

# ARRASATEKO UDAL HARRERA PROTOKOLOA



jatorri anitz, herri bat

Deiene Bidaurreta Madrigal

Tamara Pérez García

Oihana Irazu García

2015eko martxotik irailerarte

DEBAGOIENEN MANKOMUNITATEA



## Edukia

1. SARRERA .....	3
2. HELBURUAK .....	4
3. PROTOKOLOAREN PRINTZPIOAK .....	5
4. JUSTIFIKAZIOA.....	7
5. METODOLOGIA ETA LAN PROZESUA .....	8
6. HARRERA PROTOKOLOA .....	122
7. ERRONKAK .....	22
8. FLUXOGRAMA.....	24
9. KOORDINAZIOA ETA EBALUAZIO IRIZPIDEAK .....	24
10. ONDORIOAK.....	28
11. BIBLIOGRAFIA.....	29
12. ERANSKINAK.....	30

## 1. SARRERA

Azken urteotan Gipuzkoako jendartean aldaketa handiak eman dira. Norbanakoen prozesu migratzaileen ondorioz, gure lurraldearen aniztasuna erabat areagotu da, hainbat arrazoi direla medio, globalizazioa, bizi baldintza hobekia lortzea e.a. besteak beste.

Gipuzkoako Foru Aldundian, Aniztasun eta Migrazio saila sortu zen, eta horren barnean, probintziako udal desberdinetako teknikari eta politikarien parte hartzeari esker eraturako "Udalanitz Sarea". Espazio honen helburua, jendartean nabaria den aniztasun horren inguruko lanketa bat egitea izan da hasiera hasieratik.

Ibilbide luzea izan da, eta ekarpen guztiak kontutan hartuta, "Harrera egiteko gida" sortu da. Prozesu horren baitan, Debagoienan hutsune handia sumatu zen gai honi dagokionean, beraz, harrera protokoloa eratzeko beharrezkotzat izan diren bi teknikariren laguntza egon da martxotik iraila arte. Harrera protokolo hau sortzearen arrazoia, aniztasun horren kudeaketarako lehen pausu bat ematea izan da.

Lehen aipatu dugun bezala, pertsonen mugikortasun horrek Debagoienan ere bizilagun berrien etorrera bultzatu du. Horretaz gain, euskal herritarren bizitoki aldaketak ere izan dira, baita Espainiar estatuaren alde batetik bestera eman diren mugimenduak ere. Eraldaketa horren adierazle da Debagoienan gaur egun dagoen aniztasuna.

Eskualdeko errolda datuei kasu eginez ikus daiteke azken urteetan biztanleriaren hazkundera eman dela, errolda berrien kopuruak gora egin duela urtetik urtera eta errolda berri horien barruan, atzeritar kopuruak ere gora egin duela. Errealitate berri horren aberastasunaz jabetu eta hori lantzea ezinbestekoa da, aniztasun hori kudeatzearen ardura udalarena izanik. Baina horretaz gain, herriko eragileen parte hartzeak berebiziko garrantzia dauka, harrera egiteko eremu naturala herria baita.

Bakoitzaren kultura, ohiturak, hizkuntza ezagutu eta partekatu, erdigunean jarri gure herriaren ezagutza, bertako historia, errealitatea, euskararen garrantzia... Horretarako garrantzitsua da herriko biztanleen arteko elkar ezagutza bultzatzea, hortik elkar aitortzarainoko pausua eman eta bizikidetzak egoki baterako helburura iritsi arte. Prozesu guzti hau aurrera eramateko, lehen momentutik harrera egoki bat egiteak berariazko inportantzia dauka, horrek ahalbideratu baitezake gerora eman beharreko integrazioa.

Aipatu beharra dago, harrera ez dela soilik herrira iritsi eta lehen momentu horretan sortzen den kontaktua, zehatzagoak izateko, ez da errolda momentuan bakarrik eman beharreko gauza. Harrera prozesu bat da, non hasiera hasieratik bizilagun berriari, herritar izaera onartu behar zaion, eta subjektu aktibo bilakatu. Momentu horretatik aurrera biziko duen prozesu pertsonal bat izango litzateke. Bide horretan, udalaz gain, herriko eragile eta herritarrek izugarritzko garrantzia daukate, goian aipatutako elkar ezagutza eta elkar aitortzaren ondoriozko bizikidetzak hori eman dadin.

Guzti hori oinarri hartuta, hurrengo Harrera Protokoloa aurkezten dizuegu, hileetako sentsibilizazio prozesu baten ondorioz, eta sortutako beharren asebetetzea eta gero, lortutako lanaren fruitua. Garrantzitsua da protokolo honi jarraipena ematea, harrera on bat egin eta benetako bizikidetzak lortzeko gure herri honetan.

## **2. HELBURUAK**

### *2.1. Helburu orokorrak*

- Arrasateko teknikari eta politikariei harrera egiteko baliabide bat eskaintzea.
- Kultura arteko bizikidetasun aberasgarria sustatzea eta harremanak indartzea.
- Egun eskaintzen den harreraren kalitatea eta izaera hobetzea. Harrera egokia eskaintzea.
- Kudeaketa eredu propioa garatzea hainbat jatorritako herritarrek iristen diren uneaz, harreraz eta ondorengo egokitzapenez.

### *2.2. Helburu zehatzak*

- Arrasatera bizitzera etorritako pertsonen harrera beharrei era zuzen eta parte hartzailean erantzutea.
- Sentsibilizazioa eta hausnarketaren bitartez herritarrek, nahiz etorri berriak, harrera eta elkarbizitzak guztion bizitzan duen eraginaz ohartaraztea.
- Elkarreragin eta sentsibilizazioaren bitartez, herrira bizitzera etorritako pertsonen, eta bertan aspalditik bizi direnen arteko harremanak bultzatzea, elkar ezagutza eta aitortza bultzatuz.
- Administrazioan harrera egokia eskaintzen dela bermatzea.
- Elkarbizitzarako lehen oinarri eta urratsak finkatzea.

- Kultura eta hizkuntza ezberdinen aitortza bermatzea, eta euskara, kohesiorako hizkuntza izan dadin, sentsibilizazioa egin eta baliabideak jartzea.
- Herritarrak, erakundeak eta eragileak harreran eta jatorri eta kultur aniztasunaren kudeaketan inplikatzeko.
- Herriko baliabideen inguruan behar bezalako hasierako informazioa ziurtatzea.
- Herriko kultura, hizkuntza, gizartea, geografia eta beste zenbait gaiekiko gerturatzeko prozesua erraztea.
- Udaleko sail guztietan bizilagun berrien eskaerak eta beharrak kontuan hartzea.

### 3. PROTOKOLOAREN PRINTZIPIOAK

Printzipioak, aniztasuna kudeatzeko dugun modua definituko duten elementuak dira. Printzipio orokorrak eta printzipio espezifikokoak izan behar ditugu kontutan:

#### 3.1. *Printzipio orokorrak*

- **Zeharlerrokotasuna:** gaia bideratuko duten eragile batzuk proposatzen diren arren, Udal osoa eta herri osoaren ardura izango da harrera ongi egitea. Garrantzitsua da arlo guztietako arduradun edo gidariek gai hau euren arloetan ere txertatuta izatea, guztien arteko koordinazioa eta elkarlana bultzatuz. Horretarako, sentsibilizazio eta formazio saioak egitea beharrezkoa izango da, eta baita ere, formazioa eta koordinazioa aurrera eramango duen pertsona bat egotea.
- **Osotasuna:** ezberdin izateko eskubidea, behar eta egoera ezberdinak onartuko diren arren, harrera orokorra izango da, ezberdinetatik markatu gabe. Harrera honen hartzaile eta protagonistak, herritar guztiak izango dira.

#### 3.2. *Printzipio espezifikokoak*

- **Kultura eta Jatorri Aniztasuna:** aniztasuna sustatzea eta bermatzea, elkarren arteko ezagutzarako, elkarriketarako, gerturatzeko, elkarrenganako errespetua bultzatzeko, kultura desberdinen arteko errespetu eta elkarren aitortzarako. Herri bakarra sortu nahi da, Gipuzkoa bakarra. Aniztasuna kohesiorako elementu estrategikoa izango da.
- **Bizikidetzak/Elkarbizitza:** Bizilagun berriei, Euskal Herriaren eta herriaren beraren historia, ezaugarriak eta bilakaeraren berri ematea, beraiek ere herriaren parte direla

aitortuz; eta bestalde, eurei ere euren herriaren historia eta ezaugarriak gainontzekoekin partekatu ditzaten, guneak eskaintzea.

- **Parte hartzea:** alde batetik, bizilagun berriaren parte hartzea gainerako herritarrekin batera; eta bestalde, herriko eragileen parte hartzea sustatzea. Honen harira, pertsonen protagonismoari, eta hauek zuzenean parte hartzeko duten eskubideari begirunea izatea sustatzea, jabetze edo ahalduntze guneak eta dinamikak sortuz.
- **Elkar ezagutza/Elkar aitortza sustatzeko espazioa eta ekintzak artikulatzea:** jendarte anitz batean bizitzearen kontzientzia sustatzea, bizilagun berrien eta bertako pertsona eta kolektiboen artean.
- **Aukera berdintasuna:** herritar guztiek eskubide eta betebeharrak izan behar dituzte. Jatorriagatik, kulturagatik, arrazagatik, generoagatik, etab, ematen diren eskubide urraketak eman ez daitezela egin behar dugu lan. Horretarako tresna eta baliabideak sortu beharko dira, aukera berdintasuna eman dadin eta ezberdina izateko eskubidea bermatu ahal izateko.

