

# Harrera ehundu

Euskadin atzerritarrei harrera egiteko tokiko politikak diseinatzeko **ESKULIBURUA**

Erantzukizun publikoa, integraltasun-bokazioa eta oinarri komunitarioa

# EUDEL

EUSKADIKO UDALEN ELKARTEA  
ASOCIACIÓN DE MUNICIPIOS VASCOS



 **biltzen**

Gizarteratzea eta Kulturarteko Bizikidetzaren Euskal Zerbitzua  
Servicio Vasco de Integración y Convivencia Intercultural



**EUSKO JAURLARITZA**  
**GOBIERNO VASCO**

ONGIZATEA, GAZTERIA ETA  
ERRONKA DEMOGRAFIKO SAILA  
DEPARTAMENTO DE BIENESTAR,  
JUVENTUD Y RETO DEMOGRÁFICO



MIGRAZIORAKO  
EUSKAL  
ITUN SOZIALA

PACTO SOCIAL  
VASCO PARA  
LA MIGRACIÓN

## AURKIBIDEA

1.	Sarrera.....	3
2.	Testuinguru normatibo eta instituzionala .....	5
3.	Kontzeptu eta oinarri teoriko-praktikoak .....	9
3.1.	Immigrazioa eta atzerritartasuna .....	10
3.2.	Harrera eta herritar-integrazioa .....	12
3.3.	Erantzukizun publikoa.....	15
3.4.	Integraltasun-bokazioa .....	18
3.5.	Oinarri komunitarioa .....	21
3.6.	Ikuspegiak eta perspektibak.....	23
4.	Prozesua, metodologia eta edukiak.....	31
4.1.	1. urratsa: Bultzada partekatu bat .....	33
4.2.	2. urratsa: Beharren diagnostikoa .....	36
4.3.	3. urratsa: Baliabideen gida .....	37
4.4.	4. urratsa: Harrera-protokoloa .....	39
4.5.	5. urratsa: Harrera-zerbitzua .....	41
4.6.	Hautazkoa: beste zerbitzu eta baliabide osagarri batzuk.....	46
4.7.	6. urratsa: Udalen eta erakundeen arteko koordinazioa.....	48
	Eranskina: Harrera-protokolo baten adibidea.....	56

*Laster, Atzerritarrek Espainian dituzten eskubide eta askatasunei eta atzerritar horiek gizarteratzeari buruzko 4/2000 Lege-erregelamenduaren erreforma iragarriko da. Erreforma horrek, ziurrenik, eskuliburuaren edukian doikuntzak egitea eskatuko du, baina ez dute zalantzan jartzen haren egokitasuna edo ikuspegia. Ildo horretan, Biltzenek, prozesua erraztu duen Eusko Jaurlaritzaren integraziorako eta kulturen arteko bizikidetzarako zerbitzuak, eguneratu egingo du eskuliburua.*

Eskuliburua hau egiteko, EUDEL Euskal Udalen Elkarteak eta Eusko Jaurlaritzak gidatutako partaidetza-prozesu bat garatu da. 2024ko lehen seihilekoan sei saio monografiko egin dira, harrerarekin, kulturartekotasunarekin eta herritartasunarekin lotutako hainbat alderdiri buruzkoak.

Prozesuaz eta edukiaz Biltzeneko teknikariak arduratu dira. Biltzen, Gizarteratzea eta Kulturarteko Bizikidetzaren Euskal Zerbitzua, Eusko Jaurlaritzako Ongizate, Gazteria eta Erronka Demografikoaren Sailari atxikitako zerbitzua da.

Hona hemen saio horietan parte hartu duten erakundearen zerrenda:

- Azpeitiko Udala.
- Barakaldoko Udala.
- Bilboko Udala.
- Donostiako Udala.
- Durangoko Udala.
- Eibarko Udala.
- Elgoibarko Udala.
- Ermuko Udala.
- Errenteriako Udala.
- Galdakaoko Udala.
- Getxoko Udala.
- Irungo Udala.
- Oñatiko Udala.
- Usurbilgo Udala.
- Vitoria-Gasteizko Udala.
- Zarauzko Udala.
- Lea Artibaiko Mankomunitatea.
- Busturialdeko Mankomunitatea.
- Tolosaldea Garatzen, eskualde-garapenerako agentzia.

Halaber, EUDEL-en Batzorde Eragileak aho batez onartu du eskuliburua honen edukia, 2024ko urriaren 10ean egindako bileran.

## 1. Sarrera

Gizakia hasiera-hasieratik ari denez lekualdatzen bere jatorritik, esan daiteke harrera-prozesuak etengabe gertatu direla gizarte guztietan. Harreraren inguruko praktikak eta esperientziak une historiko eta gune geografiko ugaritakoak izateak tradizio filosofikoak, erlijiosoak eta kulturalak elikatu ditu, eta horietan oinarritzen da gaur egungo harrera-kontzeptua. Alde horretatik, egungo gure testuinguruan, berrikuntza ez da kontzeptua bera —gizarte- eta komunitate-eragileek behin eta berriz erabili dutena—, baizik eta horretan erantzukizun publikoa hartzea.

Hain zuzen ere, azken horri buruzkoa da eskuliburu hau, eta, zehazki, erreferentzia bat ematen saiatzen da, politika publiko kontziente, sendo eta koherente batean gauzatzeko. Horretarako, hiru eduki-multzo handi planteatzen ditugu: gure inguruko lege- eta erakunde-testuinguruari begirada bat, proposatzen dugun praktikari zentzua ematen dioten oinarri teorikoak eta Euskadiko edozein toki-erakundek bere beharretara eta aukeretara egokitu dezakeen ibilbidea, harrera-politika bat martxan jartzeko.

Beraz, funtsean praktikara bideratutako tresna bat eman nahi da, oinarri teoriko sendoetan finkatua eta dozenaka udalerritan aspalditik martxan jartzen ari den esperientziaren babesarekin.

Bereziki garrantzitsua da adieraztea harrerari buruz lege-agindu bat, konpromiso instituzional bat eta eskaera sozial bat daudela. Ikusiko dugunez, Euskadiko Toki Erakundeei buruzko 2/2016 Legeak eskumen-esparru argi bat ezartzen du, erreferentziazko zenbait dokumentuk —hala nola Erronka Demografikorako 2030 Euskal Estrategiak, Herritartasunari, Immigrazioari eta Asiloari buruzko Kulturarteko VI. Planak edo 2030 Euskal Enplegu Estrategiak— adierazten dute orientabide batzuk daudela euskal administrazio guztientzat harrerari buruz, eta gizarte-ehunak tinko eskatzen du gure lurraldean beren bizitza proiektuak hasten dituzten atzerritar jatorriko pertsonen harrera-beharrei erantzuna ematea.

Azken urteotan Eusko Jaurlaritzaren Migrazio eta Asilo Zuzendaritzak gai honetan lan garrantzitsuak egin dituen arren, besteak beste, harrera-protokoloak egiten laguntzea, harrera-zerbitzuak diseinatzea (*harreraguneak*), "EAEko tokiko harrera-politikak diseinatzeko orientabideak" dokumentua argitaratzea edo Foroko harrera-eta bizikidetzeta-batzordean eztabaidei laguntzea; udal, mankomunitate eta tokiko garapen-agentzia askok informazioa eta aholkularitza eskatzen jarraitzen dute harreraren arloan lehen urratsak egiteko.

Alde horretatik, eskaera horien egokitasunaz jabetuta, EUDELeK eta Eusko Jaurlaritzak, lankidetzan, prozesu bat jarri dute martxan, migrazioen, kulturartekotasunaren eta/edo aniztasunaren arloan lan egiten duten hiru lurralde historikoetako hemeretzi tokiko erakundetako teknikarien parte-hartzearekin. Hala,

2024ko lehen seihilekoan egindako sei saio monografikotan, eskuliburu honetan jasotzen diren eduki batzuk eztabaidatu eta baliozkotu dira.

Testu honen hartzaile den publikoa askotarikoa da, eta tokiko erakundeetako langile politiko eta teknikoak hartzen ditu, baina interesgarria izan daiteke, halaber, zuzenean edo zeharka arlo honetan lan egiten duten gizarte-erakundeentzat eta herritarren sareentzat, baita euskal herritarrentzat ere, oro har. Nolanahi ere, bereziki aplikaziora bideratua izanik, maila teknikoan zentratzen da gehienbat. Testu honetan tresna bat aurkituko duzu, tokiko harrera-eredua modu autonomoan eta, aldi berean, euskal eragile instituzional eta sozialek partekatutako moduan garatu ahal izateko.

## 2. Testuinguru normatibo eta instituzionala

### Kapitularen helburua

Tokiko erakundeek harreran bete behar duten eginkizuna ulertzea, eta gai horri buruzko erreferentzia arauemaile eta instituzional nagusiak ezagutaraztea.

Nazioarte mailan, erreferentzia ugari egiten zaizkio nazioarteko zuzenbidearen tresnei, hala nola 2030 Agenda, Migrazio Seguru, Ordenatu eta Erregularrerako Mundu Ituna eta Errefuxiatuentzako eta Migratzaileentzako New Yorkeko Adierazpena, aipatutako itunaren aurrekoa.

Azken horrek, adibidez, berariaz adierazten du konpromisoa [22. puntua], eta garrantzitsua dela "gure herrialdeetara iristen diren pertsona guztiei, batez ere mugimendu handietako kide direnei, izan migratzaile zein errefuxiatu, harrera azkarra egitea, errespetuzkoa, gizatiarra eta duina ematea, pertsonengan zentratuta eta genero-gaiak kontuan hartuta. Giza eskubideak eta oinarriko askatasunak erabat errespetatzea eta babestea ere bermatuko dugu".

Bestalde, Migrazio Seguru, Ordenatu eta Erregularrerako Mundu Itunak bere gain hartzen du konpromiso hau [3. helburua, 19. puntua]: "Tokiko agintariei migrazioarekin zerikusia duten alderdiei buruzko informazioa errazteko, emateko eta zabaltzeko ahalegina areagotzea, informazio zehatza, egokia, eskuragarria eta gardena ematea". Horrez gain, hau ere zehazten du: "Iritsi berri diren migratzaileek beren eskubide eta betebeharrei buruzko informazio eta orientazio juridiko zabala izatea, haientzat berariazkoa izatea, genero- eta haurtzaro-ikuspegia kontuan hartzen duena eta irisgarria izatea, adibidez, lege nazionalak eta tokikoak betetzeari, lan- eta egoitza-baimenak lortzeari, estatusa aldatzeari, agintarien aurrean erregistratzeari, beren eskubideen urraketak salatzeko justiziara jotzeari eta oinarriko zerbitzuak eskuratzeari buruzkoa".

Ezin da ahaztu migrazio-proiektuen zati handi batean motibazio nagusia enpleguari lotuta dagoela, eta, horrenbestez, Itunak gehiago zehazten du gaiari buruz. Hala, adierazten du iritsi berri diren pertsona migratuei, besteak beste, lan-esparruari buruzko informazioa ematea beharrezkoa dela beste helburu batzuk lortzeko, hala nola [16. helburua, d puntua] "lan-merkatuak inklusiboak izan daitezen saiatzea, eta langile migratzaileek ekonomia formalean parte har dezaten lortzea, enplegu eta lan duina lortzeko" edo [e puntua] "emakume migratzaileak ahalduntzeko beharra, generoagatik diskriminatzen duten sektore formaleko enplegu-murrizketak ezabatuz".



## Genero-ikuspegia eta ikuspegi intersektionala

Erreferentzia berriena A/RES/78/180 Ebazpena da, Nazio Batuen Batzar Nagusiak 2023ko amaieran onartuta, eta langile migratzaileen aurkako indarkeriari buruzkoa.

Estatuei eskatzen die [33. puntua] "iritsi berri diren migratzaileei beren eskubide eta betebeharrei buruzko informazio eta orientazio juridiko zabala emango dieten politikak onar ditzatela, haientzat berariazkoa izatea, genero- eta haur-ikuspegia kontuan hartuko duena eta irigarria izango dena". Halaber, [35. puntua] informazio zehatza emango zaie "indarkeriaren biktima diren emakume langile migratzaileei, haien migrazio-estatusa edozein dela ere", eta informazio hori "genero-ikuspegiarekin eta ikuspegi kultural eta linguistikotik egokia den moduan" emango zaie.

Emakumearen aurkako Diskriminazioa Ezabatzeko Batzordearen 26. Gomendio Orokorrekin osa daiteke irakurketa. Gomendio horrek [26. puntua] adierazten du gizarte hartzaileek zerbitzu "egokiak izan behar dituztela hizkuntzaren eta kulturaren ikuspuntutik, genero-gaiak kontuan hartuta", esaterako, "hizkuntzak eta ezagutza praktikoak irakasteko programak" edo "osasunaren arreta", besteak beste. Horrez gain, "emakume migratzaile bakartuentzat bereziki pentsatutako programak, hala nola etxeko zerbitzuko langileak" behar direla adierazten du.

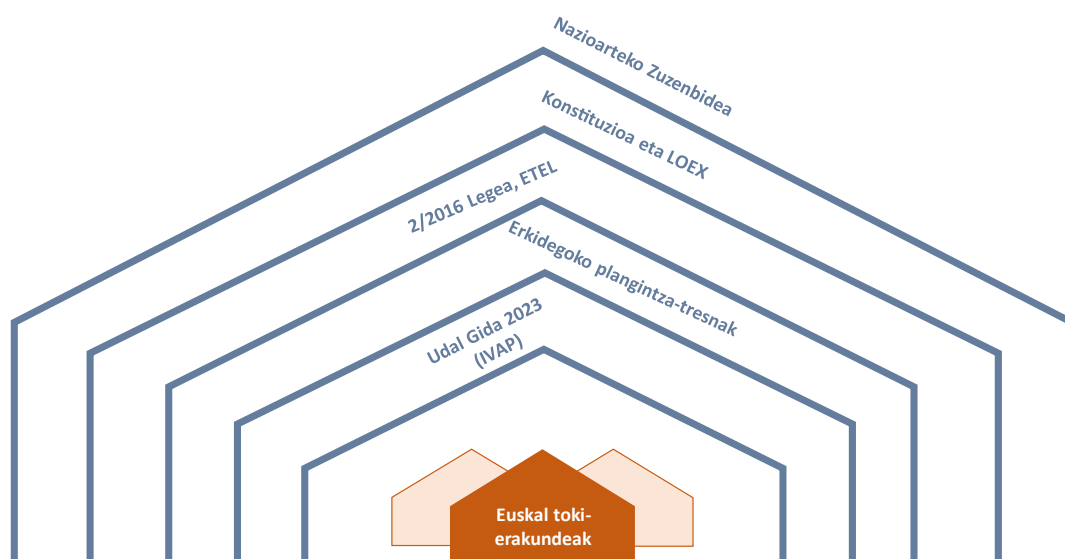
Gure testuinguruan, Migrazioarako Euskal Itun Sozialak —euskal erakunde eta eragile sozial, politiko eta sindikal asko atxiki zaizkio— zenbait konpromiso zehazten ditu, besteak beste "harrera, integrazioa eta elkartasunaren, aniztasunaren eta bizikidetzaren diskurtsoa" babestea, "nazioarteko babes-eskatzaileen eta errefuxiatuen harrera eta integrazioa kuantitatiboki eta kualitatiboki hobetzera bideratutako jarduerak" garatzea, eta "instituzio- eta gizarte-maila guztien arteko lankidetzak" sustatzea "[eta] elkarte-sarearen zeregina indartzea, elkarrizketarako eta lankidetzarako mekanismo iraunkorrak ezarriz, migratzaileen erakundeek harreraren eta integrazio autonomoan duten zeregina sustatuz".

Ildo beretik, Erronka Demografikorako 2030 Euskal Estrategian, migrazioen zereginari buruzko ikuspegi positiboa txertatzen da, "elkartasun-agindu etiko bat" eta "aurrerapenerako eta oparotasunerako agindu bat" batzen dituen. Hala, adierazten du beharrezkoa dela "immigrazioa koiunturazko gertakaria delako ideia baztertzea, integrazio-estrategiak eta ibilbide luzeko dibertsitatea lantzeko oinarrizko aurrebaldintza gisa" [...] eta, besteak beste, "indarrean dauden ideiak eta enplegua lortzeko lotura estua duten erroldatzeko, erregularizatzeko, berriro biltzeko eta nazionalizatzeko mekanismoak eta prozesuak birpentsatzea".

Zehazki, adierazten du [IV. ardatz estrategikoa] beharrezkoa dela hasierako harrera egitea eta laneko zein komunitateko gizarteratzea sustatzea. Izan ere, dioenez, “orain arte aplikatutako politiketan jauzi bat egin beharko da, kuantitatiboa eta kualitatiboa, eta harrerarako euskal eredu bat diseinatu beharko da, iritsieratik, eta baita iritsieraren aurretik ere, harrera eta integrazioa, aukera-berdintasuna eta inklusioa bultzatzeko”.

Gizarteratze eta laneratzeari begira, 2030 Euskal Enplegu Estrategian ere ikuspegi bikoitz hori hartzen da, “migratutako pertsonen lan- eta giza-eskubide guztiak bermatzea” bilatzen duena, aldi berean “langileen balizko gabeziaren aurreikuspenari erantzuten diona, gabezia horrek euskal ekonomiaren garapen-aukerak murriztu ez ditzan”. Eta, beste behin ere, “beste herrialde batzuetatik iristen diren pertsona eta familien harrera egokia eta integrazio sozial osoa bermatzeko beharrezkoak diren neurriak diseinatzea eta implementatzea” da gakoa.

Bestalde, atzeritarrek Espainian dituzten eskubide eta askatasunei eta haien gizarteratzeari buruzko 4/2000 Lege Organikoak —aurrerantzean, LOEX— honako hau ezartzen du (2 art. hir): “Botere publikoek atzeritarrak erabat gizarteratzea sustatuko dute”; “Herri-administrazioek immigranteen eta gizarte hartzaileren arteko integrazioaren helburua txertatuko dute politika eta zerbitzu publiko guztietan, izaera transbertsalez, immigranteen parte-hartze ekonomikoa, soziala, kulturala eta politikoa sustatuz”; eta “Estatuko Administrazio Orokorra, autonomia-erkidegoak eta udalak, beren integrazio planak erreferentziatzen hartuta, lankidetzan arituko dira esparru honetan, eta beren ekintzak koordinatuko dituzte”.





Aipatutako erreferentzia horiek guztiak interesgarriak dira Euskadiko Toki Erakundeei buruzko 2/2016 Legeak —aurrerantzean, ETEL— adierazten baitu (17.35 artikulua) udalerrien berezko eskumena dela “immigrazioaren arloko gizarteratze-politikak kudeatzea, atzerritartasunari buruzko legeriarekin bat etorriz eta autonomia-erkidegoetako erakundeekin lankidetzan”.



Harrera atzerritarren gizarteratze-prozesuaren lehen fasea dela ulertuta, tokiko erakundeen eskumena da.



Idea hori xeheago landuko dugu 3.2 atalean.

Izan ere, harrerari heltzeko egokitasunari eta aukerari buruzko alderdi argigarrietako bat ETELen esaten denaren zati bat bezala, IVAPek argitaratzen duen 2023ko Udal Gidan, nola jasotzen den ikustea da, gida hori erreferentzia nagusietako bat baita Euskadiko toki-administrazioentzat, haien jardueren orientazioari dagokionez.

Harrera immigrazioaren gizarteratze- edo herritartasun-politiken zati dela aipatzen du, eta politika horietan tokiko erakundeek eskumena dutela dio. Horrez gain, berriazko atal batean garatzen ditu politika horiek, eta “tokiko harrera-politika egituratueta” zehazten ditu “[hala nola] Harrerako diagnostikoak, protokoloak eta plan espezifikoak; eta Udalerrian edo eskualdean migratzaileak hartzeko berriazko zerbitzu/bulegoak” eta, besteak beste, “Harrera-prozesuarekin zerikusia duten tokiko ekintza eta programa espezifikoak: Protokoloak indartzea, errolda eta estatistika barne [eta] Informazio eleaniztuna emateko sistemak bideratzea udalerriko bizitzaren garapen integralerako oinarritzko baliabideei buruz”.

Hau da, harreraren oinarri diren politika publikoko tresnak (diagnostikoa, plana eta protokoloa) zein diren adierazten digu, baita harrera hori berriazko zerbitzu batean nola gauzatu daitekeen ere. Eskuliburu honetan, tokiko erakundeak egin beharko lituzkeen urratsak, harrera-politikak eskatzen dituen edukiak eta horiek diseinatzeko eta inplementatzeko behar den koordinazioa azaltzen dira.



## Sakontzeko

*Nazioarteko eskubidearen tresnak:*

- [Migrazio Seguru, Ordenatu eta Erregularerako Mundu Ituna](#). Nazio Batuen Batzar Nagusiak 2018ko abenduaren 19an onartutako ebazpena. A/RES/73/195.
- [Errefuxiatu eta Migratzaileentzako New Yorkeko Adierazpena](#). Nazio Batuen Batzar Nagusiak 2016ko irailaren 19an onartutako ebazpena. A/RES/71/1.
- [Emakume migratzaileen aurkako indarkeria](#). Nazio Batuen Batzar Nagusiak 2023ko abenduaren 19an onartutako ebazpena. A/RES/78/180.
- [26. Gomendio Orokorra, langile migratzaileei buruzkoa](#), Emakumearen aurkako Diskriminazioa Ezabatzeke Batzordearena (CEDAW). 2008.

*Planifikazio autonomikoko tresnak:*

- [Migraziorako Euskal Itun Soziala](#). 2022ko martxoa.
- [Erronka Demografikorako 2030erako Euskal Estrategia](#). 2022ko ekaina.
- [2030 Euskal enplegu-Estrategia](#). 2021eko apirila.

*Berariaz tokikoak diren erreferentziak:*

- [2/2016 Legea, apirilaren 7koa, Euskadiko Toki Erakundeei buruzkoa](#).
- [2023 Udal Gida](#). IVAPek (IVAP-HAEE Herri Arduralaritzaren Euskal Erakundeak) argitaratua. Ikus 1186 eta 1189 bitarteko orrialdeak.

### 3. Kontzeptu eta oinarri teoriko-praktikoak

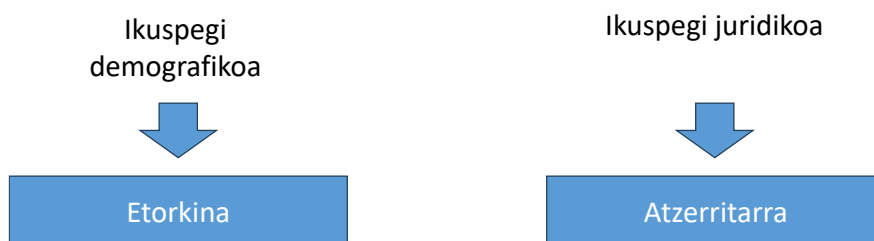
**Kapitularen helburua**

Harrera-politika bat diseinatzeko eta inplementatzeko esparru teoriko nahikoa izatea, herritartasun-eskubideak gauzatzeko duen garrantzia ulertuta.

