

GERTAKARIEN AURREAN JARDUTEKO PROTOKOLOA

Gorroto arrazista

Xenofobo

Antigitano

LGTBI+fobikoa



Egilea:
Sorginlore Gizarte Elkartea

Koordinazioa:
**Giza Eskubideen eta Kultur Aniztasun Sailak
Donostiako Udala**

Diseinua eta maketazioa:
Ytantos Graff

2026

Aurkibidea

1. Hitzaurrea	5
2. Sarrera	6
Aurkezpena	6
Egungo egoera	7
Justifikazioa	8
3. Funtsezko kontzeptuak	9
Gorrotzko gertakariak eragiten dituztenak	9
Diskriminazio-motak	11
Gorrotoa	12
4. Printzipioak	14
Biktima beti erdian	14
Sareko lana	16
Printzipio demokratikoak	16
5. Jarduketak	18
Prebentzio-neurriak	18
- Daudenak indartzea	18
- Berrak bultzatzea	19
Esku-hartze prozedura	20
- Kasu arinak	21
- Kasu larriak eta oso larriak	22
- Zeharkako alderdiak	24
6. Ebaluazioa	26
7. Baliabideak	27
Gorrotzko gertakariak edo delituak identifikatzeko orientabideak	27
Udalaren harremanetarako datuak	29
Hirugarren Sektorearen harremanetarako datuak	30
Zerbitzu gehiago	31
Laguntza gidak	32
Eranskinak	33
1.eranskina. Larritasun mailaketa	33
2. eranskina. Erregistratzeko txantiloia	34
3. eranskina. Adierazpenen txantiloak	37
4. eranskina. Fluxugramak	40

1. Hitzaurrea

Hiriak ez dira soilik kaleen edo plazen arabera definitzen, baizik eta baita bertan bizi diren pertsonak elkarrekin bizitzeko moduaren arabera ere. Donostia beti izan da hiri irekia, anitza eta giza eskubideekin konprometitua, aniztasuna indargune gisa ulertzen duen komunitatea.

Baina, era berean, badakigu gorrotoa eta diskriminazioa existitzen direla eta zuzenean eragiten dutela segurtasunean, duintasunean eta elkarbizitzan. Gertakari bakoitzak gogorarazten digu ezin dugula beste alde batera begiratu.

Hori dela eta, Udalak aurrerapauso garrantzitsua eman du, Gorroto-delituen eta gertakarien aurrean jarduteko protokolo honekin. Biktimei aurrea hartzeko, antzemateko, modu koordinatuan esku hartzeko eta laguntzeko tresna bat da, hiri seguruago, bidezkoago eta inklusiboago bat indartzuz.

Arduradun politikoen, langile teknikoen eta gizarte-eragileen arteko elkarlanaren emaitza da dokumentu hau, eta elkar entzunez eta elkarlanean hobetzen jarraitzeko borondatea du. Elkarbizitza denon artean eraikitzen delako.

Donostiak urteak daramatza diskriminazioa prebenitzeko ekimenak sustatzen: LGTBI+fobiari buruzko urteroko txostenak, ezagutza eta erantzukizun partekatutik aurrera egiten laguntzen diguten prestakuntza-programak eta sentsibilizazio-ekintzak.

Erakundeok eskubideak babesteko eta konfiantza sortzeko betebeharra dugu, baina erronka horrek ere herritar guztien konpromisoa behar du. Horrela soilik eraiki ahal izango dugu gorrotoaren aurrean inor bakarrik sentituko ez den komunitatea.

Protokolo honek biktima erdigunean jartzen du, eta hiriko babes-sistemekin eta gizarte-sarearekin egiten den sare-lana indartzen du.

Gure helburua argia da: aniztasuna errespetatua eta babestua izango den gorrotoak lekurik izango ez duen eta instituzioen erantzuna behar duen mailan egongo den Donostia eratzea.

Izan ere, berdintasuna defendatzea ez da legezko betebeharrak bat soilik, hautu etikoa da.

Donostiak ez du beste alde batera begiratzen.
Gorrotoaren aurrean, bizikidetzari gehiago.
Diskriminazioaren aurrean, eskubide gehiago.
Beldurraren aurrean, komunitate gehiago.

Protokolo hau, azken finean, konpromiso kolektiboa da, pertsona guztiak duintasunez, segurtasunez eta askatasunez bizi ahal izango diren Donostia eraikitzen jarraitzeko.

Iñigo García Villanueva

Aniztasuna, Inklusioa eta Ingurumeneko zinegotzi ordezkaria

2. Sarrera

Aurkezpena

Dokumentu honekin hobetu nahi dugu Donostian arrazakeria, xenofobia, antigitanismoa edo LGBTI+fobiagatik gertatzen diren gorrotozko gertakarien prebentzioaren, esku-hartzearen eta erreparazioaren kalitatea. Halaber, dokumentu honek partekatutako helburuetara bideratzen du, eta baliabideen eraginkortasunean laguntzen du.

Euskal Autonomia Erkidegoko¹ hiriburu batean egiten den mota honetako lehen protokoloa da. Dokumentua bizirik dago, eta dagozkion berrikuspenak eta egokitzapenak egin beharko zaizkio. Lehen bertsio honen helburua ez da behin betiko erantzunak ematea, baizik eta erakundeek jarrera diskriminatzaileei ematen dieten erantzuna hobetzeko prozesu mailakatu bat hastea.

Sorginlore Elkarteak 2025ean zehar egin du protokoloa. Kontsulta-prozesu² baten bidez egin du, eta honakoek hartu dute parte: udaleko osoko bilkurako alderdi guztietako ordezkari politikoek, arlo esanguratsuetako³ teknikariek eta hiriko gizarte-ekintzako hirugarren sektoreko profesionalak eta aktibistek⁴. Ekarpen guztiak entzun ondoren, Udalak egokiak eta egingarriak iruditu zaizkion neurriak zehaztu ditu. Hala ere, sartu ez diren ideiak kontuan hartuko dira etorkizunean dokumentua eguneratzen denean.

Protokoloa egitearen prozesuan, esanguratsuena izan da hirian sortzen ari den diskriminazioaren eta gorrotoaren hazitegiari buruzko partekatutako kezka⁵. Alderdi hori aipatu da gehien Udaleko teknikariek eta hirugarren sektoreko erakundeekin egindako lan-saioetan eta elkarrizketetan. Bistan denez, gertakariei eta delituei nola heldu izan da hizketagaia, baina prebentziozko fokua ere presente egon da, oso antzeko ikuspegiekin⁶.

Beraz, protokoloak Donostiako Udalaren jarduketa antolatu nahi du udalerrian, bai espazio fisikoan, bai digitalean gertatzen diren eta zuzenean ezagutzen dituen eragile pribatuen edo partikularren arteko gertakari arrazista, xenofobo, antigitano edo LGBTI+fobikoen aurrean. Guzti horren helburua da gertakari horrek biktimarengan eta elkarbizitza komunitarioan izan dituen ondorioei neurriko erantzun egokia ematea.

1. Hau hartu da erreferentziatzat: Biltzenen Gorroto arrazista, xenofobo, antigitano eta LGBTIfobikoko gertakarien aurrean tokian-tokian jarduteko gida (Eusko Jaurlaritzak, 2022).

2. Horri esker, hiria gaur egun bizitzen ari den egoerara hurbildu ahal izan gara.

3. Giza Eskubideen Saila, Kultur Aniztasunaren Saila, Gizarte Ekintzako Saila, Udaltzaingoa, Berdintasun Saila eta Komunikazioa.

4. 10 herritarren erakunde edo mugimendu inguruk parte hartu dute. Hala ere, zalantza asko adierazi dituzte protokoloa ezartzeari buruz.

5. Adibidez, herritar segurtasunaren diskurtsupean immigrazioa kriminalizatzeke martxan jarri diren sare sozialeko profilak edo bat-bateko mezularitza plataformak. Berezi kale-egoeran dauden Magrebeko gazteak kriminalizatzeke. Baita, antolatzen aritu diren auzo-taldeak ere, auzoko patruila autoizendatzen direnak.

6. Gomendatzen duguna da protokolo hau tokiko plan estrategikoak bezalako beste sustapenerako politika publikoen multzo batekin osatzea, eta giza-eskubideen eta aniztasunaren foru- eta autonomia-planekin elkartzea.

Egungo egoera

2019tik, gorrotozko gertakarien kopuruak gora egin du Euskadin. Arrazakeriakoak eta xenofobiakoak dira gehienak, gertakarien ia bi heren izanik. Ondoren, sexu-orientazioak eta genero-identitateak eragin dituztenak dira. Donostian 2023tik 2024ra, babestutako kolektiboekiko gorroto-delituaren kopurua antzekoa izan da, 37 eta 35 hurrenez hurren. Hala ere, hazi egin da guztizko ehunekoarekin alderatuta, hau da, Euskadiren % 13 izatetik % 15 izatera.

Kopuru horiek direla eta, Donostiak Gasteiz gainditu du eta sailkapenean bigarren hiria da. Beraz, gero eta garrantzi handiagoa du gizartean, gertakari horiek segurtasunik eza, zaurgarritasuna, polarizazioa eta eragin handia sortzen baitituzte komunitateko elkarbizitzan.

Gainera, ez da egoeraren araberako fenomenoak, duela mende batzuetatik⁷ burutzen den egiturazko gaia baizik. Gainera oraingo testuinguru garaikidean errotuta dago, gaur egungo guztion iruditerien eta gizarte-eta kultura-kodeen bidez. Horri gehitu behar zaio gorroto-diskurtsoen gorakada nabarmena, delituaren bezpera dena.

Egoera horren aurrean, hainbat baliabide, zerbitzu eta sare daude errealitate horri aurre egiteko. Baina koordinazio hobea eta handiagoa behar da, bereziki biktimei arreta emateari dagokionez. Herritarrek, eta batzuetan erakundeek ere, ez dakite nola jokatu horrelako egoeren aurrean. Horrek orokorrean zaurgarritasuna eta arreta-eza hautematea sortarazten du, baita estigmatizazioa ere. Hori erakunde publikoekiko mesfidantza eta gaitzusteak bihurtzeko arriskua dago.

Erkidegoaren esparruan, funtsezko erroka dugu datozen urteetan: diskriminazioaren eta desberdinkeriaaren aurka borrokatzea. Hori lortzeko, koordinatuta lan egin behar da gaian eskumena duten edo lan egiten duten gizarte-eragileekin eta erakundeekin. Izan ere, tratu-berdintasunean eta diskriminaziorik ezean aurrera egitea ez da posible izango elkarlan publiko-sozialik gabe, giza eskubideak babesteko beharrari buruzko adostasun zabalak bilatu gabe.

7. Jiménez González, A. (2025). *Enemigos del imperio: Los orígenes coloniales, racistas y opresores del Estado español*. Verso Libros.

Justifikazioa

Tratu-berdintasuna eta diskriminaziorik eza oinarriko printzipio demokratikoa da erakunde publikoen funtzionamenduan. Baita eskubideetan eta betebeharretan berdinak izan nahi duten herritarren arteko elkarbizitza helburu duten gizartearen funtzionamenduan ere, herritarren jatorri nazionala, fenotipoa⁸, kultura-praktika, erlijio-sinesmenak, sexua, orientazioa eta identitatea eta halakoak kontuan hartu gabe.

Donostian eta egungo beste edozein gizartetan, kulturen, nazioen jatorrien eta fenotipoen aniztasuna errealitate garrantzitsua da, handitzen ari dena eta iraungo duena. Ez da noizean behingo edo egoeraren araberako gertaera. Halaber, bereziki aberasgarria den aniztasun hori, batzuetan, izaera baztertzailerak duten beste elementu batzuek baliatzen dute arrazismo, xenofobia eta antigitanismo moduan agertzeko.

Sexualitateari eta generoari dagokionez, nortasunaren garapen askerako giza eskubidea gauzatzea da gure gizartearen aniztasuna eraikitzen duten beste errealitateetako bat. Fenomeno unibertsalak dira, historian beti kultura guztietan egon direnak, eta, hala ere, bazterkeria jasan dutenak.

Arrazismoaren, xenofobiaren, antigitanismoaren eta LGBTBI+fobiaren kasuan dagoen legea oso berria da (15/2022 Legea, uztailaren 12koa, tratu-berdintasunari eta diskriminaziorik ezari buruzkoa). Izan ere, orain arte zigor-kodea izan da ekiteko erreferentzia nagusia. Ildo horretan, dokumentu honetarako erronka bat da erakundearen jarduna eta erantzuna orientatu ahal izatea legeko eraikitzen ari den testuinguru konplexu batean.

8. Arraza terminoa legeko testuetan eta lagunartean gizakien arteko zenbait aldaketa fisiko eta larru-kolore aipatzeko erabiltzen da. Baina adostasun zientifikoa dago giza espeziearen arrazarik ez dagoela esateko, fenotipoak baizik, hau da, pertsona bakoitzak bere geneen eta ingurunearen arteko elkarrekintzaren emaitza gisa dituen ezaugarri ikusgarriak. Arraza jarrera eta praktika arrazistetatik abiatuta sortzen den kontzeptua da, hau da, arrazakeriak arrazen, desberdintasunen ideia sortzen du. Kontzeptua erabili da gaitasunen arteko desberdinkeria eta ondorengo diskriminazioa justifikatzeko. (Andrea Ruiz Balzola, Formación de Formadores ZAS, 2018, honetatik abiatuta: Ramírez Goicoechea, E. (2011). *Etnicidad, identidad, interculturalidad: Teorías, conceptos y procesos de la relacionalidad grupal humana*. Universitaria Ramón Areces).

