

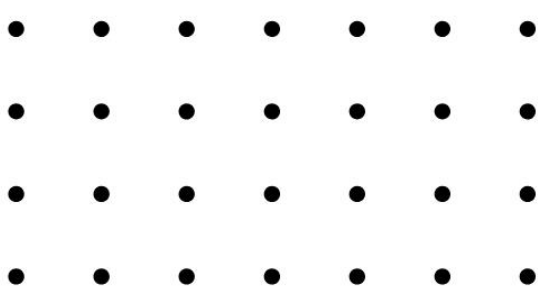


Lezoko Unibertsitateko Udala



aztiker
SOZIOLOGIA IKERGUNEA

LEZOKO HARRERA PROTOKOLOA ETA PLANA (2026-2029)



AURKIBIDEA

SARRERA	2
METODOLOGIA.....	3
1.FASEA: EGUNGO HARERRARN DIAGNOSIA.....	4
2.FASEA: PROTOKOLO ETA PLAN PROPOSAMENA ETA KONTRASTEIA	5
3.FASEA: ITXIERA, BALORAZIOA ETA AURKEZPENIA	6
HARRERAREN OINARRIAK	7
HELBURUA.....	8
HARTZAILEAK	9
PARTE HARTZEN DUTEN AGENTEAK	9
IKUSPEGIAK ETA PRINTZIPIOAK.....	11
HARRERA PROTOKOLOA	13
PROZEDURA OROKORRA	13
HARRERAREN PROZEDURA: ESKEMA OROKORRA	15
HARRERAREN PROZEDURA: AZALPENA PAUSOZ PAUSO	16
HARRERAREN PROZEDURA: AZALPENA ERAGILE MOTAKA.....	25
HARRERA PLANA.....	29
1. LAN-ILDOA. HARRERA PROTOKOLOA MARTXAN JARTZEA.	30
2. LAN-ILDOA. PREKARIETATE EGOERAK DETEKTATU ETA HAUEI AURRE EGITEKO BALIABIDEAK ESKAINTZEA.	32
3. LAN-ILDOA. SENTSIBILIZAZIOAN ERAGITEA.	33
4. LAN-ILDOA. ETORRI BERRIAK DIREN HERRITARREKIN HARREMANA SORTZEA/INDARTZEA.	35
5. LAN-ILDOA. GOBERNANTZA.	39
JARRAIPEN ETA EBALUAZIO SISTEMA	41
HARRERA PROTOKOLOA	42
HARRERA PLANA	46

SARRERA

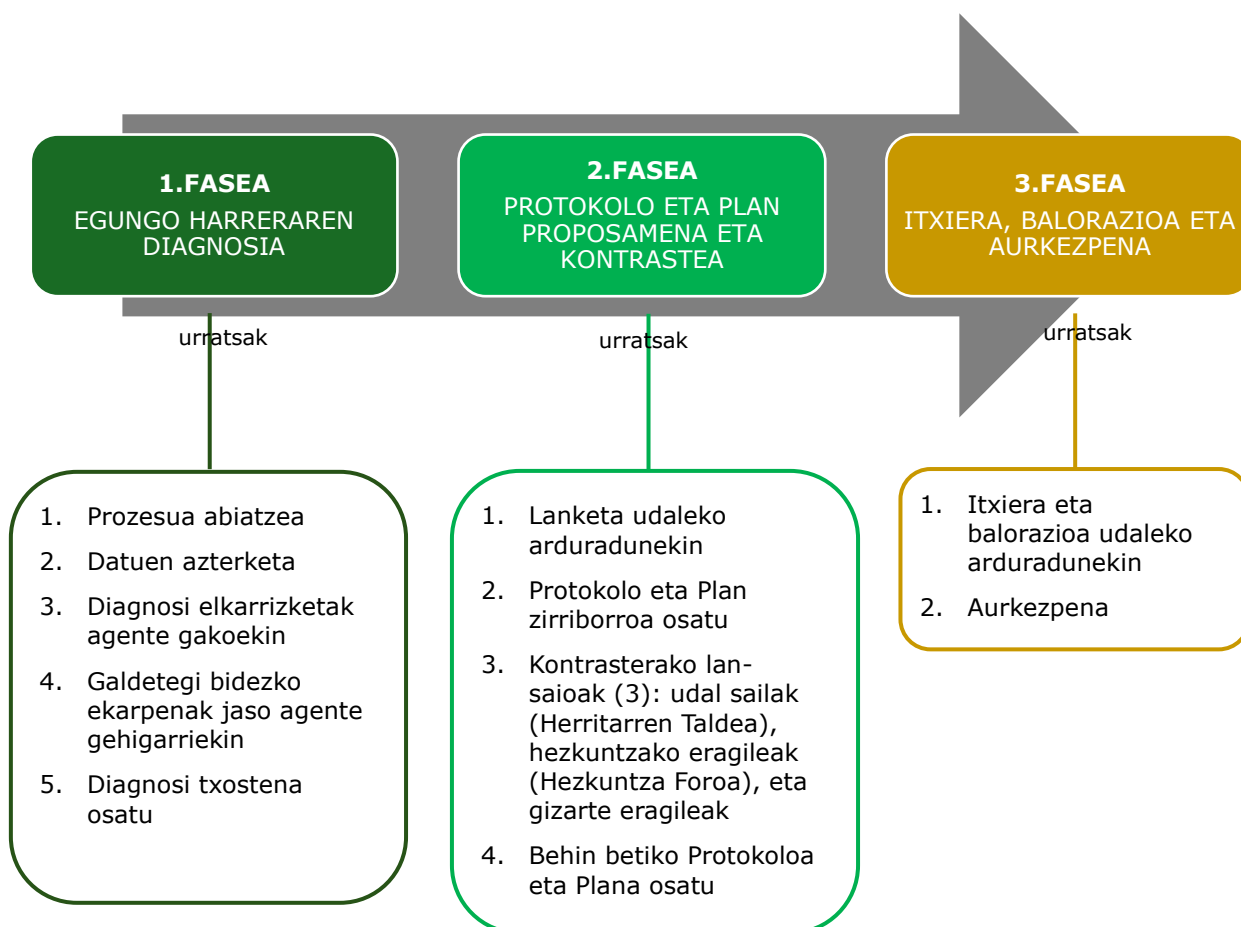
Hurrengo orrietan, Lezora etorri berrientzako Harrera Protokoloa eta Harrera Plana jasotzen dira. Dokumentu hau herriko harrera ereduaren inguruan egindako hausnarketa prozesu baten emaitza da, herrian gaur egun egiten den harrera ulertu, eta aurrera begira ere harrera egiten jarraituko duten eragile guztien artean oinarri partekatu batzuk jartzeko asmoarekin sortutako harrera protokolo dinamikoa.

