, lan eta gizarte alorretako langileentzat eguneratutako protokoloak sortuz. Ikerketa gehituko da eta indarkeriari buruzko datuen erregistroa eta hedapena hobetuko dira. Horrez gain, Berdintasunaren Behatokia sortzea ere proposatu da, gaiari buruzko ikuspegi orokorra eta jarraitua izateko.

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

COVID-19aren pandemiak ondorio zuzenak izan ditu Arartekoak ohiko moduan gauzatzen dituen erakundeekiko eta gizartearekiko harremanetan, eta, 2020an, bizitako ez-ohiko inguruabarrak direla-eta, harreman horiek nabarmenki mugatu behar izan dira.

#### 3.1. Bilerak administrazio eta erakundeekin

- Arartekoak Eusko Jaurlaritzako Gizarte Politika, Justizia eta Berdintasun sailburuarekin eta Emakundeko zuzendariarekin egindako bilera telematikoan (arloan honen eskumenekoa da baita ere), Emakunderekin dagoen lankidetzari buruz hitz egin zen, bermatzeko une horretan erakunde hau egiten ari zen umeen aurkako sexu abusuen kasuetako esku-hartzeari buruzko gomendio orokorrean genero ikuspegia txertatzen zela.



### 3.2. Beste jarduketa batzuk: foroak, jardunaldiak eta erakundeen deklarazioak

#### → *Foroak eta jardunaldiak*

- Arartekoak modu jarraituan parte hartu du [Etxeko indarkeriaren eta sexu indarkeriaren biktima diren emakumeei ematen zaien arreta hobetzeko Erakundeen arteko II. Akordioaren Jarraipen Batzordean](#); hala ere, 2020an bilera kopurua gutxitu da (GTIrena eta batzordearena), pandemiaren eta legegintzaldi aldaketaren ondorioz. Talde horietan egindako lana [Emakunderen webgunean](#) kontsulta daiteke.
- Ombudsmanen Federazio Iberoamerikarreko Emakumeen Defendatzaileen Sarearen [kongresu birtualean](#) parte hartu zuen Arartekoak baita ere, eta bertan, COVID ondorengo urteetan oinarritzko eskubideak babesteko egongo diren errorrak eta aukerak aztertu ziren. Kongresu horretan, [deklarazio](#) bat egin zen pandemiak emakumeengan sortutako inpaktuari buruz.

#### → *Adierazpen instituzionalak eta jakinarazpen publikoak*

- *Martxoaren 8a, Emakumeen Nazioarteko Eguna*

Arartekoak [erakunde deklarazioa](#) egin zuen martxoaren 8an, eta bertan, feminismoaren legatu historikoa nabarmendu zuen, gaur egungo berdintasunaren agenda lortu arte garatu dena; besteak beste, soldata berdintasuna eta berdintasun ekonomikoa, emakumeen protagonismo osoa, zaintzen iraultza eta emakumeen duintasuna eta integritatea defendatzea matxismo bortitzaren eta hiltzailearen aurrean. Arartekoak adierazi zuen gizarte aliantza publikoak eta pribatuak sortu behar direla emakumeen eta gizonen artean agenda feminista horren lehentasuna indartzeko.

- *Azaroaren 25a, Emakumeen kontrako Indarkeria Desagerrarazteko Nazioarteko Eguna*

Egun horretan, Arartekoak [jakinarazi zuen](#) pandemiaren ondoriozko gizarte urruntze eta konfinamendu politikek eragin nabarmena dutela egunero indarkeria matxista sufritzen duten emakumeen bizitzetan, eta neurri irmoagoak eta aurreratuagoak eskatu zituen gaitz horren biktima potentzialak babesteko, bereziki zaugarritasun egoera larriagoan daudenak, bakoitzaren egoera ekonomikoa, soziala, kulturala edo adin aurreratua kontuan hartuz.

#### 4. Herritarren eskubideen egoera baloratzea: COVID-19aren pandemiaren ondorioz ezarritako neurriek genero berdintasunean sortutako inpaktua

**SARS-CoV-2** birusak sortutako pandemiak, zalantzarik gabe, jakinarazpen oharra egin du Euskadiko, Europako eta mundu osoko desberdintasunen alorrean. Europako Batzordeak azpimarratu du pandemia egoeran ohiko moduan ikusezinak diren genero desberdintasunek indar handiarekin jarraitzen dutela, adibidez, gizonen behar besteko zaintza lanik ez egitea eta abusuzko harremanetan dauden emakume askok sufritzen duten indarkeria. Denbora asko beharko da pandemia honek genero indarkerian izan duen irismena ulertzeko, baina argi dago mehatxu larria izan dela azken hamarkadan lortutako lorpen ahulentzako. Etorkizunean sortuko diren datuen balorazioak eta ikerketak albo batera utzi gabe, geroz eta ebidentzia gehiago dago baieztatzeko **COVID-19aren pandemiak erronka berriak sortu dituela genero berdintasunean**, eta, bereziki, emakumeen independentzia ekonomikoari eta indarkeria matxistako egoerei dagokienez.

Arartekoak ez du ahaztu nahi bereziki pandemiaren urte honetan emakumeak ezinbesteko zutabea direla COVID -19aren aurkako borrokan, zaintzaile, erizain eta mediku gisa egiten duten lanagatik, besteak beste. Emakumeek gainerako pertsonak zaintzen egiten duten lana bereziki aitortu beharra dago, **eta ez dugu ahaztu behar zaintzen benetako politika publikoak sortu behar direla berdintasun gehiagoko gizartea lortzeko.**

Pandemia dela-eta ezarritako neurriek **eragin berezia izan dute emakume askoren lanbideetan**, besteak beste ostalaritzan, turismoan eta hezkuntzan, eta osasunaren, laguntzen eta zaintzen sektoreak izan duen giza eta lan presioa ikaragarria izan da, eta sektore horretan lan egiten duten gehienak emakumeak dira, eta askotan behar bezala ordaindua ez den aparteko lana egin dute. Emakumeek **presio gehiago izan dute baita ere zaintza lan gehiago egin behar izan dituztelako eskolak eta haur eskolak ixtean**, eta bereziki sufritu dute hori ama langileek. Bestalde, ezin dira ahaztu abusu egoerak eta **indarkeria matxista** sufritzen duten emakumeengan konfinamenduak eta urruntze sozialeko neurriek sortutako ondorio larriak, izan ere, **arriku handiagoko egoerak bizi izan dituzte**, eta horrek lotura du Europako estatu guztietan laguntza gehiago eskatu izanarekin. EIGEn (**Genero Berdintasunerako Europako Institutua**) arabera, EBko estatu guztietan ezarritako konfinamendua mehatxu larria izan da indarkeriaren biktima diren emakumeentzat, izan ere, denbora luzean derrigorrez etxean egon behar izan dutenez, arrisku gehiago izan dute erasotzaileengandik tratatu txarrak jasotzeko. Konfinamenduan bereziki gazteen artean sortutako **Interneten eta sare sozialen erabileraren gehikuntzak** lotura izan du baita ere **emakumeen aurkako ziberrindarkeria gehitzearekin**, besteak beste, irudi pribatuak baimenik gabe hedatzearekin. Bukatzeko, ziurrenik pandemia honen ondorio ekonomikoek eragin **handiagoa izango dute sektore behartsuenetan, eta pobreziaren feminizazioa indartu egingo da.**

Egoera berezi horretan, Arartekoak ezinbestekotzat jotzen du euskal administrazio publikoek jarduten duten **alor ezberdinetatik pandemiaren ondoren emakumeen eskubideak nola geratu diren zehazki berrikusteko eta zenbatzeko azterketa objektiboak eta ikerketak egin beharra**, arrazoituta proposatzeko emakumeen eta gizonen arteko berdintasunaren alorrean atzerapausorik ez emateko neurri zehatzak indartzea, bereziki, lan merkatuan egoteari eta aberastasuna eskuratzeari dagokionez (enplegurako sarbidean, soldatetan eta pentsioetan genero arrakalaren aurka egiteko bidea jarraituz) eta genero indarkeria deuseztatzeari dagokionez. **Genero Berdintasunaren Europako Adierazlea** Europako genero berdintasuna monitorizatzeko tresna da eta ezinbesteko zeregina izan dezake inpaktuak ebaluatzeko eta etorkizunean erabaki politikoak hartzeko ebidentziak emateko (baita Euskadin ere), izan ere, gure lurraldean jarraipen egokia egiteko bereziki garrantzitsuak diren adierazleak eta parametroak eskaintzen ditu.

2020an zerbitzu asko berrantolatu behar izan dira alarma egoeraren osasun betekizunak betetzeko, baina horrek ez du esan nahi **ez denik jarraitu behar emakumeek baliabideak eta eskubideak guztiz eskuratu ahal izatea bermatzen, bereziki indarkeria matxista sufritzen duten emakumeei ematen zaien arretaren eta laguntzaren alorrean**. Horri dagokionez, bereziki garrantzitsua da **legegintza alorrean aurrera egitea Berdintasunerako Euskal Legearen erreforman** (gaur egun legebiltzarrean izapidetzen ari direna); horren bidez, arretako alor berriak eta baliabide berriak egituratzen dira indarkeria matxistaren biktima diren emakumeentzat, eta aukera ematen dute 2020ko pandemiaren ondoren **sortuko diren genero berdintasunaren erronkei aurre egiteko**.



### 3. Ezintasunen bat duten pertsonak



#### Aurrekariak

Aurreko urteetan bezalaxe, atal honetan saiatuko gara desgaitasuna duten pertsonen eskubideak aldezteko 2020an azaldu dizkiguten gai guztiak aztertzen, erakunde honen jardura esparruei buruzko zeharkako ikuspegi batetik.

Ekitaldi honetan, Arartekoaren esku hartzeen azalpena, hein batean, COVID-19a agertu izanak baldintzatzen du, haren ondoriozko osasun krisiak eta krisi ekonomikoak era nabarmenean eragin baitie ezintasunen bat dutenen giza eskubideei.

Nahiz eta administrazio publikoek ahalegin handia egin duten alarma egoerak ekarritako beharrei erantzuteko, Arartekoak esku hartu behar izan du zenbait kexari erantzuteko, agerian uzten dutenak pandemian ere diskriminazio egoerak gertatzen direla ezintasunen bat duten pertsonekin.

#### 1. Kexarik aipagarrienak

Atal honetan zehatzago aztertuko ditugu, gure iritziz, arlo honetan interesgarriak izan daitezkeen eta ekitaldi honetan bideratu diren jarduerak eta zenbait kexaren izapidea.

## 1.1. Osasun krisia. COVID-19a

Lehenik eta behin, adierazi beharra daukagu Arartekoak premiaz jardun behar izan zuela herritarren artean sortutako alarma egoera dela eta, [Euskal Gorrakeko](#) presidentek kezka azaldu zuelako, hark ordezkatzeko kolektiboak **ezin zuelako eskuratu** [Eusko Jaurlaritzaren Osasun Saila](#) eta [Osakidetza](#) ematen ari zen **informazioa**, SARS-CoV2 kasuekin jarduteko protokoloen ingurukoa. Elkarteko ordezkariak jakinarazi zuen, batetik, kolektiboaren parte diren **4.500** pertsonen ezin zutela jo Osakidetza herritarrentzat eskuragarri jarritako telefonora (900 20 30 50), edozer gertatuta ere. Horri dagokionez, adierazi zuen aukera zegoela gorrek osasun sistemara jotzeko, beren mugikorretan larrialdi zerbitzuari (112) lotuta zuten aplikazio baten bidez, inolako oztoporik gabe.

Halaber, Euskal Gorrakeko presidentek Arartekoari jakinarazi zion, Osasun Saila ikus-entzunezko bitartekoen bidez ematen ari zen informazio guztia EAEko gorrek kolektibo osora argitasun eta eraginkortasunez heltzen zela bermatzeko, ezinbestekoa zela zeinu hizkuntzako interpreteak edukitzea sail horren bozeramailearen adierazpenetarako.

Arartekoak egindako kudeaketa horiek tarteko, Eusko Jaurlaritzaren Osasun Sailak eta euskal telebista publikoak (ETB) beharrezko neurriak hartu zituzten planteatutako kontuei irtenbidea emateko, informazio prentsaurrekoetan zeinu hizkuntzako interpretea jarri zuten eta kolektiboarentzat eskuragarri jarri zituzten osasun sistemara jotzeko beharrezko tresnak.

Halaber, alarma egoeraren errege dekretuak mugikortasuna baldintzatzeko hainbat muga ezarri zituen, baina ez zituen kontuan hartu adimen desgaitasuna, autismoaren espektroko nahasmenduak, Aspergerra eta abar dituzten pertsonen egoerak; izan ere, haien zati batek beren desgaitasunari lotutako arazoak tarteko, etxeko konfinamendua arrisku larria izan daiteke beren osasun egoerarako. Pertsona horiek eta beren familiek egindako salaketan oinarrituta, Estatuko Gobernuak egoera hori zuzendu zuen, eta jarraibideak argitaratu zituen, pertsona horiek etxeetatik irteteko beharra eta bide publikoan egon ahal izatekoa aurreikusten zituztenak, arazo terapeutikoak eta haien desgaitasuna edo osasun egoera tratatzekoak zirela eta.

Beste kexa multzo handi baten oinarria egoitzetan bizi diren eta desgaitasuna duten pertsonen eskubideena izan da, eta irteeren eta bisiten araudiari buruzkoak izan dira. Izan ere, alderdi hori mugatu egin zen eta mugatuta dago egoitza horien udalerrietan COVID-19ak izandako agerraldien ondorioz.

Ukitutako administrazioek nahitaez hartu behar izan dituzte egoitzetan eta gizarte zerbitzuen beste zentro batzuetan bizi direnen osasuna babesteko neurri espezifikoak, ikusita birusa errazago kutsatzen dela inguru horietan, pertsona horiek behar duten zuzeneko zaintza dela eta, eta komunitate harremana dagoen espazio itxietan bizi direlako.

Nolanahi ere, azken hilabete hauetan, hasieran onartutako mugak aldatu egin dira, COVID-19a bera hobeto ezagutzen dugulako, eta ezarritako bisita eta irteera araubidea malgutu egin da.

Azkenik, esan beharra dugu [Fevapasek](#) eta Euskal Gorrakek Arartekora jo dutela Eusko Jaurlaritzaren Hezkuntza Sailak ez diolako erantzun ohiko maskara higienikoak edo kirurgikoak erabiltzearen ondorioz gorren eta, bereziki, ikasle gorren kolektiboak dituen arazoan berri ematen duen idazkiari.

Arartekoak egindako eskaerari erantzuteko, aipatutako Hezkuntza Sailak, Teknologiaren eta Ikaskuntza Aurreratuen zuzendariak egindako txostenaren bidez, TKNIKA Ikerketa eta Berrikuntza Aplikatuko Zentroak 2020ko ekainetik egindako lanaren berri eman digu. Orduetik irtenbide bat bilatzen aritu da, COVID-19aren pandemian gorren kolektiboaren komunikazioa hobetu ahal izateko.

Txosten hau idazten bukatu denerako, esan dezakegu TKNIKAK honako hau diseinatu duela: *“aurpegia babesteko gailu baten modelo berri bat, erdiko zatia gardena duena, osasun produktu gisa egiaztatuta dagoen material plastiko transpiragarri batez egina, eta inguruan 2R motako maskara kirurgikoaren materiala duena. Babesgailu garden hori maskara higieniko garden gisa erabili ahalko litzateke, izendapen horrekin berarekin merkaturatuta, egungo maskara gardenen erregelamenduari jarraituz.”*

Teknologiaren eta Ikaskuntza Aurreratuen zuzendariak jakinarazi duenez, honako hau zehaztu beharra dago: *“TKNIKA Ikerketa eta Berrikuntza Aplikatuko zentro bat da, eta haren xedeen eta funtzioen artean ez dago inolako produkturik ekoiztearena, baina sektoreko edozein enpresaren esku jarriko du prototipo hori, ekoizten has dadin.”*

## 1.2. Hirigintza irisgarritasuna eta mugikortasuna garraioan

Hirigintzako alorrean jasota dagoenez (II.16 kapitulua), oraindik ere kexak egiten dira eraikinetan igogailuak jartzeak sortutako hirigintza arazoan inguruan, proiektuaren arabera igogailua jartzeko partzela publiko bat okupatzeko baimena behar denean. Arkitektura oztopoak dituzten eraikinetan irisgarritasun arazoa konpontzeko aukerari dagokionez, Arartekoak aurreko batzuetan jo izan du neurri horiek dakartzaten hirigintza arazoak direla eta, haztatu beharra dagoela, batetik, hiri partzelak behar bezala antolatzeari dagokionez dagoen interes publikoa, eta, bestetik, eraikinaren irisgarritasunari bide emateari dagokionez gizarteak duen interesa.

[Otsailaren 5eko 2/2013 Gomendio Orokorrean](#), arkitektura oztopoak dituzten egoitza eraikin kolektiboetan irisgarritasun unibertsala bermatzeko beharrari buruzkoan, Arartekoak planteatu zuen udalek udal ordenantza bidez arautu behar dutela arkitektura oztopoak dituzten egoitza eraikin kolektiboetan irisgarritasun unibertsala bermatu beharra.

### 1.3. Hezkuntza

Itunpeko ikastetxe batean Lanbide Heziketako goi ikasketak egin nahiko lituzkeen pertsona batek erakunde honi kexa bat aurkeztu zion, hezkuntzako administrazioak ukatu egin baitzion gorra delako behar duen zeinu hizkuntzako interprete baten laguntza. Hezkuntza autolikidazioak ezezkoa justifikatu zuen argudiatuz ez zegoela deialdi espezifikorik zeinu hizkuntzako interpreteak kontratatuzeko. Hala ere, kexa horretan, interesdunak errepikatu zuen ezagutzen zituela beste aurrekari batzuk, zeintzuetan ez zen jarri orain planteatutakoa bezalako eragozpenik.

Arartekoak bere esku hartzeari heltzerakoan, iritzi zion tratu ezberdin horiek (egon baziren) azaltzeko arrazoiak ezagutzeaz gain, egiazki garrantzitsua zela sakontzea zein arrazoi zela-eta baztertu zuen hezkuntza administrazioak hezkuntzako behar bereziak dituzten ikasleak hartzen dituzten ikastetxeentzako dirulaguntzak hedatzea zeinu hizkuntzako interpreteen kontratazio posibleetara, edo, hala badagokio, horretarako beste laguntza batzuetara.

Eusko Jaurlaritzaren Hezkuntza Sailak gai horren inguruan egindako hausnarketak ikusita, labur-labur jasota daudenak txosten honen hezkuntzaren atalean (II. kapitulua. 2. apartatua), erakunde honen ustez, azterlan bat egin behar da, orain arte itunpeko ikastetxe pribatuetako ikasleen hezkuntzako behar bereziei erantzuna emateko alorreko laguntza asko kudeatzeko moduaren ibilbidea berrikusi ahal izateko eta sailak kexagile interesdunak planteatutakoa bezalako kasuetan duen eskuragarritasuna zehazteko.

### 1.4. Funtzio publikoa

**Desgaitasuna duten pertsonen** eragiten dieten gaiei buruzko hainbat kexa egon dira baita ere. Zenbait kexa zehatzak izan ziren, besteak beste, zereginak gauzatzeko gaitasun funtzional falta adierazi izanarena (Osakidetzan), eta, beste batzuetan, gai orokorrak azaldu ziren eta administrazio publikoei zuzeneko eskaria egin zitzaientzen, pertsona guztien aukera berdintasuna bermatzeko neurri eraginkorrak aztertu, barneratu eta ezarri ditzaten eta enplegu publikoan, desgaitasunak direla-eta egindako diskriminazioen aurka egin dezaten baita ere. Behin-behineko enpleguaren alorreko erreserba edo lehentasun sistemak bezalako gaiez ari gara, [Arartekoaren 4/2013 Gomendio Orokorrean](#), martxoaren 4koan, jasotakoez, antza denez oraindik ere aurrerakuntzarik izan ez dutenez; sartzeko prozesuetan legez erreserbatutako plazen banaketa, proportzioan deialdiko kategorien artean, irismen handiagorako aukera emateko.

Bereziki jorratu behar da **desgaitasun intelektuala duten pertsonen** egoera; bidalitako idazkietan zenbait jarduketa erreklamatu dituzte, besteak beste, eskaintzako lanpostuak aurretiaz identifikatzea, hautaketa pertsonen trebetasunen arabera egitea, trebetasun horiekin bat egiten duten titulazio betekizunak eskatzea, gaitegiak egokitzea eta irakurtzeko modu errazagoan argitaratzea, ariketak egiteko egokitzapen teknikoak ezartzea edo harrera prozesu egokia diseinatzea.



Administrazio batzuek horri buruzko aurrerakuntzak egin arren, oraindik asko falta da modu orokorrean horiek aplikatzeko.

## 1.5. Gizarteratzea

Ekitaldi honetan, Lanbideren jarduketek eragin dituzten hainbat kexa jaso dira. Izan ere, kexa horien arabera, erakunde publikoak diru-sarrerak bermatzeko errentaren eta etxebizitzarako prestazio osagarriaren eskaerak ukatzea edota prestazioak aldi baterako zein behin betiko etetea erabaki du, nahiz eta bizikidetz-unitateko kideetako batek edo batzuek ezgaitasuna izan; horrek nabarmen larriagotzen du familien zaurgarritasun-egoera, ezin baita ahaztu familien oinarritzko premiak asetzeak eta irauteak dakartzan gastuei aurre egitea dela prestazioen helburu nagusia. Ondorio horietarako, Arartekoaren iritziz, aipatu erakunde publikoak kontu handiz jokatu beharko luke horrelako kasu berezietan erabakiak hartzeko orduan. Izan ere, tartean diren inguruabarrak direla eta, aldez aurretik azterketa zehatza eta sistematikoa egin behar da, horrelako bizikidetz-unitateentzat kaltegarriak izan daitezkeen ondorioak saihesteko.

Halaber, adierazi beharra dugu zenbait elkartek, osasun mentaleko arazoak dituzten desgaitasuna duten pertsonentzako eta eskusio sozialeko egoeran daudententzako etxebizitza komunitarioak kudeatzen dituztenek, Arartekora jo dutela, Lanbideren iritziz etxebizitza horiek ez direlako etxebizitza kolektiboak, ez dutelako betetzen [Diru Sarrerak Bermatzeko Errentaren maiatzaren 25eko 147/2010 Dekretuaren 6.2. artikulua](#) ezarritako baldintzetako ezin. Hau da, ez dira ostatu turistikoak, ezta behin-behineko harrera zentro publikoak edo irabazi asmorik gabeko erakunde pribatuen mendekoak ere, ez baitaude baimenduta edo homologatuta eta ez baitira administrazioak itundutakoak, adostutakoak edo kontratatutakoak. Etxebizitza kolektibo izaera aitortzen ez zaienez, Lanbidek diru sarrerak bermatzeko errenta soilik bi bizikidetz-unitateri aitortzen die, higiezinean bizi direnak gorabehera.

Nahiz eta elkarte horiek ez duten administrazio publikoarekin adostutako plazarik, dirulaguntza publikoak jasotzen dituzte aipatutako kolektiboekin programa espezifikoak egiteko.

Lanbidek erakunde honi emandako erantzunean, jakinarazten da ukitutako elkarteek dagokien baimena eskatu behar dietela aldundiei, eta bertan zehazten direla zentroaren baldintzak (artatutako pertsonak, azpiegiturak eta abar). Nolanahi ere, ezin da baimen hori eskatu, ez baitago aipatutako kolektiboak artatzen dituzten zentroen betekizun materialak, funtzionalak eta langileenak arautzen dituen araudirik.

[Gizarte Zerbitzuei buruzko abenduaren 5eko 12/2008 Legearen 40. artikulua](#) Eusko Jaurlaritzari ematen dio gizarte zerbitzuen alorreko arautze ahalmena, horiek antolatzeke, eta zentroen eta zerbitzuen baimenak, erregistroak, itunak, homologazioak eta ikuskapenak arautzeko, baita haiei baimena emateko betekizun materialak, funtzionalak eta langileenak ere, funtzionatu ahal izan dezaten. Eusko

Jaurlaritzak ez du ahalmen hori erabili, eta foru aldundiek ezin dute baimen hori eman, ez dutelako eskumenik eta sektoreko araudirik arreta sozialeko zentro pribatu horiek baimentzeko.

Aitzitik, adieraz dezakegu arautzeko ahalmen hori adinekoen egoitza zerbitzuetarako erabili dela (Euskal Autonomia Erkidegoko adinekoentzako egoitza zentroi buruzko [uztailaren 30eko 126/2019 Dekretua](#)), baita etxean tratu txarrak jasan dituzten emakumeen arreta baliabideetarako ere (etxeko eremuan tratu txarren biktimak diren emakumeen harrerarako baliabideak arautzen ditun [irailaren 11ko 148/2007 Dekretua](#)).

Arartekoak administrazioei jakinarazi die kezkatuta dagoela sektoreko araudirik ezak desgaitasuna duten pertsonen eta eskusio arriskuan daudenen kolektiboetan izaten ari den ondorioengatik eta, horregatik, hainbat jarduketa egiten jarraitzen du, hautemandako arazoa konpondu ahal izateko.

## 1.6. Ogasuna

[Espainiako Konstituzioaren](#) 9.2. artikulua administrazio publikoei helarazten die oztopoak kentzeko eta jarduketa positiboko neurriak hartzeko betebeharra, zaurgarritasun handiagoko egoeran daudenei laguntzeko, pertsona horien eta osatzen dituzten taldeen eskubideak egiazkoak eta eraginkorrak izan daitezzen. Ezgaitasuna duten pertsonen errenta erabilgarria handitzera bideratutako neurriak ezartzeak laguntzen du desgaitasuna duten pertsonak gizarteratzen, eta haien parte-hartzea eta ikusgaitasuna bultzatzen ditu.

Ondorioz, zerga araudiak desgaitasuna duten pertsonen eta haien arreta eta zaintza beren gain hartzen duten senideei konpentsatzeko mekanismoak ezarri beharko dituzte, hartu behar duten esfortzu ekonomiko gehigarria dela eta.

Foru zergak, batez ere PFEZak, desgaitasuna errenta mailan eragina duen egoeratzat jotzen du. Izan ere, ziurrenik PFEZa desgaitasuna duten pertsonen kolektiboan eragin handiena duen zerga da, errenta mota ugari zergapetzen dituelako eta haren egiturak jasotako errenten jatorria soilik ez eta zergadunen egoera pertsonalak ere aintzat hartzen dituelako. Beraz, logikoa da PFEZa legegileak gehien azpimarratu duen zerga izatea desgaitasuna duten pertsonentzako zerga onurak zehaztean.

Zentzuzkoa dirudi pentsatzeak herritarrengandik hurbilago egotea, baita tokiko erakundeen jarduketek desgaitasuna duten pertsonen arazoetan eragin handiagoa izatea ere, lagungarria izan beharko litzatekeela beren zerga sarreraren eraketan desgaitasunaren berezitasunak bereziki aintzat hartzen dituzten ekimenak bultzatzeko. Hala ere, gaurkoz, tokiko zergek hein batean bakarrik tratatzen dute desgaitasuna.

Trakzio mekanikoko ibilgailuen gaineko zergaren desgaitasunaren ziozko salbuespena eta, zehazki, ibilgailuaren erabilera eskusiboa egiaztatu beharra da

oraindik ere desgaitasuna dutenen desadostasun iturri nagusia. Tokiko entitate batzuek ukatu egite dute ibilgailua desgaitasuna duen pertsonak bakarrik erabiltzen duela ibilgailuaren aseguru polizan beste pertsona bat agertzen bada noizbehinkako gidari gisa.

Zergadunek adierazten dute ibilgailuak soilik erabiltzen direla beren garraio beharrak asetzeraz, trakzio mekanikoko ibilgailuen gaineko zerga arautzen duen foru arauak eskatzen duen moduan. Arau horrek aukera ematen du salbuespena emateko hala desgaitasuna duten pertsonak beraiek gidatutako ibilgailuei nola haiek garraiatzeko erabilitakoei.

Horri dagokionez, azaltzen dute, beren desgaitasunen etiologia tarteko, batzuetan ezin dutela ibilgailua beraiek zuzenean gidatu eta, horregatik, une horietan, joan-etorrietan nahitaez beren familia inguruko norbaitek gidatu behar du.

Ukitutakoek behin eta berriz diote Zergen Zuzendaritza Nagusiaren ebazpen lotesleetatik eratorritako doktrinari jarraituz, *"ibilgailua soilik desgaitasuna duen pertsonarentzat erabiltzea ez da bateraezina ibilgailuko gainerako plazak senideek edo haren baimenarekin beste pertsona batzuek erabiltzearekin, eta ez du hori kanpoan uzten"*. Gainera, adierazten dute kontsulta lotesle horietan onartu egiten dela, gainera, ibilgailuaren titulartasuna desgaitasuna duen pertsonak beste batzuekin parteka dezakeela, desgaitasunik gabekoak izan daitezkeenak. Hau da, garrantzitsua da ibilgailua soilik erabili behar dela desgaitasuna duen pertsonarentzat.

2020an, arazo hori Irungo Udalarekin azaldu zen; izan ere, kasu horretako inguruabarrak aztertu ondoren, erabaki zuen kexagileak trakzio mekanikoko ibilgailuen gaineko zergagatik 2019 eta 2020 ekitaldietan ordaindutako zenbatekoak itzultzea, sortutako berandutze interesekin batera.

## 1.7. Segurtasuna

**Desgaitasunen bat duten pertsonentzako aparkatzeko txartelen** titular batzuk kexu dira aurten ere **TAO eremuan** aparkatzeko gaitasuna ematen duen titulurik gabe aparkatzeagatik zehapenak jaso dituztelako, ibilgailuek txartela ikusteko moduko tokian izan arren eta aparkatzeko denbora igaro ez duten arren. Erakunde honek gai hori aztertu zuen [2018ko urriaren 9ko 4/2018 Gomendio Orokorrean](#).

## 1.8. Etxebizitza

Hain zuzen ere, [Arartekoaren 2020ko maiatzaren 7ko Ebazpenean](#) Eusko Jaurlaritzaren Etxebizitza sailburuordeak familia bat babes publikoko etxebizitza bat adjudikatzeko prozeduratik salbuestea ukatu izana aztertu da. Familia horretan, bizikidetza unitatea osatzen zuten hiru adingabeetatik bik ibiltzea eragozten zien endekapenezko gaixotasun larri bat zuten.

Laburbilduz, nabarmendu dezakegu Arartekora bidalitako kexa idazkiak agerian utzi zituela familiak oinarrizko egunerokotasuneko zereginak gauzatzeko zituen zailtasunak, besteak beste, seme-alaben eguneroko garbiketarako. Izan ere, jakinarazi zuten, etxeko korridorearen eta komunaren tamaina zirela-eta, udal kiroldegian dutxatu behar zirela.

Horregatik, kexagileak, *Gure Señeak* elkartearen aholkuei jarraituz eskari bat egin zuen, gaixotasun arraroak eta desgaitasun egoera bereziak dituzten umeen bizi kalitatea hobetzeko, eta, horregatik, udaleko gizarte zerbitzuetara laguntza bila joan zen. Era berean, oinarrizko gizarte zerbitzuek txostena egin zuten, eta bertan gomendatu zuten etxebizitza duin eta egoki bat adjudikatzea familia horrentzat. Azaldutakoa gorabehera, Etxebizitza sailburuordeak ukatu egin zuen eskaera, eta, azkenean, sailak ez zuen onartu ezespren hori berrikusteko gomendatzen zuen Arartekoaren ebazpena.

## 2. Arau- eta gizarte-testuingurua

Zaila da labur esatea pandemiaren bilakaera dela-eta esparru sozialean onartu diren arau guztiak. Dena den, uste dugu egokia dela apartatu honetan zenbait azterlan aipatzea, COVID-19a desgaitasuna duten pertsonen kolektiboan azaltzeak izan duen eragina jakiteko egindakoak.

Hain zuzen, *Odismetek "COVID-19aren krisiaren eraginak eta ondorioak"* izenarekin argitaratutakoa aipatu behar dugu, kolektiboari zaugarritasun berezia duen talde gisa COVID-19a nola eragiten ari zaion ezagutzeko, bai osasunari buruzko adierazleei bai enpleguari eta gizarteratze eta laneratzeari buruzkoei dagokienez.

ONU bildumaren barruan, Desgaitasuna duten Pertsonen ordezkarien Espainiako Batzordeak txosten bat egin du: *"Koronabirusaren pandemiak Espainian desgaitasuna duten pertsonen giza eskubideetan izandako eragina"*. Bertan, pandemiak gogorren jo duen herrialdeetako bat denez, Espainiako esperientziaren bitartez, azaltzen du krisi honek zein eragin izan duen Desgaitasuna duten Pertsonen Eskubideei buruzko Nazioarteko Hitzarmenaren manuetan, eta horrek nola gaintitzen duen osasun larrialdia berea, estatuko eta nazioarteko larrialdi humanitario eta eskubide larrialdi bihurtzeraino.

Azkenik, adierazi beharra dugu Espainiako Eskubide Sozialetako eta Agenda 2030eko Ministerioaren Desgaitasun Politiken Zuzendaritza Nagusiak *COVID-19aren osasun krisiaren eraginari buruzko ikerketa bat* abian jarri duela, desgaitasuna duten pertsonengan izan dituen ondorio ekonomikoak aztertuko dituen.

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

#### 3.1. Bilerak elkarrekin

Arartekoak betidanik pentsatu izan du EAEn eremu honetan lan egiten duten elkarrekin 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, [Elkartean](#), [Euskal Gorrak](#) eta [Fevapas](#) elkarrekin harremanetan jarraitu ahal izan dugu; ezgaitasunen bat duten pertsonen kolektibo gisa eragiten dieten gaiei buruz aritzeko, eta, hala bazegokion, kexak edo erreklamazioak izapidetzeko helburuarekin.

#### 3.2. Txosten berezien jarraipena

**EAEko garraio publikoaren sistemaren irisgarritasunari buruzko 2011ko ezohiko txostenaren jarraipena;** haren helburua izan da EAEko garraio sistema publikoaren gabeziak eta akatsak identifikatzea, mugikortasun urriko pertsonen kolektiboarentzako joan-etorrien segurtasuna eta funtzionaltasunari dagokionez.

Euskal Trenbide Sareak eta Metro Bilbaok probaldian jarri dute [mugikorreko aplikazio bat](#), [ikusmeneko desgaitasuna duten pertsonak geltokietan gidatzeko](#). Irtenbide hori sainaleztapen berrian –QR motakoan– oinarritzen da; horrek aukera ematen du, kameradun gailu mugikor baten eta Interneteko konexioaren bidez, seinaleak oso urrundik irakurtzeko, edozein argirekin eta irakurtzeko edozein angelurekin.

Sistema hori ahalik eta era osoenean probatzeko, ETSk eta Metro Bilbaok Zazpikaleak geltokia aukeratu dute proba pilotu hori egiteko, linea askok bat egiten dutelako bertan, eta konplexuagoa delako gidatzeko gainerako geltokiak baino.

Seinale espezifikoen bidez ibilbideak diseina daitezke, elementuei buruzko informazioa eman daiteke eta, are gehiago, informazio dinamikoa ere bai (teleadierazleen kasuan). Hortaz, espazio guztiak irisgarriak bihurtzen dira ikusmeneko desgaitasunen bat duten pertsonentzat, bai itsuentzat bai ikusmen urria dutenentzat.

Horrez gain, ikus dezaketentzako gida bisual gisa ere balio du, informazio bisual aberastuan oinarrituta. Zentzu horretan, erabiltzaile guztientzako hizkuntza oztopoak ezabatzen ditu, seinaleetako informazioa erabiltzailearen mugikorraren hizkuntzan azaltzen baitu.

Seinaleak ez dira soilik ETSko sarreretan eta nasetan kokatuko, Metro Bilbaokoetan ere bai, eta trenbideko bi erakundeek eta ONCEk sistemaren ebaluazio osoa egin arte luzatuko da, haiek aktiboki laguntzen ari baitira esperientzia pilotu honetan.

## 4. Herritarren eskubideen egoeraren balorazioa

**4.1.** COVID-19ak ekarritako krisi sanitario, ekonomiko eta sozialak agerian utzi ditu desgaitasuna duten pertsonen egunerokoan bizi dituzten ezberdintasunak eta gabezia handiak.

Munduko alarma egoera hasi zenetik, ezinbestekoa zen herritarrek eskuragarri izatea osasun autoritateek emandako jarraibideen informazioa, datuei, eta COVID-19aren ondorioak saihesteko herritarrek jarraitu beharreko higiene neurriei, osasun neurriei eta babesekoei buruzkoa. Dena den, krisiaren hasieran, arduradun publikoen agerraldietako bat ere ez zen irisgarria izan gorrentzat.

Arartekoak azken urteotan eraikin garraio publikoaren sistemako eraikin publikoen irisgarritasunari buruzko egindako ezohiko txostenetan, baita ospitaleei eta osasun instalazioei buruzkoetan ere, erakunde honek ikusarazi du ia ez dagoela neurririk bermatzeko ikusmeneko eta entzumeneko desgaitasunak dituzten pertsonen komunikazio eta informazio egokia lortuko dutenik.

Arartekoak uste du horren inguruan **sakon hausnartu** behar dutela administrazioek eta, behin pandemia honen egoera lazgarri hau amaitutakoan, desgaitasuna duten pertsonen laguntzeko beharrezko irisgarritasun neurriak aplikatu behar dituztela, bereziki [Irisgarritasuna sustatzeko abenduaren 4ko 20/1997 Legean](#) eta [Hiri inguruneen, espazio publikoen, eraikinen eta informazio eta komunikazioko sistemen irisgarritasun baldintzei buruzko arau teknikoak onartzen dituen apirilaren 11ko 68/2000 Dekretuan](#) jasotakoak.

**4.2.** Aurten ere, egiaztatu ondoren Lanbidek erabaki duela prestazio eskaera batzuk ukatzea edo horiek aldi baterako edo behin betiko ordaintzeari uztea, esaterako, diru sarrerek bermatzeko errenta edo etxebizitzarako prestazio osagarria –horien lehen helburua baita familien oinarritzko eta irauteko beharrei lotutako gastuak estaltzea– desgaitasun egoeran dagoen kide bat edo batzuk dituztenei, eta horrek familien zaurgarritasuna nabarmen handitzen duela, Arartekoak iritzi dio aipatutako organismo publikoak tentu handiz jokatu beharko lukeela kasu espezifikoetan erabaki horiek hartzean, uste baitu egoera batzuetan azterketa xehea eta sistematikoa egin beharra dagoela aurretik, bizikidetzaren unitate mota horrentzako ondorio kaltegarriak saihesteko.

**4.3.** Erakunde honek, urtez urte, bere txostenetan adierazi izan du desgaitasunen bat duten pertsonen eta haien familiek aparteko ahalegin ekonomikoa egin behar dutela, eta botere publikoek horren jakitun izan behar dutela, hein handiagoan, pertsona horiek aintzat hartzeko herri administrazioetan –besteak beste, zerga administrazioan– abiarazitako politiken plangintzan.

Krisi ekonomikoaren egoera honetan, ezinbestekoa izango da hartutako zor maila handiagoa eta hartutako neurri fiskalak, jarduera ekonomikoa suspertzekoak eta hazkunde ekonomikoa bultzatzekoak, modu egokian erabiltzea onartzeko helburua betetzeko eta herritar guztien onurarako, bereziki kolektibo zaurgarrienerako, inor atzean ez uzteko, oraindik ere pandemiaren etorkizuneko bilakaeraren eta egiazko ekonomian izango duen eraginaren inguruko zalantza handiko egoera batean baikaude.

**4.4. Desgaitasuna duten pertsonen eskubideei eta haien gizarteratzeari buruzko Lege Orokorren Testu Bateginak, azaroaren 29ko 1/2013 Legegintzako Errege Dekretuaren** bidez onartuak, desgaitasuna duten pertsonen lanerako eskubidea -tratu berdintasunaren eta diskriminaziorik ezaren printzipioen aplikazioa bermatzeko moduko baldintzetan lan egiteko eskubidea, alegia- arautzen du.

Araudi horrekin bat, enplegu politikaren xedea izango da desgaitasuna duten pertsonen jarduera, enplegu eta laneratze tasak handitzea, bai eta haien enpleguaren kalitatea hobetzea eta lan baldintza duinagoak izan ditzaten lortzea ere, haien diskriminazioaren aurka eginez modu aktiboan. Horretarako, administrazio publiko eskudunek haien enplegu aukerak eta lanbidean gora egiteko aukerak sustatuko dituzte lan merkatuan, eta orobat sustatuko dute beharrezko laguntzak izan ditzaten enplegua bilatu, eskuratu eta mantentzeko, eta utzitako enplegura itzultzeko.

Premisa horrek garrantzi handia hartzen du nazioarteko zenbait organismok adierazitako alarma ikusita, ohartarazi baitute pandemiak ekarritako desazelerazio ekonomikoagatik enplegua suntsitzeak eragin larria izan dezakeela desgaitasuna duten pertsonengan eta are gehiago handitu daitezkeela aukera berdinekin enplegua lortzeko eta mantentzeko dauden ezberdintasunak.

Horregatik guztiagatik, ezin da zalantzan jarri errepikatu egin behar dela aurreikusitako neurri guztiak hartzeko beharra dagoela antolamendu juridikoak COVID-19ak sortutako larrialdi sozialaren egoera horretan desgaitasuna duten pertsonen lan duina, baldintza berdinetan, lortzea eta mantentzea bermatzeko.

**4.5.** Amaitzeko, aurten ere, Arartekoak erreklamatu behar du, desgaitasunen bat duten pertsonen eskubideak bermatzeko lan egiten duten euskal herri administrazioek etengabe mantendu behar dutela dibertsitate funtzionalaren ikuspegi transbertsala agenda instituzionalean, etengabe aintzat har dadin pertsona horiei eragin diezaieketen politika publiko guztien plangintza egiteko eta haiek gauzatzeko orduan.

Horretarako, nahikoa informazio eduki beharko da COVID-19ak gure autonomia erkidegoko desgaitasuna duten pertsonen kolektiboan ekarritako eraginaren inguruan, eta, beraz, sortutako egiazko beharrak zehaztasun handiagoz aurkitu ahal

izateko azterlanak eta azterketak sustatu beharko dira, horiei erantzun egokiagoa eman ahal izateko. Hori lortzeko, gogorarazi nahi dut ezinbestean parte hartu behar dutela, bete-betean eta eraginkortasunez, hirugarren sektore sozialeko erakundeek, desgaitasuna duten pertsonak ordezkatzeko dituztenek, COVID-19ak ekarritako krisi egoeran hartutako neurriak diseinatzeko eta haiei jarraipena egiteko. **Inor ez da atzean geratu behar** eta, hortaz, sektoreko erakunde ordezkariak ohartarazi duten moduan, botere publikoek bermatu behar dute desgaitasuna duten pertsonak ez direla osasun egoera larri honetatik eratorritako krisi ekonomikoan bereziki kaltetutako kolektibo bat.



## 4. Espetxeratuak



### Aurrekariak

Arartekoa erakundea duela 30 urte sortu zenetik, espetxeratuen komunitateak arreta berezia izan du, komunitate horrek bizi duen zaugarritasun egoera dela medio. Zaugarritasun hori inoiz baino argiago ikusi da 2020an hasi eta 2021ean ere pairatuko dugun COVID-19aren pandemian zehar.

Alde batetik, herritarren oinarrizko eskubideetan, oro har, murrizketak egin dira, esaterako mugimendu askatasunean, edo pandemiaren hastapenetan ere etxeko konfinamendua pairatu genuen; bada, horri esker, gizarte gisa askatasunik ez duten pertsonen tokian jarri ahal izan gara. Zuzenbide penala hedatzen ari den une honetan, horren *ultima ratio* izaera ahaztu eta, are gehiago, demagogia punitiboa ikusten dugun honetan, den-denok sentitu ahal izan dugu geure azalean pertsonen bizitzetan askatasuna ukatzea zein larria den.

Beste alde batetik, berriz ere, [Espainiako Konstituzioaren](#) 25.2 artikulua honako hau ezarri zuen arren: *“Norbaiti expetxealdi-zigorra ezarri bazaio eta hori betetzen ari bada, kapitulu honetako oinarrizko eskubideak izango ditu; ez ordea, beren beregi mugatua dituenak, kondena-epaiaren edukia, zigorraren esangura eta espetxe-legea kontuan hartuta”*, espetxeratuei askatasuna kentzeaz gain, haien eskubideetan murrizketa larriak aplikatu dira pandemiaren ondorioz. Hala, [martxoaren 15eko INT/227/2020 Agindua](#) dela medio, **COVID-19k eragindako osasun krisia kudeatzeko alarma egoera deklaratu zuen 463/2020 Errege Dekretuaren babespean espetxeen esparruan hartutako neurriei dagokienez**, pandemiaren lehen olatuak erabat erasan ziren espetxeratuen bizitzetara oinarrizko eskubideetan: espazio irekiak itxi egin ziren, bertan behera utzi ziren bisitak eta komunikazioak, baimenak eta irteerak, tratamenduak (hezkuntzakoak, birgizarteratzea helburutzat dutenak, psikologikoak, eta abar), eta eskolak, tailerrak eta lan zentroak... Espetxeetako ohiko jarduera eten egin zen, eta askatasunik gabeko pertsonen zigor bikoitza eragin diete isolamenduak, senide, lagun eta

profesionalekiko inkomunikazioak eta mota guztietako jarduera faltak, are gehiago kontuan hartuz gero, Bilboko Espetxe Zaintzako Epaitegiaren datuen arabera, EAEn espetxean dagoen populazioaren %4-5 artean gaixotasun mentalen bat pairatzen ari dela, %30-40 artean nortasunaren nahasmenduren bat pairatzen ari dela eta horrek eragina duela bere jokabidean, eta %70-75 artean substantzia psikotropikoren baten kontsumitzailea dela.

Hala ere, nabarmendu behar dugu espetxe administrazioak murrizketa horiek aplikatu dituela espetxeratuen osasun eta bizitzarako eskubidea zaintzeko, eta orientazio horrek bideratu ditu, nagusiki, inplikaturako administrazio guztien jarduketak. Horren haritik, esan behar da hartutako neurriak arrakastatsuak izan direla; izan ere, COVID-19k espetxeetan izan duen intzidentzia oso txikia izan da, eta hondamendi humanitario bat saihestu da, kontuan hartuz espetxeratu gehienek hainbat patologia pairatzen dituztela. Ildo beretik, azpimarratu nahi dugu espetxeen esparruko eragile eta erakunde guztiek nabarmendu nahi izan dutela espetxeratuek ardura handiz jokatu dutela pandemian zehar. Populazioaren ezjakintasun eta estereotipoen aurrean, espetxeratuek herritar arduratsu, informatu eta kontzientziatu gisa jokatu dute, eta modu aktiboan kolaboratu dute espetxeen barruan pandemia geldiarazteko. COVID-19aren intzidentzia espetxeetan oso txikia izan da, eta halaxe gertatu da, batez ere, espetxeratuen jokabide arduratsu eta proaktiboagatik, haien eskubideak murriztu diren arren.

Espetxeratuen zaugarritasun larriko egoera dela medio, bizi dugu pandemia egoera honetan, eta horrek oinarritzko eskubideetan duen balizko kaltea ikusita, Arartekoak jarraipen berezia egin dio kolektibo horren egoerari; horretarako, lankidetzan estuan jardun du Euskadin kokaturako hiru espetxeetako zuzendaritzekin, espetxeen esparruko hirugarren sektoreko entitateekin, [Barne Ministerioko Espetxeen Zuzendaritza Nagusiarekin](#) eta [Herriaren Defendatzailearekin](#), horixe baita erakunde eskuduna, harik eta espetxeak kudeatzeko transferentzia Euskadira iristen den arte; dirudenez, aurrean gertatuko da, 2021ean. Erakunde honek, kasuan kasuko kontsulta eta kexen bitartez, espetxeratuekin eta haien senideekin harremanetan egoteko aukera ere izan du, eta horri esker pertsona horiek pandemian zehar Euskadin bizi izan duten egoeraren ikuspegi iraunkorra eta nahiko osatua eduki ahal izan dugu. Hortaz, eskertu egin behar da Arartekoa erakundean jarritako konfiantza, eta haien eskubideen alde izandako jarrera ireki eta kolaboratzailea.

Presoen eskubideak gauzatzea Estatuko administrazioaren mendeko espetxe-administrazioari dagokio hein handi batean, eta eskumen hori Eusko Jaurlaritzaren esku uzten ez den bitartean, hura kontrolatzea Arartekoaren eskumenetatik harago doa. Nolanahi ere, presoak eskubide osoko herritarrak dira, eta, beraz, autonomia-erkidegoko administrazioek eta foru- eta udal-administrazioek haiek artatu behar dituzte, eta, horrez gain, kendu egin behar dituzte presoei prestazioak eta zerbitzuak gainerako herritarren baldintza berberetan jasotzea eragozten dieten oztupoak. Aitzitik, Arartekoak esku har dezake bai espetxeko osasun- eta hezkuntza-arloko prestazioetan (biak ala biak Eusko Jaurlaritzaren esku utzi dira), bai gizarteratzeko eta laneratzeko prestazioetan, bai garraioari lotutakoetan eta abarretan.

Aipatu bezala eskumen mugatua den arren, txosten honi dagokion urtean jasotako kexen ondorioz hiru mailatan esku hartu dugu:

- **Osakidetzaren** aurrean, espetxeratuen osasuna zaintzeko erantzukizuna baitauka; izan ere, gainerako biztanleak artatzen dituen osasun sare berberak artatzen ditu espetxeratuak. Aurten ere egiaztatu ahal izan dugu arreta horrek, oro har, funtzionamendu zuzena izan duela, eta espetxeratuei babesa emateko zenbait elkartek aurkeztutako kexei dagokienez, Osakidetzak puntualki jakinarazi dizkigu COVID-19aren pandemian zehar EAEko espetxeetan hartutako osasun neurriak. Hala ere, osasun mentaleko esparruan oraindik ere zenbait gabezia daude eta halaxe egiaztatu dugu; 2014an aipatu genituen, Arartekoaren [Askatasunik gabe dauden pertsonen buruko osasunari EAEn emandako arreta soziosanitarioa](#) txosten berezian. Txosten horren ondorioetan nabarmendu zen osasun mentalari zuzenean lotutako arazo bat zegoela, **espetxean botikak emateari** dagokionez, eta, zirudienez, horrek lotura izan zezakeen Araba espetxean (Zaballa) 2019. eta 2020. urteetan hildako 11 preso kasuetako batzuekin. Heriotza horiek izan dira Arartekoaren kezka nagusia, iazko urteko txostenean ere nabarmendu genuen moduan. Horregatik, eta laugarren puntuan garatuko dugunaren haritik, Arartekoak ofiziozko jarduketara bat hastea erabaki zuen, espetxeratuen osasuna eta espetxeetan sendagaiak ematea Osakidetzaren eskumena baita.
- 2020. urtean hainbat kudeaketa lan egin ditugu **gizarte gaien foru sailen** aurrean. Hala gertatu da azken urteetan atzera egin delako espetxeratuek hiru lurralde historikoetako foru aldundien mendeko gizarte prestazio eta zerbitzuetara iristeko bidean, zigor eta espetxe arloan modu desberdinean aplikatzen ari delako [urriaren 6ko 185/2015 Dekretua, Euskal Autonomia Erkidegoko Prestazio eta Zerbitzuen Zorroari buruzkoa](#). Beste urte batez, kudeaketa horien helburua izan da bultzatzea espetxeratuek gainerako herritarren baldintza berdinetan izatea sarbidea aldundietako gizarteratze baliabide eta baliabide sozio sanitarioetara, horretarako kontuan hartuz askatasunik gabeko pertsonak dituzten inguruabar bereziak. Gizarteratzeko baliabide horietara sarbidea izatea lortzeko lehen urrats gisa, Arartekoak [Arartekoaren 6/2020 Gomendio Orokorra, abenduaren 14koa](#) eman zuen. **Udalek beren udalerrietako presoak udal erroldan mantentzeko betebeharra**, laugarren puntuan garatuko duguna.
- Bideanabar, ofizio onen eta asmo onen kudeaketen bitartez esku hartu dugu pandemian zehar espetxeratuen seme-alaben bisitak eta komunikazioak bertan behera utzi eta konfinamendu perimetraletan lagun eta senideen bisitak jasotzeko joan-etorrien baldintzen inguruan, baita espetxean gaixorik dauden presoak etxetik hurbil dauden espetxeetara gerturatzeari eta espetxeetatik ateratzeari dagokionez ere. Horren kudeaketa **estatu mailako Administrazioari dagokionez**, zuzenean landu dugu [Espetxeen Zuzendaritza Nagusiarekin](#), Barne Ministerioaren mendekoa, [Espainiako Gobernuak Euskal Autonomia Erkidegoan](#)

duen Ordezkaritzarekin eta Herriaren Defendatzailea erakundearekin koordinatuz; azken horren kolaborazioa bereziki aitortu nahi dugu.

Azkenik, EAEn aspalditik espero ziren eta Arartekoak, Eusko Legebiltzarrak eta, oro har, euskal gizarteak hainbat aldiz erreklamaturako bi mugarri 2020. urtean iragarri dira ofizialki. Alde batetik, iragarri denez, **EAEko espetxeen antolaketa, araubidea eta funtzionamendua 2021ean transferituko zaio Eusko Jaurlaritzari, baita espetxe legedia gauzatzea ere**; zalantza izpirik gabe, oso albiste garrantzitsua da, eta hainbat aukera irekiko ditu Euskadin aurrera egin dezagun pertsonan zentratutako eta birgizarteratzean oinarritutako espetxe eredurantz. Beste alde batetik, 2020. urtearen amaieran Donostiara egindako bisitan Barne ministroak ofizialki jakinarazi zuen **estatuak 2023. urtera begira Zubietan (Gipuzkoa) Norte III izena izango duen espetxea eraikiko duela**; 500 plaza inguru izango ditu, eta Martuteneko espetxe zaharkitua ordeztuko du (1948); horixe ere Arartekoaren erreklamazio historikoa izan da, baita Bizkaian eta Gipuzkoan bi gizarteratze zentro behar direla ere. Hala, Gipuzkoako espetxe berriak gizarteratze zentro bat izango du (52 logelarekin), eta, hortaz, EAEn espetxeratuak birgizarteratzeko etorkizunean aurrera egingo dugu, printzipioz, erakunde honek horrenbeste urtez erreklamaturako bideetatik.

## 1. Kexarik aipagarrienak

Arartekoak bere jardueraren eremu honetan egin duen esku-hartzearen erakusgarriak izan daitezela kasu hauek.

### 1.1. **Araba espetxeko (Zaballa) preso bat zigor osoa espetxean betetzen ari da, erregimen irekian edo baldintzapeko askatasunean kaleratzeko errekurtsio eskaerari ez diolako Arabako Foru Aldundiak baiezkotzat erantzunik eman**

#### **Jasotako kexa**

2019ko irailean, Araba espetxean (Zaballa) preso dagoen pertsona batek aurkeztutako kexa jaso genuen erakunde honetan. Horren bidez, interesdunak Arartekoaren esku hartzea eskatu zuen, izan ere, egoitza baliabidea eskatu baitzuen espetxetik atera ahal izateko, erregimen irekian edo baldintzapeko askatasunean, baina Arabako Foru Aldundiak ez dio erantzun bere eskaerari, legez zegoen bezala.

Kexagilea 2011ko azarotik dago askatasunik gabe, zortzi urte eta zortzi hilabeteko zigorra betetzen ari da, erizaintzan dago, gurpil aulkian ibiltzera behartzen duen ezgaitasun fisiko larri baten ondorioz, eta gaixo mentalen arretarako programan sartuta dago.

Espetxetik jakinarazi zigutenez, 2018. urtearen amaieran Arabako Foru Aldundiari eskaera egin zioten, egoitza baliabidea esleitze aldera, baina ez zuten erantzunik jaso.

## Arartekoaren esku-hartzea

Arartekoak Arabako Foru Aldundiko Gizarte Politiken Sailari gomendatu zion foru baliabide batean plaza bat berehala esleitzeko aukera azter zezan, kontuan hartuz kexagilearen oinarrizko eskubideei eragiten zien kaltea, espetxean zegoen pertsona bat baitzen, eta gomendatu zion **otsailaren 20ko 8/2018 Foru Dekretuan, Arabako Lurralde Historikoan gizarte bazterketaren egoera onartzeko araudia onestekoan**, aldaketa bat egitea susta zezan, zentzu bikoitzarekin:

- Alde batetik, espetxeratuaren erroldatze betekizuna erregulatzea, gizarte zerbitzuetara sarbidea izateko aukera izan dezaten gainerako herritarren baldintza berdinetan, eta, nolana ere, lege esparrua errespetatuz, oinarrizkat hartuz **12/2008 Legea, abenduaren 5koa, Gizarte Zerbitzuei buruzkoa**.
- Beste alde batetik, espetxeratuak gizarte zerbitzuetara sarbidea izateko baldintzak erregulatzea, aintzat hartuz pertsona horien inguruabarrak eta kolektibo horren oinarrizko eskubideei eragindako kalte berezia.

## Emaitza

Orain arte Arabako Foru Aldundiak ez du aipatutako gomendioa onartu, eta presoak zigor osoa espetxean bete zuen, behin betiko askatasunean askatu zuten arte, kanpoan baliabide batean plaza bat esleitzuz gero erregimen irekian aska zezaketen unetik bi urte igaro ondoren.

### **1.2. Iruñean preso zegoen emakume batek Araba espetxera (Zaballa) behin betiko lekualdatzeko eskatu zuen, seme adingabearekin Bilboko Familiarteko Topagunean tutoretzapeko bisitak izatea errazteko.**

## Jasotako kexa

Gasteizko emakume bat Iruñean zegoen preso, eta Araba espetxean zegoen igaroleku modura, semea bisitatu ahal izateko Bilboko Familiarteko Topaguneetako batean, adingabea bertan bizi baitzen; bada, emakumeak Arartekoak esku hartzeko eskatu zuen, Zaballan (Araba espetxea) behin betiko gera zedin zigorra betetzeko, aipatutako hileroko bisitak errazte aldera.

## Arartekoaren esku-hartzea

Arartekoak horren berri eman zion Herriaren Defendatzaileari, espetxe zentroen kudeaketen gaineko eskumenik ez duelako. Hala ere, erakunde hau, Euskadin kokatutako hiru espetxeetako zuzendaritzekin egiten dituen borondate oneko kudeaketen baitan, harremanetan jarri zen Araba espetxeko zuzendaritzarekin, preso horren egoeraren berri emateko, eta adingabearen interes gorena aldarrikatuz aipatutako bisitak errazteko, nahiz eta jakin bazekien Madrilgo zerbitzu zentralen mende zegoela pertsona hori Zaballara behin betiko lekualdatzea. Araba espetxeko zuzendariak jakinarazi zigun Iruñeko espetxeko Tratamendu Batzordeak Zaballara lekualdatzea proposatu zuela, eta Madrilgo ebazpenaren zain zeudela; hala ere, preso zegoen emakumeak zenbait espediente zehatzaile zituen, eta horrek ez zuen aipatutako lekualdatzea errazten. Hortaz, Arartekoak, preso zegoen emakumeari erantzun zionean, jarrera aldatzeko iradoki zion, aipatutako lekualdatzea errazteko.

## Emaitza

Herriaren Defendatzaileak haiek izapidetutako espedientearen emaitzaren berri eman digu, eta, jakin dugunez, azkenean kexagilea Zaballara lekualdatuko dute behin betiko, eta horri esker seme adingabearekin dituen bisitak erraztu egin direla.