3. Funtsezko kontzeptuak

Gorrotzko gertakariak eragiten dituztenak

Sarreran aipatu den bezala, LGBTI+fobia, antigitanismoa, arrazakeria eta xenofobia gizarte-egitura menperatzaile batean finkatzen dira, hau da, harreman-sistema hierarkiko batean, nortasun- eta gorputz-ezaugarri batzuk⁹ beste batzuen gainetik gailentzen diren sistema batean. Horrela, pertsona talde batek botere ekonomiko, politiko eta sozial handiagoa du. Gainerakoengan eragin handiagoa ere badu, eta arau, balio eta egitura nagusiak definitzen dituzte. Horrek desberdinkeriak eta diskriminazioak sortzeko arriskua dakar.

Gaur egun, Donostiako gizartean, pribilegioak ijitoak ez diren gorputz zuriek, zisexualek eta heterosexualek¹⁰ dituzte, hau da, testuinguru ziseternormatiboa eta zuria da. Hortik eraikitzen da nagusitasuna, eta ondorioz, bestetasuna, hau da, kategoria horietakoak ez direnengandik eta, beraz, gutzat hartzen ez direnengandik urruntzea.

Guren, gutasunaren¹¹ eraikuntza aldakorra¹² da, eta aldatu egiten da lurraldearen eta denboraren testuinguruaren arabera. Hala ere, gu bat sortze hutsak, gutxi gorabehera indibidualista, beste batzuk bat sortzen du, hau da, alteritate bat. Hegemonikoa denak, boterea duena denez, konfiantza eta segurtasuna sortzen ditu. Beraz, mesfidantza bestetasunean proiektatzen da, ustez marjinala, hondarra edo ezezaguna den horretan. Horrela, normatibitateak berez sortzen du LGBTI+fobia, arrazakeria, xenofobia edo antigitanismoa garatzeko arriskua. Horren aurrean, era negatiboan arrazializatutako pertsonak, ijitoak eta LGBTI+ pertsonak bizirauteko eta babesteko mekanismoak garatzen dituzte, esate baterako, arauaren performatibitatea, hau da, hori ez izatearen itxurak egitea.

Arrazakeria

Xenofobia

LGTBI+fobia

Antigitanismoa

9. Nortasunaren markatzaileak.

10. Logika patriarkalez, kapazitistez, lodifoboz, klasistez, espejistez, eta abar luze batez gain. Judith Butlerek eta Lucas Platerok identitatea aldarrikatzeko ahalegin gisa definitzen dute, pribilegio-zapalkuntza lotura ulertzen laguntzen duena. Erreferentziak:

- Butler, J. (2007). *Gender Trouble: Feminism and the Subversion of Identity* (2. edizioa). Routledge.

- Platero, R. (Lucas) (2012). *Intersecciones: cuerpos y sexualidades en la encrucijada*. Edicions Bellaterra.

11. Romero Gallardo, M. V. (2016). *Tránsitos de la otredad a la nostridad en los sistemas sociales de clasificación ritual y posritual*. *Sociológica (México)*, 31 (89), 69-92. Hemendik hartutakoa: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-01732016000300069

12. Likidooa, Zygmunt Bauman soziologoak deskribatzen duen bezala. Erreferentzia: Bauman, Z. (2000). *Liquid modernity*. Polity Press.

● Arrazismoa

Iritzi horren bidez uste da azalaren kolorearen, fenotipoaren, hizkuntzaren, nazionalitatearen, kulturaren edo jatorriaren benetako edo irudizko desberdintasunek pertsona edo pertsona-talde batek beste bat mespretxatzea eta nagusiago sentitzea justifikatzen dutela.

● Xenofobia

Beste herrialde batzuetako pertsonetikiko borroka, beldur, fobia edo diskriminazio aurreiritzien, jarreraren eta portaeren multzoari buruz ari da. Hainbat kasutan, zaila da arrazismoa eta xenofobia portaera-eragite gisa bereiztea. Izan ere, ezaugarri fisikoetan dauden desberdintasunak aurretik suposatu ohi dira, "bestea" identitate komunetik bereizteko. Hala ere, xenofobiaren adierazpenak ezaugarri fisiko berberak dituzten pertsonen aurkakoak izan daitezke, baita senide direnen aurkakoak ere, tokikoek kanpokotzat jotzen dituzten estatuetara edo tokietara iristen, itzultzen edo emigratzen dutenean.

● LGTBI+fobia

Honakoak biltzen dituen kontzeptua da: lesbofobia, homofobia, transfobia, bifobia interfobia eta ez-hegemonikoak diren desiraren orientazioen, genero-identitateen eta genero-adierazpen disidenteen aurkako fobia ugari¹³. Hainbat testu akademiko eta legeetan honela definitzen da: beren burua LGTBI+ gisa aitortzen duten pertsonen, eta nahiz eta ez izan, halakotzat hartzen diren pertsonen eta gizarte-praktiken aurkako gutxiespena, beldurra, arbuioa, aurreiritzia, estigma, iseka, ikusezin bihurtzea edo diskriminazioa.

● Antigitanismo

Ijitoen edo erromanien aurkako diskriminazioa gizartean eta politikan asko gertatzen den fenomeno aldeanztuna da. Diskriminazio hori mendeetan zehar egon da. Oinarrizko elementua izan zen Alemania naziak egindako jazarpenera eta deuseztatze politikan, baita krimen horietan parte hartu zuten muturreko bazkide faxisten eta nazionalisten eta beste laguntzaile batzuen politikan ere. Jokabide batzuk honako hauek izan ziren eta dira: ijito herriaren jazarpenera edo genozidioa desitxuratzea, ukatzea edo justifikatzea, haien kontrako indarkeria eta esterilizazio behartua bultzatzea edo egitea, estereotipo diskriminatzaileak mantentzea eta indartzea, hala nola «ijito» hitza irain gisa erabiltzea, bazterketa-mekanismoak babestea edo bultzatzea...¹⁴

Halaber, diskriminazio antigitanoaren modu berriak eratu dira: bizilekuaren segregazioa, kulturak eta komunikabideek estereotipatzea, ordezkaritza politiko gutxiagia, gorroto-delituak eta lan-arrakala ikaragarria. Ijitoen langabezia-tasa %52koa da, estatuko batez bestekoa baino hiru aldiz handiagoa, Secretariado Gitano Fundazioak berriki eskatutako eta Sara de la Rica ekonomialariak zuzendutako txosten baten arabera. Eta luzaroko langabezia %70etik gorakoa da. Ijitoen %92 pobrezia edota gizarte-bazterketa egoeran dago¹⁵, Arope (At Risk Of Poverty and Exclusion, pobrezia edo bazterketa arriskuan) tasaren arabera.

13. Enebefobia, queerfobia, azefobia...

14. International Holocaust Remembrance Alliance. (2020). Non-legally binding working definition of antigypsyism / anti-Roma discrimination. https://www.holocaustremembrance.com/wp-content/uploads/2024/05/IHRA-Working-Definition-Antigypsyism-Anti-Roma-discrimination-2020_Oct_8.pdf

15. Cortés Gómez, I. (2022ko otsailak 11). Por un Pacto de Estado contra el antigitanismo: presente, memoria, futuro. El Salto. <https://www.elsaltodiario.com/antigitanismo/pacto-estado-antigitanismo-presente-memoria-futuro>

Diskriminazio-motak ¹⁶

1. Zuzenekoa

Pertsona bat antzeko egoeran dagoen beste pertsona bat baino modu okerragoan tratatzen denean, jatorriagatik, erlijio edo sinesmenengatik, desgaitasunagatik, adinagatik edo sexu-joeragatik.

2. Zeharkakoa

Pertsona bati honakoek desabantaila partikularra eragin diezaioketenean: itxuraz neutroak diren legezko edo erregelamenduzko xedapen batek, klausula konbentzional batek edo kontratu-klausula batek, itun indibidual batek edo alde bakarreko erabaki batek. Desabantaila hori arrazoi hauengatik eragiten da: arraza- edo etnia -jatorria, erlijioa edo sinesmenak, desgaitasuna, adina edo sexu-joeragatik. Betiere desabantailak objektiboki helburu legitimo bati erantzuten ez badio eta helburu hori lortzeko bitartekoak egokiak eta beharrezkoak ez badira.

3. Jazarpena

Pertsona baten duintasunaren aurka egitea eta larderiazko ingurunea, umiliagarria edo iraingarria sortzea helburu edo ondorio duen jokabide oro. Jokabide horiek honako hauei lotuta daude: pertsonaren arraza- edo etnia-jatorriari, erlijioari edo sinesmenei, desgaitasunari, adinari edo sexu-joerari.

4. Diskriminatzeko agindua

Diskriminatzaileak dira pertsonak arraza- edo etnia-jatorriagatik, erlijioagatik edo sinesmenengatik, desgaitasunagatik, adinagatik edo sexu-joeragatik diskriminatzera bultzatzea eta diskriminatzeko aginduak.

5. Diskriminazioa, uste oker bat dela eta

Pertsona edo talde bati tratu diskriminatzailea ematen zaionean, hari buruzko iritzi okerra dela eta.

6. Asoziazio bidezko diskriminazioa

Pertsona edo talde batek tratu diskriminatzailea jasotzen duenean beste pertsona edo talde batekin duen harremanaren ondorioz.

7. Era askotako diskriminazioa

Biktima hainbat zapalkuntza-kategoriatan egotearekin lotuta dago, baina kategoria horiek ez dute zertan elkarren loturarik izan behar, hau da, bereizitako arrazoi askok eragiten dituzte. Bestalde, interseksionalitatea tresna bat da, eta diskriminazio-kategoria anitz horiek elkarren artean eta testuinguruarekin nola elkarri eragiten dioten aztertzea eta ulertzea errazten digu. Diskriminazioa kategorien eta testuinguruaren arteko elkargune horren emaitza dela ikusten da askotan, eta horrek diskriminazioa indartzen eta larriagotzen du.

16. Uztailaren 12ko 15/2022 Legea, tratu berdintasunerako eta diskriminaziorik ezerako lege integrala. <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2022-11589>

Gorrotoa

Antzinetatik, gorrotoa bai emozioei, bai ideiei lotutako kontzeptua da. Batzuetan, solidotutako amorru gisa deskribatu izan da. Gorrotoaren izaera eta adierazpena gizarte-egituraren parte dira, eta segregazioarekin, diskriminazioarekin eta desberdinkeriarekin lotzen dira. Halaber, gorroto-modu jakin batzuk daude: arrazismoa, antigitanismoa, LGTBI+fobia, misoginia, aporofobia... Eta bakoitza bere aldetik aztertzen dira ¹⁷.

Diskurtsoa(k)

Gorroto-diskurtsoaren definizioari buruz ez dago adostasun orokorrik giza eskubideen nazioarteko zuzenbidearen esparruan. Hitz horrek eztabaida handia sortzen du oraindik ere, batez ere adierazpen-askatasunarekin, berdintasunarekin eta diskriminaziorik ezarekin duen orekari dagokionez.

Hala ere, denontzako irizpideak ezartzeko, Nazio Batuek honako hau proposatzen dute: pertsona edo talde bat, diren horren arabera erasotzeko edo gutxiespenezko edo diskriminaziozko hizkuntza erabiltzen duen edozein komunikazio mota, bai ahozkoa, bai idatzizkoa, edo baita portaerazkoa ere. Bestela esan da, pertsonaren edo taldearen ezaugarri hauetan oinarritzen da: herrian, orientazioan, generoan, erlijioan, kolorean, jatorrian edo beste identitate-forma batzuetan. Funtsean, horrelako diskurtsoek, pertsonen funtsezko ezaugarriak iraintzen dituztenez, gizarte kohesioa eta gizarteko bakea zatitu eta mehatxatu dezakete ¹⁸.

Batzuetan, gorroto-delituaren bezpera bezala definitzen da, hau da, haztegia sortzen duen funtsezko elementuetako bat bezala.

Errepresalia(k)

Norbaitek tratatu txarra edo ondorio txarren bat jasotzen duenean, sufritzen ari den edo sufritu duen diskriminazioa edo jazarpena saihesteko, gutxitzeko edo salatzeko asmoz, honako bat aurkeztu duelako: kexa, erreklamazio, salaketa, demanda edo edozein motatako errekurtsio bat.

17. Viejo Otero, P. (2020ko azaroa). *Guía para entender el discurso del odio*. Eskura Giza Eskubideen aldeko Pedagogia Baliabideen Zentroa.