Arreta berezia jarriko zaio emakumeen aukera berdintasunari. Jakin badakigu hau lortzeko nahitaezkoa dela gure gizartean sexu-genero sistemak sortutako harreman hierarkiko eta ez parekideak gainditzea eta horretarako bidea emakumeen ahalduntze prozesuak bultzatzean dagoela, modu honetan gizartean duten posizioa indartuko delako eta eraldaketaren agente aktibo bilakatu.

- **Genero ikuspuntua:** Emakume eta gizonen egoera, baldintza, jomuga, eta beharrian ezberdinak modu sistematikoan kontsideratzea. Harrera Protokoloan egiten diren esku-hartzeetan, jardueretan, etab. zeharkakotasunez ikuspuntu hau bermatuko da.
- **Euskara oinarritzko elementu bezala:** Euskara, berdintasunerako, kohesiorako eta gizartea uztartzeko elementu komun gisa kontsideratzea. Administrazioetatik garbi adierazi behar da mezu hori, eta zerbitzuak eskainiko dira horretarako. Euskara presente egongo da dinamika guztietan; eta posible ez den lekuetan, hausnarketa bat egingo da.

## 4. JUSTIFIKAZIOA

Azken urteetan, jatorri desberdinetako bizilagun berriak iritsi dira Arrasatera. 60 eta 80. hamarkada bitartean batez ere Espainiako Estatutik etorritakoen immigrazio joera etengabe baten ondorioz hazkuntzarik handieneko epea izan zen Arrasaten, 1980. urtean 26.279 biztanle izatera iritsi arte. Ordutik hona, Arrasatera bizitzera datozen bizilagunen jatorriak anitzak dira, munduko beste estatu eta kontinenteetatik, Euskal Herriko herrietatik naiz eta Espainiako Estatutik etorritakoak hain zuzen ere.

Gaur egun, 22.100 biztanle ditu Arrasatek (*Aztiker, 2015*). Azken 6 urtetako errolda kopurua motel igo bada ere, errolda berri horien jatorri aniztasuna azpimarratu behar da. 2014. urtean 1009 biztanle berri erroldatu ziren Arrasaten, batz bestea 84 biztanle berri hileko. 215 bat jaiotzak izanik, dagoenekoak beste herri edota lurralde batetik iritsitako biztanleak dira (*Arrasateko Udala*).

Arrasatear guztien %71,59a Euskal Herriko udalerriren batean jaiotakoa da, gehiengoa Arrasateko udalerrian bertan. Europako Estatu-nazio ezberdinetatik etorritakoak %21,66a, Amerikarrak %3,4a, Afrikarrak %1,73a, Asiarak %1,6a eta Ozeaniakoak %0,2a (*Aztiker, 2015*).

Lurraldea	Guztira	%
Herritarrak Guztira	22.100	100,00
Euskal Herria Guztira	15.821	71,59
Europa Guztira	4.787	21,66
Amerika Guztira	752	3,40
Afrika Guztira	383	1,73
Asia Guztira	353	1,60
Ozeania Guztira	4	0,02

*Herriko bizilagunen jatorria. Aztiker, 2015*

Esan bezala, Arrasaten jatorri desberdinetako biztanleak bizi dira, kultura, erlijio, hizkuntza eta ohitura desberdinekoak. Herriko zerbitzu eta elkarte gehienek, migrazioak eta horrek dakarren kultur aniztasunaren ondorioz, aniztasuna jorratu behar izan dute beraien dinamiken barruan: eskolak, ikastolak, aisialdiko elkarteak, etab.

Udaletik ezinbestekoa da elkarrenganako aitortzan oinarritutako politikak bultzatzea eta abian jartzea. Aniztasun horri erantzuteko eta Arrasateko bizilagun guztien berdintasuna bermatzeko, beharrezkoa da harrera protokolo baten garapena, iritsi berri diren herritarrei harrera integrala eskainiko diena eta elkar ezagutza, elkarren aitortza eta elkarbizitza sustatuko duena. Jatorri eta kultura aniztasunaren gaia zeharkako kontua izanik, esparru guztietako teknikariei dagokie.

Arrasateko Udala 15 sail eta zerbitzutan egituratzen da, aniztasunaren kudeaketan guztien parte hartzea ezinbestekoa izanik:

- Alkatetza eta Idazkaritza
- Zerbitzu ekonomikoak
- Pertsonala eta Informatika
- Hirigintza
- Obrak, Zerbitzuak, Mantentzea eta Auzoak
- Ingurumena
- Gizarte ongizatea
- Enplegu eta Toki garapena
- Kultura
- Kirola
- Euskara
- Hezkuntza
- Gazteria
- Emakumea
- Udaltzaingoa

## 5. METODOLOGIA ETA LAN PROZESUA

Harrera protokolo hau aurrera eramateko prozesua pausokakoa izan dela esan genezake. Martxoan hasi genuen lanketa honetan, hasierako momentuan Udalanitz Sareko parte hartzaileen eskutik, herriz herri bilera errondak egiten hasi ginen. Alde batetik, Gipuzkoako Foru Aldundiko topaketa horietan aniztasunaren inguruan garatutako ideiak



konpartitzeko, eta bestetik, udaletxe bakoitzean lehen harrera hori zer nola egiten den jakite aldera.

Martxoaren 16an hasi genuen prozesua Arrasaten, lehenengo eta behin Ongizate saileko zinegotzi eta gizarte zerbitzuetako arlo buruarekin bilduz. Hauteskundeengatik ardura azaldu zuten hasierako momentutik, aldaketaren bat egotekotan, horrek eragin zuzena izan bailezake Harrera Protokoloarengan. Horregatik, lanketa teknikariekin egitea egokitzat jo genuen, lanketaren jarraipena bermatzeko hauteskundearen emaitzak edozein direla ere. Bestalde, Caritasek herrian daukan presentzia garrantzitsutzat jotzen dutenez, beraiekin hitzordu bat egiteko adostasunera heldu ginen lehen momentutik.

Arrasateko Udalak, Ekin Emakumeak elkartearekin hitzarmen bat du *Harrera, Orientazio eta Informazio zerbitzua* emateko. Udaletxeak diru laguntza ematen dio elkarteari lan hori egin dezan, beraz, gaurdaino harrera nola egiten den jakin, eta informazio gehiago eskuratzeko, hurrengo hitzordua elkarteko kide batekin jarri zen martxoaren 25erako.

Ekin emakumeak elkarteko langilearekin biltzerakoan, aniztasunaren gaia herrian lantzearen beharraz mintzo zen ardura handiz. Bestalde, errolda eta Ekin Emakumeak elkartearen arteko koordinazioa zehaztu beharraz ere hitz egin zen, BAZ (Biztanleriaren Arreta Zerbitzua) guzti honetan indar-gune bezala identifikatuz. Garrantzitsua iruditu zitzaion hasieratik eta era sistematiko batez, erroldatu berriak *Harrera, Orientazio eta Informazio zerbitzura* bideratzea, bertan harrera integrala jaso dezaten biztanle berriek.

BAZ (Biztanleriaren Arreta Zerbitzua) da erroldak egiteko leku fisikoa, beraz, bertako arduradunaren eskutik, beraien lan metodologia eta tramite hori egiterako momentuan ematen dituzten pausuen berri jaso genuen apirilaren 15ean. Ekin Emakumeak elkartearekin bezala, BAZekin ere, bien arteko bide hori arautzearen inguruan hitz egin zen. Arrasatera bizitzera datorren pertsona orori ez baitzaio *Harrera, informazio eta orientazio* zerbitzu horri buruzko informazioa ematen, beraz, ez da berehalako harrera hori gauzatzen.

Hilabete amaieran, Auzoko programan parte hartzen duen taldearekin egon ginen, Arrasatera bizitzera etorri ziren momentuan bizi izan zutena partekatzeko, eta harrera protokoloan beraien ustez garrantzitsuak diren aspektuak kontutan hartzeko. Gehienek, hasierako momentutik herriari buruzko informazioa falta izan zaiela esan zuten, eta argibide horiek edukitzeak, inklusiorako bidea gehiago erraztuko liekeela ziurtatu zuten. Beraien hitzetan esanda, "*oso zaila da herri berri batera heldu eta zure lekua bilatzen hastea*". Hori

dela eta, hasierako momentutik bide hori errazagoa egingo duen edozein ekintza, onuragarria liratekeela zioten.

Maiatzaren 4an, Caritasekin lehen kontaktu bat egin genuen, herrian presentzia duen eragile bat izanik, interesgarria baita beraien pertzepzioa jasotzea. Egitasmoaren berri eman genien, eta beraien egunerokotasunean Harrera Protokolo baten beharra zein momentutan sumatzen zuten esan ziguten. Informazioa partekatu ostean, herriko eragile guztiekin aurrerago egitekoa zen bileraren informazioa ere jasoko zutela informatu genien. Bilera horren beharraz ere adierazi ziren, eragileen arteko sare bat sortzea egokia litzatekeela koordinazio ona izateko gai batzuen lanketaren inguruan.

Maiatzaren 7an udaleko teknikarien arteko lehen sentsibilizazio saioa egin zen. Aniztasunaren inguruan hitz egiteko, dinamika bat egin zen, eta tresna horrekin baliatuz, teknikari bakoitzak hitz horren definizio bat eman zuen, eta guztion artean eztabaidatu zen iritzi orokortu batera heldu arte. Horren ostean, ondorioztatu genuen, teknikarien partetik aniztasun kontzeptuaren pertzepzio egokia zegoela. Bigarren zatian, protokoloa zehazte aldera, harreraren gaiari heldu zitzaion, eta sail bakoitzak harrera hori nola egiten duen azaldu, eta proposamen edo hutsuneak identifikatu genituen. Kasu honetan ere, dinamika txiki bat egin zen, eta teknikari bakoitzari zozketa bidez, beste sail batetako teknikariaren lekuan jarri eta galdera berdinari erantzutea egokitu zitzaion. Honela, proposamen eta ideien aberastasuna bilatu nahi zen, eta baita lortu ere.