Lezon aurretik ere badira jatorri aniztasunaren eta harreraren inguruko lanketak; hezkuntza komunitatearen baitan sortuak, batez ere. Hain zuzen, Hezkuntza Foroan azaleratu zen harreraren gaia herri mailan lantzeko beharra. Bestalde, harrera integral eta komunitarioaren gaian pauso sendoak eman dira azken hilabeteetan tokiko instituzioen markoan. Horregatik, EUDELen *Harrera Ehundu. Euskadin atzeritarrei harrera emateko tokiko politikak diseinatzeko eskuliburua* (2024) eta Gipuzkoako Foru Aldundiaren *Harrera komunitarioetara hurbilketa: ibilbide integralak diseinatzeko gakoak* (2024) gidak hartu dira erreferentziatzat lanketa hau egiteko.

Dokumentu honetan, lehenik, Harrera Protokolo eta Plana sortzeko prozesuan zehar erabili den metodologia azaltzen da. Ondoren, protokoloaren oinarriak aurkezten dira: protokoloaren helburuak, hartzaileak, harreraren parte hartzen duten agente nagusiak eta protokolo honen oinarrian dauden ikuspegi eta printzipioak. Jarraian, harrera prozedura osoa azaltzen da: prozedura honetan proposatzen diren lau uneak deskribatzen dira pausoz pauso, eragile bakoitzaren ardurak eta funtzioak zein izango diren azaltzen da, une bakoitzean behar diren baliabideak zerrendatzen dira, etab. Segidan, datozen urteetarako harrera plana aurkezten da: landuko diren lan-ildo nagusiak eta hauen baitako ekintzak. Azkenik, protokoloaren eta planaren jarraipen eta ebaluazio-sistema jasotzen dira.

METODOLOGIA

Lezoko Harrera Protokoloa eta Plana sortzeko prozesua hiru fase nagusitan antolatu da:



1.FASEA: EGUNGO HARERRARN DIAGNOSIA

Lehenengo fasean, herriko harreraren diagnostika osatu da. Horretarako, elkarrizketak egin dira agente gakoekin (udal teknikariak, udaleko harrerako langileak, Caritas, jatorri desberdineko pertsonak...) eta galdetegiak helarazi zaizkie elkarrizketa egin ez zaien agenteei, beren ekarpenak ere diagnostikan jasotzeko. Modu horretan, harreraren inguruan dauden bizipen, behar, iritzi, balorazio eta ekarpenak jaso dira eta diagnostika osatu da.

1. **Prozesua abiatzea.** Udal teknikari arduradunarekin kontrastatu dira prozesuaren organigrama eta eduki zehatzak, eta beharrezko ikusten ziren doiketak egin dira.
2. **Datuen azterketa.** Lezoko datu demografikoen azterketa egin da, jatorri aniztasunari eta biztanleen joan-etorriari arreta berezia jarritz. Azterketa hau egiteko Gislane 2024. urtean egindako erroldaren ustiaketa baliatu da.
3. **Diagnosi elkarrizketak agente gakoekin.** Harreraren gaian zeresana duten eragile gakoekin aurrez aurreko elkarrizketa sakonak egin dira beren iritzia eta balorazioak jasotzeko. Guztira, bost elkarrizketa sakon egin dira ondorego agenteekin: Herritarren taldearen parte diren udal sailak, hezkuntzako eragileak, Lezoko Caritaseko ordezkariak, Herritarren Arreta Zerbitzuko langileak, eta jatorri atzerritarreko lezoarrak. Profilen definizioa, pertsona zehatzen identifikazioa eta kontaktuen bideraketa Gizarte Zerbitzuetako teknikariaren laguntzarekin egin dira.
4. **Galdetegi bidezko ekarpenak jaso agente gehigarriekin.** Elkarrizketatu ez diren bestelako agenteei galdetegi bat bideratu zaie beren ikuspegia eta ekarpenak jasotzeko. Gaiaren inguruan ekarpenen bat egiteko izan zezaketen agenteei, edota harreraren inguruan artikulatu nahi den sarean integratzea interesatzen zen agenteei bidali zaie galdetegia. Nagusiki galdera irekiz osatutako galdetegi egituratu bat izan da.
5. **(Emitza) Diagnosi txostena.** Elkarrizketa eta galdetegietatik jasotako ekarpenak bildu dira eta gaur egungo harreraren inguruko diagnosi txostena osatu da beraiekin. Txosten hau izan da hurrengo faseko lehen pausorako lan-tresna nagusia.

2.FASEA: PROTOKOLO ETA PLAN PROPOSAMENA ETA KONTRASTEAK

Egindako diagnosia oinarri hartuta, lanketa sakona egin da udaleko arduradunekin, eta hori izan da Harrera Protokoloaren eta Planaren zirriborroa osatzeko muina. Ondoren, hiru kontraste saio egin dira protokoloa herriratzeko eta bestelako eragileekin ehuntzeko. Saio horiek udal teknikariek, hezkuntzako eragileekin eta gizarte eragileekin egin dira. Saioetatik ateratako ekarpenekin Protokoloa eta Plana moldatu eta behin betiko dokumentua osatu da.

1. **Lanketa udaleko arduradunekin.** Diagnosian atera diren edukiak oinarri hartuta, udaleko arduradunekin egin da lehenengo lanketa sakona Harrera Protokolo eta Plan zirriborroa osatzeko.
2. **Protokolo zirriborroa osatu.** Egindako lanketarekin, Aztikerrek Harrera Protokolo eta Plan zirriborroa osatu du.
3. **Kontrasterako lan saioak (3): Herritarren Taldea, pertsona migratuak eta gizarte eragileak.** Hiru kontraste saio egin dira harreraren gaien zeresana duten eragileekin Protokolo eta Plan zirriborroaren edukiak kontrastatzeko. Lehen saioa, herritarrekin harreman zuzena duten udal sailtako ordezkariekin egin da, Herritarren Taldearen espazioan. Bigarrena, Lezoko pertsona migratuekin egin da. Eta hirugarren kontraste saioan Lezoko gizarte eragileek hartu dute parte, hezkuntza komunitateko kideak barne. Saio bakoitzean, ordura arte egindako lanketaren emaitzak eta Harrera Protokolo eta Planaren proposamena aurkeztu dira, eta honen inguruko ekarpenak jaso dira, Aztikerrek proposatutako dinamika batzuen bidez.
4. **(Emaitza) Harrera Protokoloa eta Plana osatu.** Kontraste saioetan egindako ekarpenak baloratu dira udaleko arduradunekin eta horien arabera moldaketak txertatu dira Harrera Protokolo eta Planean, prozesu honetako dokumentu definitiboa osatuz.

3.FASEA: ITXIERA, BALORAZIOA ETA AURKEZPENA

Prozesua bukatzeko, prozesuaren balorazioa egin da udaleko arduradunekin eta Harrera Protokolo eta Plana herriratzeko aurkezpen publiko bat egin da.