Intuitiboa denetik harago, politika publiko bat zehaztean, planifikatzean eta baliabidez hornitzean, ezinbestekoa da gaia behar bezala ezagutzea eta hura behar bezala zehaztea. Neurri handi batean, aurkeztuko dugun edukia “Euskadin tokiko harrera-politikak diseinatzeko orientabideak” dokumentutik hartua da. Eskuliburu honetan aurkezten dugun bertsioa findu eta araztu egin da sarreran aipatutako prozesuan.

### 3.1. Immigrazioa eta atzerritartasuna

Dokumentuan zehar, bi figura aipatuko ditugu —immigrazioa eta atzerritartasuna, funtsean—, bi ikuspegi desberdinetakoak, nahiz eta askotan nahastu egiten diren. Immigrazioari buruz hitz egiten dugunean, ikuspegi demografikotik egiten dugu. Atzerritartasunari buruz hitz egiten dugunean, aldiz, ikuspegi legal edo juridiko batetik ari gara.



Immigrazioak, jatorrizkoa ez den gizarte batera pertsonak iristek dakartzan biztanleria-mugimenduei egiten die erreferentzia. Gizarte igorlearen ikuspegitik, emigrazioaz hitz egiten da. Oro har, bizileku-aldaketa aipatu behar da, hau da, kontzeptu demografiko bat da, eta ez du zertan bestelako gogoeta politiko, ekonomiko edo juridikorik eragin.

Atzerritartasuna hitza, aldiz, funtsean, termino juridikoa da, eta gizarte hartzailean jatorrizkoak ez diren pertsonen egiten die erreferentzia. Pertsona horiei aplikatzen zaie LOEX Legea.



Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social.

**Artículo 1. Delimitación del ámbito.**

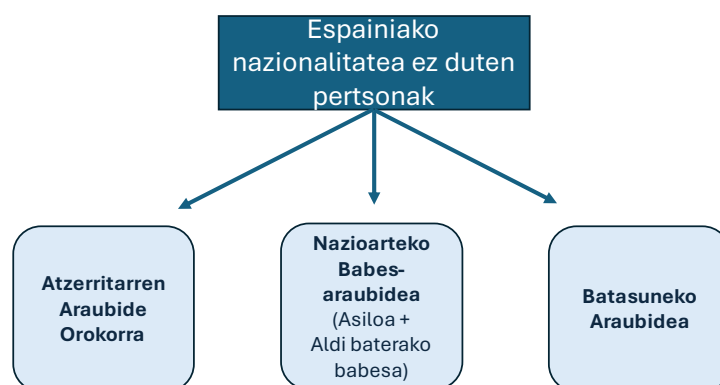
1. Se consideran extranjeros, a los efectos de la aplicación de la presente Ley, a los que carezcan de la nacionalidad española.

Konstituzioaren 13. artikulua dio nazionalen eta atzerritarren askatasun publiko berberak dituztela, eskubide politikoak izan ezik. Baina errealitatea bestelakoa da: LOEXek mugak ezartzen ditu, bai titulartasunari dagokionez, bai eskubide zibil, ekonomiko, sozial eta kulturei dagokienez, eta horrek, eskatzen duen gehiegizko administrazio-gaikuntzarekin batera, ondorio hau dakar: parekatzea Estatuko ordenamenduan mugatua dela. Dokumentuen erregulartasun-egoeraren arabera, bereziki.

Hala, LOEXek integrazioari dagokionez dituen ondorioak eta tokiko erakundearen borondatearen mende ez daudenak adierazi ondoren, Konstituzio Auzitegiaren

jurisprudentziak aitortzen die erakunde horiei gaitasuna, beren eskumenen esparruan, nazioko eta naziokoak ez diren erakundeen arteko eskubide eta betebeharrak erabat parekatzeko.

Hori guztia Immigrazioari buruzako I. eta II. Euskal Planetan (2003-2005 eta 2007-2009) jasotzen zen, eta argudiatzeko aukera ematen du esparru horietan dauden eskubide-mugek ez dutela harrerarako tokiko politiken garrantzia murrizten, baizik eta, aitzitik, areagotu egiten dutela.



Espainiako nazionalitatea izan gabe gure lurraldean bizi diren pertsonen kolektiboan sartzen dira Europar Batasuneko herrialdeetatik eta munduko gainerako herrialdeetatik (Europar Batasunetik kanpokoak) migratutako pertsonak eta errefuxiatuak. Talde horietako bakoitzari erregimen juridiko bat aplikatzen zaio:

- Atzerritarren Erregimen Orokorra, Espainiako atzerritarren eskubide eta askatasunei eta haien gizarteratzeari buruzko urtarrilaren 11ko 4/2000 Lege Organikoak eta 4/2000 Lege Organikoa garatzen duen Erregelamendua onartzen duen apirilaren 20ko 557/2011 Errege Dekretuak osatua.
- Europar Batasuneko Erregimena, Europako Esparru Ekonomikoari buruzko 240/2007 Errege Dekretuak ezarria, Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2004ko apirilaren 29ko 2004/38/EE Zuzentarauarekin bat.
- Asilo-erregimena, asilo-eskubidea eta babes subsidiarioa arautzen dituen urriaren 30eko 12/2009 Legeak arautua. Erregimen horren barruan, bada figura berezi bat, aldi baterako babesa eskatzen duten pertsonena, Ukrainaren inbasio errusiarrak desplazatutako pertsonei aplikatzen zaiena. Azken horien erreferentzia nagusia da urriaren 24ko 1325/2003 Errege Dekretua, lekualdatutako pertsona asko biltzen direnean aldi baterako

babes-erregimenari buruzko araudia onartzen duena, bai eta PCM/169/2022 eta PCM/170/2022 aginduak ere.

Erregimen horiek integrazio-aukera eta -ibilbide oso desberdinak dakartzate berekin, eta horiek eragina jasaten duten pertsonen bizitza baldintzatzen dute. Izan ere, eskuliburu honetako 4.5 puntuari aurkeztuko dugun harrera-zerbitzuari begira, funtsezkoa da figura batzuk eta besteak bereiztea, bai arreta pertsonalizatzeko orduan, bai eskatzen dituzten administrazio-izapideei erantzuteko informazioa, orientazioa eta deribazioa eskaintzean.



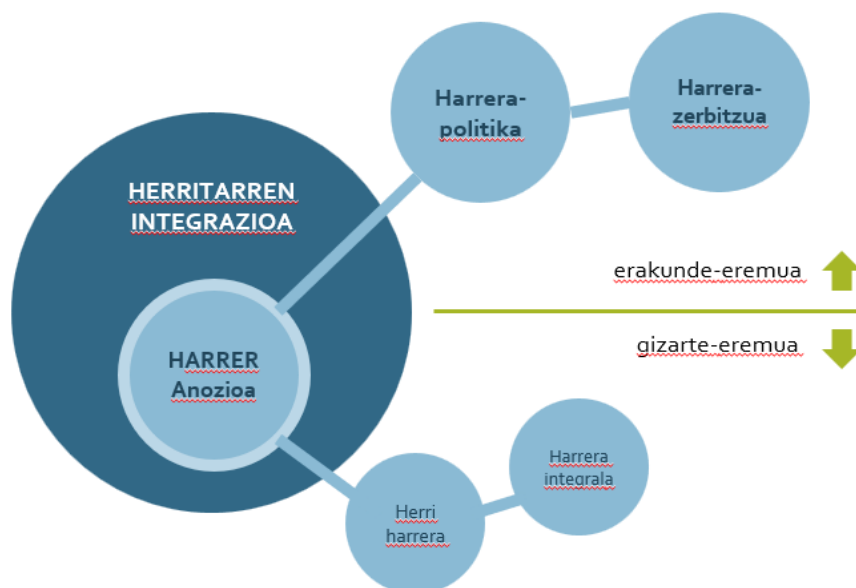
#### Sakontzeko

Biltzenen funtzioen artean, lege-esparru horien ezagutzarekin zerikusia duten hainbat daude:

- [Doako prestakuntza presentziala](#) eskaintzan du atzerritartasunaren, erregimen komunitarioaren eta nazionalitate-prozesuen erregimen orokorrari buruzkoa.
- [Doako online prestakuntza](#) ematen du Atzerritartasunaren Erregimen Orokorrari buruzkoa.
- [Dokumentuak argitaratzen ditu](#) erregularitasunez, erregimen horien alderdi jakin batzuei buruzkoak.

### 3.2. Harrera eta herritar-integrazioa

Harrera erabilera arrunteko hitza izan arren edo oso intuitiboa iruditu arren, harrera-politika publiko bat antolatzeke definizio argia eta erabilgarria behar da. Gainera, bai adjektibo gisa, bai beste substantibo batzuekin lotuta, bereizi beharreko lehen harrera-nozio horri lotutako errealitate desberdinak aipa daitezke. Irudi honetan, nagusiak jaso ditugu.



### Harrera nozioa

Harrera komunitate batera iristen diren pertsonen akonpainamendu prozesua da, herritar berri gisa onartuak izateaz gain, beren eskubideak eta betebeharrak benetan eskuratu eta gauzatu ahal izan ditzaten egina.

Idea horretatik abiatuta, ikuspegi aplikatuago batean aurrera egin dezakegu, eta ulertuko dugu eskubideen erabilera hori gauzatuko duenarentzat ezezaguna izan daitekeen ingurune berri batean gauzatuko dela, eta, beraz, harrera, zehazki, erakunde-, gizarte-, administrazio- eta lan-ingurune berri horren ezagutzaren beharrek lotuta dagoela.

Are gehiago, ingurune hori ezagutzeko laguntza formala edo ez-formala, planifikatua edo espontaneo izan daiteke, eta eragile instituzionalek, eragile sozialek edo auzotarrek egin dezakete. 3.3. atalean, erantzukizun publikoaz hitz egitean, gai horri buruz ariko gara berriro.

Garrantzitsua da, halaber, kontuan hartzea prozesu zabalago baten hasierako fasea dela harrera, eta prozesu hori migratzaileen herritar-integrazioa dela identifikatzen dugu, eta, azkenean, behin betiko finkatuko direla.



3.6.1. atalean horretan sakonduko dugu, herritarren integrazioaren nozioaren bidez.

Integrazio hori bi noranzkoko da, hau da, migratzaileen eta elkarrekin bizi diren gizarteen arteko egokitzapena eskatzen du, eta erantzukizuna gobernu hartzailearena, erakundeena eta komunitateena ere bada.



Eskuliburu honetan, integrazioa terminoa erabiltzea erabaki dugu, ETEL, LOEX eta Nazioarteko Zuzenbideko tresnetan jasotakoa baino hurbilagoa delako. Hala ere, inklusioa ere erabil daiteke. Izan ere, bi terminoak kontraesan handirik gabe bizi ohi dira elkarrekin.

Baina garrantzitsua da integrazio terminoa beste termino batzuekin adjektibatzea, hala nola "herritarra" edo "bi noranzkoko", pertsona migratzaileenganako asmo negatiboarekin erabil ez dadin. Eta, era berean, "gizarte-inklusioa" erabiltzean, bereizi egin behar da atzerritarrak, atzerritar izate hutsagatik, baztertutat jotzen dituen estereotipoetatik.

Harrerara itzuliz, ez da nahitaez iristean hasten; izan ere, migrazio-proiektua hasi eta xede-gizarteari buruzko informazioa biltzen hasten diren pertsonen erabakiarekin hasten da. Eta, oro har, esan dezakegu harrera hori hedatu egiten dela pertsonen zerbitzu publiko orokorretan baldintza berdinetan parte hartzen duten arte, bertako biztanleen baldintza berberetan.



Iturria: geuk egina, RECIren eta Blanca Garcésen hainbat materialekin.

Harrera-fasearen iraupena gutxi gorabehera bi urtekoa izan ohi den arren, erreferentzia hutsa baino ez da hori. Nolanahi ere, funtsezkoa da adieraztea prozesu horiek ez direla linealak, eta atzerapenak egon daitezkeela zenbait faktoreren ondorioz: administrazio-erregulartasunaren galerak, familiaren egoera sozioekonomikoa, familia-berrekartzeak.



#### Genero-ikuspegia eta ikuspegi intersektionala

Pertsona zaugarri bihurtuek harrera- eta integrazio-prozesu luzeagoak eta konplexuagoak izan ditzakete. Zaugarritasun-faktoreen artean, jatorri, sexu, genero, sinesmen, adin edo indarkeria-egoeren ondoriozko diskriminazioa aipa genezake. Harrerarako gehieneko denbora-erreferentzia zorrotzak ezartzeak eragin negatiboa du, hain zuzen ere, politika horiek behar handiena duten pertsonengan.



#### Sakontzeko

Material hauek proposatzen ditugu kontzeptu horiei buruz gehiago jakiteko:

- [Blanca Garcésen txostena](#), Immigrazioari eta Integrazioari buruzko Euskadiko XII. Jardunaldietan (2022).
- [“Glosario sobre migración”](#), IOMek argitaratua (2011).
- [“Procesos de integración y políticas \(locales\): estado de la cuestión y algunas enseñanzas”](#), Rinus Penninx eta Marco Martiniello (2006).

### 3.3. Erantzukizun publikoa

Esan dugu harrera-prozesua formala edo ez-formala, planifikatua edo espontanea izan daitekeela, eta eragile instituzional, sozial edo auzotarrek egina; baina erakunde publikoek egindako zati formala eta planifikatua da harrera-politika osatzen duena. Orduan hitz egin daiteke harrerako erantzukizun publikoari buruz, eta horrek esan nahi du immigranteen etorreraren aurrean gizarte batek abian jarriko dituen jarduera, baliabide, jarrera eta diskurtso guztiak aktibatu behar direla.

Gaur egun, erantzukizun publiko hori Erronka Demografikorako 2030erako Euskal Estrategiak adierazten duen moduan irakurri behar da. Estrategia horrek “jauzi kualitatibo eta kuantitatibo bat” eskatzen du atzerritar jatorriko pertsonen harreran eta integrazioan –eta, bereziki, Euskadira iristen ari diren eta iristea espero den fluxuei begira–.

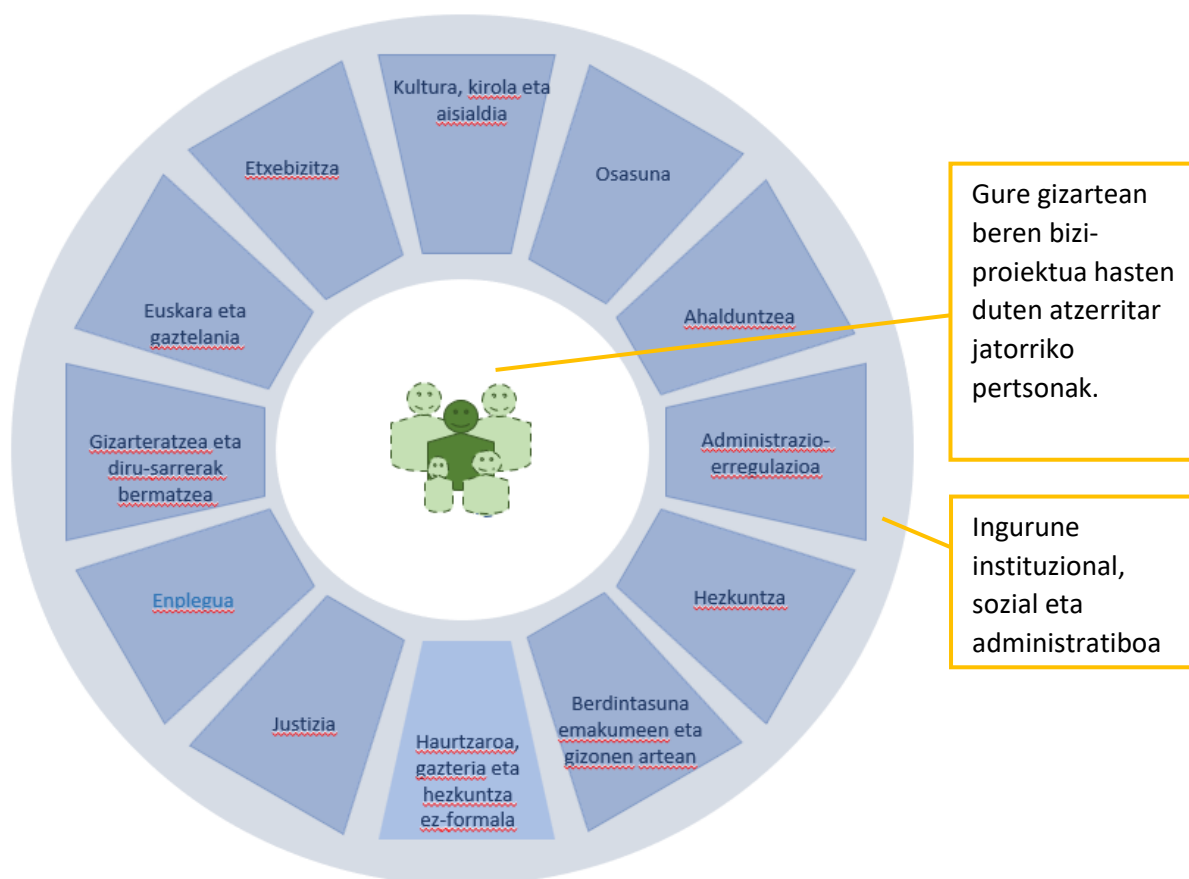


# ERRONKA DEMOGRAFIKORAKO

2030 EUSKAL ESTRATEGIA

Horrek salto kuantitatibo eta kualitatibo bat eskatuko du orain arte aplikatutako politiketan, harrerarako euskal eredu bat diseinatzuz, etorrera momentutik, edo lehenago ere, harrera eta integrazioa, aukera-berdintasuna eta inklusioa bultzatuko dituena. Zehazki, beharrezkoa da familia-laguntzako sarerik gabeko gazteak gizarteratzen eta helduarora igarotzen laguntzea.

Erantzukizun publikoa identifikatu ondoren, zertan zehazten den ikusi behar da. Proposatzen ari garenaren arabera, harrera lurraldean bizitzen ari diren pertsonak aurre egin behar dioten erakunde-, gizarte- eta administrazio-ingurune berria ezagutzeko beharrekina lotuta dago. Ingurune hori hainbat izapide, zerbitzu eta eremuz osatuta egongo litzateke, grafikoan ikusten den bezala.



## Erantzukizun publikoa harreran

Atzerritar jatorriko pertsonen ingurune instituzional, sozial eta administratibo berriko eskubideak ezagutzen laguntzen dien harrera-politiken multzoa da.

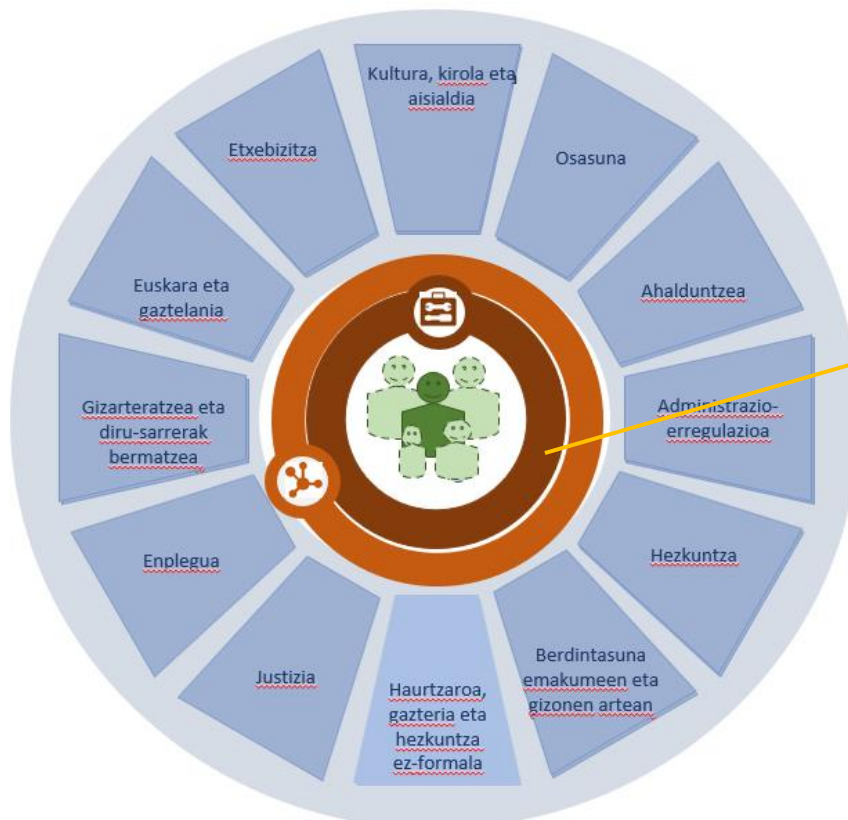
Hori implementatu ahal izateko, hainbat programa, zerbitzu eta prestazio aurreikusten ditu, funtsean bi jarduera-ildori dagozkienak:

- Ingurunea eta, bereziki, izapide eta zerbitzu/sistema publikoak ezagutzea, antolatzea eta erraztea, udalerrira, bereziki atzerritik, iristen diren pertsonen ikuspegitik.
- Atzerritarrak beste auzotar batzuekin harremanetan jartzea, sare, talde, kolektibo, elkarte eta abarren bidez. Bertako gizarteari begira, garrantzi berezia du immigrazioaren aurrean jarrera eta diskurtso sozialak lantzeak.

Lehenengoa, orain arte jorratu dugun jauzi kualitatibo eta kuantitatiboaren klabeen pentsatuta, harrera-zerbitzu bat ematea da, informazioa, orientazioa, akonpainamendua eta beste zerbitzu eta sistema batzuetara deribatzea artikulatzen duena, beharrezkoa denean. Baina ez da, inola ere, oinarrizko beharrei erantzuteko zerbitzua, hala nola elikadurari, etxebizitzari eta abarri. Zerbitzu hau da tokiko harrera-politikak eraikitzeko giltzarria.



Idea hori xehe landuko dugu 4.5 atalean, zerbitzu hori ematea zertan datzan azalduz.



Ingurune berria ezagutzea eta bertan jardutea errazten duten harrera-politikak.

Adostasuna dago zerbitzuaren prestazioak izaera berariazkoa izan behar duelako ideian. Hau da, printzipioz, beste zerbitzu edo sistema batzuek ezin dute egin.