Behin teknikariek egon eta gero, herriko eragileekin prozesu berdina hasi genuen, sentsibilizazio saio baterako deialdia luzatu zitzaion maiatzaren 25erako (26. orrialdeko *eranskina*). Teknikariek egindako sentsibilizazio saioko helburu berdina lortu nahi zenez eragileekin ere, aniztasun kontzeptuarenganako eta harrerarenganako hurbilketa bat egin zen. Bertara, Txatxilipurdi aisialdi taldea, Institutuko zuzendaria, Ekin Emakumeak elkarteak, IMNE eta Elkar Hezitzeneko partaideak gerturatu ziren. Aniztasunaren lanketa txiki bat egin genuen, gaia Arrasateko errealitatean zer nola ikusten den aztertu nahian. Proposamen eta ideiak ere eztabaidatu genituen, protokoloan txertatze aldera, eta egitasmoarekiko interesa handia izan zen hasieratik. Bertan jasotako informazio eta ondorio guztiak txosten batetan jaso, eta eragileei birbidali zitzaion, beraien parte hartzea garrantzitsua dela adieraziz, eta horrela, prozesuaren parte direla helaraziz.

Teknikariek burututako protokolo zirriborroa eta eragileekin egindako lanketaren dokumentua teknikari guztiei bidali zitzaion bigarren bilera aurretik. Horrela, bileraren helburua errazago beteko zen, hau da, protokolo proposamen horren gaineko zehaztasunetara

joatea eta guztion artean eredu egokiena sortzea lortzea. Udal langileekin puntuz puntu gure proposamena aztertzen joan ginen, eta aldaketa gehiago txertatu genituen.

Bilera honetara BAZeko langile bat agertu ezin izan zenez, bilera ostean bertara gerturatu ginen hitz egindakoa transmititzeko asmoz, eta bere iritzi eta proposamenak jasotzeko. Bertan, bileran hitz egindakoaren laburpen bat egin genion, eta berak ideia horietatik eratorritako proposamenak luzatu zizkigun. Proposamena orokorrean egokitzat ikusi zuen, baita Biztanleria Arreta Zerbitzuan (BAZ) eman beharreko aldaketak ere.

Eragileen bigarren bilera uztailaren 6an egin zen (*30. orrialdeko eranskina*), eta bertara, lehenengora agertu ez ziren beste eragile batzuk agertu izana aipatzekoa da. Datu hori, benetan kontutan hartzekoa dela deritzogu, eragileen artean ere aniztasuna nabarmena izan dela alegia.

Alkate berriarekin bilera zehaztu bitartean, udaleko sail bakoitzeko teknikariei protokoloaren proposamena batzorde informatiboetatik pasatzeko deia luzatu genien. Batzorde horietan, proposamen horren gaineko aldaketak edo proposamen berriak jaso eta azken txostenean txertatu ahal izateko, azken dokumentua plenotik pasa aurretik.

Uztailaren 22an gobernu berriko Euskara, BAZ eta Kultura zinegotziarekin bildu ginen alkateak horrela esanda. Ordu-arte egindako guztia azaldu genion, protokoloaren azken proposamena zehatz-mehatz azalduz eta politikariek parte hartze aktiboa izango duten ongi etorri bilerak egitea proposatu genien. Taldean proposamenak aztertuko zituztela adierazi zigun.

## 6. HARRERA PROTOKOLOA

### 6.1. ERROLDA - BAZ (Biztanleen Arreta Zerbitzua)

#### *Teknikariaren betebeharrak*

Udaleko arreta zerbitzua den heinean informazio puntu erreferentziazkoa moduan eskainiko da.

- **Lehen hitza euskaraz** egingo zaio etorri berriari: kaixo, egunon, arratsaldeon, ongi etorri, etab.
- Etorri berriek udaletxetik jasoko duten lehen inpresioa oso garrantzitsua da, beraz **enpatia eta sinpatiaz** zuzendu beharko da pertsona horrengana. Ahal den neurrian eroso sentiaraziz eta ongi etorriak direla adieraziz. Udaletxeak harrerako teknikariei zuzendutako sentsibilizazio saioak antolatzea proposatzen dugu, saio hauen helburua harrera egokia emateko estrategiak eskaintzea izango litzateke.
- **Errolda egin**: bizilagun berriek ohiko bizitokitizat izango duten udalerriko erroldan izena emateko tramitea egitea. **Biztanle berri bakoitzak bere errolda** pertsonala egingo du. Lehen momentutik herri honetan subjektu aktibo direla bistaratu behar da, eta beraiek horren jabe izan.
- Ezagutzen dituzten hizkuntzak zeintzuk diren galdetu eta **hiztegitxo**<sup>1</sup> **banatuko zaie**. Paperezko formatuan ez badaude, web gunetik zuzenean inprimatuko dira: [www.hiztegitxoak.eu](http://www.hiztegitxoak.eu) Web Gunean, Errolda Alta atalean ere eskuragarri egongo dira.
- **Baliabide gida eguneratuta banatzea**. Baliabide gida Udaleko Web orrian egongo da formatu digitalean. Dokumentua erraz aurkitzeko lekuan jarriko da, adibidez, UDALA atalean edo ERROLDA ALTA tramiteen barruan. Modu horretan Udaleko zerbitzuetako teknikari guztiek izango dute gida eskuragarri. Gida kultur-aniztasun teknikariak beste teknikariek elkarlanean eguneratuko du urtean behin.  
Hainbat hizkuntzatan izatea proposatzen da, herriko biztanleek hitz egiten dituzten ohiko hizkuntzatan, beti ere euskaraz eta bigarren hizkuntza batean, gure proposamena: euskaraz, gazteleraz, arabieraz, urduz, portugesez, frantsesez eta

---

<sup>1</sup> Topaguneak euskaratik 35 hizkuntzatarako noranzkoan, eta alderantziz, sortutako oinarritzko hiztegiak.

ingeleraz. Gida horretan agertu beharreko gutxieneko informazioa, eranskinetan (34. orrialdeko eranskina) txertatzen den baliabide gidaren adibidean azaltzen da.

- Erroldatzen diren ***pertsona guztiak Harrera, orientazio eta informazio zerbitzura bideratzea***: zuzenean zerbitzuko informazioa emango zaie (hainbat hizkuntzetan zerbitzuaren inguruko informazioa jasotzen duten esku-orriak faltan egon ezker PDF formatuan ere egongo dira zintzilik webguneko "Errolda Alta" eta Udala ataletan zuzenean inprimatzeko), eta hara joatera animatu, bertan azalpen osoa jasoko dutela azalduz eta bertara joateak daukan garrantziaren transmisioa eginez. Herriko zerbitzu, elkarte edota herritar guztiek *Harrera, orientazio eta informazio zerbitzuaren* esku-orria izango dute eskuragarri Udaleko webgunean, bizilagun berri bat beste zerbitzu batzuetara hurbiltzen bada lehendabizi, harrera zerbitzuaren berri ematea ahalbidetuz. Jakinezkoa da Ekin Emakumeak Elkarteko bulegoa (*Harrera, orientazio eta informatzen zerbitzua kudeatzen duen elkarte*) kokatuta dagoen lekua ez dela erraza herria ezagutzen ez duen eta hizkuntza menperatzen ez duen pertsoneri azaltzeko. Hori dela eta, etorri berriak zerbitzura heldu daitezen bideak aztertu behar dira. Proposatzen da hiru hilean behin ofizioz erroldatu berriei bilera batera deitzea eta zerbitzua azaltzea (bilera hauek Alkateak egingo dituenak izan daitezke).

## 6.2. HARRERA, ORIENTAZIO ETA FORMAZIO ZERBITZUA

### *Teknikariaren betebeharrak*

- *Etorri berria herrian kokatzea*. Euskararen garrantzia azaltzea eta gure kulturaren nondik norakoen azalpena ematea ekintza edo saio espezifikoek bitartez.
- *Herriko baliabideen eta zerbitzuen inguruko informazio zehatzagoa* ematea eta baliabideen funtzionamendua azaltzea, behar denean bertara lagunduz. Udaleko sail desberdinen antolaketa azaltzea eta behar espezifikoak izanez gero, bertara bideratzea. Garrantzitsua da herriko eragileek dituzten eskaintza eta zerbitzuen inguruko informazio eguneratua izatea beharizan espezifikoek erantzuteko.
- *Orientazioa ematea eta beharizanen arabera zerbitzu edo baliabide ezberdinetara bideratzea*.

- *Auzoko* programan parte hartzea animatzea eta hizkuntza bidezko jendarteratzea lantzea.
- Herri mailako *parte hartzea sustatzea* eta euskal kulturara gerturatzea.
- Genero ikuspegia txertatuko da arlo guztietako zerbitzu eta programen sorreran eta garapenean eta guztietan gizonen eta emakumeen arteko tratu eta aukera berdintasuna bermatuko da.