18. Nazio Batuek. (datarik gabea). *¿Qué es el discurso de odio?*. <https://www.un.org/es/hate-speech/understanding-hate-speech/what-is-hate-speech>

Delitua(k) eta gertakaria(k)

Biktima gizarte-talde jakin batekoa izateagatik egiten diren **delituak** dira, biktimaren adina, arraza, sexua, sexu-orientazioa, genero-adierazpena edo -identitatea, erlijioa, etnia, nazionalitatea, ideologia, afiliazio politikoa, desgaitasuna edo egoera sozioekonomikoaren arabera.

Zigor Kodean araututa dago, baina ez da erraza gure legegintza-testuinguruan definitzea. Arautze konplexua da, askotariko jokabideak eta kasuak biltzen baititu. EHUko Zuzenbide Fakultateko Justizia Sozialaren aldeko Klinika Juridikoaren lantaldeak dimentsio bikoitza adierazten du:

- 1. Delitu astunduak** (ZKren 22.4. artikulua), motibazio jakin batekin edo eragingarri batekin egin direlako, hau da, egileak biktimaren egoera pertsonala, benetakoa edo soilik hautemandakoa (etnia, sexua, sinesmenak...) ezaugarri duen estereotipoarekiko duen gorrotoan edo aurreiritzian.
- 2. Egilearen benetako motibazioa alde batera utzita, pertsonaren baldintza horietakoren bat dela-eta tradizionalki diskriminatua izan den gizarte-kolektibo bati karga iraingarria, umiliagarria edo larderiakoa eragiten dioten delituak** (ZKren 510. artikulua).

Bestalde, uztailaren 12ko 15/2022 Legeak, tratu berdintasunerako eta diskriminaziorik ezerako lege integralak arautzen ditu delitu penalaren larritasunera iristen ez diren administrazio-izaerako edo izaera zibileko diskriminazio-jokabideak. Horrela, legeak Zigor Kodea osatzen du, prebentzioa indartzen baitu eta beste diskriminazio-modu batzuk onartzen baititu babes-esparrua arlo penaletik¹⁹ harago zabaldua. Baita Zigor Kodearen azken xedapenetako hirugarrenaren zati bat aldatzen du ere, besteak beste, antigitanismoa gorroto-modu zehatz gisa sartzeko.

Legeak **gorroto gertakaria** zer den legez definitzen ez badu ere, Barne-ministerioak eta nazioarteko erakundeek (OSCE, Europako Segurtasun eta Lankidetzarako Erakundea edo Europar Batasuneko Oinarrizko Eskubideen Agentziak) erabiltzen duten zentzuaren arabera erabiltzen da: pertsona edo talde batekiko aurreiritzizkoa, kontrakoa edo intolerantea den egintza, eta eragite arrazista, xenofobia, antigitanoa, LGBTBI+fobikoa edo beste intolerantzia forma bat duena. Beraz, Legeak ez du definizio juridikorik egiten, baina prebentzio- eta babes-politikak indartzen ditu.

Bestalde, kirolaren arloan ere diskriminazioaren aurkako lege ugari daude: martxoaren 30eko 2/2023 Legea, Euskadiko jarduera fisikoarena eta kirolarena²⁰; estatu mailan, uztailaren 11ko 19/2007 Legea, kiroleko indarkeriaren, arrazakeriaren, xenofobiaren eta intolerantziaren aurkakoa; lege horien garapen eta aldaketa ugari²¹.

19. Hezkuntza-, prestakuntza- eta sentsibilizazio-politikak bultzatzera behartzen ditu administrazio publikoak, diskriminazioa eta gorroto-diskurtsoa saihesteko.

20. Beste lege batzuekin osatua, hala nola otsailaren 15eko 4/2024 Legea, pertsona transak genero-identitateagatik ez baztertzeari eta haien eskubideak aitortzeari buruzkoa.

21. Hala nola abenduaren 30eko Kirolaren 39/2022 Legea; otsailaren 26ko 203/2010 Errege Dekretua, Kirolean indarkeria, arrazakeria, xenofobia eta intolerantzia prebenitzeko erregelamendua onartzen duena; Segurtasuneko estatu-idazkariak emandako 8/2023 Instrukzioa (Gertakari arrazistak, xenofoboak edo intoleranteak erregistratzen dituzten kirol-ekitaldiak eteteko eta kanporatzeko instrukzioa).

4. Printzipioak

Biktima beti erdian

Biktima erdian jartzeak erakundeen jarduketak biktimaren beharrak asetzera bideratzea dakar berarekin. Horrela biktimaren sarbide unibertsala, borondatezkoa eta doakoa ziurtatzen da. Beraz, biktimatzat hartzen den pertsona guztiek eska dezakete printzipio hau abiaraztea, edozein dela ere bere bizileku-, herritartasun- edo nazionalitate-estatutua.

1. Tratu egokia

Udalak eta bertako langileek ematen duten tratua errespetuzkoa, sentikorra, banakoa eta diskriminaziorik gabea izango da. Entzute aktibotik eta enpatikotik abiatuko da, eta arreta berezia eskainiko diete biktima adingabeei edo egoera bereziki ahulean dauden biktimei.

Biktima adingabeek eskubide osoak dituzte. Beraz, hala tratatuko dituzte eta adingabeek eskubideak gauzatuko dituzte, euren iritzia izateko gaitasuna kontuan hartuta. Une oro haurren eta nerabeen interesak izan behar du lehentasuna, eta adina eta egoera aintzat hartuta indarrean dagoen lege espezifikoek ezarritakoaren arabera jokatuko dute.

Une oro eta kasu guztietan, genero-ikuspegia presente izango dute beti gertakarien arretan, eta bereziki, arrazoi arrazista, xenofobo, antigitano edo LGBTBI+fobikoarekin elkartzen diren indarkeria matxistaren kasuetan.

2. Autonomia errespetatzea

Bibliografia espezializatuak jasotzen duenez, biktimek honako hauek behar izaten dituzte: entzunak eta artatuak sentitzea, erabakiak hartzeko aukera emango duen informazio argia eta zehatza jasotzea, eskura dauden baliabideei buruzko orientazioa jasotzea eta, batez ere, egoera mingarri eta konplexu baten aurrean azken erabakia haiengan dagoela onartzea.

Batzuetan, haien erabakien azpian kultura-gakoei eta, bereziki, egoera-gakoei erantzuten dieten hainbat arrazoi daude, esplizituak edo inplizituak izan daitezkeenak. Horietako batzuk aipatzearren: legez kanpoko administrazio-egoeran egotea, gizartean edo komunitatean laguntza-sarerik ez izatea, biktima izateak dakarren estigmatizazioa eta salatzeagatik gehitzen dena, administrazio-egoeratik eratorritakoak, errepresalien beldurra, kalte psikosozialari aurre egiteko mekanismoak...

Beraz, biktimarekin adostu behar dugu beti, inolako presiorik edo paternalismorik gabe, salaketan urrats gehiago emateko edo erakundeen eta gizartearen erantzun jakin bat hasteko erabakia. Eta biktimaren borondatea gainerako eragileen borondatearen gainetik jarri behar dugu.

3. Konfidentzialtasuna

Kasuaren jakinarazpena jasotzean, kasua ikertzean eta bideratzean, esku hartzen duten eragile guztiek ziurtatu behar dute zorrotz errespetatzen dutela pertsonaren konfidentzialtasuna eta intimitatea. Ziurtatu behar dute ere pertsonaren identitatea edo gertakariaren berri ematea ez direla gizartean edo publikoki ezagutzera emango.

4. Informazio egokia, argia, azkarra eta hurbila

Izan ditzakeen eskubideak, zerbitzuak eta baliabideak argi eta modu irisgarrian azalduko dizkiogu, baita egoerari aurre egiteko eskuragai dituen aukerak ere. Lehentasuna du larrialdi-zerbitzuei eta erreferentziazko guneei buruzko informazio xehea emateak. Beti biktimak emozio-egoeratik kudeatzeko duen gaitasunera egokitu behar da informazioa eta aukera horietako bakoitzak dituen ondorioen jakinaren gainean egon behar du biktimak.

Hizkera irisgarria erabiliko dugu, biktimaren egoerara egokituko da eta kontuan hartuko ditugu ulermenean eta komunikazioan sor daitezkeen zailtasun bereziak. Hobe da erantzun mota hori emateko gaitasuna duten beste eragile batzuegana bideratzea, biktimak adierazten dituen premien aurrean atzeratzea edo osatu gabe edo desegoki egitea baino.

5. Bigarren mailako birbiktimizazioak saihestea

Funtsezkoa da proposatutako ekintzak abiaraztearen ondorioz, pertsonak egoera traumatikoa etengabe berriz biziartzea eta biktima rola berriz hartzea saihestea. Hori bereziki ohikoa da, esate baterako, arreta ematen den bitartean, biktima gertatutakoak behin eta berriz kontatzera behartzen dutenean, hainbat instantziaren aurrean eta hainbat unetan.

Horren harira, oso garrantzitsua da arreta hori gauzatzeko gaitasuna eta ezagutza duen pertsona batek ematen duela ziurtatzea, eta dagokion bezala bideratzea. Bideratzearen bitartez, biktimek justiziarako sarbidea izan dezaten erraztuko dugu, bai eta babes- edo laguntza-funtzioak dituzten gainerako zerbitzu publiko eta asistentzialetarako sarbidea ere.

6. Biktimaren sinesgarritasuna

Erasoa jasan duela dioen pertsona bat hartzean, funtsezkoa da lehenengo harremanean zailtasun jartzea edo epaiketak saihestea. Horrelako esperientzia bat kontatzeak dakarren zailtasun emozional eta psikologikoa dela eta, biktimak ahalegin handia egin behar du. Beraz, errazteko jarrera izan behar dugu. Horregatik, hasierako erantzuna testigantza sinestean oinarritu behar dugu, gezurra iradokitzen duten funsgabetasun oso nabariak egon ezean.

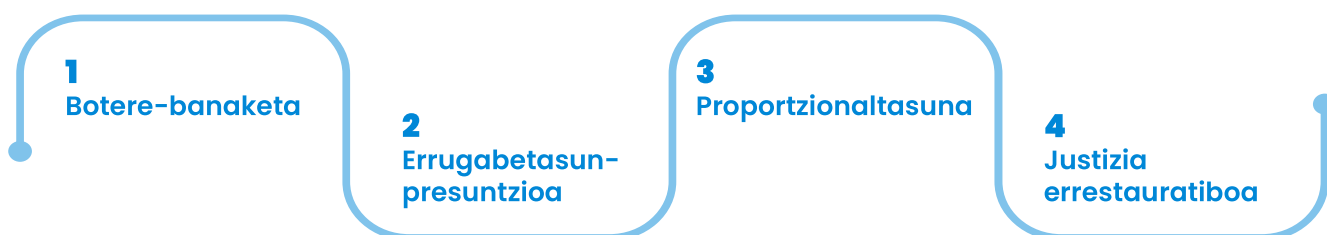
Ondoren, segurtasun-indarrak eta epaileak arduratuko dira frogak biltzeaz eta ondorioztatzeaz.

Sareko lana

Gertakari arrazistei, xenofoboei, antigitanoei eta LGBTI+fobikoei erantzuteko gizarte gisa erabili ditugun tresnak hainbat erakunderen ardura dira, eta gizarte-eragileei ere egokitzen zaizkie. Horren harira, bidegabekeria horren biktima artatzea lehentasuntzat duen erantzunak edo jardunak elkarlan osoa eta leiala eskatzen die eragile multzo horri.

Printzipio demokratikoak

Erakundearen jarduketarako protokolo honen helburua da Udalak biktimari hurbiltasunetik erantzuna ematea. Baina inola ere ez da udalaren egitekoen muga gainditzeko arrazoia izango, ezta zuzenbide-estatu baten oinarritzko printzipio demokratikoak alderantzikatzeko arrazoia izango.



1. Botere-banaketa

Justizia-administrazioak erabaki behar ditu gertakarien egitasuna, legez kontrako delituren bat diren eta, hala badagokio, biktimarentzat zein biktimagilearentzat izan behar dituen ondorioak. Beraz, Udalak biktimaren arretan eta elkarbizitza leheneratzean bideratuko du jarduketa, eta justizia-administrazioari dagokio gertakariak eta ondorio juridikoak zehaztea.

2. Errugabetasun-presuntzioa

Kontrakoa frogatzen ez den bitartean, Udalaren jarduketak eta proposatutako ekintzekin hasteak biktimagilearen errugabetasun-presuntziotik abiatu behar du, ezagutzen denean. Erakundearen erantzunak biktimari arreta ematea eta herritarren elkarbizitza leheneratzea bultzatu behar du, ez justiziarik ematea, ezta neurri eredugarriak hartzea ere. Horren harira, biktimagileari dagokion zigorra justizia-administrazioak ezarriko du, behar diren bermeak dituen prozesu batean. Erakunde batek (tokikoa izanda ere) ezingo ditu prozesu bikoitzak (gizarte-edo herri-mailan) bultzatu, ezta gizarte-zigorrak bezalako zigor gehigarriak ere.

3. Proporzionaltasuna

Bultzatzen diren jarduketek, batez ere gizarte-sentsibilizazioaren eta -salaketaren eremuan, beti gertakariaren larritasunaren proporziozkoak izango dira. Jarduketa eta erantzun indartsuenak egoera larrientarako gorde behar dira beti, eta ez beste kasu batzuetan agortu.