1. **Itxiera eta balorazioa udaleko arduradunekin.** Bilera bat egin da udaleko arduradunekin prozesuaren balorazioa egiteko, emaitzen transmisioa amaitzeko eta aurrera begirako erronkak eta gakoak koordinatzeko.
2. **Aurkezpena.** Aurkezpen publiko bat egin da prozesua eta honen emaitza, Lezoko Harrera Protokolo eta Plana, herritarrei aurkezteko. Herritar guztiei deialdi irekia zabaltzeaz gain, prozesuan parte hartu duten subjektuei zuzeneko gonbidapena egin zaie.

HARRERAREN OINARRIAK

Atal honetan aurkezten dira Lezoko Harrera Protokolo eta Planaren oinarriak: lehenik, helburuak azaltzen dira; ondoren, hartzailleak zein izango diren zehazten da; jarraian, harreraren parte hartzen duten agente nagusiak aipatzen dira; eta, azkenik, protokolo eta plan honen oinarrian dauden ikuspegi eta printzipioak azaltzen dira.

HELBURUA

Honakoa da Lezora iritsi berri diren pertsonentzako Harrera Protokolo eta Planaren helburu nagusia:

Lezon diharduten eragile instituzional eta sozialen esku-hartzea ordenatzea, herrira datozen pertsona iritsi berriei harrera integrala, gizatiarra, duina eta enpatikoa egiteko.

Helburu horren baitan, elementu zehatz desberdinak biltzen dira:

- Koordinazio eta antolaketari dagokionez, asmoa da egun herrian dauden baliabide eta aukeretatik abiatzea, eta oinarrizko elementu horietatik eraikita, harrera prozesuen kalitatea hobetzea. Horretarako, agente eta baliabide desberdinen arteko harremana eta antolaketa hobetzea da xedea.
- Harrera-prozeduretan, migratutako pertsonak erdigunean jartzea. Herritar talde horren ezaugarriak eta beharrak iparrorratz izango dituen jardunbide instituzional eta soziala diseinatzea.
- Gaur egun harrera egiten duten eragile desberdinen lana kontuan hartu eta aitortzea.
- Lankidetzaren publiko-komunitarioaren bidean pausoak ematea, ardura eta ekimen partekatuak sustatuz gai-eremu zehatz batean.
- Harreraren iruditeria eta ikuspegi partekatu bat sustatzen laguntzea, hausnarketa kolektibotik abiatuta, marko partekatu bat eraikitzeke gaian diharduten eragileen eta herria osatzen duten pertsona guztien artean.

HARTZAILEAK

Protokolo hau Lezon kokatzen diren unean harrera-beharra duten pertsona guztientzat erabilgarria da, beren jatorria edota ezaugarriak edozein direla ere.

Edonola ere, behar oso desberdinak dituzten pertsonaz ari gara. Izan ere, egoera oso desberdinak izan ditzakete alboko herri batetik Lezora bizitzera etorri direnek eta nazioartetik etorritakoek (administrazioaren inguruan izan dezaketen ezagutzari edota harreman-sareei dagokionez, adibidez).

Beraz, herritar guztiei oinarrizko harrera egokia egiteko ahalegina egin behar den arren, Harrera Protokolo honek premia eta behar gehien dituzten pertsonak jartzen ditu erdigunean eta haiei zuzendua dago bereziki; bestelako balio, kultura eta sistemetatik datozen pertsonak, hain justu: migratutako pertsonak, nazioarteko babesak eskatu dutenak eta errefuxiatu eta aberrigabeak.

Aurrez aipatutako xede-talde horien artean, bada hartzaile profil lehentasunekoak: seme-alaben batekin datozen pertsonak. Kasu horietan, ahalegina egingo da harreraren prozedurak ahal den gehien eragin dezan haur eta gazte horiek "lezoar oso" bihurtu daitezten (hizkuntza, bertako ohiturak, harreman sareak, zerbitzuak, etab. balia ditzaten haien bizitzak garatzeko).

PARTE HARTZEN DUTEN AGENTEAK

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

- **Administrazioa:** protokolo honetan, erreferentzia instituzional nagusia Udala da. Bertan biltzen dira herritarrekin eta beren eskubideen garapenarekin lotura duten sail desberdinen jarduna (berdintasuna, kirola, kultura, udaltzaingoa...), eta, bereziki, baita herritarren arretara bideratutako leihatilak dituzten guneak ere (Herritarren Arreta Zerbitzua, batez ere). Horrez gain, beste instituzio batzuek ere partaidetza izan dezakete Harrera Protokoloan (osasun zentroak, esaterako).
- **Hezkuntza eragileak:** hezkuntza eremua espazio gakoa da, herrira iristen diren pertsona ugari harreman zuzena izaten dutelako eremu

honekin, eta harreraren gaian esperientzia eta ekimen oso esanguratsuak daudelako. Protokolo honetan hezkuntza komunitateko eragile desberdinek parte har dezakete: ikastetxeek eta formazio zentroek, guraso elkarteek, edota ikastetxeetan diharduten bestelako eragileek (eskolaz kanpoko jarduerak kudeatzen dituzten eragileak, eskolara iritsitakoan harrera egiteaz arduratzen diren agenteak...).

- **Gizarte eragileak:** elkarte zein gizarte eragileek ere parte hartzen dute harrera protokoloaren pausoetan: oinarrizko beharrak artatzeko dihardutenek, gai espezifikoak lantzen dituztenek (hizkuntza, kultura, kirola, berdintasuna...).

IKUSPEGIAK ETA PRINTZIPIOAK

Protokolo honen oinarria ikuspegi eta printzipio batzuek osatzen dute. Hauek kontuan hartu dira protokoloa diseinatzerakoan, eta kontuan hartu beharko dira protokoloa martxan jarri eta ebaluatzerakoan ere.

- **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.
- **Kulturarteko ikuspegia:** askotariko gizarte eta kultura errealitatea aitortu eta ezberdintasunak onartzean datza, hau da, aniztasunaren kudeaketa inklusiboa egitean.
- **Ikuspegi komunitarioa:** harrera-politikak ez dira norbanakoentzat bakarrik, komunitatearentzat dira, esku-hartzearen eremu eta subjektu gisa. Eragile instituzional, tekniko, sozial, eta herritarren sare edo multzo batean jarri behar da arreta, eta ezinbestekoa da parte-hartze eta lankidetzaren guneak sortzea eta udal departamentu eta eragileak zeharkakotasunez inplikatzeko.
- **Genero-ikuspegia:** emakumeen diskriminazioa, desberdintasuna eta bazterketa identifikatzea, zalantzan jartzea eta baloratzea ahalbidetzen duten metodologia eta mekanismoak dira.
- **Ikuspegi intersektionala:** errealitate desberdinak (sexua, arraza, erlijioa, etab.) ez ahaztea bilatzen du, diskriminazioen aurka modu konbergentean lan egiteko, eta zentzu horretan, bazterketen arteko erlazioak identifikatzea funtsezkoa da horiek gainditzeko eta ezabatzeko.
- **Hizkuntza-ikuspegia:** tokian tokiko errealitate soziolinguistikoa aitortzea, euskarak tokian duen balioa aitortuz eta hizkuntza-politikak politika publiko ororen parte izanik.
- **Integraltasun-bokazioa:** bizi-proiektuak gizarte hartzailean garatzeko ez da soilik oinarrizkoena edo administrazio-errealitateari lotua erantzun behar, komunitate-ehunarekin lotutako elementuak ere kontuan hartu behar dira (harremanak, parte-hartzea...). Bokazio hori harrera-politiketan gauzatzen den errealitate bihurtzeko, beharrezkoa da ehun administratiboan eta gizartean antolatutako bestelako agenteetako sistema, zerbitzu eta eremuekin hitz egitea.