### 6.2.1. GAZTERIA SAILA

#### ***Teknikariaren betebeharrak***

- Gazteria sailak eta Gazte Bulegoak haur eta gazteei zuzendutako zerbitzuen inguruko informazioa emango die gazte eta familia heldu berriei.
- Informazio beharrak asetzea bermatuko da Gazte Bulegotik: lana, ikastaroak, herriko baliabideak, elkarteak, etab.
- Gazteria sailatik eta Gazte Bulegotik, etorri berriekin zeharka lana egingo duten zerbitzuei lagundu eta elkarlanak bultzatu: kale hezitzaileak, sexologia zerbitzuak, gazte bulegoa, ludoteka eta Gaztetxokoak.
- Ludoteka eta Gazte txokoetatik etorri berrientzako bisita gidatuak egitea zerbitzuetako erabiltzaileen eskutik. Maiztasuna beharren arabera zehaztuko da.
- Formazio ikastaroen eta bestelako ekintzen eskaintzan aniztasun ikuspegia kontuan hartu, gazte etorri berriek izan ditzaketen nahiak, kezak eta gabeziak identifikatuz.
- Sailari dagokion behar espezifikoari erantzuna eman eta gero *Harrera, orientazio eta informazio zerbitzura* bideratuko zaie harrera integralagoa jaso dezaten. Zerbitzuaren esku-orriak eskuragarri egongo dira Arrasateko Udaleko webguneko "Errolda Alta" eta Udala ataletan.
- Genero ikuspegia txertatuko da arlo guztietako zerbitzu eta programen sorreran eta garapenean eta guztietan gizonen eta emakumeen arteko tratu eta aukera berdintasuna bermatuko da.

## 6.2.2. EUSKARA SAILA

### **Teknikariaren betebeharrak**

- Euskaltegia gerturaten diren etorri berrien errealitatea ezagutzea (jatorrizko hizkuntza, alfabetatze maila, adina, beharrak, etab.) eta beraiekin euskararekiko sentsibilizazioa landu. Euskal hizkuntza jakitearen garrantzia azpimarratuko da hasieratik (elkarbizitzarako, harremanetarako, gizarteratzeko, lan-ikasketak gauzatzeko...).
- Euskara ikasi nahi duten pertsona guztiei aukera hori bermatzea. Herrian euskara ikasteko dauden aukeren (Udal Euskaltegia, AEK-ko ikastaroak, Auzoko) eta diru-laguntzen inguruko informazioa jasotzen duen dokumentu bateratua sortuko da eta informazio horren zabalkundea egingo da herrian.
- Haur eta gazteei zuzendutako errefortzu klaseetan, euskara praktikatzeko eta harremantzeko guneak indartu.
- Sailari dagokion behar espezifikoari erantzuna eman eta gero *Harrera, orientazio eta informazio zerbitzura* bideratuko zaie harrera integralagoa jaso dezaten. Zerbitzuaren esku-orriak eskuragarri egongo dira Arrasateko Udaleko webguneko "Errolda Alta" eta Udala ataletan.
- Genero ikuspegia txertatuko da arlo guztietako zerbitzu eta programen sorreran eta garapenean eta guztietan gizonen eta emakumeen arteko tratua eta aukera berdintasuna bermatuko da.

## 6.2.3. ENPLEGU ETA TOKIKO GARAPEN SAILA

### **Teknikariaren betebeharrak**

- Enplegurako baliabideen informazioa eman eta dagokion zerbitzura bideratu.
- Enplegua eta garapen programa zehatzen informazioa eman.
- Sailari dagokion behar espezifikoari erantzuna eman eta gero *Harrera, orientazio eta informazio zerbitzura* bideratuko zaie harrera integralagoa jaso dezaten. Zerbitzuaren

esku-orriak eskuragarri egongo dira Arrasateko Udaleko webguneko "Errolda Alta" eta Udala ataletan.

- Genero ikuspegia txertatuko da arlo guztietako zerbitzu eta programen sorreran eta garapenean eta guztietan gizonen eta emakumeen arteko tratu eta aukera berdintasuna bermatuko da.

#### 6.2.4. *BERDINTASUN SAILA*

##### ***Teknikariaren betebeharrak***

- Harrera pertsonalizatuaz gain harrera sistematizatu emateko bideak jorratzea, Emakume Txokora bisitak antolatzea adibidez.
- Beste errealitate batzuk ezagutzeko ekintzak egitea (erakusketak, hitzaldiak...).
- Errealitate desberdinak dituzten emakumeei ekintzak eskaintzea, euren jabetze prozesua erraztu edo lortzeko helburuarekin.
- Genero berdintasuna giza eskubide gisa ulertzea eta ulertaraztea eta emakumeen garapena eta ahalduak bultzatzea, kontuan izanik herrian bizi diren emakumeak, ezaugarri, beharizan eta nahi anitzak izango dituztela.
- Aniztasuna lantzerakoan berdintasun kontzeptua txertatuko da herriko dinamiketan.
- Emakumeak zerbitzura heltzeko estrategien gaineko hausnarketak bultzatuko da.
- Sailari dagokion behar espezifikoari erantzuna eman eta gero *Harrera, orientazio eta informazio zerbitzura* bideratuko zaie harrera integralagoa jaso dezaten. Zerbitzuaren esku-orriak eskuragarri egongo dira Arrasateko Udaleko webguneko "Errolda Alta" eta Udala ataletan.

#### 6.2.5. *GIZARTE ONGIZATE SAILA*

##### ***Teknikariaren betebeharrak***

- Etorri berriei aholkularitza, balorazioa eta informazioa eskaini.



- Arrasateko Udalak Gizarte Zerbitzuetako teknikariei zuzendutako sentsibilizazio eta formazio saioak antolatuko ditu, saio hauen helburua harrera eta zerbitzu egokia emateko estrategiak eskaintzea izanik. Garrantzitsua da jatorri desberdinetako erabiltzaileen klabe kulturalak ezagutzea.
- Harrera, orientazio eta informazio zerbitzua Gizarte Ongizate sailetik kudeatzen jarraitzea eta jarraipena egitea.
- Integraziorako estrategiak eta baliabideak sortzea.
- Elkar Hezitzen-ekoekin batera aniztasuna eskoletan lantzen jarraitzea.
- Ikastetxeekin elkarlanean, aniztasunaren gaia ikasgela barruan lantzen jarraitzea.
- Aztiker-rek egin duen aniztasunaren errealitatearen mapa kontuan hartuta ekintzak eta programak bultzatzea. Bi urtean behin datu horiek eguneratzen direla bermatzea.
- Gizarte Zerbitzuetara heltzen diren emakume berriak, *Harrera, orientazio eta informazio zerbitzura* bideratzeaz gain, berdintasun sailera ere bideratzea.
- Sailari dagokion behar espezifikoari erantzuna eman eta gero *Harrera, orientazio eta informazio zerbitzura* bideratuko zaie harrera integralagoa jaso dezaten. Zerbitzuaren esku-orriak eskuragarri egongo dira Arrasateko Udaleko webguneko "Errolda Alta" eta Udala ataletan.
- Genero ikuspegia txertatuko da arlo guztietako zerbitzu eta programen sorreran eta garapenean eta guztietan gizonen eta emakumeen arteko tratu eta aukera berdintasuna bermatuko da.

#### 6.2.6. HEZKUNTZA SAILA

##### ***Teknikariaren betebeharrak***

- Irakasleekin eta ikasleekin aniztasuna lantzeko programak garatu eta jarraipena egin.

- Ikastetxeetako harrera protokoloak eguneratuta izatea eta protokolo horiek garatzeko ikastetxeek dituzten zailtasunei buruzko informazioa jaso.
- Ikastetxeen beharrak entzun eta irtenbideak aurkitzen lagundu.
- Aniztasunaren ikuspegia zeharlerrokotasunez lantzen dela bermatu.
- Sailari dagokion behar espezifikoek erantzuna eman eta gero *Harrera, orientazio eta informazio zerbitzura* bideratuko zaie harrera integralagoa jaso dezaten. Zerbitzuaren esku-orriak eskuragarri egongo dira Arrasateko Udaleko webguneko "Errolda Alta" eta Udala ataletan.
- Genero ikuspegia txertatuko da arlo guztietako zerbitzu eta programen sorreran eta garapenean eta guztietan gizonen eta emakumeen arteko tratu eta aukera berdintasuna bermatuko da.

### 6.2.7. KULTURA SAILA

#### **Teknikariaren betebeharrak**

- Etorri berrien kultura ezagutzeko espazioak eskaintzea, aukerak eman beraien kultura ezagutarazteko.
- Kultura ezberdinen elkartrukea bultzatzea, horretarako ekintzak eta guneak sortuz.
- Hileko kultura programan aniztasun ikuspegia txertatu herrian dauden kultura ezberdinak kontuan hartuta.
- Sailari dagokion behar espezifikoek erantzuna eman eta gero *Harrera, orientazio eta informazio zerbitzura* bideratuko zaie harrera integralagoa jaso dezaten. Zerbitzuaren esku-orriak eskuragarri egongo dira Arrasateko Udaleko webguneko "Errolda Alta" eta Udala ataletan.

- Genero ikuspegia txertatuko da arlo guztietako zerbitzu eta programen sorreran eta garapenean eta guztietan gizonen eta emakumeen arteko tratu eta aukera berdintasuna bermatuko da.

#### 6.2.8. *LIBURUTEGIA*

##### ***Teknikariaren betebeharrak***

- Liburutegiaren egitarauan aniztasun ikuspegia txertatzea.
- Liburutegitik pasatzen diren erabiltzaileen artean etorri berriak diren biztanleak, herrian denbora daramatenak baina erroldatu ez direnak edota harrera zerbitzuaren berri ez dutenak detektatzea eta *Harrera, orientazio eta informazio zerbitzuaren berri ematea*.
- Sailari dagokion behar espezifikoei erantzuna eman eta gero *Harrera, orientazio eta informazio zerbitzura* bideratuko zaie harrera integralagoa jaso dezaten. Zerbitzuaren esku-orriak eskuragarri egongo dira Arrasateko Udaleko webguneko "Errolda Alta" eta Udala ataletan.
- Genero ikuspegia txertatuko da arlo guztietako zerbitzu eta programen sorreran eta garapenean eta guztietan gizonen eta emakumeen arteko tratu eta aukera berdintasuna bermatuko da.