## 2. Arau- eta gizarte-testuingurua

Aurreko puntuan azaldu dugun moduan, espetxeen eskumena oraindik Eusko Jaurlaritzari transferitu ez zaion arren, Arartekoak jarraipen berezia egin dio espetxeratuen kolektiboari, zaurgarritasun egoeran daudenez arreta berezia behar duen komunitatea delako, eta ezaugarri hori pandemia egoera honetan argi geratu da.

2020ko maiatzaren 25ean, arartekoak pandemiaren lehen olatuan zehar egindako [jarduketa nagusien](#) berri eman zuen, besteak beste, preso dauden pertsonen dagozkionak. Hala, Herriaren Defendatzaileak apirilaren 3an argitaratutako mezuaren ildo beretik, arartekoa hasiera-hasieratik egon da harremanetan Espetxeen Zuzendaritza Nagusiarekin, ahal izan den neurrian, hainbat erakundek sustatutako neurriak bultzatzeko, besteak beste, Munduko Osasun Erakundeak ([Espetxeen barruan COVID-19ari heltzeko gidak](#), [maiatzaren 15ekoak](#)), Tortura Saihesteko Europako Batzordeak ([gai berdinen printzipioen adierazpena](#), [martxoaren 20koa](#)) eta [Europako Kontseiluko Giza Eskubideen komisarioaren 2020ko apirilaren 6ko Adierazpena](#), batez ere Espetxeen Erregelamenduan —100.2 eta 86.4 artikuluetan— aurreikusitako kaleratze mekanismoak sustatzeari, osasun langileak indartzeari eta espetxeratuak haien abokatu eta senideekin baliabide elektronikoen bitartez komunikatzea errazteari dagokienez. Barne ministroari martxoaren 16an igorritako gutun batean giza eskubideen aldeko 20 elkartek baino gehiagok neurri horiek eskatu zituzten, hain justu ere. Hasieran neurriok ez ziren ezarri aipatutako nazioarteko parametroek finkatutako intentsitate mailarekin; ondoren, jakin dugunez, Euskadiko hiru espetxeetan hainbat preso askatu dituzte

hirugarren graduan, batez ere kontrol telematikoarekin ([Espetxeen Erregelamenduko 86.4 artikulua](#)), baita telefono bidezko kontrolarekin ere, deiak egunero eginez, aski gailu elektronikoko egon ez denean. Halaber, pandemiaren lehen fasearen ondoren Espetxeen Erregelamenduaren 100.2 artikulua ondoriozko kaleratzeak ere areagotu egin dira, baina modu mugatuan (irteerak kanpoan ikasteko edo lan egiteko bigarren graduan zigortutako pertsonen kasuan). Gure erkidegoan ez da hirugarren graduak emateari lotutako gertaera aipagarrikerik gertatu; horrenbestez, ondorioztatu behar dugu pandemiak frogatu duela hirugarren graduak ematea, kontrol telematikoarekin, aise erabil daitekeela inguruabar normaletan ere.

Datuak Europako gainerako datuekin erkatuz gero, Espainiako presoen populazioak behera egin du COVID-19ak ekarritako neurri horien ondorioz, baina oso beherakada moderatua izan da (%5,1), Europako Kontseiluaren azterketa baten arabera: [Study released on mid-term impact of COVID-19 on European prison populations](#).

Arartekoa hasieratik egon da Osakidetzarekin harremanetan, osasun krisian zehar espetxeratuak osasun arreta emateko egindako zein aurreikusitako jarduketan berri izateko. Hain zuzen ere, prebentzio planak eta, kutsatze kasuan, eusteko planak izan ditugu hizpide, baita osasun profesionalak babestu eta indartzeko neurriak eta Espetxeen Zuzendaritza Nagusiarekin koordinatzea ere.

Osakidetzak pandemiaren lehen fasean hartutako neurri guztien berri eman zuen; honako hauek nabarmendu behar dira:

- Bat etorriz [martxoaren 15eko INT/227/2020 Agindua](#) betetzearekin, alarma egoera ezarri zenean komunikazio mota oro eten egin zen, eta, hala, ospitalera, medikuekin bigarren mailako hitzorduak izateko irteerak ia erabat murriztu ziren, salbu eta premiazkoak eta atzeraezinak izan diren kasuetan.
- Erreferentziazko ospitaleetako espezialitateetako kontsulta ez presentzialei eutsi egin zitzaion eta, kasu batzuetan, areagotu ere egin ziren, ospitaleko kontsulta presentzialen mugak arintze aldera.
- Babes neurriak indartu egin ziren, bai osasun arloko langileena, bai presoena, bai zentro guztietako langileena, aplikatuko ziren neurriei buruzko informazioa zuzenean presoek ematea barne, birusa espetxeetan sartzea eragozteko.
- Hiru espetxeetan zenbait espazio prestatu ziren eskusiboki bertan egonaldia eta tratamendua eskaintzeko ustez kutsatuta egon zitezkeen pertsonen edo haiekin harremana izan zutenei, kutsatzeak hedatzea saihesteko. Berriazko eremu isolatu horietan sendagile zein erizaintzako langileek bisitak egin dituzte eguneko bi aldiz, goizez eta arratsaldean, jaiegunak barne, osasun arreta eman, zaindu eta gainbegiratzeko.
- Azkenik, maiatzaren 8tik aurrera test azkarrak egin zaizkie langile eta preso guztiei, egoera immunologikoaren berri izateko.
- Espetxeetako osasun zentroein dagozkien ESlek (Erakunde Sanitario Integratuak) beharrezko ekipamendua eman zuten (maskara kirurgikoak, FFP2 eta FFP3, betaurrekoak, eskularruak, mantalak, pantailak eta norbera

babesteko ekipamenduetako -NBE- gainerako elementuak), gainerako osasun zentroei bezalaxe, eta berriazko prestakuntza saioak eskaini zitzaizkien osasun arloko langileei, NBEak jarri eta kentzen ikasteko.

Pandemiaren lehen olatuan espetxeetan hartutako neurrien ostean (bertan behera uztea komunikazioak eta bisitak, baimenak eta irteerak, tratamenduak, eskolak eta tailerrak), espetxeetako deseskalada **maiatzaren 12ko INT/407/2020 Aginduaren bidez arautu zen, COVID-19k eragindako osasun krisia kudeatzeko alarma egoera deklaratu zuen martxoaren 14ko 463/2020 Errege Dekretuaren babespean espetxeen esparruan aplikatutako murrizketak malgutzeko neurriak hartzeari buruzkoa.**

Agindu horrek ekarri zuen bisitak eta komunikazioak eta baimenak eta irteerak pixkanaka berriz aktibatzea, Euskadiko espetxe bakoitzean eta lurralde historiko bakoitzean pandemiak izan duen bilakaeraren arabera. Hala ere, gure erkidegoko espetxeetan jarduera eta tratamendu ugari etenda jarraitzen zuten 2020. urtearen amaieran, hain zuzen ere hirugarren sektoreetako entitateek kudeatutako jarduerak eta tratamenduak; kasu askotan, hirugarren sektoreko entitateek soilik mintzalekuetan ikusi eta lagundu ahal izan dituzte presoak, eta gauza bera gertatu da espetxe laguntzako zerbitzuko abokatuekin; horrenbestez, espetxeratuen eskubideak pandemiaren aurretik bezala bermatzeko espetxeko jarduera asko berraktibatzeke zeuden. Bigarren fase honetan, Arartekoak asmo onez eta ofizio onen kudeaketa bidez esku hartu du Barne Ministerioaren Espetxeen Zuzendaritza Nagusiarekin eta Euskadin kokatutako hiru espetxeetako zuzendaritzekin, batez ere espetxeratuen seme-alaba adingabeen bisitei berriz ekiteari eta senide eta lagunak beste autonomia erkidego batera joan eta beharrezko baimenei buruz galdetzeko, baita sustraiak gure erkidegoan dituzten preso gaixoak Euskadiko espetxeetara gerturatzeari dagokionez ere, Osakidetzan arta ditzaten.

Azkenik, Espetxeen Zuzendaritza Nagusiak berak jakinarazi digu Euskadiko espetxeetako pandemiaren intzidentzia.

Lehen fasean (2020ko martxoaren 14tik 2020ko ekainaren 21era), EAEko espetxeetako datuak honako hauek izan ziren:

- Kasu diagnostikatu bat Araba espetxean; ospitaleratu egin zuten, eta hobera egin zuenez alta jaso zuen.

Pandemiaren bigarren olatuan zehar, urriaren 19an, honako hauek ziren datuak:

- Positibo asintomatikoak (ustekabeen aurkitutakoak/kasuen bilaketa aktiboa): 4 Araba espetxean eta 1 Bilboko Espetxean.

Aurreko puntuan aipatutako iragarpenari dagokionez, hau da **EAEko espetxeen antolaketa, araubidea eta funtzionamendua Eusko Jaurlaritzari 2021ean transferitzeari dagokionez, baita espetxe legedia gauzatzea ere**, Eusko Jaurlaritzako Berdintasun, Justizia eta Gizarte Politiketako sailburuak agerraldia egin zuen Eusko



Legebiltzarrean, 2020ko urriaren erdialdean gobernuari egindako kontrol saioan; bertan azaldu zuenez, espetxeratuaren sozialazioa indartzeko helburuz kudeatuko du Eusko Jaurlaritzak eskumen hori, banakako arreta intentsiboa eskainiz, presoek zigorra erregimen irekian bukatzeko baldintzetan kokatzen saiatzeko, bat etorritik Arartekoak azken urteetan erreklamatu duenarekin. Horren haritik, 2019. urteko txostenean adierazi zenez, Arartekoak bat egin zuen ***Euskadin espetxe eredu bat ezartzeko ildo estrategikoen proposamen teknikoarekin***, Euskadirako etorkizuneko espetxe eredurako oinarri gisa. Proposamena Eusko Jaurlaritzak babestutako adituen talde batek prestatu zuen, eta Arartekoko justizia eta presoek arloak ere parte hartu zuen. Oso egitasmo garrantzitsua da, espetxe eredu propioa definitzera bideratutako lana islatzeko saiakera aldarrikatua delako; eredu horrek birgizarteratzea izango du oinarritzat, azken hiru hamarkadetan Euskadin landu dena. Sailburuak aipatutako proposamenaren ildo estrategikoak publikoki defendatu zituen Eusko Legebiltzarrean aurrean, transferentzia egite aldera:

- Ingurune irekiko zigorrak eta neurriak sustatzea.
- Euskal Birgizarteratze Sarea sortzea.
- Espetxeratzea birgizarteratzerara bideratzea.

Espetxeen eskumena Eusko Jaurlaritzara eskualdatzearen ildotik, 2020. urtearen amaieran iragarri da **Gipuzkoan espetxe berri bat eraikiko dela; Martuteneko espetxea ordeztuko du**. Hain justu ere, Barne ministroak, Espetxeen zuzendari nagusiarekin, Estatuko Seguratasuneko eta Espetxeen Ekipamendu eta Azpiegituren Sozietateko presidentiarekin eta Espainiako Gobernuak Euskadin duen ordezkariarekin batera, ofizialki jakinarazi zuen 2020ko abenduan, Donostian, 2023. urterako estatuak espetxe berria eraikiko duela Zubietan, Gipuzkoan (Norte III izenekoa). Espetxeak sei egoitza modulu izango ditu, horietako bat emakumeentzat (Arartekoak ezinbestekotzat jotzen du hori); guztira 234 gela bikoitz izango ditu, eta 500 preso ingururentzako edukiera izango du.

Arartekoak behin eta berriz aldarrikatu du Bizkaian eta Gipuzkoan bi gizarteratze zentro behar direla (erdi askatasuneko erregimena duten presoek zuzendutako espetxe ekipamendua); horrekin bat etorritik, Zubietako espetxeak 52 gela izango dituen gizarteratze zentro bat izango du, sarreretarako beste modulu bat, 36 gelarekin, eta diziplina erregimenerako beste zazpi espetxe gela. Norte III espetxean, iragarri dutenez, ez da lehen graduako edo erregimen itxiko espetxe gelarik egongo.

Gizarteratze zentroari dagokionez, Arartekoak azpimarratu nahi du arkitektonikoki espetxeko gainerako instalazioetatik bereizita egon behar dela, hain zuzen ere, kanpoaldean birgizarteratze prozesuak modu eraginkorrean ezartzea ahalbidetzeko; presoak, hala, soilik lo egiteko bertaratuko dira. Horretarako, ezinbestekoa izango da inplikaturako administrazio publikoek modu koordinatuan jardutea, Donostia erdigunetik garraio publikoa eskain dezaten espetxe zentro berrira arte, gizarteratze zentroko erabiltzaileentzat aski izango den maiztasunez eta beharrezko ordutegi zabalean, baita espetxeak kanpoaldearekin kontaktua izatea errazteko ere, eta bisitak eta komunikazioak errazteko senide, lagun, profesional eta langileekin.

Proiektatutako espetxearen dimentsioari dagokionez (Martutenek 290 plaza inguru zituen, baina 400 preso hartzera ere iritsi da), Arartekoak behin eta berriz azaldu du zentro txikiak nahiago dituela, gizarteratze prozesuak erraztu eta, ahal dela, ingurune irekiaren aldeko apustua egiten dutenak. Hala ere, badirudi 500 plazako kopurua egokia dela, *a priori*, espetheen esparruko entitate sozialen arabera Gipuzkoan errotutako 250-300 pertsona inguru daudelako EAetik kanpo zigorra betetzen, EAEn plazarik ez dutelako. Hala gertatzen da, birgizarteratze pronostikoa aldekoa den arren, eta, hala, zigorra errotze lekutik gertu betetzeko egokiak izango liratekeen arren, gizarteratze prozesua eskubidez dagokien komunitatean hasi ahal izateko.

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

#### 3.1. Ofiziozko jarduketa, Araba espetxean (Zaballa) hildako presoen heriotzen haritik, sendagaien gaindosien ondoriozko balizko intoxikazioengatik

Araba espetxean (Zaballa) 2020. urtean sei preso hil zirela ikusita, eta gogoan hartuz 2019an bost preso zendu zirela, eta horietako batzuek lotura izan dezaketela botikak gainbegiratu gabe hartzearekin eta osasun mentaleko arazoekin, bi alderdiak landu dira Arartekoaren *Askatasunik gabe dauden pertsonen buruko osasunari EAEn emandako arreta soziosanitarioa* txosten berezian, 2020ko urriaren 1ekoa; hala, egoera ikusita, jarduketa ofizioz hasia beharrezkotzat jo zen, helburu bikoitzarekin. Alde batetik, Zaballako osasun mentaleko zentroaren eta lehen arretako zentroaren funtzionamendua argitzeko, biak Osakidetzarenak, deskribatutako balizko intzidentzien inguruan (botikak gainbegiratu gabe hartzea), urte hauetan gertatutakoak eta, bereziki, pertsonak erakunde publiko batean hiltzea emaitza gisa izan dutenak. Beste alde batetik, ezohiko txosten horretan ezarritako gomendioen jarraipena egite aldera.

Ofiziozko jarduketa horren esparruan, Arartekoak berehala ekin zion osasun eta espetxeko aginteekin harremanetan jartzeari, jarduketa hori ireki izana eta horren oinarriak jakinarazteko.

2020ko urriaren 7an, Bilboko Espetxe Zaintzako 1. Epaitegiak, Araba espetxeari dagokionez eskuduna eta bakarra gure autonomia erkidegoan, auto bat igorri zuen, 2020an aipatutako inguruabarretan zendutako bi presoek haritik.

Auto horren bidez, Espetxe Zaintzako Epaitegiak ezarri zuen nahitaezkoa zela Zaballako espetxean botika psikofarmakoak hartu behar dituzten preso/gaixo guztiei **Zuzenean Zaindutako Tratamendua (ZZT)** aplikatzea eta finkatu zuenez, hiru lurralde historikoetan eta Euskal Autonomia Erkidego mailan inplikaturako administrazioek jarduteko protokolo bat prestatu beharko dute hiru espetxeetan ZZT bermatzeko; Martutenen eta Basaurin lehenagotik ere egiten zen.

Auto horren oinarri juridikoak eta xedapen edukia ikusita, Arartekoak ulertu zuen ez zegoela jarduteko ia tarterik balizko ofiziozko jarduketa bat egiteko; hala, [otsailaren 27ko 3/1985 Legearen](#) —erakunde hau sortu eta arautzekoak— 13. artikuluan aurreikusitakoa ere gertatu da; artikulua horrek debekatu egin zuen erakundeak jardutea dagoeneko epai finkoa duten edo ebazpen judizialaren zain dauden gaietan.

Horrenbestez, Arartekoak espedientea bertan behera utzi eta ixtea erabaki zuen, eta ebazpen judizial horretan aztertutako arazoaren eta epaiaren betetzearen jarraipena egiten segitzea, eta, aldi berean, aipatutako txosten bereziko gomendioen jarraipena egitea. Jarduketa horiek egitean etengabeko harremana izan dugu Zaballako espetxeko zuzendaritzarekin; zuzendaritzak erabateko gardentasunez jokatu du Arartekoarekin, tartean Arartekoak, gaur egungo eskumen mugarekin ere, espetxe horretako heriotza bakoitzaren inguruan galdetu duen aldiro; bidenabar, erakunde honek jarraipena egitea ahalbidetzen ari da, ZZT eta autoa ezartzeari dagokionez, baita txosten bereziko gomendioen jarraipena ere, horren inguruko informazio puntuala emanaz.

### **3.2. Gomendio orokorra. Udalerriko presoak erroldan mantentzeko udalen betebeharra**

2019. urteko txostenean adierazi genuen presoekin lan egiten duten hirugarren sektoreko erakundeak oso kezkatuta zeudela, atzera egiten ari zelako espetxeratuak hiru lurralde historikoetako foru aldundien mendeko gizarte prestazio eta zerbitzuetara iristeko bidean, zigor eta espetxe arloan modu desberdinean aplikatzen ari delako [urriaren 6ko 185/2015 Dekretua](#), **Euskal Autonomia Erkidegoko Prestazio eta Zerbitzuen Zorroari buruzkoa**, eta hainbat zailtasun eta arazo hautematen ari direlako.

Bada, 2020. urtean aurkitu dugunez, espetxeratuak eta preso ohiek foru aldundien mendeko gizarteratze baliabideetara eta baliabide sozio sanitarioetara sarbidea izatea eragotzi duten zailtasunei buruzko kexen jatorrian beste arazo bat zegoen, lehenagokoa eta zailtasun horietako asko eragin dituen: espetxeratuaren udal erroldarako eskubidea.

Azaldutakoa dela bide, Arartekoak [Arartekoaren 6/2020 Gomendio orokorra, 2020ko abenduaren 14koa](#). **Udalerriko presoak erroldan mantentzeko udalen betebeharra**, argitaratu zuen, lehen urrats gisa, espetxeratuak eta preso ohiek eskubidez dagozkien gizarte zerbitzuen euskal sistemako baliabideetara duten sarbidea hobetzeko eta espetxeratuak gure udalerrietako auzokide direla udal mailan ikusgarri egin eta kontzientziatzeko, gainerako bizilagunen eskubide berdinekin, epai bidez mugatutako eskubideak salbu.

Arartekoak, ebazpen horren bitartez, honako gomendio hau igortzen die EAEko udalerriei:

1. Presoak espetxean dauden bitartean, udalerrian erroldatuta jarraitzea.
2. Ez hastea araubidean ezarritako ofiziozko bajaren prozedura, jakiten dutenean, pertsona hori espetxean dagoela zigorra betetzen.
3. Legez bajaran eman behar bada, preso zigorra betetzen ari den espetxeko gizarte zerbitzuei horren berri ematea, eta, hala, preso espetxea kokatuta dagoen udalerriko erroldan inskribatu ahal izatea, udal erroldako antzinakotasuna ez galtzeko, hain zuzen ere.
4. Protokolo bat edo jarraibide batzuk sortzea udaleko arloen jarduteko moduari buruz, jakiten dutenean udalerriko bizilagunak espetxean zigorra betetzen ari direla, eta, era berean, aurreikusten denean, gizarte zerbitzuek esku hartuko dutela gizarte bazterketa egoeran egoteko arriskua duten pertsonekin.  
Protokolo horretan ezarri beharko litzateke, espetxea kokatutako udalerrian erroldatu ahal izatearen aukera, bakarrik presoak modu askean hori eskatzen duenean aplikatu beharko litzatekeela, jatorrizko udalerriko gizarte eta familia harremanak guztiz galdu dituelako, hain zuzen ere.
5. Bukatzeko, garrantzitsua da gogoratzea araubidean jasota dagoela gizarte zerbitzuetako helbidean inskribatzearen aukera, betiere, egiaztatzen bada, udalerrian modu eraginkorrean bizi dela, bizigarritasun baldintzak betetzen ez dituen etxebizitza batean bizitzea eta/edo etxebizitzarik ez izatea barne, izan ere, pertsona batzuk egoera horretan egon daitezke espetxetik atera ondoren.

### **3.3. Bilerak elkarrekin**

Presoen birgizarteratzean lan egiten duten espetxeen esparruko hirugarren sektoreko entitateekin bilerak izan ditugu hiru lurraldeetan (Pastoral Penitenciarria Bizkaia, Bizitegi, Susterra, Zubiko, Etorkintza, Bidesari, Loiola etxea, Izan fundazioa, Iresgi elkarte, Arrats elkarte, Gurutze Gorria, Salhaketa Araba, Adap, Sidalava eta Etixerat), baita abokatuen hiru elkargoetako espetxe laguntzako zerbitzuko abokatu arduradunekin ere.

Urtero dauzkagun topaketa horien bitartez, burutzen ditugun jardueren berri elkarri emateko esparru egonkorra izan nahi dugu, urte osoan Arartekoaren esku-hartzea eskatzen den kasu jakinei buruz daukagun harremanaz gain. Bestalde, adierazten dizkiguten kezkarako arrazoiei esker, gure espetxeetako egoeraren bilakaera ezagutzen dugu lehen eskutik.

### 3.4. Bilerak administrazioarekin

Aipatutako administrazioarekiko kontaktuez gain, espetxeratuak eta preso ohiek gizarte zerbitzuen euskal sistemako baliabideetara sarbidea izateari lotutakoak, urte osoan zehar honako instantzia hauekin izan ditugun bilerak nabarmendu behar ditugu:

- [Zigorrek Kudeatzeko Euskal Zerbitzua](#), Eusko Jaurlaritzako Berdintasun, Justizia eta Gizarte Politiketako Sailaren Justizia Sailburuordetzaren mendekoa.
- ESEN (Espetxe Sarea Euskadi Nafarroa); bertan biltzen dira espetxe esparruko hirugarren sektoreko entitate gehienak Euskadin eta Nafarroan, erakunde arteko elkarriketa errazteko; aurreko bi urteetan aipatutako egoera lehentasunez landu dute.

### 3.5. Parte hartzea ekitaldietan, lantaldeetan eta biltzarretan

Erakunde honek presoen egoerari buruzko zenbait forotan hartu du parte urtean zehar, eta, horien artean, honako hauek nabarmendu behar dira:

- Justizia errestitutiboaren eta bitartekaritzaren esparrua lehentasunezkoa da Ararteko justiziaren eta presoen atalean, eta atal horrek oso aktibo jarraitu du hainbat egitasmotan parte hartuz, aurtan bitarteko digitalen bidez eta ohikotasunez kolaboratuz [European Forum for Restorative Justice](#) (EFRJ) erakundearekin, arlo horretako entitate europar nagusiarekin, alegia. Hala, urte osoan zehar, hilean behin, atal horretako arduradunak parte hartze aktiboa izan du EFRJko estremismo biolento eta justizia errestitutiboko ([Violent Extremism-Working Group, VE-WG](#)) adituen lantaldeko kide gisa, praktika onak eta ezagutzak trukatzuz Eskandinaviako herrialdeetako, Frantziako, Erresuma Batuko, Estatu Batuetako, Pakistango eta Nepaleko adituekin, besteak beste.
- Terrorismoari lotutako delituengatik zigortutako edo espetxeratutakoen taldeari zehazki dagokionez, atal horretako arduradunak ***Espetxeratuak gizarteratzea: aukerak, zailtasunak eta erronkak*** mintzaldia eskaini zuen *Presoen bergizarteratzea erraztu. Bizikidetzak demokratikorako ekarpen bat?* jardunaldietan, [Foro Social Permanente-Foro Sozialak](#), Arartekoaren aspaldiko kolaboratzaileak, eta Hitz & Hitz Fundazioak antolatutakoak, urtarrilaren 16an Bilbon.
- Azkenik, unibertsitate mailan, Bartzelonako [Pompeu Fabra Unibertsitatearen empiric](#) proiektua ixteko nazioarteko mintegian hartu genuen parte, abenduaren 11n, hau ere *online*, [Ikerketa kriminologikoa espetxeetan](#) gaia hizpide hartuta.

## 4. Herritarren eskubideen egoeraren balorazioa

### 4.1. Erakunde honek, lehenik eta behin, adierazi nahi du kezka handia sortzen diola 2020an Araba espetxean sei preso eta Martutenen preso bat hil izanak

Harreman bereziak lotzen ditu presoak eta espetxe-administrazioa, eta, beraz, administrazio horrek eskura dituen baliabide guztiak jarri behar ditu heriotzak saihesteko, eta, zoritxarrez, presoren bat hiltzen baldin bada, senideekiko eta ingurukoekiko gardentasun- eta hurbiltasun-ariketa egin behar du, heriotzaren inguruabarrak argitzeko eta, hala badagokio, erantzukizunak bere gain hartzeko.

Laugarren puntuan azaldu bezala, balizko botika intoxikazioen ondoriozko heriotzen larritasunaz gain, Arartekoak ofizios egindako jarduketara bidez, aurrez ere kezka handiz jarraitzen dugu estatu espainiarreko espetxeetan izandako suizidioen kopuru altua; azken urteetan Araba espetxera ere iritsi da. Horren haritik, espero dugu espetxe guztietan eskura dituzten baliabide guztiak jartzea espetxeratuen bizitzarako eskubidea bermatzeko, suizidioak prebenitzeko programaz gain, azken hori preso boluntarioen esku baitago.

### 4.2. EAEko espetxeen antolaketa, araubidea eta funtzionamendua Eusko Jaurlaritzari transferitzea, baita espetxe legedia gauzatzea eta espetxeratuak Euskadira gerturatzea ere.

Eusko Legebiltzarrak zein Arartekoak hainbat aldiz erreklamaturako transferentzia 2021ean iritsiko da, inplikaturako arduradun politiko guztiek iragarri dutenez; funtsezko mugaria izango da. Horren haritik, nabarmendu behar da erakunde honek beti ulertu duela gaur egungo **espetxe ereduari eta zigoren sistemari** buruzko hausnarketa bultzatu behar dela; Euskadiko hirugarren sektorearen sare komunitarioaren errealitate, errealitate sozial eta instituzionalari egokituko litzateke, legeak ematen dizkion giza eskubideen kultura hedatzeko lana betez; hortaz, Arartekoak ***Euskadin espetxe eredu bat ezartzeko ildo estrategikoen proposamen teknikoa*** prestatzen parte hartu zuen eta bat egin zuen, Euskadirako etorkizuneko espetxe eredurako oinarri gisa.

Ildo horiek bat datoz erabat Arartekoak azken urteetan espetxeratuen eskubideen defentsan egin dituen ekarpenen ardatz handiekin, eta *“adingabekoen babes kuradoretzako, espetxetako eta gizarteratzeko erakunde eta etxeen antolaketa, araubidea eta jarduera, arlo zibileko eta zigor eta espetxe arloetako legeria orokorrarekin bat”* dioen eskumena bereganatuta (**Gernikako Estatutuaren** 10.14 artikulua), baita *“espetxe legeria betearaztea”* (12.1 artikulua) ere, ildo horiek zedarrituko dute Arartekoaren esku hartzea hurrengo urteetan, orain arte estatu mailako herritarren defendatzailearen esku zegoen eskumena baliatuz.

Bestalde, dirudienez berehala iritsiko den espetxeen transferentziari dagokionez, Arartekoak uste du hausnarketa bat egin behar dela **sustraiak Euskadin izan arren zigorra EAetik kanpoko espetxeetan betetzen duten espetxeratuen kopurua oso altua** izatearen inguruan. 2020. urtean terrorismoari lotutako delituengatik zigortutako 200 preso inguruetatik asko gerturatu dira (horien %50 inguru Euskadira gerturatu dira dagoeneko edo Euskaditik gertu dauden espetxeetara). Jakina da Arartekoa Euskadin errotutako preso guztiak gerturatzearen alde agertu dela foro guztietan, espetxe legediaren arabera hala egin behar delako. Hala ere, aipatutako 200 preso inguru horiez gain, espetxeetako iturrietatik jakinarazi zaigunez, badira beste delitu batzuegatik zigortutako 800 preso inguru, Arartekora maiz jotzen dutenak, arartekoak bitartekaritza lana egiteko eskatuz Euskadira gertura ditzaten, betiere eskubide bera aldarrikatuz; aipatutako lekualdaketak gertatuz gero, Eusko Jaurlaritzak egoera horiei aurre egin beharko lieke, euskal espetxeen edukiera handitu eta bermatzeko neurri garrantzitsuak bideratuz, are gehiago kontuan izanik gaur egun Euskadiko hiru espetxeetan 1.200 pertsona inguru ari direla zigorra betetzen, eta gaur egun hiru espetxeetan edukiera txikia daukatela plaza berriak hartzeko.

**4.3.** Beste urte batez, EAeko Justizia Auzitegi Nagusiko Gobernu Salak hainbatetan adierazitako beharraren berri eman nahi dugu eta geure egiten dugu, **Gasteizen espetxe zaintzako epaitegia sortzea**, alegia, gaur egun dagoen bakarrak lan karga handia duelako eta lan horren zatirik handiena, bere dimentsioagatik logikoa denez, Araba espetxetik datorrelako. Beharrian hori premiazkoagoa da espetxeen eskumena 2021ean Eusko Jaurlaritzari transferituko zaiola kontuan hartuz; horrek beharrian berriak sortzea ekarriko dio dagoeneko lanez gainezka dagoen espetxe zaintzako epaitegiari.





## 5. Ijitoak eta beste gutxiengo kultural batzuk



### 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 Arartekoaren jarduketak azaltzen ditugu atal honetan, eta aurten nabarmendu behar diren elementu adierazgarrietariko batzuk aipatzen ditugu.

Ijitoen kolektiboak osatzen duen gutxiengo kulturalak beste kolektibo batzuek baino osasun prekarioagoa eta bizi itxaropen baxuagoa du, osasuneko baldintzatzaile sozialen ondorioz. Horrez gain, zenbait azterlanen arabera, komunitate horren %80 baino gehiago pobrezian bizi da, eta ia %50 oso diru sarrera baxuekin bizi da. Haurren pobrezia tasa ere altuagoa da. Lana duten ijitoen %47k bere kontura egiten du lan, eta gehien-gehienek kalez kaleko salmentan. Horren ondorioz, COVID-19ak eragindako osasun krisian, krisi sozial eta ekonomikoan zaurgarriagoak dira.

### 1. Arloa kopurutan

Izapidetu ditugun kexen edukiek, batez ere, gizarteratze, hezkuntza eta etxebizitza atalak dituzte hizpide. Ijitoek izaten dituzten arazo asko gainerako herritarrek izaten dituzten zailtasunen antzekoak dira. Hala ere, pairatzen duten gizarte desberdintasun egoera dela eta, arazo larriagoak antzeman dira, besteak beste, erroldan izena ematea ukatzeari, etxebizitza bat izateari eta gizarte larrialdiko eta diru sarrerak bermatzeko prestazio ekonomikoak lortu eta horiei eusteari dagokionez. Aurten, gainera, azaldutakoari gehitu behar zaizkio bulego publikoetan arreta presentziala eten eta mugatzearen ondoriozko zailtasunak eta komunikazio telematikorako zailtasunak, COVID-19ak eragindako osasun krisiaren haritik.

## 2. Kexarik aipagarrienak

### 2.1. Bizilagunen arteko harremanak

Aurten Arartekoak hainbat kexa jaso ditu auzokideen arteko harremanetan sortutako zailtasunengatik. Kexa horiek izapidetzean, Arartekoak udal mailako gizarte zerbitzuek abiarazitako neurrien inguruan galdetu du, jabeen erkidego berean bizi diren auzokideen arteko gatazka bideratzen saiatzeko aplikatutakoak; izan ere, gerta daiteke auzokideen arteko zailtasunek auzo oso bati ere erasatea. Udalek bitartekaritza komunitarioko proiektuak garatzen dituzten erakunde sozialetara jo ohi dute, ijitoei arreta ematen espezializatutakoak. Bitartekaritza komunitarioko eta garapeneko horrelako proiektuak bultzatzeari dagokionez oso balorazio ona egiten du Arartekoak. Arartekoak prestatutako *Udal gizarte zerbitzuen egoera Euskal Autonomia Erkidegoan* txosten berezian azaldu zen gomendagarria zela bitartekaritza komunitarioko programak abiaraztea, elkarrizketa eta elkar ulertzea tresna nagusi gisa erabiltzen dituztenak, aurre egiteko komunikatzeko zailtasunei, bizikidetzak duen konplexutasunei eta gatazkak konpontzeko, eta jakin ahal izateko kultura erreferentziazko kodeak eta pertsonen zaugarritasun psikosoziala, besteak beste. Erakunde honen aburuz, horrelako esku hartzeak ezinbestekoak dira auzokideen arteko harreman onuragarriak eraikitzeko. Zuzenbide estatu eta estatu sozial baten ikuspuntutik, eta estatu horren balio gorenaren artean aniztasuna badago, auzokideen arteko edozein gatazka konpontzeko lehentasuna eman behar zaie gizarte beharrian desberdinak eta kultura ikuspuntu desberdinak errespetatuko dituzten neurriei, zigor estiloko bestelako neurriak aplikatu aurretik.

### 2.2. Etxebizitza

Pertsona ijitoekin zerikusia duten kexa gehienek etxebizitza lortzeko zailtasunarekin lotzen dira. Bizileku egokia edukitzea oinarrizko baldintza da edozein pertsonaren bizi-garapenerako, prestakuntza eta lanerako trebakuntza eskuratzeko, baita lan bat izateko edo ekonomian parte-hartzeko ere; hitz batez, gizarteratzeko. Gaur egun dauden lege-aurreikuspenak eta zuzkidura-aurreikuspenak gorabehera –horiek xehetasunez aztertzen dira Etxebizitzaren arloan–, etxegabetze kasuetan edo infraetxe arazoren bat dagoenean, alokairuko sustapen publikoko etxebizitza bat eskuratzeko oso konplexua da oraindik ere, eta behin eta berriz eskatzen zaie udaleko gizarte-zerbitzuei eta Eusko Jaurlaritzako Etxebizitza Sailburuordetzari, eta Arartekoaren aurrean kexatzen dira.

Etxebizitza babestuen une honetako muga dela medio, herritarren eskaera kopurua askoz handiagoa da administrazio publikoaren eskaintza baino, eta horrek ere zaildu egiten du birkokatzeko eskaerei erantzuna ematea; eskaera horiek, ehuneko handi batean, ijitoek aurkezten dituzte, seme-alaba kopurua handiagoa delako eta 15 m<sup>2</sup>/persona ratioa gainditu egiten delako edo auzokideekin gatazkaren bat izatearen ondorioz. Ez daukagunez babes publikoko etxebizitza aukera zabala, itxaron epea luzatu egiten da.

Bestalde, komunitate horrek oztopo larriak izaten ditu alokairu merkatu pribatura sartzeko. Gaur egun etxebizitza bat alokairuan hartu nahi dutenak asko direnez, jabeek etxebizitza ijito familiei ez alokatzea erabakitzen dute edo etxebizitzaren kokapenari eta baldintzei dagokiena baino askoz ere prezio altuagoa ezartzen dute, edo etxebizitza alokatzeari modu argian uko egiten diote bereizkeria arrazoiak direla medio. Horregatik, ijito familia asko bizigarritasun baldintzak betetzen ez dituzten etxebizitzetan bizi dira. Infraetxebizitzetan bizitzea oso arazo larria da, eragotzi egiten dielako helduei zein haurrei bizitza arrunta izatea; arazo hori desagerrarazi egin beharko litzateke. Arazo horrek neurri handiagoan erasaten dio Europako ijito populazioari.

Bideratutako esku hartzeetan nazioarteko zuzenbide humanitariotik eratorritako gaur egungo araudi aurreikuspenak gogorarazten ditu Arartekoak, etxebizitzaren dimentsio sozialari dagozkionak, eta etxebizitza egokia izateko eskubidea oinarritzko giza eskubide gisa aitortzeko eskatu du, ezin delako banatu giza eskubideen oinarritzko balioetatik, hain zuzen ere, duintasuna, berdintasuna, gizarteratzea, ongizatea, pertsonaren segurtasuna eta parte hartze publikoa.

Pandemia bete-beten bere jabetzako ibilgailu batean bizi zen familia baten egoerak kezkatuta, auzokide batek planteatutako arazo batean esku hartu du aurten Arartekoak. Familia lau kidek osatzen zuten; horietako bi adingabeak ziren, eta emakumea haurdun zegoen. Beharizan egoera ikusita, Udalak, Etxebizitzari buruzko [ekainaren 18ko 3/2015 Legearen](#) 32.2 artikulua aplikatuz, familia horri babes publikoko etxebizitza esleitzeko ezohiko prozedurara jo zuen, bazterketa sozialeko egoera konpontzeko; osasun larrialdiak, gainera, egoera larriagotu zuen.

Horrez gain, familia bat etxegabetu eta kaleratzea aztertu duen kexa bat ere aipatu behar dugu; familiak babes publikoko etxebizitza bat titulu legalik gabe okupatu zuen. Udalak Arartekoari jakinarazi zion kaleratze unean etxerik gabe dauden pertsonentzat aurreikusitako zerbitzuak eskainiko zizkietela. Adingabeak tartean zeudela ikusita, adingabeentzat ere egoitza baliabideak eskaintzea aurreikusi zen, baina ez zegoen aurreikusita familiarentzat udal etxebizitza edo ostatu bat eskaintzea. Nabarmendu zuten, etxebizitza publiko batean inolako baimenik gabe sartu izanak zaildu egin zuen esku hartze soziala bideratzea eta Udalak egindako proposamenak (baita Eusko Jaurlaritzako Etxebizitza Sailburuordetzaren partetik ere). Udalak jakinarazi zuenez, horren aurretik familia horri laguntza eman zitzaion etxebizitza bat alokatzea ahalbidetuko lukeen fidantza ordaintzeko, eta gizarte larrialdiko laguntzaren kontzeptuan 1.500 euroko kopurua esleitu zitzaion.

Azkenik, beste kexa batean azaldu zenez, bizi ziren etxebizitzaren lurra erori egin zen; etxebizitza familiaren jabetza pribatukoa zen. Udalak babes publikoko etxebizitza bat erabiltzeko sarbidea erraztu zion familiari, haien etxebizitza birgaitzeko egin beharreko obrak egin zituzten bitartean.

### **2.3. Diru-sarrerak bermatzeko prestazio ekonomikoak eskuratzeko aukera**

Ijitoek, batzuetan, arazoak izaten dituzte diru-sarrerak bermatzeko errenta eta etxebizitzarako prestazio osagarriaren prestazioei buruzko araudian jasota dauden baldintza jakin batzuk betetzen dituztela egiaztatzeke, nahiz eta egoera txarrean egon eta Gizarteratzeko eta Diru Sarrerak Bermatzeko [abenduaren 23ko 18/2008 Legearen](#) 1. artikuluan ezarritako baldintzak bete.

Ijitoek izaten dituzten oztopo handienetako bat, hainbat aldiz aipatu bezala, helbide bat egiaztatzea da. Etxebizitza bat lortzea oso gai larria da komunitate honentzat ijitoenganako gaitzespen soziala eta aurreiritziak direla eta, baita komunitateko kideek, batzuetan, etxebizitzaren jabeen alokairua ordaintzeko zailtasunak izaten dituztelako ere. Prestazioak eskatzeko, etxe berean elkarrekin bizi diren pertsonak eta familia-loturak aintzat hartu behar dira, familia-harreman jakin batzuk dituzten eta etxe beran bizi diren pertsona guztien diru-sarrerak zenbatzen direlako. Beste urte batzuetako txostenetan azaldu den moduan, Arartekoak proposatu du araudietan aurreikusitako familia harremanen zabaleraren inguruan hausnarketa egitea, bizikidetzaren (BU) osaera zehazteko eta araudian aldaketa egin dadin. 18/2008 Legearen arabera, bizikidetzaren unitatea elkarrekin bizi diren eta ahaidetasun lotura duten pertsonen osatzen dute; laugarren mailarainoko odol ahaidetasunaren edo bigarren mailarainoko ezkontza ahaidetasunaren bidezko harremanak hartu behar dira aintzat (9.1.b artikulua).

Gizarte-babesa arautzen duten beste erregulazio batzuetan ez da aipatzen bizikidetzaren unitatean familia-harreman horiek egoteko aukera. Lanbidekerak honi erantzun dio araudian egin nahi duen aldaketan aintzat hartuko direla etxebizitza berean elkarrekin bizi diren pertsonak, horien arteko harreman juridiko, afektibo edo familiarra eta bizikidetzaren eragin duen arrazoia alde batera utzita. 2020. urtean, arauzko aurreikuspen berberak indarrean daudenez, antzemandako arazoa ez da desagertu.

Etxebizitza batean bizikidetzaren unitate kopurua mugatzen duten betekizunak (adibidez, adingabeak kargura eta familia harremanak daudenean, bi urteko muga dago) edo etxean jasotzen diren DEB kopuruak, bizikidetzaren unitateko kideak hiru baino gehiago izan arren kopurua aldatzen ez bada ere, bereziki egiten die kalte. JAR-DBE-023 Jarraibide berriak hizpide hartu du *“147/2010 Dekretuko 5.2 artikulua ezarritako denboraren gehienezko tartea hasteko data, adingabeak dituzten bizikidetzaren unitateentzat”*, eta 2020ko abenduaren 14an sartu zen indarrean; jarraibide horrek bereziki erasango die, arrazoi berdinak direla medio, familia ijitoei; izan ere, bi urteko tartea hasteko data berraztertzen da, eta adingabe baten ardura hartzeko egoera erreala gertatzen den unetik hastea proposatu da. Araudia horrela interpretatzearen ondorioz, adingabeen ardura duen BU bat etxebizitzaz aldatuz gero senide baten etxebizitza batera joateko, BU berean integratuko lirarteke adingabeek bi urte baino gehiago badituzte eta ez da BU berezi gisa hartuko, eta horrek diru sarrerak murriztea ekarriko luke.

Ijitoen kulturaren familia handietan bizikidetzaren eta familia barruko elkartasuna oso elementu esanguratsua da, eta kasu batzuetan ez da ondo konpontzen prestazio

horieta sarbidea izan eta mantentzeko betekizunekin ezta babes publikoko etxebizitzaren alokairu-kontratuak kausulekin ere.

Jasotzen ditugun kexen artean zenbait betebeharrak bete behar zituztela jakin gabe, betebeharrak ez betetzeagatik prestazioak eten edo iraungitze kasuak berariaz nabarmendu behar dira.. Hori dela eta, urtero azpimarratzen dugu kolektibo horren kasuan oso garrantzitsua dela diru-sarrerak bermatzeko errentaren titularrei, baita bizikidetzaren unitateko gainerako kideei ere, dagozkien betekizunak eta betebeharrak betetzeari buruzko eta betekizunak ez betetzeak eragiten dituen ondorioei buruzko nahikoa informazio eta informazio egokia eta egoerari egokitutakoa ematea. Gure iritziz, informazioa eta komunikazioa hobetzeko ahaleginak kudeaketaren eraginkortasuna areagotzen, nahi gabeko ez-betetzeak saihesten eta, gainera, ijitoak gizarteratzen eta laneratzeko lagunduko du. Beste kexa batzuetan aipatu da bateraezina dela norbere konturako jardueraren ekonomiko bat garatzea eta prestazio ekonomikoak modu osagarrian jasotzea, jardueraren diru sarrerak txikiak izan arren. Horrenbestez, azkenean, ezin dute jardueraren ekonomikoarekin jarraitu.

Aurten nabarmendu beharreko kexen artean batek hizpide hartu zuen familia ijito bati diru sarrerak bermatzeko errenta eta etxebizitzarako prestazio osagarria jasotzeko eskubidea eten egin zitzaizela, derrigorrezko hezkuntzan egoteko adina zuten semeak (haur hezkuntza) ez zirelako tarte batez ikastetxera joan. Lanbideak aukeratzeko berraztertzearen errekurtsoa ezetsi zuen, nahiz eta asma episodioak izan zituztela egiaztatzearen medikuen ziurtagiriak ere aurkeztu zituen amak. Horrez gain, itxialdian zehar dokumentazioa igortzeko zailtasunen inguruko kexak ere jaso ditugu; izan ere, horren ondorioz diru-sarrerak bermatzeko errenta eta etxebizitzarako prestazio osagarrien prestazioak eten egin ziren.

## 2.4. Harremana gizarte zerbitzuekin

Kexa espediente askotan Arartekoko langileak udal mailako gizarte zerbitzuekin harremanetan jarri dira; tarte horretan jakinarazi ahal izan zaie oso garrantzitsua dela gizarteratze planari atxikitako konpromisoak betetzea. Pertsona ijitoekin esku hartze sozialak egitean beharrezkoa da zenbait parametro kontuan hartzea, horri esker pertsona erabiltzaileen inplikazioa eta harrera ona lor daitekeelako. Kexak izapidetzean antzeman da familia ijitoekin esku hartze sozialak egiteko prozesuak hobetu egin behar direla, esku hartze soziala eraginkorragoa izan dadin gakoak eta tresnak eduki ahal izateko.

## 2.5. Eskola jantokiak

Arartekoko Hezkuntza Atalak, txosten honen II. kapituluaren, aipatu du kexa batean kezka agertu zela eskola jantokiak itxi egin zirelako eta horrek diru sarrera txikiak familia ijito batzuetan sor zitzaizkeen ondorioengatik. Eusko Jaurlaritzako Hezkuntza Sailak jarraibide bat prestatu zuen ikastetxeek beken familia onuradunei

berehala ordaindu ziezaien jantokiko gastuei dagozkien laguntzak; horri esker, ikastetxeak ixteak eragindako arazoa konpondu ahal izan zen.

## 2.6 Administrazio publikoekin komunikazioa eta harremanak.

Beste talde zaurgarri batzuekin gertatzen den moduan, COVID-19a hedatzeak eragindako alarma egoeraren ondorioz arreta presentziala eten eta mugatzeak pertsona ijitoei ere erasan die, arrakala digitala neurri handiagoan pairatzen baitute. Jasotako keak [Arartekoaren 4/2020 Gomendio Orokorrean](#) aztertu dira, 2020ko azaroaren 5koa. *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.*

## 3. Arau- eta gizarte-testuingurua

### Europar Batasuna

2020ko urrian [EBren esparru estrategiko berria](#) onartu da, ijitoen berdintasun, gizarteratze eta parte hartzerako. Esparru berriak hiru zutabeak hartzen ditu oinarritzat, berdintasuna, gizarteratzea eta inklusio ekonomikoa, eta parte hartzea politikan, gizartean, ekonomian eta kulturean; bidenabar, helburuak ezarri ditu hezkuntzan, lanaren arloan, etxebizitzan eta osasunean. Europako historian herri ijitoak egindako ekarpena onartu egin du Batzordeak, eta Europako Parlamentuari gonbidapena egin dio proposatutako neurriak babes ditzan. Horrez gain, Kontseiluari proposatu dio berdintasun, gizarteratze eta parte hartzerako gomendioa onar dezan, Batzordearen eta estatu kideen artean lankidetzat estua bermatuko duena. Horrez gain, estrategia nazionalak planifikatu eta garatzeko gida bat ere jaso du, eta egoera iraultzeko lortu beharreko zenbait helburu ezarri ditu.

[Europako Parlamentuaren Ebazpena, 2020ko irailaren 17koa](#). Dokumentu horren bitartez Parlamentuak programa eta neurri egokiak eskatu ditu populazio ijitoa EBn hobeto gizarteratu eta laneratzeko, eta egoitza bazterketa saihesteko, horrela aurre egiteko bereizkeria eta pobrezia orokortuari.

[2020-2025erako Arrazismoaren aurkako Europar Batasunaren Ekintza Plana](#). Arraza eta etniari lotutako estereotipoen kontra borrokatu eta sentsibilizatzeko esparrura bideratutako beste neurri batzuen artean, planak proposatu du EBn zuzenbidea hobeto aplikatzea, eragile publiko eta sozialen artean koordinazio estuagoa izatea eta babes eta polizia lanak bidezkoak izatea. Bidenabar, plan nazionalak egitea sustatu du, eta Batzordeko langileen ordezkagarritasuna nabarmen hobetzeko neurriak hartzea aurreikusi du, kontratazio arloko eta langileen hautapen ekimenen bitartez.

## COVID-19a

Honi dagokionez, [Espainian COVID-19ak populazio ijitoarengan izan duen inpaktuari](#) buruz ikertzaile batzuek osatutako txostena aipatu nahi dugu, bertan azaldu baita komunitate horrek tratamendu mediatiko diskriminatzailea pairatu zuela eta desabantaila egoeran egin behar izan ziotela aurre pandemiari.

Secretariado Gitano fundazioak [inkesta](#) bat egin zuen COVID-19aren krisiak populazio ijitoarengan izan duen inpaktu soziala jakiteko; emaitzak oso interesgarriak izan dira, eta agerian utzi dute lan arloan, arlo ekonomikoan edo hezkuntzan hartutako neurriek ondorio desberdinak izan dituztela, oinarrizko beharrezkoen estaldurari eraginez.

## Bereizkeriari buruzko txostenak

2020an argitaratutako [Gorrotu gertakarien txostenak Euskadin, 2019](#) azterlanean berriz ere agerian jarri da horrelako gertakarien artean gertakari arrazistak edo xenofoboak direla ehunekorik handiengan. Bestalde, egiaztatu da gertaeretan beharrezkoak egon dela, termino orokorretan, aurreko urteetako datuekin erkatuz gero.

Secretariado Gitano fundazioaren [“Discriminación y Comunidad Gitana, 2020”](#) (Bereizkeria eta Ijitoen Komunitatea 2020) txostenak aztergai izan du enpresek, enplegatzaileek eta beste langile batzuek ijitoei emandako tratua; txosten horretan ondorioztatuenez, enplegarritasuna hobetu egin behar da eta neurri eraginkorrak aplikatu behar dira lan esparruan bereizkeria eta ijitoen aurkako jarrera borrokatzeko.

[4º Estudio sobre discriminación por origen racial o étnica](#) (Etnia edo arraza jatorriari lotutako bereizkeriari buruzko laugarren azterlana), Arraza edo Etnia Bereizkeria Desagerrarazteko Kontseiluak argitaratutakoa. Arraza edo etnia jatorriak eragindako bereizkeriaren pertzepzioak denboran izan duen bilakaera jakitea da azterlan horren helburua, balizko biktinek pairatutakoa, hainbat intentsitate eta dimentsioren arabera (enplegua, auzokideen harremanak...). Irudi okerra izatea neurri handiagoan antzematen duten taldeak dira populazio ijitoa (neurri handiagoan europar jatorrikoak denean) eta magrebtarra: Jokabiderik arrazistenak lan arloan antzeman dira. Bestalde, langabezia tasarik altuena populazio ijitoak dauka, Afrika ez mediterraneoko populazioaren gainetik. Etxebizitzara sarbidea izateko esparruan, bereizkeria pertzepzioa areagotu egin da 2013an egindako aurreko azterlanarekin erkatuta. Bideanbar, populazio ijitoak bereizkeria egoerak salatzeke maila oso baxu mantentzen da, eta salaketak batez ere ijito emakumeek aurkezten dituzte.

## Beste txosten batzuk

Hezkuntza eta Lanbide Heziketako Ministerioak onartu egin du [Ijitoen kultura eta historia eskola curriculumean txertatzeko eta irakaskuntza praktikarako protokolo orientagarria](#); Herri Ijitoaren Estatu Kontseiluaren Hezkuntza Taldean sortutako jarduketaren parte da. Protokoloaren helburua da irakasleak zein hezkuntza administrazioak orientatzea ijitoen historia eta kultura eskola curriculumean eta irakaskuntza lanean heltzeko moduari dagokionez. Argitalpen honetan hainbat alderdi jaso dira, besteak beste, ijito herriaren iruzkin historiko laburra, ijitoen aurkako jarreraren inguruko informazioa eta hezkuntza materialak editatzean oinarritzko eduki edo kontzeptuak erabiltzeko gomendioak.

[Philip Alston Nazio Batuetako muturreko pobrezia eta giza eskubideen errelatore bereziaren adierazpenean](#), Espainiara 2020ko urtarrilaren 27tik otsailaren 7ra egindako bisita ofizialaren amaieran egindakoa, oso deigarritzat jotzen du batutako datuen larritasuna eta herri ijitoaren gizarte bazterketa egoera iraultzeko premiazko neurriak ez hartzea. Herri ijitoa kolektibo zaurgarri moduan jaso zuen; izan ere, %80k baino gehiagok pobrezia edo bazterketa sozialari aurre egin behar dio, %46 muturreko pobrezian dago eta 310 euro baino gutxiagoko diru sarrerak ditu hilean, haurren pobrezia tasa %89koa da eta langabezia %52koa. Bestalde, emakume ijitoak desabantaila egoera argian daude esparru guztietan, eta enplegu tasa %16koa baino ez da; ikastetxe segregatuetara doazen ikasle ijitoen tasa ere oso altua da: 16 urtetik gorako populazio ijitoaren %17k baino ez ditu amaitu bigarren hezkuntzako (DBH) edo goi mailako ikasketak (estatu mailako datuak dira; EAEko datuetan zenbait ñabardura egin beharko lirateke).

Gutxiengo Nazionalak Babesteko Hitzarmenaren Aholku Batzordeak [Espainiari buruzko bosgarren txostena](#) egin du; txosten horretan onartu da herri ijitoaren berdintasun eta babes soziala sustatzeko aurrerapenak egin direla, adibidez hezkuntza edo etxebizitzaren esparruetan; bidenabar, hainbat gomendio plazaratu dira bereizkeriari aurre egiteko. Horrez gain, nabarmendu da ez dagoela bereizkeriaren aurkako araudirik eta Zigor Kodea premiaz aldatu behar dela, ijitoen aurkako jarrera inguruabar larrigarri gisa jasotzeko edo ijitoen historia eta kultura eskolako curriculumean gehitzea, baita neurri zehatzak biltzea ere, komunikabideetan estereotipo negatiboak saihesteko.

## Jurisprudentzia

Aurten [Giza Eskubideen Europako Auzitegiaren 2020ko maiatzaren 14ko Epaia](#) nabarmendu behar dugu, Hirtu and Others v. France (application n° 24720/13), Frantziari ijitoen zenbait familia etxegabetzearen ondorioz, 2013ko apirilean; ez zitzaizkien bizitzeko beste alternatibarik eskaini eta, horrenbestez, kalean geratu ziren eta adingabeek eskolara joateari utzi behar izan zioten. Giza Eskubideen Europako Auzitegiak aipatu zuenez, Frantziako agintariek Giza Eskubideen Europako Hitzarmeneko zenbait artikuluratu zituzten: 3, tratu umiliagarria debekatzea; 8, familia intimitatea izateko eskubidea eta 13, baliabide eraginkorra izateko



eskubidea, aginte nazional baten aurrean. Giza Eskubideen Europako Hitzarmenak hainbat epai kaleratu ditu estatuak zigortuz populazio ijitoa husteagatik.

[Auzitegi Gorenaren 2020ko martxoaren 16ko Epaiak](#) ez zuen onartu, kontraesan faltagatik, doktrina bateratzeko kasazio errekurtsua Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalak eta Gizarte Segurantzako Diruzaintza Nagusiak aurkeztutakoa, Andaluziako Justizia Auzitegi Nagusiaren epaiaren aurka; epai horrek gizon bati aitortu zion emaztea hil ondoren alargun pentsioa kobratzeko eskubidea zuela, emaztearekin erritu ijitoaren bitartez ezkondata egonik, eta ulertu zen familia liburuan ezkongabetzat ageri baziren ere, bazirela beste dokumentu publiko batzuk (heriotza ziurtagiria eta bizikidetzako udal ziurtagiria) egiaztatzeko bikotea ezkonduetako bikote gisa bizi zela.

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

Arartekoko langileek 2020an zehar Era berean sarea osatzen dute elkarteei eskainitako prestakuntza nabarmendu behar dugu (sare hori Eusko Jaurlaritzak bultzatu du, arraza, etnia edo nazio jatorriagatik eta orientazio edo nortasun sexual eta genero nortasunagatik egindako bereizketaren kontra borrokatzeko); publikoari irekitako establezimenduetan onarpen eskubideari eta aisialdi jardueretara sarbidea izateari buruzko prestakuntza izan da. Topaketa horri esker, gaur egungo egoera eta oztopoak jakin ahal izan genituen, baita jarraipena egin ere, [Arartekoaren 6/2013 Gomendio Orokorrari, ekainaren 27koa](#). *Berriz aztertu behar da jendearentzat zabalik dauden establezimendu pribatuetan sarrera ukatzeko eskubidea baliatzeari eta diskriminazioa debekatzeari buruzko araudia, baita ere erreklamazioak izapidetzean erabilitako zigor-prozedurari eta berme-sistemari buruzko araudia eta horren aplikazioa*. Aipatutako gomendio orokorra argitaratu zenetik, araudi berriak egin dira, [10/2015 Legea, abenduaren 23koa](#), [Jendaurreko Ikuskizunen eta Jolas Jarduerena](#), eta [17/2019 Dekretua, otsailaren 5koa](#), [Jendaurreko ikuskizunen eta jolas jardueren Legea garatzeko Erregelamendua onartzen duena \(baita 119/2019, uztailaren 23koa ere, aldatu zuena\)](#); horrenbestez, araudi esparru osatuagoa dugu (erreklamazio orriari buruzko araudia ere badago, edo segurtasun eta onarpen zerbitzua gaitzeari buruzkoa). Prestakuntza saioan azaldu ziren ondorioen artean nabarmendu behar dugu eragile publikoen prestakuntza hobetzearen garrantzia, jarraitu beharreko prozedura eta araudi aplikagarriei dagokienez (administraziokoa edo judiziala) eta ikerketa polizialen edukiaren garrantzia, ondorengo ikerketara begira. Jokabide diskriminatzaileak antzematea eta prozeduratan behar bezala bideratzea ezinbesteko auziak dira. Beharrezkotzat jo zen biktimei arreta emateko gaur egungo zerbitzuei buruzko informazioa jardun protokoloetan biltzea eta biktimak Era Berean sareak eskaintzen dituen zerbitzuetara joateko aukera aurreikustea, edo epaitegietako biktimari laguntza emateko zerbitzuetara. Udalak egin behar duenaren inguruko beharrezko hausnarketa txertatu zen, bai prebentzioan egin beharrekoa (informazioa, sentsibilizazioa eta prestakuntza, arau hausteen eta zehapenen edukiei buruzkoa), bai onarpen eskubidea neurrigabe erabiltzea salatu dela jakin duenean, zehapen espedientea izapidetzean aurretiazko jarduketek duten

garrantziagatik. Gaur egungo esparru legalaren eraginkortasunari buruz hausnartzea zein garrantzitsua den ere planteatu zen; izan ere, jokabide diskriminatzaileengatik zehapen handiak aurreikusi dira, oinarrizko eskubide bati eragiten diolako; baina, agian, kasu batzuetan, bitartekaritzari eta biktimari ordaina emateari lotutako beste neurri batzuk ere baliagarriak izan daitezke. Bidean, Kontsumobideren betebeharra aztertzea interesgarritzat jo zen, biktimei informatzeko dagozkion betebeharretan, zehapen prozedura izapidetzeari edo bitartekaritza eta orientazio arloari dagokionez. Prestakuntzan eskainitako lekukotzek argi utzi zuten publikoari irekitako establezimendu batera sartzen ez uztea, arrazoi diskriminatzaileak tarteko, oraindik ere errealitate bat dela, eta pairatutako gertaera horrek ez du erantzun zuzena jasotzen; horrenbestez, aurreikusitako bide administratibo eta judizialak hobetzen jarraitu behar da, talde batzuek pairatzen duten bereizkeriari aurre egiteko, tartean pertsona ijitoek pairatzen dutena.