Behin eta berriz esan dugun bezala, ingurunea ezagutzeko informazioa, orientazioa eta akonpainamendua ematea da haren xedea. Eta, beharrezkoa denean, pertsonak zerbitzu/sistema orokorretara deribatzea, zerbitzu/sistema horietako bakoitzarekiko barne-protokolo bermatzaileen bidez.



Adostasunetako bat da, harrera-zerbitzu espezifiko honetaz, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistema ez dadila arduratu.

Zerbitzu hau, udalerrian kokatzen diren unean harrera-beharra duten pertsona guztientzat erabilgarria den arren, Atzerritarren Erregimen Orokorra eta Europar Batasuneko Erregimen Komunitarioa aplikatu behar zaien pertsonentzat da bereziki.



#### Sakontzeko

Testu batzuk iradokitzen ditugu, ideia horiei buruz gehiago jakiteko:

- [“Repensar la acogida desde la perspectiva intercultural”](#), Kulturarteko Hirien Europako Sareak argitaratua (2020).

### 3.4. Integraltasun-bokazioa

3.2 atalean aurkeztu dugun harrerari lotutako kontzeptuen eta terminoen mapan, gizarte-ehunak bereziki sustatu dituen batzuk jasotzen dira; adibidez, herri-harrera edo harrera integrala, arreta berezia jarriz pertsonen beharrei komunitatearen ikuspegitik eta integraltasunerako bokazioarekin erantzutean. Hau da, ulertu behar da atzerritar jatorriko pertsonak lehen urratsak egiten dituztenean beren bizi-proiektuak gizarte hartzailan garatzeko, ez dela beharrezkoa soilik oinarrizkoena, premia-koena edo administrazio-errealitate hutsei lotutakoa aintzat hartzea.



#### Genero-ikuspegia eta ikuspegi instituzionala

Integraltasun-bokazioak berekin dakar ulertzea pertsona guztiek ez dituztela behar berak, edo, beste modu batera esanda, pertsona batzuek berariazko beharrak dituztela, hala nola, haurrek, emakumeek, LGTBI pertsonak, eta abarrek, eta, jakina, ezaugarri horiek gurutzatzea. Beraz, ezin dugu integraltasuna generoaren eta interseksionalitatearen ikuspegitik bereizi.

Integraltasunak erantzukizun publikoari eragiten dio, bai harrera gizatiarra, duina eta empatikoa egiteko, bai pertsonen behar guztiei erantzuteko. Hala, bokazio hori harrera-politiketan gauzatzen den errealitate bihurtzeko, beharrezkoa da aurreko paragrafoan aipatutako ia sistema/zerbitzu/eremu guztiekin hitz egitea.

Erakundearen baliabide eta gaitasunekin bat etorritik, jarduerak garatzen edo loturak sortzen saiatu beharko du, harrera transbertsalizatzeko; izan ere, horrela, modu esanguratsuan laguntzen zaio harrerari izaera integrala ematen.

Nolanahi ere, transbertsaltasuna lortzeko, ezinbestekoa izango da arlo jakin batzuetara bideratzea ahaleginak. Hainbestera, non batzuk ezin baitira inola ere kanpoan geratu harrera-politikan.

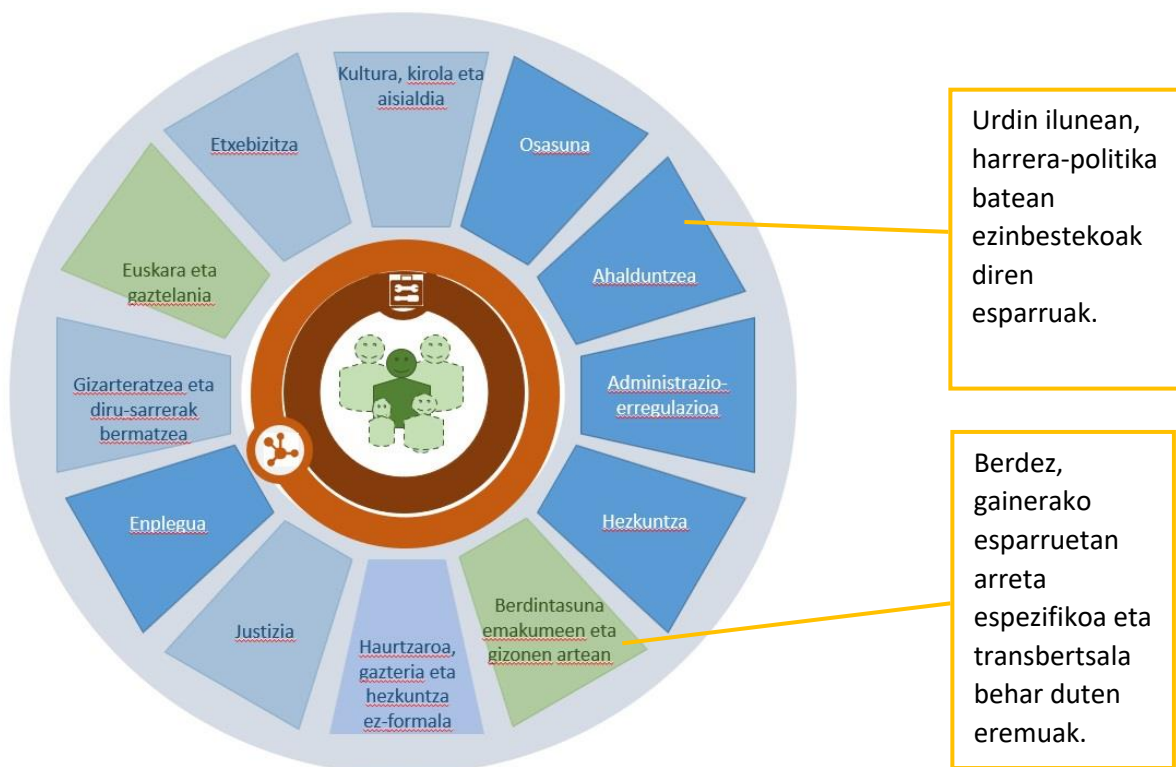
Tokiko errealitate bakoitzaren berezitasuna kontuan hartuta eta esperientzia oinarri izanda, esan dezakegu herritarrak hartzeko eta integratzeko prozesuen kalitatearen, azkartasunaren eta arrakastaren funtsezko puntu gisa sektore hauek eta parte hartzen duten eragile hauek agertzen ari direla, eta arreta berezia eskaini nahi diegu:

- Erroldatze-izapidea: praktika egokiak hartuz.
- Erregularizazio administratiboko izapideak: laguntza-sarean oinarrituta eta Migrazio eta Asilo Zuzendaritzak etxebizitza egokitzeko, errotzeko eta integratzeko egiten dituen txostenetan oinarrituta.
- Hezkuntza-eremua: funtsezkoa da aukera-berdintasunerako, euskararekiko harremanetarako eta atzerritarren seme-alaben integrazioarako.
- Enplegu-eremua: bai migratzeko motibazio nagusietako bati bai gure ekonomiaren beharrei emandako erantzuna dela ulertuz. Eskubideen ikuspuntutik landu behar da beti.
- Osasun-eremua: eskubide gisa eta Euskal Osasun Sistemara sartzearen bidez.
- Emakumeen eta gizonen arteko berdintasuna. Funtsezkoa da berdintasunean eta indarkeria matxisten aurka eskubideak erabiltzeko.
- Hizkuntzak ikastea. Bai gaztelania, bai euskara, atzerritar jatorriko pertsonen errealitatera egokitutako tresnen bidez.




#### Hizkuntza-dimentsioa

Euskarazko eta gaztelaniazko hizkuntza-gaitasunak ere elementu transbertsalak dira; izan ere, autonomian eta gizarte-garapenean eragiteaz gain, askotan, zuzenean erlazionatzen dira beste arlo batzuekin, hala nola hezkuntza-esparruarekin edo enplegu-esparruarekin. Garrantzitsua da aipatzea Euskadira iristen diren pertsonen harremanetan jartzen direla euskararen eta gaztelaniaren erabilerak lurraldeen eta udalerrien arabera desberdinak diren hizkuntza-errealitate batekin, eta haiek ere beren ama-hizkuntzen ondarea ekartzen dutela, eta ondare hori balioetsi egin behar dela.



Azkenik, lantzen ari garen politikaren izaera integralak dimentsio komunitarioarekin ere bat egiten du, ulertuz hartzailea komunitate horretako kide diren pertsonen multzoa dela: eragile instituzional, tekniko eta sozialak, atzerritarrak berak... baita bertako herritar guztiak ere.

 Ideia hori xeheago landuko dugu 3.5 atalean.

Hala, tokiko harrera-politikak diseinatzean, garrantzitsua da politika horiek gizarte osoaren gizarte-ongizatera bideratutako politika publikoen osotasun zabalago eta osoagoan parte hartzea. Said El Kadaouiren hitzetan, beharrezkoa da ikuspegi sistemiko bat hartzea, "dagoeneko daudenak zaintzen dituen", halako moldez non harrera- eta immigrazio-politikek "ongizatean egindako inbertsioztat ere hartuko baitituzte". Era berean, horrelako politikak ezin dira izan ez uharteak, ez eta naufrago-talde bati bakarrik zuzenduak ere.

Nolanahi ere, erakundeek herritarrei jakinarazi behar diete harrera-politikak inplementatzeak hobekuntza dakarrela epe luzera, ez bakarrik atzerritarren ongizaterako, baita gizarte osoarentzako ere. Beraz, haien beharra kontuan hartzea onura komuna da, eta horrek eragina izango du udalerraren kohesio sozialean.



### Kulturarteko dimentsioa

Puntu honetan, uste dugu garrantzitsua dela gogoratzea Gordon Allportek kulturarteko harremanari buruz egindako oharra (*La naturaleza del prejuicio* lanean, 1977):

[...] kulturen arteko harremanak eragin positiboa izan dezan taldeen arteko harremanetan, eta, bereziki, aurreiritziak gainditzeko aukera eman dezan, harreman hori baldintza jakinetan gertatu behar da: tarteko diren subjektu edo eragileen arteko estatus berdintasuna, helburu edo xede komunen bat, taldeen arteko lankidetzeta eta erakundeen laguntza (agintariak, legeak edo ohiturak). Baldintza horiek bete ezean, pertsonak baliabide urriengatik lehiatzera behartuta daudenean, edo instituzioetatik immigrazioaren aurkako diskurtsoak



### Sakontzeko

Material hauek proposatzen ditugu ideia horiei buruz gehiago jakiteko:

- [Said el Kadaouiren txostena](#), Euskadiko Immigrazioari eta Integrazioari buruzko XII. Jardunaldietan (2022).
- ["Desamparo, populismo y xenofobia"](#) Imanol Zuberorena, *Revista del Tercer Sector* aldizkarian, 31. zenbakia, III. lauhilekoa (2015).

## 3.5. Oinarri komunitarioa

Tokiko harreraz hitz egiten dugunean, ez gara soilik hurbileko erakunde-mailaren eskumenaz ari, baizik eta agerian jartzen saiatzen gara eremu fisiko, harreman-eremu eta sinboliko jakin batean gertatzen dela. Ezin dugu errealitate horretatik berezi arlo komunitarioa, halako moldez non baieztatu baitaiteke, hein batean, harrera komunitatean gertatzen dela. Errealitate hori, gainera, aproposa da bertakoa izatearen sentimendu positiboak eraikitzeko.

Baieztapen horrek esan nahi du eragile instituzional, tekniko, sozial eta herritarren sare edo multzo batean jarri behar dela arreta; eta, alde horretatik, onartu behar da aurreko ataletan azaldu ditugun prozesu sozialetan parte hartzen duen sare hori izango dela harrera-politikaren hartzaila eta subjektua.

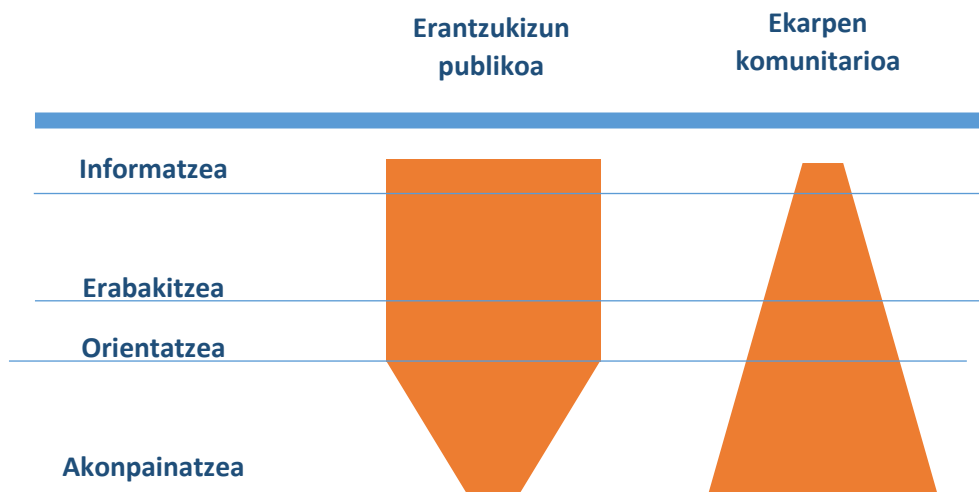


Idea hori xeheago lantzen jarraituko dugu 3.6.3 atalean.

### Oinarri komunitarioa

Eragile horiek bizi-baldintzak hobetzearekin edo gizarteratzearekin zerikusia duten helburu kolektibo berdinei buruz kolektiboki lan egiten dutenean gertatzen da, eta, aldi berean, herritarrak antolatzeke moduak indartzen direnean. Kasu honetan, helburu kolektiboa harrera da, hain zuzen ere.

Garrantzitsua da aipatzea esku-hartzearen erantzukizun publikoa eta oinarri komunitarioa osagarriak izan daitezkeela eta izan behar dutela, bi logika kontrajarri izan beharrendo edo harreraren lekua hartzeko lehian aritu beharrendo. Izan ere, informazioa, orientazioa eta akonpainamendua emateko harrerari esleitu dizkiogun eginkizunetara itzuliz, erraza da osagarritasun-esparru hori planteatzea, ondorengo grafikoan ikus daitezkeen bezala:



Esan bezala, harreraren hainbat eragilek hartzen dute parte. Alde horretatik, funtsezkoa da erakundearen arteko koordinazioa eta oso lankidetzaren modu berezia behar direla adieraztea, hala nola publiko-soziala. Azken hori oso interesgarria izan daiteke harrera-zerbitzu edo -programa batzuk hornitzean —ez emate hutsean—. Bereziki, migratuek sustatutako edo kulturartekotasunaren arloan lan egiten duten erakundeei dagokienean. Edonola ere, lankidetzaren eredu horrek ez du erantzukizun publikoa lausotu behar.

Hautazko lankidetzaren mota horretaz gain, badira beste modu batzuk, ezinbestekoak, harreraren oinarri komunitarioa zehazteko. Hona hemen batzuk:

- Harrera-politika bera eta zerbitzua diseinatzean. Parte-hartzea funtsezkoa da protokoloak bultzatu, diagnostikatu, planifikatu, prestatu edo zerbitzuak diseinatzeko. Esan bezala, parte-hartze hori komunitate osoarena da, eta arreta berezia jarriko zaie atzeritar jatorriko pertsonari.



- Zerbitzuaren prestazio batzuen edukian eta formatuan. Horretarako, harrera-zerbitzuan informazioa eta orientazioa eskainiko dira, zerbitzu publikoetatik harago. Komunitate-arloak funtsezko zeregina duen esparruak barne hartzen ditu, hala nola, aisialdia, kirola, kultura, eta abar. Baita gizarte-erakundeek, elkarteek, herritar-taldeek eskainitako baliabideei buruzkoa ere, edo gizarte-interakzioa indartzeko informazio garrantzitsuak.
- Ikuspegi komunitario hori hartzen duten programetan. Hori zehazteko, talde-prestazioak eman daitezke (informazio-saioak, zerbitzu psikosozialak, etab.), edo mentoretza-programen bidez.



### Sakontzeko

Testu batzuk iradokitzen ditugu, ideia horiei buruz gehiago jakiteko:

- [“Potencialidades y límites de la acción comunitaria como estrategia empoderadora en el contexto de crisis actual”](#), Ernesto Morales eta Oscar Rebollorena, *Revista de Treball Social*, aldizkariaren, 203. zk.an (2004ko abendua).
- [“Guía operativa de evaluación de la acción comunitaria del Ayuntamiento de Barcelona”](#), IGOPEk eta UABek argitaratua (2016).
- [6/2016 Legea, Euskadiko Hirugarren Sektore Sozialari buruzkoa](#). Lankidetzaren publiko-soziala antolatzen duen lege-esparrua da.

## 3.6. Ikuspegiak eta perspektibak

Harrera-politikak hainbat ikuspegi kontuan hartuta diseinatu, inplementatu eta ebaluatu behar dira. Ikusi dugun harreraren ikuskerarekin eta, kasu batzuetan, aurreratuarekin antz handiagoa dutenak nabarmenduko ditugu.

Elkarri hertsiki lotutako ikuspegiak eta perspektibak dira —batzuetan gainjarri egin daitezke—, ondoren ikusiko dugun bezala, eta multzo koherente bat osatzen dute, jarduera publikoa behar bezala orientatzeko.

### 3.6.1. Eskubideen ikuspegia

Horren bidez, eskubideen titularren gaitasuna indartu nahi da eskubide horiek aldarrikatzeko, bai eta eskubide horiei erantzuna emateko ardura duten erakundeek eskaera horiei erantzuteko duten gaitasuna ere. Politika, programa eta zerbitzu publikoetan Giza Eskubideen arauak, estandarrak eta printzipioak biltzen dituen esparru kontzeptuala da.



Batez ere, gure ustez, harrera-politikak zehazteko ikuspegi horrek arreta berezia jarri behar die, besteak beste, hiru alderdi zehatz hauei: herritartasuna; tratu-berdintasuna eta diskriminaziorik eza; eta zerbitzuak baldintza berdinetan eskuratzeko aukera. Ikus ditzagun zehatzago.

#### A. Erabateko Herritartasuna

Eskubide eta betebeharren inguruan pertsona guztiok ditugun baldintzatzat hartzen dugu, eta, beraz, komunitate politiko berekotzat, "arrazaz", genero, jatorri, sinesmen, administrazio egoera edo beste edozein inguruabar pertsonal edo sozial berezi gabe.

Herritartasunaren nozioan sakontzeko, ikusten ari garen harrera- eta integrazio-prozesuekin lotuz, oso baliagarria da herritar-integrazioaren kontzeptuari erreparatzea.

#### Herritar-integrazioa

Migratutako pertsonen eskubideak, lege aldetik zein modu efektiboan, gainerako biztanleekin parekatzeko dinamika da, bai eta gizarteak eskaintzen dituen ondasun, zerbitzu eta parte hartzeko bide guztietarako sarbidea aukera-berdintasunean eta tratu-berdintasunean eskuratzeko aukera ere.

Hala, ezinbestekoa da harrera-politikek herritar berriak herritartasunari dagokionez kontuan har daitezela aktiboki sustatzea, eta esku-hartzeak eskubideen ikuspegitik azaltzea. Hala ere, ezin dugu ahaztu atzerritar jatorriko pertsona askok ez dituztela eskubide, betebeharrak eta aukera berberak, atzerritartasun- eta nazionalitate-araudiek ezartzen duten administrazio-egoera dela eta.



Erroldatzearen garrantzia 4.7 ataleko eskubideen dimentsioan eta 4.7.1 atalean berriro hartzen da.

#### B. Tratu Berdintasuna eta Diskriminaziorik Eza (TBDE)

Estatu demokratikoaren eta zuzenbidearen oinarriko printzipioaz gain, printzipio saihestezina da justiziari eta oinarriko eskubideei dagokienez. Printzipio horren artikulazio onak gizarte-kohesioa dakar, eta esku-hartze publikoaren zilegitasuna handitzen du.

Harrera-politikak gure gizartean sendo errotutako diskriminazio historiko eta estrukturalako sistemei (arrazismoa eta xenofobia, besteak beste) aurre egin behar dieten pertsonen zuzendutako neurri-multzoak dira. Hori dela eta, ezinbestekoa da diskurtsoak eta jarrerak sortzen saiatzea, haiek neutralizatzeko eta ekintzak egiteko, bai eta baliabideak eta zerbitzuak sortzeko ere, haien ondorio negatiboak aldatu eta aukera- eta posizio-berdintasuna sortzeko.



## Eskubideen dimentsioa

Tratu-berdintasuna eta diskriminaziorik eza ez da gauza abstraktua; tokiko erakundeen politikan zehaztu daiteke gorrotozko gertaeren aurrean jarduteko protokoloak onartzea bezalako tresna ahaltzuen bidez. [Eusko Jaurlaritzak argitaratutako gida](#) kontsulta daiteke.

### C. [Zerbitzuetarako sarbidea baldintza berdinetan](#)

Herritarren eskubideen erabilera, besteak beste, baina oso modu berezian, zerbitzu publikoetarako sarbidean gauzatzen da. Alderdi ez-materialez harago, funtsezkoa da harrera-politikak bideratzea, herritar berriek zerbitzu publikoak erabil ditzaten, eta, gainera, beste herritarrek dituzten baldintza berberetan.

Horrek, ikusten ari garen bezala, hainbat ondorio ditu: haien existentziari, funtzionamenduari eta eskakizunei buruzko informazioa ematea, berriazko errealitateei erantzungo dieten zerbitzu berriak sortzea edo lehendik dauden zerbitzu publiko arruntak kulturartekotasunaren ikuspegitik egokitzea.



Asmo-adierazpen hutsa baino gehiago da. Izan ere, zuzeneko lotura du harrera-zerbitzuaren

#### 3.6.2. Kulturarteko ikuspegia

Kultura-aniztasuna kudeatzeko eredu bat da, kultura-aniztasunaren paradigmaren barruan sartzen dena, hau da, aniztasuna positibotzat jotzen duena, aintzatespena merezi duen eta diskriminatu behar ez den ezaugarritzat. Programa eraldatzailea da, gizarte garaikideak beren barne-aniztasunaz kontzienteago eta inklusiboago eta simetrikoago bihurtzea helburu duena.

Migrazioa, gure testuinguruan, kultura-aniztasuna areagotzen duen faktore bat da, berez edozein gizarte ezaugarritzen duena. Kultura-jardueren aniztasun hori gure herri eta hirietan dauden konbentzioetan, sinesmenetan, balioetan, bizimoduetan eta abarretan islatzen da. UNESCOren 2001eko Adierapen Unibertsalak gizateriaren ondare komun gisa hartzen du, eta aitortu egin behar da.