Gainera, garrantzitsua da jabetzea protokolo hau ez dela udala diskriminazio- edo indarkeria-egoeren aurrean laguntzen duen erreferentzia bakarra. Indarkeria matxistei zehazki erantzuteko beste protokolo batzuk daude²². Biek proposatzen dituzten jarduketak koherenteak izan behar dute. Diskriminazio-sistema estrukturalak indarkeria partikularrak eta espezifikoak elikatzen eta sortzen dituzte. Bien arteko translazioa zuzena edo lineala ez den arren, koherentzia mantendu behar dugu.

Halaber, erantzunaren mailaketa bat egingo dugu. Horrek, jarduketetarako jarraibideak emango dizkigu egoeraren larrialdi- edo arrisku-mailaren arabera, erasoak edo diskriminazioak bereizita eta ezarpen-eremuaren arabera.

4. Justizia errestitutiboa

Justizia errestitutiboa justiziaren eredu alternatiboa edo osagarria da. Biktimari egindako kaltea erreparatzea du helburu. NBERen arabera, justizia errestitutiboa arazoak konpontzeko metodologia bat da. Funtsezko printzipio batean oinarritzen da: delituzko jokabideak, legeak urratzeaz gain, biktimak eta komunitatea ere zauritzen ditu. Praktikan jartzeko hainbat modu onartzen dituen prozesua da. Baina gatazkarekin zerikusirik ez duen hirugarren pertsona batek esku hartzen du beti, eta biktimaren eta salatutako pertsonaren artean bitartekari aritzen da, salatutako pertsonak biktimari lagundu diezaion berak sortutako egoera gainditzen.

Punitibismoa gatazkak konpontzeko edo artatzeko modu gisa saihesten saiatzen da. Ziur aski delitu ez diren gertakarietan, indarkeria fisikorik izan ez denean edo eragileek hala irizten dutenean, komunitate-lanetik edo justizia errestitutibotik erantzunak bultzatzen saiatuko dira, biktima diskriminazio-gertakarien aurreko egoerara itzultzeko bitarteko gisa. Beraz, bitartekotza neurriak dira elkarbizitza berrezartzen laguntzen duten indarkeriarik gabeko ebazpen-aukerak, baldin eta kasu arinetan soilik ezartzen badituzte.

²². Aurrerago adierazten dira.

5. Jarduketak

Prebentzio-neurriak

Dokumentu mota hauetan eraso zuzen, esplizitu eta bortitzean, esku hartzean eta erreparazioan jartzen dugu arreta. Hala ere, sustapeneko ikuspegitik, arreta sentsibilizazioarekin eta prebentzio-ikuspegiarekin bat etorri beharko litzateke.

Daudenak indartzea

1. Udaleko langileentzako tratu-berdintasunaren eta sexu-aniztasunaren prestakuntzak indartuko ditugu:

- ✓ Prestakuntzak antolatuko ditugu aldizka eta etengabe.
- ✓ Prestakuntza antigitanismora eta antiarrazakeriara zabalduko dugu.
- ✓ Herritarrekin harreman zuzena duten langileei zuzenduko zaie batez ere.
- ✓ Arlo digitalean diskriminazioari aurre egiteko prestakuntza zehatzak ezarriko ditugu.
- ✓ Prestakuntzaren ebaluazioak egingo ditugu.
- ✓ Prestakuntza diseinatzerakoan, hirian lan egiten duten esparruko kolektiboak kontuan hartuko ditugu.

2. Nazioarteko egun zehatzetan adierazpen instituzionalak edo kanpainak egingo ditugu:

- ✓ Sentsibilizazioa landuko dugu kolektiboekin.
- ✓ Kanpainak egingo ditugu protokoloaren lau ardatzetarako: ijito herria, kultura-aniztasuna, atzerritarrak, LGTBI+.
- ✓ Dauden baliabideen hedapen irisgarria eta eleanitza bultzatuko dugu.

3. Dokumentu honetan jasotzen diren komunitateekin batera dauden herritarren elkarteei eta mugimenduei lagunduko diegu.

4. Prebentzio-taldeak indartuko ditugu gorroto-gertakari arrazistak, xenofoboak, antigitanoak edo LGTBI+fobikoak gertatu diren edo susmatzen diren hiriko gunekritikoetan:

- ✓ Kaleko hezitzaileen eta udaltzainen arteko antolaketa indartuko dugu.

5. Biktimari gorroto-delitu baten biktima izan dela jakinarazi edota ohartaraziko diogu:

- ✓ Gorroto gertakariez eta delituez arduratuko diren Gizarte Ekintzako eta Udaltzaingoaren unitateko profesionalak ahalegin berezia egingo dute eta alerta espezializatua mantendu beharko dute motibazio diskriminatzailearen zantzuak identifikatzeko.

6. Prestakuntzarako eta sentsibilizatorako ekimenak indartuko ditugu Udalaren menpeko hezkuntza ez-formaleko guneeetan, adibidez, Gaztelekuetan.

7. 2021etik egiten ari den LGTBI+fobiak eragindako gertakariei buruzko urteko txostena zabalduko dugu, gainerako ardatz diskriminatzaileen gertakariak jasotzeko: xenofobia, arrazakeria eta antigitanismoarenak.

8. Donostiako Udaleko Kode hau kontuan hartuko dugu: [Donostiako Udaleko hautetsien, zuzendarien eta behin-behineko langileen Etika eta Jokabide Kodea.](#)

Berriak bultzatzea

- 1.** Sare sozialetan eta Interneten gorroto-delituen eta -diskurtsoen prebentzioari buruzko sentsibilizazio-kanpainak bultzatuko ditugu, herritarrek identifikatu ditzaten eta horien aurrean jarduten jakin dezaten.
- 2.** Parte-hartze komunitarioa eta bitartekaritza bultzatuko ditugu auzoetan.
- 3.** Segurtasunaren aldeko ituna egitekotan, protokolo honetan proposatzen den ikuspegia hartuko dugu kontuan.
- 4.** Kontratazio publikoan eta diru-laguntzetan aniztasunaren eta diskriminaziorik ezaren klausulak sartzeko jardunbide egokiak bilduko ditugu udal sailei helarazteko gida bat egiteko, klausula horiek lizitazioetan eta diru-laguntzetan sartzea bultzatzeko eta prestakuntza zehatzekin osatzeko.
- 5.** Gorrotozko pintadak edo kartelak premiaz kentzeko mekanismo arin bat adostuko dugu Hiri Mantentze eta Zerbitzuen atalarekin.
- 6.** Iruditeriak zainduko ditugu, Udaletik egiten diren argitalpenen irudietan aniztasuna ikusaraztearen bidez.
- 7.** Udaltzaingoaren, zehazki Inteligentzia Unitate berriaren, eta interes-taldeen arteko elkarlana bultzatuko dugu.
- 8.** Diskriminatutako kolektiboekin lan egiten duten elkarteak, kolektiboak eta pertsonak aintzat hartzea bultzatuko dugu.
- 9.** Aniztasun Kultureko Sektore Kontseiluan, errepikatzen diren diskriminazioaren eta gorroto-delituen aurkako borrokarekin lotutako gaiak sartuko ditugu. Gizarte Ekintzako Kontseiluari gune bat eskatuko diogu protokoloaren berri emateko eta bertako saioetan gorroto-delituen gaia sartzeko gonbita egiteko.

ESKU-HARTZE PROZEDURA

Aipatu bezala, gorroto-delitu eta diskriminazio gero eta handiagoen aurkako borroka konpromiso kolektiboa eskatzen du: taldean lan eginez, partekatutako ikuspegiarekin eta etengabeko koordinazioarekin bakarrik ziurtatu daiteke erantzun azkar, eraginkor, efiziente eta enpatikoa. Hain zuzen ere, protokolo hau ahaleginak batzeko, estrategiak bateratzeko eta barnean dauden alderdi guztien arteko elkarlana bultzatzeko sortu zen ²³.

Protokoloa premiazkoa denez, Udalak erantzun instituzionala bultzatzen du gorroto-eragite batekin bateragarriak diren adierazleak daudenean, geroko balioespen judizialari kalterik egin gabe. Horrela, protokoloa adierazleak daudenean abiaraziko du, eta biktima izan daitekeenaren babesa eta laguntza lehenetsiko du ²⁴.

Kasu arinek ²⁵, larriek edo oso larriek ²⁶ hiru fase dituzte: sarrera, esku-hartzea eta elkarbizitzaren erreparazioa. Erreparazioa funtsezkoa da, norbanakoaren kaltea ez ezik, komunitatearen kaltea ere konpentsatu nahi duelako. Horrela, elkarbizitza, kohesioa eta gizarte-justiziarekiko konfiantza berreraikiko ditu. Onarpena dakar, justizia material eta sinbolikorako sarbidea, baita ez errepikatzeko neurrietarako sarbidea ere, zauriak gainditzen eta egiturazko diskriminazioari aurre egiten laguntzeko.

Ondoren, kasu arinen eta larrien fase bakoitza azalduko dugu, baita zeharkako alderdiak ere.

23. Gogorarazten dugu dokumentu honek ere bere mugak dituela. Beraz, protokoloa ezartzean egokitu beharko dugu beti, ezarritako lege- eta eskumen-esparruen barruan. Malgutasuna eta lan koordinatua izango dira tresnarik onenak.

24. Erakundearen erantzuna bideratzeko, eta balorazio penala edozein dela ere, sarbide-guneek azkar eta erraz ebaluatuko dute gertakariaren larritasuna, bai biktimaren ikuspegitik, bai komunitateko elkarbizitzan izan dezakeen eraginaren ikuspegitik. Biktimaren borondatea eta premia ere kontuan hartuko dira. Jarduketa 1. eranskinen proposatutako sailkapenaren arabera bideratzea proposatzen dugu.

25. Kasu arin izan daitezkeen egoerak, denboran zehar etengabe pairatuz gero, eragin larria izan dezakete biktimarengan.

26. Ikus 1. eranskina. Larritasunaren mailaketa.

Kasu arinak ²⁷

SARRERA bideak konfidentzialtasuna ziurtatuko du, eta herritar guztiek erabili ahal izango dute, hainbat aukeraren bidez:

- Berri emate guneak: Gipuzkoako Eraberean Sareko erakundeak ²⁸.
- Emakumeen Etxea eta Puntu Moreak.
- Gazteria eta Hezkuntza sailen menpeko zerbitzuak ²⁹.
- Kontsumitzaileen Informaziorako Udal Bulegoa.
- Oinarrizko gizarte zerbitzuak edo Gizarte Ekintzaren herritarren postontzia.
- UdallInfo. Erregistroa, elektronikoa edo fisikoa, edo telefonoa (010) ³⁰.
- Udaltzaingoaren Herritar Babesa eta Polizia Judiziala Unitatea.
- Arartekoa ³¹.

Izan daitezkeen sarrera guztiek gertakaria jakinaraziko diote Giza Eskubideen eta Kultur Aniztasun sailei. Sail horiek arduratuko dira Udalaren **ESKU-HARTZEA** egiteaz ³². Lehenengo, egoeraren balorazioa egingo dute ³³. Ondoren, dagozkion jarduketak abiaraziko dituzte ³⁴. Gertakari bakoitza berariaz aztertu behar da, eta kasuan kasuko erantzuna behar du ³⁵.

Udaltzaingotik sartzen diren edo harremanetan jartzen diren kasuei, berri emate guneen bidez adibidez, bi modutan erantzun ahal izango zaie, biktimaren nahiaren edo beharren arabera:

- Salaketa edo argiketa egitea.
- Gertatutakoa erregistratzea.

Bi aukerek ahalbidetuko dute kasuaren jarraipena egitea eta delitua ikertzea.

Azkenik, **ELKARBIZITZA ERREPARATZEARI** begira, Giza Eskubideen eta Kultur Aniztasun sailek gertatutako gertakariak jaso eta bilakaera aztertuko dute. Horrek bi helburu izango ditu: alde batetik, urteko txosten bat egitea, eta, bestetik, hiriaren idiosinkrasiara egokitutako prebentzio neurriak ³⁶ diseinatzea. Urteko txosten hori eta neurriak komunikazio-taldearen laguntzarekin argitaratuko dituzte.

27. Irakurri aurretik, 4. eranskina ikustea gomendatzen dugu.

28. Esku-hartzearen gauzatzea berri emate gune gisa aritu den erakundearekin koordinatuko da. Halaber, erakundea biktimarentzat berdinen komunitate batek osatzen badu, prozesuaren laguntzaile bilakatu daitezela gomendatzen dugu, kasuistika horretarako aukera ematen badu.

29. Udalaren menpeko zenbait gunetan, Gaztelekuetan, Kontadoreen eta halakoetan, erabiltzaileek gorrotzko gertakariak konfiantzan eta era normalean adierazi ditzakete. Horren harira, hezitzaileak funtsezko antena izan daitezke. Gertakariak adingabeekin zerikusia badu, ekainaren 4ko 8/2021 Lege Organikora joko da, Haurrak eta nerabeak indarkeriaren aurrean babesteko legea (HNIBBIL0).