## 5. Herritarren eskubideen egoeraren balorazioa

**5.1.** Administrazio publikoek ahalegina egin duten arren, jarduera ekonomiko jakin batzuk eten eta mugatzeak (esaterako kalez kaleko salmenta edo txatarra batzea, edo kaleko merkatuak bertan behera uztea) inpaktu handiagoa izan du ijitoen populazioan (ijitoen familia asko "egunean" bizi dira), eta haien zaurgarritasun egoera agerian jarri da, prestazio ekonomikorik jaso ez "baina bizirauteko jarduera ekonomikoak eginez bizi diren" familiek gogorrago pairatu dituztelako COVID-19ari aurre egiteko hartutako neurriak. Aipatutako neurriek ondorio desberdinak izan dituzte kolektiboetan, eta ijitoen populazioaren kasuan elikadurara sarbidea izatea ere arriskuan jarri da.

**5.2.** Hezkuntza jarduna eteteak, irakasleak inplikatu arren eta erakunde sozialek ahalegina egin arren, neurri handiagoan erasan dio haur ijitoen populazioari, ezinezkoa izan zaielako ikasketekin modu telematikoan jarraitzea, gailu elektronikorik ez edukitzeagatik, gaitasun informatikorik ez edukitzeagatik, edo hizkuntz irisgarritasunean mugak izateagatik. Kontuan hartuz eskola porrotean ehuneko handiagoa duten ikasleak direla, edo DBH gainditzeko zailtasun handiagoak dituztela, premiazkoa da neurriak sustatzea hezkuntzako parekidetasunik eza berriz ere areagotzea saihesteko; izan ere, horrek eragotzi egiten du familia horiek haien aspirazioak betetzea (gainerako familien parekoak), hau da, enplegu duina lortzea, etxebizitza egokia izatea edo aitorten soziala eskuratzea.

Gizarte demokratiko baten osasun egoera neurtzen da kolektiborik behartsuenei ematen zaien tratua araberak. Gizarte bat benetan demokratikoa denean gizarte inklusiboa da, gutxiengoaren zilegizko aspirazio eta eskubideak errespetatzen dituena eta, gainera, bakearen kultura sustatzen duena.

**5.3.** Arartekoak jasotzen dituen kexa gehien artean etxebizitza behar dutenei dagozkienak daude. Etxebizitza batera sarbidea izatea kezka larria da kolektibo honentzat; izan ere, neurri handiagoan nozitzen ditu diskriminazioa, egoitza segregazioa, infraetxebizitza eta bizikideen pilaketak, eta abar. Administrazio publikoen ahalegina aitortu behar bada ere, oraindik ere familia ijito askori erasaten dien arazo bat da, eta haien gizarteratzean aurrera egitea eragozten du.

**5.4.** Erakunde honen txosten askotan nabarmendu da gizarte bazterketari eta pobreziari aurre egiteko zein garrantzitsuak diren diru sarrerak bermatzeko errentaren, etxebizitzarako prestazio osagarriaren eta gizarte larrialdietarako laguntzaren prestazio ekonomikoak. Ijitoek prestazio horien laguntza jaso ahal izan dute, eta gizarteratze eta laneratze prozesuak hasi ahal izan dituzte. Tarteka, prestazio horiekiko mendekotasuna izatearen ondorioz, prestazio horiek eten eta iraungiz gero eragindako kaltea oso larria izaten da; horrenbestez, Arartekoak nabarmendu du oso garrantzitsua dela ijitoen familiei informazioa eta orientazioa ematea, betekizunen eta betebeharren berri ez badute, eta beharrezko informazio gaitasunik ez badute; hala, araudia oso zorrotz aplikatzen dela antzematen dute. Familia ijitoen bereizgarrien inguruko hausnarketa sakona eta nolabaiteko malgutasuna ere behar da, bateragarria izan dadin prestazio ekonomiko horiek jasotzea eta haien inguruabar sozial eta kulturalekin, eta pertsona ijitoak lanean aktibatzearekin. Gutxiengo Nazionalak Babesteko Europako Kontseiluaren Esparru Hitzarmena sinatuz onartu diren betebeharrak islatu egin beharko lirarteke araudia egokituz eta pertsona ijitoen egoera eta ezaugarrietara aplikatuz, kolektibo horren gizarteratzea eta laneratzea benetan laguntzeko. Berriazko neurriak ez badago (enplegu programa zehatzak, betebeharrak eta betekizunak betetzea ebatziko duten kultura gaiak ezagutzea, eta abar), hau da, lan aktibazioan populazio ijitoak dituen oztopoak kentzera zuzendutako berriazko ekintza positiborik ez badago (gaikuntza profesionala, diskriminazioaren aurkako neurriak), nekez lortuko da aurrera egitea gizarte bazterketako adierazleak eta laguntza ekonomikoekiko dependentzia gainditzen.

**5.5.** Aurten, berriz ere, populazio ijitoarekiko tolerantziarik ez duten diskurtsoak sare sozialetara eta eztabaida publikora iritsi dira; gainera, COVID-19a hedatzea geldiarazteko osasun betekizunak betetzearen inguruko informazio faltsuak larriagotu egin ditu aipatutako diskurtsoak, eta argi geratu da komunitatearen ahultasun soziala eta gizartearen gaitzen errudun izaera. Ijitoen aurkako jarrera *“ijitoen aurkako arrazismo modu zehatz bat da, arraza nagusitasunean oinarritutako ideologia, deshumanizatzeko modu bat eta arrazismo instituzionalaren formetako bat, bereizkeria historikoak elikatuta, besteak beste, indarkeriaz adierazten dena, gorroto diskurtsoz, esplotazioz, estigmatizatuz, diskriminaziorik latzenarekin”* (Europako Kontseiluaren definizioaren arabera); bada, osasun krisia latzago pairatzen ari den populazioa berriz ere kolpatu du ijitoen aurkako jarrerak.

**5.6.** Nazioarteko erakundeen gomendioetan ere nabarmendu da tratu berdintasuneko eta bereizkeriaren aurkako lege integral bat onartu behar dela (pertsona ijitoen eskubideen defentsan lan egiten duten erakunde sozialen aldarrikapen historikoetako bat ere bada). Lege horri esker, pertsona ijitoek (eta beste kolektibo batzuek ere) egunero pairatu behar dituzten egoera diskriminatzaileei erantzun instituzionala eman ahalko litzaieke. Bereizkeriari aurre egiteko eta biktimari laguntzeko neurriak martxan jartzea oso beharrezkotzat jo da.

**5.7.** Ijitoen berdintasun, gizarteratze eta parte hartzerako EBren esparru estrategiko berriak eta ekintza plan antiarrazista berriak ekarri beharko lukete bereizkeriaren eta beste zehaztasun batzuen aurkako borroka neurri berriak diseinatu eta garatzea, bizitzaren esparru eta dimentsio askotan, pertsona ijitoen berdintasuna, gizarteratzea eta inklusio ekonomikoa eta parte hartze politiko, sozial, ekonomiko eta kulturala sustatzeko. Administrazio publikoek konpromisoa hartzea premiazkoa da, neurriak zehazteko eta beharrezko giza baliabide eta baliabide ekonomikoak emateko, eraginkorrak izate aldera. Horrek ez du eragotziko, hala ere, beste politika publiko orokorrago batzuetan, esaterako gizarteratze planean, herri ijitoaren zehaztasunak aurreikustea, berdintasunik eza zuzentzeko, edo eskola curriculumari dagokionez (adibidez, ikasleek herri ijitoaren historia eta kultura ezagut dezaten, batez ere jatorriari buruzko edukietan, penintsulara iristean pairatutako bereizkeria, eta abar). Gizarteratzea, berdintasunaren aldeko borroka eta ijitoek pairatzen duten bereizkeriari aurre egiteko borroka behartzen gaitu ijitoak politika publiko guztietan kontuan hartzera, bai populazio guztiari aplikatu behar diren politikan, bai zehazki diseinatuko diren politikan (herri ijitoarentzako estrategia berria, esaterako).

**5.8.** Ijitoen eskubideen defentsan lan egiten duten erakunde sozialak erabakigarriak izan dira osasun krisi, krisi sozial eta ekonomiko honi erantzuna ematean, informazioa emanaz eta familia ijitoek zenbait baliabidetara sarbidea izatea erraztuz.

Programa publikoak diseinatu eta esku hartzean parte hartzeak ahalbidetzen du ijitoen ikuspegia gehitzea, oraindik ere eragile publiko eta sozial gehienentzat ezezaguna baita. Horrez gain, estrategia, plan eta programei eraginkortasun bermea ere ematen die, eta, bidenabar, gutxiengo kultural gisa parte hartzeko duten eskubidea errespetatzen da.

## 6. Etorkinak eta kultura aniztasuna



### Aurrekariak

Atal honetan Arartekoaren jarduketetako batzuk jaso ditugu, etorkinen eskubideei eragiten dietenak, etorkinak euskal administrazio publikoen politiken xede diren aldetik. Halaber, etorkin eta errefuxiatuen harrera eta integrazioari eta bere eskubideei eragiten dizkieten berritasun nabarmenenak azaltzen ditugu.

Aurten, COVID-19aren pandemiagatik ezarritako **mugikortasunaren muga zorrotzak** direla eta, hasierako datuek islatzen dute Europa osoan migrazio fluxuak murriztu egin direla. Kontuan hartu beharra dago migratzaile gehienak hegazkinez heltzen direla. Nahiz eta 2020ko azken hilabeteetan Kanarietatik heldutako kopuruak handiagotu egin diren, behin betiko daturik ez eduki arren, oro har Europarako sarrerak Mediterraneoko herrialdeetatik (94.045) %24 txikitu ziren **Acnurren datuen** arabera, eta Europar Batasuneko herrialdeetan asilo eskaerak ere murriztu egin ziren.

Barne Ministerioak balantze bat egin du, eta bertan nabarmentzen da 2020an itsasotik, gehienbat, eta lurretik 41.861 migratzaile heldu zirela era irregularrean, gutxi gorabehera %29 gehiago, nagusiki Kanarietatik gehiago heldu zirelako, aurreko urtean baino 21.451 gehiago, hain justu (2.168 pertsona).

Europara bidaiatzean gertatutako heriotzei dagokienez, **Caminando Fronteras** elkarteak salatu du 2.170 izan zirela. OIMk zenbatetsi du Europarako bidean 1.773 pertsona hil zirela (**missing migrants programa**).

**Ikuspegik** EAEko atzerriko jatorriko populazioaren inguruan egindako azken **panoramiko**aren arabera, 2020ko urtarrileko datuak erreferentziatzat hartuz, 241.193 pertsona jaio ziren atzerrian, populazioaren %10,9. 19.201 gehiago dira aurreko urtean baino, baina datu horietan oraindik ez daude islatuta COVID-19aren bilakaeraren ondoriozko aldaketak; horrenbestez, aurreko garaiak hobeto islatzen

dituzte, zeinetan hazkunde ekonomikoa baitzegoen. Egoera hori zeharo aldatu da azken hilabeteetan. **Etorkin kopurua** oraindik ere Espainiako batez bestekoaren azpian dago (%15,2). Atzerriko jatorriko pertsonak heldu izanak eragin positiboa izan du azken urteotan EAEko dinamika demografikoan. Azken urtean heldu direnen jatorria, gehienbat, Latinoamerikakoa da (%72,5), eta, bigarrena, Magrebetik (%14,4) heldutako pertsonena. Emakumeak dira batez ere, %57,8, euskal gizarteak etxeko zerbitzuarekin eta pertsonen zaintzarekin lotutako profilak eskatzen dituelako.

Ikuspegiren atzerriko populazioari eta euskal lan merkatuari buruzko **panoramikoak** erakusten du atzerriko nazionalitatea dutenen **langabezia tasa** %28,1ekoa dela, hau da, nazionalitate espainiarra dutenena baino nabarmen handiagoa (%7,6).

*Jatorri atzerritarra duten biztanleen inguruko pertzepzioak eta jarrerak* **2020ko Barometroak** nabarmendu egiten du etorkinekin ulerkortasuna eta elkartasuna nagusitzen dela pandemiatik etorritako garai zail honetan. **Tolerantzia maila** handitu egin da aurreko urtearekin (60,67) alderatuta, 65 puntura heldu arte. Datuak eskuragarri daudenetik jasotako jizifra altuena da, eta azpimarratu beharra dago beste krisi garai batzuetan jaitsi egin zela. Positibotzat jo da, gehienetan, enpleguari eta ekonomiari egiten dioten ekarpena, eta nabarmendu egin da oro har uste dela eskubide eta betebeharrak berberak dituztela zerbitzuak eta prestazioak lortzeok. Datu interesgarri gisa, adierazten da gailena dela integrazio prozesuak ulertzea ez soilik etorkinen eta bertakoen ahalegin partekatu gisa, baizik eta pentsatzea migratzaileek egin behar dutela gure ohituretara eta tradizioetara egokitzeko ahalegin handiagoa. Aipatu beharra daukagu, gainera, Ikuspegiren aurten argitaratutako *Atzerritar jatorriko pertsonen ekarpen ekonomikoa EAEn BPGd-ren bidez* azterlana ere, ondorioztatzen duena etorkinek ekarpen handiagoa egiten dutela administrazio publikoen zerbitzuen eta prestazioen bidez jasotzen dutena baino.

## 1. Arloa kopurutan

Etorkinek, gainerako herritarrek bezalaxe, administrazio publikoen jarduketari buruzko kezak aurkezten dituzte, eta azken horiek erakundearen lan arlo guztiekin dute zerikusia. Azpimarra daiteke kexa asko gizarte-eskubideei dagozkiela; hortaz, kolektibo horrek aurkezten dituen kexek, batez ere gizarteratze, hezkuntza eta etxebizitza arloei eragiten diete, eta gutxiago osasun arloari. Aurten ere kezak jaso dira Segurtasun alorrarekin lotuta, poliziaren esku hartzeekin, zehazkiago. Horietako batzuk COVID-19aren zabalkundeagatik ezarritako mugikortasuna mugatzeko neurriak betearazteko kontrolei lotuta daude.

Adingabe atzerritarrei dagozkien arazoak eta egoera Haur eta Nerabeen Bulegoko txostenean aztertu dira eta hemendik aurrera txosten horretara joko dugu. Bestalde, Estatuko Administrazio Orokorrarekin zerikusia duten kexak Herriaren Defendatzailearen Bulegora bideratzen dira. Hori guztia dela eta, zaila da kolektibo horrek aurkezten dituen kexen kopurua zehaztea.

## 2. Kexarik aipagarrienak

### 2.1. Familia erreferenterik gabeko gazte migratzaileak

laz aipatu genituen familia erreferenterik gabeko (adin nagusiko) gazte migratzaile atzerritarrei emandako arretagatik jarritako kexak. Aurreko urteetan haurrak babesteko zerbitzuek artatu zituzten bakarrik dauden adingabe atzerritarren kopuruak gora egin zuenez, horiek adin nagusiko bihurtzean, gazteen kopurua handitu egin zen hiru lurraldeetan, bereziki Bizkaian. Arartekoak **haien egoeraren eta beharren inguruko azterlan** bat egin du, eta, bertan, gainera, administrazio publikoetatik jasotzen ari diren erantzunak aztertu ditu. Gazteak direnez eta familiaren laguntzarik ez dutenez, are zaurgarriagoak dira, eta arreta publiko koordinatua eta lerrokatua behar dute; horregatik, azterlanean hobetzeko proposamenak egin dira eta dagokien administrazio publikoei gomendioak egin zaizkie. Aurreikusi da 2021eko lehen hilabeteetan argitaratzea eta hedatzea.

### 2.2. Identifikazio agiririk eza

Aurreko urtean bezala, indarrean dagoen pasaportetik eskuratu ezin duten pertsonen inguruko kexak jaso ditugu. Jatorrizko herrialdeko autoritateek ematen ez dutelako, berritu ez delako edo izapideetan atzerapenak egon direlako **pasaportetik ez edukitzeak** izugarri zailtzen du eskubideak erabiltzea. COVID-19ak ekarritako pandemiak oztopatu egin ditu jatorrizko herrialde batzuetako kontsulatuekiko eta enbaxadekiko harremanak eta, kasu batzuetan, pasaporteen igorpenak eten dira, esaterako, Kongoko Errepublika Demokratikoaren edo Ginea-Konakriren kasuan.

Identifikazio agiririk ezarekin lotutako beste kexa batzuk dira, aberriagabetasun eskaerari ez erantzuteari buruzkoak. Estatu batekin lotuta ez dauden pertsonak, esaterako, sahararrek eta arrazoi pertsonal, sozial eta politiko jakinak direla-eta Estatu bateko herritartzat aitortzen ez dituztenek, aberriagabe estatutua aitor diezaieten eska dezakete. Arartekoak Herriaren Defendatzailearen bulegoari bidali dizkio **aberrigabetasun estatutuaren eskaerari erantzuteko atzerapenari buruzko kexak**, hura baita erakunde eskuduna.

Aipatzekoak dira, gainera, **inskripzio ziurtagiria eskatzearekin lotutako oztupoak**. Eskatzen ari dira notarioak aurrez aurre egiaztatzea kontsulatuak ez diola erantzun pasaporte eskaerari, eta notarioak ez daude betekizun hori betetzearen alde. Beste arazo garrantzitsu bat da **Espainiako erregistro zibiletako jaiotza inskripzioaren egiaztagirietan jasotako akatsekin edo zehaztugabetasunekin** lotutakoa; izan ere, guraso batzuen aitopeneak eta dokumentazioak akatsak dituzte beren identifikazio datuen inguruan, eta horrek zailtasun handiak ekartzen ditu haurra identifikatzeko eta Estatu bateko herritar gisa onartzeko.

Edonola ere, identifikazio dokumenturik ezak oztopatu egiten ditu administrazio publikoekiko harremanak, babes sozialeko euskal sisteman sartzea ezinezko egiten du eta eskubideak erabiltzea mugatzen du.

### **2.3. Oinarrizko ordainketa kontu bat irekitzea ukatzea**

Aurten kontsulta ugari jaso dira pasaporteak duten eta zaurgarritasun egoeran dauden atzerriko pertsonen erakunde finantzario batean **oinarrizko ordainketa kontu bat irekitzeko eskaera ukatzearekin** lotuta. Arartekoak pertsona horiei gomendatu die errekamazio bat jar dezaten erakunde finantzarioaren bezeroaren arreta zerbitzuan, eta jakinarazi die aplikagarria dela [azaroaren 24ko 19/2017 Errege Lege Dekretua](#), Oinarrizko Ordainketa Kontuena, Ordainketa Kontuen Lekualdatzearena eta Komisioen Konparagarritasunarena. Araudi horri jarraituz (3. artikulua) ezin da oinarrizko ordainketa kontu bat irekitzea ukatu behar bezala arrazoitu gabe. Ordainketa kontuak eskaintzen dituzten kreditu erakundeek oinarrizko ordainketa kontuak eskaini beharko dizkiete EBn legez bizi diren bezero potentzialei nahitaez, baita egoitza finkorik ez duten bezeroei ere, asilo eskatzaileak badira edo bizileku baimenik ez badute ere, arrazoi juridikoengatik edo egitatezko arrazoiengatik horiek kanporatzea ezinezkoa bada.

Oinarrizko ordainketa kontu bat irekitzea ukatzeak zaildu egiten du jarduera oro edo fakturak ordaintzea, baita prestazio ekonomikoen onuradun izatea ere, eta, ondorioz, ezinezkoa da eskubideak erabiltzea.

Halaber, Arartekoak kexa bat izapidetu du bigarren seme edo alaba bat jaio izanaren ziozko laguntza bat jasotzeko zailtasunen inguruan. Araudiak aurreikusten duenez, eskatzailea laguntza jasotzeko emandako kontu korrontearen titularra izan behar da. Hirugarrenen altaren dokumentua, erakunde finantzario batek eskatzailearen izenean egiaztatua, aurkeztu ezin duenez, familia horri laguntza jasotzea zaila egiten ari zaio.

### **2.4. Udal erroldan inskribatzeko zailtasunak**

2020an kexa gehiago jaso dira udal erroldan inskribatzeko zailtasunekin lotuta. Kasu batzuetan, arazoak zirikusia du indarrean dagoen identifikazio dokumenturik ez izatearekin, enbaxadek edo kontsulatuek pasaporteak igortzeari utzi izana tarteko. Beste kasu batzuetan, arazoaren funtsa da inskripzioa berritu ez dela bizileku baimen iraunkorra ez duen atzerriarrak bi urte bertan igaro ondoren. Kexak izapidetu dira ere udal batzuk atzeratu egin zirelako udal erroldako inskripzio eskaeran adierazitako etxebizitzan egiaz bizi zirela egiaztatzen. Aurten kexa bat jaso dugu erroldan inskribatzea ukatu egin delako aberrigabetasun estatutua aitortzeko eskaeretan behin-behineko dokumentua igortzean atzeratu egin direlako eta enbaxada batzuk pasaporteak igortzeari utzi diotelako. Arrazoi horiek tarteko, ezin izan dituzte dokumentuak aurkeztu, nahiz eta hasieran nazioarteko babes-eskatzaile gisa inskribatu ahal izan. Azken kasu horretan, nazioarteko babes eskaera ukatzean erroldako inskripzioan baja eman zaie.



## 2.5. Prestazio ekonomikoak ezesteari, eteteari, iraungitzeari eta erreklamazioari buruzko kexak

Alor horretan, nabarmendutako kexek zerikusia dute etorkinek prestazio ekonomikoen eskaerak izapidetzean dituzten arazoekin. Oro har, lotuta daude jatorrizko herrialdean baliabide ekonomikorik ez dutela edo haien nortasun edo egoera zibilarekin egiaztatzeko dokumentu jakin batzuk aurkezteko beharrarekin. Urteko beste txosten batzuetan aipatu dugun beste arazo batek zerikusia du ezkontideak elkarrekin bizitzeko betekizunarekin. Batzuetan betekizun hori ezin da bete, prestazio ekonomikoen eskatzaileek ez dituztelako legezko baldintzak betetzen familia berriz elkartzeko, diru sarrerak bermatzeko errentaren eta etxebizitzarako prestazio osagarriaren kudeaketari buruzko [Arartekoaren txosten diagnostikoan](#) aztertu zen moduan (5.14. apartatua).

**Ondasunen egiaztatzearen dokumentua** aurkezteko eskakizunari dagokionez, Arartekoak gomendio orokor bat egin du, 4. apartatuan zehaztutakoa. Orobat, kexa ugari izapidetu ditu, Federal Board of Revenue (FBR) igorritako egiaztatze bat atxiki zuten jatorrizko Pakistangoak diren pertsonen aurkeztutakoak. Dirudienez, alarma bat agertu zen Donostiako Instrukzio Epaitegian aurreko diligentzia batzuetan jasotako txosten bat dela eta, bertan zalantzan jartzen baitzen egiaztatze horien edukia. Horren ondorioz, Pakistango jatorriko pertsona ugari diru sarrerak bermatzeko errenta/etxebizitzarako prestazio osagarriaren prestazioak eten eta iraungi zitzaizkien, iritzi baitzitzaion zenbateko handiak bidegabe sartu zitzaizkiela. Hainbat epaitegitan, gainera, prozedura judizialak hasi ziren. Arartekoak hainbat esku hartze egin zituen arazoa ezagutzeko, Pakistanek Espainian duen enbaxadarekin bilera bat ere bai, eta hari informazioa eskatu zion egiaztatze horien baliozkotasunaren inguruan. Hark, bere komunikazioan argitu zuen zalantzan jarritako dokumentuak ez zirela faltsuak eta, edozein kasutan, aukera eman beharko litzatekeela haien edukia egiazkoa dela ziurtatzeko. Horretarako, epe bat eskatu zion Eusko Jaurlaritzaren Enplegu eta Gizarte Politika Sailari. Gaineratu zuen eskatzen dela egiaztatzeko jatorrizko herrialdean ondasunik ez izatea autoritateek behar bezala egiaztatutako zinpeko adierazpen baten bidez egiten dela –*affidavit*–, eta adierazi zuen adierazpena Espainiako lurralde osoan onartzen dela. Lanbidek baliozkotasuna eman dio *affidavit* dokumentu horri, eta berrikusi egin ditu prozedura judizialean ez zeudenen espedienteak eta artxibatu egin zirenak. Horren ondorioz, diru sarrerak bermatzeko errenta/etxebizitzarako prestazio osagarria jasotzeko eskubidea itzuli die dokumentu hori atxiki dutenei eta izapidetutako prestazioen erreklamazioak baliogabetu dira.

Beste kexa bat nabarmendu behar dugu, **diru sarrerak bermatzeko errenta etetearekin** zerikusia duena. Enplegu eskaera berritzeko dokumentua ez zuen pertsona bati eten zitzaion, nazioarteko babes eskaera ukatu ondoren, eta aurkeztutako identifikazio dokumentuekin ezin izan zuen enplegu eskaera berritu, nahiz eta atzerritarren identifikazio zenbakia eduki (AIZ). Lanbidek, beste espediente batean, diru sarrerak bermatzeko errenta/etxebizitzarako prestazio

osagarria eten zuen AIZa eskatu izanaren frogagiria atxiki ez zelako, pasaportearen edukia arren. Beste zailtasun batzuek zerikusia dute jatorrizko herrialdean izapide jakin batzuk egiteko eskakizunarekin.

**2.6.** Interesgarria dela eta, kontsulta bat atxiki dugu, Marokora bidean osasun mentaleko arazoengatik eta desorientatuta zegoelako Santa Marina ospitalean sartu zuten pertsona bati eragiten diona. Pertsona hori ospitalean artatu zuten haren semea topatu eta beharrezko izapideak egin ziren arte hura Espainian sartu ahal izan zedin eta aitari Marokora lagundu ziezaion. Ospitaleko langileen eta zuzendaritzaren laguntzari esker arazoari irtenbidea eman zitzaion, hainbat oztopo gaindituz.

## **2.7. Beste arlo batzuei eragiten dieten kexak**

Txosten honen II. kapituluko **Hizkuntza eskubideak, Kultura eta Kirolak** epigrafean gomendio bat aipatzen da, kirol lizentziak izapidetzeko arazoa eta FIFAk eta Espainiako Futbol Federazioak eskatzen dituen baldintzak aztertzen dituenari, sari oztopatu egiten baitu atzerritarrek eta atzerriko jatorria duten Espainiako herritarrek lizentziak eskuratzea. Euskal federazioak 18 urtetik beherakoei lizentziak igortzea errazten badu ere berdintasunerako eskubidean oinarrituta, batzuetan zenbait arazo egoten dira. Aztertutako kexan tratu ezberdintasunak nabarmendu ziren adoptatutako adingabeen artean; [Arartekoaren 2020ko urriaren 29ko Ebazpena](#), onartu egin dena. Euskal federazioaren iritzia garantista den arren, egoera administratibo irregularrean dauden adingabe atzerritarrek ezin dira estatuko lehiaketetan lehiatu, eta hori aztertzen ari da Herriaren Defendatzailearen Bulegoa.

Kapitulu bereko **Etxebizitza** apartatuan ebazpen bat nabarmendu behar da, gomendatzen duena "Etxebide" Etxebizitza Babestuko Eskatzaileen Erregistroan baja emateko espediente bat berrikusteko, eta kexagilearen inskripzioaren antzintasuna aitortzeko errentamendu araubideko etxebizitza-eskatzaile gisa. Arartekoaren iritziz, interesdunak ez ditu urratu etxebizitza-eskatzaile gisa inskribatuta egoten jarraitzeko betekizunak, bizileku baimena indarrean baitauka, araudiak [2012ko urriaren 15eko Aginduan](#) eskatzen duen moduan. Indarrean dagoen nortasun agiria ez baina bizileku baimen administratiboa aurkeztu izana ez da nahikoa arrazoi, batez ere aintzat hartuz gero egindako errekerimenduaren edukia ez zela batere zehatza eta administrazio prozeduretan aurreikusitako zuzenketarako legezko aukerak daudela. [Arartekoaren Ebazpena, 2020ko maiatzaren 7koa](#); ez da onartu.

**Segurtasun alorrean**, aurten azpimarratu behar da kexa ugari jaso direla arraza jatorriagatik diskriminatzailetzat jotzen zituzten atxilotuen eta jarduketuen inguruan. Kexa askok hizpide izan dituzte Bilboko San Frantzisko auzoan egindako polizia jarduketak; ildo horretatik, auzoak bizi duen jazarpen egoera salatu da, bai eta inguruabar horrek ekarri duen tentsioa ere, gero eta handiagoa dena. Segurtasun alorraren ondorioen artean aipatzekoa da oraindik ere ez direla ezarri Arartekoak

polizien jarduketak gainbegiratzeko gomendatutako mekanismoak, arraza profilak egitea saihesteko eta detektatzeko tresna espezifikoak barne. [Arartekoaren Ebazpena, 2020ko irailaren 17koa](#) aipatu da. Bertan, Ertzaintzak San Frantzisko auzoan egindako jarduketa bat aztertzen da, alarma egoerak iraun bitartean egin zena, etxeko konfinamenduan. Ebazpenak agerian uzten ditu polizia jarduketan hautemandako gabeziak eta horrelako jarduketetan barne gainbegiraketa egoteko beharra.

## 2.8. Herriaren Defendatzailearen bulegora bidalitako kexak

Beste urteetan bezala, Arartekoak Herriaren Defendatzailearen Bulegoari bidali dizkio **nazionalitate espainiarraren eskaerak ebazteko atzerapenari buruzko kexak, baita asilo edo aberrigabetasun eskaerari buruzkoak ere**. Nazionalitate eskaeren ebazpenen atzerapenari dagokionez –sarritan gertatzen den arazoa–, Herriaren Defendatzaileak hainbat esku hartze egin ditu, eta behin eta berriz gogorarazi du zeinen garrantzitsua den Bizilekuaren bidez Espainiako nazionalitatea eskuratzeko prozedura arautzen duen Erregelamendua onartzeko azaroaren 6ko 1004/2015 Errege Dekretuaren 11.3. artikulua betetzea, urtebeteko epea ezartzen duena nazionalitate prozedurak ebazteko. Herriaren Defendatzailearen Bulegoaren webgunean informazioa dago [bizilekuagatik nazionalitatea eskatzen dutenen](#) inguruan eta atzeratzeko arrazoiengatik inguruan (2016an aurkeztutako eskaeretaraino heltzen direnak), baita egoitza elektronikoen bidez aurkeztutako eskaeren bizkortasun handiagoaren inguruan ere. Jakinarazten dute 2020rako talka plan bat aurreikusi zela, 300.000 espediente inguru ebazteko asmoz.

Aurten arazo bera aipatu da, aurreko urtean kexak ekarri zituenen, **bizileku eta laneko baimen administratiboekin lotutako izapideetarako aurreko hitzorduei** buruzkoa. 2020 hasieran, Herriaren Defendatzaileari bidalitako Gasteizko Atzeritarren Bulegoarekin lotutako kexa bati lotuta, plantillan lanaren banaketaren eta antolamenduaren inguruko hainbat antolakuntza neurriren berri eman zen, zeintzuen asmoa zen pertsona berdinek hitzordu ugari eskatzea saihestea, beste neurri batzuen artean, baina baloratu zuten beharrezkoa zela langile gehiago izatea eta teknologiaz hobeto baliatzea. Hitzorduetako atzerapenak, gehienbat Bizkaiari eta Gasteizi eragiten zietenak, larritu egin dira urte honetan, pandemia eta osasuneko betekizunak dela eta, aurrez aurreko arreta mugatu baitute. Herriaren Defendatzaileak errepikatu du beharrezkoa dela talka plan bat abian jartzea, aukera emango duena epe laburrean atzeritarrak Espainiako lurralde osoan izapide guztietara zentzuzko epean heldu ahal izateko. Hori guztia, edozein direla ere aurrerantzean beharrezko giza baliabideez eta baliabide teknikoek hornitzeko hartutako neurriak, aipatutako izapideak egiteko eskaintza dauden beharretara egokitzeko. Honako gomendio hau eman da: *Urgentziaz beharrezko neurriak hartzea poliziaren bulegoetan aurreko hitzordu sistema errazteko eta zenbait izapide egiteko gehiegizko atzerapena murrizteko, atzeritarrei eragiten dietenak, bai atzeritartasun araubidean daudenei bai nazioarteko babes-eskatzaileei*. Herriaren Defendatzaileak esku hartzea irekita mantendu du, uste baitu arazoari ez zaiola beharrezko erantzuna ematen ari, eta hori ez dela bateragarria baliabide publikoak

esleitzean eta erabiltzean behar diren herritarrentzako zerbitzu eraginkorraren, sinpletasunaren, argitasunaren, hurbiltasunaren eta eraginkortasunaren printzipioekin, Herri Administrazioen Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legean aurreikusitakoekin.

Arartekoak Herriaren Defendatzaileari bidali zion ere beste kexa bat, **COVID-19aren ondorioz herrialdeen mugak ixtearen ondorioz Marokotik itzultzeko zailtasunak eta atzerapena** xede zuena. Azkenean, irtenbidea topatu ahal izan zitzaion. Herriaren Defendatzaileak egindako jarduketan berri eman zuen eta, bereziki, Ceutako eta Melillako mugetan nazionalitatea dutenak eta egoiliarrak Espainiako lurraldera sartu ahal izateko hari humanitario bat irekitzeko gomendioa helarazi zen, eta, gainera, jakinarazi zuen jarduketa ugari egin zirela Espainiak hainbat herrialdetan dituen enbaxadekin, hegaldiak eta bidaiak eten zirelako beren etxeetara eta lanpostuetara bueltatu ezin zirenei itzultzea errazteko.

### 3. Arau- eta gizarte-testuingurua

Aurten, informazio garrantzitsu gisa nabarmendu behar dugu ezinbestekoak ez ziren bidaiak mugatzea erabaki zutela Kontseilu Europarreko kideek 2020ko martxoaren 17an, hogeita hamar egunez, hirugarren herrialdeetatik Europar Batasunera eta Schengen herrialde bazkideetara. Erabakiaren xedea zen COVID-19aren zabalkundea mugatzea. Espainiak erabaki hori 2020ko martxoaren 21eko INT/270/2020 Aginduaren eta haren ondorengo bidez aplikatu zuen. [Ekainaren 29ko INT/578/2020 Aginduak](#) hirugarren herrialdeetatik zetozen bidaiari mugak kendu zituen Schengen espazioan kolektibo batzuentzat, eta behin eta berriaz luzatu da. 2020ko abenduaren 22an, Batzordeak [Gomendio](#) bat egin zuen, Erresuma Batuko koronabirusaren aldaera berriari bidaietan eta garraioan modu koordinatuan erantzuteko.

#### Europar Batasuna

Interesgarriak direlako aipatu behar dira Europako Parlamentuaren 2020ko abenduaren 17ko [Ebazpena](#), (2019/2208(INI)) P9\_TA-PROV(2020)0362) itzultzeari buruzko Zuzentarauaren aplikazioari buruzkoa, eta Europako Parlamentuaren 2020ko abenduaren 17ko [Ebazpena](#), Dublin III (2019/2206(INI)) P9\_TA-PROV(2020)0361 Erregelamenduaren aplikazioari buruzkoa, zehatz-mehatz azaltzen duena EBko itzulerean eta asilo eskaeren egungo egoera.

Irailaren 20an Europako Batzordearen [Migrazio eta Asilo Itun](#) berria argitaratu zen; bertan, prozeduren kudeaketan aurreko kontrol jakin eta hobekuntza batzuk aurreikuspenak dira migrazio joera espezifikoei erantzuteko, baita birkokatzeen aurreikuspenak edo itzultzeko babesak ere, besteak beste. Aipatu beharra dago ere Batzordeak Europako Legebiltzarrari, Kontseiluari, Europako ekonomia eta gizarte Lantaldeari eta Eskualdeetako Lantaldeari emandako [jakinarazpena](#):

Berdintasunaren Batasuna: 2020-2025erako Arrazismoaren aurkako EBren Ekintza Plana. Batzordeak zenbait ekintza proposatu zituen arrazismoaren aurka, eta etnia edo arraza jatorri minoritarioko pertsonen ahotsak entzuten laguntzeko. Azkenik, Batzordeak Europako Parlamentuari, Kontseiluari, Europako Ekonomia eta Gizarte Lantaldeari eta Eskualdeetako Lantaldeari emandako [Jakinarazpena](#): Integrazioari eta inklusioari buruzko 2021-2027 Ekintza Plana, zenbait ekintza biltzen dituena integrazioa errazteko, ezinbestekotzat jotzen dituelako kohesio sozialerako eta ekonomia dinamikorako.

## Euskal Autonomia Erkidegoa

Bereziki interesgarria da [2020ko abenduaren 17an onartutako Eusko Jaurlaritzaren Legez Besteko Proposamena](#), haren edukia dela eta. Batetik, kezka jasotzen du EBn errefuxiatuen eta migratzaileen giza eskubideak aitortzeko eta babesteko atzera pausoengatik, itsas salbamendu humanitarioan behar diren bitarteko ekonomikoak giza bitartekoak eta bitarteko materialak murriztu direlako, eta Europar Batasuneko erakundeei eskatzen die bide seguruak eta legezkoak irekitzeko politikak susta ditzaten.

Bestetik, Eusko Jaurlaritzari eskatzen dio diseina eta abian jar dezan Euskal Harrera Eredu integrala, aurrera egin dezan Espainiako Estatuarekin erakundeen arteko koordinazioan eta V. Planean eta Gobernuaren Esparru Dokumentuan aurreikusitako neurriak garatzen. Halaber, Eusko Jaurlaritzari eskatzen dio atzeritartasunaren alorreko adituen taldea sor dezan, hark gomendioak egiteko autonomia erkidegoaren eskumenak ahal beste garatzeko eta urratsak emateko migrazio eskumenak berehala eskualdatzeko. Azkenik, aitortza egiten dio migratzaileei eta errefuxiatuei babesa eta laguntza ematen dieten gizarte zibileko eragileen lanari, eta errepikatzen du oso garrantzitsua dela nazioarteko lankidetzak. Horregatik, Eusko Jaurlaritzari eskatzen dio oso-osorik gara dezan garapenerako lankidetzako araudia, baita Herrialde Pobretuekiko Justizia eta Elkartasunerako Gutuna.

## Jurisprudentzia interesgarria

[Giza Eskubideen Europako Auzitegiaren 2020ko otsailaren 13ko epaia](#), ezartzen duena Espainiak ez zuela urratu kanporatze kolektiboak debekatzeko 4. Protokoloaren 4. artikulua Espainiara 2014ko abuztuan Marokoren eta Melillaren artean kokatutako hesiak eskalatuz era irregularrean sartzen saiatzen ari ziren Maliko eta Boli Kostako hainbat pertsona itzultzean.

[Konstituzio Auzitegiaren azaroaren 19ko 172/2020 epaia](#), interpretatzen duena Magna Cartaren arabera dela Herritarren Segurtasunari buruzko Legearen hamaikagarren xedapen gehigarria, lehen paragrafoan honako hau ezartzen duena: *Ceuta edo Melillako lurralde mugapearen muga lerroan mugetako euste elementuak*

*gainditu nahian aurkitutako atzerritarrak, muga irregularki gurutzatu nahi dutenak, atzera bota ahal izango dira, Espainian legez kanpo sar ez daitezzen.*

Europar Batasuneko Justizia Auzitegiaren (EJJA) 2020ko urriaren 8ko epaia, Gaztela-Mantxako Justizia Auzitegi Nagusiak planteatutako arazo prejudizialaren eskaera. EJJAk Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2008ko abenduaren 16ko 2008/115/KE Zuzentaraua interpretatu zuen, egoera irregularrean dauden hirugarren herrialdeetako herritarrak itzultzeko Estatu kideen arau eta prozedura komunei buruzkoari dagokionez, esanez Estatuko araudiak isuna edo zehapena ezartzen badu soilik kanporatu daitezkeela haien egoera irregularra larriagotzeko inguruabarrak badaude, eta ezin dela zuzentaruaren edukian oinarritu itzultzeko erabakia hartzeko.

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

### 4.1. Ofiziozko jarduerak

**4.1.1.** Arartekoak ofiziozko jarduera hasi zuen 2018an, diru **sarrerak bermatzeko errenta iraungitzeko prozeduraren inguruan**; zehazki, **lanpostu bat betetzeko hautaketa prozesuetan parte-hartzea ez onartzeak edo lan eskaintza bati uko egiteak** ekarri du prestazioa iraungitzea. **Arartekoaren 2020ko maiatzaren 7ko Ebazpenak** II. kapituluaren, inklusio sozialari buruzkoan egin zion erreferentzia. Ukitutako pertsona ugari etorkinak dira, eta, beraz, besteak beste, proposatzen da informazioa eta hizkuntza irisgarritasuna hobetzea, Arartekoak Eusko Jaurlaritzaren Enplegu eta Gizarte Politika Sailari gomendatu zion moduan 2017ko txosten diagnostikoan eta 2009ko martxoko **Arartekoaren gomendio orokorrean**, honi buruzkoan: *“Administrazioak zerbitzu publikoen hizkuntza irisgarritasuna bermatzean duen erantzukizuna, etorkinei beren eskubideak osorik erabiltzea errazteko”*.

**4.1.2.** Arartekoak Herriaren Defendatzailearen Bulegoari arazo bat bideratu dio, **sexu ustiapenerako giza salerosketaren biktima izateko arriskua duten emakumeei** eragiten diena, **bai helduei bai adingabeei eta haien seme-alabei**, hala badagokio. Emakume horiek, batzuetan, ez dute pasaportetik eta, ondorioz, ez daukate beren burua identifikatzeko baliozko dokumenturik, bizileku eta lan baimenaren eskaera aurkeztu ahal izateko edo udal erroldan inskribatzeko. Horrek beren eskubideak erabiltzea oztopatzen du. Orobat, zaugarritasun handiagoko egoeran daude atzerriko beste pertsona batzuk baino, haien herrialdeetatik irteteko arazoak eta giza salerosketaren sare kriminalen mehatxua tarteko. Salerosketako biktima gisa identifikatu ez direnez, ez dago aukerarik biktimak babesteko aurreikusitako neurriak aktibatzeke. Arartekoak txosten bat egin zuen giza salerosketako biktimen babesari buruzko araubide juridiko aplikagarria aztertzeke, baita udal erroldari buruzko araudia ere, eta proposamen batzuk egin zituen. Jarduketa irekita dago oraindik.

## 4.2. Gomendio orokorrak

**4.2.1.** Arartekoak babestu egin du autonomia erkidegoetako defendatzaileen bulegoen adierazpena, Espainiako Herriaren Defendatzaileak Inklusio, Gizarte Segurantzza eta Migrazio Ministerioari orain gutxi helarazitako gomendioen aldekoa, tutoretzapean egon ziren gazteen bizileku baimena berritzeko betekizunak egokitzekoa. Defendatzaileak bat datoz, uste baitute aldatu egin behar direla Atzerritarren Legearen Erregelamendua onartzen duen [557/2011 Errege Dekretuaren](#) 196., 197. eta 198. artikulua, Adingabeen Babes Juridikorako Legeari eta Nazio Batuen Haurren Eskubideen Batzordearen 14. Ohar Orokorraren irizpideetara egokitzeko.

Inklusio, Gizarte Segurantzza eta Migrazio Ministerioak onartu egin ditu Herriaren Defendatzailearen gomendioak, eta adierazi du bat datorrela bulego horrekin, mekanismoak ezarri behar direla 18 urtera heltzen den adingabea lan merkatura sartu ahal izateko, Espainiako gazteen edo beren familiekin bizi diren atzerritarren baldintza berberetan.

**4.2.2.** Arartekoak 2020an emandako gomendio orokor horiek etorkinei eragiten dieten arazoen edo egoeren ingurukoak dira:

### [Arartekoaren 1/2020 Gomendio orokorra, 2020ko maiatzaren 13koa.](#)

*Prestazio ekonomikoen titularra izateko, jatorrizko herrialdean baliabide ekonomikorik ez izatearen ziurtagiria aurkezteko eskakizunaz hausnartu behar da.*

### [Arartekoaren 2/2020 Gomendio orokorra, 2020ko ekainaren 5koa.](#)

*Euskal administrazio publikoek jarraipena eman behar diete kalean bizi diren pertsonak artatzen orain arte egindako ahaleginei, betiere Etxegabeentzako Euskal Estrategiako (2018-2021) jarraibideak betez.*

### [Arartekoaren 4/2020 Gomendio orokorra, 2020ko azaroaren 5koa.](#)

*Herritarrenganako arreta indartzeko beharra, administrazio publikoekiko harremanetan dituzten eskubideak baliatzean kalteak saihesteko eta bazterkeria digitalaren kontra borrokatzeko neurriak hartzeko beharra, larrialdi egoeretan, COVID-19aren pandemiaren ondoriozko egoeretan, besteak beste.*

### [Arartekoaren 6/2020 Gomendio orokorra, 2020ko abenduaren 14koa.](#)

*Udalek beren udalerrietako presoak udal-eroldan mantentzeko betebeharra.*

Horiek guztiak errepikatzen ditu, zehatz-mehatz, txosten honen IV. kapituluaren 2. apartatuak.

### 4.3. Azterlanak eta ikerketak

Aurten, bi azterlan argitaratu dira Arartekoak Euskadin giza eskubideek duten aplikazioari buruzko ikerketa beken deialdien esparruan, jarraian zerrendatu direnak eta aurretik aipatutako IV. kapituluko 3. epigrafean sakon iruzkindutakoak:

- [Errefuxiatuen egoera EAEn.](#)
- [Sexu ustiapenerako giza salerosketa Euskal Autonomia Erkidegoan.](#)

### 4.4. Bilerak

**4.4.1.** Arartekoa Espainiako eta EAeko Bahá'í komunitateko ordezkariekin bildu da, eta bertan Iranen jasaten duten jazarpen egoeraren berri eman dute, zeinaren ondorioz elkartasun batzordeak sortu dituzten Bahá'íak presentzia duen hainbat estatutan, Iran komunitate horren aurka erabiltzen ari den fanatismoa eta indarkeria salatzen. Izan ere, Shirazen (Iran), agintariak hiri horretan Bahá'í erlijioa dutenak deserrotzeko, haien askatasuna kentzeko, ondasunak konfiskatzeko edo haien eskubideak urratzeko mehatxua egiten ari dira, hala nola hezkuntzarako edo enpresa askatasunerako eskubidea. Beste urrats bat da komunitate horren aurkako jazarpenean eta indarkerian, hain zuzen, auzoetarako zerbitzu proposamenengatik eta beste kolektibo batzuekin indarkeriarik ezaren eta berdintasunaren eta dibertsitatearen errespetuaren printzipioekin elkarlanean aritzeagatik nabarmena den komunitate horren kontra.

Bileran, gainera, Arartekoari jakinarazi egin zitzaizkion kontu garrantzitsuenak, adibidez, Bahá'í fedearen printzipio bereizgarriak, haren jatorria, antolamendua eta beste herrialde askotan duten presentzia. Etnia eta nazio dibertsitatea da haren ezaugarri bereizgarrietako bat.

**4.4.2.** Gasteizko Udalarekin bilera bat egin da, eta bertan jakinarazi da udalerrian abian jarri dela Elkarbizitzaren Behatoki bat. Organo horrek funtzio aktiboa izango du komunitateko bitartekaritzan eta gatazken kudeaketan; sentsibilizazio sozialerako egingo du lan, helburu pedagogikoekin; eta posible egingo du elkarbizitzaren alorreko jardunbide egokien ezagutza lortzea. Gainera, urteko txostenak ere egingo ditu, baita egoera espezifiko kezkarrien ingurukoak ere.

**4.4.3.** Azkenik, aipatu beharra daukagu Amnistia Internazionala elkartearekin egindako bilera; bertan, *"Kate ikusezinak: Espainian giza salerosketaren biktimak identifikatzea"* txosteneko ondorio nagusien berri eman ziguten, baita, besteak beste, biktimak aurkitzeko eta babesteko koordinazioari eta neurri espezifikoiei buruz egindako gomendioen berri ere.



#### 4.5. Adierazpen instituzionalak

Arartekoak, **adierazpen instituzional** bat egin zuen errefuxiatuen munduko egunean, eta Europar Batasunari eta haren Estatu kideei eskatu zien ikuspegi humanitarioa txertatzeko haien mugak kontrolatzeko politiketan, balio demokratikoak eta eskubideak errespetatuko dituen, baita gizaki guztien askatasun funtsezkoenak ere. Horrez gain, eskatu adierazi zuen nazioarteko, estatuko eta autonomia erkidegoetako sistema juridiko bizkor eta eraginkor bat abian jarri beharra dagoela errefuxiatuen eta asilo-eskatzailen duintasuna eta eskubideak babesteko.

### 5. Herritarren eskubideen egoeraren balorazioa

**5.1. COVID-19ak ekarritako osasun, gizarte eta ekonomia krisiak** eragin handia izan du migratzaileengan; izan ere, osasunaz gain, haien ehuneko handi batek egiten dituen jarduera ekonomikoari eragin baitio, adibidez, saltoki txikiei, tabernei eta jatetxeei; gainera, eragina du besteren konturako enpleguan (eraikuntza, turismoa eta abar) eta jatorrizko herrialdeekin lotura duten saltokietan. Migratzaile askok oinarrizko beharrei aurre egiteko dituzten zailtasunak handitu egin dira, eta egoera larriena adingabeak beren kargu dituzten emakumeena da.

Administrazio egoera irregularrean dauden pertsonak ez dira kontuan hartu sustatutako prestazio ekonomiko batzuen onuradun gisa, bizitzeko gutxieneko diru sarreraren kasuan, esaterako. Salbuespeneko erregularizazio prozesurik ere ez da jarri, Italian edo Portugalen ez bezala, eta baimen administratiboak izapidetzean zenbait malgutzte neurri adostu dira, ez besterik. Horrez gain, kasu batzuetan eragin handia duten beste arazo batzuk jarri dira mahai gainean, adibidez, erakunde finantzarioek oinarrizko ordainketa kontu bat irekitzea ukatzea.

Oraindik ere irauten duten arazoak dira lan merkatuko ezberdinkeria, lanpostu prekarioetan egoteagatik (informaltasuna eta behin-behinekotasuna, soldata irregularrak eta txikiak eta abar), etxebizitza lortzeko zailtasuna edo horiek gune jakin batzuetan kontzentratzea ere, krisi garaietan larritu egiten direnak. Oro har, igogailu soziala ez dago martxan, nahiz eta pertsona asko aspalditik bizi diren euskal gizartean (eta Espainiako nazionalitatea ere lortu duten). Gaur egungo krisia, gainera, etorkin familia askoren prekaritate egoera larritzen ari da.

**5.2. Hezkuntzarako eskubideari** eragin egin dio alarma egoeran hezkuntza jarduerak eteteak, are nabarmenago kolektibo horri, familiaren laguntza ahula delako, gailu elektronikorik eta trebezia informatikorik ezagatik eta irakasleek zailtasun sozialak dituzten familia inguruetan ikasleei banaka arreta emateko dituzten mugengatik.

**5.3.** Hizkuntza irisgarritasunaren zailtasuna gordinagoa izan da aurten, **aurrez aurreko arreta eten eta mugatu egin delako**. Horri gaineratu egin behar zaio telefono bidezko arretak gainezka egin duela eta kolektibo horrentzat handiagoa den arrakala digitala, haien eskubideak eta administrazio eta zerbitzu publikoekiko harremanak zaildu dizkiena. Horregatik, kexa iturri handia izan da, eta Arartekoak horren inguruko gomendio orokor bat egin du.

**5.4.** Gaia aldatuz, osasun, gizarte eta ekonomia krisia aukera bat izan da mahai gainean jartzeko **etorkinek** funtsezko jardueretan **egiten duten ekarpena**, adibidez, osasuna zaintzen, nekazaritzan, garraioan eta funtsezko beste jarduera batzuetan. Gero eta azterlan enpiriko gehiagok ondorioztatzen dute immigrazioak etekin ekonomikoak dakartzala, kontsumoa eta berrikuntza areagotzen dituelako, soldatarik murrizten ez duelako eta produktibotasuna handitu dezakeelako, hau da, azken finean, etorkinek jasotzen dutena baino ekarpen handiagoa egiten dutelako.

**5.5.** Orobat, beste behin agerian gelditu da **euskal gizartearen elkartasuna**, beharrak dituzten pertsonak artatzeko antolatu baita, esaterako, etxerik gabeko atzeritarrak artatzeko, Donostian eta Irunen bezala. Etxerik gabeko pertsonen egoeraren inguruko gomendio orokor bat egin du Arartekoak, errepikatu duena garrantzitsua dela ahalegin horiekin jarraitzea eta Etxerik Gabekoentzako 2018-2020 Euskal Estrategiako konpromisoak aplikatzea.

**5.6.** Euskadin etorkinak eta atzerriko jatorriko pertsona nazionalizatuak daudenez, **politika publikoetan kontuan hartu behar dira haien beharrak**. Aztertutako adierazleak positiboak dira integrazioari dagokionez (Barometroa edo MIPEX bera eta Eurostat edo Eustaten adierazleak). 2008-2009 urteetako krisitik etorritako prekaritate ekonomikoak ez du etsaitasuna areagotu. Gaur arte euskal administrazio publikoek integrazio eta inklusio sozial eta ekonomikoa sustatzeko egindako ahaleginak finkatu egin behar dira, eta egungo krisi berriak ez luke hasitako prozesuarekin jarraitzea oztopatu behar, hainbat proposamenetan jasota dagoen bezala, adibidez, Batzordeak antiarrazismoaren inguruko edo gizarteratzearen eta inklusioaren inguruko ekintza planei buruz egindako komunikazioetan edo Eusko Legebiltzarraren 2020ko abenduaren 17 Legez Besteko Proposamenean. Egungo krisia gainditzeko, pertsona eta kolektibo guztiekin batera egin behar da, salbuespenik gabe. Arartekoak errepikatu du zeinen garrantzitsua den immigrazioaren alorreko jarduketa planak eta Migrazio Seguru, Antolatu eta Erregularrerako Munduko Ituna betetzea, eta dei egin du baldintza egokiak sortzera migratzaile guztiek euskal gizarteari beren potentzialtasuna eman ahal izan diezaioten sormen eta ekimen handiagoko gizarte bat eraikitzeko, baita neurriak artikulatzera ere, beren bidezko interesak adierazteko partaidetza soziopolitikoak errazteko.

**5.7.** Arartekoak oraindik ere gogorarazi nahi du zeinen garrantzitsua den dibertsitatea defendatzeko **diskurtso publiko at edukitzea**, balioa aitortuko diona elkarbizitza baketsuari eta pluraltasunari, eta, gainera, beharrezkotzat jotzen ditu diskriminazioaren, estereotipoen eta estigmatizazio sozialaren aurka borrokatzeko politikak, gaur egun zurrumurruek aurkako estrategietan eta diskriminazioaren eta

gorrotoaren diskurtsoaren aurkako hainbat plan eta neurritan garatutakoak bezalakoak. Ezinbestekotzat jo da migratzaileen eskubideak eta bakearen kultura defendatzeko lanean diharduten zerbitzuei eta erakundeei laguntzea.

**5.8. Mugikortasunaren mugaketek eta mugak eta administrazio bulegoak ixteak** beste oztopo bat sortu dute etorkinen eskubideentzat.

Atzerriko autoritateetatik eta Espainiakoetatik Identifikazio dokumentuak lortzeko zailtasunek oztopo handiagoak ekarri dituzte eskubideak erabiltzeko, jatorrizko herrialdeko dokumentu jakin batzuk aurkeztu behar direlako, pasaporteak igorri ez dituztelako edo ezinezkoa izan delako administrazio izapideetan eskatutako beste dokumentu batzuk lortzea (erroldan inskribatzeko, prestazio ekonomikoak izapidetzeko eta abar).

Arartekoak izapidetutako kexa ugari lotuta daude **prestazioak edo zerbitzuak lortzeko eskatutako baldintzak bete ezin izatearekin**, eskatutako dokumentazioa aurkezteko ezintasuna tarteko, nahiz eta araudiaren aplikazio esparruan aurreikusitako egoeran egon.

Horrez gain, administrazio epeak eten egin direnez, **atzerapen** handia sortu da sisteman, lehendik ere atzeratuta zegoen arren, aurreko urteko txostenean ere adierazi genuenez nazioarteko babeseko, nazionalitateko edo bizilekuko eta laneko eskaerak eta espedienteak izapidetzearen inguruan Herriaren Defendatzailearen Bulegora bideratutako kexak aipatzean.

**5.9.** Arartekoaren Segurtasun alorrean agerian gelditu da COVID-19aren konfinamendu neurriak aplikatzean poliziaren jarduketek neurrigabe eragin diela etorkinei, **nortasun kontrol ugari** jasan baitituzte. Gainera, abusuzko eta diskriminaziozko polizia jarduketen salaketak areagotu egin dira eta, horregatik, Arartekoak errepikatu du zeinen garrantzitsuak diren barne gainbegiraketako mekanismoak.

**5.10.** Arartekoak, aurten, hainbat **azterlan** argitaratu ditu egiten dituen **beka deialdien esparruan**, zehazki errefuxiatuen egoerari eta sexu ustiapenerako giza salerosketaren biktimei buruzkoak, eta aurreikusi du **azterlan** bat argitaratzea 18 eta 23 urte arteko familia erreferentziarik gabeko etorkinen inguruan, zeinean gomendioak egiten baitizkien administrazio publikoei. Halaber, hainbat proposamen helarazi dizkio Herriaren Defendatzaileari salerosketaren biktimak izateko arriskuan dauden emakumeak identifikatzeko eta erroldan inskribatzeko zailtasunen inguruan. Kolektibo horien zaurgarritasun egoera dela eta, neurri espezifikoak hartu behar dira.

**5.11.** Migratzaileek Europara bidean jasaten dituzten etengabeko heriotzak eta drama humanitarioak oraindik ere errealitate onartezina dira Europar Batasunean, lurralde horren bereizgarri baitira bere balio demokratikoak eta giza eskubideen errespetua; horrenbestez, itsasoko erreskatea eta modu seguruan lehorreratzea lehenetsunezkoak izan beharko lirateke.

Europar sartzeari sailarazteko polizia kontrolak, Libiaren, Turkiaren edo Marokoren laguntzarekin egindakoek, bide arriskutsuagoak bilatzera bultzatzen dituzte migratzaileak, eta haien bizitzak arriskuan jartzera.

Egoera horrekin, ezinbestekoak dira Zaporeak bezalako elkarten edo Itsas Salbamendu Humanitarioa elkarten Aita Mari erreskate ontziaren lana. Eusko Jaurlaritzak laguntza eskaini du Kanarietako migrazio presioari lotuta, eta horri ere oso balorazio positiboa eman zaio.

**5.12.** Europar Batasunak oraindik ere ez ditu hartu pertsonak lekualdatzeak dakartzan **erronka humanitarioei** erantzun egokia emateko beharrezko neurriak eta Europako asilo sistema harmonizatu eta jasangarri bat edukitzekoak. Europako egungo legediak ez du bermatzen erantzukizuna batasuneko bazkideen artean ekitatiboa izango denik, ezta eskatzaileek prozedura eraginkortasunez eta azkar egin ahal izaterik. Beraz, sartzeko lehen herrialdearen irizpideak edo lekualdatzeak eraginkortasunez ez egiteak areagotu egiten du herrialde batzuetako presioa, batez ere lehen lerrokoetan, zehazki, Grezian, Italian, Maltan, Zipren eta Espainian. Halaber, orain gutxi onartutako Immigrazioaren Europako Itunaren oinarria da, nagusiki, EBren kanpoko muga zaintzea, itzuleren politikak indartzea eta elkartasun mekanismo bat finkatzea, nahitaezko kuotarik izan gabe. Beraz, ez dirudi egun hautemandako gabeziak gaindituko direnik, nazioarteko zuzenbide humanitarioaren ikuspegitik.