## Genero-ikuspegia eta ikuspegi intersektionala

UNESCOren Adierzapenak berariaz adierazten du kultura-aniztasuna ezin dela erabili nazioarteko zuzenbideak bermatzen dituen giza eskubideak urratzeko, ezta haren irismena mugatzeko ere. Hor sartzen dira, adibidez, emakumeen eskubideak edo LGBTI kolektiboarenak.

Aniztasunaren kudeaketa inklusiboak eskatzen du desberdintasunak aitortu eta errespetatzea, eta, aldi berean, elkarreragina, elkarrizketa kritikoa eta elkarrekintza bilatzea, oinarritzko balio partekatuetan oinarrituta, hala nola giza eskubideetan, demokrazian eta zuzenbide-estatuan. Ikuspegi horren funtsezko puntuetako bat aurreiritziaren eta diskriminazioaren aurkako borroka aktiboa da, eta pertsona guztientzako aukera-berdintasuna bermatzearen aldekoa.



Ez da Euskadiko beste politika sektorial batzuetatik kanpoko ikuspegia; izan ere, Gizarte Zerbitzuei buruzko 12/2008 Legeak berak sistemaren orientatzaileetako bat dela adierazten du. Hala egiten du Euskadiko Osasun Publikoari buruzko 13/2023 Legeak ere.

Funtsezkoa da harrera-politikek ikuspegi hori sakon eta efikaziaz txertatzea.

### 3.6.3. Ikuspegi komunitarioa

Nazioarteko garapen-erakunde desberdinek eredu metodologiko gisa definitzen dute, erakundeen lana haiekin harremanak dituzten komunitateekin bideratzeko. Zehazkiago, ikuspegi komunitarioa esku-hartze sozialeko politikak, programak eta proiektuak diseinatzeko, inplementatzeko, horien jarraipena egiteko eta ebaluatzeko tresna da.

Ikuspegi hori hartzea politika publikoen hartzailerekin batera lan egiteko beharra onartzea da, gaitasunak eta trebetasunak aitortuz. Beraz, ikusi dugunez, komunitatea da, aldi berean, esku-hartzearen esparrua eta subjektua.



## Kulturarteko dimentsioa

Ikuspegi horrek zenbait alderdi kontuan hartzea eskatzen du, hala nola kultura-ezaugarriak, genero-harremanak edo lege-esparrua, eta kulturarteko testuinguruetan komunitateaz hitz egiten dugunean, termino kulturalistetan oinarritako irakurketa bat egiteko arriskua dago. Aurkezten dugun ikuspegiaren helburutik oso urrun legoke hori. Berririo diogu: komunitatea eragile instituzionalen, teknikoaren, herritarren eta sozialen multzoa da.

### 3.6.4. Genero-ikuspegia eta ikuspegi interseksionala

3.5 eta 3.1.c artikuluek ezartzen dute horiek politika publiko guztietan txertatu behar direla, eta harrera-politikak ez direla salbuespena.

Zehazki, legeak honako hau ezartzen du: 3.5) botere publikoek genero-ikuspegia txertatuko dutela beren politika eta ekintza guztietan. Ikuspegi hori honela definitzen da: emakumeen eta gizonen egoera, baldintza, jomuga eta behar desberdinak modu sistematikoan kontuan hartzea, eta politika eta ekintza guztietan, maila guztietan eta plangintza-, egikaritze- eta ebaluazio-fase guztietan, desberdintasunak ezabatzeko eta berdintasuna sustatzeko berariazko helburu eta jarduerak txertatzea.

Ikuspegi hori immigrazio-politiketan txertatzea nazioarteko hainbat tresnatan ere aipatzen da, hala nola Istanbuleko Hitzarmenean (60.3 art.), Errefuxiatu eta Migratzaileentzako New Yorkeko Deklarazioan (31. paragrafoa) eta Migrazio Seguru, Ordenatu eta Erregularerako Mundu Itunean (7. helburua, c atala), besteak beste.

Ikuspegi hori alderdi zehatzean txertatzeko, berariaz aztertu behar dira andreen eta nesken harreran dauden beharrak, hainbat esparrutan, eta ziurtatu behar da ekintzek, baliabideek eta zerbitzuek behar horiei erantzuten dietela.



#### Eskubideen dimentsioa

Genero-ikuspegia eta ikuspegi interseksionala txertatzea ezinbestekoa da eskubideen ikuspegiaren oinarritutako harrera-politika gauzatzeko.

Bestalde, aipatutako legeak honako hau ere ezartzen du (3.1.c art.): botere publikoek "ikuspegi interseksionala sustatu behar dute, eta, arau honen ondorioetarako, kontuan hartu behar da sexua eta/edo generoa nola erlazionatzen diren eta nola elkarreraginean dauden aipatutako gainerako faktoreekin, hainbat mailatan eta, askotan, aldi berean, nola sortzen diren identitate gainjarriak eta elkarren artean lotutakoak, eta nola sortzen diren botere- eta zapalkuntza-egoera eta -ardatz desberdinak eta elkarri lotuak".



#### Kulturarteko dimentsioa

Interseksionalitate kontzeptua Kimberlé Crenshawek sortu zuen, mugimendu feminista beltzetatik hartuta. Mugimendu feminista horien nozioa Estatu Batuetan hirurogeiko eta hirurogeita hamarreko hamarkadetan landu zuten, emakume beltz pobretu gisa zuten diskriminazio-egoera berezia ikusarazteko asmoz.

lido beretik, interseksionalitatea gertaera eta tresna gisa interpretatzen da. Gertaera, errealitate bat delako pertsona bakoitzak zapalkuntza jasaten duela edo pribilegioa duela, hainbat gizarte-kategoriatan oinarritutako botereen metaketa/desjabetzean oinarrituta. Eta, aldi berean, analisirako, lan juridikorako eta politikak egiteko tresna da, bereizkeria anitz horiei heltzen diena eta eskubideak eta aukerak eskuratzeko orduan eragina duten kategoria-multzoen nondik norakoak ulertzen laguntzen diguna.

Migratutako pertsonen zuzendutako harrera-politikei dagokienez, horietako asko arrazializatuak, ezinbestekoa da sexua, generoa, gizarte-klasea edo jatorri nazionala gurutzatzean sortzen diren errealitate bereziei kasu egitea, besteak beste.



### Genero-ikuspegia eta ikuspegi interseksionala

Genero-ikuspegia eta ikuspegi interseksionala txertatzea, lege-agindu bat betetzeko baliagarri izateaz gain, harrera-politikek beren helburua lortzen dutela bermatzeko tresnarik ahaltsuenetako bat da. Ikuspegi hori ezinbesteko baldintza da harrera-politikak arrakasta izan dezan.

#### 3.6.5. Hizkuntza-ikuspegia

Euskarazko eta gaztelaniazko hizkuntza-gaitasunak eskuratzeko elementu transbertsala da; izan ere, autonomian eta gizarte-garapenean eragiteaz gain, askotan, zuzenean erlazionatzen da beste arlo batzuekin, hala nola hezkuntzarekin edo enpleguarekin. Garrantzitsua da aipatzea Euskadira iristen diren pertsonak harremanetan jartzen direla euskararen eta gaztelaniaren erabilerak lurraldeen eta udalerrien artean desberdinak diren hizkuntza-errealitate diglosiko batekin.

Hain zuzen ere, euskarak lurralde eta udalerriz ezberdinetan duen egoera desberdinaz jabetuta, estrategia desberdinak beharko dira lurralde eta udalerriz bakoitzean, erronka bakoitzari erantzuteko: euskara eta *euskalgintza* euskal herritar berriei hurbiltzea, eta horiek euskarara hurbiltzera animatzea. Nolanahi ere, komeni da argitzea jatorri atzerritarreko biztanleria ez dela inolako oztopoa euskararentzat, baina, esan bezala, erronka, aukera eta zeregin berriak dakartza berekin, hizkuntza-normalizazioko politiketan. Ikuspegi hori gehitzeak esan nahi du hizkuntza-politikak aniztasunera egokitzea eta politika horiek harreraren parte izatea.

Era berean, ezin dugu ahaztu euskara ikasterakoan zenbait oztopori aurre egin behar zaiola, hala nola haren kostu ekonomikoari, eta atzerritar jatorriko pertsonen, gainera, lan-baldintzek, lege- eta familia-egoerek eta abarrek markatzen dituzten zailtasun oso partikularrei. Horregatik guztiagatik, beharrezkoa da herritar guztiek, atzerritar jatorrikoek barne, euskaraz jakiteko eta bizitzeko duten eskubidea

bermatzea, hizkuntzaren ezagutzarako aukera-berdintasuna emanaz eta horretarako bitartekoak erraztuz.



Ekintza publikoa desberdina izango da lurralde eta udalerrri bakoitzean, bakoitzaren diren udalerrietan, hau da, herritarren artean euskararen ezagutza eta/edo erabilera nagusi den udalerrietan, herritarren harrera- eta integrazio-prozesuetan, euskarak garrantzi erlatibo handiagoa du.

Illo horretan, toki-erakundeek ekintzak Eskuliburu honetan proposatutako osagarri diren jarduerak jaso ditzake. Alde horretatik, UEMA (Udalerrri Euskaldunen Mankomunitatea) garatzen ari den lana erreferentzia interesgarria da, eta argitalpen honetan sistematizatu du: Bizilagun berrien harrera. Hizkuntza ikuspegitik harrera integralerako bidea egiten protokoloa.

Hala, gainerako politika publikoekin bezala, kulturartekotasuna eta harrera transbertsalizatzeko ahalegin horretan, hizkuntza-politika migrazioen eta hizkuntza-aniztasun gero eta handiagoaren errealitatera nola egokitu behar den ikusi nahi da, euskal gizartearen ezaugarri zen aniztasunarekin bat eginez. Egokitze-premia hori ez da hizkuntza-normalizazioko politikak ere garatzen dituzten tokiko erakundeetatik kanpo geratzen.

Udal-politikek arreta berezia eskainiko diote ekintza positiboak txertatzeari eta atzerriko jatorriko biztanleentzat pentsatutako hizkuntza-normalizazioko politikak egokitzeari, betiere haien iritzia aintzat hartuta.



#### Kulturarteko dimentsioa

Atzerritar jatorriko pertsonak beren hizkuntzen balio positiboa ematen diote euskal gizartearen hizkuntza-ondareari. Haien aintzatespena eta balioa ematea kulturarteko ikuspegia harrera-politikan gauzatzeko modu bat da. Bereziki, udal-komunikazio jakin batzuetan edo espazio publikoan ikusgarritasuna emanaz, une esanguratsuetan. Elkar ezagutzearen eta elkar aitortzearen beste adibide bat da, kulturen arteko bizikidetzarako bideak irekiko dizkiguna eta identitate pluralek zeregin garrantzitsua betetzen dutena.

Pertsona migratuen harrera- eta gizarteratze-prozesuetan, hizkuntza beti da funtsezko elementua. Hala, beste dimentsio batzuekin batera, giltza garrantzitsua da herritarren eskubideak eta betebeharrak gauzatzeko eta gizarte hartzailearen parte izateko.

Era berean, harrera-politikek, alderdi materialak (zerbitzuak, esaterako) eta sinbolikoak (gizarte-jarreraren eta -diskurtsoen lana, adibidez) barne hartzen dituzten neurrian, aktiboki lan egin behar dute estereotipatzeak eta aurreiritziak saihesteko, eta aktiboki deslegitimatutako behar dituzte atzeritar jatorriko biztanleen hizkuntza-normalizazioan aurrera egiteko zailtasunen erantzule edo errudun diren balio-judizioak.



### Hizkuntza-dimentsioa

Hizkuntza-politikak harrera-politiketan parte hartu behar du, enplegu-, gizarteratze-, osasun-, hezkuntza- edo berdintasun-politikek duten presentzia berarekin. Hala, harrera-zerbitzuetan, pertsona migratuei honako hauen berri eman behar zaie: gure gizartean bi hizkuntza daudela, bertako ingurunean euskara nola erabiltzen den, eta hizkuntzak duen garrantzia gizartean moldatzeko, enplegua lortzeko edo hezkuntza-sisteman duen presentziarako. Hasieratik ikusi behar dute beren bizitzako elementuetako bat dela. Era berean, jakinarazi behar da, ez dela hemen egoera murriztuan dagoen hizkuntza propioa bakarrik, baizik eta erakundeek eta gizarteak hizkuntza biziberritzeko egiten duten ahalegina ere jakin behar dutela eta haiek parte hartzera gonbidatuta daudela.

Ezinbestekoa da euskara eta gaztelera integrazio-prozesuan dauden oztopoei gehitutako beste bat ez izatea. Aitzitik, ahal den neurrian eta zentzuz, hori lortzeko elementu bideratzaile bihurtu behar dute. Euskararen kasuan, azken helburua da pertsona migratzaileengan haren sentimendu positiboa sortzea, ezaugarri eta egoera pertsonalen arabera maila desberdinetan ikastea erraztuko duena.



### Sakontzeko

*Eskubideen ikuspegiari buruz:*

- [“La perspectiva de la integración ciudadana”](#), Miguel Pajaresena, Icarian argitaratua (2005).
- [“Políticas públicas con enfoque en derechos humanos”](#) José Antonio Quintero Contrerasena, *Caleidoscopio* aldizkarian, 43. zenbakia (2020).

*Kulturarteko ikuspegiak:*

- [“Repensar la Acogida desde la perspectiva intercultural”](#), RECIk argitaratua (2020).

*Ikuspegi komunitarioak:*

- [“Conceptos alrededor de la intervención comunitaria”](#), Marco Marchionirena, *Prebentzio eta Bitartekaritza Komunitarioari buruzko jardunaldia*-n (Girona, 2015).

*Genero-ikuspegiari eta ikuspegi interseksionalari buruz:*

- [Claves para incorporar la perspectiva de género en los proyectos de acompañamiento y defensa de los derechos de las personas migrantes](#), Red Acogerena (2023).

*Hizkuntza-ikuspegiari buruz:*

- [“Immigrazio berria, hizkuntza arazo berririk?”](#) artikulua, Xabier Aierdi eta Erramun Osa-rena, *Euskera ikerketa aldizkaria: Revista de Investigación de Euskaltzaindia*-n, 54,, 3. zenbakia (2009).

## 4. Prozesua, metodologia eta edukiak

### Kapitulua ren helburua

Tokiko harrera-politika diseinatzeko eta inplementatzeko gida metodologiko kontrastatua aurkitzea, udal-barneko, erakundeen arteko eta behar duen gizarte-ehunarekiko koordinazio-mailaz arduratuz.

Prozesu edo metodologia-tipo honek —hainbat udalerritan probatu denak— aukera ematen du tokiko erakunde batek, bere kabuz, harrera-politika oso bat diseinatzeko eta inplementatzeko, euskal eskumen- eta erakunde-esparruarekin bat etorri, eta aurreko atalean azaldu dugun esparru teoriko-praktikoarekin koherente izanda.

Prozesuan zehar, IVAPen Udal Gidan adierazten diren tresna eta baliabide nagusiak errepatatuko dira: batetik, diagnostikoa, plana eta protokoloa; eta, bestetik, baliabideen gida eta harrera-zerbitzua.

Metodologia hori zenbait urrats sekuentzialen inguruan egituratzen da, helburuak, edukiak eta emaitzak ondo identifikatuta. Hasieran, esparru horretan zerotik abiatzen den tokiko erakunde batentzat pentsatuta dago. Hala ere, ohikoena da ia erakunde guztiek ekintzaren bat edo gehiago egin izana. Beraz, bakoitzak, bere ibilbide eta esperientziaren arabera, proposatutako prozesu hori bere errealitatera egokitu beharko du.





## Sakontzeko

Testu batzuk iradokitzen ditugu, ideia horiei buruz gehiago jakiteko:

- [2023 Udal Gida](#). IVAPek (IVAP-HAEE Herri Arduralaritzaren Euskal Erakundeak) argitaratua. Ikus 1186 eta 1189 bitarteko orrialdeak.
- [Euskadin tokiko harrera-politikak diseinatzeko orientabideak](#). Berdintasun, Justizia eta Gizarte Politiketako Sailak argitaratutako dokumentua (2023).

Metodologia hori diseinatzeko, alde batetik, Euskadin abian jarri diren harrerako tokiko esperientzien desberdintasunek ematen dituzten ikaskuntzetatik abiatu gara, baina, era berean, oso zuzenean hartu ditugu Biltzenek azken urteotan akonpainatu dituen kasuak, harrera-protokoloak egiteko eta Euskadiko hainbat udal eta eskualde-garapenerako agentzian zerbitzuak martxan jartzeko.

Harrera-eredu hori gure erakunde-ingurunean nahiko arrakastaz probatu izanak hau baieztatzen du:

- Aurreko kapituluetan landu dugun esparru orokorra teoriatik praktikara eraman daiteke nahiko modu sinplean, zerbitzu publiko berri bat hedatzeak adierazten duenaren testuinguruan ulertuta.
- Praktikan jartze horretan, egokitzapenak egiten dira tokiko errealitate sozial eta instituzional bakoitzari hobeto erantzun diezaion. Beraz, herrialde osorako harrera-eredu bera ezarriz, eredu horrek malgua izan behar du tokiko errealitateei erantzuteko.
- Egokitzapen horien bidez, egiaztatu da hainbat errealitatetan inplementa daitekeela, hala nola udalerrri ertainetan eta txikietan (<10.000 biztanle), ertainetan (~20.000) eta ertain-handietan (~80.000). Era berean, hiriburu-erakunde batean eta eskualde batean modu mankomunatuan inplementatzeko prozesuan dago.
- Aztertutako esperientzia guztietan tokian tokiko egokitzapenak egin arren, elementu komunak nabarmenak dira, eta horrek aukera ematen du euskal harrera-eredu horren soslaiak zehazteko, izendatzaile komun txikienetik abiatuta.

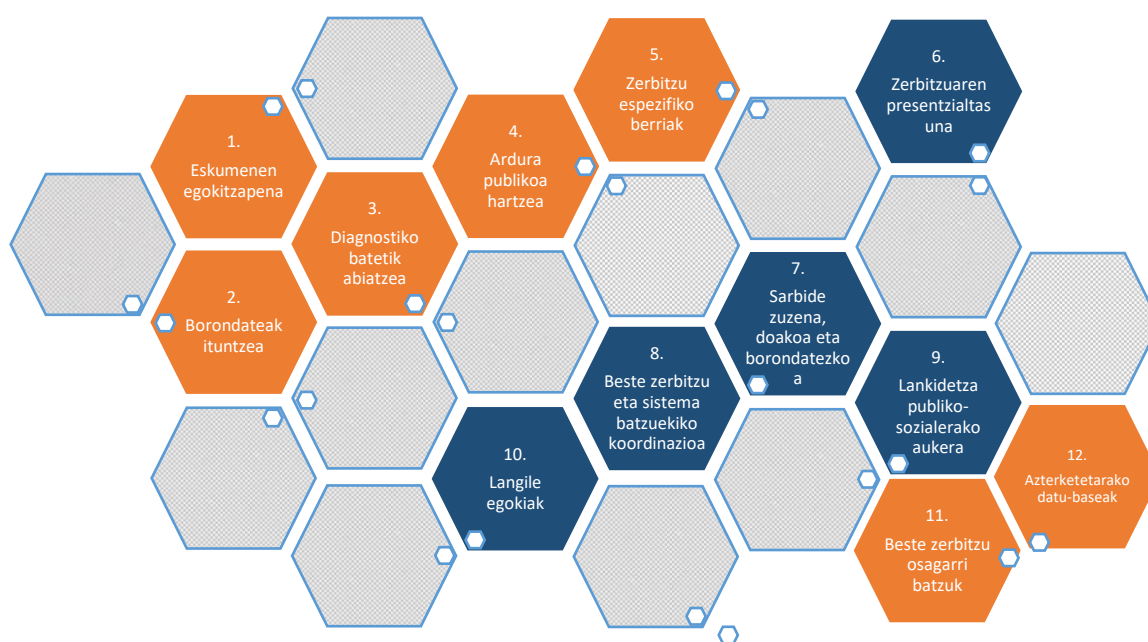
Esparru  
teorikoa  
praktikara  
eraman daiteke

Tokiko  
errealitate  
mota guztietan  
inplementa  
daiteke

Tokian-tokian  
ezartzeko  
egokitzapenak  
behar ditu

Esperientzien  
artean  
partekatutako  
alderdiak dira  
nagusi

EAEko hainbat udalerrik abian jarri duten harrera-esperientzia bakoitza ezaugarritzen duten alderdi, elementu edo ezaugarri asko daude, baina, horien guztien artean, elementu komunak eta aipatutako harrera-eredu horren soslaietako batzuk mugatzen dituztenak aipatzeko orduan, hauek nabarmenduko genituzke. Kolore laranja, harrera-politika baten diseinuari buruzkoak adieraziko ditugu, eta urdinez, berriazko zerbitzuaren implementazioari buruzkoak.



Elementu eta ezaugarri horietatik abiatuta, forma eman diogu prozedurari edo metodologiari, eta ondoren aurkezten ditugun edukiak eman dizkiogu

### 1. urratsa: Bultzada partekatu bat

Helburua	Maila lokalean borondateak adostea sustatzea, politikariak, teknikariak, gizarte-eragileak eta herritarrak inplikatu dituen, harrera-politika sustatzeko edo hobetzeko.
----------	---

Harrera-politika on bat implementatzea erakundeen, gizarte-eragileen eta herritarren ekintza ehuntzeko ariketa bat da. Toki-erakundearen barruan eta erantzukizun publikoko beste zerbitzu eta sistema batzuekin harreman-sare ona

lortzea. Gure herri eta hirietan hasitako pertsonen bizitza-proiektuei laguntzeko sare gisa balio duten hainbat programa eta zerbitzu uztartzea.

Horregatik, harrera-politikek lege- edo administrazio-egitatea egiaztatzenetik harago joan behar dute; izan ere, immigrazioaren arloan gizarteratze-politikak kudeatzeko udal-eskumenaren barruan dauden ekimenak dira Komunitatearen bultzada partekatua behar dute, hau da, behin baino gehiagotan aipatu dugun eragile-multzo horrena, gizarteratzearen inguruko helburu kolektibo bat partekatuko duena, hala nola harrera-zerbitzu berri bat sortzea.



Eragileen arteko borondateen hitzarmen hori azken urteetan ere gertatu da, esate baterako, izan da a [Migraziorako Euskal Itun Soziala](#)



### Praktikan...

Ondoren, labur-labur aipatuko ditugu harrera-politika lokal baten bultzada kontrastatu beharko litzatekeen zenbait eremu:

- ✓ Udalbatzan edo tokiko erakundearen erabakiak hartzeko dagokion organoan.
- ✓ Mankomunitateetan, kuadrillean edo tokiko garapen-agentzietan.
- ✓ Lantaldeetan, immigrazioko, aniztasuneko, berdintasuneko, gizarte-inklusioko, euskarako... tokiko teknikariek.
- ✓ Lehendik dauden immigrazioari, kulturartekotasunari, aniztasunari, berdintasunari edo gizarteratzeari buruzko tokiko foro edo mahaietan.
- ✓ Tokiko sare komunitarioari *ad hoc* egindako deialdietan.