- **Integrazioa eta inklusioa:** 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. Inklusioa da edozein baldintzagatik desabantaila-egoeran dauden pertsonen gizartean parte hartzeko baldintzak hobetzeko prozesua, aukerak sustatuz eta baliabideetarako sarbidea eta parte-hartzea hobetuz eta eskubideak errespetatuz.

HARRERA PROTOKOLOA

PROZEDURA OROKORRA

Harrera Protokolo honetako harrera prozedura lau une nagusitan bereizten da. Lau uneak elkarrekin harremanetan daude etengabe, beraz, proposamen hau ez da kronologia zurrun moduan irudikatu behar. Uneen bereizketaren helburua prozedurari egitura ulergarri bat ematea da, kontuan hartuz prozesu bakoitzak ezaugarri eta denbora desberdinak izango dituela eta, horrenbestez, ibilbidea egokitu egingo dela kasuz kasu.

Hauek dira lau une nagusiak labur azalduta:

- **HELTZEAN:** lehen kontaktuak gertatzen diren unea da honakoa. Pertsona bat herrira iristen denean, harrera jasotzeko eta herriarekin hartu-eman egiteko modu desberdinak izango ditu. Kategoria honetan kokatzen dira lehen hartu-eman informalak (norbere ezagunek edo komunitateko kideek egina), hezkuntza eremuan egiten direnak (ikastetxe edo guraso elkarteen bidez) edota administrazioko egituran egiten direnak (kiroldegian, liburutegian, Gizarte Zerbitzuetan...). Une honetan kokatzen dira Herritarren Arreta Zerbitzuarekin lehenengo hartu-eman eta erroldatzeko unea ere. Espazio horietan guztietan modu eta sakontasun desberdineko harrera egingo da, baina garrantzitsua da une horien eta bertan sortzen den hartu-emanaren garrantziaz ohartzea.

- **LEHENENGO HARRERA:** protokolo honetan, beharra edo interesa adierazten duten iritsi berrientzat harrera zerbitzua aktibatzeko aukera jasotzen da. "Harrera bilera" bezala izendatu den zerbitzu hau, funtsean, banakako elkarrizketa bat izango da. Elkarrizketa hau baliatuko da ase gabeko oinarrizko beharrik ote dagoen detektatzeko eta etorri berriaren ezaugarri eta berezitasunen araberako harrera egin ahal izateko. Etorri berriari bere behar, interes eta asmoei egokitutako informazio zehatza eskainiko zaio eta, informazioa elkar trukatzeko gain, oinarrizko kudeaketa eta bideraketak egin ahal izango dira bertan. Pertsona bakoitza iritsi berria denean hartuko litzateke harrera bilera egiteko hitzordua, nahiko mekanismo "azkarra" izateko helburua baitu.
- **ELKAR EZAGUTZEA:** Errekonozimendu eta aitortza sinbolikoek daukaten garrantzia ikusita, urtean behin edo bitan harrera saioak/ekitaldiak eta bestelako aitortza ekimenak egitea aurreikusten da Udalaren eta Lezoko harrera-komunitatearen parte diren bestelako eragileen partetik.
- **INTEGRAZIORANTZ:** protokoloaren azken urrats gisa, herri mailako integrazioa eta komunitateko parte izateko pausoak egingo dira, Udalak, hezkuntza komunitateko edo gizarte-ekimeneko eragileek susta ditzaketanak. Hemen sar daitezke sentsibilizazioa eta formazioari begirako lanketak, harrerarekin lotutako proiektu eta egitasmo desberdinen diseinu eta pilotajeak, mentoretza programak, hizkuntza-aniztasunarekin lotutako lanketak, jatorri eta kultur aniztasuna jorratzeko ekimenak...

HARRERAREN PROZEDURA: ESKEMA OROKORRA

HARRERA	HELTZEAN	Herritarren Arreta Zerbitzuko teknikaria <ul style="list-style-type: none"> - Erroldatzeko eskubideari eta harrera zerbitzuari buruzko informazioa ematea - Harrera zerbitzurako hitzordua ematea (Bereziki erroldatuta ez daudenentzat) Hezkuntza eragileak, gizarte eragileak, Caritas, liburutegiko edota kiroldegiko langileak, herritar norbanakoak... <ul style="list-style-type: none"> - Harrera zerbitzuaz informatu eta hitzordua hartzera gonbidatzea 	INFORMATU	KOORDINAZIOA	UDALA (GIZARTE ZERBITZUETAKO TEKNIKARIA)
	LEHENENGO HARRERA	Aldez aurreko hitzordu sistema (web, telefono eta aurrez aurre?)	MANTENDU		
	Harrera zerbitzuko teknikaria <ul style="list-style-type: none"> - Etorri berriekin aurrez aurreko elkarrizketa egin Landu daitezkeen gaiak: <ul style="list-style-type: none"> - Erregularizazioa (Aholku sarea) - Osasuna (Osakidetza) - Hezkuntza (Zentroak, Delegaritza) - Partaidetza eta mentoretza soziala (gizarte eragileak) - Hizkuntzak (Euskaltegia, HHI) - Gizarte inklusioa (Gizarte Zerbitzuak) - Berdintasuna (Emakumeen Etxea) - Hezkuntza ez-formala eta kirola (gizarte eragileak) - Kultura eta aisia (Liburutegia, Kultur Saila...) - Enplegua (Lanbide...) - Mugikortasuna (garraioa, Mugi...) - Etxebizitza (Etxebide/Alokabide...) - Berrelkartze familiarra (SOS Arrazakeria) - Tituluen homologazioa (HHI) Kale Hezitzaileak <ul style="list-style-type: none"> - Adin txikiko etorri berriekin aurrez aurreko elkarrizketa egin - Beraien intereseko baliabideen inguruko informazioa eman - Izan ditzaketen arazoak, zalantzak... bideratu - Beste haur eta nerabeak aurkeztu eta taldeetan txertatu 	INFORMATU, ORIENTATU ETA BIDERATU			
	ELKAR EZAGUTZEA ETA AITORTZA KOLEKTIBOA	Udaleko ordezkariak eta langileak, herriko egitura sozialeko pertsonak (hezkuntza, aisialdia, kirola...), eta komunitate jakinetako pertsonak <ul style="list-style-type: none"> - Harrera Saioa (urtean behin edo bitan) - Beste ekitaldiak, jardunaldiak edo jaialdiak antolatzea 	AINZAT HARTU		
INTEGRAZIORANTZ	Harrera Planean adostutako lan-ildo eta ekimenak	AKONPAINATU			