Espainiako Estatuari dagokionez, Herriaren Defendatzaileak urtero gogorarazten ditu asilo sisteman hautemandako gabeziak, eskaera kopurua areagotu egiten delako, eta premiaz hobetu beharra dagoela administrazio publikoen arteko koordinazioa eta giza baliabideez eta baliabide materialez hornitu beharra dagoela, nazioarteko babesa eskatzen dutenen beharrei erantzuna eman ahal izateko.

## 7. Lesbianak, gayak, bisexualak, transexualak eta intersexualak (LGBTI pertsonak)



### Aurrekariak

Arartekoak arlo honetan egiten duen lanaren printzipioa pertsona guztien arteko berdintasuna da, eta, bereziki, orientazio sexualagatiko eta genero identitateagatiko diskriminazioa debekatzea; printzipio hori [Konstituzioaren 14. artikuluan](#) eta nazioarteko beste araudi batzuetan finkatuta dago, besteak beste, [Giza Eskubideen Europako Hitzarmenaren \(GEEH\) 14. artikuluan](#) eta diskriminazioa debekatzeari buruzko hitzarmenaren [12. PROTOKOLOAN](#), Espainian berretsi zena 2005ean. . Era berean, eta eremu horretan egiten duen lanaren bidez, [Yogyakartako printzipioetan](#) ezarritakoa bete eta errespetatu behar dela babesten du Arartekoak; bai eta lesbianen, gayen, bisexualen, transexualen eta intersexualen eskubideen alde lan egiten duten Europako eta nazioarteko erakundeen erabakiak, jarraibideak eta aholkuak errespetatu behar direla ere. Giza eskubideei buruzko nazioarteko legedia ezartzearen ingurukoak dira aipatu Yogyakartako printzipioak, sexu-joerari eta genero-identitateari dagokienez. Sexu-joera edo genero-identitatea ezin da diskriminatzeko arrazoi 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 pertsonak eskubide guztiak berdintasunez eta guztiz erabiltzen dituztela ziurtatu nahi du Arartekoak. Horretarako, euskal herri-administrazioek beharrezko neurri eta jarduerak indartzea bultzatu nahi da, pertsona horiek baztertzeko edozein arrazoi kentzearen eta haien eskubideak berdintasun osoz gauzatzea lortzearen. Gai horrekin zerikusia duten kexak izapidetzeaz gain, hainbat jarduera nabarmentzen dira, euskal administrazioetan, talde horren eskubideak erabat integratzearekin loturiko funtzionamendua hobetu eta hobekuntzak bultzatu eta sustatzeko. Hiru xede hauei begira daude jarduera horiek:

- Euskal herri-administrazioek euren jarduera guztietan berdintasuna erabat errespetatu dezaten eta sexu-orientazio eta genero-identitatearen ondoriozko bereizkeriarik egin ez dezaten lortzea, eskubide horien gauzatzea benetakoa eta eraginkorra izateko beharrezkoak diren neurriak abian jarri.
- Euskal gizarte osoan, bazterkeriarik ezan eta aniztasun afektibo-sexualari eta genero-aniztasunari lotutako eskubideen errespetuan oinarritutako kultura zabaltzea.
- Homofobia edo transfobiaren aurka borrokatzea (edozein formatan agertzen bada ere), Euskadin LGBTI pertsonen egoeraren gaineko ezagutza eta sentsibilizazioa zabalduz.

## 1. Kexarik aipagarrienak

2020. urtean Arartekoak jaso du kontsultaren bat LGTBI pertsonen eskubideen inguruan, baina kexarik ez. Halaxe da, zalantzarik gabe, administrazioaren jardunaren eremuan ez direlako erraz antzematen sexu-orientazioaren edo genero-identitatearen ziozko diskriminazio edo bazterkeria egoera irekiak. Egoera horiek maizago agertzen dira, ordea, partikularren arteko harremanen esparruan. Egia esan, partikularren arteko harremanak erakunde honen kontrolari itzurtzen zaizkio, baina hori ez da eragozpena botere publikoei arreta eta zaintza berezia eskatu ahal izateko eta galdatu ahal izateko, pertsonen sexu-orientazioaren edo genero-identitatearen ziozko banako diskriminaziozko edo bazterkeriazko gizarte jokabideei edo diskurtsoei aurrea hartzeko.

2020an herritarrek egindako kexen artean gai hau azpimarratu behar da:

- **Sexuaren aipamena erregistroetan zuzentzeko legeko baldintzen inguruan dauden zailtasunak**

2020an, Arartekoan azaldu dute transexualek arazoak dituztela sexuaren aipamena erregistroetan zuzentzeko izapideak egiteko, eta adierazi dute baita ere, alor horretan egindako legeko azken erreformak direla-eta, nahasteak sortu direla gai horretan aplikatu beharreko legeko parametroen inguruan. Zehazki, erakunde honetan pertsona batek azaldu zuen ez zegoela ados generoaren legeko nortasuna aldatzeko Arabako herri bateko erregistro zibilean eskatutako agiri betekizun guztiekin, kontuan hartuz pertsona hori itxaropentsu zegoela [azken lege erreformak ikusirik](#), eta bereziki, [euskal legerian](#) transexualen eskubideen inguruan egindakoak; erreforma horien bitartez, kendu egiten zen euskal administrazioan pertsona bakoitzak sentitzen duen sexua egiaztatzen duen dokumentazioa izateko medikuaren txostena edo txosten psikologikoa lortu beharra<sup>14</sup>. Arartekoa gai horri

<sup>14</sup> [Ekainaren 27ko 9/2019 Legearen](#) bitartez berriro idatzi zen Transexualak genero-identitateagatik ez baztertzeari eta haien eskubideak aitortzeari buruzko [ekainaren 28ko 14/2012 Legearen](#) 3. artikulua, eta honako terminoetan deuseztatu egin zen diagnostiko edo txosten psikiatrikoa edo psikologikoa izan beharra:

buruzko aholkularitza eta orientazio lana egiten saiatu da alor horretan eragiten duten estatuaren eta autonomia erkidegoen eskumenak argituz eta egungo legezko status quo-aren esparruan erregistroan aldaketa hori egiteko prozedurari buruzko informazio ulergarria eta segurua eskainiz. Testuinguru horretan ikusi da EAEko transexualentzako gehiegizko itxaropenak sortu zirela Transexualak genero-identitateagatik ez baztertzeari eta haien eskubideak aitortzeari buruzko [ekainaren 28ko 14/2012 Legearen 2019ko azken erreformarekin](#); horren bitartez, transexualek sentitzen duten sexuarekin bat datorren euskal administrazioko dokumentazioa eskuratzeko medikuaren txostena edo txosten psikologikoa izan beharra deuseztatzen zen.

Laburbilduz, gaur egun, sexuaren inskripzioa erregistroetan zuzentzeko medikuaren txostena edo txosten psikologikoa behar ez izateko estatu mailako legezko erreformak egiten ez diren bitartean, ezinbestekotzat jotzen da Euskadin transexualei informazio zehatza eta egokia helaraztea honako kontuei buruz:

1. Erregistro zibilek indarrean dagoen legearekin bat eginez jarduten dute *Pertsonen sexuari buruzko aipamenaren erregistro zuzenketa arautzen duen martxoaren 15eko 3/2007 Legearen* 4. artikuluan erregistro zibilean sexuaren aipamenaren erregistro zuzenketaren eskariak egiteko zehaztutako dokumentazioa eskatzen dutenean, izan ere, xedapen hori aldatzen ez den bitartean, horiek dira legez eskatzen diren betekizunak, eta horien artean dago transexualitatea egiaztatzen duen medikuaren txostena edo txosten psikologikoa aurkeztu beharra.
2. Horrek ez du esan nahi transexualek erregistro zibil horietan dokumentazio hori aurkeztu gabe eta *Transexualek Erregistro Zibiletan izena aldatzeari buruzko Erregistroen eta Notarioen Zuzendaritza Nagusiaren 2018ko urriaren 23ko Instrukzioaren* babesean, ezin eska dezaketenik izena aldatzeko (eta ondorioz, baita NANean ere), sentitzen duten sexuarentzat egokia den aukeratutako izena jarritz.
3. Bukatzeko, Euskadin bizi diren transexual guztiek Transexualen dokumentazio administratiboari buruzko [abenduaren 22ko 234/2015 Dekretuaren](#) babesean, Eusko Jaurlaritzan eska dezakete emateko sentitzen duten sexuarekin eta izenarekin bat etorriz, euskal osasun eremuan eta hezkuntza eremuan tratatuak izatea ahalbidetzen dien dokumentazio identifikatzailea.

---

*“Transexualitate-nozioak erreferentzia egiten dio egoera bati zeinean pertsona bati jaiotzean jarri zitzaion sexua ez datorren bat sentitzen duen eta berea dela badakien sexuarekin. Transexualitatea, beraz, modu bakarrean jakin daiteke: libreki adierazten duen pertsona entzunda. Eta, sexu-identitatea bezalaxe, ezin da diagnostikatu. Ez da gaixotasuna, ez desoreka, ez anomalia bat, giza aniztasunaren parte baizik. Ondorioz, lege honen ondorioetarako, pertsona transexualaren kontsiderazioa arautuko du identitate sexualaren autodeterminazio librerako eskubideak. Eskubide hori ezingo da mugatua, murriztua, zaildua edo ezeztatua izan, beti arauak jarritz eta aplikatuz ariketa libre eta oso horren alde. Pertsona transexualek baliatu ahal izango dira honetan ezarritakoaz, diagnostiko edo txosten psikiatrikorik, psikologikorik edo tratamendu medikorik”*

Hala ere, gai horren inguruan jardutean beharrezkoa da [Europako Kontseiluaren Ministroen Batzordearen \(2010\)5 gomendioa](#) kontuan hartzea, izan ere, Espainiarentzako *lege ferenda* ondorioak ditu estatuen legeriak berrikusteari dagokionez genero birresleitzearen legezko aitorpenerako abusuzko betekizunak deuseztatzeko. Horrez gain, are garrantzia handiagoa du NBERen aditu independenteak 2018an egindako <sup>15</sup> [txostenak](#), indarkeriaren aurreko babesari eta orientazio sexualagatiko eta genero identitateagatiko diskriminazioari buruzkoak; horren bitartez gomendatzen da izena eta sexua aldatzeko gehiegizko betekizunak deuseztatzeko, eta horien artean zehazki adierazten dira mediku diagnostikoa eta diagnostiko psikologikoa eta hormonon terapia.

## 2. Arau- eta gizarte-testuingurua

### 2.1. LGTBI eskubideak Europan

- EBren estrategia LGTBIQ pertsonen berdintasuna lortzeko

2020an lehen aldiz, Europako Batzordeak [Europar Batasunean LGTBIQ pertsonen eskubideak bermatzeko estrategia](#) sortu du 2020-2025 urteetarako. Estrategiak lau ardatz nagusi hauek ditu:

- ✓ LGTBIQ pertsonen aurkako diskriminazioa jorratzea
- ✓ LGTBIQ pertsonen segurtasuna bermatzea
- ✓ Gizarte inklusiboak eraikitzea
- ✓ Munduan LGTBIQ berdintasunaren aldeko nazioarteko esfortzuak gidatzea

Estrategiaren jarduketan artean dago [Europako Gizarte Funts Plusa](#) erabiltzea baztertuen dauden **LGTBIQ pertsonen egoera sozioekonomikoa hobetzeko**, eta, horretarako, beraientzat bereziki prestatutako ekimenak gauzatzen dira, bereziki transexualak laneratzea sustatuz.

Estrategiaren beste alorretako bat da **hezkuntza, diskriminaziorik gabe zerbitzuak eskuratzea eta ematea eta kultura adierazpenak erabiltzea diskriminazioaren aurka egiteko**. Beste apartatu batzuk **nazioarteko babesaren eskatzaileei** buruzkoak dira. Estrategian iragarritako ekimen garrantzitsuenetako bat da **Europako legeriak bateratutako delituen artean LGTBIQ pertsonen aurkako delituak eta gorroto adierazpenak gehitzea**. Horrez gain, Batzordeak konpromisoa hartu du **LGTBIQ familien eskubideak errespetatuak izan daitezzen familia horiek** Europar Batasunean **aske zirkulatzeko eskubidea** erabiltzen dutenean, eta filiazioa EB osoan onartua izan dadin.

Proposamena aplikatzeko, zenbait **legeria eta aurrekontu jarduketa daude, eta horien bitartez LGTBIQ ikuspegia gehituko edo indartuko da askotariko araudi eta programetan, eta, horrez gain, estatu kideei lagunduko zaie**.

---

<sup>15</sup> Ikus txostenaren azkeneko zatian dauden gomendioak, 81 b) apartatuan



Europako Batzordearen sustapen politiko horren oinarria Europar Batasuneko Oinarrizko Eskubideen Gutunaren 21. artikuluan ezarritako diskriminazioaren debekua da, eta helburua estatu kideen artean berdintasunaren alde egiteko eskuragarri dituen tresna guztiak aztertzea da, "Berdintasuneko Batasuna" lor dadin. Kontuan hartu behar da gainera, [Genero berdintasunerako 2020ko EBren estrategian](#) LGTBIQ pertsonen eskubideak jorratzen direla, izan ere, lehenengo aldiz zeharkako printzipio gisa ikuspegi interseksionala defendatzen da, hori aplikatzen dadin. Hala, berariaz adierazten da **LGTBIQ komunitatean generoaren osagarriak indarkeriaren biktima izateko arriskua areagotzen duela**, eta pertsona zaurgarrienak direla genero adierazpena sexu biologikoarekin bat ez duten pertsonak eta intersexualak.

Esparru horretan, garrantzitsua da eta estrategia horretan garatuko diren etorkizuneko ekintzetarako ikuspegi berria eskaintzen du Europako Parlamentuak [LGTBI Intertaldeak gidatuta Europako Batzordeari](#) 2020ko urrian egindako [oroigarriak](#), LGTBI berdintasunaren estrategian LGBTI emakumeen beharrak modu egokian adieraztearen garrantziari buruzkoak. Gogorarazten da **emakumeen LGBTI egoerari buruzko datuak falta direla orokorrean**, gizarte estigma eta ikusezintasuna direla-eta. Emakume izatea LGBTI emakumeek sufritzen duten indarkeria, diskriminazioa eta gizarte estigma areagotzen dituen faktorea da, eta ekintza zehatzak sortu behar dira **aldi berean diskriminazioaren eta genero arrazoiengatik indarkeriaren eta LGBTI emakumeek beraien sexu orientazioagatik eta genero identitateagatik sufritzen duten indarkeriaren eta aurreiritzien aurka egiteko**.

- **FRAk Europako LGTBI biztanleei egindako inkestaren emaitzak**

Europar Batasuneko [Oinarrizko Eskubideen Agentziak](#) (FRA) 2020an Europar Batasuneko, Erresuma Batuko, Serbiako eta Ipar Mazedoniako lesbaneiei, gayei, bisexualak, transexualak eta intersexualak egindako [makroinkestaren](#) emaitzak argitaratu ditu. 15 urte baino gehiagoko ia 140.000 pertsonen parte hartu zuten 2019an egin zen inkestan. Agentziak gai horri buruz egin duen bigarren makroinkesta da, lehenengoa [2012. urtean egin baitzuen](#). 2020an argitaratutako azken inkestaren datuetan oinarrituz ateratako **ondorio nagusia** da **oraindik lan asko egin behar dela Europako LGTBI pertsonen berdintasuna lortzeko**. Inkestaren datuen arabera, oraindik ezberdintasun asko daude **Europako gizartearen artean LGTBI pertsonak diskriminatzeari dagokionez**, eta egiaztatu da 2012. urtetik aurrera ia ez dela aurrerakuntzarik egon. Adierazle batzuk hobetu egin dira, baina beste batzuk okerrera egin dute. **Europako LGTBI pertsonen ikuspegia oso ezberdina da**: inkesta egin dutenen %40k uste du aurreiritziak eta intolerantzia gutxitu egin direla, eta %36k uste du gehitu egin direla. **Europako LGTBI biztanleen %53k ez du jendaurrean inoiz edo ia inoiz bere sexualitatea edo genero identitatea erakusten. %61ek jendaurrean ez du afektu keinurik egiten eta %33 ez da zenbait lekutara joaten** askotan edo beti kolpatua, mehatxatua edo jazarria izango denaren beldur delako. Inkestan jorratutako bizitzako arlo guztiak kontuan hartuz, **18 urte baino gehiagoko %41 eta 15 eta 17 urte arteko %53 diskriminatua sentitzen da. %38k adierazi du inkesta egin aurreko urtean jazarpena sufritu zuela LGTBI izateagatik**. Hala ere, segurtasun indarretan eta berdintasun erakundeetan egiten diren

salaketen ehunekoak oso txikiak dira oraindik ere. Horietara ez jotzeko arrazoiak hauek dira: beldurra izatea aurkako jarrerak sufritzeko eta uste izatea salaketa jartzea alferrikakoa izango dela.

**Transexualen eta intersexualen** <sup>16</sup> **emaitza asko are okerragoak dira.** Talde horiek diskriminazio eta jazarpen gehiago sufritzen dutela adierazi dute, eta eraso fisiko eta sexual gehiago sufritzen dituzte baita ere. Aurreiritziak eta intolerantzia gutxitzeak gainerako taldeek baino gutxiago atzematen dituzte. **Intersexualek** lehenengo aldiz parte hartu dute inkestan. Beraien kasuan, %62k baieztatu zuen ezaugarri sexualak aldatzeko lehenengo ebakuntza kirurgikoa egin zuela norbere edo gurasoen baimen informaturik gabe, ez baitzitzaien horrelakorik eskatu.

Inkestan ez dira datuak autonomia erkidegoen arabera banatzen, eta, beraz, ezinezkoa da jakitea zeintzuk diren Euskadiko datuak. Hala ere, baieztatu daitezke **Espainiako estatuan eman direla erantzun gehien**, izan ere, Espainian bizi diren 20.180 pertsonak parte hartu zuten inkestan. **Laneko eta zerbitzuetako diskriminazioko zifrak eta indarkeriarenak eta jazarpenarenak** Europako batez bestekoen oso antzekoak dira, aldaketa gutxi batzuekin. Segurtasun indar eta kidegoetan edo berdintasun erakundeetan horrelako egoerak salatzen dituztenen ehunekoa (%11 eta %9 hurrenez hurren) Europako batez bestekoen azpitik dago, pixka bat bada ere. Europako joerarekin bat dator baita ere aurreiritzien eta intolerantziaren gehikuntzaren eta gutxitzearen pertzepzioa.

Espainiako **emaitzak hobeak dira jendaurrean maitasuna azaltzea saihesteari dagokionez** (Espainian %48 eta European %61). Hobe da baita ere **gobernuak aurreiritzien eta intolerantziaren aurka egiten duen lanarekiko pertzepzioa**: Espainian %43k uste du jarduketa eraginkorra dela, eta European aldiz, %33k.

**Eskola eremuko emaitzak ere askoz ere hobeak dira.** 15 eta 17 urte arteko Espainiako LGTBI gazteen %66k baieztatu zuen ikastetxean defendatuak edo lagunduak izan direla, eta European aldiz %48k. Nabarmenki handiagoa da baita ere LGTBI pertsonak askotan edo beti babesten dituzten irakasleak edo ikaskideak dituztela egiaztatzen duten gazteak (%74 eta %60). Alderantziz, Europako 15 eta 17 urte arteko gazteen %33k baieztatu zuen aniztasun afektibo-sexuala noizbait landu dela beraien ikastetxean modu positibo edo orekatuan, eta Espainian, ehuneko hori %42koa da.

Ezin bazter daiteke Espainiako estatuan egindako inkesten datuek parametro batzuk hobetzen dituztela, eta horrek esperantza sortzen duela uste izateko **gure gizartea geroz eta solidarioagoa eta enpatikoagoa izango dela aniztasun afektibo-sexualari dagokionez**, baina kontuan hartu behar da baita ere inkestaren datu orokorrek **adierazten dutela European orokorrean lan handia dagoela egiteko LGTBI pertsonen berdintasuna lortzeko**, eta aurrerapena zaila eta geldoa dela.

---

<sup>16</sup> EBko Oinarrizko Eskubideen Agentziak "intersexualitatea" terminoa erabiltzen du "maskulinoaren edo femeninoaren definizio mediko zorrotzekin bat ez datozen ezaugarri fisikoen aldaketak adierazteko. Ezaugarri horiek kromosomikoak, hormonalak eta/edo anatomikoak izan daitezke, eta maila ezberdinetakoak izan daitezke".

Horrekin guztiarekin, euskal botere publikoek **legeriaren alorrean eta LGBTI biztanleei laguntzeko baliabideak eta zerbitzuak sortzearen alorrean hasitako lana sakondu eta indartu behar dute.**

## **2.2. Neurri garrantzitsuagoak 2020ko estatuko eta euskal autonomia erkidegoko esparruan**

Pandemiaren egungo egoeran LGBTI pertsonentzat **estatuaren alorrean** bereziki interesgarria den neurri bat **Berdintasun Ministerioak** LGBTI pertsoneri zuzenduta argitaratu duen **eskuliburua** da; horren bitartez, alarma egoeran pandemia dela-eta ezarritako mugatzeen egoerari aurre egiteko jarraibideak ematen dira.

Bestalde, ekainaren 24ko IGD/577/2020 Aginduaren bitartez sortu zen lesbianen, gayen, transexualen, bisexualen eta intersexualen **Parte-hartze Batzordea**, bere funtzionamendua arautzen duena. Administrazio publikoen, gizarte solaskideen eta gizarte zibileko erakundeen arteko partaidetzarako eta elkarrekin biltzeko espazioa da. Gizarte parte hartzerako erakunde honen xedea da tratu berdintasuna, diskriminaziorik eza eta LGBTI pertsonen gizarteratzea bermatzeko politika publikoak gardenagoak eta eraginkorragoak izatea, eta hori guztia sexu orientazioa, genero identitatea edo adierazpena oinarri duten indarkerien eta diskriminazioaren aurka babesteko **Nazio Batuetako Aditu Independentearen 2017ko apirilaren 19ko Txostenean** jasotakoak betez. Txosten horretan adierazten da sexu orientazioa, genero identitatea edo adierazpena oinarri duten indarkeriari eta diskriminaziori aurre egiteko neurri eraginkorrenak interesa duten komunitateen, pertsonen edo biztanleriaren parte-hartzearekin diseinatu eta aplikatu direnak direla. Estatu mailako ekimena da eta **modu analogoan hainbat autonomia erkidegoetan martxan jarri da baita ere, baina gaur egun** EAEn ez dago horrelako ekimenik.

Egiaz, **estatu mailan LGBTI kolektiboak egindako bi aldarrikapen jorratzeko daude.** Aurten ez da gauzatu ezta ere transexualek Genero identitatearen legea aldatzeko egindako eskaria; horren bitartez eskatu zuten sexuari buruzko aipamena erregistroan zuzentzeko txosten edo diagnostiko medikoa aurkeztu beharra ezeztatzeko. Hala ere, 2020 bukaeran, gobernuan proiektu horri buruz eztabaidatzen ari dira. 2020an ez du aurrera egin ezta ere LGBTI kolektiboek egindako eskari honek: estatu mailako zeharkako lege bat sortzea pertsona horiek gorroto diskurtsoen eta sexu orientazioagatik edo genero identitateagatik sufritu ditzaketen askotariko bazterketa egoeren aurrean babesteko. Horrenbestez, estatu mailan egiteko dagoen lana da baita ere, izan ere, alor horretako zeharkako lege bat autonomia erkidegoek legeak egiteko dituzten eskumenak gaintitzen dituzten eskumenetan oinarrituz hedatuko litzateke.

**EAERI dagokionez**, 2020an hasitako legegintzaldian kolektibo horri eragiten dioten eta **Eusko Jaurlaritzako** Gobernu Kontseiluak onartu beharreko eta ondoren Eusko Legebiltzarrera bidali beharreko **bi legegintza proiektu** egiteko daude, biak ere Berdintasun, Justizia eta Gizarte Politika Sailak programatutakoak. Alde batetik,

*“Aniztasun berdintasunerako eta orientazio sexualagatiko diskriminazioaren aurkako borrokarako Legearen”* proiektua dago. Bere xedea LGTBI pertsonen berdintasun erreal eta eraginkorrerako eskubidea guztiz bermatzeko printzipioak, neurriak eta bitartekoak arautzea da, eta horretarako, sexu orientazioan, adierazpenean, genero identitatean eta ezaugarri sexualetan oinarritutako diskriminazio guztiak prebenitzen, zuzentzen eta ezeztatzen ditu sektore publiko eta pribatuetan bizitzako etapa eta arlo guztietan, bereziki esparru zibilean, lanekoan, sozialean, osasunekoan, hezkuntzakoan, ekonomikoan eta kulturean. Gobernu Kontseiluak onar dezan bidalia izateko data oso urruti dago, 2023ko lehenengo seihilekoan, baina sortzea aukera handia izan daiteke euskal legeria sisteman kolektibo horren eskarien zeharkako ikuspegi eguneratua eta Europako eta nazioarteko erakundeen eskariak txertatzeko, besteak beste, aipatu berri duguna.

Era berean, [XII. Legegintzaldiaren](#) plangintzan aurreikusita dago *Transexualak genero-identitateagatik ez baztertzeari eta haien eskubideak aitortzeari buruzko ekainaren 28ko 14/2012 Legearen* erreforma berri bat egitea, lege hori transexualen behar erreal berrietara egokitzeko. Kasu honetan, Gobernu Kontseiluak onar dezan bidalia izateko aurreikusitako data 2021eko bigarren seihilekoa da.

### **3. Jarduketa planaren esparruko beste esku-hartze batzuk: erakundeen deklarazioak**

**LGTBI Harrotasunaren Eguna** (2020ko ekainaren 28a) dela-eta, Arartekoak [erakunde deklarazio bat](#) egin zuen honakoak azpimarratuz: pandemia egoeran eskubideak aldarrikatzeko kalera ateratzea ezinezkoa izan arren, LGTBI pertsonen botere publikoen babesa jaso behar dute, eta horretarako, ekintza positiboak eta gizarte sentibilizazioko ekintzak indartu behar dira, beraien sexu orientazioa askatasunez gara dezaten eta genero identitatea osotasunean bizi dezaten eta hertsatuak eta jazarriak izan ez daitezten, eta zoritxarrez jokaera horiek mantendu egingo dira gorrotoaren diskurtsoak eta modu anitzetan sexualitatea eta genero identitatea bizi duten pertsonen aurkako bazterketak jarraitzen duten bitartean. LGTBI pertsona askok zailtasun asko izaten dituzte beraien identitatea modu askean erakusteko lanean, kalean, gizarte harremanetan, familian, eta batzuetan administrazio publikoekin dituzten harremanetan baita ere. Horretarako, euskal botere publikoek pertsona guztien eta pertsona horiek guztiek osatzen dituzten taldeen berdintasun erreal eta eraginkorra lortzeko dauden oztopoak ezeztatzen jarraitu behar dute alor honetan baita ere; Euskadin jada hasitako bidea, legeria eta administrazio neurriak ezartzearena. Hala, lan horrekin jarraitu behar da euskal erakunde sarea osatzen duten instantzia guztietatik, eta, horrekin, kolektibo horren diskriminazioaren aurrean babes egokia eta eraginkorra eskaintzeko.

## 4. Herritarren eskubideen egoeraren balorazioa

LGTBI-fobiaren aurka 2020ko maiatzaren 17an Giza Eskubideen aldeko adituek eta ordezkariak egindako **baterako deklarazioaren** arabera (**Europar, Europako Kontseiluaren Giza Eskubideen Komisariotzaren** bitartez gauzatzen dena), LGTBI pertsonak pandemian zehar sufritutako sufrimendua eta erresilientzia egiazkoak izan dira eta estatu guztiek ekintzak bideratu beharko dituzte horretarako, egoera horiek ikusaraziz eta pandemiak bereziki LGTBI pertsonengan sortutako kalteen datu zehatzak jakinaraziz.

Euskadin, zalantzarik gabe, LGTBI pertsonen bizi baldintzak munduko beste leku batzuetakoak baino hobekak dira, baina, ez da ahaztu behar orokorrean, **sexu orientazioan eta genero identitatean aniztasuna bizitzeak benetan baldintzatzen dituela pertsona horien eskubideak**, izan ere, asko pobrezia egoeretan bizi dira eta maiztasun gehiagorekin enplegu duina, etxebizitza eta osasun zerbitzuak eskuratzeko arazoak izaten dituzte. **Pandemia garaiko murrizketen aldia** abiapuntu diren baldintza horiek (kontuan hartuz gainera beraienganako gizarte estigma) areagotu egin daitezke, eta bereziki LGBTI emakumei eta GIB gaixotasuna duten pertsonen dagokienez, izan ere, bereziki zaurgarriak dira COVID-19aren esparruan.

Horregatik, pertsona guztien eskubideentzako berezia eta mugatzailea izan den urtea igaro ondoren, euskal botere publikoei eskatzen zaie hemendik aurrera bereziki sustatzeko orokorrean **LGTBI kolektiboan pandemiak sortutako inpaktu sozialari, ekonomikoari eta osasunekoari buruzko datuak jasotzeko lana**, eta bereziki ezberdintzea **LGBTI emakumeen egoera sozio-ekonomikoari buruzko datuak**, izan ere, beraien egoera interseksionala eta ikusezintasuna direla-eta diskriminazio edo bazterketa egoerak areagotu daitezke, eta kolektibo hori arreta berezia behar duten kolektiboen taldean gehitu beharko litzateke, hala, sortu ahalko diren zeharkako neurriak aplikatu ahal izateko, besteak beste, kideak antolatzen diren elkarteetan edo kolektiboen finantzaketa publikoa gehituz.

Euskadin LGTBI pertsonen eskubideei buruzko Euskal Legearen izapidetzea bizkortzearen garrantzia albo batera utzi gabe, egia dena da Euskadin LGTBI pertsonak duten egoera erreala nolakoa den detektatzen eta modu sistematikoan eta kontrastatuan beraien eskariak zeintzuk diren jakiten laguntzeko neurri bat izan daitekeela **gizarte zibilak modu zuzenean parte hartzeko formulak ezartzea eta hori guztia kolektibo horiei eragiten dien erabaki publikoen diseinuan eta ebaluazioan antolatzea**. Horretarako oso beharrezkoa litzateke kolektibo horiek zuzenean parte hartu ahal izateko organoak sortzea arintzea eta kolektibo horiek modu egokian ordezkatuak izatea euskal administrazioetan, Eusko Legebiltzarrean barne, beste autonomia erkidego batzuetan eta estatuko gobernuan egiten den moduan.

Bukatzeko, kontuan hartu behar da **gizarte zibileko erakundeek**, zeintzuek pandemiaren aurretik ere zailtasun askorekin lan egiten zuten, lan asko egin dutela mugaketen aldi honetan zehar administrazio publikoetan eta LGTBI erakundeetan sortutako hutsuneak betetzeko. Horregatik, Arartekoak euskal administrazio publikoei eskatzen die finantza babesa emateko eta gizarte zibilaren eta LGTBI pertsonen giza eskubideen defendatzaileen lanaren jarraikortasuna bermatzeko; **era, berean, aurrekoek zuzenean parte hartu beharko lukete pandemiaren ondoren ezarriko diren neurriak diseinatzeko, aplikatzeko eta ebaluatzen.**

## 8. Adinekoak eta menpekotasun egoeran dauden pertsonak



### Aurrekariak

Aurreko ekitaldian Arartekoak adinekoen eta mendeko pertsonen esparruan egindako jarduketak bi norabidetan aztertu dira; kasu batzuetan bat etorri dira. Batetik, gizarte zerbitzuek eta zerbitzu soziosanitaroek dependentzia egoeran edo arriskuan dauden pertsonen emandako arreta, 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 integrarean aztertuko dira III.3 atalean, ezgaitasuna duten pertsonen dagokiena; mendekotasuna duten haurrei dagokien ikerketa kualitatiboa Haur eta Nerabeen Bulegoaren txostenean egingo da.

Bigarrenik, eremuaren interesekoak dira adineko pertsonengan bereziki eragina duten gai guztiak, horien artean dependentzia. Aintzat hartu behar da giza eskubideetan oinarritutako ikuspegi berriek (eskubideen titulartasunaren printzipioa) adineko pertsonen ahalduintasuna azpimarratu nahi dutela, eskubidea duten subjektutzat joz, eta ez bakarrik gizarte asistentzia jasotzen duten pertsonak bezala bakarrik.

2020ko ekitaldi honetan, aipatutako gaiez gain, COVID-19aren pandemiak adinekoengan eta mendeko pertsonengan izan duen inpaktu bereziak baldintzatu ditu Arartekoak esparru horretan egindako jarduketak. Horietatik guztietatik, zalantza izpirik gabe, egoitzetan bizi diren pertsonak izan dira zaugarrienak; gehienek, gainera, II. eta III. mendekotasun gradua dute aitortuta. COVID19ak oso inpaktu latza eragin du gure autonomia erkidegoko adinekoen egoitzetan, estatuko egoitzetan eta mundu mailako egoitzetan. Datu eskuragarriek azaltzen dutenez, Europako herrialde gehienetan, birusak eragindako heriotza tasen %40 eta %60 artean egoitza zentroetan gertatu da; izan ere, egoitzetan kutsatze eta hilkortasun tasak oso altuak izan dira.

Pandemia hasi zenetik ezohiko neurri izugarri aplikatu diren arren, COVIDak egoitzak eta adinekoak artatzen dituzten zentroak bortizki kolpatzea saihestea ezinezkoa izan da, eta gauza bera gertatu da, oro har, gizartearen populazio tarte horrekin.

## 1. Arloa kopurutan

Azaldutakoarekin bat etorritz, esan behar dugu atal horretan kontsulta edo kexei dagokienez igoera nabarmena gertatu dela. Hala, nabarmendu ahal dugu ekitaldi honetan guztira 73 kexa jaso direla; zifra horrek aise bikoizten du esparru horretan aurreko ekitaldietan izapidetutako kexak. Kexa guztietatik 49k osasun krisiaren ondoriozko egoerei egiten diete erreferentzia. Gainerakoek mendekotasuna artatzeko gizarte zerbitzuen edo zerbitzu sozio sanitarioen laguntzarekin dute lotura.

Arartekoak, pandemia hasi zenetik, eta jasotako lehenengo kexen ondorioz ere, ahalegina egin du egoitza baliabideen egoeraren bilakaeraren etengabeko jarraipena egiteko, egoiliarren eta senideen arteko komunikazioa errazteko hartu diren neurrien berri izateko, baita senideei koronabirusak jo dituen pertsonen egoera zehatza jakinarazteko jarraitu diren protokoloen berri izateko ere. Egoitza zentroetako egoiliarren eta langileen artean koronabirusaren probak egitearen inguruan ere galdetu dugu, baita kutsatu egin diren egoiliarrei dagokienez ezarri diren isolamendu neurriak ere.

Beste kexa multzo handi batek pertsona erabiltzaileen bisita eta irteera araubiderako eskubideak izan ditu hizpide; alderdi hori murriztaileagoa izan da eta izaten ari da adinekoen egoitzetan, egoitzak dauden udal mugarteetan COVID-19aren agerraldiak sortzearen ondorioz.

Laguntza zentroetan plaza erreserbatzeko aldiagatik ordaindutako kopuru ekonomikoen inguruko erreklamazioak ere jaso dira.

Haien etxeetan bizi diren adinekoen egoerak ere erakunde honen kezka piztu du. Zehazki, adieraz dezakegu hainbat esku hartze egin direla udalek jarraitu dituzten jardun urratsak eta existitzen diren protokoloak zein diren jakiteko, etxez etxeko laguntza zerbitzua ematen duten enpresei dagokienez.

Atal honetan jasotako gainerako kexei dagokienez (24), adierazi behar dugu hainbat gai zituztela hizpide: prestazioetara sarbidea izateko betekizunak ez betetzeagatik prestazioak ukatzea; ordaindu beharreko prezio publikoarekin ados ez egotea, altuegiztat jotzen dutelako edo iruditzen zaielako baliabide ekonomiko bat edo ondasun bat modu desegokian hartu delako kontuan; egoitzen prezioak zehazteko modua zein den jakiteko zailtasunak daudelako, baita egoitzaren bateko intzidentzia zein den jakiteko ere; hori dela bide, foru aldundien ikuskaritza eta



kontrol zerbitzuek nola funtzionatzen duten jakin ahal izan da, egoitza zentroi dagokienez.

## 2. Kexarik aipagarrienak

Lehenik eta behin gizarte zerbitzuek eta zerbitzu sozio sanitarioek mendekotasun egoeran edo arriskuan dauden pertsonari eskainitako arretaren inguruko kexak aztertuko ditugu, horien intzidentziak ez baitira pandemiaren ondoriozko egoeretan kokatzen.

**2.1.** Aurreko ekitaldietan bezala, oraindik ere **mendekotasunaren balorazioarekin** desadostasuna azaltzen duten kexak jasotzen dira. Horri dagokionez, Arartekoak adierazten die kexagileei ez duela horri buruz beste balorazio bat egiteko eskumenik, administrazioaren diskrezionalitate teknikoko kasu bat baita; hala, erakunde honek ez du beharrezkoa den ahalmen edo judizio elementurik diagnostikoari lotutako alderdien gaineko beste iritzi bat eman ahal izateko. Nolanahi ere, kexagileei gomendatzen zaie Mendekotasuna Baloratzeko Baremoa aplikatzearen txosten tekniko eskatu dezaten (esleitutako mendekotasun gradua jasotzen duen ebazpen administratiboarekin batera eman ez bada), administrazioari berriaz adierazi ahal izateko zein lanen edo maiztasunen balorazioarekin ez dauden ados. Izan ere, zaila da balorazio orokorraren berrikuspen batek balorazio ezberdina ematea item bakoitzari emandako puntuazioa aldatzen ez bada.

**2.2.** Egoitza bateko arretarekin ados ez egoteak eragin du jasotako beste kexa bat, higie gabeziak tarteko, une eta leku jakin batean ez zelako aski gainbegiratzen, eta abar. Kexa aztertzean egiaztatu ahal izan genuen [Gipuzkoako Foru Aldundiko Ikuskaritza Zerbitzuek](#) esku hartze zuzena izan zutela, gertatutakoa zehatz aztertuz, zentroari hobekuntzak proposatuz eta betetzearen inguruko jarraipena eginez. Ildo honetan, egin ditugun jardueretatik ondorioztatu ahal izan dugu badagoela administrazio tresna arin bat, arlo honetan agertzen diren gorabeheren berri azkar izateko. Ondorioz, erabiltzaileen eta euren familiakoen lasaitasuna gero eta handiagoa da.

**2.3.** Autonomia eta mendekotasunari arreta emateko sistemaren prestazio ekonomikoei buruzko kexa eta kontsultei dagokienez, klausura mojen kongregazio baten arduradun batek hala eskatuta izapidetu den kexa nabarmendu nahi dugu, ulertu baita planteatutako egoera gaur egun erkidegoko kongregazio erlijioso askotan gertatzen den errealitate bat dela.

Bizkaiko klausura mojen monasterio bateko arduradunak Arartekora jo zuen komunitate bateko ahizpek bizi zuten egoeraren berri emateko, ahizpen mendekotasun graduen haritik; azaldu zuenez, arazo nagusia da komunitate osoaren zahartze progresiboaren ondorioz gaur egun ia ez dagoela zaintzaile

funtzioak betetzeko osasun egoera egokia duen ahizparik. Inguruabar horiek ikusita, 2018an fundazio batera jo zuten; erlijiosoek zuzendutako fundazio bat da, eta erakunde erlijiosoen beharrizan eta bereizgarriei erantzuna ematen espezializatuta zegoen, kide nagusiei, gaixoei eta kanpo zaintzen mende zeudenei dagokienez. Fundazio horrek ahizpen laguntza kudeatzen du gaur egun, kontratatutako langileekin: bi gerokultore, sukaldaria, garbitzaile eta ikuskatzaile/gobernatzaile bana, orain arte monasterioak berak finantzatuta.

Ahizpei mendekotasun egoera onartu zieten iraganean beharrezko zaintzak emateko gai ziren beste ahizpa batzuekin bizi zirenean eta, horregatik, beren eskubidea aitortu zieten familia giroan zaintzeko prestazio ekonomikoaren bitartez. Une honetan ez dago zaintzaile rola betetzeko osasun egoera aiposean dagoen ia inor eta, are gutxiago, komentuan bizi diren ahizpa kopurua kontuan hartuz.

Monasterioko ikuskatzaileak elkarrizketa bat izan zuen esleitutako gizarte langilearekin, eta azken horrek jakinarazi zion ezinezkoa zela ahizpek familia giroan zaintzeko prestazio ekonomikoa jasotzen jarraitzea; bidenabar, jakinarazi zion ezinezkoa zela laguntzaile pertsonalaren prestaziora sarbidea izatea, ez baitzuten betetzen adin mugaren betekizuna, [192/2018 Foru Dekretua zela bide, abenduaren 26koa, zaintzaileen estatutua eta familia giroan zaintzeko prestazio ekonomikoa arautzen dituen](#). Horregatik guztiagatik, irtenbide bakarra mojak egoitza publiko batean sartzea zen.

Azaldutako oharra ikusita, Arartekoak kolaboratzeko eskatu zion [Bizkaiko Foru Aldundiko Gizarte Ekintzako Sailari](#), honako iruzkin hauek formulatuz:

Ahizpek bizitokitzat duten komentua haien etxea izan da beti. Gainera, kasu honetan pertsona horien egoera bereziari nabarmen eragiten dioten inguruabar berezi bat dago, klausurako mojak direla. Hori dela eta, ordena horretako mojak beren bizitzaren zati handiena komentu horren barnean egin dute. Beraz, azpimarratu behar da ez dela aukera egokiena moja horiek egoitza publiko batera eramatea. Bestalde, zehaztu behar dugu gaur egun pertsona horiek behar duten laguntza jasotzen dutela komentuan (bi gerokultore, sukaldaria, garbitzailea eta ikuskatzaile/gobernatzailea) eta beren zaintza egokia bermatzeko azpiegiturarekin.

Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistema herritar guztien gizarte ongizatea sustatzeko eratzen da, eta haren helburuen artean dago, [12/2008 Legearen 6.1. a\) artikuluan](#), autonomia pertsonala sustatzea eta mendekotasunak sortutatiko beharrizan pertsonal eta familiarrei aurrea hartzea eta erantzutea; gainera, pertsonen beren ohiko ingurunean arreta emateko eredu bat izateko aukera eskaini behar da [8.b) artikulua], ahal dela etxean. Horregatik, Arartekoaren aburuz sisteman irtenbide bat aurkitu behar da Carmelita ahizpak beren ohiko ingurunean gera daitezen.

Mendekotasuna duten pertsonentzako prestazio ekonomikoari buruzko gaur egungo foru araudiari erreparatuz, monasterioko ahizpek ez lukete laguntza pertsonalaren prestazio ekonomikorako eskubiderik. Laguntza pertsonalerako prestazio

ekonomikoa arautzen duen uztailaren 23ko 103/2013 Foru Dekretua aldatu zuen martxoaren 17ko 44/2015 Foru Dekretuaren 5.2.a) artikulua aipatuak, laguntza pertsonalerako prestazio ekonomikoa lortzeko ezarritako betekizunen artean ezarri zuen mendeko pertsona 16 urtetik gorakoa izan behar dela, legez emantzipatua, edo 18 urtetik gorakoa eta 65 urtetik beherakoa izan behar duela; inguruabar hori ez da betetzen, komentuko moja guztiak 65 urtetik gorakoak baitira.

Bestalde, adierazi behar dugu aztergai dugun kongregazioak ere ez zuela bermatuta izango egoitza zerbitzuari lotutako prestazio ekonomikoa, ahizpak bizi diren monasterioa ez baitago inskribatuta Bizkaiko Lurralde Historikoko Gizarte Zerbitzuen Foru Erregistroan, egoitza zerbitzuari lotutako prestazio ekonomikoa arautzen duen [urriaren 31ko 157/2016 Foru Dekretuaren, 2. artikulua eskatzen duenarekin bat etorritik](#).

Aurreikusitako aukeren artean, Arartekoak aztertu nahi izan du ea, salbuespen modura, betiere araudi aplikagarriarekin bat etorritik ezarritako gutxieneko estandarrak betetzen badira, monasterioa egoitza gisa har daitezkeen, mojei egoitza zerbitzuari lotutako prestazio ekonomikorako sarbidea bermatu ahal izateko, betiere beren ohiko ingurunean bizitzen jarraitzeko aukera izan dezaten.

Arartekoaren arduradunek bilera izan zuten Bizkaiko Foru Aldundiko Gizarte Ekintza Saileko arduradunekin; ondoren, araudiarekin ongi egokitu daitezkeen balizko aukeren artean, Bizkaiko egoitzen sarean plaza bat eskatzeko aukeraz gain, honako hau planteatu zen:

*“Hirugarren bide bat izango litzateke, beharrezko jarduketak eginez, bizitokitzat duten zentroak beharrezko baimena eskatzea adinekoen egoitza bihurtzeko. Hala eginez gero, foru plaza publikoetarako finantzaketa publikoa eskuratzeko aukera izango lukete, hitzarmenen bidez, eta plaza pribatuetakarako, Zerbitzuari lotutako prestazioaren bidez. Nolanahi ere, soilik sarrera pribatuak izatearen alde ere egin dezakete; kasu horretan, finantzaketa bermatuta edukiko lukete, zerbitzuari lotutako prestazioaren erabiltzaileek ematen dutena”.*

Monasterioko arduradunek onartu egin dute Bizkaiko Foru Aldundiko Gizarte Ekintza Sailak egindako proposamena, kongregazioko ahizpek finantzaketa publikora sarbidea izatea bermatuko lukeena.

**2.4.** Pandemian mendeko pertsonak jasotako laguntza arretaren inguruko kexa eta kontsultei dagokienez, larrialdi egoera aitortu ondoren Arartekoan jasotako lehen kexak aipatu behar ditugu, Etxez Etxeko Laguntza Zerbitzuari buruzkoak (aurrerantzean EELZ). Planteatutako salaketek bat egiten zuten esanez mendeko pertsonen etxeetara EELZ emateko bertaratutako pertsonak ez zeukatela koronabirusaz kutsatzea saihesteko beharrezko oinarrizko materiala. Ildo beretik, azaldu zenez, zerbitzuaren ezaugarriak kontuan hartuta, ia ezinezkoa da artatzen dituzten pertsonekin gomendatutako segurtasun tarteak gordetzea; beraz,

arriskuan dauden pertsonen osasuna babesteko berariazko neurriak areagotu behar direla uste dute.

Horri dagokionez, kontsultatutako udalek Arartekoari jakinarazi zioten EELZ zerbitzua ematen duten enpresei beharrezko jarraibideak eman zitzaizkiela, [Osasun Sailaren eta Osakidetzaren gomendioak. Etxez Etxeko Laguntza Zerbitzua \(EELZ\) COVID-19 betetzeko; hiru etxe mota ezarri ziren](#), eta kasu positiborik edo COVID-19az kutsatuta egotearen sintomarik identifikatuta ez zeuden kasuetan, gomendioetan nabarmendu zen zerbitzua ematean higie neurriak zorrotz aplikatu behar zirela. Hala ere, egiaztatu ahal izan genuen pertsona askok baja eman zutela, babes neurri gisa senideek artatzea nahiago izan zutelako.

**2.5.** Bestalde, egoitzetako erabiltzaileen senideek kexa eta salaketa asko aurkeztu zituzten Arartekoaren aurrean, eta kezka agertu zuten erabiltzaileek pairatzen zuten konfinamendu egoera zaila zela medio, COVID-19aren pandemiaren mehatxuaren ondorioz.

Bereziki, esan dezakegu, oro har, jasotako kexa gehienak honako gai hauei lotuta daudela: senideen egoerari buruzko informazio nahikorik ez edukitzea, egoiliarrentzako zein zentroetako langileentzako koronabirusaren probarik ez edukitzea eta langileak kutsatzea ekiditeko material nahikoa edukitzeko beharra. Era berean, salatu egin dute birusaren ondorioz bajan dauden langileak ordezkatu egin beharko lirakeela, une honetan bizitzen ari diren egoera zailari aurre egiteko beharrezkoa duten kalitate oneko arreta jaso dezaten egoiliarrek; izan ere, dekretatutako muturreko neurrien ondorioz, logeletan igaro behar dute itxialdia eta bisitarik gabe.

Kexa gehienak Bizkaiko lurralde historikoan kokatutako adinekoen egoitzen ingurukoak izan dira.

Horren haritik, nabarmendu behar dugu erreklamazio horiei erantzuteko, erakunde honek estatutu bidez herritarren eskubideak babesteko duen funtzioa betetz, gurekin kolaboratzeko eskatu geniola Bizkaiko Foru Aldundiko Gizarte Ekintza Sailari, jakinik SARS-Covid19 koronabirusaren pandemiak sortutako egoera zein den eta erakunde eta administrazio publikoen ohiko funtzionamenduari nola erasan dion.

Egindako eskaerari erantzunez, foru erakunde horrek txosten osatu bat eskaini zigun eta bertan labur-labur azaldu zituen alarma egoera hasi zenetik unerik zailenetan Saitetik bideratutako jarduketak. Laburbilduz, nabarmendu dezakegu aipatutako txostenak jakinarazi zigula lurraldeko egoitzen inguruko zenbait ikuskaritza ildo zehatz aktibatu zituztela, osasun larrialdiko egoera ikusita, hartzen ari ziren jarraibideak betetzearen jarraipena egiteko; hain zuzen ere, egoitza horietako erabiltzaileen baldintzetan eragina izan zezaketen ezohiko egoera eta egoera bereziei berehala erantzuteko ari ziren jarraibideak aplikatzen.

Martxoaren 30etik aurrera egindako ikuskapenetan egiaztatu zen zentroak pertsona bakoitzaren osasun egoeraren berri ematen ari zirela erabiltzaileen senideei, baita zentroan bizitzen ari ziren egoera orokorrari dagokionez ere. Ikuskapena egoitza guztietan egin zen, egiaztatuz emandako jarraibideen arabera profesionalak deiak egiten ari zirela egoiliarren egoeraren berri emateko 48 ordurik behin, eta gutxienez bi bideokonferentzia, edo erabiltzailearekin zuzenean elkarrekintzan aritzeko beste sistema batzuen bitartez, gutxienez 5 egunik behin, kausa justifikatua salbu.

Halaber, jakinarazi zigutenez, bisitak, oro har, bertan behera utzi arren, egoitza horien erabiltzaileen artean gerta zitezkeen inguruabar bereziak kontuan hartuta, zentroetako laguntza taldeek baimen arrazoitua eman ondoren, salbuespen gisa zenbait kasutan bisitak ahalbidetzen ari zirela: zaintza egoerak bizitzaren amaieran; egoera kognitiboak eragotzi egiten duenean egoera ulertzea edo senideekin harremanetan egoteko bitarteko alternatiboak erabiltzea, eta egoera psiko-emozionalak, non profesionalen aburuz isolamendu sozialak pertsonaren ongizatean eragindako kaltea saihestu egin beharko litzatekeen.

Egoiliarrei zein langileei koronabirus testak egiteari dagokionez, jakinarazi digute Osakidetza-Osasun Sailak ezarritako jarraibideak jarraitu zirela, horixe baita arlo horretan aginte eskuduna.

Zentro horietako langileen lantaldeak indartzeko hartutako neurriei dagokienez, jakinarazi ziguten apirilaren 3an lan poltsa bat aktibatu zutela, egoitzetako langileen taldeak indartzeko; hala, zenbait foru agindu ere eman ziren, EHUko erizaintza eta medikuntza fakultateko ikasketen azken urteko ikasleak kontratatzekeo neurrien ingurukoak (19869/2020 Foru Agindua, apirilaren 3koa), eta erakunde sozialetan mendeko pertsonen arreta sozio sanitarioa emateko ikasketen azken urteko ikasleak kontratatzekeo, urriaren 19ko 1368/2007 Errege Dekretuan ezarritakoaren arabera (19869/2020 Foru Agindua, apirilaren 3koa). Bi ebazpenak Bizkaiko Aldizkari Ofizialean argitaratu ziren apirilaren 6an.

Martxoaren 30etik apirilaren 24ra egindako ikuskapenetan (horietatik 53 Osasun Publikoarekin batera, eta 14 gizarte zerbitzuekin), egiaztatu ahal izan zen langileen bajak betetzen ari zirela, nahiz eta zailtasun gehiago aurkitzen ari ziren osasun arloko langileak ordezteko eta, neurri txikiagoan, langile gerokultoreak ordezteko.

Arartekoak ulertzen du gertaerak egoera erabat ezohikoan gertatu zirela, eta pandemiari erantzun behar izan zioten organismo guztiek (osasun arloko langileak, gizarte langileak, politikariak eta administrariak) ezjakintasun maila handiarekin jokatu zutela, eta prebentzio eta arreta neurriak hartzeak lan bolumen izugarria eragin zuela, bai egoitza zentroetan, bai foru erakundeetan.

Horregatik guztiagatik, eta kontuan hartuta COVID-19ak egoitzetan duen inpaktua, Arartekoak egokitzen jo zuen azterketa monografiko bat egitea; 4.2 atalean modu zehatzean helduko diogu.

**2.6.** Konfinamendu zorrotza bukatu zenetik eta, batez ere, uda garaiak aurrera egin zuen neurrian, senideek kexa ugari aurkeztu zituzten egoitzetako erabiltzaileen eskubideen inguruan, kutsatzeen ondorioz bisita eta irteera erregimenean ezarritako mugengatik; muga horiek gehiegizkotzat jo ziren.

Ondorio horietarako, nabarmendu behar dugu inplikaturako administrazioek berriazko neurriak hartu behar izan dituztela adinekoen egoitzetan eta egoitza izaerako gizarte zerbitzuetako beste zentro batzuetan dauden pertsonen osasuna zaintzeko, ikusita birusa horrelako esparruetan errazago transmititzen dela pertsonen behar duten zuzeneko arreta dela medio; gainera, espazio itxietan bizi dira, komunitate harremanekin.

Hala ere, azken hilabete hauetan, batez ere COVID-19az kutsatzeari buruz gehiago jakin dugunez, kontingentzia plan berriak ezarri dira egoitza zentroetan, infekzioak eragin dituen ondorio latzak saihestu eta kontrolatzen saiatzeko. Egoera horri esker, Euskal Autonomia Erkidegoko 2020ko uztailaren 21eko SAR-S-COVID-2 koronaribusa zaintzeko protokoloan ezarritako jarraibide murriztaileak aldatu ahal izan ziren, protokolo hori onartu zenean erkidegoan agerraldiak baitzeuden eta infekzioaren transmisioa handiagoa zen.

[Zentro soziosanitarioetan COVID-19aren Zaintzarako eta Kontrolerako Protokoloan](#), 2020ko irailaren 22koan, jaso zen senideekin edo gertueneko pertsonekin harremana izatea adinekoen egoitzetan egoiliarren eskubidea eta beharrezana dela, eta bisitak jaso ahal izatea eta egoitzetatik kanpo irteerak egin ahal izateak, hilabetez konfinamenduan egon ondoren, adinekoen eskubidea duela oinarri, hain zuzen ere tratu parekidea jasotzeko eta diskriminaziorik ez jasateko eskubidea, bizi dugun egoera honetan herritar guztiei zuzendutako mugikortasun murrizketak arintzen ari diren agertoki honetan.

Horretarako, bisitak eta irteerak gomendatu dira, pertsona egoiliarren osasun fisiko eta emozionalean ahalik eta onurarik handiena izateko gisan antolatuta, eta,aldi berea COVID-19ari dagokionez prebentzio jarraibideak aplikatzea, kontaktu fisikoaren aukera onartuz. Bidenabar, jarraibide berriak aplikatzea baldintzatu egin da, agerraldi aktiborik ez daukaten egoitza zentroei dagokienez edo transmisio alturik ez duten ingurune batean kokatuta badaude eta, jakina, transmisio komunitario jarraiturik gabe.

Aipaturako protokoloan ezarritako gomendioetan oinarrituz, foru aldundiek kasuan kasuko foru aginduak onartu dituzte, pertsona nagusien eta kasuan kasuko lurralde historikoetako pertsonen egoitza zentroetan bisita eta irteeren erregimen berria arautuz. Bisiten erregimena zabaldu egin da, eta irteerekin batera, neurri terapeutiko modura aurreikusi dira, konfinamenduak egoitza zentroetan dauden pertsonengan eragindako ondorio kaltegarriak arintzen laguntzeko, baita zaintza bermatu eta osasuna sustatzeko ere.

Bidenabar, foru aginduetan ezarri da zentroek baimena eman ahalko dutela bisitak eta irteerak anitzagoak eta maizago egiteko, osasun alerta ezarri aurreko dinamikaren, pertsona egoiliarren inguruabar pertsonalen eta loturaren arabera.

Nolanahi ere, ezarritako bisita eta irteeren erregimena baldintzatuta gera daiteke birusa transmititzeko adierazleen bilakaeraren arabera.

**2.7..** Azkenik, edukieran ezarritako mugen ondorioz eguneko zentroetan plaza faltaren inguruko arazoan haritik ere kexak jaso dira, edo hainbat laguntza zentrotan plaza erreserbatzeko aldiagatik kopuru ekonomikoak erreklamatzegatik.

### 3. Arau- eta gizarte-testuingurua

Zaila da pandemiaren bilakaeraren ondorioz eremu sozialean onartu diren arau guztiak labur-labur azaltzea.

Hala ere, interesgarria iruditzen zaigu euskal administrazio publikoek premiaz martxan jarri dituzten zenbait egitasmo labur-labur aipatzea, besteak beste, adinekoei eta mendekoei laguntza emateko, etxean konfinatuta egon garen bitartean beharrezkoa izan baita haientzat.

Hala, aipatu behar dugu Eusko Jaurlaritzak [Guztionean Artea](#) izeneko plan bat sustatu zuela, osasun krisia zela medio antolatutakoa, beren buruak babeste aldera etxetik atera ezin zuten pertsonen oinarrizko bizi baldintzak bermatzera zuzendutako ekimenak sustatu eta laguntzeko. Hain zuzen ere, 70 urtetik gorako pertsonen eta zaurgarritasun egoeran dauden mendekoei zuzendutako egitasmoa da, beren etxean bizi badira, bakarrik edo bikotekidearekin, eta babesik ez badute.

Tresna berri horretan modu koordinatuan hartu zuten parte erakunde publikoek eta hirugarren sektore sozialeko sareen sareak (Sareen Sarea), Cárítasek, Gurutze Gorriak eta boluntarioen agentziak, Elkarrizketa Zibilerako Mahaian eta Boluntariotzaren Euskal Kontseiluan artikulatutakoak, den-denak Eusko Jaurlaritzaren Osasun Sailaren eta lehendakariaren jarraibidepean.

Halaber, 2020ko apirilaren hasieran, Eusko Jaurlaritzako Gizarte Zerbitzuen Zuzendaritzak doako 900 linea bat gehitu zuen [betiON Telelaguntza Zerbitzuan](#), etxeko laguntza gailuak areagotu eta indartzeko COVID-19aren osasun krisiak ekarritako inpaktu ekonomiko eta sozialari aurre egiteko.