Harrera-tokiko politikak diseinatzeko, martxan jartzeko eta ebaluatzeko hainbat udalerrri eta eskualdetan arrakastaz egindako moduen artean dago berariazko lantalde bat eratzea:

- ✓ Erdi bana osatua, batetik, berariaz immigraziokoak edo kulturartekotasunekoak ez diren politikariek, teknikariek eta gizarte-ehunak, eta, bestetik, udalerrian finkatutako sare komunitario migratuak.
- ✓ Prozesua zein edukia eskura izatea erraztea zeregin horietan esperientzia duten profesionalak. Kanpoko profesionalak edo tokiko erakundearenak izan daitezke.

- ✓ Lantaldearen dinamika eztabaidazkoa izatea, pertsona guztien parte-hartzea sustatuz, baldintza berberetan, jatorria edo profil teknikoa edozein dela ere.



### Hizkuntza-dimentsioa

Hasieratik adostu behar da zein hizkuntza erabiliko dituen lantaldeak (euskara eta gaztelania), eta baliabide materialak eta giza baliabideak jarri behar dira, komunikazioa eta parte-hartzea ez oztopatzeko. Bereziki, atzerritar jatorriko pertsonena.



### Kulturarteko dimentsioa

Batzuetan, atzerritar jatorriko pertsonen komunitate-sarea ez dago formalki eratuta. Horrek ez du oztupo izan behar parte hartzeko. Garrantzitsua da lidergo ez-formalak dituzten pertsonak gonbidatzea.



### Genero-ikuspegia eta ikuspegi intersektionala

Lantaldearen osaerak genero-parekotasuna zaindu behar du, hau da, harrera ezin da proiektatu zaintza-lan gisa, horren ardura nagusiki emakumeek har dezan berriro.

Era berean, taldearen deialdiek (eguna eta ordutegia) beste zaintza batzuk bateratzeko premiei erantzun behar diete, eta kontuan hartu behar dituzte atzerritar jatorriko emakumeen gizarteratzearen eta laneratzearen berezitasunak, gehienetan haien egoera prekarioagoa baita.



### Eskubideen dimentsioa

*Res publica* deritzonean parte hartzea herritarren eskubideen parte bat da. Ikuspegi horretatik, finkatzen ari garen lantaldea bezalako bati deitzeak gardentasunez jardutea eskatzen du parte hartuko duten pertsona eta taldeekin, eta, alde horretatik, hasieratik zehaztea zein diren haien eginkizunak, eztabaiden izaera loteslea den edo ez, eta haien lanen egutegia zehaztea.

## 2. urratsa: Beharren diagnostikoa

### Helburua

Tokiko harrera-beharrak behar bezala identifikatzea, eta, ondoren, harrera-politikarekin aktibatuko diren baliabideak behar bezala dimentsionatzea.

Beharren diagnostikoa funtsezko unea da edozein politika publiko diseinatzeko, eta harrera ez da salbuespena. Une egokia da komunitate osoari (teknikariak, hirugarren sektorea, herritarrak) eta, batez ere, udalerrian bizi diren atzerritarrei herritarrak integratzeko eta hartzeko prozesuei buruz galdetzeko eta kontsulta egiteko, eta alderdi bideratzaileak, absenteak edo mugatzaileak zein izan diren identifikatzeko.

Harrera-argazkiaren zati kualitatiboago hori izaera kuantitatiboagoa duen beste batean osatu behar dugu, helmugako fluxuei, jatorriei, ezaugarri soziodemografikoei eta abarri buruzko batekin. Eta prozesu horietan esku hartzen ari diren eragile guztien mapa osatu bat eraikitzeke unea ere bada.

Diagnostiko horrekin estu lotuta, batzuetan, aurrera egin daiteke atzemandako beharrei erantzuteko martxan jarriko diren ekintzen plangintzan ere. Beste batzuetan, batez ere udalerrri handiagoen kasuan, urrats edo prozesu bereizietan bereiz daitezke.

Planaz ari garenean, ibilbide honetako hurrengo urratsetan egingo ditugun jarduerak identifikatzeaz, lehenesteaz, egutegiez eta baliabide material eta ekonomikoez hornitzeaz ari gara. Beraz, puntu honetan beharrezkoa da erabakiak hartzea maila politiko-instituzionalean.



Harrera-beharren diagnostiko egokia egitea funtsezkoa da aktibatu behar ditugun baliabideak eta zerbitzuak dimentsionatzeko.



Une egokia izan daiteke harrera-politika (gida, protokoloa, zerbitzua) hainbat udalerriren artean partekatzeko aukera baloratzeko.



### Praktikan...

Diagnostiko eta plan baten alderdi garrantzitsuena ez da haren izaera formala, hau da, dokumentu handiak izatea —batez ere baliabide egokiagoak dituzten tokiko erakundeen kasuan—, baizik eta erantzuna emateko aktibatuko diren baliabideen beharra eta neurriak identifikatzea. Lortu nahi den emaitza lortzean jarri behar da arreta, eta ez hainbeste izapide bat betetzean.

Diagnostiko bat egiteko, kanpoko eragileen laguntza jaso daiteke, edo erakundeak berak egin dezake, horretarako behar diren langileak baditu. Kanpora ateratzeko aukerari dagokionez, [Ikuspegiren](#) laguntza jaso daiteke, EHUri

atxikitako Immigrazioaren Euskal Behatokiarena, zeinak Eusko Jaurlaritzako Migrazio eta Asilo Zuzendaritzaren babesa duen.

Diagnostikoa egiteko, beharrezkoa izango da udal-eroldaren bulegoak datuak ematea ustiapen estatistikorako, baina baita eztabaida-taldeak, elkarrizketa sakonak eragile gakoekin, edo herritarrek parte hartzeko dinamikak garatzea ere, hala nola world-kafea edo [etorkizun-tailerrak \(EASW\)](#).

Azken hori, gure inguruan oso ohikoa ez den arren, bereziki interesgarria izan daiteke tamaina ertaineko edo txikiko tokiko errealitateetarako. Nahiko ohikoa da EBren ekimenetan, eta berdintasunez jarduten duten eragileen artean etorkizun alternatiboak pentsatzean datza. Hau da, kasu honetan, eragile komunitarioak bilduko lituzke elkarrekin pentsatzeko nolakoa izan beharko lukeen udalerriko harrerak, gaur egun egiten den moduari buruzko ikuspegi adostutik abiatuta.



#### Kulturarteko dimentsioa

Galderak egiteko moduak baldintzatu egiten ditu lortzen ditugun erantzunak. Funtsezkoa da diagnostikoa egiteko erabiliko dugun metodologiaren diseinuan kulturarteko ikuspegia kontuan hartzea.



#### Genero-ikuspegia eta ikuspegi intersektionala

Beharren diagnostikoak, atzerritar jatorriko biztanleen datuak sexuaren arabera bereizteaz gain, emakumeen, haurren, adineko pertsonen, mendekotasun-egoeran dauden pertsonen eta abarren berariazko beharrak ere identifikatu behar ditu.



#### Hizkuntza-dimentsioa

Diagnostikoaren parte izan behar du euskarazko eta gaztelaniazko hizkuntza-gaitasunak eskuratzeko alderdi bideratzaileen, absenteen edo mugatzaileen identifikazioa.



#### Eskubideen dimentsioa

Harrera-beharrak ikertzea diskriminazio-sistema historikoak aurrez aurre jartzen dituzten pertsonen herritartasun-eskubideak gauzatzeari buruz ikertzea da. Hori egiteko orduan, ezinbestekoa da edozein joera asistentzialista saihestea eta eskubideen ikuspegi sendoa hartzea.

## Helburua

Harrera-zerbitzua emateko oinarri izango den erakunde-, gizarte- eta administrazio-inguruneari buruzko informazio guztia biltzea eta antolatzea.

Harrera-zerbitzua emateko erabiltzen den materiala da, eta tokiko, foru-aldundietako edo autonomia-erkidegoetako baliabide eta zerbitzuei buruzko informazioa biltzen du; orokorrak herritar guztientzat edo berariazkoak migratuentzat. Jasotzen duen informazioak ez dio erantzuten iritsieraren lehen uneko behar premiazkoen soilik; integritasun-bokaziotik, hainbat sektore-eremuri eta hirugarren sektoreak eta ehun komunitarioak eskaintzen ditueni buruzko informazioa ematen ere saiatzen da.

Material hori publikoa da, eta edukiaren antolamenduak migratuen beharrei erantzun behar die. Entregatzeko une egokia erroldatze-izapidea da, baina beste edozeinentzat baliagarria izan daiteke. Modu fisikoan eta online eskuragarri egon behar du tokiko erakundearen webgunean.



Eskuliburu honetako 3.4. puntuan azaldu dugu zer esan nahi duen integritasun-bokazioak. Material hori funtsezkoa da horri dagokionez.



## Praktikan...

Gure ingurune instituzionalean, bide luzea du tokiko erakundeek horrelako gidak egiteak. Aipatu ditugun harrera-politikan izandako jauzi kualitatibo eta kuantitatiboak tokiko erakunde guztietan orokortzera eta eguneratuta edukitzera bultzatzen gaitu.

Era berean, badira gidaren oinarriko edukia hainbat erakunderen artean adostua izan duten esperientzia interesgarri batzuk. Ondoren, bakoitzak bere tokiko errealiterako egokitzapenak egiten ditu. Oso eduki kontrastatua ziurtatzeaz gain, urrats garrantzitsua da herrialde mailan estandar partekatutak sortzeko eta kostuak nabarmen aurrezteko.

Azkenik, funtsezkoa da ulertzea gida eguneratu bat euskarri dela harrera-zerbitzua eman ahal izateko, baina ez duela inola ere ordezkatzen.



## Kulturarteko dimentsioa

Ezinbestekoa da Euskadiko bi hizkuntza ofizialez gain beste hizkuntza batzuetara itzulita egotea. Ohikoenak hauek izaten dira: arabiera, frantsesa, ingelesa, txinera, wolofera, portugesa eta errusiera. Halaber, erraz irakurtzeko moduan idatzi behar da,



### Genero-ikuspegia eta ikuspegi interseksionala

Emakumeen eta gizonen arteko berdintasunari eta indarkeria matxisten aurkako esparruari buruzko informazioa biltzeaz gain, komeni da adinaren arabera gidaren egokitzapen bisualagoak eta irakurketa errazagokoak egitea (adibidez, komiki formatuan).



### Hizkuntza-dimentsioa

Tokiko hizkuntza-errealitateari buruzko informazioa eman behar da (bi hizkuntza propio izatea eta erabilera-maila), bai eta hezkuntzaren esparruan, enplegua lortzeko bidean edo gizartean moldatzeko duen garrantziari buruzkoa ere.



### Eskubideen dimentsioa

Baliabideei eta sistemei buruzko informazioa giza-eskubideetan oinarrituta eman behar da, hau da, prestazioen doakotasuna eta izaera unibertsala argi eta garbi transmititu behar dira. Era berean, justifikaziorik gabeko ukatze-kasuetarako, erreklamazioa nola egin azalduko da.

## 4. urratsa: Harrera-protokoloa

### Helburua

Harrera-prozesuan parte hartuko duten eragile instituzional eta komunitario guztien esku-hartzea ordenatzea.

Protokolo bat dokumentu batean zehazten da, baina askoz ere gehiago adierazten du. Harrera-zerbitzua harrera-politiken giltzarria dela uste badugu, protokolo bat bihotza da.

Dokumentu honen helburua da kapitulu honetako 2. urratseko plangintzan jasotako jarduera batzuk ordenatzea. Informazioa, orientazioa eta deribazioa nola, noiz eta nork egingo dituen eta zertan dautzan zehaztea da asmoa. Hori egin ahal izateko, ezinbestekoa da argi izatea zein diren tokiko harrera-beharrak, zer baliabide erabili ahal izango diren horiek arintzeko, eta zer konpromiso hartuko dituzten esku hartuko duten eragileek.



Alde horretatik, garrantzi berezia du orain arte aipatu dugun ikuspegi komunitarioak, beste erakunde eta gizarte-eragile batzuekiko koordinazioa eskatzen baitu. Ildo horretan, ahal dela, partaidetza bidez egin behar da, adibidez, 1. urratsean zehaztu dugun lantaldea dinamizatuz.

Emitza ez da nahitaez publikoa den dokumentua, baina ezerk ez du hori eragozten, eta gomendagarria ere bada. Protokolo batek ez du iraupen jakinik, eta aldian behin berrikustea komeni da, hobeto funtziona dezan egokitzat jotzen diren zuzenketak edo egokitzapenak egiteko, 7. urratsean azaltzen den bezala.



Eskuliburu honen eranskin gisa, Harrera Protokoloaren adibide bat jaso da. Protokolo mankomunatuaren adibide bat da; zerbitzu deszentralizatua du, eta konpromiso-maila handia.



### Praktikan...

Gure testuinguruan, batzuetan nahastu egiten dira harrera-politika, -protokoloa eta -zerbitzua. Garrantzitsua da, batez ere, erabaki politikoetan eta egikaritze teknikoko mailetan, figura batzuk eta besteak bereiztea. Izan ere, protokolo on batek paper garrantzitsua izan dezake harrera-politika hedatzeko arrakastan.

Era berean, ohikoa da metodologia honen hasierako borondateak komunitateko eragile guztiek adostea, hau da, instituzionalek, teknikariek, sozialek eta herritarrek, protokoloaren edukia prestatzean eta baliozkotzean.

Ezin da gutxietsi ahalegina, eragile guztiekin parte hartzen duen prozesu baten bidez protokolo bat behar bezala egiteko behar den denborari dagokionez. Parte hartzeko dinamikaz gain, egoera, zerbitzuetara iristeko ibilbideak, prestazioen edukiak, beste eragile, sistema eta zerbitzu batzuekiko konexioak eta abar identifikatzeko orduan zehaztasun handia eskatzen duelako. Izan ere, ezkutuan geratzen da harrera-politika lotuko den sistema eta zerbitzu orokorren arteko koordinazio- eta bideratze-esparruak adosteko lan zorrotzak dakarren zama.

Azaldutakoagatik, beharrezkoa da ondoko udalerraren protokoloa beste barik erreproduzitzeko tentazioan ez erortzea, izena aldatuta. Ez du zentzurik, halaber, orri zuri batetik abiatzeak, bat egiten lehenak bagina bezala.

Zeregin horiek guztiak egiteko, prozesuak errazten esperientzia duen profesional batek dinamizatu behar du prozesua. Batzuetan, lan horiek toki-erakundeak barneratu ahal izango ditu, eta tokiko teknikariek egin ahal izango dituzte. Edo, aitzitik, kanpoko eragile baten laguntza jaso daiteke.



### Kulturarteko dimentsioa

Zerbitzuak eta prestazioak aktibatzeke harrera-prozedura bat planteatzen duen heinean, protokolo horren diseinua ordenatu behar da, atzerritarren harrera-prozesuaren une desberdinen arabera.



### Genero-ikuspegia eta ikuspegi intersektionala

Protokolo berean aurreikusi behar dira ekintzak eta neurriak, andreak eta neskek harrera-politikei baldintza berberetan etekina ateratzen dietela ziurtatzeaz gain, haien berariazko beharrei erantzuten zaiela ziurtatzeko.



### Hizkuntza-dimentsioa

Harrera-protokolo bati lotu behar zaizkion eragileen artean ezin da alde batera utzi euskararen eta hizkuntza-normalizazioaren arloan lan egiten duten gizarte-erakundeen zeregina. Baita tokiko euskara-teknikariena ere.



### Eskubideen dimentsioa

Galdetu daiteke ea posible den berariazko zerbitzu bat sortzea barne hartzen ez duen protokolo bat izatea, eskubideen ikuspegitik pentsatzen ari garenean. Hau da, atzerritar jatorriko pertsonen informazioa, orientazioa eta akonpainamendua jasotzerik ba ote duten harreran, hori ziurtatzeko berariazko zerbitzurik ez badago.

## 5. urratsa: Harrera-zerbitzua

### Helburua

Erantzukizun publikotik eskainiko diren oinarrizko zerbitzuen prestazioa ezartzea, eta zerbitzu horiek gauzatzeko behar diren baliabide materialak eta giza baliabideak zehaztea.

Aurreko ataletan esan dugu harrerako erantzukizun publikoak baliabideak, programak eta zerbitzuak aktibatzea zekarrela. Baliabide, programa eta zerbitzu horien lehen helburua da ingurunea ezagutzea, eta, zehazki, izapide eta zerbitzu/sistema publikoak, udalerrira, bereziki atzerritik, iristen diren pertsonen ikuspegitik. Harrera-zerbitzua ematea konpromiso hori gauzatzea da.

Alde horretatik, komeni da zehaztea nola esku hartuko den ezagutza-behar hori konpontzeko, eta nola antolatuko dugun esku-hartze hori ikuspegi administratiboago eta instituzionalago batetik.

Esku-hartzea profesional batek egindako elkarrizketa pertsonal batean edo batzuetan oinarritzen da. Elkarrizketa horretan, inguruneari buruzko informazioa, orientazioa, deribazioa eta akonpainamendua eskaintzen dira. Harreman-izaerako esku-hartze bat da (presentziala), profesionalek egiten dutena kasu bakoitzeko harrera-behar bereziei buruz (genero-azterketa eta interseksionala inplementatuz), pertsonekin egindako "elkarrizketa berotik" abiatuta.

Profesional horiek dauden egitura (espazioa, profila, dedikazioa...) askotarikoa izan daiteke, bai diagnostikoan hauteman diren harrera-beharren bolumenaren arabera, bai tokiko erakunde bakoitzaren aukeren eta baliabideen arabera. Puntu honetan, garrantzitsua da aipatzea harrera-zerbitzu bat emateko gaitasun profesional definituak dituzten langileak behar direla. Gainera, lehendik dauden zerbitzu edo lanpostu teknikoetatik (immigrazio-zerbitzuak edo esku-hartze komunitariokoak, adibidez) erantzun ote daitekeen baloratu beharko da, edo, bestela, baliabide gehiago behar ote diren (ekonomikoak eta giza baliabideak).

Garrantzitsua da nabarmentzea zerbitzu bat ez dela nahitaez udalerrri batzuek garatu duten "bulego" baten sinonimoa.

Nolanahi ere, harrera-zerbitzuak borondatezkoa, doakoa, zuzenekoa eta baldintzarik gabea izan behar du (errolatzea ere ez da nahitaezkoa), hala ezartzen den kasuetan aurretiko hitzordua eskatzea salbu. Errolatzerakoan eta antzeko une garrantzitsuetan hitzordu horiek emateak erraztu egiten du pertsonen joan-etorriak ordenatzea.

Beste gakoetako bat da arreta jartzea zerbitzura sartzen diren pertsonekin egindako elkarrizketa pertsonaletatik lortu daitekeen informazioaren eta ezagutzaren kudeaketan. Hala, migrazioari buruzko datu-base bat eraiki daiteke, politika berriak diseinatzeko, diagnostikoak eta planak egiteko... Informazio hori eskubideen berme osoarekin bildu behar da, datuen babesaren, adostasunaren eta abarren ikuspegitik.



Harrera-zerbitzua inplementatzeko beste aukera bat da lankidetzak publiko-sozialeko formula bat aukeratzea. Hau da, hirugarren sektore sozialak zerbitzu-hornikuntza bat egitea, 6/2016 Legeak aurreikusten duen bezala. Arreta berezia emango zaie pertsona migratuen erakundeei.



EUDELeke aldi bereko itzulpen-zerbitzuak eskaintzen dizkie EAEko udalerrri guztiei, jatorrizko hizkuntzan arreta emateko. Udal askok inplementatu dute hainbat udal-eremutan, hala nola herritarrei arreta emateko edo gizarte-zerbitzuetarako. Horrelako zerbitzuak ezinbestekoak dira harrera-zerbitzu batean.



## Harrera eta enplegua

Atzerritarrak iristen direnean, diskurtsoak harrera-politikaren parte dira, eta, horietan, ezinbestekoa da, gizarte hartzailearen behar demografikoa eta ekonomikoa alde batera utzi gabe, eskubideen ikuspegia lehenestea, ikuspegi utilitaristik gabe. Atzerritar jatorriko pertsonak bizi-proiektuak martxan jartzen dituzte, eta horietan enplegua, osagai bakarra ez bada ere, parte garrantzitsua dela diote.

Alde horretatik, harrera-zerbitzuen prestazioen barruan, funtsezkoa da lan-ingurunea ezagutzeko informazioa txertatzea. Horren barruan sartzen dira:

- Atzerritarren Erregimen Orokorrak edo Erregimen Komunitarioak, besteak beste, baldintzatutako lan-merkatuan sartzeko administrazio-aukerari buruzko informazioa.
- Eskubideak gauzatzeko informazioa; adibidez, eskubide- eta betebehar-esparrua, langileen estatutua, sektoreko hitzarmenak, gizarte-segurantza, etab.

Lanbideri (enplegu-zerbitzu publikoa) eta/edo Euskal Enplegu Sarearen punturik hurbilenari informazioa ematea eta hartara deribatzea, zerbitzu-eskatzaile gisa izena emateko.

Prestazio horren osagarri, atzerriko pertsonak lan-merkatuan sartzeko eragin handia duten beste gai espezializatu batzuk ere jorratu daitezke, hala nola: etxeko lana, familia-taldekatzea eta unibertsitateko eta unibertsitateaz kanpoko atzerriko tituluak homologatzea.

Azkenik, gizarte- eta lan-arloko orientazioa ahalik eta goiztiarrena eta pertsonalizatuena eskaintzeko, harrera-zerbitzuak Enpleguari buruzko 15/2023 Legean eratzen den Euskal Enplegu Sarera deribatuzko jarraibideak planteatu behar ditu, hau da, besteak beste, Lanbiderekin, haren erakunde laguntzaileekin eta enplegu-zentroekin. Harrera-fasean dauden atzerritarren kasuan, prestazio horrek berebiziko garrantzia du:

- Atzerritarren Erregimen Orokorrean aurreikusitako bideak aprobetxatzeko. Bide horiek iristean bakarrik aktibatzen dira.
- Eskubideekin lan-merkatua azkarrago sartzeko, irregulartasun-egoerak saihesten saiatuz (baimenak berritzean edo aldatzean sortzen diren irregulartasunak) edo, hala badagokio, horien iraupena murrizten saiatuz, ibilbide pertsonalizatuak eraikiz.