#### 6.2.9. *KIROL SAILA*

##### ***Teknikariaren betebeharrak***

- Ekintzetako programa zehazterako orduan, aniztasun ikuspegia txertatzea.
- Betiko kirolez gain, herrian bizi diren kultura ezberdinek praktikatzen dituztenak eskaintzeko saiakera egitea.
- Neskei zuzendutako kirol jarduerak bermatu.
- Sailari dagokion behar espezifikoei erantzuna eman eta gero *Harrera, orientazio eta informazio zerbitzura* bideratuko zaie harrera integralagoa jaso dezaten. Zerbitzuaren esku-orriak eskuragarri egongo dira Arrasateko Udaleko webguneko "Errolda Alta" eta Udala ataletan.

- Genero ikuspegia txertatuko da arlo guztietako zerbitzu eta programen sorreran eta garapenean eta guztietan gizonen eta emakumeen arteko tratu eta aukera berdintasuna bermatuko da.

#### 6.2.10. UDALTZAINGOAK

- Etorri berriek jasotzen duten lehen inpresioa oso garrantzitsua da, beraz **enpatiaz eta sinpatiaz** zuzendu beharko da pertsona horrengana. Ahal den neurrian eroso sentiaraziz eta ongi etorriak direla adieraziz.
- Herrira heldu berri diren pertsonen lehen orientabideak eta informazioa ematea eta horien iradokizunak entzutea. Baliabide gida Udaleko Web orrian egongo da formatu digitalean, UDALA atalean edo ERROLDA ALTA tramiteen barruan, nahi edo behar izanez gero herritar berriari emateko.
- Istilu egoeretan jarrera arrazistak eta diskriminatzaileak salatu eta elkarren arteko errespetuzko jarrerak bultzatu.
- Herritar guztien eskubide guztiak bermatzea, eta eskubide urraketan aurrean ardurazko esku-hartzea garatzea.
- Elkarbizitza arazoan aurrean, errespetuan eta berdintasunean oinarritutako sentsibilizazioa lantzea.
- Heldu berriei *Harrera, orientazio eta informazio zerbitzura* bideratuko zaie harrera integralagoa jaso dezaten. Zerbitzuaren esku-orriak eskuragarri egongo dira Arrasateko Udaleko webguneko "Errolda Alta" eta Udala ataletan.
- Genero ikuspegia txertatuko da arlo guztietako zerbitzu eta programen sorreran eta garapenean eta guztietan gizonen eta emakumeen arteko tratu eta aukera berdintasuna bermatuko da.

## 6.2.10. ALKATEA

### Ongi Etorri bilerak

Ongi etorri bilerak espazio egokiak dira benetako harrera integrala eman ahal izateko, eta bertan, auzokide berriei orientazio eta informazio osatua emateko. Arrasaten, *Harrera, Orientazio eta Informazio zerbitzua* martxan dagoela kontuan hartuta, non harrera integrala ematen dieten, bilera horien helburua beste bat izatea proposatzen dizuegu.

Ongi etorri bilerak urtean behin egitea proposatu nahi dizuegu. Planteamendu horrekin, bilera hauen helburua biztanle berriei errekonozimendu bat ematea izango litzateke, hau da, herriko aniztasuna baloratu, eta bertan ongi etorriak direla adieraztea.

Bilerak jai giroan antolatzea proposatzen dugu, nahiz eta urteko beste edozein egunetan ere egin daitezkeen. Asteko egunik onena larunbat goiza dela uste dugu, jende gehienak ez baitu lanik egiten. Eguna baino 2 aste lehenago, gonbidapen gutuna bidaliko zaie bizilagun berri guztiei, denborarekin abisua emateko, haurrei barne, beraien jatorria edozein dela ere. Gutunean, alkatearen agurrarekin batera, herrian ongi etorriak direla adieraziko zaie, herritar izaeraren aitortza txiki bat egin eta bilerara agertzeko gonbidapena luzatuko zaie (37. orrialdeko eranskinean eskutitz posible baten proposamena bidaltzen dizuegu, eredu bezala har dezazuen).

Gutuna, alkatearen izenean eta bere sinadurarekin egotea egokia dela deritzogu. **Eskutitza hainbat hizkuntzatan** sortu beharko litzateke, hartzaileari bidaltzeko orduan, **euskaraz eta berak hitz egiten duen hizkuntzan** helarazi beharko zaio. Euskara ez den hizkuntzan idazten den gutunean, agurrak euskaraz ere agertzea komenigarria litzateke, bi hizkuntzen arteko lotura txikiak egiten hasteko. Itzulpenak egiteko jatorri desberdinetako biztanleez balia zaitezke, *Auzoko programan* parte hartzen dutenei laguntza eskatuz adibidez, parte hartzea bultzatuz aldi berean.

**Bilera horretako hasiera edo sarrera pleno aretoan** egitea ondo legoke, udaletxean erreferentziazko tokia baita, eta horrela, herritarrei ematen zaien garrantzia agerian geldituko litzateke. Bestalde, Udaletxearen eta herriaren arteko barrera apurtzea ere lortuko litzateke.

Bileraren egituraketa:

**Iraupena:** ordu eta erdi gehienez.

**Parte-hartzaileak:** Alkatea, beste zinegotzi bat (emakumezkoa izatea bermatu).

- Alkateak hartuko du hitza. Udal gobernuaren errepresentazio bezala beste pertsona bat agertzea ondo legoke, taldeko beste zinegotzi bat adibidez, eta ahal izanez gero, emakumezkoa, parekidetasuna bermatze aldera. Emakumeen presentzia izatea politikarien aldetik, hainbat jatorritako pertsonengan ikuspegi aldaketa baten hasiera izan daiteke.
- Herritar izaera aitortzeko diskurtso laburra emango du alkateak, herriko dinamiketan parte hartzeri gonbidatuz.
- Bileran erabiliko den hizkuntzari dagokionean, lehen hitza euskaraz egingo da, euskararen presentzia eta garrantzia bermatze aldera. Jatorri desberdinetako pertsonak mezua uler dezaten, itzulpena nola egin pentsatu beharko litzateke. Auzoko programan jatorri desberdinetako pertsonak parte hartzen dutela aprobetxatuz, agian egokia litzateke bertako partaideen laguntzaz baliatzea itzulpen hori egiteko.
- Udaletxe kanpoaldean guztiok batera argazki bat atera. Argazkia web gunean zintzilikatzea egokia litzateke, herritar guztiak egitasmoaren berri izan dezaten, eta etorri berriek bileraren oroigarri bat izateko. Eskualdeko komunikabideen bitartez egitasmoaren zabalkundea egitea ere ondo legoke.

## 7. ERRONKAK

Arrasaten udala eta Ekin Emakumeak elkartearen artean dagoen hitzarmenaren garrantzia azpimarratzekoa dela uste dugu. Urteetan zehar, elkartea da *harrera, informazio eta orientazio zerbitzu* hori aurrera eramatearen ardura izan duen organoa.

Harrera Protokoloaren sorrera prozesuan zehar, erroldatik *harrera, informazio eta orientazioa zerbitzurako* bidea zehazten ibili gara, baita sailekin aniztasunaren gaia lantzen ere, zeharlerrokotasun izaera duen gaia dela kontutan izanik. Aurrera begira, benetan garrantzitsua da udalaren eta Ekin Emakumeak elkartearen arteko hitzarmena sinatzen jarraitzea, etorri berriei harrera hori egiten jarrai dezaten.

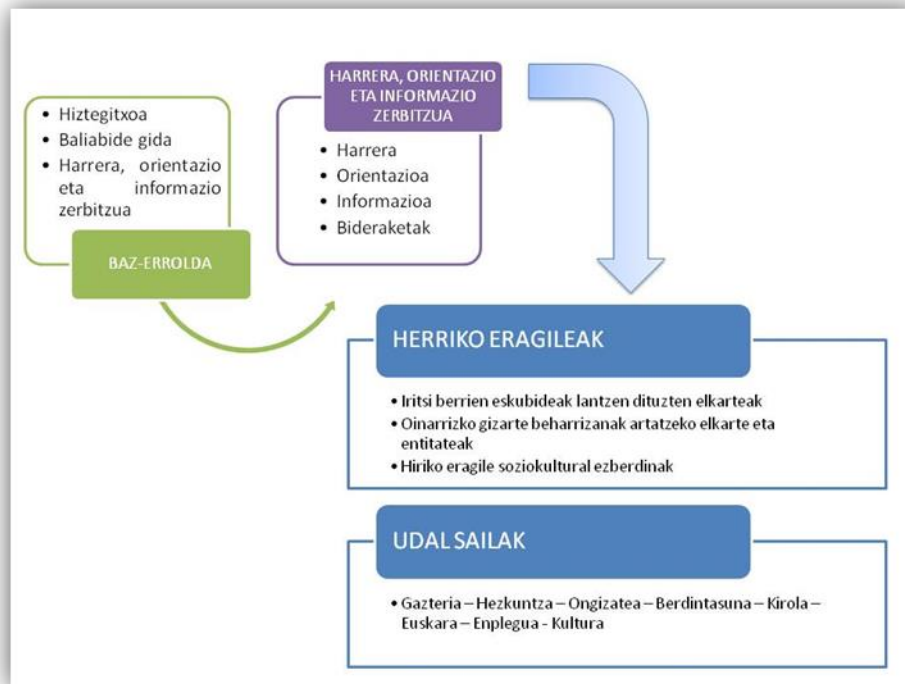
Bestalde, udal teknikariekin eta herriko eragileekin batera aztertu ditugun hutsuneak kontuan hartuta, aurrera begira landu beharreko erronkak zerrendatzen ditugu jarraian:

- Azpimarratzekoa da, eragileek, beraien arteko sare bat sortzearen beharra sumatzen dutela, eta sare hori udalarekin elkarlanean aritzea beharrezkoa ikusten dutela.