Bestalde, Arabako Foru Aldundiak [Etxean Zurekin programa](#) jarri du martxan, mendekotasuna duten pertsonen etxean laguntza profesionala indartzeko. Programa honi esker, ordura arte ohikotasunez ematen zen etxez etxeko laguntza zerbitzua areagotu egin da, eta beharrezkoa izanez gero handitu egin da prestazio berriak edo pertsona onuradun berriak hartzeko. Horrez gain, berrikuntza gisa, etxera

bideratutako janari zerbitzuaren prestazioa ere jaso da. Eta, azkenik, elikagaiak eta ezinbesteko produktuak erosteko zerbitzua ere eskaini da.

Nabarmendu behar da Bizkaiko Foru Aldundia lurraldean bereziki zaugarriak diren adinekoekin telefonoz harremanetan jarri zela, haien beharrianak erregistratzeko eta, hala, haien ongizatea bermatzeko beharrezko neurriak artikulatu ahal izateko. Hain zuzen ere, mendekotasun egoeran etxean bizi diren adineko guztiei zuzendutako plana izan da, pertsona zaintzaile batekin biziz gero, hura ere adinekoa, eta eguneko arreta zentroen erabiltzaileei, zentro horien jarduera bertan behera geratu baitzen.

EAEko udal guztiek abiarazi dituzte COVID-19ari erantzuteko planak, ekimen ugari martxan jarritz, itxialdian edo koarentena neurriengatik isolatutako pertsonen etxeko laguntza eskaintzea edo arrisku taldean dauden pertsonen telefono bidezko jarraipena egitea, pertsona nagusiei zenbait lan errazte aldera, besteak beste, elikagaiak erostea, botikak entregatzea, eta abar.

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

**4.1. Harremanak elkarteekin eta administrazio publikoekin** 2020ko ekitaldia baldintzatu duen osasun krisiaren egoerak ekarri du arartekoa eta bere lantaldea hainbat elkarte sindikalekin elkartzea, baita EAEko hiru lurralde historikoetako egoitzetako erabiltzaileen senideen ordezkari diren elkarteekin ere, kezka bizi izan dutelako egoitza zentroetako erabiltzaileek pandemiaren testuinguruan bizitako egoera eta erakundeak testuinguru horretan egin dituen jarduketan gaineko interesa izan baitute.

EAEko egoitzak kudeatu dituzten enpresen elkarteetako arduradunekin ere bilerak izan ditugu, egoitzetako mendeko erabiltzaileei arreta ematen betebeharrak garrantzitsua duten eragile diren aldetik.

Bidenabar, arartekoak hainbat bilera izan ditu administrazio eskudunekin mendekotasunen bat duten pertsonen eskubideei lotutako gaiak lantzeko; horrez gain, COVID-19ak egoitzetan izan duen inpaktua aztertzeko erakunde honek sustatutako azterlana egitearen inguruan informatzeko eta haien lankidetzara eskatzeko ere bildu gara administrazio eskudunekin.



#### **4.2. COVID-19ak EAEko adinekoen egoitzetan izan duen inpaktuari buruzko txostena**

COVID-19ak oso inpaktu larria izan du Euskal Autonomia Erkidegoko adinekoen egoitzetan, baita estatu mailako zein mundu osoko gainerako adinekoen egoitzetan ere. COVID-19ak egoitzetan izan duen inpaktua aztertzeke eta egoiliarren eskubideak eta osasuna zaintzeke neurriker eraginkorrenak zein izan diren ebaluatzeke, Arartekoak egokitzat jo du egoera horiei buruzko azterketa monografikoa egitea.

Azterketaren helburu nagusiak honako hauek izan dira: gaixotasunak Euskadiko egoitzetan 2020ko martxotik azarora izan duen intzidentzia deskribatzea, zentro bakoitzari lotutako informazioa eta arriskua areagotzea ekar dezaketen egoiliarren banakako faktore batzuk jasotzea eta hartutako prebentzio neurriker eta aurkitutako zailtasun nagusiei dagokienez zentroetako zuzendarien balorazioa gehitzea. Gure inguruko beste herrialde batzuetan hartutako neurriak ere aztertuko ditugu, baita epidemiari eusteko eta horri aurre egiteko adinekoen egoitzetan eraginkorrak suertatu ahal izan diren jardunbide onak ere.

Informazio kuantitatiboa jaso eta aztertzean lortutako emaitzak adituen talde batean eztabaidatuko dira; talde berak, gainera, COVID-19a egoitzetan saihestu eta horri aurre egiteko neurriker eraginkorrenak ere eztabaidatuko ditu, eta proposamenak egin ahalko ditu, oinarri gisa hartuko direnak arartekoak euskal administrazioei egingo dizkien gomendioak prestatzeke.

Azterketa 2021eko lehen seihilekoan bukatzea aurreikusit da.

**4.3.** Nahiz eta ez zen adinekoentzat edo mendeko pertsonentzat bakarrik, Arartekoak antolatutako ikastaroan jorratutako gaiek gehien haiei eragiten zien; ikastaroa **EHUren Udako Ikastaroen XXXIX. edizioaren esparruan antolatu zen, irailaren 23an eta 24an, Donostian, Carlos Santamaría Zentroan, hizpide hartuta “Nahi gabeko bakardadea. Politika publikoen ereduak eta herritarren konpromisoa”.**

Gure gizartea zahartzen ari da; jaiotza tasa zeharo jaitsiz doa; familia nukleoak geroz eta txikiagoak direla egiaztatzen duen gizartean bizi gara; mugikortasuna geroz eta handiagoa da eta bizilekuan luzaroan errotzea ere galduz doa. Horren guztiaren ondorioz, egungo bizi ohiturekin batera, pertsonok laguntza eta urgazpen sare bat izateko zailtasun handiagoak ditugu egungo gizartean. Gure gizartea eta familia ereduak errotik aldatu dira azken hamarkadetan, eta, horrekin batera, bai zaintza modu tradizionalak ere.

Eustaten datuen arabera, 2018an bakarrik zeuden pertsonak populazioaren %10 ziren, eta 2015ean 4 etxetik 1 ziren.

Ikastaroan zehar dagoeneko Euskadin, estatu mailan zein nazioartean existitzen diren programak eta balizko estrategiak ezagutu ahal izan ziren. Horrez gain, egoera horretan dauden pertsonak lagundu, zaindu eta parte hartzeko sarea sortzen laguntzen duten tresna, jardunbide on eta ekimen sozial eta komunitarioak aztertu ziren, gure gizartean pertsonen interkonexioa hobetzeko.

Txosten honen IV. Kapituluaren laugarren atalean sakonago landu dira ikastaroan zehar garatutako ponentzia eta eztabaidan edukiak.

## 5. Herritarren eskubideen egoeraren balorazioa

1. COVID-19aren krisiak eta krisiak adinekoengan izan dituen ondorio latz eta neurrigabeek argi utzi dute zahartzearen inguruko politika koordinatua inoiz baino beharrezkoagoa dela Euskadin.

Azken hamarkadetan plano ekonomikoan krisi ugari izan diren arren, eta pertsonen ongizatean eta eskubide sozialetan eragin negatiboa izan badute ere, badirudi orain bizi dugun krisiak ez duela parekorik eta muturreko larritasuna ekarriko duela, orain arte ongizate estatua edo estatu soziala deitzen zen horren zutabeak higatzera iristeraino.

Horrenbestez, esparru honetan, adinekoen pertsonena pandemian zehar kolektiborik zaurgarriena izan den honetan, Euskadin politika sozialak artikulatzen eskudunak diren euskal botere publikoek aski indartu beharko lituzkete arreta sozialerako programetarako baliabideak, apustu irmoa eginez kasuan kasuko aurrekontu zuzkidurak igotzearen alde, pandemiak eragindako hondamendiari aurre egiteko eta, hala, bermatu ahal izateko aurrerantzean ere Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistema ongizate estatuaren benetako zutabea izatea, erantzukizun publikoko eta estaldura unibertsaleko sistema gisa eratuz, populazio guztiari zuzendutakoa.

2. Urte hauetan nabarmendu dugun moduan, 65 urtetik gorako pertsonak oso talde heterogeneoa osatzen dute, beren bizi proiektua modu autonomoan garatzen duten pertsonak (%80) zein mendekoak diren eta, beraz, arreta behar duten pertsonak (%20) aurki baititzakegu bere baitan. Ukaezina da adineko pertsonak gizarteari egiten dioten ekarpena, eta estereotipoak gorabehera, zaintza ematen duen taldea da.
3. Kezka moduan azpimarratu nahi dugu bakarrik bizi diren adinekoen egoera; pertsona horiek ez dute gizarte eta familia sare nahikorik edo egokirik, eta batzuek ezgaitzen ez duen buruko arazoren bat dute. Pertsona horien ahultasunak gizarte eta osasun arloan esku hartzeko programak abian jartzea eskatzen du, kolektibo horren beharrianak detektatzeko eta haiei aurre egiteko.

4. Adinekoek nahiago dute mendekotasunari beren etxean aurre egin, argi dago. Herritarren kexek eta pertsona horiek pandemiaren ondorioz pairatzen duten isolamendu egoerak ohartarazten digute pertsona bere etxean mantentzera bideratutako neurri guztiak indartu behar ditugula: sarbidea familia giroan zaintzeko prestazio ekonomikora eta arreta pertsonalizaturako planera, laguntza etxean, babes produktua, etxebizitza moldatzea, eguneko zentroak, zentro okupazionalak, aldi baterako egonaldiak eta asteburuak egoitzetan eta eguneko zentroetan, laguntza programak zaintzaileentzat, autonomia pertsonala sustatzeko zerbitzuak, eta abar. Horretarako, beharrezkoa da botere publikoek ekintzak aplikatzea bermatzeko funtzionamendu zuzena, zaintza horien kalitatea eta zuzenak izatea, sarbide betekizunak malgutzea eta bi sexuen arteko erantzukidetasuna.
5. Bidenabar, aurreko ekitaldietan ere aipatu dugunez, egiaztatuta dago, hainbat azterlanetik ondorioztatuenez, gizarte zerbitzuetan inbertsioak egiteak itzulkin nabarmenak eragiten dituela aurrekontu ekitaldi berean; ez soilik pertsona eta familien oinarriko beharrezkoak zaintzea duelako helburu, baizik eta enplegua sortzeko gaitasun handia ere baduelako. Mendekotasun egoeran dauden pertsonen eta zaintza eta gizartearen laguntza behar duten beste kolektiboek arreta emateko ezinbestekoak dira langile egokiak, eginkizunak beharrezko arretaz eta giza kalitatez betetzeko. Gizarte teknologikoaren garapenaren ondorioz, gero eta langile gutxiago behar dira hainbat produkzio sektoretan, baina gizarte arretaren sektorean eta hezkuntzan, prestakuntza eta prestakuntza egokia duten langile gehiago behar dira, gure gizartean baliotsuena den hori, hau da, pertsonak –eta horien artean, adinekoak– zaintzeko.

Horregatik, lehentasunen artean, berriz ere azpimarratu nahi dugu administrazio publikoek konpromisoa hartu behar dutela arlo horretan lan egiten duten langile profesionalak prestatzeko eta beren prestakuntza egiaztatzeko, bereziki, aurretik aipatu ditugun lege-eskakizunak –prestakuntzari buruz– kontuan hartuta.

6. Pandemiak argi utzi du egoitza arretan gabezia larriak daudela. Horregatik, Arartekoaren aburuz ezinbestekoa da gure erakundeetan pertsonen zentratutako arreta ereduaren aurrera egitea, zerbitzu horien adineko erabilzaileen autodeterminazioari ezinbesteko betebeharra ematen baitio. Pertsona bakoitzean eta bere bizi-proiektuan oinarritzen dira arreta bera eta baita arreta horri lotutako antolakuntza eta prozesuak ere. Pertsona bakoitza izaki bakarra da, beraz, pertsonaren duintasuna, bere eskubideak eta bere lehentasunak errespetatzea eta ongizate pertsonala bilatzea hizpide dugun arreta ereduaren funtsezko balioak dira. Printzipio horiek aplikatu ahal izateko sentsibilizazioa eta prestakuntza ezinbestekoak dira; halaber, rol profesional berriak sortu behar dira, zenbait antolakuntza-sistema berrikusi behar dira eta ikuspuntu berri horrekin bat datozen esku-hartzeak diseinatu behar dira.

Arartekoaren jarduerak arreta publikoa behar duten taldeak babesteko

## 9. Talde terroristen biktimak



### 1. Arloa kopurutan

2020. urtean talde terroristen biktimen arloarekin lotutako jarduketara eskaera bakarretik sortutako zazpi kexa espediente izapidetu ditugu.

### 2. Kexarik aipagarrienak

2019an, [Terrorismoaren Biktimen Elkarteak \(Covite\)](#) Arartekoaren esku hartzea eskatu zuen, Gipuzkoako zazpi udalerritan hainbat pintaketa zeudelako, eta Terrorismoaren Biktimei Aitorpena eta Erreparazioa egiteko [ekainaren 19ko 4/2008 Legearen aurkakoak izan zitezkeelako](#). Hain zuzen ere, honako hauek ziren udalerririk: Donostia, Errenteria, Hernani, Irun, Oiartzun, Pasaia eta Usurbil. Horrez gain, Iruñeko zenbait pintaketen argazkiak ere aurkeztu ziren, eta Nafarroako Arartekora bideratu genituen, bere eskumenak zirela bide.

COVID-19aren pandemia dela medio, administrazio publiko horien kasuan Arartekoaren informazio errekerimendua erantzuteak ohi baino luzeago jo du, baina, lehenik eta behin, nabarmendu behar dugu udal guztiek egin dituztela horren inguruko adierazpenak eta neurriak hartu dituztela pintaketak neurri txikiago edo handiagoan ezabatzeko, Arartekoak informazio eskaeran egindako planteamenduak ontzat emanez. Bidenabar, udal gehienek kexa horiek baliatu dituzte horren inguruko txosten juridikoak eskatzeko eta terrorismoaren biktima izandako pertsonen pintaketek eta hiri paisaiak eragiten dien kaltea udal mailan eztabaidatzeko; zorionez, gero eta ezohikoagoak dira pintaketak, baina talde terroristen biktima izandako pertsonen duintasunaren eta errespetuaren aurkakoak dira.

Arartekoak, horrenbestez, 2020an zehar esku hartu du, eta EAEko udal horietako alkateei laguntza eskatu die aipatutako **Terrorismoaren Biktimen Aitorpena eta**

**Erreparazio egiteko ekainaren 19ko 4/2008 Legean** ezarritakoaren aurka doazen pintaketak eta kartelak kasuan kasuko udalerrietatik kentzeko, Arartekoa erakundea sortu eta arautzeko [otsailaren 27ko 3/1985 Legearen](#) 23. artikuluan aurreikusitakoa aplikatuz.

Hain zuzen ere, Arartekoak, udalei igorritako informazio eskaeretan, lege horren 4.b) artikulua aipatzen zuen, **biktimen duintasunerako eskubidea erregulatzen duena**: *“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 goستن 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.”*

Bidenabar, gai horri dagokionez, gogorarazi beharra dago Arartekoak gai horri sakonki heldu ziola 2009an, [Eusko Legebiltzarrarentzat egindako txosten berezi honetan](#): [Euskadin terrorismoaren biktimei erakundeek emandako arreta](#).

Orain dela hamarkada batetik gora, Euskadiko herrietako pintadak eta kartelak, biktimen eta haien senideen duintasun-eskubidea urratzen dutenak, eztabaida publikoaren xede izan dira, *ospe ona galaraztea, mespretxua edo umiliazioa* dakartelako. Zehazki, aipatutako txostenean adierazten denez, Eusko Legebiltzarrak 2007ko urriaren 5ean eta 17an egindako osoko bilkuran ebazpen batzuk onetsi zituen terrorismoaren biktimen gainean hartutako erabakiak betetzearen inguruan. Zehatzago, hamaikagarren ebazpenak honako hauxe adierazten du: *“Eusko Legebiltzarrak udalei eskatzen die areagotu ditzatela gure herrietako kale eta plazetatik terrorismoaren biktimak iraintzen eta umiliatzen dituzten pintadak eta kartelak desagerrarazteko ahaleginak; horretarako, Eusko Jaurlaritzaren laguntza eskatu ahal izango dute.*

*Eusko Legebiltzarrak Eusko Jaurlaritzari eskatzen dio 2005eko otsailaren 17ko erabakiaren 2ñ puntua betearazteko; puntu horretan toki erakundeei zuzendutako diru laguntzak aurreikusten dira, pintadak, kartelak eta abar kentzeko lanari aurre egiteko orduan”.*

Arartekoaren errekerimenduaren ondoren, udal askok jarraian ekin zioten aipatutako pintaketak ezabatzeari, bai udalerrri horietako garbiketa zerbitzuak kontratatzeko pleguetan hala jasota zegoelako, bai udal langileen bitartez egin zutelako. Kasu batzuetan, sarbidea zaila zelako edo pintaketak ondare historiko gisa babestutako elementuen paretetan zeudelako, aurrekontuetan partidak erreserbatu dituzte garbiketa lan horri aurre egin ahal izateko. Hala jokatu dute Donostia, Pasaia, Irun eta Oiartzungo udalek.

Gainerako udalerriek Arartekoarekin kolaboratzeko prestutasuna agertu zuten erakunde honek informazio eskaeran agertutako inguruabarretan, eta biktima guztien erreparazio, egia eta justiziarekiko konpromisoa ere agertu zuten, bizikidetzan aurrera egiteko. Udal horiek ETA talde terroristari erreferentzia zuzena egiten zioten pintaketak ezabatu dituzte, eta haien zerbitzu juridikoetara jo dute txostenak presta ditzaten, inolako kontsignarik gabe talde horretako presoan argazkiak zituzten zenbait pintaketei, ETako presoak gerturatzearen eta amnistiaren aldeko pintaketei edo independentzia edo sozialismoaren aldeko kontsigna politikoak zituzten pintaketei dagokienez. Horren inguruko jurisprudentzia zabala oinarritzat hartuz, udal horietako zerbitzu juridikoek ulertu dute pintaketa horiek ez doazela biktimen duintasunaren aurka, ez baitute *biktimen eta haien familiakoen mespretxua, umiliazioa edo izena galtzea eragiten, eta ez dute terrorismoa goresten*, aipatutako artikulua jaso zuen gisan, eta, horrenbestez, adierazpen askatasunak babesten dituela.

Kexa horietako esku hartzea bukatzeko Arartekoak eskerrak eman zizkien udal horiei, oro har, pintaketak eta kartelak ezabatzeko agertutako kolaborazio eta prestutasunagatik. Ezabatu ez diren pintaketen kasuan, udalek ulertu dutelako adierazpen askatasunerako eskubide konstituzionalak babesten dituela, Arartekoak esku hartzaileei azaldu die zenbait jardun aipatutako 4/2008 Legearen aurkakoak diren ala ez ebaztea, adibidez ETako presoak gerturatzearen aldeko pintaketak, epaitegi eta auzitegiei dagokiela, eta, horrenbestez, erakundearen eskumenak gainditu egiten dituela; erakundeak duen neutraltasun eta independentziagatik ezin da hasi kasu guztiak banaka aztertzen, salbu eta legean jasotakoa argi eta garbi urratzen den kasuetan, *“bereziki, jendaurreko zenbait ekitaldi prebenitzeko eta ekiditeko, hala nola, biktimen eta haien familiakoen mespretxua, umiliazioa edo izena galtzea dakarten ekitaldiak, terrorismoa goresten dutenak edo terroristei omenaldia egiteko edo jendaurreko sariak emateko antolatzen direnak”*.

ETako kide batzuen izen-abizenak eta heriotza data jasotzen dituzten zenbait oroigarri egoteari dagokienez (horrek ere erreklamazioak eragin ditu), ukitutako udalek ulertu dute ez dutela terrorismoa goratzea eragiten, bertan ez delako kontsignarik ageri. Arartekoak ulertzen du kasu horietan udalek azertu beharko luketela ea udalerriko bizilagun horiek, ETako kide izateaz gain, beste merezimendu publikorik ote duten leku publiko batean monolito oroigarri bat merezitzeko, eta neurri hori umiliagarria edo mespretxuzkoa izan daitekeen biktimekiko; izan ere, Euskadin bizikidetzaren alde lan egiteak dakar, lehenik eta behin, botere publikoak biktimen lekuan jartzea, merezi duten protagonismoa emanez, betiere hala nahi badute, enpatiaz, errespetuz eta elkartasunez.

Bestalde, Terrorismoaren Biktimei Aitorpena eta Erreparazioa egiteko [ekainaren 19ko 4/2008 Legearen 4.b](#) artikuluan botere publikoei eskatzen zaie: *“jendaurreko zenbait ekitaldi prebenitzeko eta ekiditeko, hala nola, biktimen eta haien familiakoen mespretxua, umiliazioa edo izena galtzea dakarten ekitaldiak,*

***terrorismoa goستن dutenak edo terroristei omenaldia egiteko edo jendaurreko sariak emateko antolatzen direnak***”.

Beste behin, 2020. urtean, eztabaida publikoan egon dira **ongietorri** deritzenak, ETA talde terroristako presoak espetxetik ateratakoan haien omenez egindako harrera eta omenaldiak.

laz urteko txostenean adierazten zen moduan, gai sakon-sakon baten aurrean gaude, Zuzenbide Estatu baten funtsezko bi eskubide nuklear erabiltzearen inguruko analisi juridiko bat eskatzen duelako, hain zuzen, biltzeko eta adierazpen askatasunaren eskubidearen<sup>17</sup> eta terrorismoaren biktimen eskubideen ingurukoa. Horri kontrajarrita daukagu, aldiz, Zigor Kodearen 578. artikuluko terrorismoa goratzeko delitua izan daitezkeen ekintzak egitea. Kodearen 2015eko erreformaren ondorioz, tipo penalaren mugak zabaldu egin ziren<sup>18</sup>.

laz adierazi genuenez, oro har, Auzitegi Nazionalako instrukzioko epaitegi nagusiek kontu horri erantzun diote, horrelako ekintzak derrigortzeko kautelazko neurriak ez hartzea erabakitzeko autoen bidez. Horien bitartez, epaitegiek Eusko Jaurlaritzako Herrizaingo edo Segurtasun Sailari eta Estatuko Segurtasun Indarrei eskatu zieten ekintza horiek kontrolatu eta horien jarraipena egin zitzaten, bai eta honako hau egiteko beharrezkoak ziren neurriak hartu zitzaten ere: *“para evitar que en el curso de los mismos se realicen actos que pudieran ser constitutivos de delito de enaltecimiento o justificación de delitos terroristas o de quienes hayan participado en su ejecución o de descrédito, menosprecio o humillación de las víctimas o de sus familiares”*.

Hala badagokio, auzitegi eskudunei dagokie zehaztea, kasu zehatz orotan, ea kartzelatik ateratako presoek harrera egiteko ekintza batean aipatu manuaren kontra egiteagatik ez-zilegi penaltzat jo litezkeen jarduerak egin diren. Beraz, gai judiziala da, eta Arartekoaren esku hartzeko eremutik kanpo dago, Ararteko erakundea sortzen eta arautzen duen otsailaren 27ko 3/1985 Legearen 13. artikuluan ezarritakoari jarraituz.

Arartekoaren ikuspegitik, omenaldi-ekintza horien tratamenduak irizpide guztiz juridiko-penala du. Erakundeentzat sustatzea berezkoa den giza eskubideen

---

<sup>17</sup> 21. artikulua.

1. Bilera baketsu eta armarik gabekoak egiteko eskubidea aitortzen da. Eskubide horren egikaritzak ez du aurretiazko baimenik behar.
2. Bilerak iraganbide publikoetan egiteko edo kaleagerraldiak burutzeko, agintariari alde aurretiko jakinarazpena egin behar zaio, eta hark halakoak debekatu ahal izango ditu, soilik, pertsona eta ondasunen arriskuaz, ordena publikoa asaldatzeko arrazoi oinarritudunak daudenean.

20. artikulua.

1.- Hurrengo eskubideak aitortu eta babesten dira:

- a) Pentsamenduak, ideiak eta iritziak hitzez, idatziz nahiz beste edozein bidetatik askatasunez azaldu eta zabaltzeko

<sup>18</sup> Zigor Kodearen 578. artikulua zigortu egiten du “572. artikulutik 577.eraoetan jasotako delituak edo horiek egiten parte hartu duten pertsonak goستea edo jendaurrean justifikatzea, edota terrorismo-delituetakiko biktimen edo beraien senideen izen ona zikintzea edo horiek gutxietsi edo umiliatzea dakarten ekintzak gauzatzea”.



errespetuaren ikuspegitik, eta balio demokratikoak eta etikoak sustatzekotik, aurrean ditugu biktimez eta euskal gizartearen zati handi batentzat iraingarriak diren ekintzak, biktimek beraiek sarritako salatutako berbiktimizazioa dakartenak eta adiskidetzarentz eta bizikidetzarentz aurrera egitea zailtzen dutenak. Uste dugu presoen gizarteratzeko eskubidea eta presoek behin beren zigorrak betetakoan familiek eta lagunek haiei harrera egiteko dutena bete behar dela *biktimak edo beren senideak mespretxatu edo umiliatu gabe*, lehen aipatutako 4/2008 Legearen 4.b) artikulua xedatzen duen moduan. Ondorioz, botere publikoak zaindu egin behar dute eskubide hori biltzeko eta adierazpen askatasunaren funtsezko eskubidearekin haztatzen dela.

Horrenbestez, Zigor Kodearen 578. artikulua araberako balizko delituzko jarduerak gorabehera, biktimek eta haien senideen eskubideekiko errespetua izateko, omenaldi horiek ez lirake egin beharko Euskadiko herrietako eta hirietako leku publiko eta zentraletan; are gutxiago eraikin publikoak edo ofizialak erabiliz. Edozein kasutan, ekintza horiek ezin dira izan *terrorismoa goratzea, eta terroristen omenaldiak edo haiei sariak publikoki emateko ekitaldiak*.

### 3. Arau- eta gizarte-testuingurua

2020an nabarmendu beharreko egitate esanguratsuen da, terrorismoaren biktimek esparruan, hamarkada bat bete dela Espainiako Estatuan heriotzak eragin zituen ETA talde terroristaren azken atentatutik.

Bestalde, indarkeriak euskal gizartean eragindako hausturak gainditu eta bizikidetzaren alde botere publikoek egin beharreko lanari dagokionez, nabarmendu behar dugu 2020an Konstituzio Auzitegiak babes eman diola [12/2016 Legeari, uztailearen 28koa](#), **Euskal Autonomia Erkidegoan 1978 eta 1999 bitartean izandako motibazio politikoko indarkeria egoeran giza eskubideen urraketak jasan dituzten biktimei errekonozimendua eta erreparazioa ematekoa**.

Hala, [Konstituzio Auzitegiak uztailearen 15eko 83/2020 epaiaren bidez](#), ez zuen ebazpen judizialen beharrik ikusi polizia abusuen biktimek auzitegiak erantzuteko eta aurkeztutako errekurtsioa atzera bota zuen, argudiatuz ez dela eskumen judizialik inbaditzen eta ez direla delituak ikertzen.

Errekurtsio egileek salatu zuten batzorde administratibo baten esku uzten zela (legean aipatutakoa bezalakoa) epaitegiek ordurako aztertutako gaiak ikertzeko aukera, eta horrek eskumen judizialak inbaditzea ekar zezakeela.

Errekurtsio egileek, halaber, defendatu zuten ezinezkoa dela ikerketa judizial batean aztertutako gertaerak ez bestelako gertaera batzuk egiaztatzea. Bidean, argudiatu zuten, biktimek auzitegiak, horrenbestez, errudunak ezartzea ere badakar, eta zehaztapen hori ezin da egin biktimek aitortu eta erreparatzeko helburua duen batzordea batean.

Epaiak ezarri duenez, Eusko Legebiltzarrak onartutako legeak giza eskubideen urraketen biktimak aitortu eta erreparatzea du helburu, aipatutako denbora tartean. Konstituzio Auzitegiaren aburuz, biktimen batzordeak ez ditu gertaerak ikertzen, euskal legeak *"berariaz debekatu zuelako batzordeak berak sakontzea ordaina eragin zuten gertaeretan"*.

Horrez gain, nabarmendu zuen biktimen inguruan hartutako erabakiak administrazio espedienteetatik edo espediente judizialeetatik abiatuz hartzen direla, edo eskatzaileak egiaztatutako beste bide batzuetatik. Horretarako, ondorioztatu zuenez, *"hemen ez dago delitua ekar dezakeen jokabideen ezarpenik eta ikerketarik, batzordearen lanaren helburua ez delako gertaerak ikertu eta finkatzea"*. Goi auzitegiaren aburuz, ez dira ahalmen judizialak inbaditzen, ez baitu uste legearen helburua gertatutakoa argitzea denik, baizik eta biktimak daudela egiaztatzea, nazioarteko parametroak jarraituz, baita biktimen erreparaziorako balizko eskubidea ere.

Araua joan den otsailetik dago indarrean, Eusko Jaurlaritzak onartu ondoren [20/2020 Dekretua](#), [otsailaren 25ekoa](#), **zeinaren bidez garatzen baita motibazio politikoko indarkeria egoeran gertatutako giza eskubideen urraketen biktimen errekonozimendu eta erreparaziorako prozedura**. Dekretuak batzordearen betebeharrak nabarmendu zituen; dagoeneko 300 eskaera baino gehiago hartu dira, eta horiek guztiak aztertu ondoren, kasu bakoitzean biktima izaera aitortzea edo ukatzea proposatuko du. Organo honek administrazio prozedura zehatzaile edo kausa judizialak irekita daudela jakinez gero, orduan espedientea izapidetzea eten egin beharko da, hau da, ezingo da jokatu kasuak auzibidean badaude. Batzordea hainbat esparrutako adituek osatzen dute.

Erreparazio prozesu hau Patxi López lehendakariak onartutako [dekretuarekin](#) hasi zen; 1960. eta 1978. urteen artean erregistratutako kasuak hartzen zituen, diktadura frankistaren amaieran.

Memoria partekatua eta bizikidetzako etorkizuna eraikitzen laguntzen ez duten iskanbilak alde batera utzita, Arartekoak edozein motatako biktimen erreparazioan laguntzen duen botere publikoen ekimen oro babesten du. Erakunde honen aburuz, egitasmo hau lagungarria da Eusko Jaurlaritzaren [2017-2020rako Bizikidetzaren eta Giza Eskubideen Planaren](#) helburuak lortzeko, biktimei dagokienez; hau da:

- Biktima guztiei aitortza eta ordaina emateko prozesuak osatzen laguntzea, eta haiek ere bizikidetzara eraikitzen parte har dezaten sustatzeko.
- Baliabideak eskuragarri jartzea biktimak, lehenik eta behin, artatuak eta aitortuak sentitzeko, eta, bigarrenik, bizikidetzara eta normalizazio arloan arrakasta sozial ororen subjektu partaide sentitzeko.
- Eusko Jaurlaritzaren eskumenen esparruaren barruan biktima guztiei dagozkien egia, justizia eta erreparaziorako eskubideak sustatzea.

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

### 4.1. Elkarte eta fundazioekiko harremanak

Erakundearen ordezkariak ekitaldi, foro eta mintegi ugaritara joan dira 2020an. Bertan, terrorismoaren biktimen eskubideen inguruan eztabaidatu da edo pertsona hauekin lotuta politika publikoek informatu beharreko printzipioak aldarrikatu dira.

Zehazki, Arartekoko langileek [“TERRORISMOAREN BIKTIMEN MUGIMENDUA. Ibilbide baten balantzea”](#) XVIII. Mintegian hartu zuten parte, [Fernando Buesa fundazioak](#) antolatutakoa; Gasteizko Europa Jauregian egin zen azaroaren 12an eta 13an. Hitzordua *online* egin zen, eta bertan terrorismoaren biktimen elkarteek egin duten ibilbidearen balantzea egin zen, baita etorkizunerako izango duten rol protagonistarena ere, memoria eta egia eraikitzen.

### 4.2. Administrazio publikoekiko harremanak

Arartekoak eta bere lantaldeak hainbat harreman izan dituzte bai [Eusko Jaurlaritzako Giza Eskubide, Bizikidetzeta eta Lankidetzaren Idazkaritza Nagusiarekin](#), bai [Eusko Jaurlaritzako Biktima eta Giza Eskubideen Zuzendaritzarekin](#), bizikidetzari eta biktimen eskubideei lotutako gaiak jorrazteko.

Horrez gain, Arartekoaren ordezkariak terrorismo taldeen biktimen oroimenez antolatutako hainbat ekitaldi instituzionaletan parte hartu dute; tarteka *streaming* bidez egin behar izan dira, pandemia egoera dela medio. Besteak beste, **Memoriaren Egunean** izan ziren, Memoriaren, Bizikidetzaren eta Giza Eskubideen [GOGORA](#) Institutuak antolatutakoa azaroaren 10ean Bilbon, [“ATZERA BEGIRATU AURRERA JARRAITZEKO”](#) lemapean; bertan, memoriaren potentzial pedagogikoaren balioa nabarmendu zen, bizikidetzeta kontziliatua eraikitze aldera.

### 4.3 Nazioarteko harremanak

- Alde batetik, Arartekoaren bulegoko terrorismo taldeen biktima eta justizia ataleko arduradunak parte hartze aktiboa izan du, justizia errestauratiboan aditua den aldetik urte osoan zehar, hilean behin, estremismo biolentoari buruzko adituen lantaldeko kide gisa ([Violent Extremism-Working Group, VE-WG](#)), [European Forum for Restorative Justice \(EFRJ\)](#) erakundearen; jardunbide on eta ezagutzak partekatu ditu Eskandinaviako, Frantziako, Erresuma Batuko, Estatu Batuetako, Pakistango eta Nepalgo adituekin, besteak beste
- Bestalde, aurten [European Union Agency for Fundamental Rights \(FRA\)](#), hau da, Europar Batasuneko Oinarrizko Eskubideen Agentzia erakundearekin izandako lankidetzeta nabarmendu behar da. Terrorismo taldeen biktima eta justizia atala, Arartekoaren Europako eta nazioarteko gaien bulegoarekin batera, modu estuan aritu da lankidetzan FRA erakundearekin (*Fundamental Rights*

*Agency*), eta Arartekoaren esperientziaren informazioa teknikoa eta Espainiako egoeraren inguruko txostenak eman dizkio, **Terrorismoari buruzko Zuzentarauaren inpaktua** aztertzen ari den azterlan baten esparruan ([2017/541 Zuzentaria \(EB\)](#), [terrorismoaren aurkako borrokari buruzkoa](#)), **oinarrizko askatasun eta eskubideei dagokienez**, diskriminaziorik eza barne, Europako Batzordearen txosten baten parte gisa. FRArekin izandako lankidetzari amaiera emateko, proiektuaren arduradunak eta bi kolaboratzailek elkarrizketa sakona egin zioten arartekoari, hiru orduz. Gure txostenak eta elkarrizketa azterlanean jaso dituzte FRAREN arduradunek eta kolaborazio horrek aipatutako proiektuan duen garrantzia nabarmendu dute, baita etorkizunerako kolaborazioetara begira ere. Arartekoa eragile gako gisa jo da Europan gai honetan eta justizia errestituatiboaren esparruan.

## 5. Herritarren eskubideen egoeraren balorazioa

Lehenik eta behin, arartekoak azpimarratu nahi du, berriz ere, 2020. urtean ez dela gertatu bizitza, askatasun eta norberaren segurtasunerako eskubidea urratu duen talde terroristen ekintzarik.

### 5.1. Memoria eta egitarako eskubidea

Arartekoaren erakundearen funtsezko helburuetako bat da **bakearen kulturari** eta indarkeriaren erabilerari zilegitasuna kentzeari ekarpena egitea. Azken finean, helburua da gertutasuna azaltzea eta entzutea hainbestetan ahaztu ditugun terrorismoaren biktimei, haien eskubideak babesten laguntzen duten hainbat jarduketaren bidez.

Arartekoaren aburuz, talde terroristen biktimek, maila indibidualean zein elkarteetan bilduta, merezi dute gure komunitateak azken hamarkadetan pairatu duen indarkeria terroristaren inguruko memoria partekatua eraikitzeke lehen mailako protagonista izatea. Euskadin pairatutako indarkeria garaiko telebista serieak, liburuak eta kultura adierazpenak ugaritzen ari diren garai honetan, ezinbestekoa da memoria eraikitzea, hain justu ere, biktimen testigantzen bitartez, terrorismoaren amaiera biktimen eskubideekin errespetuzkoa izan dadin eta bizikidetzara etorkizunak berma dezan berriz ez gertatzeko eskubidea.

Banakako biktimen zein terrorismoaren biktimen elkarteetan ustez, memoria horrek aurrera egin dezan adostasunez definitutako egia komunerantz, botere publikoek etorkizuneko belaunaldiarekin batera egin behar dute lan terrorismoari zilegitasuna kentzen, indarkeria terrorista saihesteko eta memorian heziz, elkarteek eurek egiaztatu baitute gazteen sektore zabal askok ezjakintasun handia eta interes txikia dutela bizitako indarkeria garaiari eta horrek populazioaren sektore zabaletan eragindako ondorioei dagokienez.

Honako hau azpimarratu zuen [Euskadin terrorismoaren biktimei erakundeek emandako arreta](#) Eusko Legebiltzarrentzat Arartekoak egindako txosten bereziak: *“Etorkizuneko biktimizazioak ekiditeko biktimek duten eskubideak eskatzen du herritarrak gorroto eta beldurrik gabe heztea, balio demokratikoak etengabe babesteko konpromisoa hartzea, eta helburu pertsonalak zein politikoak lortzeko bitarteko demokratiko eta baketsuak erabiltzea, horrela bermatuko baita askatasunezko eta justiziazko bizikidetasuna”.*

Memoriaren eta egiaren aldeko lanari dagokionez, erakunde honen aburuz oso garrantzitsua da [Biktimen Partaidetzarako Euskal Kontseiluak](#) egiten duen lana egia eta memoria politiketarako adostasuna lortzeko; bidenabar, zenbait erakunde garatutako lana ere azpimarratu behar da, esaterako Memoriaren, Bizikidetzaren eta Giza Eskubideen [GOGORA Institutuak](#) edo [Terrorismoaren Biktimen Oroimenerako Zentroak](#).

Horren haritik, Gogora institutuaren [memoriaren plaza](#) bezalako egitasmoek oinarritzko ekarpenak egiten dituzte biktimen sufrimenduaren kontakizunari dagokionez, egiari ekarpena egiten baitzaio, baita [Terrorismoaren Biktimen Oroimenerako Zentroaren](#) hainbat argitalpenek ere; horien artean nabarmendu nahi dugu 2020an “Mina eta oroimena” komikia plazaratu dela, [Fernando Buesa fundazioarekin](#) batera; lan horretan ETA, Grapo, jihadismo eta eskuin muturreko taldeen eta talde parapolizialen jardunak kolpatutako bederatzi pertsonen testigantzak jaso dira. Helburu nagusia, dagoeneko azaldu dugunarekin bat etorri, gazteen artean terrorismoaren inguruko eztabaida sustatzea eta horren ondorioak azaltzea da, balio bakezale eta zibikoak bereganatzea zein garrantzitsua den helarazte aldera. Horrez gain, sustatzaileek azaldu dute lana Euskadiko institutu guztietara bidaliko dela.

Azkenik, arartekoaren ustez kezagarria da bizikidetzan emaitza horren positiboak eragiten dituzten programak, esaterako [Adi Adian hezkuntza modulua](#), zeinetan mota guztietako indarkeriaren biktimak ikasgeletara joaten diren haien lekukotza azaltzera, bada hamarkada batean soilik euskal institutuen %12n garatu direla, Eusko Jaurlaritzako Berdintasun, Justizia eta Gizarte Politiketako sailburuak 2020an eskainitako datuen arabera, Legebiltzarreko galdera bati erantzunez. Atentaturik gabe hamar urte joan diren honetan, eta, zorionez, horrelakorik pairatu ez duten edo gogoratzen ez duten belaunaldiak tartean direla, ezinbestekoa da horrelako programak ikasgeletan garatzea, Euskadin memoria kolektiboa eraikitzeko, etorkizuneko belaunaldiei memoria partekatuarekin eta bakean bititza bermatuko diena.

## 5.2. Justizia eta erreparazioarako eskubidea

**Justiziarako eskubideari** dagokionez, gogorarazi beharra dago biktimen elkarteek etengabe planteatu dutela urte hauetan argitu gabe dauden ETArek hirurehun hilketa baino gehiago argitzeko aldarria. Zentzu berean, Auzitegi Nazionaleko Fiskaltzak, [Terrorismoaren Biktimen Fundazioak](#)

**Erreparazioa** justiziarari estu lotutako kontzeptu bat da, baina ezberdina da. Terrorismoaren biktimek, hain zuzen, lehenik eta behin behar dute justizia egitea, zentzu formalean, horrelako ekintza zitalak egiten, antolatzen edo sustatzen dituztenak zigortzea, zuzenbide estatu honek funtzionatzea, alegia. Dena den, erreparazioa kontzeptu zabalagoa da, ahal den neurrian barruan hartuko dituen sortutako min handi hori arintzea, baita delitua preskribatuta dagoenean edo biktimen zerrendak ezezagunak direnean ere.

Biktimek behar ezberdinak dituzte, baina elementu komunak ere badaude. Biktimek nahi dute biktima izaera ez dadila izan beren nortasunaren betiko ezaugarri bat, besterik ez, egoera hori gainditu ahal izatea eta haiei gertatutakoari esanahia aldatzea. Horretarako, banakako biktimak eta elkarteak interesik gabe aritzen dira lanean, haiei gertatutakoa etorkizunean beste batzuei gerta ez dakien. Mendekuaren aurrean, eskuzabaltasunez eraldatzen dute beren bizipena, gizarte hobea bat eraikitzeko funtsezko aktibo sozial moduan.

Bestalde, jakinda biktima bakoitzak bere beharrak dituela, Arartekoak uste du botere publikoek ekimenak sustatu behar dituztela, beste herrialde batzuetako trantsizio-justiziararen eta justizia erreparazioaren esperientzietan inspiratuta egon daitezkeenak, edo gure ingurukoak, hala nahi duten biktimek eskuragarri izateko beren biktimen erreparazio moral edo zuzeneko, modu erreparatiboan, baldin eta prozesu horiek bideratzen badira biktimen beharretatik abiatuta eta erakunde publikoen babesa duten profesionalek lagunduta, prozesu guztia beti izan dadin biktimen eskubideen mesederako.

Ekimen horiekin guztiekin batera, ondorio logiko bat lortu beharko litzateke: biktimen askotariko beharrei, memoriari eta egiari erreparatuz ikuspegi zabal batetik lan egiten bada, etorkizunean lortu beharko litzateke ez errepikatzeke bermearen azken helburua betetzea, inoiz gehiago egon ez daitezen terrorismoaren biktimak, eta inoiz prozesu hori bakarrik jasan behar izan ez dezaten, eta, askotan, berriz biktimizatu ez ditzagun, botere publikoen ekintza okerraren edo ekintza ezaren ondorioz.

# IV.

atala

Arartekoaren

## beste tresna batzuk

administrazio ona izateko eskubidea sustetzeko





## IV. atala

# Arartekoaren beste tresna batzuk administrazio ona izateko eskubidea sustatzeko

Herritarrek beren eskubideak urratu direlakoan edo indarreko legea bete ez delakoan administrazio publikoen aurka aurkezten dituzten kexen gainean ebaztea da Arartekoaren oinarritzko eginkizunetako bat.

Bere funtzio adierazgarria hori izanik, Ararteko erakundeak administrazioaren kontrol eta orientazio jarduera proaktibo ugari burutzen ditu asmo orokorreko beste tresna batzuen bidez. Horien helburuak administrazioaren jardueran praktika onak edo aldaketak proposatzea, esparru jakin bateko herritarren eskubideen betetzeari buruzko ikerketa eta eztabaida sustatzea edo horien hedapena bultzatzea dira.

Kapitulu honetan 2020. urtean zehar bideratutako jardueren emaitzaren laburpena gaineratu dugu eta Arartekoaren web orrira bidaltzen ditugu horien inguruko informazio zehatzagoa nahi dituztenak.

1. Txosten bereziak eta azterlanak
2. Gomendio orokorrak
3. Ikerketa bekak
4. Udako ikastaroa
5. Arartekoaren argitalpenak
6. Aldizkari digitala

## 1. Txosten bereziak eta azterlanak

### 1.1. 2020an bidean zen diskriminazioari eta politika publikoei buruzko txosten berezia

Joan den urtean, aurrera egin zen diskriminazioari eta politika publikoei buruzko txosten berezia egiteko prozesuan. Haren xede nagusia da esparru kontzeptual eta juridiko bat ezartzea, baita euskal administrazio publikoentzako zenbait jarduketa proposamen egitea ere.

Horretarako, txostenak diskriminazioaren aurka borrokatzeko araudia, jurisprudentzia eta nazioarteko erakundeen gomendioak jasoko ditu; diskriminazioaren aurkako zuzenbidearen eta diskriminazioaren aurkako Espainiako Estatuaren politiken zenbait alderdi gatazkatsu identifikatuko ditu Estatuaren eta autonomia erkidegoen arteko eskumen banaketa aintzat hartuta; Europako, Estatuko eta EAEko esparruetan dauden jardunbide egoki batzuk aztertuko ditu; eta gomendioak egingo ditu diskriminazioaren aurkako politika publikoak diseinatzeko, abian jartzeko eta ebaluatzeko.

Aurreikusi da txosten hori amaituta egongo dela 2021ko lehen seihilekoaren amaierarako.

### 1.2. 2020an bidean ziren txostenak

#### 1.2.1. *EAEko familiaren laguntzarik gabeko atzerriko gazteen egoeraren, beharren eta arretaren analisia*

Familiaren laguntzarik gabeko atzerriko gazteen fenomenoaz azpimarratzekoa ez den arren, kopurutan, migrazio fluxu osoen barruan, berekin dakartza gai eta bereizgarri kualitatibo jakin batzuk, eta garrantzitsua da erakundeek kolektibo horri ematen dioten erantzuna, haien gizarterako ezinbesteko gai gisa eta haien emantzipazio sozialeko prozesuak sustatzeko.

Premisa horiek abiapuntutzat hartuta, Arartekoaren erakundeak azterketa monografiko bat hasi du, ikuspegi integraletik aztertu ahal izateko gazte horien beharrak eta ongizatearen euskal sistemak orokorrean ematen dizkien erantzunak, eta gazte horiekin esku hartzeko jardunbide egokiak detektatzeko, ahalik eta diagnostiko zehatzena egin ahal izan dadin, neurri egokienak aukeratzeko eta, ondorioz, euskal administrazio eskudunei gomendioak egiteko.

Aurreikusi da azterlan hori amaituta egongo dela 2021ko lehen hiruhilekoan.

### **1.2.2. Administrazio elektronikoi eta herritarren eskubideei buruzko azterlana**

Azterlan horrek barruan hartuko luke analisi juridiko eta teknologiko bat, Herri Administrazioen Administrazio Prozedura Erkideari buruzko urriaren 1eko 39/2015 Legean jasotako legelariaren proposamenaren ingurukoa, baita euskal administrazioek ezarritako neurrien eta alor horretan jarritako kexen bidez Arartekoak bildutako esperientzia ere. Lanak aukera emango du korpus teoriko bat izateko, euskal administrazioek herritarrekin harremana izateko erabilitako praktikak erreparatzeko, bai formatu elektronikoi izandakoak bai formatu ez-elektronikoan izandakoak ere, euskal administrazio publikoei egindako gomendioekin bukatzeko.

Hori egitean, aztertu egingo dira hala egungo arauzko esparruak irekitzen dituen aukerak nola administrazioarekiko harreman digitalak egiaz artikulatzeko modua; gainera, jakinarazpen elektronikoen zeregina eta praktikan azaltzen diren arazoak ere aztertuko dira. Halaber, analizatu egingo da arrakala digitalak zein neurritan eragiten dien zenbait kolektibori edo pertsonari beren eskubideak erabiltzean eta, azkenik, digitalizazio prozesuek herritarrekiko harremanak deshumanizatu egiten dituzten ala ez eta nola indartu herritarrekiko enpatia, birtuala bezalako ingurumari inbertsonalizatu batean, bereziki COVID-19aren pandemiaren garaian, administrazioaren harremanak bitarteko elektronikoietan oinarritu baitira orduan. Aurreikusitako azterlan hori amaituta egongo dela 2021ko lehen hiruhilekoan.

### **1.2.3. COVID-19ak EAEko adinekoen egoitzetan izan duen eraginaren inguruko txostena**

COVID-19ak oso eragin handia izan du EAEko adinekoen egoitzetan, Espainiako Estatuko eta munduko gainerako adinekoen egoitzetan bezala. COVID-19ak egoitzetan izan duen eragina aztertzeko eta egoiliarren osasuna eta eskubideak zaintzeko neurri eraginkorrenak zeintzuk izan diren baloratzeko, Arartekoak egokitzat jo du egoera horien inguruko azterlan monografiko bat egitea.

Azterlanak helburu nagusitzat jotzen du aztertzea gaixotasunak zein intzidentzia izan duen Euskadiko egoitzetan 2020ko martxoaren eta azaroaren artean, egoitza bakoitzaren informazioa eta egoiliarren arriskua handitu dezaketen banakako faktoreak biltzea, eta egoitzetako zuzendariak hartutako prebentzio neurriei eta izandako zailtasunei buruz egindako balorazioa txertatzea. Halaber, gure inguruko beste herrialde batzuetan hartutako neurriak aztertuko dira, baita adinekoen egoitzetan epidemiari eusteko eta hari heltzeko eraginkorrak izan diren jardunbide egokiak ere.

Informazio kuantitatiboa biltzearen eta aztertzearen emaitzak aditu talde batek aztertuko ditu, eta, gainera, egoitzetan COVID-19a prebenitzeko eta jorratzeko neurri eraginkorragoen inguruan eztabaidatuko du eta proposamenak egingo ditu euskal administrazioei Arartekoak gomendioak egin diezazkien.

Aurreikusitako azterlan hori amaituta egongo dela 2021ko lehen seihilekoan.

## 2. Gomendio orokorrak

### 2.1. **Arartekoaren 2/2019 Gomendio orokorra, 2020ko urtarrilaren 23koa. Euskal Autonomia Erkidegoko ibaietan baimendu gabeko isurketa kutsatzaileak ikuskatzeko eta kontrolatzeko protokoloak hobetzeko proposamenekin.**

EAEko ibaietan 2018an izandako isurketa kutsatzaileen gertakari zehatzengatik aurkeztutako salaketa batzuen harira bideratutako izapidea aztertu du Arartekoak.

Euskal Autonomia Erkidegoan baimentzen ez diren isurketen kasuetan jarraituriko ikuskapen- eta kontrol-lanak bilakaera positiboa islatzen du abiarazitako isurketen inguruko zehapen-espedienteen kopuruari dagokionez (adibidez, URA Agentziaren datuen arabera, 2019. urtean, 129 espediente abiarazi ziren; 2017ko 43 espedienteak baino hiru aldiz gehiago). Era berean, Arartekoaren ebazpenak URAK kutsadura puntualari dagokionez jasaten diren gorabeheren harira zabaltzen duen ingurumen-informazioaren gorakada islatzen du.

Arartekoaren gomendio orokor horrek hobekuntza-proposamenei buruzko oinarri-dokumentu bat izatea erraztu nahi du, ondoren hausnarketa bateratua egiteko EAEko isurketen ingurumen-kontrolerako erakunde eskudunen eta natura-ingurunearen babesean laguntzaile gisa esku hartzen duten elkarte ekologisten artean.

Ebazpen honen helburu nagusia ingurumen-salutzailearen zeregina sustatzea eta kolaboratzaile gisa administrazio onaren betebeharrak ezartzea da, ingurumen-araudia behar bezala betetzen dela bermatzeko.

Bestalde, dokumentuan interesekotzat jo da zehatzeko ahalmena, ingurumen-kalteak ordaintzeko eskatzeko ahalmena baliatzeari dagokionez zenbait betebeharrak eta akzio penala egikaritzen dela bermatzeko betebeharrak jasotzea.

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

Arartekoak kexa asko jaso ditu hainbat atzerritarrek nekez bete dezaketelako euskal herri administrazioek (batez ere Lanbidek eta udal batzuek) kudeatzen dituzten prestazio ekonomikoak eskatzean jartzen zaien baldintza bat: hain zuzen, jatorrizko herrialdean ondasunik ez dutela egiaztatzen duen ziurtagiria aurkeztea. Hori egitea oso zaila edo ezinezkoa da kasu batzuetan.

Eskakizun hori arrazoi honetan oinarritzen da: gizartean, zalantzan jartzen da etorkinek beren jatorrizko herrialdeetan ondasun higiezinak eta baliabide ekonomikoak izango ote dituzten, eta, hala ere, euskal administrazio publikoei laguntza ekonomikoak eskatzen dizkieten. Uste horrek ez du inolako oinarririk orain eskura dauden migrazio-mugimenduez dauden informazioaren eta azterlanen argitan, ezta ere logikazko edo arrazoizko irizpideen arabera.

Gomendio horretan, Arartekoak ezarri beharreko esparru juridikoa aztertu du eta ondorioztatu du araudian aurreikusita dagoela prestazio ekonomikoak eskatzen dituzten pertsona guztien ondasun eta baliabide ekonomikoak zenbatzea, baliabide ekonomiko nahikorik ez izatearen eskakizuna betetzen den argitzeko. Hala ere, araudi horretan ez da ezartzen zer agiri zehatz aurkeztu behar den horretarako.

Gogoeta eta ondorio horiek orain indarraldi luzeagoa dute, SARS-COVID 19 koronabirusaren hedapenak sortu duen osasun-krisiko egoera honetan, horrek areagotu egin baititu jatorrizko herrialdeetan agiriak eskatu eta lortzeko arazoak.

### **2.3. Arartekoaren 2/2020 Gomendio orokorra, 2020ko ekainaren 5koa. Itxialdian etxegabeak artatzen egin dituzten ahaleginak egiten jarraitu behar dute euskal administrazio publikoek.**

Arartekoak euskal administrazio publikoei eskatu die jarrai dezatela itxialdian egin dituzten ahaleginak egiten, eta kalean bizi direnek aurrerantzean ere ostatu egokia eta gizarte-arreta izan ditzatela.

Gomendio orokor horretan, Arartekoak gogora ekarri ditu *Etxegabeentzako Euskal Estrategian (2018-2021)* onartutako konpromisoak eta jasotako gidalerroak. Estrategia hori Eusko Legebiltzarraren agindu bat betetzeko prestatu zen.

Gomendio horren bidez bat egin du beste orientabide batzuekin, adibidez,, Nazio Batuetako Kontalari Bereziak **etxebizitza egokia izateko eskubideaz** egin duenarekin, zeinak, besteak beste, gomendatzen baitu etxegabeei pandemiaren aurretik eta ondoren berma diezaietela ostatua.

Arartekoak, azkenik, COVID-19aren ondoko gizarteaz hausnartu du, eta estatu sozial eta zuzenbidezkoan talde batzuek pairatzen duten gizarte-desberdintasunaren eta zaugarritasunaren kontra borrokatzeko dagoen betebeharrak. Duintasunerako eta gizarte-ongizaterako eskubideak aipatu ditu gizarte-jomuga gisa, beharrezko osagaiak baitira gizarte zuzenagoa eta solidarioagoa lortzeko.

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

Arartekoak arazo larri bat aztertu du gomendio orokor batean, gizartean baztertuta eta kalteberatasun egoeran dauden pertsonen eta familien eragiten diona.

Pertsona horiek prestazio ekonomikoak eskatzen dituzte beren udaleko gizarte-zerbitzuetan, baina haietan adierazten zaie gizarte-larrialdietarako laguntzak (GLL) ukatu egingo zaizkiela, diru-sarrerak bermatzeko errenta (DSBE) eta etxebizitzarako prestazio osagarria (EPO) jasotzeko baldintzak betetzen dituztelako, kontuan hartu gabe prestazio horiek kudeatzen dituen erakundeak, hau da, Lanbidek prestazioak eten edo iraungi dituen. Halaber, dirudienek, ez dira kontuan hartzen ez etenduren iraupena, ez DSBE eskaerei ezarritako epean ez erantzutea, ezta ere prestazioa eten edo iraungitzeari buruzko errekurtsoa ebatzi gabe egotea ere.

Arartekoak egiaztatu zuenez, pertsonen erantzun desberdinak jasotzen zituzten bizi ziren udalerriaren arabera.

Dokumentuaren bukaeran, Arartekoak euskal udalei gomendatu die GLL eskaerak izapidetzen dituztenean, banan-banan egiaztatu dezatela ea beharizan-egoera benetakoa eta premiazkoa den eta ea laguntza horiek egokiak diren egoera horri aurre egiteko, adingabearen interes gorena aintzat hartuta.

Orobat, eskatu die GLL eskaerak balioestean ez dezatela aintzat hartu DSBEaren etetea edo iraungitzea, ezta EPOaren iraungitzea ere.

Era berean, Arartekoak berriro adierazi du koordinazio erraz, azkar eta eraginkorra behar dela udaletako gizarte-zerbitzuen eta Lanbideren artean, pertsonen arreta integratu eta sektore artekoa eman diezaieten beren gizarte-bazterketako ibilbidean.

#### **2.5. Arartekoaren 4/2020 Gomendio orokorra, 2020ko azaroaren 5koa. Herritarrenganako arreta indartzeko beharra, administrazio publikoekiko harremanetan dituzten eskubideak baliatzean kalteak saihesteko eta bazterkeria digitalaren kontra borrokatzeko neurriak hartzeko beharra, larrialdi egoeretan, COVID-19aren pandemiaren ondoriozko egoeretan, besteak beste.**

COVID-19aren pandemiaren ondoriozko osasun larrialdi egoera ezarri ondoren, administrazioaren instalazioak fisikoki ixtea erabaki zuten euskal administrazio gehienek, baita funtsezkotzat jo ez ziren zerbitzuak ere; hala, herritarrekin harremanetan jartzeko moduak telefono bidez edo modu telematikotara mugatu ziren.

Arartekoak ebaluatu nahi izan du herritarrei zuzendutako arreta eta arreta telematikoaren zein alderdik izan dituzten gabezia gehien hilabete hauetan, eta zein izango liratekeen epe laburrean eskusiboki egoera hobetzeko planteatu daitezkeen neurri zuzentzaileak.

Horren haritik, Arartekoak berariazko deia egin die euskal administrazio publiko guztiei beharrezko neurriak indartu ditzaten telefono bidezko arretak eta arreta presentzialak (ez soilik telematikoak) modu egokian funtziona dezaten herritarrei eman behar zaien arreta emateko.

Horregatik, Arartekoak **Gomendio orokor** hau igorri die euskal administrazio publikoei, neurri hauei lotutako haien ahalegina indartzen jarrai dezaten:

1. Herritarrei arreta presentziala zein oinarrizko zerbitzutan eman behar zaien definitzea, agerraldien, larrialdi egoeren edo itxialdien aurrean.
2. Gaur egun herritarrei arreta ematen lan egiten duten pertsona kopurua indartzea.
3. Informazio publikora eta orientazio egokira sarbidea izatea bermatzea, zerbitzu publikoek gozatu eta eskubideak eraginkortasunez baliatzea ahalbidetzeko.
4. Herritarrei baliabide telematikoak erabiltzeko laguntza ematea bermatzea, Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen Legean aurreikusitako inguruabarretan.
5. Aldez aurretik hitzordua eskatu beharrik gabe erregistroetan agiriak aurkezteko aukera erraztea.
6. Aurretiazko hitzordu eskaera hainbat kanalen bitartez kudeatu ahal izatea.
7. Arrakala digitalak erasandako pertsonentzat baliabide teknologiko egokien hornidura bultzatzea.

## **2.6. Arartekoaren 6/2020 Gomendio orokorra, 2020ko abenduaren 14koa. Udalek beren udalerrietako presoak udal-errolan mantentzeko betebeharra.**

Arartekoak hainbat kexa jaso ditu, banakakoak eta espetxe-eremuko hirugarren sektoreko erakundeak. Kexa horien arazoia da presoek eta preso ohiek zailtasunak dituztela eskura ditzaketen prestazio eta zerbitzu publikoak eskuratzeko.