HARRERAREN PROZEDURA: AZALPENA PAUSOZ PAUSO

Jarraian, pausoz pauso azalduko da harrera prozedurako une bakoitza:

HELTZEAN

Lezora iritsi berri den pertsonak dauzkan lehen hartu-emanak sartzen dira hemen, iristen den unetik Herritarren Arreta Zerbitzuan erroldatzen den unera arte. Kasu bakoitzean desberdinak izango dira harrera eta integrazio prozesuak, baina, orokorrean, une honetan jartzen dira martxan Lezora iritsi berriak diren pertsonak harrera protokoloak proposatutako pausoetan txertatzeko mekanismoak.

- Lezora iritsi berria den pertsona batekin elkartzerakoan, gai desberdinak landu daitezke, interlokutorearen ezagutzaren eta iritsi berriaren interesen arabera. Ondorengo oinarrizko pausoak eman daitezke: pertsonarekiko interesa adierazi, noiz iritsi den, non bizi den eta bere inguruko bestelako informazioaz galdetu (pertsonearen pribatutasuna errespetatuz); erroldatu ez direnen kasuan, erroldaren berri eman eta bere garrantzia aipatu; interesekoak izan daitezkeen bestelako gune eta zerbitzuak aipatu (ikastetxeak, baliabide kulturalak eta aisiari lotutakoak...).
- Baliagarria izan dakiokela baloratuz gero, Lezoko baliabide nagusien esku-orria banatu, baita euskarazko hitz eta esamoldeak hizkuntza desberdinetara itzultzen dituen hiztegitxoak ere.
- Iritsi berri asko Herritarren Arreta Zerbitzutik pasatzen dira, errolda eta hasierako tramiteak egiteko. Une hori gakoa da, tokiko administrazioarekin lehenengotako hartu-eman une antolatua delako. Bertan, honako pausoak eman daitezke, beti ere iritsi berriaren nahiak errespetatuz:
 - Lehen hitza euskaraz egingo zaio bizilagun berriari, naturaltasunez, eta, ondoren, komunikazioa ondoen bermatzen duen hizkuntza aukeratuko da. Beharrezkoa izanez gero, aldi bereko itzulpen eta interpretazio zerbitzua erabiliko da.
 - Azalduko zaio zer den erroldatzea, zer garrantzi duen eta zer dokumentazio behar den erroldatzeko. Arreta berezia jarriko da ardurapean adingabeak badaude, haiek ere erroldatuta egon daitezzen.

- Harrera zerbitzuaren inguruko informazioa emango zaio etorri berriari. Zerbitzu honekiko beharra edo interesa badu, hitzordua nola hartu azalduko zaio, eta une horretan bertan hitzordua hartzeko aukera ere emango zaio hala nahi duenari.
 - Bereziki, migratutako pertsonak, nazioarteko babesa eskatu dutenak eta errefuxiatu eta aberrigabeak bideratuko dira harrera zerbitzuan hitzordua hartzera ("Hartzaileak" atalean azaltzen den bezala).
 - Harrera zerbitzuko hitzordua hartzean, bizikidetza-unitateko pertsona heldu guztien parte hartzea bilatuko da, emakumeek ere parte hartzen dutela ziurtatuz.
 - Informazio-lan hori errazteko, HAZeko langileek informazio-liburuxka bat izango dute erroldatzeari buruz eta harrera zerbitzuari buruz.
 - Baliagarria izan dakiokela baloratzen bada, Lezoko baliabide nagusiak non dauden eta hauekin kontaktatu ahal izateko telefono zenbakiak zein diren erakusten duen esku-orria, eta euskarazko hitz eta esamoldeak hizkuntza desberdinetara itzultzen dituen hiztegitxoak banatuko zaizkio etorri berriari.
- Herritar batzuek ez dute erroldatzeko aukerarik izaten, ordea. Pertsona horien kasuan, herriko elkarte, eragile edo espazioek informa ditzakete harrera zerbitzuaren inguruan eta hitzordua hartzera gonbidatu ditzakete, harremanetarako kontaktua eskainiz edo zuzenean beraiekin batera hartuz hitzordua. Kasu horietan inplika daitezkeen eragile eta agenteak Caritas, Hezkuntza komunitateko kideak (irakasleak, guraso elkarteetako gurasoak...), Kale Hezitzaileak... izan daitezke.

Agente parte hartzaileak	Baliabideak
Gizarte sareak (eragileak eta erreferentziako komunitateetako ordezkariak edo pertsonak), hezkuntza komunitatea, Herritarren Arreta Zerbitzuko teknikariak, beste instituzioetako langileak...	Lezoko baliabide nagusien esku-orriak, hiztegitxoak, erroldaren eta harrera zerbitzuaren inguruko informazio-euskarria, itzulpen eta interpretazio zerbitzua.

LEHENENGO HARRERA: HARRERA BILERA

Herrira iritsi berriak diren eta interesa edo beharra adierazi duten herritarrei zuzendutako harrera zerbitzua da honakoa. Funtsean, harrera zerbitzuko teknikariaren eta etorri berriaren arteko elkarrizketa bat izango da eta,

bertan, informazioa, orientazioa, akonpainamendua eta beste baliabideetarako deribazioa eskainiko dira. Harrera bilera hori erreferentziatzeko pertsona batek eskainiko du.