30. Erakundeek, mugimenduek eta herritarrek Udalarari oinarria duten gertakarien berri eman nahi badiote, Udallinfoko erregistro-bidea erabili ahal izango dute. Bide horrek erakundearen erantzun bat ziurtatuko du.

31. Herritarrei Udalaren prozeduren berri emango zaie, kontsulta lanak direnean eta ez kexa lanak.

32. Sarrera Udaltzaingoaren bidez ez denean, sailak jasotako kasuaren berri emango dio Udaltzaingoari.

33. Behar izanez gero, Eraberean, tratu berdintasunaren eta diskriminaziorik ezaren aldeko zerbitzua hartuko dute kontuan. Kasua berri emate gune batetik sartzen bada, gune horren eta Udalaren artean koordinatuko dute balorazioa. Kasuaren balorazioak kontuan hartuko du gertakaria eremu digitalean gertatu den.

34. Berri emate guneetatik sartzen diren kasuetan, bai eta baloratzen diren egoeretan ere, Giza Eskubideen eta Kultur Aniztasun sailek behar diren jarduketak abiaraziko dituzte, Eraberean zerbitzuaren antekin koordinatuta. Gertakaria eremu digitalean gertatzen bada, Udaltzaingok gertatutakoa erregistratu ahal izango du eta egoeraren arabera epaitegira eta Ertzaintzara bideratuko du.

35. Erantzunak beharren arabera aldatzen dira: biktimari eman beharreko erantzuna eta aintzatespena, Udalaren aukerak eta mugak azaltzea, erreklamazio-orriaren erabileran gidatzea, pintadak ezabatzea...

36. Honako hauek ekarpenak egin ahal izango dituzte: berri emate guneek, Emakumeen Etxeak edo puntu moreek, Gazteria eta Hezkuntza sailen menpeko zerbitzuek, Kontsumitzaileen Informaziorako Udal Bulegoak, Gizarte Ekintzak, Udallinfok eta Udaltzaingok.

Kasu larriak eta oso larriak ³⁷

Edozein jarduketa edo laguntza baino lehen, biktimak kalte fisiko edo emozionalak baditu, gertuen dagoen Osakidetzako osasun-zentroan parte mediko bat egitea **IZANGO DA LEHENTASUNA**.

SARRERA bideak konfidentzialtasuna ziurtatuko du, eta herritar guztiek erabili ahal izango dute, hainbat aukeraren bidez ³⁸:

- Berri emate guneak: Gipuzkoako Eraberean Sareko erakundeak. Gertakariaren berri emango diote Gizarte Ekintzari (Oinarrizko gizarte zerbitzuak edo GLUZ) eta Udaltzaingoari, biktimaren behar eta nahien arabera ³⁹.
- Puntu Moreak.
- Oinarrizko gizarte zerbitzuak edo Gizarte Ekintzaren menpeko Gizarte Larrialdietako Udal Zerbitzua. Udaltzaingoaen Herritar Babesa eta Polizia Judiziala Unitatea.
- *Gertakaria udaleko langileek egiten duten kasuetarako bakarrik:
 - Identifikazioarekin: UdallInfo. Erregistroa, elektronikoa edo fisikoa, edo telefonoa (010) ⁴⁰.
 - Anonimoa: [Iruzurraren eta ustelkeriaren aurkako salaketa kanala](#) ⁴¹.

Osatzeko filosofiarekin, Gizarte Ekintzako zerbitzuetara iristen diren kasuak Udaltzaingoari jakinaraziko zaizkio, Udal barruko koordinazio txostenaren bidez ⁴². Egoerak gizarte-laguntza behar badu, Udaltzaingoak dagokion Gizarte Ekintzako zerbitzuari bidaliko dio koordinazio-txostena. Txostena Komunikazio Sailari (Alkatetza), Giza Eskubideen eta Kultur Aniztasunaren sailei ere bidaliko zaie. Udaleko sailak koordinatzeko ardura, kasu bakoitzak behar duenaren arabera izango da.

ESKU-HARTZEAN, kasua Gizarte Ekintzako zerbitzuen bidez sartzen denean, lehenengo babesgabetasunaren balorazioa egingo dute. Bertan oinarrizko premien diagnostikoa sartuko dute (ekonomikoak, psikologikoak, etxebizitzari lotutakoak...). Bigarren, erabilgarri dauden baliabideak abiaraziko dituzte, behar izanez gero ⁴³. Gainera, dauden arreta psikologikoko baliabideak bideratu ahal izango dituzte, ezaugarriengatik ezinbestekoa bada ⁴⁴. Biktimak oraindik salaketarik jarri ez badu eta hala egin nahi badu, Udaltzaingoaen Herritar Babesa eta Polizia Judiziala Unitatera bideratuko dute. Salaketa polizia-etxe batean jarri nahi ez badu, Fiskaltzaren egoitza batera joatea eskainiko zaio.

37. Antes de leer se recomienda ver Anexo 3.

38. Udalaren menpeko zerbitzuez gain, kasu larriari arreta eman ahal izango zaie edo sartu ahal izango dituzte, honako beste erakunde hauen bidez: Biktimari Laguntzako Zerbitzua, Ertzaintza, Fiskaltza, Arartekoa, Osakidetzak eta Gizarte Larrialdien Koordinazioko Zerbitzua (azken hori indarkeria matxista dagoen kasuetan bakarrik). Gainera, kasu larrietan, Udaleko langileek ofizios jardun ahal izango dute, baldin eta biktimaren babesa gailentzen bada, izan banakoa edo kolektibo bat. Ertzaintzaren Idazkaritza Nagusiak (Gorrito eta Diskriminazio Delituen Unitatea edo hark eskuordetzen duena) kontuan hartuko du eta, biktima ados badago, Udalari jakinaraziko dio udalerrian salatu diren gorrito-gertakari larriak edo oso larriak, Udalak gizarte-sentsibilizazioari eta -salaketari buruzko jarduketak abiaraztea balora dezan. Informazio horrek honakoak errespetatuko ditu: biktimaren konfidentziasunerako, intimitaterako eta datu pertsonalen babeserako eskubideak.

39. Esku-hartzearen gauzatzea berri emate gune gisa aritu den erakundearekin koordinatuko da. Halaber, erakundea biktimarentzat berdinen komunitate batek osatzen badu, prozesuaren laguntzaile bilakatu daitezela gomendatzen dugu, kasuistak horretarako aukera ematen badu.

40. Erakundeek, mugimenduek eta herritarrek Udalari oinarria duten gertakariaren berri eman nahi badiote, UdallInfo erregistro-bidea erabili ahal izango dute. Bide horrek erakundearen erantzun bat ziurtatuko du.

41. Iruzurra eta Ustelkeria kontzeptuak izenburuan dauden arren, bide horrek aukera ematen du, modu anonimoz, Udalak edo haren erakundeek egin ditzaketen arau-hausteei, bidegabeko jokabideei edo jardunbide txarrei buruzko salaketa aurkezteko.

42. Biktima(k) identifikatu nahi ez badu, anonimotua ziurtatuko dute eta gertakaria beste sailari identifika dezakeen daturik gabe jakinaraziko zaio.

43. Larrialdiko baldintzak betetzeko, gizarte-premiak ustekabeen gertatu behar izan ziren, eta berehalako erantzunik lortu ezean, pertsonen osotasun fisikoarentzat edo psikikoarentzat arriskutsua izan zitezkeen.

44. Laguntza psikosoziala eta gizarte- eta hezkuntza laguntza, aholkularitza juridikoa eta oinarrizko baliabide materialak eta denboran mugatuak direnak jasotzeko orientazioa: larrialdiko ostatur, arropa, janaria, higiena, gutxieneko dirulaguntza. Oso larriak diren babesgabetasun kasuetarako, baliabide espezializatuek jarduketa egokiagorik duten baloratuko dute. Kasu horretan, bideratze bat egingo dute.

Kasua Udaltzaingoaren bidez sartzten denean, lehenengo, biktimaren beharra eta nahia hartuko dituzte kontuan. Biktimak salaketa jarri nahi badu, atestatua irekiko dute. Ez badu salaketa jarri nahi, erregistroa egingo dute. Une horretatik aurrera, biktimaren jarraipena eta delitua egin izanaren ikerketa hasiko dira ⁴⁵.

Udalaren baliabideak nahikoak ez direnean edo agortzen direnean, bideratu egingo dute. Orduan Udalak harreman zuzena izango du baliabide bakoitzarekin, kasua ahal den hoberen eta arinen jasotzen dela ziurtatzeko. Lagundu egingo zaio beharrezkoa denean eta birbiktimizazioa saihestuko dute ⁴⁶.

Kasua berri emate guneen bidez jakinarazten denean, Udaleko sail arduraduna guneekin koordinatuko dute, baloratzen diren laguntza-baliabideak abiarazteko.

Udaleko langileek egin badute delitua, biktima Arartekora ⁴⁷ bideratuko dute. Bestalde, udal-funtzionario batek delitu bat egiten duenean, barne-ikerketa bat abian jarri edo Langileen Sailarekin kontrastatu daiteke, bideratu eta kudeatu ahal izateko ⁴⁸. Salaketa oinarritua badago eta frogatzen bada, ondorioak izango ditu.

Azkenik, **ELKARBIZITZA ERREPARATZEARI** begira, biktimak onartzen badu, Komunikazioak adierazpen instituzional bat egingo du, Giza Eskubideekin eta Kultur Aniztasunarekin elkarlanean. Diskriminazio arrazista, xenofobo, antigitano eta LGBTIfobiko ororen aurkako jarrera argia izango du adierazpenak ⁴⁹. Aniztasunean oinarritutako elkarbizitzaren aldeko mezua bidaliko dute, eta bozgorailu izango da kaltetutako kolektiboarentzat. Kolektiboari idazketan laguntzera edo edukia balioztatuz gona bidatuko zaio. Horrela, kaltetutako kolektiboak ere mezu bat bidaltzeko aukera izango du. Adierazpena hainbat bidez zabalduko dute: prentsa, webgunea, sare sozialak...

lido beretik, Udalak, hala baloratzen badu, gaitzespen-ekitaldi publikoak bultzatuko ditu, hala nola kontzentrazioak. Horiek ere eragindako kolektiboarekin koordinatuko dira. Gainerako kolektiboek ekintza babesteko eskatuko die eta egiten diren herri-mobilizazioak erraztuko ditu Udalak.

Giza Eskubideekin eta Kultur Aniztasunak erreparaziorako bi neurri proposatuko dituzte: lehenengo, kasu arinetan ematen duten erantzun bera, hau da, erregistroak bilduko eta artxibatuko dituzte, urteko bilakaera aztertuko dute eta dagokion txostena egingo dute eta prebentzio-neurriak diseinatu eta argitaratuko dituzte. Bigarren, biktimak nahi badu, Udaleko sail edo arlo estrategikoei (Giza Eskubideak, Kultura Aniztasuna, Gizarte Ekintza – Ekintza Komunitariorako Zerbitzua –) proposatuko zaie erreparazio komunitarioa egiteko auzoko elkarteekin eta mugimenduekin, komunitateko liderrekin eta berdinen taldeekin koordinatzea.

45. Gertakaria eremu digitalean gertatzen bada, Udaltzaingoak gertatutakoa erregistratu ahal izango du eta egoeraren arabera epaitegira eta Ertzaintzara bideratuko du.

46. Baliabideak publikoak eta pribatuak (elkarrekin) izan daitezke, adibidez: Biktimari Laguntzeko Zerbitzua (BLZ), Eraberean sarea, Gizarte Larrialdien Koordinazioko Zerbitzua edo Justizia Laguntza Zerbitzua. Behar bada, bideratzearen ordez, erakundearen arteko koordinazioa egingo dute dagokion baliabidearekin edo zerbitzuarekin, betiere biktimari arreta hobea ematea helburu hartuta.

47. Kasuaren arabera, Arartekoak zuzendutako zirkulu erreparatibo bat abian jartzea aztertuko dute. Badira aurrekariak [Donostian](#) eta [Gasteizen](#).

48. Hala, gertakariak bi kanalen bidez jakinaraz daitezke: alde batetik, Udaltzaingoaren erregistroaren bidez, anonimotasuna bermatzen ez duena; eta, bestetik, iruzurraren eta ustelkeriaren aurkako salaketa-kanalaren bidez, anonimotasuna bermatzen duena. Honek, Udaleko langileek egindako gertakari larri xenofobo, arrazista, LGBTIfobiko eta/edo ijitoen aurkakoak jasoko ditu ere bai.

49. Gorroto-gertakariak, diskriminazioak edo pertsona edo talde baten aurkako erasoak, zuzeneko biktima(k) kaltetzeaz gain, gizarte osoarentzako mezu gisa balio dute. Berezi, dagokion kolektiboarentzako mezu gisa. Ez onartuak izatearen eta bereizte mezua.

Zeharkako alderdiak

Esan bezala, Udalaren barruan **KOORDINATZEKO ERANTZUKIZUNA** honakoek izango dute:

- Kasu arinak: Giza Eskubideak edo Kultur Aniztasuna sailek.
- Kasu larriak eta oso larriak: Gizarte Ekintzak edo Udaltzaingoak.