Erakunde honek ikusten du, sarritan, eskuratzeko zailtasun horien azpian dagoen elementua dela ez daudela errolatuta beren udalerrietan edo, hala badagokio, espetxean bertan.

2015ean ezarri zen arau-aurreikuspena, presoak erroldatzeko kasu berezi gisa. Hala ere, ikusi da arauketa hori ezezaguna dela.

Espetxean hainbat urte ematen dituzten presoek, familia- eta gizarte- edo komunitate-loturak galtzeaz gain, horietako askok jatorrizko udal-errolda galdu ohi dute, nahiz eta beren espetxe-bilakaera positiboa dela-eta erdi-askatasuneko neurriak eskuratu ahal dituzten.

Bestalde, espetxean erroldatuta egoteko aukera presoek duten eskubidea da, zentroa dagoen udalerrian sartzeko prozesuak abiarazi ahal izateko, beren jatorrizko udalerrian loturak galdu dituztenen eta erroldarik ez dutenen kasuan.

Hori dela eta, beste alderdi batzuen artean, Arartekoak honako hau gomendatu die euskal udalei:

- Beren udalerriko presoek erroldatzeak mantentzea preso horiek espetxean dauden bitartean.
- Baja legez erabaki badaiteke, espetxeko gizarte-zerbitzuei jakinaraztea, presoak espetxea dagoen udal-erroldan eman dezan izena eta, horrela, udal-erroldan antzintasuna gal ez dadin.
- Protokolo bat egin dezatela udal-arloek nola jokatu behar duten jakiteko, baldin eta bertako bizilagun bat espetxe-zigorra betetzen ari denaren berri dutenean, eta gizarte-zerbitzuek bazterketa-arriskuan dauden pertsonentzat esku hartzea aurreikusten bada.

### 3. Ikerketa bekak

Ararteko erakundeak hainbat urtez iragarri izan ditu [ikerketa-bekak](#) giza eskubideen arloan. Horrela, bere eginkizunekin bat etorriz, diziplina arteko ikerlana bultzatu nahi izan du giza eskubideen arloan, gure autonomia erkidegoaren lurralde esparruan. Beka horien helburua da giza eskubideak Euskadin zenbateraino ezartzen diren ikertzea, egoerarik txarrean dauden gizarte-taldeetako bati dagokionez.

#### 3.1. EAEko errefuxiatuei buruzko Arartekoaren ikerketa-beka

Arartekoa etengabe kezkatzen da errefuxiatuen egoeratik eta haiei harrera humanitarioa egiteagatik. Gatazka belikoetatik eta jazarpenetik ihes egiten duten pertsonetikiko elkartasuna ezinbesteko duintasun- eta kohesio-elementua da gizarte zuzen eta solidarioa eraikitzeke orduan.

Nazioarteko itun eta hitzarmenetatik eta zuzenbide humanitarioko nazioarteko arauditik eratorritako konpromiso eta betebeharrak juridikoak nahitaez bete behar dira, arriskuan baitaude justizia, giza eskubideak errespetatzea, horien izaera unibertsala,



gizarte zibilizatu, anitz eta solidarioaren euskarria. Ararteko zeharo ziur dago horiek defendatu eta sustatu behar direla, hutsik egin gabe, lehentasunez eta premiaz.

Horregatik, gizarteko talde kalteberenen giza eskubideak Euskadin nola ezartzen diren ikertzeko bekaren esparruan, Hautapen Batzordeak (Arartekoko eta Euskal Herriko Unibertsitateko ordezkariak osatutakoa) interesgarritzat jo zuen EAEn errefuxiatutako pertsonen egoerarekin lotutako proiektua, Sofía Lucas, Simona Sobotovicova eta Casilda Zarauz ikerlariek aurkeztutakoa, eta proiektu horri esleitu zion beka, 2017an.

Horren bidez aztertu nahi zen Euskal Autonomia Erkidegoak zer zeregin betetzen duen egungo esparru juridikoan nazioarteko babesa eskatzen duten pertsonak hartzean eta babestean, legez zer eskumen eman dizkioten, zer politika publiko garatu diren eta ea politika horiek betetzen dituzten errefuxiatuak hartzeko nazioarteko zuzenbideko baldintzen estandarrak; euskal administrazio publikoek zer-nolako laguntza ematen dioten harrera-sistema orokorrari; zeintzuk diren agian gertatzen ari diren edo gomendagarriak izan litezkeen esperientziak eta jarduera egokiak, gizarte zibilak bultzaturiko elkartasun-ekimenak berariaz aipatuz.

Argitaratutako ikerketan 31 ondorio atera dira eta errefuxiatuen egoera hobetzeko hainbat proposamen egin dira, horietatik 9 euskal administrazioei. Horien artean, aipagarriak dira sarbidea izatea osasun-sistemara, etxebizitzara, lan-merkatara, prestakuntza-baliabideetara eta hizkuntzaren ikaskuntzara; prestazio ekonomikoak jasotzeko baldintzak malgutzeko beharra; erakundeen eta gizarte-erakundeen arteko koordinazioa hobetzea; eta harreraren kontzeptua legerian garatzeko aukeraz hausnartzea.

### **3.2. Sexu-esplotaziorako pertsonen salerosketari buruzko Arartekoaren ikerketa-beka**

Pertsonen salerosketak hedadura kezkagarria du mundu osoan, doilorkeria lazgarrietako bat da, gizakia objektu bihurtzen baitu, merkantzia hutsa.

Zehazkiago, legez kontrako merkataritza horren alderdirik ankerrenetako bat pertsonak, batez ere emakumeak eta neskatoak –horiek baitira biktima nagusiak- sexu-esplotaziorako salerostea da. Munduan emakumeen eta gizonen artean oraindik bizirik dirauen desberdintasun unibertsal eta estrukturalaren adierazgarri bereziki zitala da, zalantza barik.

Europako Batzordeak 2018. urtearen amaieran argitaratu zuen bere bigarren txostena, European pertsonen salerosketaren kontra borrokatzen eta biktimak babesten egin den aurrerapenaz. Bertan adierazi zuenez, salerosketaren 20.532 biktima erregistratu dira Europar Batasunean, eta horietatik %56, hau da, 11.000tik gora, sexu-esplotaziorako ziren.

Euskadin ere gertatzen da fenomeno hori, nahiz eta oso datu mugatuak dauden, ez oso adierazgarriak. Horregatik guztiagatik, Euskadin gizarte-talde bereziki kalteberen giza eskubideak zenbateraino ezartzen diren jakiteko asmoz Arartekoak

ematen duen ikerketa-bekaren esparruan, Hautaketa Batzordeari (Arartekoko eta Euskal Herriko Unibertsitateko ordezkariak osatua) interesgarria iruditu zitzaion Euskal Autonomia Erkidegoan pertsonak sexu-esplotaziorako salerosteari buruzko ikerlana egitea, Izaskun Orbegozo Oronoz ikerlariak aurkeztutakoa.

Azterlanean jasota daude EAEn pertsonak sexu-esplotaziorako salerostearen egoera, hori prebenitzeko, antzemateko eta biktimak babesteko politika publikoak, erakundeen, gizartearen eta elkarten programak. Horrela, 24 ondorio atera dira gai hauen gainean: fenomeno horren ezaugarriak, daturik eta informaziorik ez izatearen arazoa, delitua esestea, baita ere erakundeek biktimen beharrei ematen dizkieten erantzunak.

26 proposamen ere egin dira, sexu-esplotaziorako salerosi dituzten biktimen egoera hobetzeko; besteak beste, azpimarragarriak dira honako hauei dagozkienak: legezko babesa, poliziaren ikerketa eta zigortzeko prozedura, eta eragile publiko nahiz pribatuen arteko koordinazioa hobetzea.

Garrantzitsua da pertsonak salerosten diren egoerak antzematea; horrez gain, ikuspegi kritikotik aztertu behar dira delitua esestearekin lotuta dauden neurrietako batzuk, eta biktimak eraginkortasunez eta iraunkortasunez babestu behar dira. Horregatik, Arartekoaren iritziz, sakon hausnartu behar dira, nahitaez, gaur egungo erantzunak taxutzen dituzten osagaietako batzuk.

#### 4. Arartekoaren udako ikastaroa: *"Nahi gabeko bakardadea. Politika publikoen ereduak eta herritarren konpromisua"*



EHUren XXXIX. edizioko uda ikastaroen barruan, Arartekoak ikastaro bat antolatu zuen irailaren 23an eta 24an, Donostiako Carlos Santamaría zentroan, izenburu honekin: *"Nahi gabeko bakardadea. Politika publikoen ereduak eta herritarren konpromisua"*.

Gure gizartearen zahartzen ari da; jaiotza-tasa zeharo jaitsiz doa; familia-nukleoak geroz eta txikiagoak direla egiaztatzen duen gizartean bizi gara; mugikortasuna geroz eta handiagoa da eta bizilekuan luzaroan errotzea ere galduz doa. Horren

guztiaren ondorioz, egungo bizi-ohiturekin batera, pertsonok laguntza- eta urgazpen-sare bat izateko zailtasun handiagoak ditugu egungo gizartean. Gure gizartea eta familia-ereduak errotik aldatu dira azken hamarkadetan, eta, horrekin batera, bai zaintza-modu tradizionalak ere. Badira, gainera, migrazio-fluxuetatik eratortzen diren "kulturarteko" beste elementu batzuk, erkidego-sarerik ez egotea eragin dezaketenak. Horren ondorioz, bakardadean bizitzea geroz eta nabarmenagoa da gure gizartean, eta areagotzeko joera du.

Eustaten datuen arabera, bakarrik bizi diren pertsonak biztanleriaren %10 ziren 2018an, eta 2015ean, adibidez, lau etxetik batean pertsona bakarra bizi zen.

Bilatu gabeko bakardadeak neurri handi batean adineko pertsonei eragiten die, baina ez modu eskusiboan, askotariko kolektiboetako pertsonengan baitu eragina. Hain zuzen ere, garrantzitsua dirudi azpimarratzea bakardadean bizi diren pertsona guztien artean ez direla soilik adineko pertsonak bizi –batez ere emakumeak, egun haietan zehar eman ziren datuen eta azterlanen bidez ikusi zen bezala–, baizik eta beste pertsona edo kolektibo batzuk ere badirela halakoak pairatzen dituztenak.

Ikastaroan, Euskadin, Estatuan eta nazioartean dauden zenbait programa eta estrategia ezagutu ahal izan ziren. Gainera, egoera horretan daudenak babesteko, zaintzeko eta parte hartzeko sare bat sortzen laguntzen duten tresna, jardunbide on eta gizarte- eta komunitate-ekimenen multzoa aztertu ahal izan ziren, gure gizartean pertsonen arteko lotura hobetze aldera.

Zalantzarik gabe, problematika horrek dimentsio ugari ditu, eta, horretarako, administrazioko hainbat eragilek eta sistemak esku hartu behar dute, gizarte-, osasun-, kultura-, etxebizitza- arloetan eta gainerako arloetan; izan ere, problematika horrek udal-eremuan du proiektiorik handiena. Gizarte zibilak ere, bistakoa denez, oso zeregin garrantzitsua du alor honi dagokionez.

Esku hartzeetan bakardadea eta zaintza egoitzetan bizitzeko moduan izandako eraginaren ikuspegia txertatu zen, eskubideen perspektibatik.

Ikastaroa, modalitate hibridoan antolatua, hau da, aurrez aurre eta sarean, bi jardunalditan egituratu zen:

Lehena irailaren 23an izan zen, eta orduan panorama orokorra aurkeztu zen, hainbat blokeren bidez:

Lehen hitzaldia Dolores Pugak eman zuen, alderdi demografiko eta soziologikoen ingurukoa. Zientzia Ikerketen Kontseilu Nagusiko (CSIC) zientzialari titularra, Zahartzeari buruzko Ikerketa Taldekoa. Aukera eman zuen zehazteko zertaz ari garen gogoz kontrako bakardadeaz hitz egiten dugunean, zenbat eta zein pertsonari eragiten dien, bai gaur egun bai datozen urteetarako aurreikuspenen arabera.

Bigarren hitzaldiak gogoz kontrako bakardadearen dimentsio etikoa hartu zuen, eta zaintzaren balioa azpimarratu zuen, Deustuko Unibertsitateko Giza Eskubideetako doktore eta irakasle Marije Goikoetxearen eskutik.

Lehen mahai ingurua nahita bilatu ez den eta luze irauten duen bakardadean oinarritu zen. Bakardade horrek laguntza eta babesik gabeko egoerak ekartzen ditu, eta irismen eztabaiaezina duten arazoak ekar ditzake osasun fisikoan, burukoan eta emozionalean, eskusio sozialeko arriskua ere eragin dezaketenak. Gai horiek jorrazteko honako hauek eduki ahal izan genituen gure inguruan. Iñaki Markez psikiatra, Javier Segura del Pozo Madrid Salud erakunde autonomoko kontseilari teknikoa, Maribel Cenizo Cáritaseko arduraduna eta Patxi Leturia Gipuzkoako Foru Aldundiko zerbitzuburua.

Bigarren mahai inguruan zaintzari heltzeko askotariko ikuspegiak mahaigaineratu ziren: ereduaren beraren eraldaketatik abiatuta (Emilio Solak azalduta, Arabako Foru Aldundiko Gizarte Politiken diputatuak), IKTak eta dakarten laguntza aztertu ahal izan ziren (Adriana Martínez Sans, APTESekoa), baita gizarte eta osasun zerbitzuen eraldaketa digitala ere (Alfredo Alday, Alda2U), eta gorrentzako Etxegor proiektua ezagutu ahal izan genuen, Euskal Gorrak elkarteko Aitor Bedialauneta presidenteari esker, baita eraikinen morfologiak berak eta hirigintzak zaintzaren arkitekturak deritzenen bidez duen eragina ere, Irati Mogollón eta Ana Fernándezekin.

Hirugarren hitzaldia bakardadeari eta egoitzetako zaintzari buruzkoa izan zen, COVID-19aren ondoren eskubideen ikuspegitik hartuta, eta, horretarako, aditu bat izan genuen: José Antonio Seoane, Universidade da Coruñaeko Zuzenbidearen Filosofiako katedraduna.

Bigarren jardunaldian hiru mahai inguru egin ziren:

Hirugarren mahai ingurua estrategia integraletara, espazio soziosanitariora eta Europako, Estatuko eta autonomia erkidegoko jardunbide egokietara bideratu zen. Bertan hitz egin zuen Sacramento Pinazo-Hernandis Unibertsitat de Valènciako Psikologia Sozialeko irakasle titularrak, eta bakardadea prebenitzeko Bizkaia Saretu Eskola proiektuaren esperientzia ezagutu ahal izan genuen, Karmele Acedo SSI taldeko kudeatzaileak aurkeztu ziguna.

Laugarren mahai inguruan, bakarrik dauden pertsonen lagun egiteko tokian tokiko praktika onak ezagutarazi genituen, Matía Fundazioko Elena del Barriok, Gipuzkoako Itxaropenaren Telefonoko Maribel Pizarrok, Adinkideko zuzendari Mercedes Villegasek eta Gipuzkoako Gurutze Gorriko Maider Gonzálezek azaldu zizkigutenak.

Azken mahai inguruan pertsonen arteko konexioa errazteko beste tresna batzuk ezagutzeko aukera eman zuen. Bertan tokian tokiko jardunbide egokiez hizketan jarraitu genuen, baina zaintzen duten hirien esperientzian oinarrituta, eta aukera izan genuen Bilboko Udaleko Oinarrizko Gizarte Ekintzako zerbitzuburu Goizalde

Arrietari, Gasteizko Udaleko adineko pertsonen zerbitzuko zentroen eta komunitateko programen buru Maite Ruiz de Sabandori, "Piztu zure auzoa" programako partaide Angelines Fernández de Ocarizi eta Donostia Lagunkoiako Eva Salaberriari entzuteko, baita Barakaldoko Denbora Bankuko esperientzia ezagutzeko ere, bertako immigrazio teknikari Jone Parizari esker.

Hizlarien inplikazioa eta maila handia izan zen, eta aurrez aurreko eta Internet bidezko laguntza nabarmena izan zen, eta, beraz, ikastaroaren balorazioa oso positiboa izan zen Arartekoarentzat.

## 5. Arartekoaren argitalpenak

### 5.1. Arartekoak argitara eman ditu 2020ko irailean egin ziren XXXIX. Uda Ikastaroetako ponentziak eta materialak. *Nahi gabeko bakardadea. Politika publikoen ereduak eta herritarren konpromisua.*

Argitalpen horretan bildu dira EHUren XXXIX. Uda Ikastaroen barruan Arartekoak Donostiako Carlos Santamaria zentroan joan den irailean antolatu zuen ikastaroko ponentziak.



Ikastaro horretan, hausnartzeko eta profesionalen eta sektoreen artean ideiak trukatzeko gune bat sustatzen saiatu ginen, parte-hartzaileen sentsibilizazioari, konpromisoari eta interes komunei esker, ezagutza eta eskarmentua partekatzeko, nahi gabe bakarrik bizi diren pertsonen egoerak prebenitu, antzeman eta horietan esku hartzeko eta haien beharrei erantzuteko.

Ikastaroan aztertu egin ziren bakarrik daudenak babesteko, zaintzeko eta haiek parte hartzeko sare bat sortzen laguntzen duten tresnak, jarduera egokiak eta ekimen sozial eta komunitarioak, gure gizarteko pertsonen arteko harremana hobetzeko.

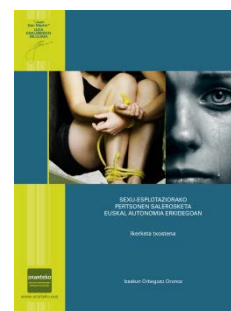
## 5.2. "Juan San Martín" giza eskubideen bilduma – *Errefuxiatuen egoera EAEn* ikerketa beka

EAEko errefuxiatuei buruzko ikerketaren azterlana argitaratzea, Sofia Lucas, Simona Sobotovicova eta Casilda Zarauzek egin a Arartekoak kolektibo bereziki zaugarrien giza eskubideen aplikazioari buruz egindako ikerketa beken programaren deialdiaren barruan.



## 5.3. "Juan San Martín" giza eskubideen bilduma - *Sexu-esplotaziorako pertsonen salerosketa Euskal Autonomia Erkidegoan* ikerketa-beka

EAEn sexu esplotaziorako pertsonen salerosketari buruzko ikerketaren azterlana argitaratzea, Izaskun Orbegozo Oronozek egin a Arartekoak kolektibo bereziki zaugarrien giza eskubideen aplikazioari buruz egindako ikerketa beken programaren deialdiaren barruan.



## 6. Aldizkari digitala



Arartekoak etengabe egiten du apustu berriztatzearen alde, baita herritarrei gure lanaren berri emateko bideak hobetzearen alde ere, eta, horri esker, 2020an “**e-aldizkariak**” aldizkari digitala sendotu da. Oso tresna erabilgarria da herritarrei erakunde honek gauzatzen dituen jarduera guztien berri emateko. Bi hizkuntzatan argitaratzen da eta erraz irakurtzen da. Aldizkari honen formatua malgua da, eta, bertan, Arartekoaren jarduerarik garrantzitsuenetako batzuk jasotzen dira: gomendioak, artikulua, argitalpenak, ebazpenak...

Informazio eguneratua eskaintzeaz gain, aldizkari digitalak, era berean, zuzeneko esteken bitartez **web** orriko beste eremu batzuetara sartzeko aukera ematen du; adibidez, Haur eta Nerabeentzako Bulegora, arreta publikoko kolektiboetara, ebazpenetara, gomendioetara, ohiko txostenetara eta ezohiko txostenetara.

Gobernuz kanpoko erakundeak eta gizarte zibil antolatua buletin honen xede garrantzitsua dira, baita herri-administrazioak, komunikabideak eta Arartekoak egiten duen lanaren informazio eguneratua izan nahi duten herritar guztiak ere. 2020an 25.000 bidalketa baino gehiago egin ditugu.

V.

atala

Gizartearekiko harremanak  
eta erakundeen arteko lankidetzarako jarduerak





## V. atala

# Gizartearekiko harremanak eta erakundeen arteko lankidetzarako jarduerak

## 1. Gizarte erakundeekiko harremanak

Gobernuz kanpoko erakundeak eta antolatutako gizarte zibila, Arartekoaren ustez, euskal gizartearen arazoen begiak eta belarriak dira. Haien informazioari esker, Arartekoak ofiziozko jarduerak hasten ditu eta politika publikoen ebaluazio egokiagoa egiten du. Horregatik, erakunde honek beti nabarmendu izan du erakunde horiek eta boluntarioek modu konprometituan eta eskuzabaltasunez egiten duten lan baliotsua.

Esku-hartze sozialeko hirugarren sektorea, une honetan, Euskadin pertsonen eskubideen gizarte sistemaren bideragarritasunaren zutabeetako bat da. Orain bizi dugun krisialdi ekonomiko eta sozialean inoiz baino argiago ikusten dugu zein garrantzitsua den haien lana. Era berean, inoiz baino babes publiko handiagoa behar dute haiek beren baliabide ekonomikoei eusteko, horiei esker esku hartzen baitute gizartean. Bidezkoa da hori aitortzea eta gizartearen eta erakundeen aurrean hala aldarrikatzea. Gizarteak eta erakundeek laguntza eman behar diete egunetik egunera eta trukean ezer eskatu gabe beren lanarekin gizartearen eta baztertuen edo baztertuen izateko arriskuan dauden pertsonen arazorik larrienak beren gordintasun osoan ager daitezten galarazten dutenei. Bazterketa gero eta zifra kezkagarriagoak lortzen ari da, eta gizarte-baliabiderik sekula jaso ez zuten pertsona askori eragiten ari zaie pixkanaka; horrela, eraldatzen ari da krisialdia piztu arte zegoen profila, hau da, pobrezia handian zeuden pertsonena.

Arartekoa pertsonak eta pertsonentzat pentsatutako erakundea da, euskal administrazioak kontrolatzeko eginkizuna betetzen baitu, herritarrek azaldutako arazoen arabera. Horren ondorioz, Arartekoak hiru planotan dihardu:

- Salatutako administrazioak indarreko legeriaren arabera jardun duen egiaztatzen du.
- Administrazioetan jardunbide egokia bultzatzen du, herritarren eskubideei hobeto kasu egiteko, eta tratu hobea eta eraginkorragoa emateko.
- Kasuetan bitartekari lana egiten du. Izan ere, askotan, administrazioak zuzen jokatu duen arren, gure esku-hartzearekin, hurbileko tratua emanaz, errealitatearen edo aztertzen ari den kasu zehatzaren ikuspegi ezberdina eskainiz edo araua modu malguagoan interpretatuz, pertsonen arazo zehatzak konpondu ahal izaten dira, edota berdintasunik gabeko, babesik gabeko eta bidegabeko egoerak eragozten dira.

Eginkizun horiek bete eta lortu nahi diren helburuak lortu ahal izateko, gizarte-elkarteak ezinbesteko lankideak dira. Horrexegatik sustatzen dugu horiekin harreman jarraitua izatea.

### **- 2020. urtean erakundearekin bilerak egin dituzten elkarteak eta taldeak**

2020. urtea COVID-19ak markatu du, bere adierazpen guztietan, bai itxialdiko hilabeteetan, bai urtearen gainontzeko zatian ere. Horrek zuzenean eragin du gizarte erakundeekin ohiko bilerak izateko aukeran. Beraz, lankidetzaharreman horiek etengabeak izan diren arren, inoiz baino beharrezkoagoak baitira, askotan, izurritearen ondorioek bereziki kaltetu dituen pertsonentzat konponbideak bilatzeko, askoz gutxiagotan egin ahal izan dira aurrez aurreko bilerak, ezarritako segurtasun neurriengatik. Ararteko erakundeak erabili dituen baliabideei esker, bilera birtual dezente egin dira eta horietan denoi ardura zaizkigun arazoak edo ekimenak jorratu dira.

Horregatik, 2020an ere, Arartekoak gizarte eragileekiko harremana zaintzen jarraitu du bere ohiko jardunean. Batez ere, egoera txarrean dauden pertsonei laguntzeko edo askotariko gizarte arazoak konpontzeko lanean aritzen diren elkarte, erakunde eta taldeekin: giza eskubideen aldeko taldeak, atzerritarrei, 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 gizarteko sektore baztertuen edo oso ahulen eta Arartekoa bezalako erakundeen artean; hala, beren eskubideen eta gatazkak konpontzeko bideen jakitunago egin ditzakete, beren aldarrikapenak adierazteko laguntza eman, administrazioei herritarrentzako zerbitzu arduratsua eman dezaten eskatu, eta, modu horretan, erakundeetan konfiantza handiagoa izateko eta gizarte kohesio handiagoa ahalbidetu.

Hala, 2020. urtean barrena, Arartekoak lankidetzaharreman estuak edo ez hain estuak izan ditu honako elkarte, erakunde eta gizarte talde hauekin, batzuetan aurrez aurre eta beste batzuetan telematikoki:

- ADAP – Asociación de ayuda a personas presas (presoei laguntzeko elkarte)
- Airearen Kalitatearen Aldeko Plataforma - Durangairea
- Amnistia Internazionala
- Arrats elkarte
- ASASAM
- Venezuelako Pentsiodunen eta Erretiratuen Elkarte
- AVIFES
- AZET – Etxebizitza sindikatua
- Bidesari
- Bizitegi
- Bizkaiko abokatuen elkargoa
- Bizkaiko psikologia elkargoa
- ELA Babestu
- ELBE – Euskadiko Laguntza Baliabideen Elkarte
- ELIKA-(GOVA) – Nekazaritzako Elikagaien Segurtasunerako Euskal Fundazioa
- Eraberean
- ESEN – Espetxe Sarea Euskadi - Nafarroa
- Etorkintza fundazioa
- Etxerat
- EUDEL
- Euskal Gorrak
- FEDEAFES
- FEVAPAS
- Laguntza Zentroen Kudeatzaileen Enpresa Elkarte (GESCA – Asociación Empresarial de Gestores de Centros Asistenciales)
- Gipuzkoako abokatuen elkargoa
- Gurutze Gorria - Brais
- Hirukide
- Hizkuntz Eskubideen Behatokia
- Irati gurasoekin EHra plataforma
- Iresgi elkarte – Euskal Herriko Gizarteratze eta Biktimologia
- Izan fundazioa
- Kale Dor Kayiko
- Kartzela Pastoral
- LARES Euskadi
- Loiola etxea
- Maizterrak Bilbo – Bilboko Maizterren Sindikatua
- ONCE
- Ongi Etorri Errefuxiatuak
- Presoen Seme Alaben Amak
- Salhaketa
- Save the Children
- SIDALAVA - HIESaren aurkako Arabako Herritar Batzordea
- SOS Racismo Bilbo
- Susterra
- Zubietxe
- Zubiko elkarte

Txosten honetako III. atalean, arreta publikoa behar duten taldeen arloetako ataletan, aipamen zabalagoak egin dira erakunde horiekiko lankidetzaz.

## 2. Herriaren defentsa-erakundeekin lotutako jarduerak

- **Ombudsmanaren Iberoamerikako Federazioaren biltzar birtuala.**  
**“Defentsa-erakundeen aurkako erasoak eta aparteko egoerak”**

Ombudsmanaren Iberoamerikako Federazioa (FIO), Amerikako Kontinentean Giza Eskubideak Sustatu eta Babesteko Erakunde Nazionalen Sarearekin elkarlanean, biltzar bat egin zuen abenduaren 15etik 17ra bitartean, defentsa-erakundeen aurkako erasoak eta aparteko egoerak aztergai hartuta.

Biltzar hori telematikoki egin da eta bertan parte hartu du Julia Hernández arartekoaren ondokoak. Erakunde horien egoera eta COVID-19aren pandemiaren esparruan jasan dituzten erasoak aztertu dituzte.

Eztabaidaren erdigunean kokatu dira COVID-19aren ondoko garaian oinarrizko eskubideak babesteko izango diren erronkak nahiz aukerak.

Parte-hartzaileek elkarri adierazi diote nola indartu behar den, beren ustez, defentsa-erakundeen eginkizuna, eta, nazioarteko ikuspegitik begiratuta, nola heldu behar zaion egoera horri erasoak eta errepresaliak saihestu nahi badira, pandemiagatik etengabe aldatzen ari baita errealitatea.

Biltzar horretan, Ombudsmanaren Iberoamerikako Emakumeen Defentsa-erakundeen Sareak egindako adierazpen bat onartu da, generoaren eta COVID-19aren gainean hausnartu ondoren. Adierazpen horretan eskatu dute gobernu guztiek bere egin ditzatela eta gauza ditzatela ONU-EMAKUMEAK erakundeak adierazitako bost ekintzak.

## 3. Erakunde-adierazpenak

2020. urtean Arartekoak zazpi 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.

- **Arartekoaren erakunde-adierazpena, Emakumeen Nazioarteko Eguna dela eta. 2020ko martxoaren 8a**

Egun hori ospatzeko, Arartekoak gogorarazi du feministen agenda eta balioak belaunaldiz belaunaldi eraikiz joan direla, emakume askoren ekarpenari esker, izan ere, haiek sexu-bereizketarik egin gabe, denontzat berdintasunezko mundua gogoan erabili eta nahi izateko buru-argitasuna izan zuten.

Era berean, botere publikoei gogorarazi die oso garrantzitsua dela ahalik eta baliabiderik gehienak ematea errebindikazio feminista horiei erantzun argia, aurreratua eta eskuzabala emateko, bada, emakumeen eskaera gisa sortu baziren ere, gizarte-justizia hutseko arrazoietan oinarritzen dira eta, gaur egun, ezinbesteko premisa dira gizadi osoak aurrera egin dezan.

- **Arartekoaren erakunde-adierazpena, Europako Eguna ospatu zela eta. 2020ko maiatzaren 9a**

Egun hori dela bide, COVID-19aren ondorioak jasaten ari ziren une larri batean, Arartekoak hauxe nabarmendu zuen: euskal gizarteak, irizpide egokiarekin, Europan uste sendoa izaten jarraitu du, eta, oraingo egoeran, uste horren indarra funtsezkoa da baterako konponbide bat aurkitu ahal izateko. COVID-19aren testuinguruan ere, erantzunak Europa deritzo. Arartekoak Europan uste osoa izaten jarraitzen du eta Europako elkartrukean parte hartzen du gure kontinenteko beste herriaren defentsa-erakunde batzuekin.

- **Arartekoaren erakunde-adierazpena Ingurumenaren Munduko Egunean. Bioaniztasuna galtzearen kontrako beste txertoa. Naturaren garaia. 2020ko ekainaren 5a**

Arartekoak adierazpen horretan oroitarazi zuenez, nazioarteko erakundeek eta Europako, Estatuko eta eskualdeetako erakundeek irrimo onartu dute planetan aniztasun biologikoa babesteko premia dagoela.

Ingurumenaren Munduko Egunean, Arartekoak euskal agintariei eta herritarrei ohartarazi zien lehenbailehen birkokatu behar dugula gizon-emakumeen jarduera, planetan egon daitezkeen espezie guztien eremua berreskuratzeko. Naturaren garaia da.

- **Arartekoaren erakunde-adierazpena, Errefuxiatuen Munduko Eguna dela eta. 2020ko ekainaren 20a**

Adierazpen horretan Arartekoak azpimarratu du nazioarteko babesa nahi dutenen eskubideak bermatzeko tresnen ezarpen unibertsala mantendu eta garatu behar dela. Garai honetan, mundu mailako aldarria da, zalantzarik gabe.

COVID-19ak eragindako munduaren testuinguruan, suharki adierazi du ezinbestekoa dela nazioartean, Estatuan eta autonomia erkidegoetan sistema juridiko bizkor eta eraginkorra abiaraztea, errefuxiatuen eta asilo eskatzaileen duintasuna eta eskubideak babesteko.

- **Arartekoaren Erakunde-adierazpena, LGTBI Harrotasunaren Eguna dela eta. 2020ko ekainaren 28a**

Arartekoak bat egiten du ospakizun horrekin, gizon-emakumeen aniztasuna errespetatu dadin zaintzea garrantzitsua dela aldarrikatzeko beste behin ere, eta LGBTI taldeari babes- eta itxaropen-mezu bat helarazteko.

Arartekoak honako gai honetara erakarri nahi du arreta berriro: euskal botere publikoek pertsona guztien eta horiek barne hartzen dituzten taldeen benetako

berdintasun eraginkorra eragozten duten trabak kentzen jarraitu behar dute, baita arlo honetan ere.

- **Arartekoaren Erakunde-adierazpena, Emakumeen Kontrako Indarkeria Desagerrarazteko Nazioarteko Eguna dela eta. 2020ko azaroaren 25a**

Arartekoak ohartarazi zuenez, izurriteak eragindako gizarte-isolamenduak eta itxialdiak eragin izugarria du indarkeria matxistak egunero mehatxatutako emakumeengan. Egoera horri aurre egiteko, neurri sendoagoak eta aurreratuagoak behar dira, balizko biktimak gaitz horretatik babesteko, batez ere kalteberenak, beraien egoera ekonomiko, sozial edo kulturalak edo beraien adin handiak baldintzatuta daudenak.

Orobat, botere publikoei eskatu zien neurri sendoak hartzen has daitezela, emakumeen bizitza eta lana bateragarri egiteko orduan eta, horrela, beraien burujabetasun ekonomikoan izurriak epe ertain eta luzean izan ditzakeen ondorioei erantzuteko, burujabetasun hori oinarritzeko baldintza baita aske bizitzeko eta indarkeria matxistaren mehatxuaren kontra ahalduntzeko.

- **Arartekoaren Erakunde-adierazpena, Giza Eskubideen Nazioarteko Eguna dela eta. 2020ko abenduaren 10a**

Aldarrikapena giza eskubideen katalogo zabala da, bere baitan hartzen ditu eskubide zibilak, politikoak, ekonomikoak, sozialak eta kulturalak, baita betebeharrak ere. Nahitaezkoa izan gabe onartu zen. Alabaina, ezinbestekoa bihurtu da nazioarteko sisteman, Giza Eskubideen arloko erreferentziazko testua izanik erdigunean dagoelako eta Nazio Batuen zenbait organo eta erakunderen lanean etengabe erabiltzen delako.

Aurten, COVID-19aren pandemiak berriro nabarmendu du Giza Eskubideen unibertsaltasuna.

Egun hori baliatuta, Arartekoak gogorarazi du eskubideak garrantzitsuak direla, baina baita horiek baliatu ahal izatea ere. Eskubide sozialak baliatzeko bereziki, behar-beharrezkoak dira administrazio publiko eraginkorrak, herritarrengandik hurbil daudenak. Aldarrikapen Unibertsalean oinarrituta, euskal administrazioek eskubideak gauzatzea erraztu dezaten zainduko du aurrerantzean ere Arartekoak, eta, beti bezala, eskubideok ezagutzera eta eskatzera animatzen ditu herritarrak.

## 4. Beste jarduera batzuk

- **Arartekoaren eta haren ondokoaren jarduerarik esanguratsuenak, hitzaldiak emateari dagokionez, eta administrazioek eta gizarte erakundeek antolatutako ekitaldietan parte hartzeari dagokionez**

Baloreak eta giza eskubideak sustatzeko lanean, Ararteko erakundeak jarduera ugari gauzatzen ditu urte osoan zehar, adibidez, gizarte-erakundeek antolatutako ekitaldietan parte hartzen du, giza eskubideekin lotutako gaien inguruko foroetan hitzaldiak egiten ditu, erakundearen helburuekin estuki lotuta dauden ekitaldi instituzionaletan esku hartzen du, etab.

Jarduera horien guztien katalogoa web orrian dagokion atalean kontsulta daiteke.

Aurten ekimen horietan zuzenean eragin du izurriteak sortutako egoerak. Horren ondorioz, ikaragarri murriztu dira edo bertan behera utzi dira ekitaldi eta jarduera publikoak. Aitzitik, ugaritu egin dira Ararteko erakundeko kide guztien bilera birtualak eta, beraz, baita arartekoarenak eta bere ondokoarenak ere.

Jarraian, **Manuel Lezertua arartekoak burututako jarduera batzuen berri ematen da**, txosten honetako VI. atalean (giza eskubideak sustatzeko egindako jarduerak, nazioarte mailan) eta IV. atalean aipatutakoak osatzeko:

- Caminando Fronteras talderaren “Vida en la necrofrontera” txostenaren aurkezpenean esku hartzea. Ongi Etorri Errefuxiatuak plataformak antolatu zuen. Bilbo. 2020-01-08.
- Luisa Etxenikereren *Aves del paraíso* liburuaren aurkezpena. Ignacio Aldecoa kultur etxea. Gasteiz. 2020-01-29.
- Alokabideren 20. urtemuga eta Visasaren 30.a ospatzeko ekitaldira joatea. Bilbo. 2020-01-30.
- Emakumearen Arkako Indarkeriaren Epaitegia. Gasteiz. 2020-01-31.
- Minbiziaren Munduko Eguna zela eta, Gipuzkoako Minbiziaren kontrako Elkartek (AECC Gipuzkoa) antolaturiko word café ekitaldian esku eta parte hartzea. Donostia. 2020-02-04.
- Kale Dor Kayiko ijitoen kultura-elkartearen 30. urteurren ekitaldira joatea, Deustuko Unibertsitatean. Bilbo 2020-02-05.
- Fernando Buesaren eta Jorge Díezen XX. urteurrena oroitzeko ekitaldira joatea. Gasteiz. 2020-02-20.
- Gobernuaren Euskal Herriko ordezkariaren kargu hartzea. Gasteiz. 2020-02-28.
- Terrorismoaren biktimen eguna. Gasteiz. 2020-03-11.
- Bideokonferentzia anitza Europako herriaren defendatzailearekin eta Herriaren Defendatzaileen Europako Sareak (ENO) gonbidaturiko beste defentsa-erakunde batzuekin, defentsa-erakundeek COVID-19aren krisiari aurre egiteko hartutako neurriei buruz. Online. 2020-05-12.

- Herriaren Defendatzaileen Europako Sarearen (ENO) urteko bilkura, COVID-19a jorratzeko. Online. 2020-10-26.
- René Cassin giza eskubideen saria emateko ekitaldira joatea. Gasteiz. 2020-12-10.

**Julia Hernández Valles arartekoaren ondokoak egindako jarduerak, txostenaren beste atal batzuetan agertzen ez direnak:**

- Urrezko Danborra emateko ekitaldira joatea. Donostiako Udaleko osoko bilkuretako aretoa. 2020-01-20.
- Luisa Etxenikereren *Aves del paraíso* liburuaren aurkezpena. Ignacio Aldecoa kultur etxea. Gasteiz. 2020-01-29.
- Ekitaldia "Virgen de Guadalupe" Extremadurako etxean. El Buche. Gasteiz. 2020-02-08.
- Bilera Araba/Álava espetxeko zuzendariarekin, espetxe horretan Emakumeen Egunaren ospakizuna prestatzeko. Gasteiz. 2020-02-14.
- Fernando Buesaren eta Jorge Díezen XX. urteurrena oroitzeko ekitaldira joatea. Gasteiz. 2020-02-20.
- Fernando Buesaren eta Jorge Díezen XX. urteurrena. Lore-eskaintza. Monolitoa. Gasteiz. 2020-02-20.
- Ramón Rubial Fundazioaren *Del final del terrorismo a la convivencia* izenburuko saiakeren liburu kolektiboaren aurkezpena joatea. Gasteizko Liburuaren Etxea. 2020-02-24.
- Gobernuaren Euskal Herriko ordezkariaren kargu hartzea. Gasteiz. 2020-02-28.
- Hausnarketa-guneak. Euskal Herriko Auzitegi Nagusia. Bilbo. 2020-03-04.
- AVIFESek antolatutako "Encantadas de hablarte" eztabaidan eta jardueran parte hartzea. Zabalguneko eraikina. Bilbo. 2020-03-04.
- Gasteizko Enplegu Forora joatea. Gasteizko Udalak eta Euskal Herriko Unibertsitateak antolatu zuten. Europa jauregia. 2020-03-05.
- Baserri inguruko emakume adintsuen omenez Arabako Foru Aldundiak antolaturiko ekitaldira joatea, Emakumeen Nazioarteko Egunean. Artium eraikina. Gasteiz. 2020-03-06.
- Gobernuaren Euskal Herriko ordezkariordearen kargu hartzea. 2020-03-10.
- Terrorismoaren Biktimen Eguneko erakunde-ekitaldira joatea. Florida parkea. Gasteiz. 2020-03-11.
- "Jornada sobre Relato y Reconocimiento a las Víctimas del Terrorismo" izenburuko informatzeko gosarian parte hartzea. Sociedad Bilbaína. Bilbo. 2020-03-17.
- EHUren ikasturte hasierara joatea. Bizkaia Aretoa. Bilbo. 2020-04-14.
- Iberoamerikako Cono Sur eskualdeak antolatutako webinar batean hizlari gisa parte hartzea, izurrite garaiko genero-indarkeriaz hitz egiteko. 2020ko maiatza.
- Webinar honetan hizlari gisa parte hartzea, Emakumeen Amerika arteko Batzordeko (CIM) idazkari exekutiboarekin batera: emakumeen kontrako indarkeria COVID-19a arintzeko neurrien aurrean. 2020-07-20.
- Eusko Legebiltzarraren Eratze Bilkurara joatea. Gasteiz. 2020-08-03.
- Foru Aldundiak eta Batzar Nagusiek diktadura frankistaren biktimen omenez antolaturiko ekitaldira joatea. Probintzia plaza. 2020-09-18.



- COVID-19aren Euskadiko biktimei erakundeek egindako omenaldira joatea. 2020-09-21.
- Covitek José María Callejaren omenez antolaturiko ekitaldira joatea. Miramar jauregia. Donostia. 2020-10-03.
- Hizlari "Testamento vital e incapacidad" hitzaldiarekin. Euskadiko ONCEk antolatua, adinekoen astean, Espainia osorako, modu birtualean. 2020ko azaroa.
- Memoriaren Egunean Gobernuaren Arabako ordezkariak antolatutako ekitaldira joatea. 2020-11-09.
- Memoriaren Egunean Eusko Legebiltzarrak antolatutako ekitaldira joatea. Gasteiz. 2020-11-10.
- Fernando Buesaren XVIII. Mintegira joatea: "El movimiento de víctimas del terrorismo. Balance de una trayectoria". Europa jauregia. 2020-11-12.
- Cono Sur eskualde osorako bilera birtual batean hizlari gisa parte hartzea, indarkeriari eta autonomiari buruz hitz egiteko, Genero Indarkeriaren Kontrako Nazioarteko Egunean. 2020-11-17.
- Menina sariak emateko ekitaldira joatea. Gobernuaren Euskal Herriko Ordezkaritzak eman zituen. 2020-11-24.
- GIB/lhesaren Munduko Eguna zela eta, SIDALAVAK antolaturiko ekitaldian parte hartzea. Andra Mari Zuriaren plaza. 2020-12-01.
- Euskadiko SER topaketetara joatea: "5º Aniversario de los Objetivos de Desarrollo Sostenible". Iberdrola dorrea. Bilbo. 2020-12-03.
- Ombudsmanaren Iberoamerikako Federazioaren (FIO) Emakumeen Sarearen bilera birtualean parte hartzea, FIOren urteko biltzarraren barruan. 2020-12-15.
- Euskadiko ONCEk antolaturiko Carrera Cascabeles ekitaldian parte hartzea. Gasteiz. 2020-12-17.
- "2020ko Euskal Kazetaritza Sariak" emateko ekitaldira joatea. BBK aretoa. Bilbo. 2020-12-22.
- FIOren Emakumeen defentsa-erakundeen Sareko koordinatzaile nagusi gisa, zenbait bilera egin ditu lantalde koordinatzaile osoarekin, baita eskualde bakoitzarekin ere, informazioa, datuak, legeria eta abar eskuratzeko asmoz, COVID-19ak emakumeen eskubideetan izan duen eragina aztertzeko.
- Era berean, hainbat bilera birtual egin ditu FIOk giza eskubideez, aparteko egoerez eta COVID-19az egindako txostena prestatzen parte hartzeko.



VI.

atala

Arartekoaren jardueraren

Europako eta  
nazioarteko alderdia



## VI. atala

# Arartekoaren jardueraren Europako eta nazioarteko alderdia

## 1. Testuingurua eta kontzeptu-esparrua: Europa mailako eta nazioarteko agertokia 2020an

### 1.1. Sarrera

Eusko Legebiltzarrak Arartekoaren erakundearen esku utzitako eginkizuna ez da **autonomien edo estatuaren mugetan geratzen**, baizik eta, gero eta gehiago, **Europa mailako eta nazioarteko konpromisoek** zehazten dute, eta horiek tokiz gaindiko eta nazioz gaindiko egoeretan, maila askotariko harremanen bitartez antolatutakoetan, azaldu, gauzatu eta burutzen dira. Alderdi horri dagokionez, Arartekoak, pertsonen eskubideen alde egiteko betebeharrak nagusia izaki, gaur egungo gure munduan aurre egin behar dizkion mundu mailako erronken berri izan behar du, hala nola, **giza eskubideak babestea, gobernantza egokia eta gizarte kohesioa sustatzea eta ondasun eta baliabide publikoen kudeaketa jasangarria**; azken hori Nazio Batuen erakundearen mundu mailako helburu nagusia da. Halaber, helburu horren esparruaren baitan, Arartekoak bereziki onartu behar ditu balio, printzipio, politika eta arauetarako sistema komun batek –alegia, **Europar Batasunak**– lotutako estatuz gaindiko komunitate baten **parte izateagatik planteatzen zaizkigun erronkak**.

lido horretan, aipatu behar da **erakunde honen jarduketa-eremua ezarri duen lege-aginduak** –Arartekoa sortu eta arautzeko 3/1985 Legean jasotakoak– erakunde honen **izaera ebolutiboa eta egokigarria** nabarmentzen dituela. Era berean, formalki aldarrikatutako eskubideak benetan gauzatzea sustatzen du, espresuki aipatzen baitu Arartekoaren jardura egokitze aukeraren garrantzia; izan ere, erakunde honek hainbat eskariri erantzun behar die, besteak beste, gizarte eta demokrazia-legeen arabera estatuaren bilakaeraren ondorioz sortutakoei eta estatu horrek gizabanakoen eskubideen aldarrikapen hutsa gaindituz eskubide eta

askatasunak bermatzeko bidean erakutsi dituen akatsei, gizarte-eskubideak eta egiazko askatasunak (EAEko Autonomia Estatutuaren 9.2 artikulua) herri-agintarien benetako eginbehar bihurtzen dituztenei. Eusko Legebiltzarraren aipatu legeak, Arartekoa interes orokorraren eta herritarren eskubideen defendatzaile eta administrazio egokiaren bultzatzaile izendatzen duenak, hainbat eginkizun utzi ditu Arartekoaren esku. Horiek guztiak honela laburbil daitezke: administrazio-jardueraren balorazio orokorra. Era berean, legearen arabera, Arartekoa Administrazioaren laguntzaile kritikoa da, eskubideak bermatzeko sisteman halabeharrez agertzen diren hutsuneak betetzen dituenak, eta, hala badagokio, legeak aldatzea bultzatzen duena, herritarren bizi-kalitatea hobetzeko.

Arartekoak erabat onartu du bere barne-araudian bere lanak European eta nazioartean duen garrantzia. Arartekoaren administrazio jokabide egokirako kodea onartu zuen 2017ko abuztuaren 30eko Ebazpenaren 2. artikulua honako hau ezarri zuen: "Bere eginkizuna betetzean, giza eskubideen nazioarteko ikuspegia ere hartzen du aintzat, giza eskubideei buruzko nazioarteko tresna juridikoak ezagutu eta ezar daitezkeen bultzatuz eta Ararteko erakundeak nazioartean giza eskubideak bermatzeko beste erakunde batzuekin dituen harremanak sendotuz." Horrez gain, laugarren artikuluan Arartekoak betetzen dituen funtzioen artean aipatzen du "Lankidetzan aritzen da herriaren defendatzaileekin eta giza eskubideak babesteko sortu ziren nazioarteko erakundeekin". Garrantzi hori gehitzean, Arartekoak ez du soilik legez dagokion agindua bikaintasunez betetzen; aitzitik, Europa zein nazioarte mailan honelako erakunde bati eskatzen zaionarekin lerrotatzen da. Giza Eskubideen aldeko Erakunde Publikoen Funtzioei buruzko Parisko Printzipioen adierazpenean zein Herritarren Defentsa Erakundeak Babestu eta Sustatzeko Veneziako Printzipioetan, herriaren defendatzaileengandik espero da nazioarteko hitzarmenetan aitortutako giza eskubideen babesle gisa ere jokatzeko eta elkarri laguntza emateko nazioarteko sareetan kolaboratzea.

Edozein kasutan, Arartekoak, **erakunde giza, betebehar argia** du, besteak beste, **Euskadiko pertsonen giza eskubideak sustatzea eta defendatzea, baita presentzia aktiboa eta berritzailea izatea ere, nazioartean giza eskubideen sistema globala ezarri eta garatzeko**. Nabarmendu nahi izan dugunez, horren arrazoiak honako hauek dira: erakunde honen iturri den lege-agindua bera; Arartekoa erakunde independentea dela; hiritarrekiko daukan gertutasuna; erakundeak politika eta neurri publikoak beren-beregi aztertzeko, kontrolatzeko eta zaintzeko hornituta dagoela, baita pertsonen eskubideak sentsibilizatzeke, sustatzeko eta defendatzeko ere; eta erakundearen jurisdikzio-eremua giza eskubideak bermatzeko Europako sistemaren aplikazio-eremuaren barruan dagoela.

Atal honetan Europako eta nazioarteko mailei lotuta 2020an gertatutako zenbait mugarri aipatuko dira, gehiegi sakondu gabe, hain zuzen ere Arartekoaren jarduna garatzeko nabarmenak izango direnak edo euskal administrazio publikoentzat baliagarriak izan daitezkeenak inspirazio edo informazio iturri gisa.

## 1.2. Europako eta nazioarteko erakundeen jarrera aipagarrienak

Zalantzarik gabe, giza eskubideen arloko aurtengo nazioarteko gaurkotasunaren erdian agintari publikoek COVID-19aren pandemiari aurre egiteko munduan zehar hartutako neurriak egon dira. Neurri murriztaileak orokortu zirenetik, nazioarteko hainbat instantzia azterlanak, txostenak, gomendioak, adierazpenak egiten edo orientazioak ematen hasi ziren, giza eskubideen eta pandemiak eragindako herritarren eta erakunde publikoen bizitzaren hainbat alderdiri buruzkoak. Nazioarteko erakundeek arlo horretan egindako jarduerak ia alderdi guztiak bete ditu, haietako bakoitzaren espezializazioaren arabera. Lan-, osasun-arlotik edo arlo zibiletik hasi eta espetxean dauden pertsonen, emakumeen, migratzaileen, haurren eta beste kolektibo batzuen artean berezia eskaintzeraino; horiek guztiak nazioarteko zenbait erakunderen artean jaso dute. Bizkorregi da oraindik nazioarteko zuzenbidearen tresna lotesleak izateko, hala nola nazioarteko auzitegien itunak edo ebazpenak. Nolanahi ere, aurrez aipatutako gomendio, gida eta adierazpenak agintari publikoen jardunerako orientazio oso baliotsuak dira. Aurtengo hilabete batzuetan, Europako eta Nazioarteko Gaien Bulegoa dokumentu horiek biltzen aritu da (106, guztira), [eta bere webgunean modu ordenatuan eta irisgarrian jarri ditu jendeak ikusteko aukera izan dezan](#). Halakorik balego, gaztelaniazko bertsioa hautatu da. Dokumentu horien produkzio-maila nabarmen jaitsi zen udatik, baina, gaur egun, deskribapen eta diagnostiko gehiago dituzten txostenak argitaratzen hasi dira, eta bulegoak horiek ere sartuko ditu bilduman.

Nazio Batuen [itun-organoek](#) zenbait [irizpen](#) eman zuten Espainiako estatuari buruz. Haurren Eskubideen Batzordearen irizpenetan, adina zehazteko prozeduretan bermerik ez izatea eta bakarrik dauden adingabeei tratu eskasa ematea aipatu ziren. Emakumearen Aurkako Diskriminazio Modu Guztiak Ezabatzeke Batzordearen irizpen batek jaso zituen demandatzaileak ospitale batean erditzean jasandako tratu txarrari eta horren ondorioei buruz egindako alegazioak; aldiz, Desgaitasuna duten Pertsonen Eskubideei buruzko Batzordeak emandako bi irizpenek, hurrenez hurren, honako hau aipatu zuten: desgaitasuna lortu zuen udaltzain baten nahitaezko erretiroa, bigarren jarduera batera pasatu ordez, eta haur bat ikastetxe berezi batean eskolatzea, gurasoen nahiaren kontra.

Banaka egindako demanda-prozedura horiez gain, Nazio Batuen bi [kontalari berezik](#) Espainiako estatuari buruzko txostenak egin dituzte, lurralde hori bisitatu ondoren. Txosten horiek kontalari bakoitzaren agintaldiari dagozkion giza eskubideen egoera aztertzen dute, eta estatuari gomendioak egiten dizkio.

[Muturreko pobrezia](#)ri buruzko [kontalari bereziak](#) 2020ko hasieran Espainiara egindako bisitari buruzko [txostena](#) argitaratu zuen apirilean, eta haren barne zegoen Euskadi ere. Egindako gomendioetan, kontalariak estatuari eskatu zion gizarteratzeko gutxieneko errenta-programa bat abian jar zezala, eta baita seme-alabak ardurapean edukitzeagatik prestazio nazional bat ere. Etxebizitzarako eskubidea azpimarratu zuen bereziki, eta haren ustez, honako hau behar da: legeria berria; etxebizitza babestuetan askoz inbertsio handiagoa egitea; etxebizitza hutsaren pizgarririk eza; hiri nagusietako alokairuak kontrolatzeko sistema;

espekulazioa indargabetzea; eta etxebizitza eta funtsezko hornidurak galtzeko arriskuan dauden familia zaurgarriei laguntzea. Gomendatu zuen, halaber, zerga-sistemaren progresibitatea handitzea eta zerga-sarrera guztiak handitzea, ijitoen artean pobrezia-iraunkortasunaren arrazoiak aztertzea, gizarte-babesaren arloko izapide burokratikoak sinplifikatzea eta migratzaileei lan-baldintza duinak eta erregularizatzeko bide errazagoak ematea.

Martxoan, [gutxiengo gaiei buruz kontalari bereziak egindako txostenaren](#) berri izan zen. Kontalariak Espainiara egindako bisitan, Bilbon eta Gasteizen ere izan zen, eta arartekoarekin ere bildu zen. Diskriminaziorik ezaren arloan eskudunak diren nazioarteko beste erakunde batzuen modura, kontalariak agerian utzi zituen, alde batetik, arrazismoaren, arraza-diskriminazioaren, xenofobiaren kontra eta intolerantziari lotutako moduen kontra borrokatzeko legeria integralik ez izatea; eta bestetik, irizpide etnikoen eta hizkuntza- nahiz erlijio-irizpideen arabera datu xehatuak ez biltzea, aztertzea eta argitaratzea. Kontalariaren ustez, datu horiek behar dira gutxiengo giza eskubideak babesteko eta sustatzeko politika eraginkorrako egiteko. Hizkuntz eskubideei dagokienez, kontalariak Espainiako estatuari honako hau eskatu zion: irakaskuntza-ereduek gaztelaniako eta hizkuntza koofizialetako gaitasun-mailetan duten eraginari buruzko datu nazionalak berriro biltzea; hizkuntza gutxituetan irakastorduen proportzioa murriztu dezakeen edozein neurri berrikustea; eta hizkuntza horiek ikasteko aukera emango duten baliabideak zaintzea. Halaber, Botere Judizialaren Lege Organikoaren 231. artikulua aldatzeko gomendatu zuen, agintari judizialen aurreko jarduketetan hizkuntza koofizialak erabiltzeko eskubidea bermatze aldera. Ijitoei dagokienez, inklusiorako estrategia nazional berri bat gomendatzen du eta, batez ere, *de facto* eskola-banaketaekin amaitzeko ahalegintzea, espainiarrak ez diren ijitoek zerbitzu publikoak dituztela bermatzeko. Hezkuntzan ijitoen historiaren, kulturaren eta hizkuntzaren inklusio hobia izatea gomendatu zuen ere.

Espainiako estatuarekiko [Giza Eskubideen Europako Auzitegiaren](#) jurisprudentziak gaurkotasan handiko gaiak utzi ditu. Urtearen hasieran, Sala Nagusiak [N.D. eta N.T.-ren](#) kasuan emandako epaiak eztabaida handia eragin zuen; izan ere, adierazi zuen ez zela urraketarik izan Melillan egindako "berehalako kanporatzeetan", baina baldintza batzuk ezarri zituen, [Konstituzio Auzitegiaren 2020ko azaroaren 19ko epaiak](#) 4/2015 Lege Organikoaren Hamargarren Xedapen Gehigarriari buruz ezarritako Konstituzioaren arabera interpretazioan jaso direnak ("mugan ez onartzea"). Interesgarria da ere [Laguna Guzmán](#) kasua. Kasu horretan, bilkura eskubidea urratu zela adierazi zen manifestazio bat sakabanatzeko garaian indarra erabili izan zela eta. Amaitzeko, [Omorefe](#) kasuan, bizitza pribatu eta familiarerako eskubidearen urraketa adierazi zen, Nafarroan amaren baimenik gabe haur bat adoptatzeagatik.

[Europako Kontseiluaren](#) esparruan, [Gutxiengo Nazionalak Babesteko Esparru Hitzarmenaren Aholku Batzordeak](#) Espainiari buruzko aldizkako bosgarren txostena argitaratu zuen, ijitoak ardatz zituena. Bertan, batzordeak agerian uzten ditu 2014ko aurreko txostenetik egindako aurrerapenak, besteak beste, haurren eskolatzeari, osasunari, etxebizitzari eta segurtasun-indarrekiko harremanei



dagokienez. Dena den, egiaztatu du, NBEko kontalariak muturreko pobrezia buruz egin zuen moduan, diskriminazioak bere horretan jarraitzen duela (enpleguan, bereziki). Batzordeak gomendatzen du emakumeak eta ijito gazteak ahalduntzea bizitza publikoan aktiboki parte har dezaten, eta ijitoen irudi positiboa sustatzeko eta estereotipo negatiboak saihesteko beharra azpimarratzen du. Ijitoen historia eta kultura eskolako curriculumean sartzeko ere gomendatu zuen, bai eta caló hizkuntza ez desagertzeko ahalegina egitea ere. Gomendio horiek bat datoz gutxiengoen eskubideen gainean NBEko kontalari bereziak egindako batzuekin. Gainera, kontalari horrek bezala, batzordeak salatu zuen ez zegoela diskriminazioaren aurkako legeria integralik, eta herriaren defendatzailearen baliabideak areagotzeko beharra zegoela nabarmendu zuen tratu berbera eta diskriminaziorik eza sustatzeko zuen agindua betetzeko.