## Praktikan...

Azaldu dugun bezala, harrera-zerbitzuak zenbait prestazio tekniko ematen ditu, eta, horien artean, lehenengoa eta funtsezkoa elkarrizketa pertsonal eta presentzialak dira, informazioa, orientazioa eta akonpainamendua eskaintzen dutenak.

Esperientziak adierazten digu zerbitzua eskatzen duen pertsona edo familia bakoitzarekin esku-hartzeak jarduera bat eta bost artean dakarrela (balio modala hiru da). Puntu horretan, funtsezkoa da profesionalaren rola, eta, elkarrizketa bakoitzean, behar den informazioa emango du, unean uneko egoeraren eta hartzaileen beharren arabera. Informazio guztia ez dator hasieratik, eta lehen une horretan pertsona guztiak ez dira iristen behar berdinekin edo harrera-prozesuaren puntu berean. Nolanahi ere, esku-hartzeak beti errespetatu behar ditu bere helburu diren pertsonen autonomia eta erabakitze gaitasuna.

Harrera-zerbitzuak, beti ez bada ere, lehentasunezko sarbidea du erroldatze-izapidea, eta une horretan, askotan, oso lagungarria izaten da hitzordu bat eskaintzeko. Nolanahi ere, une horretan harrera-zerbitzura sartzen diren atzeritarren ehunekoa desberdina da Euskadin martxan dauden esperientzien artean. Hori zenbait faktoreren mende dago, hala nola zerbitzua inplementatzeko denbora, zerbitzuaren berriaren zabalkundea eta abar, edo pertsonak beste sistema batzuetatik (GZES, BAZ, etab.) harrera-zerbitzura deribatze modua.

Harrera-zerbitzuaren izaera berriazko eta bereiziarri dagokionez, ezinbestekoa da planteamendu malgu bat hartzea, tokiko testuinguruari, garapen instituzionalari, baliabideei, beharrei, aurretiko esperientziei eta abarri erantzuteko. Hona hemen plana inplementatzeko gako batzuk:

- Tamaina handiko udalerrietako berriazko zerbitzu hau "bulego" bihurtu daiteke, eta, nahi izanez gero, deszentralizazio-maila jakin bat izan dezakete, lehendik dauden beste ekipamendu batzuetan oinarrituta.
- Zerbitzu hori mankomunatu egin daiteke udalerritik txikiak, biztanle-sakabanatze handikoak edo dentsitate txikikoak dituzten eskualdeetan.
- Berriazko zerbitzu hauek hainbat udal-arlotan kokatu daitezke, administratiboki: alkatetza, parte-hartzea, berdintasuna, gizarte-ongizatea...
- Berriazko prestazio hori ahalik eta gutxienetan eman dezakete zerbitzu orokorrek. Hala ere, esperientziak erakusten du orain arte ez dela emaitza onik lortu, adibidez, HAZetan.

Azkenik, edozein formula erabilita ere, praktika egokia da zerbitzu horiek izen generiko berarekin identifikatzea udalerritik edo mankomunitate guztietan, erreferentzialtasuna errazteko. Gaur egun gomendatutako izena "harreragune" da.



### Kulturarteko dimentsioa

Nolanahi ere, prestazio teknikoa ematen duten teknikariek profil profesionala eta kulturarteko eta hizkuntzetako gaitasun egokiak izan behar dituzte. Kasu batzuetan, ezinbestekoa ez bada ere, profesional horiek aurrez migratutako pertsonak izatea balioesten da. Era berean, ezinbestekoa da aldi bereko itzulpen-tresnak izatea hainbat hizkuntzatarako.



### Genero-ikuspegia eta ikuspegi intersektionala

Harrera-zerbitzuan pertsonak aipatzean zaindu beharreko alderdietako bat da, bizikidetzaren unitateen kasuan, pertsona heldu guztiek elkarriketan parte har dezaten bermatzea. Arreta berezia jarri behar da emakumeen kasuan.

Era berean, praktika egoki bat litzateke harrera-fasean migratutako hurrekin esku-hartze egokitua egin ahal izatea.



### Hizkuntza-dimentsioa

Euskara eta gaztelania ikasteko baliabideak, modalitateak (online edo presentziala), formalak edo ez-formalak identifikatzea funtsezkoa da atzerritar jatorriko pertsonen aukera eraginkorreki erantzuten saiatzeko. Era berean, aukera ona da kostu ekonomikorik ez dutenak lehenestea.



### Eskubideen dimentsioa

Zerbitzurako sarbideak borondatezkoa, doakoa eta zuzena izan behar du. Ildo horretan, atzerritar jatorriko pertsona hauek eskatu ahal izango dute hitzordua:

- ✓ erroldatu berriek,
- ✓ beren borondatez kanpoko arrazoiengatik erroldatu ezin izan direnek,
- ✓ eta zerbitzu espezializaturen bat jaso nahi duten erroldatuek.

## Hautazkoa: beste zerbitzu eta baliabide osagarri batzuk

### Helburua

Bai erakundeak bai komunitateko eragileek aktiba ditzaketen harrera-zerbitzuaren prestazio osagarriak ezartzea.

Elkarrizketa pertsonalak egiteak ez ditu konpontzen proiektuak ingurune berri batean hasten dituzten atzeritarren harrera-behar guztiak. Hori dela eta, harrera-politikek osotasuna izan behar dutenez, beste programa eta baliabide osagarri batzuk aktibatu behar dira.

Horietan guztietan, erantzukizun publikoa eta, aldi berean, gizarte-ehunarekiko lankidetzan sakontzeko aukerak egongo dira. Izan ere, programa eta baliabide osagarri horietako batzuek argi eta garbi indartzen dute dimentsio komunitario hori.



Programa hauek ezin dute ordezkatu eta ez dute ordezkatu behar 5. urratsean aurkeztu dugun harrera-zerbitzua.

Ildo horretan, kasu batzuetan, oso lotura zuzena dute 3.3 puntuan identifikatu genuen bigarren jarduera-ildo horrekin: “beste auzotar batzuekin harremanetan jartzea, sare, talde, kolektibo, elkarte eta abarren bidez”.

Hauek dira gure inguruan inplementatzen ari diren programa osagarri nagusiak:

- *Ongietorri saioak*

Urtean behin edo sei hilean behin egiten diren ekitaldiak dira, eta, horietan, Alkatetzak bilera batera gonbidatzen ditu udalerrian erroldatuta dauden pertsona guztiak. Ekitaldi horretan, herritar berri gisa jasotzen den aintzatespenaz gain, tokiko erakundearen harrerako konpromisoerik buruzko informazioa ematen da, eta esparru bat eskaintzen da kolektibo eta gizarte-erakunde desberdinak aurkeztu eta horietan parte hartzerako gonbidatzeko.

- Atzeritartasunari, tratu-berdintasunari, diskriminaziorik ezari edo emakumeen eta gizonen arteko berdintasunezko harremanei buruzko saioak.

Taldeko informazio-saioak dira, eta harrera fasean interesezkoak diren gai batzuk modu monografikoan lantzen dituzte. Atzeritar jatorriko pertsonentzat zein bertakoentzat dira.



Saio hauek dohainik eska dakizkioke Biltzen, Integrazioarako eta kulturen arteko Bizikidetzarako Euskal Zerbitzuari.

- Familiak berriz elkartzeko prozesuen inguruko dinamikak.

Oro har, parekoen arteko talde-dinamikak (eta indibidualak) sortzen dituzten programak dira, eta, ikuspegi psikosozialetik, familia berriro biltzeko prozesuei lotutako hainbat alderdi lantzen dira. Eragin positibo handiak lortzen dituzten programak dira.

- Mentoretza proiektuak

Mentoretza, berez, bide luzeko ideia da, eta hainbat eremu geografikotan, kulturaletan eta garaitan ageri da. Oro har, esperientziaren arabera ikaskuntzak transferitzeko laguntza-harremanak dira, eta trantsizioko bizi-aldiei lotu ohi zaie. Gizarte-eremuan barneratuta, honela definitzen da: "gizartean esku hartzeko metodologia bat da, borondatez eskaintzen diren pertsonen arteko harremana sustatzen duena, gizarteratze-prozesu batean dagoen beste pertsona bati laguntza indibiduala emateko".

Harreman-mota horiek, beti gainbegiratuak eta aholkulariaren aldez aurreko prestakuntza dutenak, hainbat egoera eta eremutan aplika daitezke: hezkuntzan, lan-munduan, hizkuntzen ikaskuntzan, eta abar, eta baita migratuen harreran ere. Gainera, mentoretza oso esparru desberdinekin lotu daiteke, hala nola hezkuntzarekin, hizkuntzen ikaskuntzarekin, aisialdiarekin, eta abar.



### Praktikan...

Azken urteotan, Euskadin garrantzia hartzen ari dira mentoretza sozialean oinarritutako proiektuak eta ekimenak. Eusko Jaurlaritzako Migrazio eta Asilo Zuzendaritzak erreferentziazko proiektuak babesten ditu, hala nola Urretxindorra eta Ongietorri eskolara hezkuntza-arloan. Proiektu horiek ibilbide luzea duten eta tokian tokikotik bultzatutako beste proiektu batzuekin bat egiten dute, hala nola hizkuntza-bikoteen programekin.

Atzerritar jatorriko pertsonen eta bertako biztanleen artean elkarrekintza positiboak sortzen saiatzeko oso bide ezagunak diren arren, ez da ahaztu behar lehen aipatu dugun harrera-zerbitzuaren osagarri direla. Halaber, ez da ahaztu behar aholkulariak prestatzen dituzten pertsonak prestatu egin behar direla, eta harreman horiek nahitaez gainbegiratu behar direla.



### Kulturarteko dimentsioa

Mentoretza-programetan sortzen diren harremanen gainbegiratzea zaintzearen garrantzia aipatu dugu. Ikuskapen hori kulturarteko ikuspegitik egin behar da, baita generoaren ikuspegitik eta sailen arteko ikuspegitik ere.





### Genero-ikuspegia eta ikuspegi interseksionala

Genero-ikuspegiaren eta ikuspegi interseksionalaren arabera, garrantzitsua da kolektibo jakin batzuei berariazko erantzunak ematea, hala nola etxeko lanarekin eta zaintzarekin lotutako emakume migratuei, hori aholkatzen duen tokiko errealitatea dagoenean. Esparru horretan informazioa eta aholkularitza ematen duten programak inplementatzea funtsezkoa izan daiteke atzerriko emakume askoren harrera-



### Hizkuntza-dimentsioa

Esan bezala, mentoria euskararen ikaskuntzarekin lot daiteke. Puntu horretan, garrantzitsua da tokiko errealitate soziolinguistikoari arreta jartzea.



### Eskubideen dimentsioa

Atzerritar jatorriko pertsonak iristen direnean gizarte-diskurtsoak lantzea harrera-politiken parte da. Adibidez, Tratu-berdintasunari eta Diskriminaziorik Ezari buruzko informazio-saioen bidez adierazi den bezala, saio horiek atzerritar jatorriko pertsonen nahiz bertakoei zuzenduta daude.

<https://zas.eus>

## 6. urratsa: Udalen eta erakundeen arteko koordinazioa

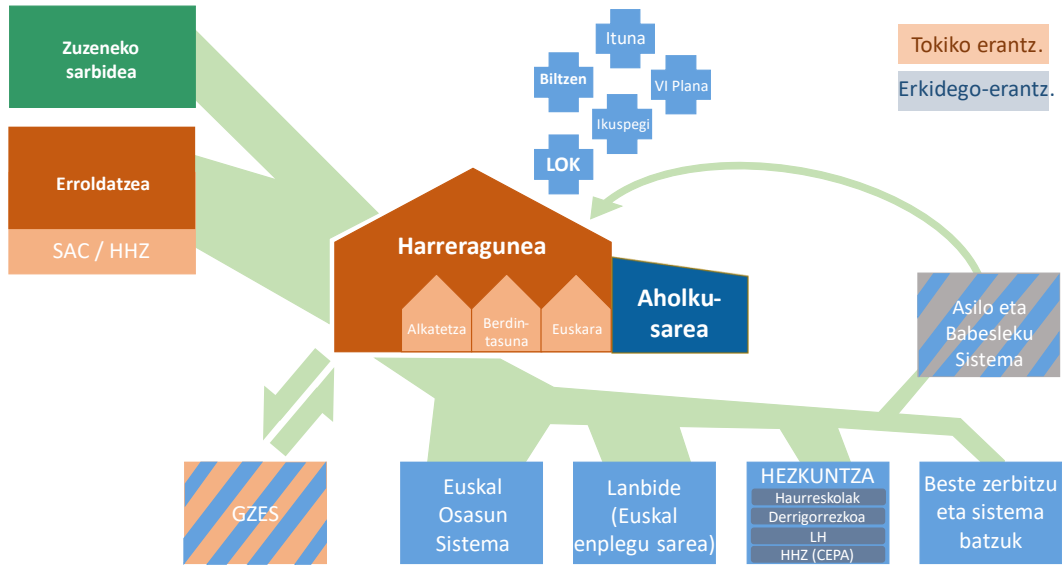
### Helburua

Harreman sistema sortzea tokiko erakundearen barruan eta beste erakunde eta gizarte-erakunde batzuekin, harrera-politika aurrera eramateko.

Harrera-zerbitzuak (Harreragune) oso erabilgarriak dira udalerrian asentatzen ari diren eta informazioa, orientazioa eta akonpainamendua behar duten atzerritar jatorriko pertsona askorentzat, eskubideen ikuspegitik zer izapide, zerbitzu eta arlotan moldatuko diren jakiteko. Baina oinarrizko nodoak ere badira sistema eta zerbitzu orokorretara iristen diren herritarren fluxua antolatu eta zuzentzeko. Asmoa da, halaber, sistema eta zerbitzu publiko guztien arreta eta funtzionamendua hobetzea herritar guztientzat.

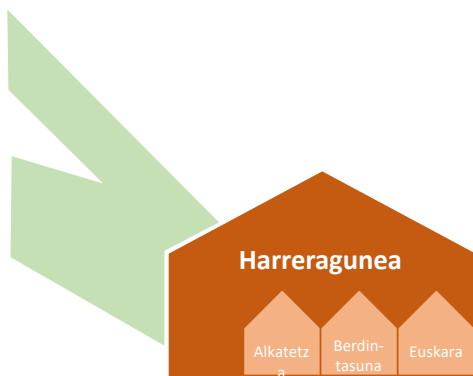
Horrela, zerbitzua hainbat zerbitzu eta udal alorrekin koordinatzen da, baita autonomia mailako zerbitzu eta sistemekin ere (beste behin ere, artikularen

literaltasunera jotzen dugu, ETEL Legearen 17. artikularen 35. atala). Eta, gainera, haietarantz deribazioak egiten dituen kasuetan, aurrez ezarritako eta adostutako prozeduren arabera egiten du.



Harreman-ekosistema horren irudikapena irudian jasotzen duguna izan daiteke. Eskema simple horretatik abiatuta, koordinazio horietako bakoitza zehazten saiatuko gara, kasu askotan maila anitzeko gobernantza-ariketa bat dela ulertuta.

### 6.1. Udal-barneko koordinazioa



Udal-barneko koordinazio-gune garrantzitsua dago. Koordinazio hori ia udal-arlo guztiekin ezar daiteke, baina batzuk lehentasunezkoak izan behar dira.

Lehenengoa alkatetza da. Harrera-politika bat diseinatzeak eta berariazko zerbitzu bat inplementatzeak tokiko erakundearen konpromiso maximoa eskatzen dute, eta, horrenbestez, alkatetzaren lidergoa (edo antzeko figura eskualdeko erakundearen edo mankomunitatearen kasuan). Hain zuzen ere, hurrengo atalen erakunde arteko koordinazioak eta jarraian landuko dugun udal barrukoak alkatetzaren gaitasun eragilea eskatzen dute.

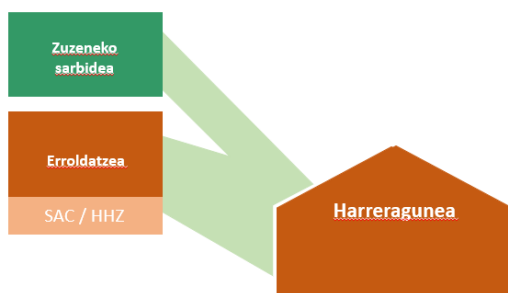
Horrez gain, harrerarekiko konpromiso hori adierazteko modu zehatz bat da udalerrian errolatuta edo finkatuta dauden pertsonen urtero edo sei hilean behin egiten zaien ongietorri saioen antolakuntzaren bidezkoa (4.6 puntuan ikusi ditugu).

Bestalde, eta aurreko saioetan sektore-eremu horien izaera transbertsalari buruz ikusi genuenarekin bat etorriz, harrerari bereziki lotutako bi udal-arloak hauek izango lirateke:

- Berdintasuna. Atzerrian jaiotako emakumeen berriazko beharrak identifikatuz, udalerrian finkatzeko lehen faseetan, familia berriro elkartzeko prozesuetan edo etxeko lanari eta zaintzei dagokienez.
- Euskara. Lantzen ari diren ildo nagusiak lotuta daude helduen ikaskuntzarako sarbidearekin, adingabeen ikaskuntza indartzearekin eta auzokide berriek euskararekin duten lotura emozional positiboarekin.

Bi udal-arlo horien eta beste batzuen kasuan, egiten ari diren programa eta jardueren elementu inplizitu bat da, zenbaitetan, harrera. Tokiko harrera-politika bat formalizatzea (batez ere protokoloen bidez) esku-hartze horiek guztiak antolatze eta tokiko jarduerari koherentzia emateko aukera da.

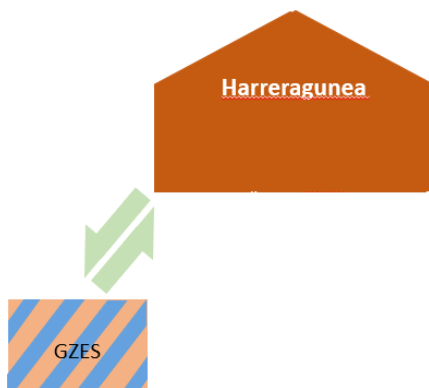
## 6.2. Erroldarekin koordinatzea, bereziki



Harreraguneko sarbidea da lehen interesgunea. Lehen esan bezala, librea, doakoa eta borondatezkoa da, eta zuzenean egin daiteke, erroldatze-bulegotik edo, neurri txikiagoan, herritarrentzako arreta-zerbitzuetatik. Deribazio bikoitza da, eta Harreragunetik erroldatuta egotera ere joan daiteke. Hain zuzen ere, hau da

udal barruko lehenengo lotura eta seguruenik garrantzitsua: Errolda-Harreragune. Izan ere, funtsezko izapidea da, eta, gainera, iristen diren pertsonen zuzeneko arreta emateko aukera ematen digu, baita asentatzen diren lehen uneetatik ere.

### 6.3. Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemarekin koordinatzea



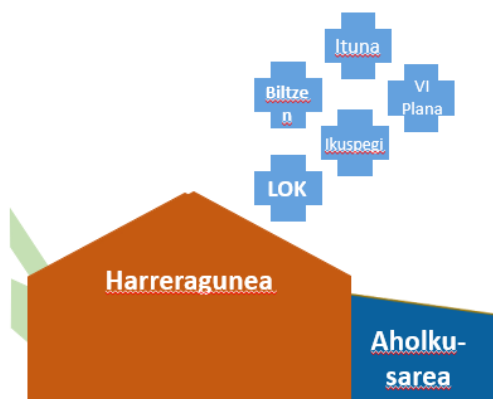
Sistema nagusietako bat Gizarte Zerbitzuenena da. Alde batetik, harrera-fasean gizarte-bazterketa edo arrisku larrian dauden pertsonak deribatze gune gisa.

Halaber, sistema honek hartzen dituen gainerako gorabeheretan sartzen direnak ere bai, hala nola mendekotasuna edo babesik eza

(haurtzarokoa edo indarkeria matxistagatik).

Era berean, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemak beste pertsona batzuk ere deribatu ditzake edo deribatu ohi ditu, haien beharra harrera zerbitzu baten prestazio teknikoekin (ingurunea ezagutzea) lotuago dagoenean gizarte zerbitzuetako espezializatuenekin baino.

### 6.4. Migrazio eta Asilo Zuzendaritzarekin koordinatzea



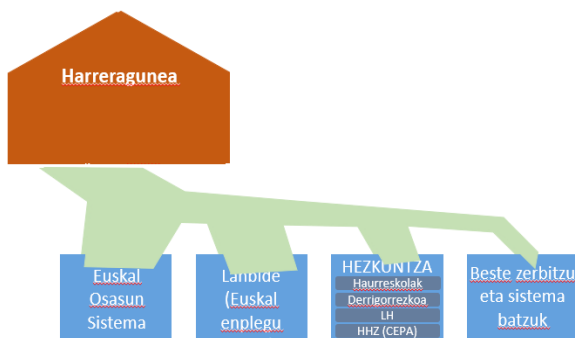
Harrera-politika bat diseinatzeko eta, bereziki, deskribatzen ari garen bezalako berariazko zerbitzu bat inplementatzeko, tokiko erakundeek Eusko Jaurlaritzaren laguntza eta koordinazioa dute, Migrazio eta Asilo Zuzendaritzaren bidez.

Zuzendaritza honek hainbat baliabide eta zerbitzu jartzen ditu eskura, eta horiek funtsezkoak dira:

- Aholku-sarea. Azken sare honek erakutsi du tokiko presentzia EAE osoan, eta, horri esker, hurbiltasuneko zerbitzua eman du. Administrazio-erregularizazioa funtsezko elementua da atzerritar jatorriko pertsonen harrera egiteko eta herritar gisa integratzeko, bai eta aurre egin behar dioten ohiko administrazio-izapideetako bat ere. Bi zerbitzu horien arteko harremanak ahalik eta estuena izan behar du.
- Ikuspegi, Immigrazioaren Euskal Behatokiaren laguntza, datu estatistikoaren, erroldaren, INEren, analisi soziologikoaren... ustiapenean edo diagnostikoak egiteko, lehen esan dugun bezala.

- Biltzenen akonpainamendua hainbat arlotan, hala nola, prestakuntza, sentsibilizazioa, aholkularitza eta harrera-protokoloak egiteko laguntza.
- Tokiko erakundeei berariaz zuzendutako urteko deialdien bidez finantzaketa lortzea.
- Migrazioarako Euskal Gizarte Itunaren erreferentziak eta kulturartekotasuna eta immigrazioa planifikatzeko tresnak.