- Eragileekin eta udal sailekin aniztasunaren gaia herri mailan lantzeko elkarlana bultzatu eta elkarrekin ekintzak eta programak burutzea. Bakoitzak egiten duen lanaren ezagutza edukitzea.
- Kale Hezitzaileak Udal Harrera protokoloan txertatzea garrantzitsutzat jotzen da, hortaz lehenbailehen lanketa bat egin beharko litzateke.
- Protokolo honi txertatutako gida zuzendu eta hobetzea. Hori egin eta gero Protokoloa Udaleko Web gunean jartzea, modu honetan nahi duen pertsonak inprimatu dezake.
- Emakumeengana heltzeko estrategien gainean hausnarketa sakona egitea garrantzitsua da emakume horien parte hartzea eta izaera aktiboa izan dezaten lortzeko.
- *Harrera, orientazio eta informazio* udal zerbitzua BAZetik erabat urrun dagoela, eta lokala bistara ez dagoela kontuan hartuta, BAZ alboan dauden udal lokalak (Garibai Exea) harrera zerbitzua eskaintzeko aprobeztatzea proposatzen da.
- Baliabide gidan herriko zerbitzuen zerrenda azaltzeaz gain, zerbitzu horiek guztiak mapa txiki batean kokatuta agertzea, kokapena errazte aldera.
- Ekin Emakume elkarteak harrera egin ahal izateko beharrezkotzat dituen baliabide teknikoak eskuragarri izatea bermatu beharko du udalak.
- *Harrera, informazio eta orientazio zerbitzuaren* eta udal sailen funtzioak ondo zehaztuta utzi, bikoizketak ez emateko, eta bakoitzak bere eginbeharra zein den argi izateko. Helburu honetarako, organigrama bat sortzea lagungarri litzatekeela deritzote partaideetako zenbaitek.
- Datu eguneratuak izaten jarraitzea biztanleriari dagokionez. Nazionalitateak ez du aniztasunaren argazki bat egiten, jatorria hartu behar da kontutan. Garrantzitsua da udalak datu horiek eguneratuak izatea.
- Arrasateko udalak aniztasun teknikari figuraren garrantzia azpimarratu eta lanaldi osoan postu hori betetzearen erronka bultzatu beharko luke.

## 8. FLUXOGRAMA

Koordinazio Fluxograma; Harrera Protokoloaren pauso guztiak irudikatzen dituen diagrama .



## 9. KOORDINAZIOA ETA EBALUAZIO IRIZPIDEAK

Harrera Protokoloaren eraginkortasuna bermatzeko, garrantzitsua da Arrasateko teknikari, zinegotzi eta eragileen arteko koordinazioa lantzea eta aniztasunaren kudeaketan elkarlanean aritzea. Aniztasunaren gaia lantzeko bi batzorde eratuko dira:

### 1. KOORDINAZIO BATZORDEA (KB)

#### *Helburuak*

Harrera Protokoloaren Koordinazio Batzordeak honako helburuak izango ditu:

1. Udal sail guztietatik, Arrasatera bizitzera datozen pertsonen harrera egokia egiten zaiela bermatzea, hutsuneak antzeman eta horiek betetzeko metodologiak proposatu eta gauzatzea. Berrikuspen horretan kontuan hartu beharreko irizpideak honako hauek lirateke:



- Biztanle berriek harrera jasotzen dutela konfirmatu, ezezkoaren kasuan metodologia aldatu.
  - Teknikari bakoitzak bere funtzioak betetzen dituela ziurtatu.
  - Harrera instituzionala osatzeko eragileen parte hartzea bermatu.
  - Sailen arteko elkarlanak.
  - Biztanle berrien iritzia jaso harrerari dagokionean eta beraien beharretara egokitu.
2. Aniztasunaren ikuspegia arlo guztietako zerbitzu eta programen sorreran eta garapenean txertatzen dela ziurtatzea, herritar guztien beharrak aintzat hartuz eta horiekiko zerbitzuak egokituz.
  3. Sail bakoitzaren egitasmoak elkar jartzea eta horien arteko elkarlan aukerak aztertu.
  4. Bizikidetza lortzeko, elkar ezagutza eta elkar aitortza bultzatzen duten jarduerak sustatzea.

### ***Partaideak***

- Biztanleen Arreta Zerbitzuko (BAZ) teknikaria.
- Harrera, orientazio eta formazio zerbitzuko dinamizatzailea.
- Gazteria Saileko teknikaria.
- Euskara Saileko teknikaria.
- Enplegu eta Tokiko Garapen Saileko teknikaria.
- Berdintasun Saileko teknikaria.
- Gizarte Ongizate Saileko teknikaria.
- Hezkuntza Saileko teknikaria.
- Kultura Saileko teknikaria.
- Liburutegiko teknikaria.
- Kirol Saileko teknikaria.
- Udaltzaingoa.

### ***Bileren maiztasuna***

Batzordea urtean gehienez 3 aldiz bilduko da:

- Urte hasieran izango da lehenengo bilera, non sail bakoitzak urteko plangintza eta aniztasunaren trataera azalduko duen. Sailen arteko elkarlan aukerak aztertuko dira.
- Uda aurretik lehenengo seihilabeteko balorazioa egingo da, hutsuneak aztertu eta hobekuntzak planteatuko dira.
- Urte amaieran Harrera Protokoloaren urteko balorazio orokorra egingo da, eta hurrengo urterako hobekuntzak aztertuko dira.

## **2. ANIZTASUNA ETA ELKARBIZITZARAKO KONTSEILUA (AEK)**

### ***Helburuak***

1. Protokoloaren betetze mailaren jarraipena egitea, hutsuneak detektatuz eta hobekuntzak proposatuz. Protokoloa aberasteko ekarpenak egitea.
2. Udal sailei egoki ikusten diren, aniztasuna eta elkarbizitzaren inguruan landu beharreko egitasmoak proposatu eta erabaki politiko mailara eramatea adostea, kasuan kasuko Batzorde informatibora bideratzeko.
3. Elkarrizketarako eta lankidetzarako espazio bat izatea Arrasateko Udala eta herriko elkarteen artean.
4. Sentsibilizazioa landu eta elkarbizitza eta kultura-aniztasunaren inguruan plangintza eta ekintza bateratuak ezarri.
5. Jarduerak sustatzea udalerrian, herriko aniztasuna bistaratu eta aniztasunaren alderdi positiboak azpimarratu, bizikidetzaren alde.

### ***Partaideak***

- Aniztasun teknikaria.
- Eragile sozialak:
  - Ekin Emakumeak Elkartea.
  - Elkarhezitzen.
  - IMME .
  - Caritas
  - Arizmendi, Herri Eskola eta Lanbide Hastapena
  - Txatxilipurdi
  - Gurutze Gorria
  - SOS Arrazakeriak
  - EPA
  - Lanbide
  - Saharaldeba
  - LEK

## ***Bileren maiztasuna***

Urtean bi bider batuko litzateke:

- Aurrekontuak lantzeko garaian, hurrengo urteari begirako egitasmoak adosteko eta kasuan kasuko batzordera bideratzeko, tramita ditzan.
- Ekain aldera, protokoloaren jarraipena egiteko eta urteko egitasmoen betetze maila ebaluatzeko.

## **KRONOGRAMA**

NOIZ	BATZORDEA	ZERTARAKO
URTARRILA	KB	<ul style="list-style-type: none"><li>• EGITASMOAK ELKAR JARRI</li><li>• KOORDINAZIOA ETA ELKARLANA LANDU..</li></ul>
EKAINA	AEK	<ul style="list-style-type: none"><li>• URTEKO EGITASMOEN GARAPENA AZTERTU</li><li>• SAILEN KOORDINAZIOA AZTERTU</li><li>• EKARPENAK LANDU</li></ul>
UZTAILA	KB	<ul style="list-style-type: none"><li>• EGITASMOEN GARAPENA AZTERTU</li><li>• KOORDINAZIOA ETA ELKARLANA EBALUATU</li><li>• NEURRI ZUZENTZAILEAK HARTU..</li></ul>
AZAROA	KB	<ul style="list-style-type: none"><li>• URTEKO KOORDINAZIO ETA ELKARLANA EBALUATU</li><li>• ABIAN DIREN EGITASMOEN GARAPENA AZTERTU</li><li>• NEURRI ZUZENTZAILEAK HARTU</li><li>• HURRENGO URTERAKO EGITASMOEI BEGIRAKO LANKETA HASI...</li></ul>
ABENDUA	AEK	<ul style="list-style-type: none"><li>• URTEKO EGITASMOEN GARAPENA AZTERTU</li><li>• EBALUAZIOA EGIN</li><li>• HURRENGO URTERAKO EGITASMOAK AZTERTU ETA ADOSTU</li></ul> ERABAKI POLITIKO MAILARA BIDERATU (HURRENGO EKITALDIKO AURREKONTUEI BEGIRA)...

## 10. ONDORIOAK

Jatorri aniztasunaren fenomenoak, gure herriaren historia bezain zaharra da. Migrazio dinamikak markatu dute gizakiaren historia, eta pertsonen mugimendu horiek eragiten duten arrazoiak desberdinak izan ohi dira: kulturalak, sozialak, politikoak eta batez ere ekonomikoak. Arrazoi desberdinak medio, norbanakoaren edota familiaren bizi baldintzen hobekuntza izaten da migratzeko arrazoi nagusia.