Garrantzi berezia izan du [Emakumeen Aurkako Indarkeriari buruzko Aditu Taldeak](#) Espainiako estatuaren gainean egindako [lehenengo ebaluazio-txostenak](#), [Istanbulgo Hitzarmena](#) delakoak sortua. Genero-indarkeriari buruzko legeria eta politikak nazioarteko erakunde batek zehatz-mehatz eta osorik ebaluatu dituen lehen aldia izan da. Aditu-taldeak Espainiara egindako bisitan, Euskadin ere izan ziren. Txostenak bikotearen genero-indarkeriaren aurkako babes-sistemari buruzko oso ebaluazio positiboa egiten du, biktima erdigunean jartzen duen genero-ikuspegia duelako eta aurreikusten duen eragile eta erakundeen arteko lankidetzagatik. Nolanahi ere, bikotea ez den beste eremu batean emakumearen aurka egindako indarkeriari dagokionez, talde horrek ikusi du hitzarmena desberdin betetzen dela autonomia erkidego batean edo bestean. Hala, sexu-eraso edo bortxaketaren biktimentzako berariazko zerbitzu gutxi daude, eta are gutxiago ezkontza behartuen, sexu-organoen erazketaren, antzutze edo abortu behartuen biktimentzat. Aditu-taldeak lehentasunezko hainbat arlo aipatu ditu Istanbulgo Hitzarmena erabat betetzeko: arreta jartzea diskriminazio interseksionalaren eraginpean dauden emakumeetan; inplikaturako profesionalen prestakuntza areagotzea; laguntza-zerbitzuak hobetzea bikote-harremanean jasandakoaz besteko emakumeen aurkako indarkeria-motak sartzeko; biktimen segurtasuna hobetzea babes-aginduak hobeto betez; edo dirulaguntzen mekanismoak ezartzea (mekanismo horiei esker, emakumeen GKEek laguntza-zerbitzuak ematen era aktiboan parte hartuko dute).

[Europar Batasuneko Justizia Auzitegiak](#), aldiz, Espainiako estatuari buruzko epai batzuk eman ditu aurrean, migratzaileak eta enplegatu publikoen zerbitzu-harremanak ardatz dituztenak. Gainera, [epai](#) batean adierazi zen [2012/27/EB Zuzentarauaren](#) 9.3 artikulua ez zela betetzen. Zuzentaru hori energia-eraginkortasunari buruzkoa da, berokuntzaren, hoztearen eta ur beroaren kontsumoa neurtzeko gailu indibidualak instalatzeari dagokionez. Euskal Autonomia Erkidegoko Justizia Auzitegi Nagusiak azaldutako arazo prejudizial bati emandako [erantzunean](#), Justizia Auzitegiak adierazi zuen Europar Batasuneko zuzenbidea ez dagoela Gipuzkoako 18/1987 Foru Arauak jabari publiko erradioelektrikoan administrazio-emakiden eraketa ondare-eskualdaketen gaineko zergarekin kargatzearen aurka (jabari publiko hori erreserbatzeagatik tasarekin batera), betiere zenbatekoak behar bezala adierazten badu ustiapena baimentzen duen

ondasun publikoaren erabileraren balioa. Azkenik, Espainiako estatuaz ari ez bada ere, Justizia Auzitegiak emandako epaia azpimarratu du aurten. Haren bidez, Europako Batzordearen erabakia [baliogabetu](#) zen; erabaki horrek Estatu Batuetako Pribatutasun Babesak emandako datu pertsonalei buruzko babes egokia adierazten zuen, eta horrek beste baldintza batzuk eskatzen ditu Europar Batasunetik Estatu Batuetara datu pertsonalak transferitzeko orduan.

Atal honekin amaitzeko, [Europar Batasuneko Oinarrizko Eskubideen Agentziaren](#) jardura aipatuko da. Txosten interesgarri bat baino gehiago argitaratu du aurten. Aipamen labur bat merezi dute ere, Europar Batasuneko [LGTBI pertsonen buruzko makroinkestaren bigarren edizioko emaitzek](#); emaitza horiek aztertuta, agentziak berak dioenez, argi ikusten da “oraindik bide luzea dagoela egiteke”. Halaber, [oinarrizko eskubideei buruz Europako biztanleek zituzten pertzepzioen](#) gaineko txostena argitaratu zuen agentziak aurten; txosten horretan frogatzen zen pertzepzio horren gainean egoera sozioekonomikoak zer-nolako eragin handia duen. Arartekoak txosten horiei buruzko [informazio-ohar](#) bana [jarri zituen](#) bere webgunean. Interes handikoa izango da [adimen artifizialari eta oinarrizko eskubideei](#) buruzko agentziaren txosten berria.

Arartekoarentzat bereziki garrantzitsua da agentziak prestatutako txostena (“[Strong and effective national human rights institutions – challenges, promising practices and opportunities](#)” (“Giza eskubideei buruzko erakunde nazional sendo eta eraginkorrak – erronkak, etorkizun handiko jardunbideak eta aukerak”). Arartekoak, giza eskubideen erakundea izaki, interes handia du dagozkion nazioarteko estandarren garapenarekin bat etorri jarduteko. Horregatik, Europako eta Nazioarteko Gaien Bulegoak txosten honen ondorio nagusien laburpena egin zuen gaztelaniaz. Agentziak adierazi du, besteak beste, giza eskubideen erakundeek eginkizun garrantzitsua bete dezaketela Europar Batasuneko Zuzenbidea betetzeko eta ikuskatzeko orduan, eta bereziki azpimarratzen du Oinarrizko Eskubideen Gutuna. Izan ere, agentziaren ustez, erakunde horiek estatu kideek ezartzen dituzten mekanismoetan sartu beharko ziren, transposizio-legeria Oinarrizko Eskubideen Gutunarekin bat datorren egiaztatzeko. Horri dagokionez, Europako eta Nazioarteko Gaien Bulegoa dagoeneko ari da Gutunari buruzko barne-prestakuntza ematen. Agentziak, gainera, zenbait gomendio egiten ditu giza eskubideen erakundeen zeregina indartzeko, besteak beste: bere gomendioak betetzen direla egiaztatzeko jarraipen sistematikoa eta publikoa egitea; bere lanaren eraginaren eta eraginkortasunaren aldizkako ebaluazioak egiteko baliabide nahikoak ematea (kanpo-ebaluazioak barne); titularrak hautatzeko prozesu gardenak eta lehiakorrak egitea; edo gizarte zibilarekin modu aktiboan inplikatzeko gaitasunak izatea. Erakunde horiei lotutako beste edozein lege- edo betearazpen-ekimen haiekin kontsultatu behar da. Horrenbestez, Nazio Batuen Batzar Nagusiaren ebazpen berria ere aipatu behar da, honi buruzkoa: “[Ombudsman erakundeen eta bitartekarien zeregina giza eskubideak, gobernantza eta zuzenbide-estatu sustatzen eta babesten](#)”.

Agentziak bere lanaren zati handi bat ere egin du aurten, COVID-19arekin zerikusia duten neurriek oinarrizko eskubideetan duten eragina aztertzeko. Maiatzetik

azaroaren amaierara arte, agentziak gai horri buruzko sei buletin argitaratu ditu hilero, eta haietako batzuk gai edo talde partikularrak dituzte oinarri, eskubide sozialak edo ijitoak, esate baterako. Estatu kide bakoitzeko erakundeek egindako txostenen datuak baliatu dituzte buletin horiek. Europako eta Nazioarteko Gaien Bulegoak buletin horietako bakoitzaren laburpen exekutiboak gaztelaniara itzuli zituen, eta Espainiari buruzko txostenen alderdi batzuk ere nabarmendu zituen. Itzulpen horiek jendeak ikusteko moduan jarri ziren [Arartekoaren webgunean](#), jatorrizko dokumentu osoen loturak barne.

Nazioarteko jardun nabarmenaren iruzkin honetan, osatugabea den arren, euskal administrazioaren eta herritarren eskubideen jardun eremuan zuzenean eragin dezakeen jarduna aukeratu da, eta agerian uzten du, izaera partziala duen arren, nazioarteko eta Europa mailako esparrutik iristen diren bultzaden aberastasuna. Dagokion misioa zuzen betetzeko, Arartekoak nazioarteko gaurkotasan juridikoa jarraitu eta aplikatu egin behar du.

## 2. Arartekoaren Europako eta Nazioarteko Gaien Bulegoa: barneko jarduera eta komunikaziokoa

Betebehar bermatzailea duen erakunde bati, alegia, Arartekoari lotutako testuinguruak sortutako behar operatiboen eraginez, **antolakuntzarako barne-egitura sortu zen 2018an**, Arartekoaren ustez aurreko puntuan laburtutako erronketatik eratorritako eginkizunak betetzeko, betiere modu antolatuan, zeharka eta ikuspegi estrategikoarekin. Antolakuntzako barne-egitura hori **Europako eta Nazioarteko Gaien Bulegoa** da (ingelesezko siglak erabiliz, EIAD, hau da, European and International Affairs Department). Arartekoak 2018ko martxoaren 23an egindako ebazpen baten bidez eratu zen, eta barne-unitatea da, zeinari esker Arartekoak nazioartean eta Europan ikusgarritasuna izan duten jarduera instituzional handiak gauzatu baititu azken urteetan, dedikazio handiagorekin eta modu antolatuan, baita Europako eta nazioarteko zuzenbidea erakundearen eguneroko lanean sartzen laguntzea ere.

Arartekoaren Europako eta Nazioarteko Gaien Bulegoa (EIAD) erakunde honen menpe dago zuzenean, Arartekoak egiten dituen eta Europa eta nazioarte mailan eragina duten jardueren administrazio-egitura arduraduna den aldetik, baita beste erakunde edo pertsona batzuekin batera eginiko jarduerak ere

2019. urtearen amaieran, bulegoak zehatzago azaldu zituen jarduteko bere hiru ardatz nagusiak 2020. urtearen hasieran amaitu zen esparru estrategiko batean, baina aurten esparru horren hainbat zati praktikan jarri dira dagoeneko. Goiburu honetan, bulegoari dagozkion jarduketan berri emango da, eta haiek bideratuta daude erakundearen barneko aurrerapen eta garapenera; aldiz, hurrengo goiburuan, kanporako jardueraz hitz egingo da.

## 2.1. Barneko jarduera

Arartekoaren lanean Europako eta nazioarteko alderdia txertatzera bideratutako barne-eragina duen jarduerari dagokionez, 2020an aurrerapen nabarmenak egin dira eta hurrengo urteetan jarraipena izateko hainbat ekimen abiarazi dira.

2020ko lehen hiruhilekoan, plan pilotu bat egin zen, bost lan-arlori laguntzeko Europako eta nazioarteko zuzenbidea beren eguneroko lanean sartzen, kexak izapidetzen eta gomendio orokorrak egiten. Plan hori gauzatzeko programatutako jarduera zehatzak horri lotuta arloen beharrei buruz egindako inkesta baten emaitza izan ziren. Jarduketa-moten planak jasotako jarduerak zehaztu ondoren, berehala abiarazi ziren. Ondoren zehazten dira jarduketak.

### 2.1.1. Kexetan eta gomendio orokorretan esku-hartzea

Proposatutako jarduketa nagusietako bat da plan pilotuan parte hartzen duten arloak nazioarteko bulegoaren eskura jartzea, Administrazioari egindako gomendioak eta iradokizunak lantzen laguntzeko. Nazioarteko bulegoak ekarpenak egin ditu, hau da, Europako eta nazioarteko zuzenbidea gomendioetan eta iradokizunetan jaso ditu hainbat alditan, eta ekarpen horiek ebazpen horietan adierazi dira. Horrenbestez, Europako eta nazioarteko zuzenbideko elementuak sartzeari lortu da Arartekoaren ebazpenen arrazoiketa juridikoak eta *auctoritasak* indartzeko arrazoibide juridikoetan. Arartekoak aurtan emandako hiru gomendio orokorretan jaso ziren ekarpenak ere egin zituen bulegoak.

### ***Europako eta nazioarteko zuzenbidearen erabileran aholkularitzari laguntzea: baliabide dokumentalak eta prestakuntza***

Beharrak diagnostikatzeko orduan, zenbait arlo nazioarteko bulegoak Europako eta nazioarteko zuzenbidearen materialak (jurisprudentzia, lege-testuak, txostenak) eskuratzen laguntzeari buruzkoak ziren. Arloen premiei erantzuteko iradokizun hau jasoz, nazioarteko bulegoak zenbait baliabide abian jarri ditu aholkularitzak erabiltzeko moduan, eta, horretarako, dokumentazio- eta liburutegi-zerbitzuaren laguntza izan du:

- Liburutegi elektronikoaren egitura oinarritzen da Arartekoaren nazioarteko bulegoaren lanean nahiz erakundeko arloen funtsezko irizpideetan. Bertan jasotzen dira: nazioarteko itunak, bigarren mailako zuzenbidea, nazioarteko jurisprudentzia, "soft law" eta aholkularitzaren lana egiteko garrantzitsuak diren nazioarteko txostenak. Gainera, nazioarteko bulegoak sortutako dokumentuak ere sartzen dira. Barne-dokumentuen, bulegoak egindako dokumentuen eta kanpo-dokumentuen artean, gaur egun 900 dokumentu baino gehiago ditu.
- Jurisprudentziaren berrikuspenak: bulegoak Europar Batasuneko Justizia Auzitegiaren (EJJA) eta Giza Eskubideen Europako Auzitegiaren (GEEA) jurisprudentzia hautatuari buruzko hiru hilez behingo berrikuspenak egin ditu. Hauetan datza: aurreko hiruhilekoan auzitegi horiek emandako epaien

gaztelaniazko laburpenak egitea, garrantzitsuak izan daitezkeen Arartekoaren lan-arloen arabera sailkatuak, eta testu osorako estekekin.

- Europako eta nazioarteko zuzenbidea aplikatzeari buruzko gida: bulegoak Europako eta nazioarteko zuzenbidea aplikatzeari buruzko gida egin zuen barne-zuzenbidearekiko dituen harremanen ikuspegitik; hala, hark autonomia-mailako agintarientzat duen garrantzia nabarmentzen saiatzen da. Nazioarteko zuzenbidea eta Europar Batasuneko jasotzen ditu, eta arreta berezia jartzen du Oinarrizko Eskubideen Gutunean eta haren aplikazio-eremuko berezitasunetan.
- Erabilgarri dauden Europako eta nazioarteko zuzenbidearen baliabideei buruzko gida: bulegoak gida bat sortu du. Bertan, Europako eta nazioarteko zuzenbideko materialak eskuratzen laguntzen duten online baliabideak biltzen dira, eta nola eta zertarako erabili azaltzen du labur-labur. Jurisprudentzia-bildumak, datu-baseak, jurisprudentzia-laburpenak, nazioarteko araudiaren bilatzaileak eta abar biltzen ditu GEEAri, Europako Gutun Sozialari, Europako Kontseiluaren trena juridikoei, EBJAri, EBko zuzenbideari lotuta, eta bereziki, Oinarrizko Eskubideen Gutuna, Europako Herriaren Defendatzaileari eta Nazio Batuen Giza Eskubideen sistemari lotuta. Horrez gain, lau arlo zehatzetarako berriazko baliabide interesgarriak dituzten gidak sortu ziren.

Dokumentazio-lan horrekin batera, Arartekoaren nazioarteko bulegoak aholkularitza-langileentzako bi prestakuntza-saio egin ditu Europako eta nazioarteko zuzenbideko ezagutza espezializatua partekatzeko, xede honekin: erakundearen lanari laguntzea Europako eta nazioarteko parametro juridiko berritzaileenak jasoz Arartekoak kontrolatu beharreko administrazio-jardueraren azterketetan. Saio horietatik lehenak [Veneziako Printzipioak](#) zituen hizpide eta herriaren defendatzailearen erakundeari buruzkoa zen; bigarrenak, berriz, [Europar Batasuneko Oinarrizko Eskubideen Gutuna](#), eta zehatzago, haren aplikazio-eremua zehaztea. Interes handiarekin jarraitu ziren bi saioak, eta parte-hartzaileek oso modu positiboan baloratu zituzten.

### **2.1.2. Beste jarduketa batzuk**

Arartekoaren nazioarteko lanaren esparru estrategikoaren ondoriozko jarduketa horiez gain, nazioarte mailako beste proiektu edo jarduketa batzuk egin dira. Hala, 2020an, ofizioz jardun zuen Arartekoak, eta Eusko Jaurlaritzako Segurtasun Sailari honi buruzko informazioa eskatu zion: atzerrian zeuden hautesleek 2020ko uztailaren 12ko autonomia erkidegoko hauteskundeetan botoa emateko zuten eskubidea benetan gauzatzen zutela bermatzeko hartzen ari ziren neurriak. Halaber, Europako eta nazioarteko ikuspegi hori erakundea diskriminazioaren aurkako politika publikoei buruz egiten ari den aparteko txostenean sartzan ahalegintzen ari dira, Espainiako estatuko diskriminazioaren aurkako politikei buruzko eta beste estatu batzuetako diskriminazioaren aurkako borroka-esparruan jardunbide egokiei buruzko nazioarteko erakundeen txostenak jasoz.

### **2.1.3. Komunikazio-jarduera**

Arartekoaren Europako eta Nazioarteko Gaien Bulegoari esleitutako eginkizunetako bat da giza eskubideen arloko nazioarteko berrikuntzak euskal gizartean txertatzen laguntzea. Horregatik, informazio-mota horren komunikazioa 2020ko bere jardueraren funtsezko alderdietako bat izan da ere.

Erakunde horrek aurten egindako Europako eta nazioarteko komunikazio-jardueraren artean, azpimarratu behar dira, alde batetik, aurrez aipatu den COVID-19ari lotutako nazioarteko dokumentuak biltzea, eta bestetik, Europar Batasuneko Oinarrizko Eskubideen Agentziaren hileroko buletinen laburpen exekutiboen argitaratutako itzulpenak. Arartekoak jendearen esku jarri du informazio hori, modu sistematizatuan, eskuragarrian eta itzulian, herritarrei, baina baita interesa duten gizarte zibileko erakunde eta antolakundeei ere, nazioarteko esparrutik datozen bulkadak hurbiltzeko, ez baitira beti erraz aurkitzen eta ezagutzen.

Giza eskubideen nazioarteko albiste aipagarrienak gizarteari helarazteko asmoz berarekin, Arartekoak 15 ohar labur prestatu ditu urtean zehar nazioarteko auzitegiek emandako epaien gainean, eta interesgarriak diren beste dokumentu, txosten edo gertaeren gainean; horiek guztiek balio dute herritarrei berriz ere giza eskubideen nazioarteko mekanismoen eta haien lanaren berri emateko. Arartekoaren premisa da zeregin hori erabilgarria dela herritarrek beren eskubideak hobeto ezagutu ditzaten era beren jakin-mina pizteko.

Gainera, Arartekoak, Europaren eta giza eskubideen ikuspegiaren garrantzia euskal gizarteari helarazteko asmoz, adierazpen instituzional bana argitaratu ditu nazioarteko hiru urtemuga garrantzitsuren harira: [Europako Eguna](#) (maiatzak 9), [Giza Eskubideen Europako Hitzarmenaren 70. urteurrena](#) (azaroak 4) eta [Giza Eskubideen Nazioarteko Eguna](#) (abendua 10). Adierazpen horiek, gainera, nazioarteko erakundeek antolatutako oroitzapenezko ekintzei buruzko informazioa eta estekak jasotzen zituzten, herritarrak haietan parte har zezaten animatzeko eta, hala, integrazioko eta giza eskubideetako nazioarteko erakundeak hobeto ezagutzeko.

## **3. Europako eta Nazioarteko Gaien Bulegoaren 2020ko kanpoko jarduera: Arartekoaren partaidetza Europako eta nazioarteko sare eta foroetan**

Nazioarteko bulegoaren kanpo-proiektzioaren garapenaren ondorioz, Arartekoaren Europako edo nazioarteko jardueraren zati handi bat gauzatu da, hainbat **foro eta saretan parte hartuz, sare horien esparruan proiektuak eta ekimenak** bultzatuz eta garatuz, **eta beste herrialde batzuetako hainbat eragilerekin harremanak** sortuz.

COVID-19aren pandemiak eragindako egoera dela eta, bulegoaren nazioarteko jarduera oso mugatua izan da, eta batez ere online ekitaldietan parte hartuz eta kontsulta-prozesuetara idatziz ekarpenak eginez bideratu da. Ekarpen horiek hemen jasoko dira. Arartekoak parte hartzen duen nazioarteko sareetako ohiko jarduerak formatu horietan jarraitu dute, salbuespen batekin: Ombudsmanen Nazioarteko Erakundearen mundu-mailako batzarra bertan behera gelditu zen.

Esparru estrategikoak azaltzen duen moduan, bulegoak mapaketa bat egin du nazioarteko hainbat erakundek Nazio Batuen baitan, Europako Kontseiluan eta Europar Batasunean informazioa trukatzeko eta lortzeko eta haien ikuskapen- eta kontsulta-prozeduretan parte hartzeko eskaintzen dituzten aukerei buruz. Bulegoak nahi du ere, mapaketa horrek balio dezala erakunde horren gaurkotasuna behar bezala jarraitzeko eta estatuta egindako bisiten berri izatea, edo egiten diren txostenen berri izatea ere. Jarduera horren jarraipen sistematikoeneri esker, Arartekoak jarraian zehaztuko diren kontsulta-prozedura batzuetan parte hartu ahal izan du. Mapaketaren azken xedea da elkarrekintza onuragarrienak izateko aukera ematen duten erakundeak hautatzea.

**Arartekoak European eta nazioarteko mailan ikusgarritasuna lortzeko xedez 2020an egin dituen jardueren artean, haien garrantzia edo eragina kontuan hartuta, jarraian azalduko direnak azpimarratu behar ditugu, jardunaren esparru materialen araberako sailkapenari jarraikiz. Kontuan izan behar da urteko txosten honetan jasotako lan-esparruei buruzko epigrafeetan ere azaldu dela jarraian aipatuko diren jarduera horietako batzuen edukia, xehetasun gehiagoz gainera:**

### 3.1. Haurren eskubideak babesteari buruzko eremuan

- **Haurren eskubideetan duten eragina ebaluatzeari buruzko Haurrak Defendatzeko Europako Sarearen (ENOC, ingelesez) lantaldean parte-hartzea.** Gaia ENOCeko Batzar Nagusiak aukeratu zuen 2019an, 2020rako lan esparru modura. Haur eta Nerabeentzako Bulegoaren eta nazioarteko bulegoaren bitartez inplikatu zen Arartekoa, lantalde horrek 2020ko martxotik azarora arte egin zuen lanean. Lantalde horrek Batzar Nagusian onartutako dokumentuak prestatu zituen, eta Arartekoak egindako zenbait ekarpen bertan jaso ziren.
- **Haurren eskubideetan duten eragina ebaluatzeari buruzko Haurrak Defendatzeko Europako Sarearen (ENOC) batzar nagusian eta urteko 24. konferentzian telematikoki parte-hartzea.** Azaroaren 16tik 18ra bitarteko saioan, haurren eskubideetan duten eskubideei buruzko eraginaren ebaluazioaren gaineko adierazpena onartu zen, bai eta eraginaren ebaluazio horiek egiteari buruzko gida ere; horren bidez, sarearen urteko lana amaitu zen. Haurren bulegoaren eta nazioarteko bulegoaren helburua da dokumentu horien berri ematea euskal administrazio publikoei. Bestalde, ENYA 2020 foroan parte hartutako defentsa-erakundeetako Haurren Kontseiluetako gazteek ENYA gomendioak aurkeztu zituzten. The Children and Young People's Commissioner of Scotland eta Europako haurren defentsa-erakundeekin lankidetzan.

- [“Let’s Talk Young, Let’s Talk about Children’s Rights in decision-making”](#) izenburuko ENYA 2020 proiektuan parte hartzea, ENOC Europako Sarearen jardueren esparruaren barruan. Urtean zehar, Haur eta Nerabeentzako Bulegoak, Arartekoaren Haur eta Nerabeen Kontseiluarekin batera, zenbait jarduera egin zituzten (bilerak, lantegiak, gomendioak) haurrek gai publikoei buruzko erabakiak hartzeko duten eskubideari buruz. Jarduera horien emaitzak ENYA 2020 foro birtualean aurkeztu ziren urriaren 3an eta 4an. Foroan, parte hartu zuten haur eta nerabeek gaiari buruzko zenbait gomendio adostu eta prestatu zituzten, eta, aldi berean, ENOCen adierazpenean bildu ziren, aurreko atalean aipatutako urteko batzarrean onartutakoa. Barneombudet-ekin (Norvegia) eta estatuko naiz Europako eskualdeetako defentsa-erakundeekin lankidetzan.
- ENOC sarearen bitartez, Arartekoak parte hartu zuen sare horrek eta UNICEFek elkarrekin antolatutako mintegi batean; COVID-19a dela-eta hartutako neurrien garaian haurren defentsa-erakundeek egindako jarduketei buruzko mintegia izan zen. Arartekoak bere esperientzien berri eman zuen, eta haiek guztiak ondoren egin zen txosten batean jaso ziren. Txosten horiek UNICEFek eta ENOCek hainbat foro publikotan aurkeztu zituzten.
- ENOC sarearen bidez, Haur eta Nerabeentzako Bulegoak, nazioarteko bulegoarekin lankidetzan, informazioa eman zien lau aldiz Europako beste herri-defendatzaile eta haurren defendatzaile batzuei haurren babesari eta eskubideei lotutako zenbait alderdiri buruz. Beren ikerketak egiteko informazio hori bilatzen zuten defentsa-erakundeek ENOC sareko kideei eskatu zieten galdera batzuei erantzun ziezaietela beren herrialdeek edo eskualdeek zuten egoeraren harira. Horrenbestez, Arartekoak esperientzien nazioarteko trukea egiten lagundu zuen.
- Haur eta Nerabeentzako Bulegoak, nazioarteko bulegoarekin elkarlanean, Europako Batzordeak bere [Haurren Bermea](#) proiektua dela-eta abiarazitako jokabide-prozesuan ekarpenak egin zituen. Nazioarteko bulegoari esker, Arartekoa proiektu horren bideragarritasuna aztertzeko aurkezpenean egon zen. Bruselan egin zen, 2020ko otsailaren 17an.
- Halaber, telematikoki, Arartekoak, Haur eta Nerabeentzako Bulegoaren bidez, [Haurren eskubideei buruzko Europako Batzordeko Foroan](#) parte hartu zuen, irailaren 29tik urriaren 1era. Arartekoak Haur eta Nerabeentzako Bulegoaren urteko txostena aurkeztu zuen eta Haur eta Nerabeen Kontseiluak foroaren harira sortu zen [erakusketa-areto birtualaren](#) aurreko urteetan egindako bideoak. Ekitaldi horien edukiak Haur eta Nerabeentzako Bulegoari helarazi zitzaizkion.



### 3.2. Europako errefuxiatuen eta migratzaileen eskubideen eremuan

- 2020an, Europako eta Nazioarteko Gaien Bulegoak, Haur eta Nerabeentzako Bulegoarekin eta Arartekoko Atzerritarren Arloarekin elkarlanean, bakarrik dauden atzerritar adingabeak hartzeko zerbitzuei buruzko txostena egiten jarraitu zuen. Txosten horri amaiera eman zitzaion. Hura, 2019ko Urteko Txostenean adierazi zen moduan, [Ombudsmanen Nazioarteko Erakundearen](#) Europako ataleko batzordeak Arartekoari emandako aginduaren ondorioa da, eta Herbehereetako eta Greziako herri-defendatzaileek egindako azterlanekin osatzen da. Txostena Europako ataleko batzordeak onartu zuen 2020ko urrian, eta, gaur egun, euskarara eta gaztelaniara itzultzeko lanean ari dira, edukiak eta ondorioak Euskal Autonomia Erkidegoan eta Espainian behar bezala zabaldu ahal izateko.

### 3.3. Kulturaren eta hizkuntza eskubideen eremuan

- [Hizkuntza Ordezkarien Nazioarteko Elkarteko](#) (IALC) kideen ohiko bi bilkuretan parte-hartzea. Uztailean egindako bilera hizkuntz eskubideetan COVID-19aren pandemiari aurre egiteko hartutako neurrien ondorioei buruzkoa izan zen, eta horren gaineko esperientziak trukatzeko eta beste herrialde batzuetan hartu diren politikak ezagutzeko aukera izan zen. Gainera, sare horren bidez, Arartekoak [Euskaraldia ekimena nazioartean ezagutzera eman zuen](#).
- IALC sarearen eskutik, [Hizkuntza Galeserako Ordezkarieren](#) Bulegoari administrazio publikoetarako langileak hautatzeko Euskadin baliatutako hizkuntz politikari buruzko informazio eman zitzaion. Informazio hori ordezkariek hizkuntz eskubideen ikuspegitik langileak hautatzeari buruz egindako gomendioen dokumentu batean sartzeko eskatu zen.

### 3.4. Erakundeen arteko lankidetzaren eremuan eta Ombudsman erakundeei dagozkien eginkizunetan sakontzeko sare-lanaren eremuan

- **Herriaren Defendatzaileen Europako Sarearen urteko konferentzian (ENO)** parte-hartzea. Telematikoki antolatu zuen [Europako Herriaren Defendatzaileak](#), urriaren 26an, izenburu honekin: [“Europako Herriaren Defendatzaileak 25 urte”](#). Ekitaldian, Europako Herriaren Defendatzailearen erakundearen etorkizunaz hitz egin zen, COVID-19aren krisian Europako herriaren defendatzaileen jardunari buruzko esperientziak trukatu ziren, eta Europar Batasuneko zuzenbidea inplikatu duten gaietan Europako Herriaren Defendatzailearen artean eta herriaren defendatzaile nazionalen eta eskualdeetakoaren artean elkarrekin ikerketak egiteko aukerak aztertu ziren.
- ENO sarearen esparruan, Arartekoak izenburu hau zuen maiatzaren 12an egindako *webinar* batean parte hartu zuen: [“COVID-19aren krisiak herriaren defendatzaileetan eta eskaeren batzorde parlamentarioetan dituen ondorioei](#)

[buruzko webinarra](#)", COVID-19ari aurre egiteko kide diren erakundeen erreakzioaz tratatzeko eta esperientziak trukatzeko. Arartekoak bere jarduerak aurkeztu zituen, bereziki, talde zaurgarriei buruzkoak. Informazio hori ingelesera itzuli zen eta ENO sarean zabaldu gero.

- [Ombudsmanen Federazio Iberoamerikarraren urteko Batzarrean](#) eta [Kongresuan](#) parte-hartzea. Abenduaren 15etik 17ra egin ziren telematikoki, eta herriaren defendatzaileei eta salbuespenezko estatuei egindako erasoiei buruzkoak izan dira aurten.
- Erresuma Batuko [Parliamentary and Health Service Ombudsman](#) delakoak egindako kontsulta batean parte hartzea. Hori egin da erakundeetan (herriaren defendatzaileetan, adibidez) COVID-19aren krisiari aurre egiteko antolakuntza-egokitzapenen eta gidaritzari lotutako enbiziaren harira. Ekarpenetan oinarrituta egindako txostena, "[Ombudsmana, koronabirusa eta kirisiaren kudeaketa](#)" izenekoa, eskuragarri dago jadanik, eta hainbat erakundetarako tresna baliagarria da, hala nola Arartekorako.
- Munduko hainbat lekutan COVID-19aren krisiari herriaren defendatzaileek emandako erantzunari lotutako bi mintegitan (online) parte-hartzea. Haietako bat Giza Eskubideen Aldeko Nazio Batuen Goi Komisarioaren Bulegoak antolatu zuen (irailak 28), eta bestea, [Israelgo Ombudsmanek](#) (azaroak 24). Lehenengoan, Goi Komisarioaren Bulegoak eta Nazio Batuen Biztanleria Funtzak agindutako azterlan baten emaitzak aurkeztu ziren ([Giza Eskubideen aldeko Erakunde Nazionalen Itun Orokorra](#)); azterlan hori giza eskubideen aldeko erakunde nazionalak pandemiari aurre egiteko jarduketari buruzkoa da. Erakunde horietako hiruk beren esperientziei buruzko aurkezpen laburrak egin zituzten. Bigarrenean, dozena bat defentsa-erakundeek beren esperientzien berri emateko azalpenak eman zituzten. Arartekoaren nazioarteko bulegoak bilkura horien laburpenak idatzi zituen, eta zegozkion materialak bildu.
- Oinarrizko Eskubideen Europako Agentziaren [mintegi](#) batean parte-hartzea. Abenduaren 7an egin zen, eta Europar Batasuneko Oinarrizko Eskubideen Gutunari buruzkoa zen. Mintegian, goi-mailako hizlariak gutun horren bilakaerari eta erabilgarritasunari buruz eztabaidatu zuten; gainera, iragarri eta erakutsi ziren agentziak sortutako eta jendearen esku jarritako [tresna didaktikoak](#) eta [praktikoak](#), kasu zehatzetan gutuna nola aplikatu behar den ikasteko. Informazio hori Arartekoaren aholkularitza juridikoari igorri zitzaion ondoren, gutuna erakundearen eguneroko lanean aplikatzeko asmoz, hori egin daitekeenean.

### 3.5. Erakundeen arteko lankidetzaren eremuan, harreman estrategikoak ezartzeko, erakunde publikoen gobernantza eta funtzionamendua hobetze aldera

2020an zehar, Arartekoak giza eskubideen nazioarteko erakundeek hasitako hainbat kontsultatan parte hartu du, erakunde horiek egindako galdetegi erantzunez eta, horrela, erakunde horiek egiten dituzten konparaziozko ikerketetan, azterlanetan eta ebaluazioetan lagunduz, beren xedea betetzen aurrera egiteko aukera ematen baitiete.

- [Giza Eskubideen Aldeko Nazio Batuen Goi Komisarioaren Bulegoaren](#) kontsulta, ombudsmanek giza eskubideak babesteko eta sustatzeko duen zereginari buruzkoa. Goi Komisarioaren Bulegoak kontsulta bat egin zuen [Nazio Batuen Batzar Nagusiaren 72/186 Ebazpena](#) betetzeko esparruan; ebazpen hori ombudsmanek, bitartekariak eta giza eskubideen gainerako erakunde nazionalak giza eskubideen sustapenean eta babesean duten zereginari buruzkoa da. Kontsulta horren ondoriozko [txostena](#) Nazio Batuen idazkari nagusiak aurkeztu zuen 2020ko batzar nagusian, eta Arartekoa aipatu du erakunde laguntzaile gisa.
- [Etxebizitza Eskubideari buruzko Nazio Batuen Kontalari Bereziaren](#) kontsulta. Hark ekarpen-deialdi bat argitaratu zuen [2020ko bere txostenerako \(COVID-19ak etxebizitzaren eskubidean izan duen eraginari buruzkoa\)](#), NBEren batzar nagusian aurkeztutakoa. Arartekoak Euskadiren esperientziaren eta alor horretan egindako jarduketan berri eman zuen, eta erakunde laguntzaile gisa ageri da [txostenaren gaineko webgunean](#).
- Europar Batasuneko Oinarrizko Eskubideen Agentziaren kontsultak. Agentziaren laneko planaren tarteko ebaluazioari eta 2022rako agentziak duen laneko planari buruzkoak dira.
- Europako Batzordearen kontsulta, honi buruzkoa: [EBko Oinarrizko Eskubideen Gutunaren aplikazioa indartzeko estrategia](#). Kontsulta honetan parte-hartzean, nazioarteko bulegoak bere planak aipatu zituen aholkularitzako langileei Europako eta nazioarteko zuzenbidearen erabileran laguntzeko eta, bereziki, Oinarrizko Eskubideen Gutunari buruzko prestakuntza emateko. Plan horiek etorkizun handiko jardunbide gisa nabarmendu ziren Europako Batzordearen 2020-2025 epealdirako Oinarrizko Eskubideen Gutunari buruzko Europako berriarekin batera doan kontsultaren [erantzunen azterketan](#).

### 3.6. Justiziaren eremuan

- Europar Batasuneko Oinarrizko Eskubideen Agentziarekin elkarrizketa. Elkarrizketa egin zen [terrorismoaren aurkako borrokari lotutako zuzentaraua](#) aplikatzeko ebaluazioaren zati gisa, agentzia hori egiten ari dena. Agentzia Arartekoarekin harremanetan jarri zen, bere intereseko beste eragile batzuen artean, proiektu honetan parte har zezala eskatzeko.
- [Justizia Errestauratiborako Europako Foroaren](#) barruko *webinarretan* modu aktiboan parte hartzea. Foro horretan, Justizia Arloko langileek lantegi bat egin zuten, ETA talde terroristako kide ohiekin topaketak prestatzeko. Justiziaren kapituluan, partaidetza horri buruzko informazio gehiago topatuko da.

## 4. Arartekoak Europako eta nazioarteko jarduera horietan izan duen parte-hartzearen balorazioa

2020ko osasun-baldintzek eragin argia izan dute Arartekoaren nazioarteko jardueran, arlo birtualera pasa behar izan baitu. Nolanahi ere, aldaketak ez dira formatuan bakarrik egin. Mundu-mailako pandemia denez, Arartekoarekin harremanetan dauden herriaren defendatzaile eta haurren defentsa-erakunde guztiek eragina izan dute, eta egoera zailei aurre egin behar izan diete, ahalegin handiak eskatu baitizkiete. Horregatik, nazioarteko jarduera, oro har, murriztu egin da, horren adibide da Ombudsmanaren Nazioarteko Institutuaren (IOI) munduko kongresua bertan behera utzi izana, gertueneko gaia izan duena oinarri: COVID-19ari aurre egiteko hartutako neurriak. Arartekoak, nazioarteko bulegoaren bidez, giza eskubideen aldeko nazioarteko erakundeen jarduera herritarrengana, euskal administrazio publikoetara eta erakundearen aholkularitzara hurbiltzeko ahalegina egin du. Halaber, atzerriko beste defentsa-erakunde batzuek COVID-19aren erronkari nola aurre egin dioten jakin nahi izan du, eta informazio hori erakundearen gainerako atalei helarazi, ziur baikaude gure lankideek Europan eta munduan egin dutenetik irakaspen baliotsuak atera ahal izango direla.

Egoera horren ondorioz, Arartekoak nazioarteko jarduera beste bide batzuen arabera bideratu behar izan du. Ezin da aipatu gabe utzi online biltzeko eta parte hartzeko hainbat tresna erabiltzeak ekarri duen ikaskuntza; tresna horien ahalmena erabat agerian jarri da, eta osasun-normaltasunaren garaian ere, etengabe erabili behar diren aukerak zabaldu ditu. Gainera, Arartekoak, nazioarteko bulegoaren bitartez, bere esparru estrategikoak ezarritako ildoekin bat etorriz, giza eskubideen nazioarteko erakundeekin elkarrengana izan du, bere *online* kontsulta eta ekitaldietan parte hartuz. Horrenbestez, informazioa batzeko prozesuetan lagundu du Arartekoak, eta nazioarteko erakunde horiek egingo duten azterketarako balioko du, egokiak diren eremuetan erabilera handikoa izango dena. Arartekoak, beraz, bere aukera apalen barruan, giza eskubideen aldeko nazioarteko erakundeen zereginetan laguntzen du. Azkenik, nabarmendu behar da Arartekoaren nazioarteko bulegoak erakundeko gainerako atalei helarazten dizkiela nazioarteko ekitaldietan

izandako partaidetzatik lortutako informazioa eta dokumentuak, bere ekarpenen eraginaren jarraipena egiten duela eta nazioarteko jarduera bakoitzaren azken balorazioa; hala, partaidetza horren balioaren ikuspegi orokorra lortu ahal izango da pixkanaka, bai eta elkarrekintza onuragarriagoa izango den ekitaldiei eta erakundeei buruzko informazio zehatzagoa ere.

lido horretan, 2020an Arartekoak ENOC sarean izandako inplikazio handia azpimarratu behar da. Aurreko urteetan bezala, ENYA sarean parte hartzeaz gain, Haur eta Nerabeen Kontseiluko bi ordezkariaren bitartez, haurren eskubideetan izandako eraginaren ebaluazioaren erabilerari buruzko adierazpena eta gida prestatzeko sareak egindako lanean inplikatu da Arartekoa. Ikasketa-prozesu onuragarria izan da Arartekoarentzat, eta jarraipena izango du dokumentu horiek euskal administrazio publikoen artean zabaltzen. Haurren eskubideetan duen eraginari buruzko ebaluazioa erabat txertatuz gero, agintari publiko horiek hobeto beteko dituzte Haurren Eskubideei buruzko Konbentziotik sortutako betebeharrak. Halaber, nabarmentzekoa da bakarrik dauden adingabe atzerritarrentzako zerbitzuei buruzko lana amaitu dela, eta lan hori administrazio publikoen artean ere zabalduko dela.

Esparru estrategikoak ere 2020rako aurreikusten zuen nazioarteko bulegoaren jarduera hedatzea, Arartekoaren aholkularitzaren lan osoan Europako eta nazioarteko zuzenbidearen erabilera sustatu eta errazteko. Pandemiaren egoerak baldintza batzuk ezarri baditu ere, aurten aurrerapauso handiak eman dira helburu hori lortzeko garaian. Beharrak argitu dira, jarduerak proposatu, baliabideak sortu eta prestakuntza eman da. Laguntza-jarduera horiez gain, 2020an Europako eta nazioarteko estandar juridikoak Arartekoaren ebazpen eta gomendioetan benetan jasotzeko aurrerapausoak eman dira. Arartekoak jardunbide hori etorkizunean sendotu nahi du, Europa- eta nazioarte-mailako berariazko egitura bat izateak duen babesa eta bultzada baliatuz. Bulego hori gero eta finkatuago dago kanpoko eta barneko zereginetan, eta Arartekoari aukera ematen dio bere ohiko lanean gero eta beharrezkoagoa den Europako eta nazioarteko ikuspegia integratzeko.



# VII.

atala

Arartekoaren gomendioak eta iradokizunak  
**zenbateraino bete diren**





## VII. atala

# 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 Ardulararitza-zerbitzuak hobetzea lortzen saiatzeko”* (sic).

Horregatik, kexak aztertzean administrazioaren jokaera ez dela zuzena izan ondorioztatzen dugunean, gomendio edo iradokizun bat bidaltzen diogu kexak eragindako administrazioari, bere jokaera alda dezan eskatzeko.

Gomendioak ordenamendu juridikoa urratu dela, legez kontra jokatu dela edo hutsegite larria izan dela ikusten denean egiten dira eta, horien bidez, delako jarduera berrikusteko eskatzen zaio kasuan kasuko administrazioari. Formula honen pean egiten dira, orobat, legeak bete behar dela gogorarazteko oharrak.

Iradokizunak, aldiz, honelako kasuetan egiten dira: eragindako administrazioak legeei jarraiki jardunda ere, eskubideak babestearren edo administrazio egokia bermatzearren, 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. Arazoak konpontzeko modu honen bidez, ez da beharrezkoa gomendio edo

iradokizun bat beren-beregi egitea; horri esker, irregulartasunak antzeman diren administrazio-jardueretatik %80 gomendio edo iradokizunik egin gabe konpondu dira.

Egindako gomendio eta iradokizunak betetzeari dagokionez, 2020. urtean egindako 67etatik eta 2019ko txosteneko datuen arabera erabakitzeke zeuden beste 30etatik, 19 onartu egin dira; 52 ez dira onartu eta 26 erantzunaren edo azken erabakiaren zain daude.

Egindako gomendio eta iradokizunen onarpen-indize orokorrak modu esanguratsuan egin du behera 2019. urtekoaren aldean, batez ere kasu askotan ez delako administrazioaren erantzunik jaso ebazpena onartu duen ala ez jakinarazteko, eta, hortaz, Ararteko erakundeak azkenean onartu gabetzat jo behar izan dituelako (%53). Ez da alferrikakoa aipatzea COVID-19ak beharbada eragina izan zuela iaz euskal administrazio guztien jardueran, eta hori izan daitekeela, beste batzuekin batera, emaitza horretara iristeko arrazoietakoa bat. Beraz, datu horien azterketa egitean, arriskutsua izan liteke ondorio argiak ateratzea ezohiko egoera hori kontuan hartu gabe.

2020an egindako gomendio guztien %34 egin dira gizarteratze arloan. Jakina, beti bezala, Diru-sarrerak Bermatzeko Legearen ondorioz sortu ziren prestazio ekonomikoen gainean espediente asko bideratu direlako gertatu da hori, ohikoa denez. Gomendio horiek bereziki Lanbideri eragin diote. Gomendio horiei gizarteratze arlo honexetan 2019an erantzunaren edo erabakiaren zain geratu ziren gomendioak gehitzen badizkiegu, nabarmendu behar da onartu gabeko gomendioen kopurua %74 ingurukoa dela. Alabaina, informazio hori osatzeko, zehaztu beharra dago 2020an itxi diren Eusko Jaurlaritzaren Lan eta Enplegu Sailarekin lotutako espedienteetatik %63 baino gehiago gomendiorik edo iradokizunik egin behar izan gabe konpondu direla, izan ere, Arartekoaren esku-hartzearen ondorioz, Lanbide 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 analisisetan sakontzera, desadostasun juridikoak egiaztatzerara eta gure argudioak errepikatzerara, 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.

Lehen aipatu dugunez, batzuetan, eragindako administrazioak ez du adierazten gomendia edo iradokizuna onartzen duen ala ez. Kasuok bestelako balorazioa merezi dute; halakoetan, pentsa daiteke erantzunik eza ebazpen horiek ez beteko asmoa esplizituki ez adieraztearekin lotuta egon daitekeela. Hortaz, administrazioari adierazten zaio erantzunik ez emateko jarrerari eusten badio, onartu gabetzat joko dela gomendia edo iradokizuna, eta zertzelada hori jakinaraziko dela Legebiltzarrari egiten zaion urteko txostenean. Aurten, 2020an, 16 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.

Egoera horrek kezkatzen gaituenez gero, 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. Ildo horretan, gogorarazi behar da onartu gabeko gomendio edo iradokizun bakoitzak, erakunde honen bermatze lanerako oztopoa izateaz gain, batez ere legea ez betetzen edo herritarren eskubideak urratzen jarraitzea dakarrela berekin, herritarrei legez dituzten eskubideak berrezartzea galaraziz.

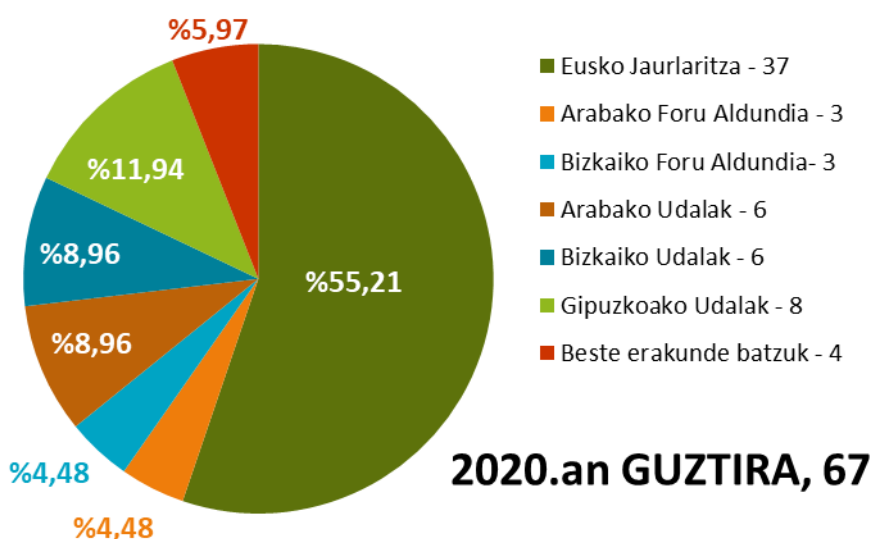
Ondorengo epigrafeetan aipatuko dugu zein egoeratan dauden 2020an egindako gomendio eta iradokizunak, baita 2019ko txostena bukatu genuenean erabakitzeke geratu zirenak ere.

Ebazpen guztiak, oso-osorik, gure web orrialdean kontsulta daitezke.

## 2. 2020. urtean egin diren gomendioak eta iradokizunak

laz Arartekoak 67 gomendio eta iradokizun egin zizkien euskal administrazio publikoei.

### 17. grafikoa. Egindako gomendioak eta iradokizunak, eragindako administrazioen arabera



Datu horiek administrazioen arabera bereizita, ebazpen horietako %55tik gora Eusko Jurlaritzaren sailei dagozkie. Ehuneko hori bat dator eragindako administrazioen arabera izapidetu diren kexei buruz txosten honen I. ataleko estatistikan agertzen den banaketarekin.

Bigarren tokian, Gipuzkoako Lurralde Historikoko udalei dagozkien ebazpenak nabarmentzen dira, ugariak direlako.

**13. taula. Eusko Jaurlaritzaren sailei egindako gomendioak eta iradokizunak**

<b>Saila*</b>	
Enplegu eta Gizarte Politikak	17
Lana eta Enplegua	5
Ingurumena, Lurralde Plangintza eta Etxebizitza	8
Lurralde Plangintza, Etxebizitza eta Garraioak	2
Segurtasuna	2
Hezkuntza	2
Osasuna	1
<b>Guztira</b>	<b>37</b>

\* Sail batzuk bikoiztuta daudela dirudi, Eusko Jaurlaritzak XII. Legealdirako onartutako sailen antolaketa berriaren ondorioz.

2020an Eusko Jaurlaritzari egindako 37 gomendio eta iradokizunetatik gehienak, beti bezala, Lanbidek kudeatzen dituen prestazio ekonomikoen sail arduradunari dagozkie.

**14. taula. Foru erakundeei egindako gomendio eta iradokizunak**

<b>Arabako Foru Aldundia</b>	<b>3</b>
Kultura eta Kirolak	1
Gizarte Politikak	2
<b>Bizkaiko Foru Aldundia</b>	<b>3</b>
Gizarte Ekintza	1
Ogasuna	1
Iraunkortasuna eta Ingurune Naturala Zaintzea	1
<b>Guztira</b>	<b>6</b>

2020an barrena 6 gomendio egin zaizkie Arabako eta Bizkaiko Foru Aldundiei. Ez zaio gomendiorik egin Gipuzkoako Foru Aldundiari.

**15. taula. Tokiko administrazioei egindako gomendio eta iradokizunak**

<b>Arabako udalak</b>	<b>6</b>
Vitoria-Gasteiz	6
<b>Bizkaiko udalak</b>	<b>6</b>
Bilbao	1
Mungia	1
Sestao	1
Elantxobe	1
Erandio	1
Karrantza Harana / Valle de Carranza	1
<b>Gipuzkoako udalak</b>	<b>8</b>
Urretxu	1
Lezo	1
Donostia/San Sebastián	2
Deba	1
Arantzazu	1
Arrasate/Mondragón	1
Zizurkil	1
<b>Guztira</b>	<b>20</b>

2020an gomendio eta iradokizunak egin zaizkien udalen artean, Gipuzkoako udalei egindakoak gailentzen dira, ehunekoei begira.

**16. taula. EAEko beste erakunde batzuei egindako gomendio eta iradokizunak**

Haurreskolak	2
Osakidetza	2
<b>Guztira</b>	<b>4</b>

**17. taula. Jarduera-arloak kontuan hartuta egin diren gomendio eta iradokizunak**

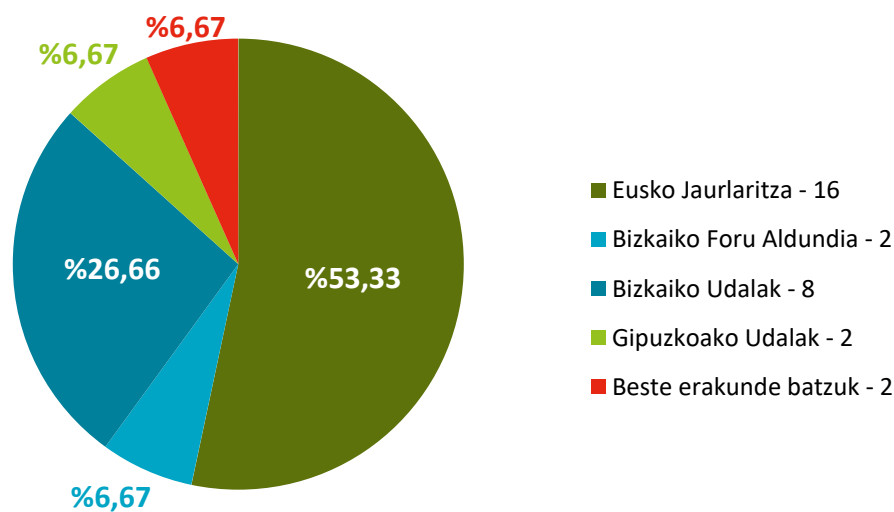
ARLOA	KOPURUA	%
Gizarteratzea	23	34,33
Etxebizitza	12	17,91
Hirigintza eta lurralde antolamendua	7	10,45
Herri-administrazioen zerbitzuko langileak	6	8,96
Ingurumena	4	5,97
Ogasuna	3	4,48
Segurtasuna	3	4,48
Herri-administrazioen araubide juridikoa, ondasunak eta zerbitzuak	3	4,48
Hezkuntza	2	2,98
Osasuna	2	2,98
Hizkuntz eskubideak, kultura eta kirola	1	1,49
Espetxeratuak	1	1,49
<b>Guztira</b>	<b>67</b>	<b>100</b>

Azken urteotan ohikoa denez, gizarteratze arloan metatzen da Arartekoan jasotako kexen ehuneko handi bat (%25etik gora 2020an, txosten honen I. atalean ikus daitekeenez). Beraz, egindako gomendio eta iradokizunen ehuneko handi bat, hain justu %34 baino gehiago, arlo horretakoak dira.

### **3. Zenbateraino bete diren 2020an egindako gomendio eta iradokizunak eta aurreko urtean erabaki gabe geratu zirenak**

Atal honetan aztertzen da zenbateraino bete diren 2020an egindako 67 gomendio eta iradokizunak, baita 2019an erabaki gabe geratu ziren 30ak ere.

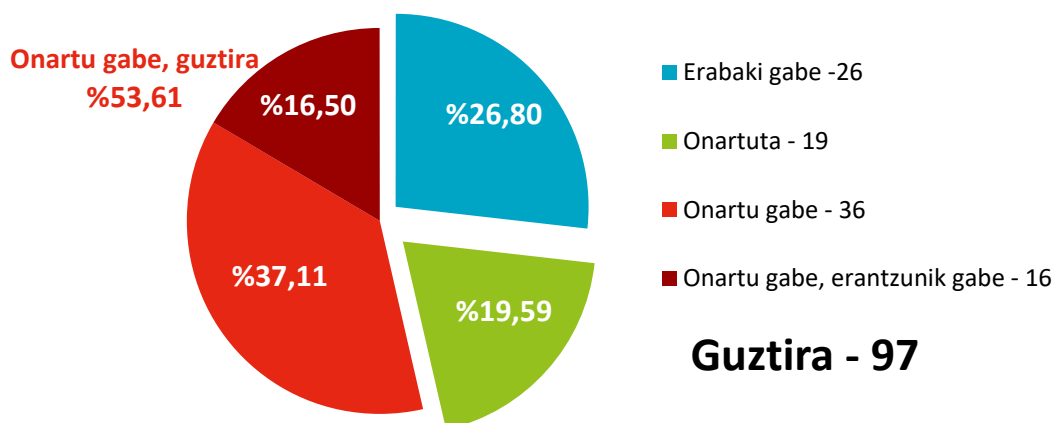
**18. grafikoa. 2019an erabaki gabe geratu ziren gomendio eta iradokizunak, eragindako administrazioen arabera**



**2020 baino lehenagokoak, Guztira- 30**

Arartekoaren 2019. urteko txostena itxi zenean, erantzunik gabe zeuden 30 gomendio; haietatik %50 baino gehiago Eusko Jaurlaritzari zegozkion.

**19. grafikoa. 2019an erabaki gabe geratu ziren eta 2020an egin ziren gomendio eta iradokizunak zenbateraino bete diren aztertzea**



Azterturiko gomendio eta iradokizunen %20 inguru bakarrik onartu dira; erabaki gabe daude ia %27, eta onartu gabetzat jo dira %53tik gora (eragindako administrazioak hala adierazi duelako edo erantzun ez duelako).



**18. taula. Eusko Jaurlaritzari egindako gomendio eta iradokizunak aztertzea**

Saila	Guztira	Onartuta	Onartu gabe		Erabaki gabe
				Erantzunik gabe*	
Enplegu eta Gizarte Politikak	30	1	17	8	4
Lana eta Enplegua	5	1	2	-	2
Ingurumena, Lurralde Plangintza eta Etxebizitza	10	2	6	-	2
Lurralde Plangintza, Etxebizitza eta Garraioak	2	-	1	-	1
Segurtasuna	2	-	1	-	1
Hezkuntza	3	-	-	2	1
Osasuna	1	1	-	-	-
<b>Guztira</b>	<b>53</b>	<b>5</b>	<b>27</b>	<b>10</b>	<b>11</b>

\* Administrazioak gomendioa edo iradokizuna onartuko duen **erantzun ez badu, onartu gabetzat jo da.**

Ebazpen horiek bidali zaizkien Eusko Jaurlaritzaren sailen artean, aipagarria da onarpenen ehuneko txikiagoa duela diru-sarrerak bermatzeko errenta (DSBE) eta etxebizitzarako prestazio osagarria (EPO) kudeatzeaz arduratzen den sailak.

**19. taula. Foru erakundeei egindako gomendio eta iradokizunak aztertzea**

	Guztira	Onartuta	Onartu gabe		Erabaki gabe
				Erantzunik gabe*	
<b>Arabako Foru Aldundia</b>					
Kultura eta Kirolak	1	1	-	-	-
Gizarte Politikak	2	-	-	1	1
<b>AFA guztira</b>	<b>3</b>	<b>1</b>		<b>1</b>	<b>1</b>
<b>Bizkaiko Foru Aldundia</b>					
Gizarte Ekintza	3	2	-	-	1
Ogasuna	1	-	-	-	1
Iraunkortasuna eta Ingurune Naturala Zaintzea	1	-	1	-	-
<b>BFA guztira</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>1</b>		<b>2</b>
<b>Foru administrazioa, guztira</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>3</b>

\* Administrazioak gomendioa edo iradokizuna onartuko duen **erantzun ez badu, onartu gabetzat jo da.**

Onartutako gomendioen artean, positiboki nabarmentzen dira Bizkaiko Foru Aldundiko Gizarte Ekintza Departamentuari dagozkionak.

**20. taula. EAEko udalei egindako gomendio eta iradokizunak aztertzea**

	Guztira	Onartuta	Onartu gabe		Erabaki gabe
				Erantzunik gabe*	
<b>Arabako udalak</b>					
Vitoria-Gasteiz	6	-	-	1	5
<b>Araba, guztira</b>	<b>6</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>5</b>
<b>Bizkaiko udalak</b>					
Abanto y Ciérvana / Abanto Zierbena	1	1	-	-	-
Barakaldo	3	-	3	-	-
Bilbao	1	1	-	-	-
Durango	2	1	1	-	-
Elantxobe	1	1	-	-	-
Erandio	1	-	-	1	-
Getxo	1	-	1	-	-
Gorliz	1	-	-	1	-
Karrantza Harana / Valle de Carranza	1	1	-	-	-
Mungia	1	-	-	-	1
Sestao	1	-	1	-	-
<b>Bizkaia, guztira</b>	<b>14</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>Gipuzkoako udalak</b>					
Irun	1	1	-	-	-
Hondarribia	1	-	-	-	1
Urretxu	1	-	-	-	1
Lezo	1	1	-	-	-
Donostia/San Sebastián	2	-	-	-	2
Deba	1	-	-	-	1
Arantzazu	1	-	1	-	-
Arrasate/Mondragón	1	1	-	-	-
Zizurkil	1	1	-	-	-
<b>Gipuzkoa, guztira</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	<b>1</b>		<b>5</b>
<b>EAEko udalak, guztira</b>	<b>30</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>11</b>

\* Administrazioak gomendioa edo iradokizuna onartuko duen erantzun ez badu, onartu gabetzat jo da.

Euskal udalei egindako gomendio eta iradokizunetatik %40 onartu egin dira, ez, ordea, Barakaldoko Udalari egindakoak. Gasteizko Udalari egindakoak erabaki gabe daude.