- Zerbitzura bertaratzen den pertsona bakoitzarekin elkarrizketa indibiduala eta pertsonalizatua edukiko du harrera zerbitzuko teknikariak, pertsona bakoitzaren ibilbide, interes, galdera eta beharren arabera. Elkarrizketa taldean ere izan daiteke (familien edo elkarbizitza unitateen kasuan, adibidez), eta, kasu horietan, emakumeak bertaratzea zainduko da.
- Elkarrizketaren helburua iritsi berria den pertsonarekin solasaldi lasai eta eroso bat edukitzea izango da, pertsona iritsi berriari ongietorria eman, berau entzun eta ahalik eta erantzun egokiena emateko (informazioa eman, bideratze lan batzuk egin -esaterako, Lanbidera-, pertsona entzun...).
- Zerbitzura bertaratzeko hitzordua hartu beharko da: aurretik definitutako harremanetarako bideak erabiliz (telefonoz edo emailez) edo Herritarren Arreta Zerbitzuan hitzordua eskatuz.
- Hitzordu bakoitzak ordubeteko tarteak edukitzea aurreikusten da hasiera batean, baina kasuaren arabera moldagarria izango da iraupena eta, behar izanez gero, hitzordu bat baino gehiago hartzeko aukera egongo da.
- Elkarrizketen edukia (landuko diren gaiak, emango den informazio kopurua, etab.) pertsonalizatu egingo da, pertsona bakoitzaren harrera-prozesua dagoen unearen arabera, eta bermatuko da beharrezko informazioa ematen zaiola, behar bezain argi eta behar den unean.
- Elkarrizketa gidatu ahal izateko, harrera zerbitzuko teknikariak horretarako espresuki prestatutako gidoi bat izango du. Gidoi honek elkarrizketan zehar lantzea komeni den galdera gakoak jasoko ditu, eta estandarizatutako jarraibideak izango ditu jasotako erantzunen arabera elkarrizketa norantz bideratu jakiteko.
- Erabiltzaileari eskaintzeko informazio guztia eskuragarri izateko, Baliabideen Gida moduko bat izango du harrera zerbitzuko teknikariak, formatu digitalean. Gida honetako informazioa hizkuntza desberdinetara itzultzeko aukera egongo da (adibidez, herrian hiztun gehien dituzten hizkuntzetara itzuli daiteke adimen artifizialaren bidez), eta, elkarrizketan jorratzen diren gaien arabera, informazio zehatza inprimatu eta eskura eman ahal izango zaio zerbitzuaren erabiltzaileari. Ematen den informazioa ahalik eta zehatzena eta ulergarriena izango da, erabiltzailea informazioz saturatzea ekidinez.

- Era berean, harrera zerbitzuko teknikariak zerbitzuaren erabiltzaileak emandako informazioa jasoko du, horretarako prestatutako fitxak baliatuz, eta jasotako informazioarekin datu-base bat elikatuko da. Informazio hau erabilgarria izan daiteke iritsi berriekin harremana duten edota politika publikoak diseinatu eta bideratu behar dituzten pertsonentzat intereseko informazioa jasotzeko eta esku-hartze publikoak hobeto diseinatzeko: iritsi berriak nola eta zergatik datoz Lezora? Zein egoeretan daude? Zein dira beren sareak? Zein interes, galdera eta behar dituzte? Zeintzuk dira beren asmoak? Datu horiek ematen dituzten pertsonen modu informatuan, kontzientean eta idatziz emango dute baimena.
- Zerbitzuko teknikariak dakizkien hizkuntzetako batean hitz egin edo ulertzen ez dutenekin komunikazioa errazteko, Dualia (aldi bereko itzulpen-zerbitzua) erabiliko da.
- Harrera zerbitzua erreferentziazko pertsona batean zentralizatuta egongo da: harrera zerbitzuko teknikaria. Pertsona honek formazioa eta sentsibilizazioa izatea bilatuko da honako gaietan: kultur aniztasuna, migrazioa eta atzerritartasuna, hizkuntzak, eta herritarren arreta zerbitzu bat emateko enpatia eta gaitasun sozialak.
- Horrez gain, harreraren gaiarekin lotutako erreferentziazko gune eta figura bezala lan egin dezake harrera zerbitzuko teknikariak, informazio eguneratua mantentzeko eta proiektuen diseinu, pilotaje eta ebaluaziorako figura dinamizatzaile moduan.
- Hauek dira elkarrizketan jorratu daitezkeen zenbait gai:
 - Osasuna (Osakidetza, herriko osasun zentroak, osasun txartela...)
 - Hezkuntza (zentroak, matrikulazio-prozedura, hizkuntza-ereduak, baliabideak eta errefortzurako programak, Familia Laguna programa...)
 - Etxebizitza (Etxebide/Alokabide...)
 - Enplegua (Lanbide, etxeko lanari buruzko zerbitzua...)
 - Hizkuntzak (herriko hizkuntza aniztasuna eta euskararen presentzia, euskara eta gaztelania ikasteko aukerak, alfabetizazioa...)
 - Berdintasuna (Gaxuxa Emakumeen Taldea)
 - Oinarrizko beharrak eta gizarte inklusioa (Gizarte Zerbitzuak...)

- Erregularizazioarekin eta atzerritartasunarekin lotutako baliabideak (berrelkartze familiarra, aholkularitza juridikoa atzerritartasunean, homologazioak... SOS Arrazakeria, Aholku Sarea...)
- Aisia, kultura, kirola eta partaidetza (Liburutegia, KZgunea, kultur eta kirol jarduerak, kiroldegia, Kirol Orientazio Zerbitzua (KOZ), instalazio irekiak eta herriko espazioak, gizarte eragileak...)
- Mugikortasuna (garraioa, Mugi txartela...)
- Zaborraren kudeaketa
- Familian adin txikikoak badaude, hauek Kale Hezitzaileengana bideratuko dira.

Agente parte hartzaileak	Baliabideak
Bereziki, harrera zerbitzuko teknikaria. Etorri berriak bertara bideratzeko eta hitzordua hartzeko, Herritarren Arreta Zerbitzuko teknikariak eta etorri berriekin lehen harremana izaten duten gainerako agenteak. Eta informazioa eguneratua mantentzeko, beste udal sail eta eragileak.	Lezoko Baliabideen Gida (harrera zerbitzuaren informazio-euskarria), agente bakoitzeko erreferentziako kontaktuen direktorioa (bideraketak egiteko), harrera zerbitzuaren elkarrizketa gidoia, erabiltzaileen informazioa jasotzeko fitxak, baimen-orriak, erabiltzaileen datu basea (kontaktua eta intereseko informazioa), Dualia (aldi bereko itzulpen-zerbitzua).

LEHENENGO HARRERA (II): KALE HEZITZAILEAK

Iritsi berriak diren pertsonak adinez txikikoak direnean, lehenengo harrera lanak Kale Hezitzaileen figuran bilduko dira. Hau da, herrira iritsi berriak diren adin txikikoei zuzendutako harrera zerbitzua eskainiko dute Kale Hezitzaileek. Harrera zerbitzuko teknikariaren antzeko funtzioa beteko dute, baina haur eta gaztetxoei berariaz bideratuta, hau da, adin txikiko iritsi berrien orientazio eta bidelagun funtzioa beteko dute.

- Kale Hezitzaileengana iristen den adin txikiko bakoitzarekin elkarrizketa pertsonalizatua edukiko dute Kale Hezitzaileek, beraren ibilbide, interes, galdera eta beharren arabera.