Migrazio fluxuen ondorioz, jatorri askotako jendea bizi gara Gipuzkoan eta Euskal Herrian. Beharrek eragindako migrazio mugimenduak eta Euskal Herrian emandako industri garapenak eraginda, jatorri anitzeko pertsonak espazio berean elkarbizitza bultzatu dute.

Jatorri eta kultura aniztasunaren kudeaketa, gai konplexua da eta arduraz hartu beharrekoa. Pertsona guztiok daukagu duintasunez bizitzeko eskubidea eta, edonon jaioak izanik ere, bizitza duin horren bila edonora joateko askatasun osoa ere. Hori dela eta, eta norberaren identitatea errespetatuz, Euskal Herrian bizitzea erabaki duen pertsona oro euskal herritarra da, edonon jaioa dela ere, eta euskal herritar guztioi bermatu behar zaizkigu eskubide, erantzukizun, betebeharrak eta aukera berberak, gure arraza, sexua, sinesmena, etnia, identitatea, sorlekua edo nazionalitatea edozein dela ere. Eta hori erakunde publikoen lana da.

Fenomeno hori kudeatzea erronka da jendarte osoarentzat eta herri administrazioentzat, batez ere, udalarentzat. Zentzu honetan, harrera protokoloa martxan jartzea, eta harrera nahiz elkarbizitzaren inguruko diskurtso bat eratzea nahitaezkoa da, oinarrizko lan-ildoak markatzeko eta eguneroko lana bideratzeko, aniztasuna kudeatu behar duten guztiek baliabide egoki bat izan dezaten. Jatorri eta kultura aniztasunaren gaia zeharkako kontua izanik, ia esparru guztietako teknikari eta eragileei dagokie: eremu sozio-ekonomikoko eragileak, euskal kulturakoak eta euskalgintzakoak, hezkuntzakoak, etab. aniztasunak arlo guztiak busti behar ditu eta zeharkako lerroak bideratzean, baloreak barneratzeaz gain, jendartearen antolakuntzari, harremanei eta jarrerei eragiten zaiela kontuan hartu behar da.

Herrietako jatorri eta identitate aniztasuna kudeatzeko, funtsezkoa da eginkizun hori dutenen eta erabakiak hartu behar dituztenen prestakuntza egoki etengabea. Geure

aniztasuna kudeatzeko eredu propioa sortu behar badugu, ezinbestekoa dugu geure burua trebatzea, esperientziak partekatzea eta beste herrialde batzuetakoak ere ezagutzea.

## 11. BIBLIOGRAFIA

- Arrasateko Udala
- Gipuzkoako Foru Aldundiaren Migrazio eta Aniztasun Zuzendaritza Nagusiaren web gunea: [www.gipuzkoaanitza.net](http://www.gipuzkoaanitza.net)
  - Udalanitz, aniztasunaren mapa, Aztiker, jendarte ikerketa aplikatuak egina
- Eustat, Euskal Estatistika Elkarte. [www.eustat.eus](http://www.eustat.eus)

## 12. ERANSKINAK

2015eko maiatzaren 25ean

### ARRASATEKO ERAGILEEKIN BILERA

Azken urteotan Gipuzkoako jendartean aldaketa handiak eman dira. Norbanakoen prozesu migratzaileen ondorioz, gure lurraldearen kultur aniztasuna erabat areagotu da, hainbat arrazoi direla medio. Gipuzkoako Foru Aldundian, Aniztasun eta Migrazio saila sortu zen, eta horren barnean, probintziako udal desberdinetako teknikari eta politikarien parte hartzeari esker eratutako "Udalanitz Sarea".

Espazio honen helburua, jendartean nabaria zen aniztasun horren inguruko lanketa bat egitea izan da hasiera hasieratik. Ibilbide luzea izan da, eta ekarpen guztiak kontutan hartuta, "Harrera egiteko gida" sortu da. Prozesu horren baitan, Debagoiengan hutsune handia sumatu zen gai honi dagokionez, beraz, harrera protokoloa eratzeko beharrezkotzat izan diren bi teknikariren laguntza egongo da martxotik eta iraila arte.

Pertsonen mugikortasun horrek Debagoiengan ere bizilagun berrien etorrera bultzatu du. Horretaz gain, euskal herritarren biziak aldaketak ere izan dira, baita estatuaren alde batetik bestera eman diren mugimenduak ere. Errealitate berri horren aberastasunaz jabetu eta hori lantzea ezinbestekoa da. Aniztasun hori kudeatzearen ardura udalarena izanik. Baina horretaz gain, herriko eragileen parte hartzeak berebiziko garrantzia dauka, harrera egiteko eremu naturala, herria baita.

Bilera honetan Arrasateko eragileak aniztasunaren inguruan gauzatzen dituzten ekimenak ezagutu eta horietan aurkitzen dituzten zailtasunak identifikatu nahi izan ditugu, aurrera begirako ideiak eta proposamenak ere batuz.

#### **Bildutako eragileak:**

- Maite Lasa, Arrasateko Institutuko Zuzendaria.
- Leire Estevez, Ekin Emakumeak elkarteko kidea.
- Aizpea Otxandiano, Txatxilipurdi elkarteko kidea.
- Djamila Zereiby, Asociación para la Integración de Mujeres Musulmanas de Euskadi (IMME).
- Maitane Igartua, Elkarheitzten.

- Duela bi urte Arrasatera bizitzera etorritako pakistandar bat.

Elkarte-erakundeek gaur egun aniztasunaren inguruan burutzen dituzten ekintzak eta zailtasunak:

Txatxilipurdi elkarteak: aldundiaren laguntzarekin bi egitasmo jarri dituzte martxan aniztasuna lantzeko asmoz. Lehenak, familien arteko elkar ezagutza du helburu, baina hainbat saiakera egin ostean ez du arrakastarik izan. Bigarrena, jatorri desberdinetako jolasak biltzen dituen webgune baten sorrera da, gaur egun euskaraz bakarrik argitaratzen dena, baina aurrerantzean beste hainbat hizkuntzetan ere azaltzea nahi dutena. Bestalde, Auzoko-koekin ere elkarlanean aritu izan dira itzulpen horiek egiteko helburuarekin. Txatxilipurdik Harrera Protokolo honen beharra azpimarratzen du.

Ekin Emakumeak elkarteak: Aniztasunaren inguruko bi proiektu dituzte martxan. Auzokide berriei zuzendutako harrera, orientazio eta informazio zerbitzua Arrasateko Udalarekin duten hitzarmen baten ondorioz gauzatzen dutena eta Auzoko programa. Harrera, orientazio eta informazio zerbitzura hurbiltzen direnak, dagoeneko herrian denbora bat daramatela azaldu du. Ez da lortu hasieratik lotura hori egitea errolda eta Ekin emakumearen artean. Bestalde, Auzoko programa ere martxan dute, euskararen bitartez integrazioa lantzen duten espazioa izanik hau.

Arrasateko Institutua: eskolatzea eta integrazioa da eskolaren helburua aniztasunari dagokionez. Gaur egun ikasle berri guztiak (jatorri anitzekoak izanik) D ereduan matrikulatzen dira, erreferentziako taldea euskalduna izanik. Eskolaz kanpoko laguntza jasotzen dute euskararekin. Lehenengo bi urteetan Hezkuntzatik bideratuta, eta gero, behar izanez gero, eskolak berak emanda. Harrera Protokolo bat dute batez ere epez kanpo datozenekin (azkenaldian gehiengo) martxan jartzen dutena. Askotan, Arrasatera bizitzera etorri eta argibide bila jotzeko lehenengo lekua eskola dela adierazi du Maitek (familiak direnean etorri berriak), eta eskolatik beste baliabide batzuetara bideratu izan dituzte.

ElkarHezitzen: batez ere eskola-ikastoletan lantzen dute aniztasunaren gaia, baita beste elkarte batzuekin batera egiten dituzten ekintzetan ere. Aurreiritziak apurtzen eta denboraren bankuaren inguruan ekimenak gauzatzen dituzte, azken hau elkarren arteko laguntzan oinarrituz.

Asociación para la Integración de Mujeres Musulmanas de Euskadi (IMME): Djamilia da Arrasaten emakume musulmandarrekin lanean diharduena. Laguntza eta interpretazio zerbitzuak eskaintzen dituzte, eta gaztelera zein euskara ikasteko guneak sortu dituzte.

### **Jorrotutako gaiak:**

- Aniztasuna Arrasaten
- Harrera Protokoloaren prozesua eta helburuak
- Herriak aniztasunaren inguruan duen ikuspegia
- Aniztasunaren onurak herriarentzat
- Eragileen parte hartzea herrian aniztasuna eta bizikidetzari dagokionean

### **Ideiak eta proposamenak:**

- Eragileen arteko sarea eratzea garrantzitsua ikusten da, elkarre bakoitzak aniztasunaren inguruan egiten dituen ekintzak konpartitzeko, esperientziak konpartitzeko, elkarlanak sustatzeko, kasuak baloratzeko, etab.
- Harrera eraginkorra izateko beharrezkoa da antolaketa eta koordinazioa.
- Elkar- ezagutza, elkarbizitza eta harremanak lantzea beharrezkoa da.
- Garrantzitsua da aniztasuna eskola-ikastola guztietan ematea, ez bakar batean zentralizatzea.
- Erroldatzen ez direnekin zer?
- Aniztasunaren errealitatearen aurrean, ukapena baino axolagabetasuna nabaritzen da herrian. Jendarteak ez du aniztasuna baloratzen.
- Garrantzitsua da herritarrek sentsibilizatzea aniztasunak herrirako dituen onuren inguruan.
- Integrazioaren alde baino, inklusioaren aldeko ekimenak bultzatu beharko lirateke. Elkar- ezagutza eta elkarbizitza emateko espazio gutxi daude herrian.
- Udalean aniztasun teknikariaren figura dagoenetik, aniztasunaren eta eragileen arteko lanketa eta harremanak nabarmen hobetu direla aipatzen dute. Hala ere, daukan lan ordu murriztuagatik zailtasunak daude, eta figura horrek jardunaldi osoa izatearen beharra aipatzen dute.