**21. taula. EAEko beste administrazio batzuei egindako gomendio eta iradokizunak aztertzea**

Erakundea	Guztira	Onartuta	Onartu gabe		Erabaki gabe
				Erantzunik gabe*	
Bilbao Bizkaia Ur Partzuergoa	1	-	1	-	-
Arabako Abokatuen Elkarte Ohoretsua	1	-	-	1	-
Haurreskolak	2	-	-	1	1
Osakidetza	2	2	-	-	-
<b>Guztira</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>

\*Administrazioak gomendioa edo iradokizuna onartuko duen erantzun ez badu, onartu gabetzat jo da.

Ontzat jo eta nabarmendu behar da Osakidetzak onartu egin dituela erakunde horri zegozkion gomendioak.

#### 4. 2019ko txostenean erabaki gabe geratu ziren gomendio eta iradokizunen zerrenda

- **Arartekoaren 2018R-209-18 Ebazpena, 2018ko azaroaren 19koa.** Horren bidez, **IRUNGO UDALARI** gomendatzen zaio berrikus ditzan udal kiroldetako tarifak, guraso bakarreko familien (kide gutxiko familiak barne) sustapenaren ikuspegi integratzailetik.

**ONARTUTA**

- **Arartekoaren 2018R-248-18 Ebazpena, 2018ko azaroaren 19koa.** Horren bidez, **BILBAO BIZKAIA UR PARTZUERGOARI** zerga-ordenantza aldatzea eskatzen zaio, egun putzu septikoeekin higiezinaren titularrei bidaltzen zaien saneamendu-tasaren konfigurazioak gainerako erabiltzaileekin berdintasun-baldintzetan zerbitzuaren prestazio eraginkorrari ez baitio erantzuten.

**ONARTU GABE**

- **Arartekoaren 2019R-2234-17 Ebazpena, 2019ko martxoaren 15koa.** Horren bidez, **EUSKO JAURLARITZAKO ENPLEGUKO ETA GIZARTE POLITIKETAKO SAILARI** gomendatzen zaio berrazter dezala herritar bati bidegabe jasotako prestazio batzuk itzultzeko betebeharra ezarri zion ebazpena.

**ONARTU GABE – ERANTZUNIK GABE**

- **Arartekoaren 2019R-378-18 Ebazpena, 2019ko apirilaren 15koa.** Horren bidez, **EUSKO JAURLARITZAKO INGURUMEN, LURRALDE PLANGINTZA ETA ETXEBIZITZA SAILA**ri gomendatzen zaio berrazter dezala alokairu-araubideko babes publikoko etxebizitza bateko hozkailua konpontzeagatik emandako faktura ez ordaintzeko erabakia.  
*ONARTUTA*
- **Arartekoaren 2019R-124-19 Ebazpena, 2019ko maiatzaren 13koa.** Horren bitartez, **BIZKAIKO FORU ALDUNDIKO GIZARTE EKINTZA SAILA**ri gomendatu zaio babes-espedienteen administrazio-izapideak bizkortzeko, batik bat babesgabetasun-egoera aitortzekoak eta tutoretza norberaren gain hartzekoak, eta, horretarako, beharrezkoa bada, egiteko hori betetzen duten lantalde teknikoak indartu ditzala.  
*ONARTUTA*
- **Arartekoaren 2019R-125-19 Ebazpena, 2019ko maiatzaren 13koa.** Horren bitartez, **BIZKAIKO FORU ALDUNDIKO GIZARTE EKINTZA SAILA**ri gomendatu zaio babes-espedienteen administrazio-izapideak bizkortzeko, batik bat babesgabetasun-egoera aitortzekoak eta tutoretza norberaren gain hartzekoak, eta, horretarako, beharrezkoa bada, egiteko hori betetzen duten lantalde.  
*ONARTUTA*
- **Arartekoaren 2019R-229-19 Ebazpena, 2019ko maiatzaren 15koa.** Horren bidez, **EUSKO JAURLARITZAKO ENPLEGU ETA GIZARTE POLITIKETAKO SAILA**ri gomendatzen zaio berriz azter dezala etxebizitzarako prestazio osagarria aitortzeko eskaera batean interesdunak atzera egin duela dioen ebazpena.  
*ONARTU GABE – ERANTZUNIK GABE*
- **Arartekoaren 2019R-2716-17 Ebazpena, 2019ko maiatzaren 21koa.** Horren bitartez, **EUSKO JAURLARITZAKO ENPLEGU ETA GIZARTE POLITIKA SAILA**ri gomendatzen zaio berriz azter ditzala herritar bati diru-sarrerak bermatzeko errenta eta etxebizitzarako prestazio osagarria eten dizkion ebazpena eta jasotako prestazioak itzultzeko betebeharra ezarri diona, betebehar guztiak bete dituelako.  
*ONARTU GABE - ERANTZUNIK GABE*
- **Arartekoaren 2019S-2071-18 Ebazpena, 2019ko ekainaren 11koa.** Horren bidez, **BARAKALDOKO UDALA**ri iradoki zaio OHZ arautzen duen ordenantza fiskalaren aldaketa abiaraz dezala; hain zuzen, mendekotasuna jasotzeko errekarguaren aplikazioa salbuesteko kausa objektibo gisa eta, horrez gain, familia ukituari konpentsazio ekonomikoko neurriak ezartzeko aukera azter dezala iradoki zaio.  
*ONARTU GABE*

- **Arartekoaren 2019R-685-19 Ebazpena, 2019ko ekainaren 13koa.** Horren bidez, **BARAKALDOKO UDAL**Ari gomendatzen zaio, kexagilearen OHZren kuotari aplikatutako % 40ko errekaru gehigarria berrius dezala; izan ere, herritarren jarduna ez da era gehigarrian kargatu beharreko gaitasun ekonomiko handiago baten adierazle (errekaru baten bidez), higiezin baten jabetzan egon beharreko helburu sozial baten barnean sartzen baita, eta alokairuko merkatuan 7 urtez egoteaz gain, titularraren ohiko bizilekua da.  
*ONARTU GABE*
- **Arartekoaren 2019R-380-17 Ebazpena, 2019ko uztailaren 1ekoa.** Horren bitartez, **EUSKO JAURLARITZAKO ENPLEGU ETA GIZARTE POLITIKETAKO SAIL**Ari gomendatzen zaio berrius azter dezala herritar bati diru-sarrerak bermatzeko errenta eta etxebizitzarako prestazio osagarria iraungi izana, erabaki hori hartzeko arrazoirik ez dagoela-eta.  
*ONARTU GABE*
- **Arartekoaren 2019R-1851-18 Ebazpena, 2019ko abuztuaren 8koa.** Horren bidez, **DURANGOKO UDAL**Ari eta Bartolome Ertzilla musika eskola kudeatzen duen administrazio-erakunde autonomoari gomendatzen zaie udalaren musika-eskolako tarifak ikuskatzeko. Hori guztia, eroldaren erreferentzia baztertzeko udal zerbitzu publiko honetako erabiltzaileek ordaindu beharreko prezio publikoak zenbatzeko irizpide gisa.  
*ONARTU GABE*
- **Arartekoaren 2019S-914-19 Ebazpena, 2019ko irailaren 25ekoa.** Horren bidez, **EUSKO JAURLARITZAKO INGURUMEN, LURRALDE PLANGINTZA ETA ETXEBIZITZA SAIL**Ari iradokitzen zaio berrius dezala etxebizitza aldatzeko berariazko premia aitortzeko eskaera ukatzeko erabakia.  
*ONARTU GABE*
- **Arartekoaren 2019R-298-19 Ebazpena, 2019ko urriaren 3koa.** Horren bitartez, ebazpenak arrazoitu ditzala gomendatzen zaio **ARABAKO ABOKATUEN ELKARGO**Ari.  
*ONARTU GABE – ERANTZUNIK GABE*
- **Arartekoaren 2019R-82-19 Ebazpena, 2019ko azaroaren 5ekoa.** Horren bidez, **GETXOKO UDAL**Ari gomendatzen zaio modu kongruentean ebazteko trafikoko araudiaren arau-hauste bategatiko salaketa boluntario bati emandako tratamenduari buruzko informazio-eskaera.  
*ONARTU GABE*
- **Arartekoaren 2019R-597-19 Ebazpena, 2019ko azaroaren 6koa.** Horren bidez, **EUSKO JAURLARITZAREN HEZKUNTZA SAIL**Ari gomendatzen zaio ebalua dezala Ordiziako haur eta lehen hezkuntzan funts publikoak jasotzen dituzten ikastetxeetan 2019-2020 ikasturterako jada onartu diren plangintza-erabakiek zer eragin izan dezaketen, eta neurri zuzentzaileak har ditzala ikastetxe horien artean eskolatutako ikasleak banatzean, oreka handiagoa sustatzen laguntzeko.  
*ERABAKI GABE*

- **Arartekoaren 2019R-2425-18 Ebazpena, 2019ko azaroaren 12koa.** Horren bidez, **HONDARRIBIKO UDAL**Ari gomendatzen zaio ofizioz baliogabetu ditzala OHZ zela-eta kexagileari igorritako likidazio errekaragudunak, etxebizitza errentan emanda zegoelako.  
*ERABAKI GABE*
- **Arartekoaren 2019S-439-19 Ebazpena, 2019ko azaroaren 15koa.** Horren bidez, **EUSKO JAURLARITZAKO ENPLEGU ETA GIZARTE POLITIKETAKO SAIL**Ari iradokitzen dio berrazter dezala diru-sarrerak bermatzeko errenta eta etxebizitzarako prestazio osagarria eteteko ebazpen bat; izan ere, bere ustez, Lanbidek antolatutako ikastaro baterako deialdiaren prozedurak ez du nahikoa bermerik izan administratuarentzat.  
*ONARTU GABE*
- **Arartekoaren 2019R-2865-17 Ebazpena, 2019ko azaroaren 20koa.** Horren bidez, **EUSKO JAURLARITZAKO ENPLEGU ETA GIZARTE POLITIKETAKO SAIL**Ari gomendatzen zaio berriz azter dezala bidegabe jasotako prestazio batzuk itzultzeko betebeharra adierazten duen ebazpen bat; berraztertze hori egitea beharrezkoa da zer-nolako gabeziak hauteman diren ikusita, haien artean, erreklamazioaren prozedura iraungi izana.  
*ONARTU GABE – ERANTZUNIK GABE*
- **Arartekoaren 2019R-2133-18 Ebazpena, 2019ko azaroaren 20koa.** Horren bidez, **ENPLEGU ETA GIZARTE POLITIKETAKO SAIL**Ari gomendatzen zaio berriz azter dezala diru-sarrerak bermatzeko errenta eta etxebizitzarako prestazio osagarria jasotzeko eskubidea bigarren aldiz etetea eta, horren ondorioz, iraungitzea erabakitzen duen ebazpena, enplegu-eskatzaile gisa alta emanda jarraitzeko betebeharretik salbuesten duen arrazoi justifikatua dagoelako.  
*ONARTU GABE*
- **Arartekoaren 2019R-1240-19 Ebazpena, 2019ko azaroaren 25koa.** Horren bidez, **ABANTO-ZIERBENAKO UDAL**Ari gomendatzen zaio berariaz eta arrazoiak emanez ebatz dezala hirigintza-araudia lur zatien arteko itxitura-elementuen altuerari dagokionez interpretatzeko irizpidea berrikusteko eskaera.  
*ONARTUTA*
- **Arartekoaren 2019R-645-19 Ebazpena, 2019ko azaroaren 27koa.** Horren bitartez, **EUSKO JAURLARITZAKO ENPLEGU ETA GIZARTE POLITIKETAKO SAIL**Ari gomendatzen zaio berriz azter dezala herritar bati bidegabe jasotako prestazioak itzultzeko betebeharra ezarri zion ebazpena.  
*ONARTU GABE*

- **Arartekoaren 2019R-713-19 Ebazpena, 2019ko abenduaren 2koa.** Horren bitartez, **BARAKALDOKO UDAL**Ari gomendatzen zaio berriz azter dezala hartutako erabakia, eta ofizioz baliogabetu dezala OHZren kuota likidoaren gaineko errekarua dela-eta kexagileei igorritako likidazioa; izan ere, kexagileen jarduerak ez du adierazten ahalmen ekonomiko handiagoa dutenik, eta, beraz, karga handiagoa ezarri behar zaienik errekaruaren bidez, etxebizitza bat jabetzan izateak nagusiki bete behar duen funtzio sozialean sartzen da-eta.  
*ONARTU GABE*
- **Arartekoaren 2019R-635-19 Ebazpena, 2019ko abenduaren 10ekoa.** Horren bidez, **ENPLEGU ETA GIZARTE POLITIKETAKO SAIL**Ari gomendatzen zaio berriz azter dezala diru-sarrerak bermatzeko errenta eta etxebizitzarako prestazio osagarri gisa bidegabe jasotako prestazioak itzultzeko betebeharra adierazten duen ebazpena, prozedura iraungita eta preskribatuta dagoela ikusten delako.  
*ONARTU GABE*
- **Arartekoaren 2019S-496-19 Ebazpena, 2019ko abenduaren 12koa.** Horren bidez, **ENPLEGUKO ETA GIZARTE POLITIKETAKO SAIL**Ari iradokitzen dio berrikeria dezala diru-sarrerak bermatzeko errenta eta etxebizitzarako prestazio osagarria jasotzeko eskubidea azkentzeko ebazpen bat; izan ere, uste du kexagileak bete zituela aurretiaz berrabiarazteko betekizunak eta bete zuela Administrazioari laguntzeko betebeharra, diru-sarrera nahikorik ez zuela frogatzeko agiriak aurkeztuz.  
*ONARTU GABE*
- **Arartekoaren 2019R-2022-18 Ebazpena, 2019ko abenduaren 13koa.** Horren bitartez, **EUSKO JAURLARITZAKO ENPLEGU ETA GIZARTE POLITIKETAKO SAIL**Ari gomendatzen zaio berriz azter dezala herritar bati diru-sarrerak bermatzeko errenta eteteko ebazpena, egiaztatu baita etxebizitza bat erosteko sinatu zuela mailegua, eta, beraz, ez zuela larriagotu bizikidetzaren unitatearen egoera ekonomikoa. Halaber, ebazpen horren bidez, ohartarazi da Lanbidek eta gizarte-zerbitzuek lankidetzan aritu behar dutela.  
*ONARTU GABE*
- **Arartekoaren 2019R-1227-18 Ebazpena, 2019ko abenduaren 17koa.** Horren bitartez, **GORLIZKO UDAL**Ari gomendatzen zaio berriz azter dezala ibilgailuak aparkatzea mugatzeko eta antolatzeko kontrol-zerbitzu publikoa arautzen duen ordenantza, erroldatutako egoiliarrei eta oporretako egoiliarrei ematen zaien tratuari dagokionez, eta era koherentean erantzun diezaiola 2018ko zerbitzuaren kudeaketaren ondoriozko bidegabeko diru-sarrerak itzul diezazkioten kexagileak egin duen eskaerari.  
*ONARTU GABE – ERANTZUNIK GABE*

- **Arartekoaren 2019R-501-19 Ebazpena, 2019ko abenduaren 26koa.** Horren bidez, **ENPLEGU ETA GIZARTE POLITIKETAKO SAILA**ri gomendatu zaio prestazioak erreklamatzeko prozedura bat berrikus dezala, ez baitira bete jakinarazpena burutzeko aurreikusten diren berme formalak, eta, ondorioz, erreklamaturiko zorra preskribatzea erabaki dezala.  
*ONARTU GABE*
- **Arartekoaren 2019S-723-19 Ebazpena, 2019ko abenduaren 26koa.** Horren bidez, **ENPLEGU ETA GIZARTE POLITIKETAKO SAILA**ri iradoki dio alda ditzala Lanbideren 1/2015 Zirkularrean, "bidegabe jasotako prestazioak itzultzeko baldintzak zehazteari buruzkoan", jasotako irizpideak.  
*ONARTU GABE*
- **Arartekoaren 2019R-2326-18 Ebazpena, 2019ko azaroaren 5koa.** Horren bitartez, **DURANGOKO UDALA**ri gomendatzen zaio itzul dezala errekarguarekin igorritako kuota bat, hain zuzen ere 2017ko iraileko ikastaro bati zegokiona.  
*2326/2018/QC espedientea*  
*ONARTUTA<sup>19</sup>*

## 5. 2020an egindako gomendio eta iradokizunen zerrenda

- **Arartekoaren 2020R-514-18 Ebazpena, 2020ko urtarrilaren 10ekoa.** Horren bidez, diru-sarrerak bermatzeko errentaren onuradun izateko eduki ekonomikoko eskubide bat baliarazteko baldintza eta betebeharraren interpretazioan emakumeek jasaten duten indarkeria matxista kontuan hartu dezala eta gizarte zerbitzuekin beharrezko koordinazio-neurriak aurreikus ditzala eskatu zaio **EUSKO JAURLARITZAKO ENPLEGU ETA GIZARTE POLITIKETAKO SAILA**ri.  
*ERABAKI GABE*
- **Arartekoaren 2020R-2916-17 Ebazpena, 2020ko urtarrilaren 13koa.** Horren bidez, **EUSKO JAURLARITZAKO ENPLEGU ETA GIZARTE POLITIKETAKO SAILA**ri gomendatzen zaio ebazpena berriz azter dezala; ebazpen horrekin bi adingabe dituen familia bati diru-sarrerak bermatzeko errentaren eskubide subjektiboa iraungi zaio eta ezingo du hura urtebetean eskatu; gainera, bidegabe jasotako zenbatekoak itzuli behar dituela adierazi da bertan, araudiaren arabera iraungitzeko arrazoirik ez dagoelako, eta kexagileak betebeharrak bete dituelako edo arau-hausterik egin ez duelako.  
*ONARTU GABE*
- **Arartekoaren 2020R-1353-18 Ebazpena, 2020ko urtarrilaren 13koa.** Horren bidez, **ZIZURKILGO UDALA**ri gomendatzen zaio ondorioz gabe utz dezala etxeko hondakinak biltzeko zerbitzuaren erabiltzaile bati jarritako zigorra.  
*ONARTUTA*

---

<sup>19</sup> 2019ko txostenean onartu gabetzat jo ondoren, 2020ko uztailan Durangoko Udalak baieztatu du onartu duela gomendioa.



- **Arartekoaren 2020R-1668-19 Ebazpena, 2020ko urtarrilaren 20koa.** Horren bidez, **HAURRESKOLAK PARTZUERGOA**ri gomendatzen zaio irakaskuntzako bitarteko funtzionarioen eginkizunen aldi baterako etete-egoera eta eszedentzia-egoera pareka ditzala, haur berriak onartzeko prozesuetan guraso edo legezko tutoreek duten lan-egoerari buruz ezarritako puntuazioaren ondorioetarako; horrez gain, familia kexagilearen kasu zehatzean, berriz azter dezala 03/10-2019 Erabakiaren bidez hartutako erabakia.  
*ERABAKI GABE*
- **Arartekoaren 2020R-177-19 Ebazpena, 2020ko urtarrilaren 31koa.** Horren bidez, **EUSKO JAURLARITZAKO ENPLEGU ETA GIZARTE POLITIKETAKO SAILA**ri gomendatzen zaio bizikidetz-unitateari diru-sarrerak bermatzeko errenta eta aitorturiko etxebizitza-prestazio osagarria jasotzeko eskubidea deuseztatzen duen ebazpena berrikus dezala, jatorrizko ondasunen ziurtagiria ez aurkeztu izanagatik ez dagoelako horiek deuseztatzeko arrazoirik, izan ere, kexagilea jatorriz Aljeriakoa den arren, Espainiako nazionalitatea du 2013tik.  
*ONARTU GABE*
- **Arartekoaren 2020R-128-19 Ebazpena, 2020ko urtarrilaren 31koa.** Horren bidez, **OSAKIDETZA**ri gomendatzen zaio ondare erantzukizuneko espediente bat berariaz ebatzi dezala.  
*ONARTUTA*
- **Arartekoaren 2020S-2197-18 EBAZPENA, 2020ko otsailaren 11koa.** Horren bidez, **EUSKO JAURLARITZAKO ENPLEGU ETA GIZARTE POLITIKETAKO SAILA**ri iradokitzen zaio baliogabetu dezala premiamendu-bidera igortzea hautemandako gabezi formalengatik diru-sarrerak bermatzeko errenta nahiz etxebizitzarako prestazio osagarri gisa bidegabe jasotako prestazioa ekonomikoak itzultzeko espedientea.  
*ONARTUTA*
- **Arartekoaren 2020R-2490-17 Ebazpena, 2020ko otsailaren 25koa.** Horrez bidez, **EUSKO JAURLARITZAKO ENPLEGU ETA GIZARTE POLITIKETAKO SAILA**ri gomendatzen zaio berriz azter dezala itzulitako euskal emigrante bati diru-sarrerak bermatzeko errentaren prestazioa ukatu izana, eta hobetu dezala erabiltzaileei ematen dien informazioa.  
*ONARTU GABE*
- **Arartekoaren 2020R-869-19 Ebazpena, 2020ko martxoaren 3koa.** Horren bidez, **EUSKO JAURLARITZAKO HEZKUNTZA SAILA**ri gomendatzen zaio behar diren bitartekoak ezar ditzala arrazoiak emanez, berariaz eta arrazoizko epe baten barruan aztertu eta ebatzi daitezen aldi baterako premiak estaltzeko izangaien zerrenda osatzen duten pertsonak irakaskuntza-espezialitateetara sartzeko bidea arautzen duen taulan titulazio jakin batzuk sartzeko eskaerak.  
*ONARTU GABE - ERANTZUNIK GABE*

- **Arartekoaren 2020R-539-18 Ebazpena, 2020ko martxoaren 9koa.** Horren bidez, **EUSKO JAURLARITZAKO ENPLEGU ETA GIZARTE POLITIKETAKO SAILA**ri gomendatzen zaio berriz azter dezala diru-sarrerak bermatzeko errenta eta etxebizitzarako prestazio gisa jasotako prestazioen erreklamazioa, jakinarazpena egiteko aurreikusitako berme formalak ez baitira bete.  
*ONARTU GABE*
- **Arartekoaren 2020R-2452-19 Ebazpena, 2020ko martxoaren 10koa.** Horren bidez, **KARRANTZAKO UDAL**Ari gomendatzen zaio bere etxebizitzaren mazela bateko lur jausiengatiko salaketak berariaz eta behar bezala arrazoituta ebatzi ditzala.  
*ONARTUTA*
- **Arartekoaren 2020R-1949-19 Ebazpena, 2020ko martxoaren 12koa.** Horren bidez, **ARRASATEKO UDAL**Ari gomendatzen zaio dagozkion neurriak hartu ditzala azoka egunetan gauzez egiten diren zamalanek eragindako eragozpenak saiheste aldera.  
*ONARTUTA*
- **Arartekoaren 2020S-575-20 Ebazpena, 2020ko maiatzaren 7koa.** Horren bidez, **GASTEIZKO UDAL**Ari gomendatzen zaio zenbait neurri ezartzeko Olarizu etorbideko 21 Zabalgunea sozietatearen jabetzakoa den eraikineko egoera konpontzeko.  
*ERABAKI GABE*
- **Arartekoaren 2020R-823-18 EBAZPENA, 2020ko maiatzaren 7koa.** Horren bitartez, **EUSKO JAURLARITZAKO INGURUMEN, LURRALDE PLANGINTZA ETA ETXEBIZITZA SAIL**Ari gomendatzen zaio berrikusi dezala "Etxebide" Etxebizitza Babestuen Eskatzaileen Erregistroan baja emateko espedientea.  
*ONARTU GABE*
- **Arartekoaren 2020R-63-2020 Ebazpena, 2020ko maiatzaren 7koa.** Horren bidez, **BIZKAIKO FORU ALDUNDIAREN IRAUNKORTASUNA ETA INGURUNE NATURALA ZAINTZEKO SAIL**Ari gomendatzen zaio berariaz ebazteko ontziak sailkatzeko Bizkaiko Zabor Berziklategia (BZB) instalazioan kudeatutako hondakinen datuei buruzko ingurumen informazioa eskuratzeko eskaria.  
*ONARTU GABE*
- **Arartekoaren 2020R-2577-18 Ebazpena, 2020ko maiatzaren 7koa.** Horren bidez, **EUSKO JAURLARITZAKO INGURUMEN, LURRALDE PLANGINTZA ETA ETXEBIZITZA SAIL**Ari gomendatzen zaio berrikusi dezala babes publikoko etxebizitza bat errentamendu araubidean zuzenean adjudikatzeko eskaera ukatzeko erabakia.  
*ONARTU GABE*

- **Arartekoaren 2020R-2250-17 Ebazpena, 2020ko maiatzaren 7koa.** Horren bidez, **EUSKO JAURLARITZAKO ENPLEGU ETA GIZARTE POLITIKETAKO SAILA**ri gomendatzen dio diru-sarrerak bermatzeko errentaren hileko zenbatekoa mantentzeko ebazpen bat berrikusteko.  
*ONARTU GABE - ERANTZUNIK GABE*
- **Arartekoaren 2020R-1941-2018 Ebazpena, 2020ko maiatzaren 7koa.** Horren bidez, **EUSKO JAURLARITZAKO ENPLEGU ETA GIZARTE POLITIKETAKO SAILA**ri gomendatzen zaio Lanbidek ezarri ditzala administrazio prozedurari buruzko araubidean aurreikusita dauden jakinarazpen bermeak hautaketa prozesuetan parte ez hartzearen edo enplegu bati uko egitearren diru-sarrerak bermatzeko errenta jasotzeko eskubidea amaitu aurretik, eta diru-sarrerak bermatzeko errentaren titularrei ematen zaien informazioarekin lotutako bestelako hobekuntzak egin ditzala.  
*ERABAKI GABE*
- **Arartekoaren 2020S-798-19 Ebazpena, 2020ko maiatzaren 8koa.** Horren bidez **EUSKO JAURLARITZAKO ENPLEGU ETA GIZARTE POLITIKETAKO SAILA**ri iradokitzen zaio "prestazioa eskatu aurretik jasotako ezohiko diru-sarrerei" buruzko 2019ko maiatzeko instrukzioa aplikatzeko diru-sarrerak bermatzeko errentaren eta etxebizitzarako prestazio osagarriaren espediente guztiei eta onetsi den egunetik egiteko, bai eta emandako diru-sarrerak bermatzeko errentaren zenbatekoa eta prestazio ekonomikoen erreklamazioa berrikusteko ere.  
*ERABAKI GABE*
- **Arartekoaren 2020R-2214-19 Ebazpena, 2020ko maiatzaren 8koa.** Horren bidez, **HAURRESKOLAK PARTZUERGOA**ri gomendatu zaio administrazio langileen eta teknikarien lan-poltsa bat irekitzeko prozesuan aurkeztutako hautagaitza baten baztertzea berrikusteko.  
*ONARTU GABE - ERANTZUNIK GABE*
- **Arartekoaren 2020R-1830-18 EBAZPENA, 2020ko maiatzaren 8koa.** Horren bidez, **EUSKO JAURLARITZAKO ENPLEGU ETA GIZARTE POLITIKETAKO SAILA**ri gomendatzen zaio bertan behera uzteko diru-sarrerak bermatzeko errenta eta etxebizitzarako prestazio osagarria direla-eta bidegabeki jasotako prestazioak itzultzeko prozedura premiamendu-bidera igortzeko prozesua, Lanbidek ez omen zituelako bete jakinarazpenen arloko berme formalak.  
*ONARTU GABE*
- **Arartekoaren 2020R-182-19 Ebazpena, 2020ko maiatzaren 14koa.** Horren bidez, **EUSKO JAURLARITZAKO ENPLEGU ETA GIZARTE POLITIKETAKO SAILA**ri gomendatzen zaio berriz azter dezala herritar bati etxebizitzarako prestazio osagarri gisa bidegabe jasotako prestazioak itzultzeko betebeharra ezartzen dion ebazpena, prozedura iraungi egin baita.  
*ONARTU GABE*

- **Arartekoaren 2020R-2341-17 Ebazpena, 2020ko maiatzaren 20koa.** Horren bidez, **EUSKO JAURLARITZAKO ENPLEGU ETA GIZARTE POLITIKETAKO SAILA**ri gomendatzen zaio berriz azter dezala herritar bati bidegabe jasotako prestazioak itzultzeko betebeharra ezartzen dion ebazpena, erreklamazioaren egintza iraungi egin baita.  
*ONARTU GABE – ERANTZUNIK GABE*
- **Arartekoaren 2020R-2988-17 Ebazpena, 2020ko maiatzaren 29koa.** Horren bidez, 2017an hasitako lanpostuen balorazioa berrikusteko prozedura ebaztea gomendatzen zaio **ERANDIOKO UDALARI**, Erandioko Elizateko lanpostuak baloratzeko eta sailkatzeko Erregelamenduan aurreikusitako moduan.  
*ONARTU GABE - ERANTZUNIK GABE*
- **Arartekoaren 2020S-228-18 EBAZPENA, 2020ko ekainaren 3koa.** Horren bidez, **EUSKO JAURLARITZAKO INGURUMEN, LURRALDE PLANGINTZA ETA ETXEBIZITZA SAILA**ri iradokitzen zaio baja bat berrikusteko "Etxebide" Etxebizitza Babestuen Eskatzaileen Erregistroan.  
*ONARTU GABE*
- **Arartekoaren 2020R-546-19 Ebazpena, 2020ko ekainaren 3koa.** Horren bidez **ARANTZAZUKO UDALARI** gomendatzen zaio interesdunek egiten dituzten eskaerei beren-beregi erantzuteko eta jarduketa administrazio publikoaren jarduerari dagokion objektibotasun eta neutraltasun printzipioen arabera egokitzeko.  
*ONARTU GABE*
- **Arartekoaren 2020R-2601-19 Ebazpena, 2020ko ekainaren 5koa.** Horren bidez, **EUSKO JAURLARITZAKO INGURUMEN, LURRALDE PLANGINTZA ETA ETXEBIZITZA SAILA**ri gomendatzen zaio berriki dezala etxebizitza bat errentamendu-araubidean zuzenean adjudikatzeko Ebazpena ukatzeko erabakia.  
*ONARTU GABE*
- **Arartekoaren 2020R-1887-18 Ebazpena, 2020ko ekainaren 5koa.** Horren bidez, **EUSKO JAURLARITZAKO ENPLEGU ETA GIZARTE POLITIKETAKO SAILA**ri gomendatzen zaio berriki dezala diru-sarrerak bermatzeko errentarako eta etxebizitzarako prestazioa osagarrirako eskubide subjektibo bat eten zuen ebazpen bat.  
*ONARTU GABE – ERANTZUNIK GABE*
- **Arartekoaren 2020R-1877-19 Ebazpena, 2020ko ekainaren 9koa.** Horren bidez, **GASTEIZKO UDALARI** gomendatzen zaio berriki eta modu arrazoituan ebatz ditzala ostalaritza-jarduera baten biltegi-erabilera lagatzeko agintzen zuen eta jarduera hori zabaltzea legeztatzeko eskatzen zuen udal-errekerimendua betearazteko aurkeztutako salaketak.  
*ERABAKI GABE*

- **Arartekoaren 2020R-566-19 Ebazpena, 2020ko ekainaren 10ekoa.** Horren bidez, **EUSKO JAURLARITZAKO SEGURTASUN SAILA**ri gomendatzen zaio Ertzaintzaren jokabideari buruzko kexari erakunde honen gomendioekin bat egiten duen tratamendua eman diezaiola eta jokabide horri buruz sustatzaileek agertutako zalantzak argitu ditzala.  
*ONARTU GABE*
- **Arartekoaren 2020R-1824-19 Ebazpena, 2020ko ekainaren 10koa.** Horren bidez **ELANTXOBEKO UDALA**ri gomendatzen dio dokumentazioa ikusteko aurkeztu diren eskaerak berariaz eta modu arrazoituan ebatz ditzala.  
*ONARTUTA*
- **Arartekoaren 2020R-435-20 Ebazpena, 2020ko ekainaren 12koa.** Horren bidez, **ARABAKO FORU ALDUNDIAREN GIZARTE POLITIKETAKO SAILA**ri gomendatzen zaio berriz azter dezala Arabako espetxeko (Zaballa) preso ohi bati egindako egoitza-baliabide baten (laguntzarekin) adjudikazioa.  
*ERABAKI GABE*
- **Arartekoaren 2020S-2095-19 Ebazpena, 2020ko ekainaren 12koa.** Horren bidez, **EUSKO JAURLARITZAKO INGURUMEN, LURRALDE PLANGINTZA ETA ETXEBIZITZA SAILA**ri gomendatzen zaio berrikus dezala "Etxebide" Etxebizitza Babestuen Eskatzaileen Erregistroan banakako izen-ematea ukatzeko ebazpen bat.  
*ONARTU GABE*
- **Arartekoaren 2020R-148-19 Ebazpena, 2020ko ekainaren 17koa,** **EUSKO JAURLARITZAKO ENPLEGU ETA GIZARTE POLITIKETAKO SAILA**ri gomendatzen diona diru-sarrerak bermatzeko errentaren eta etxebizitzako gastuetarako prestazio osagarriaren prestazioak azkentzeko eta, ondoren, beste eskaera bat ukatzeko ebazpena berrikusteko, horrek dakartzan ondorio ekonomikoekin.  
*ONARTU GABE*
- **Arartekoaren 2020R-2526-19 Ebazpena, 2020ko ekainaren 24koa.** Horren bidez gomendatzen dio **EUSKO JAURLARITZAKO ENPLEGU ETA GIZARTE POLITIKETAKO SAILA**ri berrikus dezala pertsona baten prestazioen etendura, azkentzea eta erreklamazioa, gurasoaren bikotekidearen semearekin ezkontza-ahaidetasunezko harremanik ez duelako; era berean, araudia aldatzea proposatzen du, uste baitu bizikidetzaren unitatearen osaerari buruzko egungo aurreikuspenak familia-harremanen eta betebeharrak ekonomikoaren gehiegizko dimentsioa jasotzen duela.  
*ONARTU GABE*
- **Arartekoaren 2020R-427-20 Ebazpena, 2020ko ekainaren 29koa.** Horren bidez, **EUSKO JAURLARITZAKO INGURUMEN, LURRALDE PLANGINTZA ETA ETXEBIZITZA SAILA**ri gomendatzen zaio "Etxebide" Etxebizitza Babestuen Eskatzaileen Erregistroan izena emateko baztertu duen eskaera bat berrikusteko.  
*ONARTUTA*

- **Arartekoaren 2020R-2030-19 Ebazpena, 2020ko ekainaren 29koa.** Horren bidez, **SESTAOKO UDAL**Ari gomendatzen zaio berrius dezala errentamendu araubideko babes publikoko etxebizitza aldatzeko premia espezifikoa aitortzeko eskaera bat ukatzeko erabakia.  
*ONARTU GABE*
- **Arartekoaren 2020R-172-19 Ebazpena, 2020ko uztailaren 6koa.** Horren bidez, **GASTEIZKO UDAL**Ari gomendatzen zaio ondoriorik gabe utz dezala bere ibilgailuarekin kontrako noranzkoan zirkulatzeagatik kearen sustatzaileari jarritako zehapena, eta berrius ditzala inguruabar berberetan eta arrazoi berarengatik beste pertsona batzuei jarritako zehapenak.  
*ONARTU GABE - ERANTZUNIK GABE*
- **Arartekoaren 2020R-1352-19 Ebazpena, 2020ko uztailaren 7koa.** Horren bidez, **EUSKO JAURLARITZAKO INGURUMEN, LURRALDE PLANGINTZA ETA ETXEBIZITZA SAIL**Ari gomendatzen zaio jabeen erkidego baten presidentetza bere gain hartzeko, txandaren arabera dagokionean.  
*ERABAKI GABE*
- **Arartekoaren 2020R-1342-19 Ebazpena, 2020ko uztailaren 7koa.** Horren bidez, **MUNGIAKO UDAL**Ari gomendatzen zaio berrius ditzan udal kiroldegiko tarifak, guraso bakarreko familien (kide gutxiko familiak barne) sustapenaren ikuspegi integratzailetik.  
*ERABAKI GABE*
- **Arartekoaren 2020R-2480-17 Ebazpena, 2020ko uztailaren 8koa;** haren bidez **EUSKO JAURLARITZAKO ENPLEGU ETA GIZARTE POLITIKETAKO SAIL**Ari gomendatzen zaio oker jasotako prestazio batzuk itzuli behar direla ebatzi eta ordainketa zatikatua erabakitzen duen ebazpena berraztertzeko, uste duelako Lanbide -Enplegurako Euskal Zerbitzuak erantzukizuna izan duela zorraren sorreran.  
*ERABAKI GABE*
- **Arartekoaren 2020R-1307-18 Ebazpena, 2020ko uztailaren 14koa.** Horren bidez, **EUSKO JAURLARITZAKO ENPLEGU ETA GIZARTE POLITIKETAKO SAIL**Ari gomendatzen zaio berrius dezala Lanbidek hartutako erabakia, erreklamaziogilearen diru-sarrerak bermatzeko errenta eta etxebizitzako gastuetarako prestazio osagarria jasotzeko eskubidea etetea eta, ondoren, iraungitzea deklaritzen duena, prestazio horien titular izateko baldintzak betetzen dituela iritzita, eta, betiere, haren ardurapean dauden adingabeen interes gorena aintzat hartuta.  
*ONARTU GABE – ERANTZUNIK GABE*

- **Arartekoaren 2020R-1034-18 Ebazpena, 2020ko uztailaren 14koa.** Horren bidez, **BILBOKO UDAL ETXEBIZITZAK TOKI ERAKUNDE AUTONOMO**ari gomendatzen zaio neurriak har ditzala Otxarkoaga eta Bilbo Zaharra auzoetako alokairu-erregimeneko etxebizitzak esleitzeko sistema hobetzeko, gazteentzako emantzipazio-programari dagokiona, hurrengo edizioetan eskatzaile guztien berdintasuna bermatze aldera  
*ONARTUTA*
- **Arartekoaren 2020S-309-20 ebazpena, 2020ko uztailaren 20koa.** Horren bidez, **BIZKAIKO FORU ALDUNDIKO OGASUN SAIL**Ari iradoki zaio aldatu ditzala bere Diru-bilketa Erregelamenduaren aurreikuspenak, zaurgarritasun-egoeran dauden familiek Foru Ogasun horrekin pilatzen dituen zorrak modu zatikatuan duintasunez ordaintzeko aukera izan dezaten.  
*ERABAKI GABE*
- **Arartekoaren 2020R-2282-19 Ebazpena, 2020ko uztailaren 21ekoa.** **ARABAKO FORU ALDUNDIKO GIZARTE POLITIKEN FORU SAIL**Ari pertsona batek 2019ko uztailaren 19an 128/2019 Foru Aginduaren aurka jarritako berraztertze errekurtoa arrazoituta eta berehala ebaztea gomendatzen diona.  
*ONARTU GABE – ERANTZUNIK GABE*
- **Arartekoaren 2020S-2040-19 Ebazpena, 2020ko uztailaren 27koa.** Horren bidez, **GASTEIZKO UDAL**Ari iradokitzen zaio Kudeaketa, Bilketa eta Ikuskaritzari buruzko Ordenantza Orokorren aurreikuspenak aldatzeko, ahultasun egoeran dauden familiek duintasunez ordaindu ahal izateko Gasteizko Udalarekiko pilatzen dituzten zorrak zatikaturik.  
*ERABAKI GABE*
- **Arartekoaren 2020R-495-20 Ebazpena, 2020ko abuztuaren 6koa.** Horren bidez, **EUSKO JAURLARITZAKO INGURUMEN, LURRALDE PLANGINTZA ETA ETXEBIZITZA SAIL**Ari gomendatzen zaio berrius dezala etxebizitza errentamendu-araubidean aldatzeko eskaeraren ukatzea.  
*ERABAKI GABE*
- **Arartekoaren 2020R-283-2020 Ebazpena, 2020ko abuztuaren 14koa.** Horren bidez **DEBAKO UDAL**Ari gomendatzen zaio berriaz ebatz dezala hirigintza-informazioa bitarteko elektronikoen bidez eskuratzeko eskaria.  
*ERABAKI GABE*
- **Arartekoaren 2020R-2195-19 Ebazpena, 2020ko irailaren 14koa.** Horren bidez **GASTEIZKO UDAL**Ari gomendatzen zaio berriaz ebazteko hirigintzako ituntze-batzarraren erabaki baten aurka aurkeztu zen gora jotzeko errekurtoa.  
*ERABAKI GABE*

- **Arartekoaren 2020R-826-20 Ebazpena, 2020ko irailaren 17koa.** Horren bidez, **URRETXUKO UDALARI** gomendatzen zaio berariaz ebatz dezala hirigintza espediente bateko dokumentazioa eskuratzeko eskaria.  
*ERABAKI GABE*
- **Arartekoaren 2020R-613-20 Ebazpena, 2020ko irailaren 17koa.** Horren bidez, **EUSKO JAURLARITZAKO SEGURTASUN SAILARI** gomendatzen zaio Ertzaintzak Bilboko San Frantzisko auzoan martxoaren 29an izandako jarduketara iker dezan eta berrikus dezan adieraziko diren parametroen arabera.  
*ERABAKI GABE*
- **Arartekoaren 2020R-2065-17 Ebazpena, 2020ko irailaren 24koa.** Horren bidez, **EUSKO JAURLARITZAKO LAN ETA ENPLEGU SAILARI** gomendatzen zaio berrikus dezala diru-sarrerak bermatzeko errentaren eta etxebizitzako gastuetarako prestazio osagarriaren kontzeptuan zenbateko bat itzultzeko betebeharrak adierazten duen ebazpena, eta erabaki dezala zorra konpentsatzeko deskontatutako zenbatekoak itzultzea, prestazioak erreklamatzeko prozedura erreklamazio-ekintzaren preskripzio-epearen ondoren hasi delako.  
*ONARTU GABE*
- **Arartekoaren 2020R-34-20 Ebazpena, 2020ko irailaren 28koa.** Horren bidez, **EUSKO JAURLARITZAKO LAN ETA ENPLEGU SAILARI** gomendatzen zaio diru-sarrerak bermatzeko errentaren eskaera baten ukoa berrikusteko, zuzenbidearekin bat ez etortzeagatik eta aintzat ez hartzeagatik adingabearen interes gorenaren lehentasuna.  
*ONARTUTA*
- **Arartekoaren 2020R-1450-17 Ebazpena, 2020ko irailaren 30ekoa.** Horren bidez, **EUSKO JAURLARITZAKO LAN ETA ENPLEGU SAILARI** gomendatzen zaio berrikus dezala diru-sarrerak bermatzeko errentaren kontzeptu gisa prestazio ekonomikoak itzultzeko betebeharrak, dagozkion legezko ondorioekin, hautemandako gabeziak kontuan hartuta eta prestazioak erreklamatzeko prozedura erreklamazio-ekintzaren preskripzio-epearen ondoren hasi delako.  
*ONARTU GABE*
- **Arartekoaren 2020R-1993-18 Ebazpena, 2020ko urriaren 21ekoa.** Horren bidez, **EUSKO JAURLARITZAKO HEZKUNTZA SAILARI** gomendatzen zaio iker dezala zergatik amaitu zuen datu pertsonalak zituen idatzi batek garatutako administrazio-prozeduratik kanpoko pertsonen esku, azter ditzala bere prozedurak eta jar ditzala abian antzeko egoerak gerta ez daitezkeen beharrezkoak diren protokoloak eta tresnak.  
*ONARTU GABE – ERANTZUNIK GABE*



- **Arartekoaren 2020R-1406-19 Ebazpena, 2020ko urriaren 22koa.** Horren bidez, **EUSKO JAURLARITZAKO LAN ETA ENPLEGU SAILA**ri gomendatzen zaio berriki dezala etxebizitzarako prestazio osagarri gisa jasotako prestazioen erreklamazioa, uste baitu kexagileak egiaztatu duela alokairu-errenta ordaindu duela eta etxebizitza baten errentari gisa eska dakizkiokeen betebeharrak guztiak betetzen dituela.  
*ERABAKI GABE*
- **Arartekoaren 2020S-344-20 Ebazpena, 2020ko urriaren 27koa.** Horren bidez, **EUSKO JAURLARITZAKO LURRALDE PLANGINTZA, ETXEBIZITZA ETA GARRAIO SAILA**ri iradokitzen dio Etxebide Etxebizitza Babestuen Eskatzaileen Erregistroan izena emateko eskaera indibidual bat ukatzeko ebazpena berrikusteko.  
*ONARTU GABE*
- **Arartekoaren 2020R-2413-19 Ebazpena, 2020ko urriaren 29koa.** Horren bidez, **OSAKIDETZA-EUSKAL OSASUN ZERBITZUA**ri gomendatzen zaio behar diren neurriak har ditzala 2011ko ekitaldiko deialdian aurkeztutako garapen profesionala aitortzeko eskaera izapidetzeko eta haren emaitzari deialdi horretan aldeko ebazpena eman zitzaizen gainerakoei emandako eragin-data bera esleitzeko.  
*ONARTUTA*
- **Arartekoaren 2020R-2120-19 Ebazpena, 2020ko urriaren 29koa.** Horren bidez, **ARABAKO FORU ALDUNDIARI** gomendatzen dio Arabako kirol federazioetan esku hartzeko eta kontrolatzeko neurriak har ditzala, kirol lizentziak izapidetzean hartu diren adingabeen arteko tratu-desberdintasunak saiheste aldera.  
*ONARTUTA*
- **Arartekoaren 2020R-447-20 Ebazpena, 2020ko urriaren 30koa.** Horren bidez, **GASTEIZKO UDALA**ri gomendatzen zaio berriaz azter dezala 2019. urtean egindako gizarte-larrialdietarako laguntza-eskaera atzera egiteagatik artxibatze erabakia, eta "Gizarte-larrialdietarako laguntzen bateragarritasuna diru-sarrerak bermatzeko errenta eten eta iraungitzearekin" izenburuko Arartekoaren Gomendio Orokorrean jasotako proposamena gogorarazten zaio.  
*ERABAKI GABE*
- **Arartekoaren 2020R-105-19 Ebazpena, 2020ko azaroaren 2koa.** Horren bidez, **DONOSTIAKO UDALA**ri gomendatzen zaio lantegi-jarduera batera zuzendutako udal-errekerimendua betetzen dela bermatu dezala, sortutako keak tximinia baten bidez atera ditzan eraikinaren gailurreraino.  
*ERABAKI GABE*

- **Arartekoaren 2020S-656-20 Ebazpena, 2020ko azaroaren 12koa.** Horren bidez **EUSKO JAURLARITZAKO LURRALDE PLANGINTZA, ETXEBIZITZA ETA GARRAIO SAILA**ri iradokitzen zaio ahaleginik handiena egin dezala etxebizitza duin, egoki eta irisgarri bat legez okupatzeko eskubide subjektiboa modu eraginkorrean bermatzeko.  
*ERABAKI GABE*
- **Arartekoaren 2020R-135-20 Ebazpena, 2020ko azaroaren 30ekoa.** Horren bidez, **BIZKAIKO FORU ALDUNDIAREN GIZARTE EKINTZA FORU SAILA**ri gomendatzen zaio ikuspegi materialetik baloratu dezala logopeda-lanpostuak eskuratzeko interesa duen pertsona batek arreta goiztiarraren arloan alegatutako lan-esperientzia.  
*ERABAKI GABE*
- **Arartekoren 2020S-951-20 Ebazpena, 2020ko abenduaren 10ekoa,** horren bidez **EUSKO JAURLARITZAKO OSASUN SAILA**ri iradokitzen zaio baloratu dezala zailtasun ekonomikoak dituzten pertsonak maskarak erabiltzeko betebeharra behar bezala betetzea erraztuko duen neurriren bat hartzeko aukera.  
*ONARTUTA*
- **Arartekoaren 2020R-1713-19 Ebazpena, 2020ko abendua 18koa.** Horren bidez, **EUSKO JAURLARITZAREN LAN ETA ENPLEGU SAILA**ri gomendatzen zaio berriki dezala diru-sarrerak bermatzeko errenta jasotzeko eskubide subjektibo bat iraungi zuen ebazpen bat.  
*ERABAKI GABE*
- **Arartekoaren 2020R-1859-20 Ebazpena, 2020ko abenduaren 18koa.** Horren bidez, **LEZOKO UDALA**ri gomendatu zitzaion berariaz eta modu arrazoituan ebazteko udal lizentziarik gabeko teilape bat eraistea agintzeko udal errekerimendua betearazteko aurkeztutako salaketa.  
*ONARTUTA*
- **Arartekoaren 2020R-2496-19 Ebazpena, 2020ko abenduaren 29koa.** Horren bidez, **DONOSTIAKO UDALA**ri gomendatzen zaio berariaz eta modu arrazoituan ebatz ditzala lurzati baten osasungarritasun- eta garbitasun-egoera txarrarengatik aurkezturiko salaketak.  
*ERABAKI GABE*

The image features a dark red background with a series of overlapping, semi-transparent circles in various shades of red and brown. A single, solid dark brown circle is positioned in the lower right quadrant, serving as a focal point. The text 'Eranskinak' is located in the bottom left corner, rendered in a bold, white, sans-serif font.

**Eranskinak**



## Grafikoen aurkibidea

<b>1. grafikoa.</b>	Arartekoari 2020an egindako kexak eta kontsultak .....	18
<b>2. grafikoa.</b>	Aurrez aurreko kexak eta kontsultak eta telefonozko aholkuak arreta zuzeneko bulegoetan .....	21
<b>3. grafikoa.</b>	Bideratutako espedienteen banaketa, eragindako administrazioen arabera .....	25
<b>4. grafikoa.</b>	Foru erakundeen aurka bideratutako espedienteen banaketa, lurraldeen arabera .....	28
<b>5. grafikoa.</b>	Erregistratutako kexa-espedienteen lurralde banaketaren bilakaera, jatorriaren arabera (2010-2020).....	31
<b>6. grafikoa.</b>	Erregistratutako erreklamazio idatziak lurraldez lurralde, 10.000 biztanleko (2010-2020) .....	32
<b>7. grafikoa.</b>	2020an bukatu diren espedienteak.....	34
<b>8. grafikoa.</b>	Kexa-espedienteen egoera .....	34
<b>9. grafikoa.</b>	Jasotako kexen banaketa, kexagileen ezaugarrien arabera .....	37
<b>10. grafikoa.</b>	Kexen banaketa, erabilitako hizkuntzaren arabera.....	38
<b>11. grafikoa.</b>	Kexen banaketa, herritarrek erabili duten bidearen arabera.....	39
<b>12. grafikoa.</b>	Nolakoa iruditu zaizu Ararteko erakundeko langileek eman dizuten arreta (laguntzeko prest egotea, tratua, enpatia...)? .	40

- 13. grafikoa.** Oro har, nolakoa iruditu zaizu Arartekoaren lana? (Azaldu duen interesa, laguntzeko prest egotea, egindako gestioak...)..... 40
- 14. grafikoa.** Administrazioarekin arazoak dituen norbaiti Arartekora joateko gomendatuko zenioke? ..... 41
- 15. grafikoa.** Nolakoa iruditu zaizu kexa egin zenuenetik tramitazioa bukatu arteko denbora?..... 41
- 16. grafikoa.** Nolakoa iruditzen zaizu Ararteko erakundeko pertsonen profesionaltasuna? ..... 42
- 17. grafikoa.** Egindako gomendioak eta iradokizunak, eragindako administrazioen arabera ..... 436
- 18. grafikoa.** 2019an erabaki gabe geratu ziren gomendio eta iradokizunak, eragindako administrazioen arabera ..... 440
- 19. grafikoa.** 2019an erabaki gabe geratu ziren eta 2020an egin ziren gomendio eta iradokizunak zenbateraino bete diren aztertzea ..... 440

## Taulen aurkibidea

<b>1. taula.</b>	Arartekoaren jarduera guztiak 2020an .....	19
<b>2. taula.</b>	Ararteko erakundearen esku-hartzearen eraginkortasun-maila.....	20
<b>3. taula.</b>	Onartu gabeko kexa idatziak eta egoerak .....	22
<b>4. taula.</b>	Hasitako kexa-espedienteen banaketa, jarduera-arloaren arabera .....	24
<b>5. taula.</b>	Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorraren aurka (Eusko Jurlarritza) bideratu diren espedienteen banaketa, arloen arabera .....	26
<b>6. taula.</b>	Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorraren aurka (Eusko Jurlarritza) bideratu diren espedienteen banaketa, sailen arabera.....	27
<b>7. taula.</b>	Foru erakundeen aurka bideratu diren espedienteen banaketa, arloen arabera .....	28
<b>8. taula.</b>	Tokiko administrazioen aurka bideratutako espedienteen banaketa ....	29
<b>9. taula.</b>	Autonomia erkidegoko udalen eta administrazio batzarren aurka bideratutako espedienteak .....	29
<b>10. taula.</b>	Euskal Autonomia Erkidegoko beste administrazio batzuen aurka bideratutako kexa-espedienteak.....	31
<b>11. taula.</b>	Kexen banaketa, hiriburuko biztanleek edo lurraldeko gainerako udalerrietako biztanleek egin dituzten kontuan hartuta .....	33
<b>12. taula.</b>	Ofiziozko espedienteen banaketa, arloen arabera.....	35

- 13. taula.** Eusko Jaurlaritzaren sailei egindako gomendioak eta iradokizunak ... 437
- 14. taula.** Foru erakundeei egindako gomendio eta iradokizunak ..... 437
- 15. taula.** Tokiko administrazioei egindako gomendio eta iradokizunak ..... 438
- 16. taula.** EAEko beste erakunde batzuei egindako gomendio eta iradokizunak 438
- 17. taula.** Jarduera-arloak kontuan hartuta egin diren  
gomendio eta iradokizunak..... 439
- 18. taula.** Eusko Jaurlaritzari egindako gomendio eta iradokizunak aztertzea ... 441
- 19. taula.** Foru erakundeei egindako gomendio eta iradokizunak aztertzea..... 441
- 20. taula.** EAEko udalei egindako gomendio eta iradokizunak aztertzea..... 442
- 21. taula.** EAEko beste administrazio batzuei egindako  
gomendio eta iradokizunak aztertzea ..... 443



## 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.
- 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 atzerritarren egoera EAEn. 2005.
- Pertsona nagusiei emandako arreta EAEn. 2005.
- Bizikidetzeta eta gatazkak ikastetxeetan. EAEko bigarren hezkuntzako ikastetxeetan Arartekoa egindako ikerketa. 2006.
- Etxerik gabe eta bazterkeria larrian dauden pertsonen premiei emandako erantzuna. 2006.
- Gazteentzako etxebizitza politika publikoak EAEn. 2007.
- Arreta soziosanitarioa: esparru kontzeptuala eta nazioarteko eta autonomietako aurrerapausoak. Hurbilketa. 2008.
- Gizarte ekintza sektoreko lan baldintzak. 2008.
- Adingabekoei balioak transmititzea. 2009.
- Euskadin terrorismoaren biktimei erakundeek emandako arreta. 2009.
- Transgeneroen eta transexualen egoera Euskadin. 2009.
- EAEko erakundeen jarduna nerabeen droga kontsumoaren arloan. 2010.
- Euskal Autonomia Erkidegoko oinarritzko 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 atxiloketaren eremuko berme sistemari buruzko azterlana eta hobekuntza proposamenak. (Internet). 2011.
- Egia, justizia eta ordaina diktadura frankistaren biktimentzat: esanahia eta politika publikoak Euskal Autonomia Erkidegoan. (Internet). 2012.
- Giza eskubideak, krisi ekonomikoko garaietan egiten diren politika publikoen berme gisa. (Internet). 2012.
- EAEko haurren, nerabeen, gazteen eta helduen buruko osasunaren arretaren inguruan egindako hurbilketa: erronkak eta aukerak. (Internet). 2012.
- Krisiaren eragina haurrengan: EAEko errealitatea: gogoeta kuantitatiboa. (Internet). 2013.
- Arartekoaren ikerlana, Zigor Kodea berritzeko proiektuan buruko osasunak duen tratamenduari buruzkoa. (Internet). 2014.
- Gazteen aisialdirako lokalei buruzko gogoetarako oinarrien dokumentua: Arartekoaren proposamenak, administrazioaren eskuhartze egokirako. (Internet). 2014.
- Euskal administrazioek 14 urte baino gazteagoak diren adin txikiko lege-hausleei emandako arreta hobetzeko gogoetak. (Internet). 2015.
- Ospitaleko larrialdiak osasun sistema nazionalen: pazienteen eskubide eta bermeak. Herriaren defendatzaileek elkarrekin egindako azterlana. 2015.
- Diagnostiko-txostena, Lanbidek diru-sarrerak bermatzeko errentaren eta etxebizitzarako prestazio osagarriaren prestazioak hobeto kudeatzeko proposamenak jasotzen dituen. (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.

## «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 desagokiaren prebentzioa. 2009.

- Orbegozo, I., Pérez, A. I. eta Pego, L. Gizabanakoari eskubideak etetea terrorismo kasuetan: arreta berezia atxiloaldi inkomunikatuari. 2009.
- Gozalo, A., Jiménez, E. eta Vozmediano, L. Adingabeak edo atzerritarrak? Esku hartzeko politiken azterketa, lagundu gabeko adingabe atzerritarren gainekoa. 2010.
- Arnoso, M., Mazkieran, 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.

## Material didaktikoak

- Haurren eskubideei buruzko hitzarmena: 1989ko azaroaren 20koa. 1989.
- Giza Eskubideen Aldarrikapen Unibertsala : 1948ko abenduaren 10ekoa. 1998.
- Azkarate, G. , Errasti, L. eta Mena, M. Giza Eskubideen hezkuntzari buruzko baliabideak. Arlo eta zehar-lerro ezberdinetarako ariketa 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 jazarpena prebenitzeko material didaktikoa. (CD-ROM). 2008.
- Haurren eskubideei buruzko hitzarmena. 2014.
- Rainbow Has. Rights through alliances: innovating and networking both within homes and schools. 2015.

## Faksimileak

- Jaquin-bide Iritarautia Españiako Neurquidaren edo Constitucio berriaren erara adreztatua erritarren arguidorako, gazteen icasbiderako, eta escola-maisuen usorako. (1820ko eskuizkribuaren faksimilea). 1991.
- Gayo. Gaii Institutionum, La instituta de Gayo. (Gaztelaniazko lehen argitaralditik aterea, Madril, 1845). 1992.
- Vitoria, Francisco de. De indis insularis. De iure belli. (Lyonen 1557an egindako lehen argitaralditik aterea). 1993.
- Foronda, Valentín de. Cartas sobre la policía. (Iruñean 1820an egindako bigarren argitaralditik aterea). 1998.
- Lardizábal y Uribe, Miguel de. Apología por los Agótes de Navarra y los Chuetas de Mallorca, con una breve digresión á los vaqueros de Asturias. (Madrilen 1786an egindako lehen argitaralditik aterea). 2000.
- Lardizábal y Uribe, Manuel de. Discurso sobre las penas contrahido á las leyes criminales de España, para facilitar su reforma. (Madrilen 1782an egindako lehen argitaralditik aterea). 2001.
- Munibe, Javier María de. Discursos inéditos. 2002.
- Catalin de Rita de Barrenechea y otras voces de mujeres en el siglo XVIII. 2006.

## Bestelako argitalpenak

- Idatz arauak. 1992.
- Ombudsmanaren Hirugarren Hitzaldi Europarra. Herrialdeko Ombudsmanaren garrantzia. (Vitoria-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 dekalogoak. (Internet). 2012.
- 25 urte lanean pertsonen eskubideen alde. (USB). 2014.
- 30 artikulua dira giltza. 2017. (Euskara, Gaztelania, Ingelesa, Frantsesa eta arabiera).
- Otsailaren 27ko 3/1985 Legea, Arartekoa erakundea sortu eta arautzekoa. (Euskara, Gaztelania, Ingelesa, Frantsesa. Internet). 2017
- Zure eskubideak defendatzen ditugu. 2017.
- Arartekoaren 30. Urteurrena. 2019.





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