- Elkarrizketa modu informalean egingo da, haur edo gaztetxoak eroso sentitzen den testuinguru batean. Honen adinaren eta nahien arabera, gurasoek elkarrizketan parte hartzeko aukera izango dute.
- Elkarrizketaren helburua iritsi berria den adin txikikoarekin solasaldi lasai eta eroso bat edukitzea izango da, ongietorria eman, beratu entzun eta ahalik eta erantzun egokiena emateko (informazioa eman, bideratze lan batzuk egin -esaterako, kirol talde batean izena ematen lagundu-, pertsona entzun...).
- Elkarrizketa hau izateaz gain, adin txikikoen ezaugarriak (adina, elkarrizketan landutako beharrak eta interesak, etab.) kontuan izanda, Kale Hezitzaileen programak dauzkan taldeetan txertatuko dira. Etorri berriari gainerako haur eta gaztetxoak aurkeztuko zaizkio eta talde horietan etorri berriei harrera nola egin landuko da.
- Kale Hezitzaileek ere Baliabideen Gida eskuragarri izango dute, eta bertan kontsultatu ahal izango dute haur eta gaztetxoei emateko informazioa: herriko kirol taldeak, bestelako eskolaz kanpoko jarduerak, kiroldegia edota liburutegiaren funtzionamendua, etab.
- Etorri berriekin lehen harremana izaten duten agenteak izango dira adin txikikoak Kale Hezitzaileengana bideratzeaz arduratuko direnak: Herritarren Arreta Zerbitzuko teknikaria, hezkuntza komunitateko kideak eta harrera zerbitzuko teknikaria, batez ere. Agente hauek, adin txikiko seme-alabak dituzten etorri berriekin hartu-emanak dituztenean, Kale Hezitzaileen inguruan hitz egingo diete eta bertan parte hartzea gonbidatuko dituzte. Era berean, Kale Hezitzaileak jakinaren gainean jarriko dira adin txikiko etorri berriak iristen direnean (ikastetxetik, adibidez).

Agente parte hartzaileak	Baliabideak
<p>Bereziki, Kale Hezitzaileak. Adin txikikoak diren etorri berriak bertara bideratzeko, etorri berriekin lehen harremana izaten duten agenteak (Herritarren Arreta Zerbitzuko teknikariak eta hezkuntza komunitateko kideak, besteak beste), baita harrera zerbitzuko teknikaria ere. Eta informazioa eguneratua mantentzeko, beste udal sail eta eragileak.</p>	<p>Lezoko Baliabideen Gida (harrera zerbitzuaren informazio-euskarria), eta agente bakoitzeko erreferentziazko kontaktuen direktoria (bideraketak egiteko).</p>

ELKAR EZAGUTZEA ETA AITORTZA

Atal honetan sartzen dira herritar iritsi berrien eta harrera gizartearen arteko aitortzarekin lotutako ekimen sinbolikoak.

- Urtean behin edo bitan, harrera saioak egingo dira, herriko bizilagun berriei ongietorria eman, herritar gisa aitortu eta herri bizitzan parte hartzeko gonbidapena egiteko.
- Harreragileak udaleko ordezkariak eta langileak, hezkuntza komunitateko ikastetxeak eta guraso elkarteak, eta arlo desberdinetako gizarte eragileak izango dira; baita azken urteetan Lezora iritsi diren pertsonak ere, beren esperientziatik eta bizipenetatik hitz egin ahal izango dutenak. Agente guzti hauek ez dute harrera saio guztietan parte hartu beharrik izango, profilen arabera erabaki baitaiteke interesgarriagoa izan daitekeela batzuek edo besteek parte hartzea. Ordea, harrera komunitarioa lantzea denez helburu, bereziki bilatuko da gizarte ekimeneko eragileen partaidetza saio hauetan.
- Ekitaldi horietan, harrera zerbitzuaren inguruko informazioa eskainiko zaie etorri berriei, eta baita herriko bestelako partaidetzarako espazioei buruz ere (udal instalazio eta jarduerak, arlo desberdinetako gizarte eragileak...). Azken boladan egon diren migrazio prozesuen arabera egokitu daitezke saioko eduki zehatzak.
- Hizkuntzari dagokionez, euskarak zentraltasuna izango du eta komunikazioa bermatzeko baliabideak jarriko dira (aldibereko itzulpenak, euskarriak beste hizkuntzetan...).
- Deialdiari dagokionez, berriz, zuzeneko gonbidapenak egingo dira telefono deien bidez, modu honetan eginda jendeak parte hartzeko prestutasun handiagoa izan dezakeelakoan.
- Harrera saioez gain, elkar ezagutza sustatzeko eta aitortza egiteko beste ekimen batzuk egin daitezke. Esaterako, ikastetxeek haur eta gazteei bideratutako Ongi etorri saioak egiten dituzte lehendik, eta ekimen horrekin elkarlana egin eta zubiak eraikitzea interesgarria izan daiteke. Era berean, ez daukate udalaren ekimenez sortutako ekintzak izan beharrik, baizik eta bestelako eragileek proposa dezakete gisa honetako ekimenak antolatzeko interesa eta Udalarekin koordinatu helburu horrekin.

Agente parte hartzaileak	Baliabideak
Udaleko ordezkariak eta langileak, hezkuntza komunitatea, gizarte eragileak (kasuaren arabera zehaztuko da zein).	Ekimen bakoitzerako beharrezko euskarri propioak (diskurtsoa, deialdia, komunikazio-baliabideak...).

INTEGRAZIORANTZ

Lehen aipatu bezala, protokoloaren azken urrats gisa, herri mailako integrazioa eta komunitateko parte izateko pausoak jasotzen dira, Udalak, hezkuntza komunitateko edo gizarte-ekimeneko eragileek susta ditzaketenak. Harrera gizarte berrira heltzen den momentuarekin lotzen den une bat den arren, egoera zehatz hori gainditzen duten bestelako gai batzuekin lotura zuzena du: harreman sozialak, giza eskubideak eta kulturartekotasunaren aitortza, inklusioa, desberdinarekiko harremana... Gai horiei eta beste hainbati heltzea, iritsi berriak bezala harrera komunitatearen parte diren eragile eta pertsona norbanakoei eragitea, sentsibilizazioan sakontzea eta gizarteko parte izateko politika publiko inklusibo egokiak garatzea ezinbestekoak izango dira Lezo harrera herria izan dadin.

Ildo honetan, gai horiei guztiei heltzeko egitasmoak, ekimenak eta neurriak sartzen dira. Gaur egun dagoeneko egiten dira gisa honetako lanketak. Protokolo honen bidez lan ildo hori esplizitatu eta sakontzea da helburua.

Gizarte Zerbitzuen Saila da begirada hau sortu eta mantentzearen arduradun nagusia. Bi modutan sustatuko du lan-ildo hau: batetik, zuzenean proiektu eta ekimen batzuk sortuta; bestetik, beste eragile eta agente batzuetan eraginda, haien dinamiketan kulturartekotasunaren begirada txerta dezaten (beste udal sailak, gizarte eragileak, hezkuntza komunitatea...).