Arrasateko eragileekin burututako saioa benetan interesgarritzat baloratzen dugu. Aniztasuna lantzeko espazio egokia sortu zela deritzogu, eta bertan hitz egindako guztia zuekin guztiekin partekatzea pentsatu dugu.

Garrantzitsua da mezu honen zabalkundea egitea, eta hurrengo hitzorduak kontutan hartzea. Aniztasunaren gaia zabala da, guztiok daukagu lekua bertan, animatu eta parte hartu!

**2015eko uztailaren 6an**

### **ARRASATEKO ERAGILEEKIN BILERA**

Arrasateko Harrera Protokoloaren prozesua aurrera doa. Maiatzean egin genuen bileratik hainbat pausu eman ditugu, eta horien berri emateko deitu genizuen bigarren bilera honetara.

Beti bezala, hitzorduan hitz egindako guztiaren berri eman nahi dizuegu, egon ez zinetenok ere informazio guztia izan dezazuen.

Bileraren egituraketa honako hau izan zen:

- Harrera Protokoloa sortze bidean emandako pausuak edo egindako bilerak, baita udal teknikariek adostutako hainbat puntu eragileekin partekatzea.
- Udal harrera Protokoloan zehaztutako puntuen inguruko hausnarketa eta proposamenak.
- Irailetik aurrera, udalak izango du protokolo honi jarraipena emateko ardura, eta eragileen parte hartzea ezinbestekoa den heinean, lan hori egiteko ardura izango duen koordinazio mahai baten sorrera nola egin.
- Aurrera begira emango diren pausuen inguruko informazioaren zabalkundea eragileekin.

#### **Bildutako eragileak:**

- Txatxilipurdi elkarteko kidea.
- Aed-ko teknikaria.

- Ekin Emakumeak elkarteko kidea.
- Ziorla Kenpo taldeko kidea.
- Judo Klub Arrasateko kidea.

Maiatzean eragileekin lehen bilera egin genuenetik, hainbat pausu eman dira protokoloaren eraketa honetan. Teknikari eta eragileekin egindako bileretan bildutako informazioarekin, guk protokoloaren proposamen bat aurkeztu genien udal teknikariei. Proposamen hori beraiekin landu ostean, adostasun batzuetara iritsi ginen, Arrasatera bizitzera datorren pertsona bat erroldatzen den momentuan, udalaren aldetik lehen harrera hori nola egingo zaion zehazte aldera.

Protokolo hau martxan jartzeko abiapuntua BAZen kokatzea erabaki zen, hori baita errolda egiten den lekua, eta nahiz eta guztiak ez, ia biztanle berri guztiak bertatik pasatzen dira lehendabizi, Arrasateko etxeren batean errolda egiteko.

Momentu horretatik, etorri berriarekiko jarrera lantzen hasiko litzateke, hau da, biztanle berriak senti dezala lehenengo momentutik, Arrasaten ongi etorriak direla.

Lehenengo momentuan bi dokumentu emango zaizkie: euskara eta 35 hizkuntza desberdinen itzulpenen hiztegitxo batzuk, hasieratik euskararen presentzia nabari dezaten, eta herriko baliabideen gida bat. Bi pausu txiki hauekin, lehen kokapen edo harrera hori bermatua geldituko litzateke.

Bertatik, etorri berria *Harrera, informazio eta orientazio zerbitzura* bideratuko lukete, eta bertara joatearen garrantziaz hitz egin beraiekin. Azaldu beharko zaie, bertan emango zaiela harrera integral hori, beti ere beraien beharrezanetara moldatua. Beraz, behin puntu horretara helduta, Ekin Emakumeak elkarteak izango da harrera hori egiteko ardura izango lukeen agentea.

Zirriborro honi dagokionean, hainbat proposamen jaso genituen parte hartzaileen eskutik:

- Baliabide gida horretan, herriko zerbitzuen zerrenda banatzeaz gain, zerbitzu horiek guztiak mapa txiki batean kokatuta agertzea, kokapena errazte aldera.
- Ekin Emakume elkarteak harrera hori egin ahal izateko beharrezkotzat dituzten baliabideak izatea eskuragarri.

- *Harrera, informazio eta orientazio zerbitzuaren* eta udal sailen funtzioak ondo zehaztuta utzi, bikoizketak ez emateko, eta bakoitzak bere eginbeharra zein den argi izateko. Helburu honetarako, organigrama bat sortzea lagungarri litzatekeela deritzote partaideetako zenbaitek.
- BAZen banatuko den baliabide gida hori beste zerbitzu batzuetan ere eskuragarri izatea, adibidez; polikiroldegian, liburutegian, eskoletan... etorri berri batek eduki ezean, bertatik ere helarazi. Gida informatizatua izatearen abantailak azaleratu zituzten, momentuan bertan inprimatzeko. Bestalde, aldaketaren bat egin beharko balitz, kontutan hartzea zerbitzu guztiek egin beharko luketela aldaketa hori, informazioa egoki helarazteko.

Harrera Protokolo hau aurrera eramateko udal eta eragileen arteko mahai bat sortzearen garrantziaz ere hitz egin zen. Alde batetik protokoloari jarraipena egin, moldatu eta egokitzeko, eta bestalde, aniztasunari buruz hitz egiteko.

Argi gelditu zen eragileak eta udala mahai berdinean bildu behar direla, ezin dela lan paralelo bat egin alor honetan. Elkarrekin batzuk jadanik koordinatuta daude, baina beste askoren artean ez dago ez koordinazio ez elkar ezagutzarik. Mahai horren beste arduetako bat izango litzateke azken hau.

Gai honi dagokionez, proposamen bat atera zen. Arrasateko udalean Euskalgintza taldea dagoen bezala, aniztasunari dagokionean beste talde edo espazio bat sortzea. Teknikariek hitz egin espazio hau sortzearen garrantziaz jabe daitezten. Udaleko Aniztasun teknikaria horren arduradun izatea proposatu zen; hau da, taldea sortu, kontaktua egin, bileren maiztasuna zehaztu, gai ordena erabaki... Mahai honetara herriko eragileek eta aniztasun teknikariak parte hartuko lukete, eta teknikari horrek izango luke udaleko beste teknikariei bertan landutakoaren trasbasea egiteko ardura hori. Proposamen modura, bilera horiek lau hilero egitea egokia litzatekeela uste dugu.

Azkenik, aurrera begirako lanketa azaldu zen. Irailearen 10erako protokoloa eginda eta martxan jartzeko prest izan behar dugu, beraz data hori heldu bitartean egin beharreko lana honako hau litzateke:

- Eragileengandik jasotako proposamenak teknikariek partekatu eta gure amaierako proposamenean txertatu.

- Gobernu berriarekin hitz egin egitasmoaren inguruan, borondate politikoa beharrezkoa baita guzti hau aurrera eramateko.
- Egitasmoari amaiera emango dion txostena egin.
- Udalarekin batera protokoloaren aurkezpen bat egitea proposatzen dugu gure aldetik. Denbora emango ez balu, bileran egon ziren eragiletako batzuk beraien borondatea adierazi zuten udalarekin hitz egin eta herrira begirako aurkezpen bat egiteko. Garrantzitsua da herritarrek honen berri izatea, guztiok gure aldetik jarri dezakegunarekin, harrera integralago bat emateko.

Denbora tarte honetan Arrasateko eragileekin aurrera eramandako prozesua benetan beharrezko eta interesgarritzat jotzen dugu. Garrantzitsua da eragileak kontuan izatea prozesu honetan eta aurrerantzean horrela izan dadin baliabideak sortuta uzten ahaleginduko gara.

Beste barik, aniztasunaren aberastasuna azalertzeko prozesu honetan parte hartzera animatu nahi zaituztegu, eta protokolo honek daukan garrantzia herrian zabaltzera.

Eskerrikasko zuen parte hartzeagatik!!!!



Lagun agurgarria:

Ongi etorri Arrasatera!

Arrasatearra izatea erabaki duzu. Gure herrian jatorri anitzeko bizilagunak bizi gara eta guztion kultura, ohiturak eta hizkuntzak ezagutu eta partekatu gura ditugu, errespetuan eta elkarren aitormenean oinarritzeko elkarbizitza. Garrantzitsua da aniztasuna ere kontuan hartzea, herri hau denon artean eraikitzeko. Horretarako beharrezkoa dugu herriko biztanleen arteko elkar ezagutza bultzatzea, hortik elkarren aitormenera pasatuta, bizikidetzara egokira irits gaitezten.

Aniztasuna herriak duen ondasun aberatsenatarikoa dela aitortzen dugu eta elkarrengandik ikasteak are aberatsagoak egingo gaituela sinetsita gaude. Pertsona guztien parte hartzearekin eraikitako komunitatea osatu gura dugu eta gure herri proiektua elkartasunean oinarritu.

Ongi etorria emateko eta elkar ezagutzeko Arrasateko Udalaren Pleno Aretoan egingo dugun ekitaldian parte hartzera gonbidatzen zaitut.

Zure zain izango gara ( **data** )

Arrasateko Alkatea.

Arrasaten, ( **data** )