### 6.5. Beste sistema autonomiko batzuekiko koordinazioa

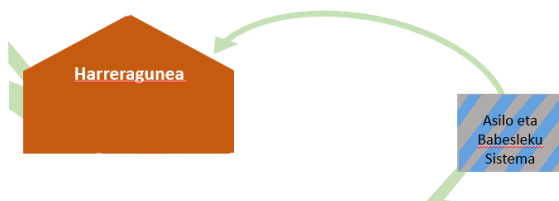


Bestalde, Harreraguneren zereginetako bat da atzerritar jatorriko pertsonak behar bezala bideratzea izaera orokorreko beste zerbitzu eta sistema batzuetara. Hau da, herritarren harrerarako eta integrazioarako funtsezko eginkizun hori betetzen saiatzen da, herritar berri horiek,

herreraren ikuspegitik, zerbitzu publikoetara bertakoen baldintza berberetan iristeko.

Hala, funtsezkoa izango orientazioa ematea honako hauetarako: OTIa (osasun-txartel indibiduala) lortzeko, euskal osasun-sistemara iristeko; Lanbiderako (edo, bestela, behar den prestakuntza eta lan-orientazioarako), enplegurako sarbide erregularerako; euskal hezkuntza-sistemarako, maila eta modalitate guztietan (arreta berezia jarriko zaie adingabeei, harrera-gune nagusi gisa); edo beste zerbitzu eta sistema batzuetarako.

### 6.6. Asilo eta Babes Sistemarekin koordinatzea



Harreraguneren beste sistema bat, kasu honetan berariazkoa eta ez-orokorra, asilo eta babeslekuarena da.

Harreragune Atzerritarren Erregimen Orokorra eta Erregimen

Komunitarioa aplikatu behar zaien atzerritarrentzat pentsatuta dago, eta populazio hori hartzaile nagusi. Hala ere, nazioarteko babesa eskatzen duten pertsonen atea itxi beharrean, aurreikusten du bere zerbitzuak ere erabili ahal izango dituztela,

tokiko harrera-premiei erantzuteko, erreferentzia-sistemak konpondu ez dituen neurrian.

Azken horiek harrera-sistema propio eta berriazko bat dute (SAPIT), baina sistema hori eskuratzeko zailtasunek eta baliabideak mugatzeak Harreragunereren bidez haien harrera-premietako batzuei erantzutea gomendatzen dute. Are gehiago, haien harrera eta integrazioa ere tokikoa eta komunitarioa ere badela kontuan izanda.

Ez da ahaztu behar, halaber, Atzerritarren Erregimen Orokorrena eta asilo eta babesarena bi hodi komunikatzaile direla. Hori dela eta, Harreragunereren eta SAPITen artean bi noranzkoko deribazio-erlazioa ezartzen da. Hala, Harreragunera iristen diren asiloari buruzko informazioan interesa duten pertsonak, oro har, eremu horretako berriazko zerbitzuetara birbideratu behar dira, eta, alderantziz, bereziki, nazioarteko babes-eskaera ukatu denean.



### Praktikan...

Harreragunereren eta Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren arteko deribazio gurutzatuak dira gehien aipatu ohi diren alderdietako batzuk. Hala ere, praktikan, deribazio horien bolumena mugatua dela egiaztatzen ari da, eta baieztatzen da akatsa dela atzerriko jatorria gizarte-bazterkeriarekin edo babesik ezarekin automatikoki identifikatzea. Nolanahi ere, ez du esan nahi bi zerbitzu horien jasotzaileentzat bideratze bermeduneko mekanismoak artikulatu ezin daitezkeenik.

Bestalde, Migrazio eta Asilo Zuzendaritzak harrera-zerbitzuak finantzatzeko toki-erakundeei ematen dizkien dirulaguntzen deialdiei dagokienez, garrantzi berezia du immigrazioaren eta kulturen arteko bizikidetzaren arloko jardueretarako "LOK" delakoak ([informazio gehiago](#)).



### Kulturarteko dimentsioa

Zerbitzu publikoak kulturartekotasunaren ikuspegitik egokitzea harreraren ondorengo gizarteratze-faseekin lotuago dagoen ekintza bat izan arren, laguntza honek haren beharra argi eta garbi ikusarazten du.



### Genero-ikuspegia eta ikuspegi interseksionala

Harreragunereren interesetako bat da migrazio-igarotzean nahiz harrera-fasean berean bizi izandako indarkeria matxistak detektatzea, beharrezkoak diren deribazioak aktibatzen. Era berean, harrera-zerbitzua erroldatze-UNETIK eskaintzea bereziki garrantzitsua da bereziki zaugarri bihurtutako pertsonekin lan egiten dugunean.



### Hizkuntza-dimentsioa

Atzerritar jatorriko pertsonen euskararekin duten lotura emozional positiboa sortzen saiatzeko, harreraren erraz erabil daitezkeen praktika egokiak daude; esate baterako, maiz erabiltzen diren esaldien hiztegi txiki bat ematea, hainbat hizkuntzatarara itzulita.



### Eskubideen dimentsioa

Harreragunereren eta Erroldaren arteko koordinazioa aukera bat da atzerritarrak oinarriko esparru batean (erroldatzea) integratzeko politikak transbertsalizatzeko, eta, hala, horretan praktika egokiak edo hobeak sortzeko.

Izan ere, zerbitzu publikoak eskuratzeko funtsezko izapidea bada ere, garrantzitsua da agerian uztea asmoa eta joera dela bizilekua nahitaez erroldatzearen sinonimo gisa ez identifikatzea, eta, horrela, eskuliburu honetan zehar jakinarazi ditugun zerbitzu publikoetarako sarbidea erraztea.

## 7. urratsa: Etengabeko ebaluazioa

### Helburua

Planifikatutakoaren gauzapena, aurreikusitako emaitzen lorpena eta harrera-politikara bideratutako baliabideen eta emaitzen arteko etengabeko oreka monitorizatzea.

Politika publiko guztiak ebaluatu eta doitu egin behar dira. Harrera-koek eta, bereziki, protokoloek, baliabide eta zerbitzu guztien bihotz gisa, dokumentu biziak izan nahi dute, hau da, errealitate aldakorrera egokitzen joatea, eta, batez ere, inplikaturako eragileek eguneroko jardunean bereganatzen duten ezagutzatik abiatuta hobetzea aldiro.

Hori dela eta, behar adina aldiz aldatu eta egokitu beharko da, helburua betetzen duela ziurtatzeko. Etengabeko berrikuspen hori, akats bat izan beharrean, bertuterik onena da egunerokoan erabilgarria eta orientatzailea izan nahi duen tresna batentzat.



### Praktikan...

Esperientzian oinarrituta, komeni izaten da une jakin batzuk zehaztea azterketa eta ebaluazioa egiteko. Hona hemen oso baliagarriak izan diren batzuk:

- Protokoloa eta harrera-zerbitzua martxan jarri eta hilabetera.
- Protokoloa eta harrera-zerbitzua abian jarri eta sei hilabetera.
- Lehen urte honen ondoren, data finkoan, urtean behin bilera egitea parte hartzen duten eragile guztiekin.



## Eranskina: harrera-protokolo baten adibidea

Ondoren, harrera-protokolo posible baten testuaren zati bat jaso dugu. Adibide honen berezitasuna da eskualdeko harrera-zerbitzu deszentralizatu bat sortzea hartzen duela, eta, gainera, berariazko zerbitzuen eta programa osagarrien zorro oso bat du.

Harrera-politika bat orri zuri batetik abiatuta, aitzindaria balitz bezala, diseinatzeko hasteko tentazioaren aurrean edo espediente beste udalerrri batzuetan egindako dokumentuak azkar kopiatuz betetzeko aukeraren artean erdibide birtuoso dago, eskuliburu honetan aurkeztu dugun bezalako prozesu bat egitea, hau da, beste erakunde batzuek landutakoa eredutzat edo erreferentziatzat hartuta, eta behar diren egokitzapenak eginez, gure testuinguruan dauden baliabideetara egokitzeko eta gure errealitate partikularraren beharrei modu dimentsionatuan erantzuteko testu egokitua.

Hain zuzen ere, eranskin honetan adibide praktiko eta kontrastatu bat dago, eta estandar desiragarria adierazten du.

## Aurkibidea

1. Sarrera
2. Kontzeptuak argitzen
  - 2.1. Atzerritartasuna eta immigrazioa
  - 2.2. Aniztasun kulturala eta kulturartekotasuna
  - 2.3. Integrazioa eta harrera
3. Helburua, hartzaileak eta eragile nagusiak
  - 3.1. Helburua
  - 3.2. Hartzaileak
  - 3.3. Harreran parte hartzen duten eragile nagusiak
4. Ikuspegiak eta transbertsalak
5. Zergatik esparru-protokolo bat?
6. Harrera-prozedura
  - 6.1. Iristean, udalerrri bakoitzeko herritarrentzako arreta-zerbitzuetan
  - 6.2. Une gakoa, hitzordua ematea harrera-zerbitzuan
  - 6.3. Lehen harrera, eskualde-harrerako zerbitzuan
    - 6.3.1. Harrerako berariazko zerbitzuen eskaintza
    - 6.3.2. Enplegu-zerbitzuekin lotura
    - 6.3.3. Beste sistema eta/edo beste zerbitzu batzuetara deribatzea
  - 6.4. Elkar ezagutzea eta aitortzea, udalerrri bakoitzean
  - 6.5. Integrazioarantz, mentoretza sozialaren bidez
7. Konpromiso osagarriak
  - 7.1. Enplegurako aktibazioa
  - 7.2. Beste konpromiso batzuk
8. Etengabeko berrikuspena eta egokitzapena
9. Dimentsioak, xehe-xehe
  - 9.1. Eskubideen dimentsioa
  - 9.2. Kulturarteko dimentsioa
  - 9.3. Dimentsio komunitarioa
  - 9.4. Genero-dimentsioa eta dimentsio interseksionala
  - 9.5. Hizkuntza-dimentsioa
10. Protokoloa faseka hedatzea

[...]

### 3. Helburua, hartzailleak eta eragile nagusiak

#### 3.1. Helburua

Protokolo marko honen helburua da hainbat eragile instituzional eta sozialen esku-hartzea ordenatzea, XXXXXXXXn atzerritarrei eskubide osoko auzotar gisa asentatzean lagundu diezaieten harrera gizatiarra, duina eta enpatikoa egiteko.

#### 3.2. Hartzailleak

Protokolo honen helburua da harrera-prozeduran protagonismoa lurraldean bizi diren atzerritarrek eta bertan parte hartzen duten eragile instituzional, tekniko eta sozialek partekatzea.

Alde horretatik, harrera-prozedura atzerritarren beharren eta bizi-uneen inguruan egituratzen da, eta ez horrenbeste erakundeen beharren eta bizi-uneen inguruan. Eta, bestalde, bai teknikariei (tokikoei zein sozialei) zuzentzen zaie, erreferentzia bat eskainiz, hain zuzen ere, harreran laguntzeko gida izan dadin, bai eta haien akonpainamendua jasotzen ari diren atzerritarrei laguntzeko ere.

#### 3.3. Harreran parte hartzen duten eragile nagusiak

Protokolo honetan proposatzen den harrera-prozeduraren garapenean nagusiki esku hartzen duten eragile hauek identifikatu dira:

- ❖ **Instituzionalak:** Udala/mankomunitatea/kuadrilla eta Eusko Jaurlaritzako Migrazio eta Asilo Zuzendaritza, bai Biltzenen bidez, bai Aholku-Sarearen bidez.
- ❖ **Teknikariak:** udal/mankomunitate/kuadrillako herritarrentzako arretaz-zerbitzuetako teknikariak, udal/mankomunitate/kuadrillako teknikariak, eta harrera-zerbitzua ematen dutenak.
- ❖ **Sozialak eta herritarrenak:** gizarte-inklusioan, feminismoan, euskalgintzan eta abarretan esku hartzen duten eragileen multzo zabala da. Eta lehenasunez lotuko dira harrera saioetan eta mentoretza sozialeko proiektuan.

### 4. Ikuspegiak eta transbertsalak

Protokolo honetan lantzen den harrera-filosofiaren oinarri diren ikuspegi nagusiak hauek dira:

- ❖ **Eskubideen ikuspegia.** Harreraren ardatz nagusia herritartasuna da, hau da, tratu-berdintasunaren eta diskriminaziorik ezaren bidez eskubideak eta

betebeharrak gauzatzea erraztea. Hori, besteak beste, zerbitzu publikoetarako sarbidean gauzatzen da.

- ❖ Kulturartekotasunaren ikuspegia. Berdintasuna, desberdintasunerako eskubidea eta gizabanakoen eta taldeen arteko elkarreragin positiboa sustatuz.
- ❖ Ikuspegi komunitarioa. Harrera-politikak ez dira norbanakoentzat bakarrik, komunitatearentzat dira, esku-hartzearen eremu eta subjektu gisa.

Protokolo honetan, modu transbertsalean, ikuspegi hauek ageri dira:

- ❖ Generokoa eta interseksionala. Nahitaez hartu beharrekoa izateaz gain<sup>1</sup>, eskubideen ikuspegiaren ezinbesteko zehaztapen gisa interpretatzen da, eta printzipio, balio eta eskubide gisa ulertzen da.
- ❖ Hizkuntza. Euskarazko eta gaztelaniazko hizkuntza-gaitasunak eskuratzea elementu transbertsala da; izan ere, autonomian eta gizarte-garapenean eragiteaz gain, askotan, zuzenean erlazionatzen da beste arlo batzuekin, hala nola hezkuntzarekin edo enpleguarekin.

## 5. Zergatik esparru-protokolo bat?

Protokoloak eskualdeko XXXXXX udalerrientzako erreferentzia-tresna izan nahi du. Askotariko errealitate soziologikoa duten XX udalerrri. Ez bakarrik biztanleen pisuari edo duten baliabide- eta zerbitzu-maila hain desberdinari dagokionez, baita atzerritar jatorriko populazioaren presentzia heterogeneoari dagokionez ere. Nolanahi ere, sarreran adierazi bezala, eskualde osoan presentzia nabarmena du populazio horrek.

Testuinguru horretan, harrera-protokolo bat artikulatzeak zenbait egokitzapen bereizgarri eskatzen ditu: eskualde mailan protokolo partekatu bat artikulatzea, harrera-zerbitzu deszentralizatu bat inplementatzea, eta ekimena udaletxe/mankomunitate/kuadrilla figura berezietan parte izatea.

Hala, esparru-protokolo gisa formulatzen dugu, hau da, mankomunitatea/kuadrilla osatzen duten XX udalen eskura jartzen duen erreferentzia-tresna gisa. Udal horiek beren udalerrietako hainbat bide, pertsona edo baliabideren bidez lot daitezke, tokiko errealitate bakoitzaren berezitasunak kontuan hartuta.

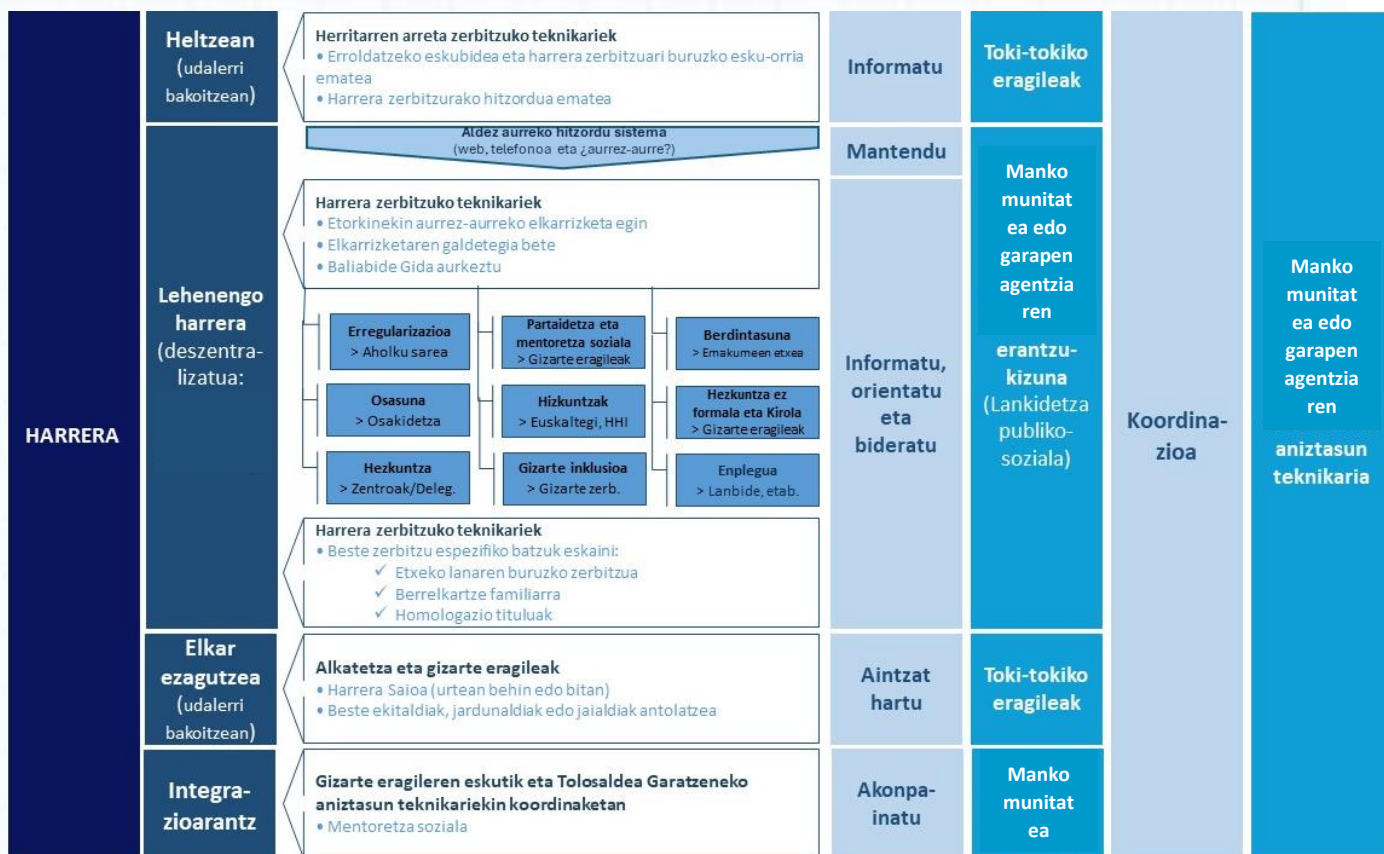
<sup>1</sup> 1/2023 Legegintzako Dekretua, martxoaren 16koa, emakumeen eta gizonen berdintasunerako eta emakumeen aurkako indarkeria matxistatik gabe bizitzeko Legearen testu bategina onartzen duena. Hemen eskuragarri: <https://labur.eus/QCM0I>

## 6. Harrera-prozedura

Harrera-prozedura migratutako pertsonak erdigunean jarriz egituratzen da. Hala, herritar horien premiak dira, une guztietan, iristean zein finkatzean, esku-hartze instituzional eta sozialen logika ordenatzen dutenak.

Jarraian, grafiko batean laburbilduko ditugu harreraren faseak, horietako bakoitzerako aktibatzen diren baliabideak, zein helburu, zeregin eta baliabiderekin. Hala ere, hurrengo azpialetan xehetasun handiagoz azaltzen da.

Nolanahi ere, prozedura honetan jasotako prestazioak eta harrera-zerbitzuak jasotzen ari diren atzerritarren autonomia errespetatuko da une oro. Haiek dira beren bizi-proiektuen jabeak, eta, beraz, haiek hartuko dituzte, dagokien informazioarekin, beren interes, helburu eta beharrei ongien erantzuten dieten erabakiak.



### 6.1. Iristean, udalerrri bakoitzeko herritarrentzako arreta-zerbitzuetan

- ❖ Harrera-prozeduraren hasiera dagokion udaleko herritarrentzako arreta-zerbitzuan erroldatzea da.
- ❖ Zerbitzu horretan, lehen hitza euskaraz egingo zaio eskualdeko/kuadrillako bizilagun berriari, naturaltasunez, eta, ondoren, komunikazioa ondoen bermatzen duen hizkuntza aukeratuko da (beharrezkoa izanez gero, aldi bereko itzulpen- eta interpretazio-zerbitzua erabiliko da).
- ❖ Euskarazko esamoldeen eta hitzen hiztegi txiki bat emango zaio, horiek hainbat hizkuntzatarata itzulita ematen dituen.
- ❖ Azalduko zaio zer den erroldatzea, zer garrantzi duen eta zer dokumentazio behar den erroldatzea egiteko. Arreta berezia jarriko da ardurapean adingabeak badaude, haiek ere erroldatuta egon daitezten.
- ❖ Informazio-lan hori errazteko, udal-bulegoan informazio-liburuxka bat izango dute erroldatzeari buruz eta mankomunitateak/kuadrillak ematen duen lehen harrera-zerbitzuari buruz. Euskaraz eta gaztelaniaz ez ezik, beste hizkuntza batzuetan ere eskuragarri egongo da.
- ❖ Une horretan berean, aurretiko hitzordua eskainiko da lehen harrerako zerbitzurako (6.2 puntuan azaltzen den bezala).
- ❖ Arreta berezia jarriko da bizikidetzta-unitateko pertsona heldu guztiei dei egitean, batez ere emakumeek ere parte hartzen dutela ziurtatuz.
- ❖ Erroldatzeko unean, udalerrri bakoitzeko baliabide-gidaren ale bat emango da. Baliabide-gidarik ez duten udalerriek eskualdeko gida emango dute. Gida hori ere hainbat hizkuntzatan eskuragarri egongo da.
- ❖ Berriazko harrera-materiala emango zaie adingabeei (komiki formatukoa), iristen diren ingurune berriari buruzkoa. Jatorrizko hainbat hizkuntzatan egongo da eskuragarri, eta naturaltasunez sartuko ditu euskara eta gaztelania

### 6.2. Une gakoa, hitzordua ematea harrera-zerbitzuan

- ❖ Lehen harrerako zerbitzura sartzeko, aldeztu aurretik hitzordua eskatu behar da, telefonoz edo aurrez aurre, zerbitzuan bertan.
- ❖ Harrera-premia duten pertsonak eskatu ahal izango dute hitzordua norberaren izenean, edo mankomunitatea/kuadrilla osatzen duten udalek edo gizarte-erakundeek premia duenaren izenean (haren baimenarekin).
- ❖ Gerta daitekeen arrakala digitala eta hizkuntzarena saihesteko neurriak eta mekanismoak gaituko dira.