Sistema arina eta sinplea izango da. Horretarako, berri ematea edo txostena helaraziko diete gainerako sailen edo taldeen arduradunei. Bertan zehaztuko dute zer egin den eta zer egingo den, dena antolatzeko eta koordinatzeko. Behar beste koordinazio-txosten bidaliko dizkiete.

Pertsonak **ARRETA EGOKIA** izan beharko du prozeduraren edozein fasetan (sarrera, esku-hartzea eta elkarbizitzaren erreparazioa). Horrek esan nahi du arreta pertsonalizatua eman behar zaiola, pertsonaren beharretara egokitua. Ahal den neurrian, etengabeko arreta osoa ziurtatzen saiatu behar dute, nahiz eta hainbat administrazio, eragile edo sistema barnean egon.

Gertakariari buruzko informazio guztia biltzen saiatuko dira: data, lekua, ordua, lekukoak badaude... Pertsonaren bizipena eta kontakizuna zalantzan jarri gabe egingo dute bilketa hori, eta emandako informazio guztiaren pribatutasuna eta konfidentzialtasuna ziurtatuko dute. Biktima izenaren eta bere burua identifikatzen duen generoaren arabera tratatuko dute, dokumentazioan agertzen dena kontuan hartu gabe.

Ahal den neurrian, gomendatzen dugu biktimari arreta ematen dioten pertsonak identitatean eta hizkuntzan berdinak edo hurbilekoak izan daitezela⁵⁰. Ezinezkoa bada, biktima ulertua sentiaraziko duen hizkuntza- eta kultura-egokitzapena egingo dute, hau da, hain une ahulean ahalik eta erosotasun handiena sortuko dute eta berriro diskriminatua izateko arriskua saihestuko dute. Biktimaren une pertsonalera egokitutako informazio erabilgarria eskainiko dute. Helburuetako bat da, behar izanez gero, emozioei eustea, eta eskubideei eta baldintzei buruzko informazioa ematea. Azpimarratuko dute erabakitzeke duen gaitasuna eta gai horri buruz egiten duen aukera errespetatuko dituztela, edozein dela ere.

Giza Eskubideen eta Kultur Aniztasunaren sailek **URTEKO BILAKAERA** aztertuko dute. Txosten batean eta prebentzio-neurrien proposamen batean islatuko dute. Hori guztia Protokoloan parte hartzen duten sailekin partekatuko dute, ekarpenak egin ditzaten. Halaber, LGTBI+fobiari buruzko urteko txostenetan egindako gomendioak kontuan hartuko dituzte. Txostena eta prebentzio-ekintzak argitaratu edo ofizialki jakinarazi ditzakete, gorabehera nagusiak zein izan diren eta neurriak nola bideratuko diren ezagutarazteko.

50. Gizarte Ekintzari eta Udaltzaingoari lotutako zerbitzu batzuek interpretazio-profesionalak dituzte, behar direnean.

Azkenik, honako egoera hauek hartuko ditu kontuan:

- Gertaeraren berri ematea zuzeneko biktima ez den pertsona batek egiten badu, biktima zuzena nor den ikertzen, harekin harremanetan jartzen eta haren esanetara jartzen saiatuko da.
- Gertakariaren zuzeneko biktima nor den ez dakitenean ere, egokitzat jotzen diren jarduketak abiarazi ahal izango ditu, baldin eta gertakaria modu frogagarrian jasota badago eta oso larritzat hartzen badute.
- Gertakaria udalerrian erroldatuta baina udalerritik kanpo dagoen herritar bati gertatu bazaio, nola jokatu baloratuko du gertakariaren, larritasunaren, dataren, baldintzen eta halakoen arabera. Balorazio hori egiteko, Erabereanen edo Berdinduren aholkularitza jaso ahal izango du, edo biena, gertakariaren izaeraren arabera.
- Biktima adingabea bada, haurraren edo nerabearen interes gorena ziurtatuko du. Ertzaintzari berehala jakinaraziko dizkio adingabeei egindako indarkeriazko gertakariak, eta egoerara egokitutako babesneurri guztiak hartuko ditu.
- Gertakarian genero-indarkeriatzat edo indarkeria matxistatzat har daitezkeen zantzurik edo gertaerarik badago, Udaleko Berdintasun Sailari jakinaraziko dio, eta tresnak eta mekanismoak abiaraziko ditu.

6. Ebaluazioa

Etengabeko hobekuntza bultzatzeko, Donostiako Udalak bi urtean behin bilera bat egingo du barne dauden eragileen artean. Bileran protokoloa ebaluatuko eta berrikusiko dute, bai eta gertakarien joerak aztertuko dituzte ere. Beharrezkoa bada, ezohiko deialdiak egiteko aukera izango dute.

Ebaluazio-mahai horretan barne dauden eragile guztiak egongo dira, hau da:



Bilera horietan, indarrean dagoen protokoloa hobetzeko ezarpenak proposatuko dituzte⁵¹. Horrez gain, kanpoko begiraleak gonbidatu ahal izango dituzte ikuspegi espezializatuak eman ditzaten.

Gune hori aprobetxatzea edo antzeko bat sortzea gomendatzen dugu, LGTBI+fobiaren urteko txosteneko gomendioen betetze-mailaren jarraipena egiteko, baliabideak eraginkorrago eta hobeak izan daitezten.

51. Berrikusiko dute protokoloa sortzeko prozesuan identifikatu diren, baina dokumentuaren lehen bertsioan ez dauden neurriak sartzea egokia den.

7. Baliabideak

Gorrotzko gertakariak edo delituak identifikatzeko orientabideak

Polarizazio-adierazleak: Xehetasun multzoak dira. Zehatz-mehatz bildu eta gertakarien salaketan edo jakinarazpenean sartu behar dira. Horiei esker argitu daitezke egindako delituan motibazio arrazista, xenofobia, antigitanoa, LGTBI+fobikoa edo intolerantea egon den. Gorrotzko gertakaria, intolerantea edo diskriminatzailea egiten bada, honako adierazleak hartu behar dira kontuan:



- Biktimaren pertzepzioa: biktimaren aldetik pertzepzio edo sentimendu hutsa, hots, jasandako delituaren arrazoa arrazakeria, xenofobia edo intolerantzia izan daitekeen uste hutsa.
- Biktima gutxiengoan dagoen talde bateko kide izatea, etnia, arraza, erlijioa, orientazio sexuala edo identitatea dela-eta.
- Bazterkeria eta gorrotoa asoziazioz: Biktima ez da jo-puntuan dagoen taldeko kidea, baina aktibista izan daiteke kolektiboarekiko elkertasunez, gerta daiteke biktima ere jo-puntan dagoen taldeko kide batzuen konpainian egon zela, etab. Biktima horiek jo-puntan dagoen taldeko kide izan gabe, nahita aukeraten dira harekin duten harremanagatik.
- Egileak edo egileek adierazten dituen/dituzten adierazpen edo iruzkin arrazistak, xenofoboak eta homofoboak eta intoleranteak. Kasu honetan, biktimaren edo lekukoen adierazpenetan iruzkinok hitzez hitz biltzea gomendatzen da.
- Gertaeren egileak dituen tatuajeak edo janzten dituen jantziak; askotan, gorrotoarekin lotutako sinbologia izango dute bertan, eta oso grafikoak izango dira egilearen profila eta delituaren motibazioa frogatzeko. Garrantzitsua da datu horiek guztiak islatzen dituzten argazkiak eta/edo dokumentu-euskarriak ematea.
- Gertaeren egileak eraman ditzakeen zein gertaeren lekuan edo bere etxean eta abarrean aurki daitezkeen muturreko propaganda, estandarteak, pankartak eta abar. Gauza horiek guztiak filmatu edo argazkiak atera behar dira, gorrotoaren sinbologia deritzona osatzen dutelako.

- Antzeko gertaeretan parte hartu izana edo RAC / OI musikako kontzertu neonazietara zein jo-puntan dagoen taldearekiko etsaitasuna adierazten duten muturreko hitzaldietara, bileretara edo manifestazioetara joan izana.
- Iskanbila gurtza-leku batetik, hilerri batetik edo auzokoen aburuz jo-puntan dagoen talde baten establezimendutik hurbil gertatu izana, esaterako, giro homosexualeko taberna baten irteeran.
- Susmagarriak muturreko futbol-taldeekin duen harremana.
- Susmagarriak lotura izatea jo-puntan dauden taldeekiko (etorkinak, musulmanak, juduak, homosexualak eta abar) gorrotoa, aiherra edo etsaitasuna adierazten duten talde edo elkarteekin.
- Indarkeriazko egintzak arrazoi nabarmenik gabe egitea oso zantzu indartsutzat hartu behar da.
- Biktimaren taldeko kideen eta ustezko errudunaren taldeko kideen arteko etsaitasun historikoa.
- Gertaerak jo-puntan dagoen erkidego edo taldearentzat garrantzitsua den data edo leku batean gertatzen direnean, esaterako, ostirala, musulmanentzako otoitz eguna; juduentzako larunbata; gay harrotasunaren eguna, Hitlerren urtebetetzea eta abar.

Udalaren harremanetarako datuak

GIZARTE LARRIALDIETARAKO UDAL ZERBITZUAK ([GLUZ](#))



GLUZak urtean 365 egunez eta egunean 24 orduz arreta ematen du.
Lana gizarte-langileen talde tekniko batek egiten du.

 Easo kalea 41-43 (pasabidean)
 943 483 849

Aurrez aurreko arreta:

- 08:00etatik 22:00etara astean zehar
- 09:00etatik 21:00etara asteburutan
- Ordutegi horretatik kanpo: Udaltzaingoaren (092) edo SOS Deiaken (112) bidez.

Kultur Aniztasuna 
 943 481 779

Giza Eskubideak 
 943 481 975

UDALTZAINGOA


Herritarren Babesa eta Polizia Judiziala Unitatea


@ udaltzaingoa_eba@donostia.eus


 Larraldietarako telefono orokorra: 092


GIZARTE EKINTZA

Sail honen menpe daude hiriko [Gizarte Zerbitzuguneak](#). Premiazkoak ez diren gizarte arazoekin eta hirian erroldatuta dauden pertsonen laguntzen diete.


GZ 1: Alde Zaharra, Erdigunea
 943 481 556

GZ 5: Antigu, Ibaeta, Igeldo, Añorga, Aiete, Zubieta
 943 210 032

GZ 2: Amara
 943 452 720

GZ 6: Erribera, Loiola, Martutene
 943 481 551

GZ 3: Larratxo, Altza
 943 390 621

GZ 7: Intxaurren
 943 321 688

GZ 4: Gros, Egia
 943 327 770

GZ 8: Bidebieta, Herrera
 943 390 079

Hirugarren Sektorearen harremanetarako datuak

ERABEREAN SAREA

Ijito herria: AGIFUGI 

☎ 943 248 086
@ asociacion@agifugi.org
@ eraberean@agifugi.org

LGTBIQ+: Gehitu

☎ 943 451 722
@ info@gehitu.org

Antiarrazakeria: SOS Racismo

☎ 943 321 811
@ eraberean@mugak.org

ARRATS

Kale-egoeran, askatasunik gabe edo prostituzioan dauden pertsonak

☎ 943 116 516
@ arrats@arrats.org

CÁRITAS

Kale-egoeran dauden pertsonak

☎ 943 440 744
@ idazkari@caritasgi.org

CRUZ ROJA

Antiarrazakeria eta zigortutako pertsonak

☎ 943 222 222
@ gipuzkoa@cruzroja.es

EHGAM

LGTBIQ+

☎ 667 435 570
@ ehgam@yahoo.com

DONOSTIAKO HIRITARRON HARRERA SAREA

Antiarrazakeria, errefuxiatuak eta kale-egoeran dauden pertsonak

☎ 675 715 315
@ redacogidaciudadana@gmail.com

JATORKIN

Antiarrazakeria

☎ 640 606 619
@ jatorkin@hotmail.es

KALEKO AFARI SOLIDARIOAK (KAS)

Kale-egoeran dauden pertsonak

KOLORE GUZTIAK

Antiarrazakeria eta kale-egoeran dauden pertsonak

☎ 943 213 502
@ info@koloreguztiak.org

NAIZEN

Trans adingabeak

☎ 688 728 055
@ info@naizen.eus

SECRETARIADO GITANO

Ijito herria

☎ 943 297 879
@ fsgdonostia@gitanos.org

ZE HAR-ERREFUXIATUEKIN

Errefuxiatuak

☎ 747 493 508

Zerbitzu gehiago

BEREAN. TRATU-BERDINTASUNAREN ETA DISKRIMINAZIO EZAREN ALDEKO SAREA

Gipuzkoa

☎ 688 648 745

BERDINDU! LGTBI+ GIPUZKOA

📍 Mikeleteak, 20

☎ 943 216 551 - 688 769 865

@ berdindu.gipuzkoa@gmail.com

BIKTIMARI LAGUNTZEKO ZERBITZUA

📍 Kalkutako Teresa Plaza, 4, 1. solairua

☎ 900 100 928 - 943 000 768

@ sav20-1@justizia.eus

GIPUZKOAKO ABOKATUEN ELKARGOAREN DOAKO LAGUNTZA JURIDIKOAREN ZERBITZUA

📍 Kalkutako Teresa Plaza, 1, 4. solairua

☎ 943 004 356

GIZARTE LARRIALDIEN KOORDINAZIOKO FORU ZERBITZUA (GLKFZ)

☎ 943 224 411 (7:00etatik 21:00etara)

112 SOS DEIAK bitartez (21:00etatik 7:00ak arte)

@ sfus@gipuzkoa.eus

ARCOÍRIS ZERBITZUA

☎ 028

TRATU BERDINTASUNERAKO ETA DISKRIMINAZIORIK EZERAKO AGINTARITZA INDEPENDENTEA ESPAINIAN

☎ 021 - 91 524 35 51 (WhatsApp: 628 860 507)

@ asistenciavictimaracismo@igualdad.gob.es

consejo-sei@igualdad.gob.es

info@igualdadynodiscriminacion.org

Laguntza gidak

OSCE Europako Segurtasun eta Lankidetzarako Erakundea – Erakunde Demokratikoetarako eta Giza Eskubideetarako Bulegoa (ODIHR) (2014)

Gorrotu-delituen datuak biltzeko eta jarraipena egiteko gida, erregistroak eta delituen eragina ulertzea hobetzeko.

[*Hate Crime Data Collection and Monitoring: A Practical Guide*](#)

Red Innovación (2021)

Alderdi politikoetan barne-protokoloak egiteko eredua.

[*Guía para la elaboración de un protocolo antirracismo y antidiscriminación en los partidos políticos*](#)

Barne-ministerioa, Espainiako Gobernua (2023)

Gorrotu-delituen salaketa errazteko eta argitzeko informazio garrantzitsua biltzeko gida.

[*Guía de buenas prácticas para la denuncia de los delitos de odio*](#)

Barne-ministerioa, Espainiako Gobernua (2023)

Gorrotu-delituen biktimei laguntzeko gida, eragin traumatikoak eta faktore psikosozialak kontuan hartuta.

[*Guía de actuación y asistencia a víctimas de delitos de odio: trauma y factores de estrés*](#)

Márgenes y Vínculos Fundazioa (2023)

Argitalpen eleanitza (gaztelania, ingelesa, frantsesa, arabiera), biktimei jarraitu beharreko urratsak eta gertakari bat izan ondoren nora jo azaltzen diena.

[*Guía breve para víctimas de delitos de odio*](#)

Berdintasun Ministerioa. (d. g.)

LGBTIfobiagatiko gorrotu-delituen biktimei beren eskubideei eta eskura dituzten baliabideei buruz orientatzeko gida.

[*Guía rápida para víctimas de delitos de odio por LGTBfobia*](#) (Charo Alises, egilea). Espainiako Gobernua.

ACCEM (2023)

Gorrotu-delituak artatzeko eta prebenitzeko jardunbide egokiak biltzen dituen argitalpena, arrazismo-egoeretan arreta jarrita.

[*Guía de buenas prácticas para combatir la infradenuncia del racismo*](#)

Sira zentroa (2024)

Giza eskubideen urraketen testuinguruetan komunikazioari buruzko ikuspegi psikosoziala eskaintzen duen argitalpena.

[*Hacia una comunicación psicosocial: Guía para integrar la perspectiva psicosocial en procesos comunicativos vinculados con vulneraciones de derechos*](#)

1. eranskina. Larritasun mailaketa ⁵²

Arinak ⁵³

- Noizean behingo pintadak, partikular jakin bati zuzendu gabeak eta anonimook.
- Partikularren arteko hitzeko erasoak, garrantzi komunitariorik gabekoak.
- Establezimenduetan sartzea ukatzea.
- Partikularren arteko kontaktu fisikoa, motibazio diskriminatzailea duten gatazken testuinguruan.
- Diskriminazioa etxebizitzaren alokairuan.
- Larriak edo oso larriak ez diren eta Zigor Kodearen arabera delitu posibletzat jo daitezkeen beste gertakari batzuk.

Larriak

- Kolektiboak publikoki jazartzeko eta umiliatzeko kanpaina publikoak (hauteskunde-testuingurutik kanpo).
- Partikularren arteko hitzeko erasoak eta garrantzi komunitarioa dutenak.
- Partikularren arteko eraso fisikoak.
- Taldeen arteko eraso fisikoak, egiten diren lesioak edozein direla ere.
- Ondasunak suntsitzea edo erasotzea, pertsona edo talde jakin batzuen aurkako pintada iraingarriak, estigmatizatzaileak edo umiliagarriak barne.
- Era askotariko diskriminazio inguruabarrak dituzten gertakari arinak.
- Zigor Kodean delitu posibletzat jotzen diren baina oso larritzat jotzen ez diren beste gertakari batzuk.

Oso larriak ⁵⁴

- Kolektiboak publikoki jazartzeko eta umiliatzeko kanpaina publikoak, haien aurkako indarkeria bultzatzen dutenak (hauteskunderen testuingurutik kanpo).
- Jarraian egiten den etengabeko jazarpena.
- Bizitza edo osotasun fisikoa arriskuan jartzen duten lesioak eragiten dituzten eraso fisikoak.
- Era askotariko diskriminazio inguruabarrak dituzten gertakari larriak.
- Hala jotzen diren beste gertakari batzuk.

52. Mailaketa honetarako, Biltzen-Eusko Jaurilaritzaren Gorroto arrazista, xenofobo, antigitano eta LGBTBifobikoko gertakarien aurrean tokian-tokian jarduteko gidan azaldutakoa hartu da erreferentziatzat. Hala ere, badaude beste mailaketa batzuk, hala nola uztailaren 12ko 15/2002 Legeak, tratu-berdintasunerako eta diskriminaziorik ezerako lege integralak, jasotzen duena.

53. Intentsitate txikiko gorroto-gertakariak, maiztasunagatik eta errepikapenagatik, higadura metagarria eragiten dute. Ondorio larriak eragin ditzake eragiten dien pertsonengan (adibidez, etxebizitza eskuratzeko aukera ukatzea). Noizean behin badira ere, iraunkortasunak eragina areagotu egiten du. Bestalde, gertakari larriak edo oso larriak noizean behin izaten dira, baina ondorio esanguratsuak eragiten dituzte biktimen bizitzan.

54. Kalifikazioa oso larritik larrira eta larritik arinera jaitsi ahal izango da, egoera objektibo desberdinetan eta kontsultatutako eragileen irizpidearen arabera hala gomendatzen denean. Gertakariaren biktimari horren berri emango zaio.

2. eranskina. Erregistratzeko txantiloia



DONOSTIA
SAN SEBASTIÁN

► Giza Eskubideak
Derechos Humanos

GORROTO-INTZIDENTZIARI BURUZKO INFORMAZIOA BILTZEA RECOGIDA DE INFORMACIÓN INCIDENCIA DE ODIO

Inprimaki hau betetzen ari dena da / Está completando este formulario como

- Biktima Lekukoa / Testigo Erakunde informatzailea / Entidad informante

Pertsonaren eta erakundearen datuak / Datos persona y/o entidad

Izen-abizenak / Nombre y Apellidos*

IFK-IFZ-AIZ-Pasaportea / CIF-NIF-NIE-Pasaporte

Harremana / Contacto

Poliziak gertakari honetan esku-hartzea nahi duzu? / ¿Le gustaría que la policía interviniera en este incidente?

- Bai, poliziaren esku-hartzea gustatuko litzaidake, eta nire datuak bidaltzea onartzen dut
Sí, me gustaría la intervención de la policía y acepto el envío de mis datos
- Bai, poliziaren esku-hartzea gustatuko litzaidake, baina, oraingoz, ez ditut nire datu pertsonalak bidali nahi
Sí, me gustaría la intervención de la policía pero, no quiero enviar mis datos personales
- Ez, poliziaren esku-hartzerik gabe / No, sin intervención policial
- Bestelakoak / Otros:

14293n

Noiz gertatu zen? / ¿Cuándo ocurrió?

Non gertatu zen? / ¿Dónde ocurrió?

Inprimaki hau betetzen ari dena da / Está completando este formulario como

- Digitala Aurrez aurrekoa / Presencial Biak / Ambas

Zure ustez, zer da gertakaria eragin duena? / ¿Cuál considera que es la motivación del incidente?

- Arrazismoa / Racismo Xenofobia Antigitanismoa
- LGTBI+fobia Bestelakoak / Otros:

Deskribapena / Descripción

Adierazi argi zergatik izan zen gorroto- edo diskriminazio-gertakaria. Hitzez hitz idatzi esamoldeak, irainak, mehatxuak...
Indicar claramente por qué fue un incidente de odio o discriminación. Anotar literalmente las expresiones, insultos, amenazas...



Biktimaren profila / Perfil de la víctima

Generoa (autodeterminatua) / Género (autodeterminado)

Zer kulturako kide / Pertenencia cultural

Adina / Edad:

Adingabea
Menor

18-25

26-40

41-50

51-65

>65

Dibertsitate funtzionala / Diversidad funcional:

Bai / Sí

Ez / No

Gizarte-bazterketaren arriskua / Riesgo exclusión social:

Bai / Sí

Ez / No

Erasotu duenaren profila (ahal dena) / Perfil de quien agrede (lo que sea posible)

Generoa (autodeterminatua) / Género (autodeterminado)

Zer kulturako kide / Pertenencia cultural

Adina / Edad:

Adingabea
Menor

18-25

26-40

41-50

51-65

>65

Dibertsitate funtzionala / Diversidad funcional:

Bai / Sí

Ez / No

Gizarte-bazterketaren arriskua / Riesgo exclusión social:

Bai / Sí

Ez / No

Gertakari mota / Tipo de incidencia

Eraso fisikoa. Lesioak / Agresión física. Lesiones

Mehatxuak / Amenazas

Derrigortzeak. Larderia / Coacciones. Intimidación

Gorroto-diskurtsoa / Discurso de odio

Tratu umiliagarria / Trato degradante

Kalteak / Daños

Hitzeko eraso. Irainak / Agresión verbal. Injurias

Kalumniak

Lapurreta / Robo

Kalte materialak / Daños materiales

Diskriminazioa

Ezjakintasuna / Desconocimiento

Lesiorik izan al da? / ¿Se han producido lesiones?

Bai, txosten medikoa du / Sí, tiene parte médico

Ez / No

Bai, baina ez du parte medikurik / Sí, pero no tiene parte médico

Ez daki / Se desconoce

Lesioen xehetasunak / Detalle de las lesiones:



Giza Eskubideak
Derechos Humanos

Lekukorik ba al dago? / ¿Existen testigos?

Bai / Sí

Ez / No

Ez daki / Se desconoce

Harremana / Contacto

Inguruan zaintza-kamerarik ba al dago? / ¿Existen cámaras de vigilancia en la zona?

Bai / Sí

Ez / No

Ez daki / Se desconoce

Tokia eta eguna / Lugar y fecha (e)an

Sinadura / Firma

Datu babesari buruzko oinarritzko informazioa Información básica sobre protección de datos

Arduraduna Responsable	Donostiako Udala Ayuntamiento de San Sebastián
Helburua Finalidad	Udal zerbitzuak hobetzeko hiritarrek egindako kontsulten, kexen eta iradokizunen tramitazioari dagokion informazio pertsonalaren kudeaketa. Gestión de la información personal relativa a la tramitación de consultas, quejas y sugerencias de la ciudadanía para la mejora de los servicios municipales.
Legitimazioa Legitimación	Interes publikoaren izenean egindako betekizuna betetzea DBEO 6.1.e) artikulua. Artículo 6.1.e) RGPD, Cumplimiento de una misión de interés público.
Hartzaileak Personas destinatarias	Legeak ezarritakoak eta tratamendu honen esparruan aplikagarri direnak. Las establecidas legalmente y que sean de aplicación en el ámbito de este tratamiento.
Eskubideak Derechos	Datuak eskuratzeko, zuzentzeko eta ezabatzeko eskubideak duzu, bai eta informazio gehigarrian zehaztutako beste eskubide batzuk ere. Tiene derecho a acceder, rectificar y suprimir los datos, así como otros derechos detallados en la información adicional
Informazio gehigarria Información adicional	Gure webgunean kontsulta dezakezu datuen babesari buruzko informazio gehigarri eta zehatza: Puede consultar la información adicional y detallada sobre Protección de Datos en nuestra página web: https://www.donostia.eus/info/udalinfo/Tramites.nsf/fwBabesa?ReadForm&cod=DAMU&id=D&idioma=eus

3. eranskina. Adierazpen txantiloak

Udal Bandoa



Gure udalerrian izandako azken gertakarien aurrean, Donostiako Udaletik honako hauek adierazi nahi ditugu:

- Talde politikoaren erabateko adostasunetik eta irmotasun osoz, jokabide eta ekintza diskriminatzaileak erabat onartezinak dira eta gure erabateko arbuioa dute. Kasu honetan jokabide eta ekintzak arrazistak eta xenofobo/antigitano/LGTBifobikoak izan dira.
- Gure herrian kultura, jatorri eta sinesmen erlijiosoen/identitate sexogenerikoen, orientabideen eta praktika sexualen aniztasunaren elkarbizitza aldarrikatzen dugu. Gure gizartea anitza eta askotarikoa izan zen, da eta izaten jarraitu nahi du, gero eta gehiago. Horrek harrotu egiten gaitu eta oparotasun handiagoko aukera da guztiontzat.
- Donostiakoko bizilagunen arteko loturak eta harreman onak estutzeko deia egiten dugu. Gehiago partekatuz, elkarri gehiago entzuz, gehiago errespetatuz eta estereotipoetatik, aurreiritzietatik eta diskriminaziotik libre izatera.