- Sarbide libreko puntuak, baliabide informatikoak dituztenak, hitzorduen sistemarako sarbide autonomoa errazteko.
- Hizkuntza- eta teknologia-gaitasunak dituzten langileak, atzerritar jatorriko pertsonen beharrei aurre egiteko.
- ❖ Zerbitzu deszentralizatua dela kontuan hartuta, sistemak behar duen pertsonaren bizilekutik hurbilen dagoen herrian eskainiko du beti aurretiko hitzordua.
- ❖ Mankomunitateak/kuadrillak sortu eta mantenduko du aurretiko hitzordu-sistema hori.
- ❖ Harrera-premia duten pertsona guztiek eskatu ahal izango dute hitzordua, eta, bereziki:
  - Erroldatu berri diren atzerritar jatorrikoek.
  - Beren borondatezkoak ez diren arrazoiengatik ezin erroldatu diren atzerritar jatorrikoek.
  - Erroldatuta dauden eta zerbitzu espezializaturen bat jaso nahi duten atzerritarrek

### 6.3. Lehen harrera, eskualde-harrerako zerbitzuan

- ❖ Harreragune izeneko berariazko arrera-zerbitzu bat eratuko du mankomunitateak/kuadrillak, protokolo honetan adierazten den moduan.
- ❖ Harrera-zerbitzua teknikariek osatuko dute, eta esleitutako funtzioak behar bezala betetzeko behar den prestakuntza, lanbide-esperientzia eta kulturarteko gaitasuna izango dituzte.
- ❖ Zerbitzuak modu deszentralizatuan funtzionatuko du eskualdean, eta hiru kokaleku izango ditu: XXXX, XXXXX eta XXXXXX.
- ❖ Hiru kokaleku horietan presentzia ez da aldi berekoa izango, txandakakoa baizik, eta ordutegi desberdinetan. Mankomunitatean edo kuadrillan zehaztuko dira xehetasun guztiak.
- ❖ Hiru kokapenetako bakoitzean, zerbitzuak gune finko bat izango du, ondo komunikatua, unibertsalki irisgarria, helbururako egokia eta prestazio teknikorako intimitatea bermatzen duena.
- ❖ Zerbitzu hori emateko, elkarrizketa bat edo gehiago egingo dituzte harrera-zerbitzuko teknikariek, eta informazioa, orientazioa, akonpainamendua eta beste baliabideetarako deribazioa eskainiko dira.
- ❖ Elkarrizketen kopurua eta iraupena pertsonalizatu egingo da, pertsona edo bizikidetzaren unitate hartzailearen behar partikularraren arabera.

- ❖ Elkarrizketen edukia (informazio-kopurua eta gaiak) pertsonalizatu egingo da, pertsona eta bizikidetzaren unitate bakoitzak harrera-prozesu jakin batean duen unearen arabera, eta bermatuko da beharrezko informazioa ematen zaiela, behar bezain argi eta behar den unean.
- ❖ Elkarrizketetan emandako informazioarekin datu-base bat elikatuko da, ustiapen estatistikoak, beharren diagnostikoak eta enplegu-zerbitzuetarako deribazioa egiteko balioko duena (ikus 6.3.2 puntua). Datu horiek ematen dituzten pertsonak eta bizikidetzaren unitateek modu informatuan, kontzientean eta idatziz emango dute baimena (DBLOren arabera).
- ❖ Prestazioa bizikidetzaren unitateekin egiten bada, emakume helduak ere elkarrizketara joatea zainduko da.
- ❖ □ Zerbitzuko teknikariek dakizkiten hizkuntzetako batean hitz egiten ez dutenekin edo ulertzen ez dutenekin komunikazioa errazteko, aldi bereko itzulpen-sistema erabiliko da.
- ❖ Administrazio-erregularizazioari dagokionez:
  - Nazioarteko babesari buruzko informazioa behar badu, erakunde espezializatuek eskaintzen duten zerbitzura bideratuko da.
  - Nazioarteko babesari buruzkoa ez den informazioa behar badu, Aholku-Sarea sarera bideratuko dira. Informazioa eskuragarri, [liburuxka](#) honetan.
- ❖ Euskal osasun-sistamarako sarbideari buruzko informazioa [esteka](#) honetan dago.
- ❖ Euskal hezkuntza-sistamarako sarbideari buruzko informazioa [liburuxka](#) hauetan dago eskuragarri. Bai helduentzat, bai adinagatik derrigorrezkoak diren adingabeentzat. Azken kasu horretan, arreta berezia jarriko da honako hauek azaltzean (bizikidetzaren unitateen autonomia errespetatuz): hizkuntza-ereduak, sareak, eskola-laguntza eta/edo -errefortzurako udal-programak eta matrikulazio-epeak eta -prozedurak (arreta berezia jarriko da epez kanpo daudenean). Era berean, adingabeen kasuan, arreta berezia jarriko da ahalik eta lasterren eskolatu ahal izateko eta behar den laguntza emateko, kontuan hartu gabe erroldatuta egon diren edo beste edozein administrazio-arazo izan duten.
- ❖ Hizkuntzak ikasteari buruzko informazioa:
  - Helduentzako euskara, online, bideratu hona: [AISA](#) eta [INGURA](#).
  - Helduentzako euskara, aurrez aurre, balioetsi gertuen dagoen baliabidea zuzentzea, hasierako matrikula merkeena dutenei lehentasuna ematea eta ikasteko udal-laguntzen berri ematea.



- Helduentzako euskara, lehen hitzak, hizkuntza-bikoteen udal-programa batera bideratzea.
- Helduentzako gaztelania eta euskara, Helduentzako Hezkuntza Ikastetxera bideratu.
- ❖ Gizarteratzeari laguntzeko baliabideei buruzko informazioa, hurbileneko oinarrizko gizarte-zerbitzuetara bideratu.
- ❖ Emakumeen eta gizonen berdintasunaren esparru orokorrari buruzko informazioa, eta, bereziki, indarkeria matxistei buruzkoa. Indarkeria matxistaren zantzuak badaude, gizarte-zerbitzuen euskal sistemaren baliabide egokietara bideratuko da.
- ❖ Etxebizitza-baliabide autonomikoei buruzko informazioa. Eskuragarri dago [liburuxka](#) honetan
- ❖ Haurrak eta nerabeak babesteko esparru orokorrari buruzko informazioa. Babesgabetasun-zantzuak badaude, gizarte-zerbitzuen euskal sistemaren baliabide egokietara bideratuko da.
- ❖ Zaborra biltzeko sistemari eta birziklatzeari buruzko informazioa.
- ❖ Hezkuntza ez-formalari, kirol-praktikari, kultura-jarduerei eta astialdiari buruzko informazioa.
- ❖ Garraio publiko bidezko mugikortasunari buruzko informazioa, eskura dauden baliabideak, tarifak, ordainketak, etab.

### 6.3.1. Harrerako berariazko zerbitzuen eskaintza

- ❖ Mankomunitateak/kuadrillak berariazko harrera-zerbitzuen zorro bat osatuko du, lan-, familia-, auzo- eta abarren sektoretik sortzen diren atzerriko pertsonaltalde jakin batzuen beharrei erantzuteko.
- ❖ Zerbitzu-zorro horrek genero-ikuspegia eta ikuspegi interseksionala integratzen dituela bermatuko du, andreen eta nesken berariazko beharrak identifikatzeko, beste jarrera batzuekiko elkarrekintzan, hala nola arrazakeriatik edo estatus sozioekonomikotik eratorritakoekiko. Ikuspegi hori bereziki zaintzen arloan hartuko da kontuan.
- ❖ Zerbitzu-zorro horrek tituluen homologazioari buruzko berariazko informazio-zerbitzu bat bat izango du.
- ❖ Zerbitzu-zorro horrek arreta psikosozialeko berariazko zerbitzu bat izango du familia berriro elkartzeko prozesuetan.
- ❖ Zerbitzu-zorro horrek etxeko lanen sektorean lan egiten duten emakumeei arreta emateko berariazko zerbitzu bat izango du.

- ❖ Zerbitzu-zorro hori protokolo honen 10. puntuan aurreikusitako egutegiaren arabera hedatuko da.

### 6.3.2. Enplegu-zerbitzuekin lotura

- ❖ Mankomunitateak/kuadrillak, modu naturalean, enplegu-zentroa eta Lanbideren erakunde laguntzailea den aldetik, eta harrera- eta integrazio-politiken esparruan, informazioa, orientazioa, akonpainamendua eta deribazioa eskainiko du enplegurako sarbidearen eremuan.
- ❖ Lan-ingurune berriari buruzko informazioa emango da, eta arreta berezia jarriko da lan-merkatuan aldizka sartzeko administrazio-aukeretan. Aukera horiek, besteak beste, Atzerritarren Erregimen Orokorren eta eskubideen erabileraren mende daude (adibidez, eskubide- eta betebeharr-esparrua, langileen estatutua, sektoreko hitzarmenak, gizarte-segurantza, etab.).
- ❖ Lanbiderako deribazioa egingo da, migrazio-proiektuaren helburuen artean enplegua duten pertsonak zerbitzu-eskatzaille gisa izena eman dezaten.
- ❖ Mankomunitateko/kuadrillako enplegu-arlorako deribazioa egingo da, lan-orientazio goiztiarra eta pertsonalizatua jaso dezaten migrazio-proiektuaren helburuen artean enplegua duten pertsonak.
- ❖ Baimen informatua jaso ondoren, harrera-zerbitzuak informazio soziolaborala emango dio mankomunitateko/kuadrillako enplegu-arloari, enplegua aktibatzen politikak ahalik eta ondoen diseinatzeko, batez ere lan-bitartekaritzaren arloan.

### 6.3.3. Beste sistema eta/edo zerbitzu batzuetara bideratzea

- ❖ Harrera-zerbitzuak izaera orokorreko beste sistema eta/edo zerbitzu batzuetarako deribazioak egin ahal izango ditu, pertsonen eta bizikidetzak-unitateen eskubideak bermatuz, betiere adostutako prozeduretara egokituz.
- ❖ Harrera-zerbitzuak arreta berezia eskainiko die honako hauetarako egiten diren deribazioei:
  - Gizarte-zerbitzuen euskal sistema, gizarte-larrialdiko edo gizarte-bazterkeriako egoerak, mendetasunekoak edo babesgabetasunekoak (emakumeen edo haurren kasuan) detektatzen direnean.
  - Lanbide eta mankomunitate/kuadrillako enplegu-arloa, 6.3.2 puntuan adierazitako baldintzetan.
  - Aholku-Sarea, administrazio-erregularizazioko izapideei dagokien guztirako.

- ❖ Harrera-zerbitzuak idatzizko prozedurak ezarriko ditu, sistema horietako bakoitzarekin adostuak, deribazioak egiteko baldintzei eta mekanismoei buruz.
- ❖ Pertsona guztien harrera-beharrei erantzuteko, Harreraguneko komunikazio- eta koordinazio-esparru egonkorak zainduko dira honako hauekin:
  - SAPIT kudeatzen duten gizarte-erakundeekin.
  - Eskualdean/kuadrillan presentzia duten autonomia-erkidegoko programak kudeatzen dituzten gizarte-erakundeak; adibidez, trapezistak edo loturak edo beste batzuk.

#### 6.4. Elkar ezagutzea eta aitortzea, udalerrri bakoitzean

- ❖ Udalerrri bakoitzeko alkatetzaren arloak urtean behin edo bitan egingo die ongietorri-ekitaldi bat bertara iritsi diren bizilagun berriei (atzerritar jatorrikoak izan edo ez).
- ❖ Ongietorri-ekitaldi horietan, harrera-zerbitzuari buruzko informazioa emango da, bai eta zerbitzu horretarako dauden baliabideei buruzkoa ere.
- ❖ Ekitaldi horietan, gizarte-ehunak protagonismo berezia izango du, eta udalerriko askotariko eragileek hartuko dute parte: gizarte-, kultura- eta kirol-eragileek.
- ❖ Ekitaldiak naturaltasunez jasoko du euskararen erabilera.
- ❖ Udalek gizarte-erakundeei lagunduko diete, batez ere atzerritarrek osatutakoei edo sustatutakoei, urtean behin gutxienez kulturartekotasunari buruzko jardueraren bat antola dezaten.
- ❖ Udalek protokolo horren berri emango diete herritarrei, bai eta haren helburua eta edukia ere.

#### 6.5. Integrazioerantz, mentoretza sozialaren bidez

- ❖ Mankomunitateak/kuadrillak mentoretza sozialeko proiektu bat bultzatuko du, tokiko garapen-agentzia bera osatzen duten xx udalerrien lankidetzara bilatuko duena.
- ❖ Proiektu honetan, bertako eta jada finkatuta dauden migratutako pertsonak hartuko dute parte mentore gisa.
- ❖ Proiektua mankomunitateko/kuadrillako immigrazio-teknikariak koordinatuko du, eta, gauzatzeko, horrelako proiektuetan esperientzia duen gizarte-erakunderen batean oinarrituko da.
- ❖ Proiektuaren helburua izango da eskualdeko herritarrak inplikatzeko atzerritar jatorriko pertsonen harrera eta integrazio prozesuan laguntzeko.

- ❖ Proiektuak ikuspegi komunitarioa izango du, eta parte hartzen duten pertsonen, hala mentore nola mentorizatu gisa, elkarri egiten dioten ekarpena bi norabidekoa izatea balioetsiko du.
- ❖ Proiektu honetan mentore gisa parte hartzen duten pertsonen prestakuntza jasoko dute mentoretzan, kulturartekotasunean eta berdintasunezko genero-harremanetan. Proiektuak zainduko du mentorizatuaren autonomia eta haien erabakiak errespetatzen direla.
- ❖ Proiektuan mentore gisa parte hartzeko, beharrezkoa da zenbait gaitasun izatea, hala nola konpromiso kontzientea, borondatea eta mentoretzaren helbururako gutxieneko denbora libre egokia izatea.
- ❖ Lehenetsunezko zat jotzen da alde aurretik elkarte edo taldeetan dauden pertsonekin lan egitea, boluntario izateko ezinbestekoa ez bada ere.
- ❖ Horrekin lotutako boluntarioak adin eta jatorri askotakoak izan daitezten sustatu nahi da, eta beste zaintza-lan batzuk bezala feminizatua izatea saihestuko da.
- ❖ Proiektuan talde-dinamikak sartuko dira, eta ez banakako mentoretzaren dinamikak soilik. Dinamika horiek hainbat gai interesgarri buruzkoak izan daitezke: musika, zinema, literatura, gastronomia, kirola...
- ❖ Protokolo honen 10. puntuan jasotako egutegi orientagarriaren arabera hedatuko da mentoretza sozialeko proiektu hau.

## 7. Konpromiso osagarriak

### 7.1. Enplegurako aktibazioa

- ❖ Mankomunitateak/kuadrillak atzerritarrak enplegua aktibatzekeo politikan lehenetsunezko kolektibo gisa sartzea sustatzen jarraituko du.
- ❖ Mankomunitateak/kuadrillak enplegurako aktibazio-programa integral bat diseinatu eta inplementatzeko aukera aztertuko du, atzerritarrak lehenetsunezko kolektibo gisa hartuko dituen.
- ❖ Mankomunitateak/kuadrillak lanean jarraituko du atzerritarrekin lan-bitartekaritzaren arloan, eta, bereziki, errotutako figuren inguruko berriazko ibilbideetan, prestakuntzarako eta gizarte-errotzerako.
- ❖ Mankomunitateak/kuadrillak baloratu egingo du lan-aurreko trebakuntzaren arloan ekintzak egiteko edo gaitasun digitalak eskuratzeko aukera, enplegarritasun urria duten atzerritarrentzat, beste eragile instituzional eta sozial batzuekin lankidetzan.

### 7.2. Beste konpromiso batzuk

- ❖ Mankomunitateak/kuadrillak koordinazio orokorreko lanak egingo ditu protokolo honetan biltzen diren eragile, sistema eta esku-hartzeen artean.
- ❖ Mankomunitateak/kuadrillak erroldatze-praktika egokiak hartzen jarraitzera animatuko ditu udalak.
- ❖ Mankomunitateak/kuadrillak urtero antolatuko ditu atzerritartasunari, nazionalitateari eta tratu-berdintasunari eta diskriminaziorik ezari buruzko informazio-saioak, Biltzenen lankidetzarekin.
- ❖ Mankomunitateak/kuadrillak atzerritartasunari buruzko oinarrizko prestakuntza emango die protokolo honen arabera interesgarriak izan daitezkeen udal-langileei edo gizarte-eragileei, Biltzenen lankidetzarekin.
- ❖ Mankomunitateak/kuadrillak kulturarteko gaitasunei buruzko prestakuntza emango die protokolo honen arabera interesgarriak izan daitezkeen herritarrei arreta emateko tokiko langileei, Biltzenen lankidetzarekin.
- ❖ Mankomunitateak/kuadrillak, Helduen Hezkuntzako Zentroarekin bat etorritik, euskarari buruzko informazio-saioak emango ditu gaztelania ikasteko ikastaroen esparruan.

## 8. Etengabeko berrikuspena eta egokitzapena

Protokolo honek dokumentu bizia izan nahi du, hau da, errealitate aldakorrera egokitzen ari dena, eta, batez ere, inplikaturako eragileek eguneroko jardunean bereganatzen duten ezagutzatik abiatuta hobetzen dena. Hori dela eta, behar adina aldiz aldatu beharko da helburua betetzen duela ziurtatzeko. Etengabeko berrikuspen hori, akats bat izan beharrean, bertuterik onena da egunerokoan erabilgarria eta orientatzailea izan nahi duen tresna batentzat. Ildo horretan, komenigarria litzateke hurrengo urtean gutxienez bi berrikuspen-une deitzea: bata, martxan jartzeko lehen uneekin bat datorrena, eta bestea, abenduan, egindako bidea luzeagoa denean.

## 9. Dimentsioak, xehe-xehe

Ondoren, 4. puntuko ikuspegiak eta perspektibak Esparru Protokoloaren edukira nola eraman diren laburtuko dugu. Jasotako ekintza asko hainbat dimentsiotan koka daitezke, erabilitako ikuspegiak eta perspektiben arteko osagarritasun handia dela eta.

### 9.1. Eskubideen dimentsioa

- Terminologia eta haren definizioak giza eskubideei lotutako erakunde, antolakunde eta egileetatik hartu dira.
- Harrera-prozedura atzerritarren beharren inguruan egituratzen da, eta ez erakundearen premien inguruan.



- Zerbitzu publikoetarako sarbideari buruzko informazioa eskubideen ikuspegitik ematen da.
- Erregularitasun administratiborako sarbidea sustatzen da.
- Erroldatze-izapidearen gaineko eskubideei buruzko informazioa ematen da, eta praktika egokiak hartzerantz animatzen da.
- Sistemen arteko deribazioak zerbitzuen hartzaileentzako berme guztiekin egiten dira.
- Tratu-berdintasunaren eta diskriminaziorik ezaren inguruan sentsibilizatzea aurreikusten da.

## 9.2. Kulturarteko dimentsioa

- Protokoloa diseinatzeko prozesu parte-hartzaileak atzerritarren parte-hartzea sustatu du.
- Protokoloan aurreikusitako material guztiak hainbat hizkuntzatarara itzulita eskaintzen dira.
- Aldi bereko itzulpen-sistemak aurreikusten dira.
- Arreta jarri behar da aurretiko hitzordu-sistamarako sarbidean eten digitalik egon ez dadin.
- Harrera-zerbitzuko langileen kulturarteko gaitasuna bermatzen da.
- Kulturarteko gaitasunari buruzko prestakuntza eskaintzen zaie herritarrei arreta ematen dieten langileei.
- Erabiltzaileen desberdintasun soziokulturelei erantzuten zaie, zerbitzua haien egoera eta beharretara ahalik eta gehien egokitzeko.

## 9.3. Dimentsio komunitarioa

- Protokoloa egiteko prozesuan komunitateak parte hartu du: eragile politikoek, teknikoek eta sozialek.
- Protokoloa etengabe berrikusi eta hobetzeko esparru bat aurreikusten da.
- Hezkuntza ez-formalari, kirol-praktikari, kultura-jarduerari eta astialdiari buruzko informazioa ematen da.
- Tokiko agintari gorenari inplikatzeko da aintzatespen-egintzetan.
- Gizarte-ehunari protagonismoa ematen zaio harrera-saioetan.
- Protokoloa herritar guztien artean zabaltzen da.
- Mentoretza sozialeko proiektu bat integratzen da.
- Gizarte-ehunari garrantzi handia ematen zaio mentoretza sozialeko proiektuan.
- Mentoretza sozialeko proiektuak talde-jarduerak ditu, eta ez da banakakoa soilik.

## 9.4. Genero-dimentsioa eta dimentsio interseksionala

- Arreta berezia jartzen da zerbitzuak eskaintzen duen prestazioa atzerritar jatorriko emakumeengana irits dadin, eta baldintza berdinetan.
- Arreta berezia jartzen da emakumeek zerbitzu publikoak modu autonomoan eta baldintza berberetan eskura ditzaten.
- Emakumeen eta gizonen arteko berdintasun-esparruari buruzko informazioa ematen da.
- Haurrak babesteko esparruari buruzko informazioa ematen da.
- Haurren berariazko egoerei erreparatzen zaie, eta migratutako haurrentzako material propioak sortzen dira (irakurtzeko errazak eta, batez ere, bisualak, komiki edo infografia formatuetan, adibidez).
- Arreta berezia jartzen zaie balizko indarkeria matxistei, eta deribazio-jarraibideak aurreikusten dira.
- Arreta berezia jartzen da haurrak babesik gabe egon daitezkeen egoeretan, eta deribazio-jarraibideak aurreikusten dira.
- Genero-ikuspegia bermatzen da berariazko harrera-zerbitzuak ematen diren bitartean
- Arreta ematen zaio zaintzen eta etxeko lanen sektoreari.
- Arreta jartzen zaio familia berriro elkarteari.
- Genero-berdintasuneko harremanei buruzko prestakuntza sartzen da mentoretza sozialeko proiektuan.
- Harrerak adierazten duen zaintzen lan-karga banatzeko orduan, genero-parekotasuna zainduko da.

#### 9.5. Hizkuntza-dimentsioa

- Hasieran, euskaraz hitz egiten zaie atzerritarrei, eta komunikazioa bermatzen da.
- Euskarazko ohiko esamoldeak dituen hiztegi txiki bat ematen da, hainbat hizkuntzatarara itzulita.
- Inguruneko hizkuntza-errealitateari buruzko informazioa ematen da.
- Hizkuntzak ikasteko baliabideei buruzko informazioa ematen da.
- Hizkuntzak ikasteko oztopoak kentzen lagun dezaketen neurrien berri ematen da (ereduak, laguntzak, etab.).
- Euskarari buruzko sentsibilizazio-ekintzak egiten dira HHZetan
- Harrera-saioetan euskararen erabilera naturalizatu egiten da.

#### 10. Protokoloa faseka hedatzea

Esparru-protokolo honetan jasotako eduki osoa inplementatzea eta martxan jartzea faseka egitea aurreikusten da. Jarraian, taula batean, fase horiek eta beren gutxi gorabeherako egutegiratzea jaso dira egutegi batean.