Askotariko Donostia baten alde!

Berdinen arteko bizikidetzaren alde!

Adierazpen instituzionala



Donostiako Udaletik, duela egun batzuk gure herrian izandako gertakarien berri ematen dugu, eta herritarrei mezu argia bidaltzen dizuegu.

Udal honetatik, diskriminazio mota guztiak, eta bereziki arrazismoa eta xenofobia/antigitanismoa/LGTBfobia desagerrarazteko konpromisoa berretsi nahi dugu. Horren harira, berretsi egiten dugu kulturen arteko/sexu- eta genero-aniztasuneko elkarbizitzaren alde lanean jarraitzeko konpromisoa.

Zehazki, beste pertsona batzuen aurka erabilitako indarkeria oro gaitzesten dugu, larruazalean beste kolore bat, beste jatorri geografiko, kultura edo erlijio-sinesmen bat/beste identitate, adierazpen, orientazio edo sexu-praktika bat izateagatik.

Halaber, Donostiako bizilagunen arteko loturak eta harreman onak estutzeko deia egiten dugu. Gehiago partekatzerara, elkarri gehiago entzuterara, gehiago errespetatzerara eta estereotipoetatik, aurreiritzietatik eta diskriminaziotik libre izatera.

Adierazpen instituzionala eta kontzentrazio- deialdia



Donostiako Udalak erabateko gaitzespena adierazi nahi du 20__ (e)ko _____ren __ (e)an izandako gertakarien aurrean. (Azalpen txikia).

Udal honetatik, diskriminazio mota guztiak, eta bereziki arrazismoa eta xenofobia/antigitanismoa/LGTBfobia, desagerrarazteko konpromisoa berretsi nahi dugu. Horren harira, berretsi egiten dugu kulturen arteko/sexu- eta genero-aniztasunean elkarbizitzearen alde lanean jarraitzeko konpromisoa.

Zehazki, beste pertsona batzuen aurka erabilitako indarkeria oro gaitzesten dugu, larruazalean beste kolore bat, beste jatorri geografiko, kultura edo erlijio-sinesmen bat/beste identitate, adierazpen, orientazio edo sexu-praktika bat izateagatik.

Halaber, Donostiako bizilagunen arteko loturak eta harreman onak estutzeko deia egiten dugu. Gehiago partekatuzera, elkarri gehiago entzuzera, gehiago errespetatuzera eta estereotipoetatik, aurreiritzietatik eta diskriminaziotik libre izatera.

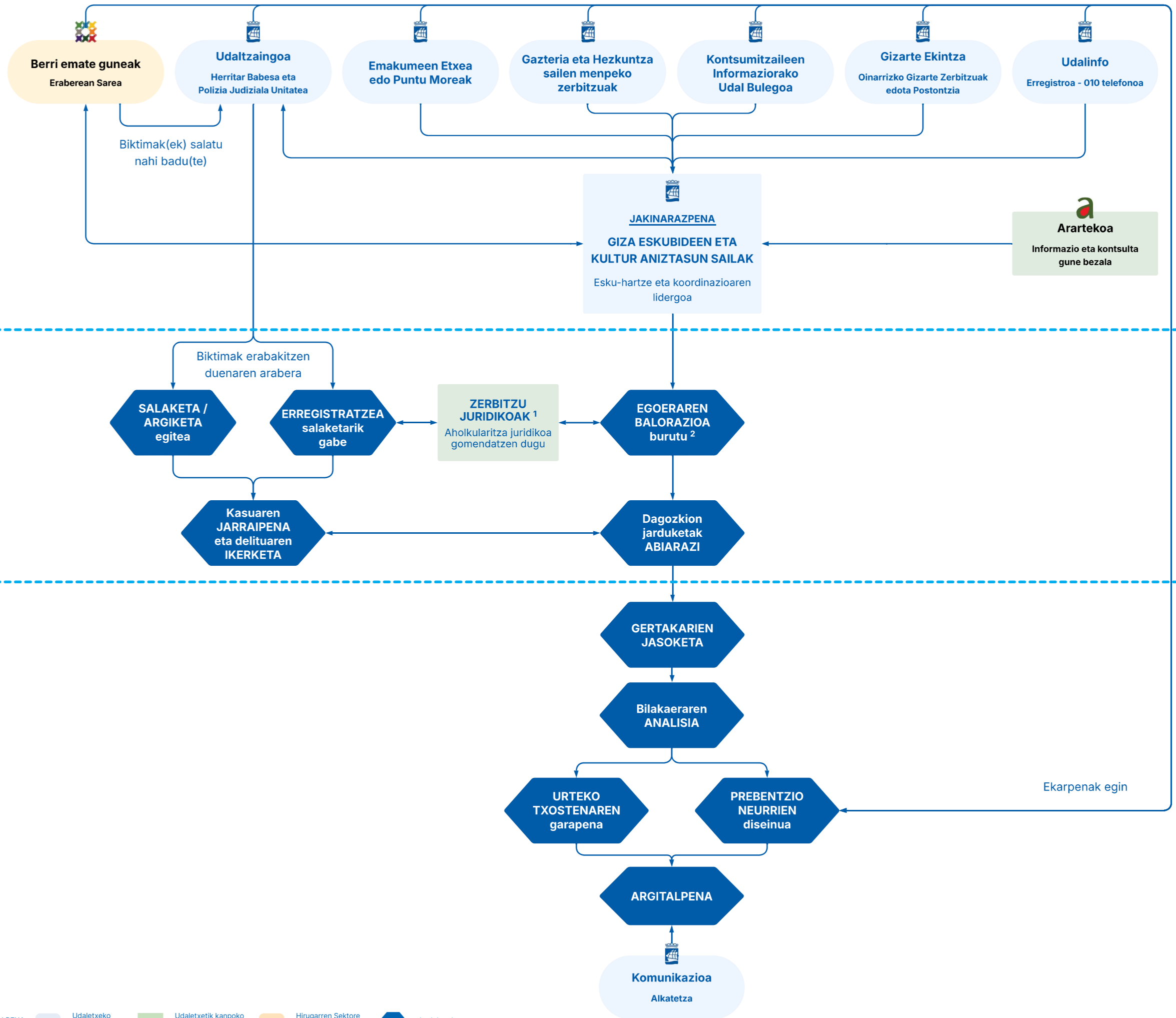
Azkenik, Udalean bat egiten dugu eta herritar guztiei ere bat egitera dei egiten dizuegu, (gertatu dena) gaitzesteko kontzentrazio-deialdiarekin: _____ (e)ko _____ren __ (e)an, _____etan, Udaletxeko plazan.

Prozedura:
KASU
ARINAK

Sarrera

Esku-hartzea

Elkarbizitza erreparatzea



1. ZERBITZU JURIDIKOAK
Salaketaren, erregistroaren eta jarduketan aurretik, aholkularitza juridikoa gomendatzen dugu. Hauek eskaintzen dute: Eraberean Sarea, Gipuzkoako Abokatuen Elkargo Ofiziala, Biktima Laguntzeko Zerbitzua

2. EGOERAREN BALORAZIOA burutu:
Berean, tratu berdintasunaren eta diskriminaziorik ezaren aldeko zerbitzua hartuko dugu kontuan.

Prozedura: KASU LARRIAK / OSO LARRIAK

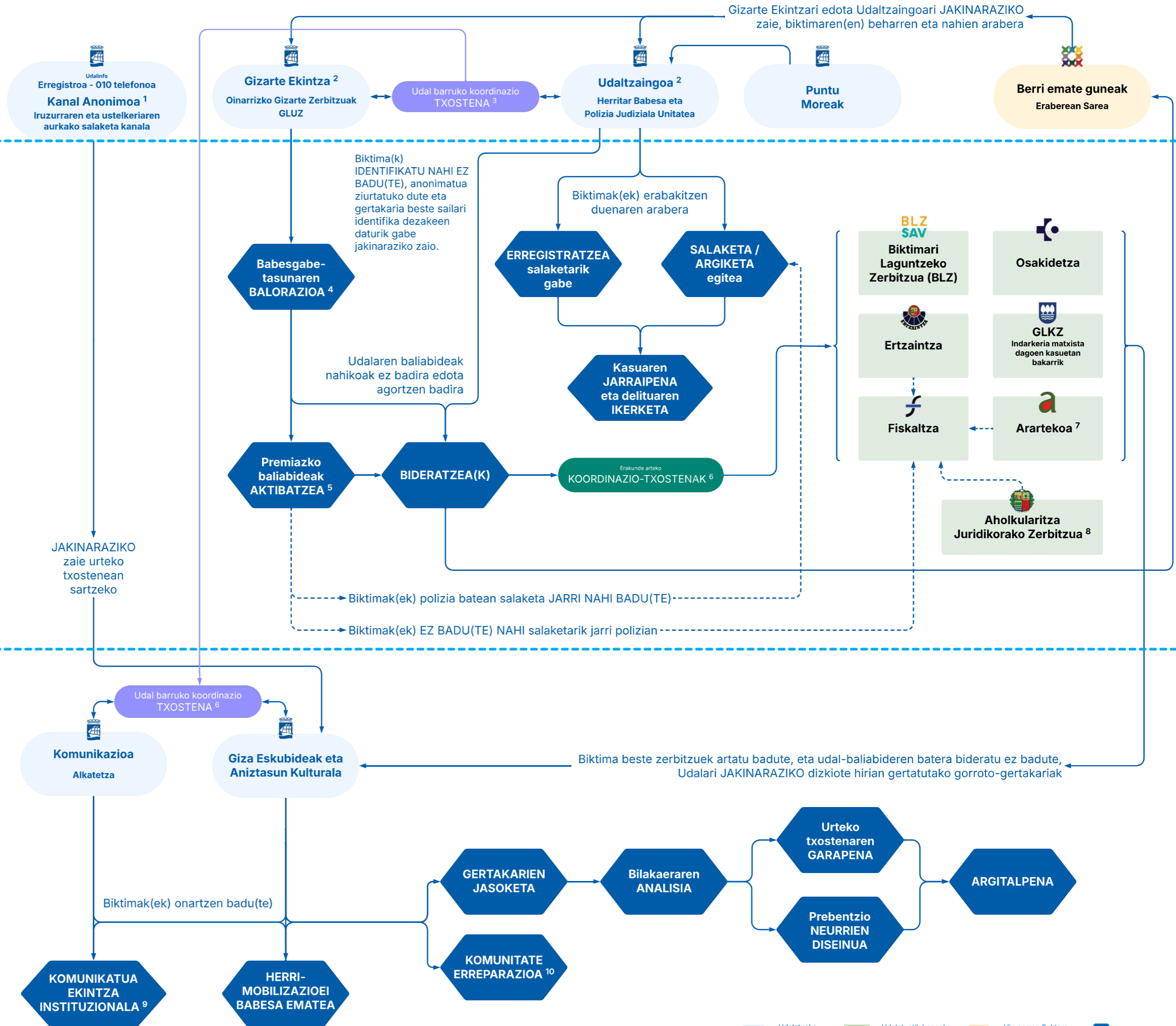
Biktimak kalte fisiko edo emozionalak baditu, gertuen dagoen Osakidetzako osasun-zentroan PARTE MEDIKO BAT EGITEA IZANGO DA LEHENTASUNA.

- Gertakaria udaleko langileek egiten duten kasuetarako.
- Berean, tratu berdintasunaren eta diskriminaziorik ezaren aldeko zerbitzua hartuko dugu kontuan.
- Komunikaziora (Alkatetza) eta Giza Eskubideetara zein Kultur Aniztasunera.
- Beharren diagnostikoa: ekonomikoak, psikologikoak, etxebizitzari lotutakoak...
- Gizarte-laguntza.
- Oinarrizko baliabide materialak eta denboran mugatuak: larrialdiko ostatua, arropa, janaria, higiena eta gutxieneko laguntza ekonomikoa.
- Laguntza psikologikoa.
- Egindako esku-hartzeak eta ibilbide-orrira laburbilduko du, konfidentzialtasuna bermatuz.
- Eragile diskriminatzailerak erakunde publikoa, delitua begi-bistakoa eta frogatzeko erraza bada. Errestaurazio-zirkulu bat abian jartzea ere balora daiteke.
- Salaketa jarri aurretik, aholkularitza juridikoa jasotzea gomendatzen dugu. BLZk eta Eraberean sareko puntu batzuek eskaintzen dute.
- Kaltetutako kolektiboarentzat bozgorailu ere izan dadila, edukia idazten edo baliozkotzen laguntzera gonbidatuz.
- Auzo-elkarte eta mugimenduen, komunitateko liderren, berdin taldeen edota Ekintza Komunitarioko Zerbitzuen proposamenen bidez.

Sarrera

Esku-hartzea

Elkarbizitza erreparatzea





DONOSTIA
SAN SEBASTIÁN