Martxan jarri edo susta daitezkeen ekimenen artean, mota desberdinetakoak daude: egunerokotasuneko jardunean harrera, inklusioa, giza eskubideak eta kulturartekotasuna sustatzen lagun dezaketen pausoak ematen lagunduko duten doiketak; gaian formakuntza eta sentsibilizazioa eskaintzeko esku-hartzeak, bai eragileen eta baita harrera gizarteko parte diren pertsaona eta kolektiboen artean ere...

Lan-ildo honetan pausoak ematen joateko, Harrera Planaren atalean jasotzen dira 2026-2029 urteetarako planteatzen diren lan-ildo nagusi eta egitasmo proposamenak, diagnosis egiterakoan eta protokoloa kontrastatzerakoan sortutako ideietatik abiatuta sortu direnak. Jarduera

horien diseinu eta garapenak berak lagunduko du aurrera begirako ideia berriak loratzen eta bidea fintzen.

Agente parte hartzaileak	Baliabideak
Kultur Aniztasuna, Garapenerako Lankidetzeta eta Giza Eskubideak Departamentua, proiektuaren araberako gizarte eta hezkuntza eragileak eta beste udal sailak.	Proiektu bakoitzerako beharrezko euskarri propioak (proiektuaren oinarritzko definizioa, beharrezko euskarriak, ebaluaziorako irizpideak...).

HARRERAREN PROZEDURA: AZALPENA ERAGILE MOTAKA

Harrera protokolo honek herriko eragile ugariaren parte hartzea eta inplikazioa sustatu nahi ditu, baina udal ekimenetik sortzen denez, eragile bakoitzari funtzio eta ardura maila desberdinak irudikatzen zaizkio protokoloan zehar. Beraz, jarraian, eragile mota bakoitzak harrera protokolo honetan beteko duen papera deskribatuko da.

GIZARTE ZERBITZUEN SAILA

Gizarte Zerbitzuak dira harrera protokoloaren sustatzailea eta bere garapen eta ebaluazioaren arduradun nagusia. Bertatik jarriko dira martxan beharrezko baliabideak eta mekanismoak orri hauetan jasotako iniziatibak gara daitezzen, unean uneko beharrezko koordinazio espazioak sortuko ditu eta ebaluazio periodikoak egingo ditu. Sail honi dagokio harrerako lau uneetan fokoa edukitzea eta bakoitzeko irudikatzen diren pausoak martxan jartzea (harrera zerbitzua, harrera saioak...).

Horrez gain, lehen harreraren definitutako harrera zerbitzuaren diseinua eta martxan jartze lanak sail honetatik egingo dira. Harrera zerbitzua sortzeko, honako zereginak egin beharko ditu:

- Harrera zerbitzuko erreferentziazko pertsona eta kontaktu bat izendatuta eduki.
- Gaiaren inguruko informazio eguneratua eta ondo antolatua mantendu.
- Sailen eta eragileen kontsulta eta eskaera puntualei erantzun (informazio eskaerak...).
- Proiektu / ekimenen diseinuan eta antolaketan parte hartu.
- Elkarlanak egin (proiektuen, ekimenen... inguruan).
- Koordinazio espazio eta uneak sortu (protokoloa ebaluatzerakoan, sortzen diren beharren arabera...).
- Harrera zerbitzuaren jardueraren emaitzak atera eta urteroko ebaluazioa kudeatu.
- Beharrezko egokitzapenak txertatu Harrera Protokoloa eta Planean.

KALE HEZITZAILEAK

Kale Hezitzaileak agente gakoa dira adinez txikiko herritarren harrerari dagokionez. Zentzu horretan, adinez nagusiei egingo zaien lehen harrerako funtzioak beteko dituzte Kale Hezitzaileek: espazio seguru eta lasai bat eskaintzea, iritsi berriarekin elkarrizketa eroso bat izatea eta profilaren arabera interesekoak izan daitezkeen baliabide eta espazioen inguruko informazioa eskaini, bideraketak egin edota harremanak aktibatzea. Zehazki, honako zereginak izango dituzte:

- Adinez txikikoei lehenengo harrera egiteko erreferentziatzeko pertsona eta kontaktu bat (gutxienez) izendatuta eduki.
- Gaiaren inguruko informazio eguneratua eta ondo antolatua mantendu.
- Sailen eta eragileen kontsulta eta eskaera puntualei erantzun (informazio eskaerak...).
- Proiektu / ekimenen diseinuan eta antolaketan parte hartu.
- Elkarlanak egin (proiektuen, ekimenen... inguruan).
- Koordinazio espazio eta uneetan parte hartu (protokoloa ebaluatzerakoan, sortzen diren beharren arabera...).
- Ebaluazioan parte hartu.

HERRITARREN ARRETA ZERBITZUA (HAZ)

Espazio gako bezala irudikatzen da protokolo honetan, harrera zerbitzuarekin estuki lotua egotea proposatzen delako. Herritarren Arreta Zerbitzua, beste udal sail guztiek izango duten parte hartzeaz gain (hurrengo atalean deskribatzen dena), harrera zerbitzurako hitzorduak eskaintzeko gune gakoa izango da. Izan ere, herrira iritsi berri diren guztiak errolatuko ez diren arren, kopuru esanguratsu bat lehen uneetan errolatik pasako dela aurreikus daiteke, hau da, Herritarren Arreta Zerbitzutik:

- Bertan, harrera zerbitzuaren inguruko informazioa eman eta hitzordua hartzera gonbidatu. Hitzorduak hartzeko sistema bertatik kudeatu daiteke.
- Lezoko baliabide nagusien esku-orria eskaini edota herritarren eskuragarri eduki; baita hiztegitxoak ere.

- Koordinazio espazioetan parte hartu (kasuaren arabera).
- Ebaluazioan parte hartu.

UDAL SAILAK

Herritarrekin daukaten harreman-mailaren arabera desberdina izango den arren, udal sail eta zerbitzuek partaidetza esanguratsua izango dute protokolo honen egikaritzean. Honako zereginak ikusten zaizkie udal sailei:

- Erreferentziazko kontaktu bat izendatuta eduki harremanetarako.
- Beren eremuko informazio esanguratsua eguneratuta mantendu (helbideak, telefonoak, espazioak...).
- Bereziki aurrez aurreko arreta duten guneek, herritarrak harrera zerbitzuaz informatu eta behar izanez gero, bideratu (hitzordua hartzen lagundu...).
- Lezoko baliabide nagusien esku-orria eskaini edota herritarren eskuragarri eduki; baita hiztegitxoak ere.
- Proiektu / ekimen berrien informazioa eskaini harrera zerbitzuari.
- Proiektu / ekimenen antolaketan harrera zerbitzua kontuan hartu, eta intereseko elkarlanak egin ("integrazioantze" uneko pilotaje posibleen norabidean, esaterako).
- Koordinazio espazioetan parte hartu (kasuaren arabera).
- Ebaluazioan parte hartu.

GIZARTE ERAGILEAK ETA HEZKUNTZA KOMUNITATEA

Gizarte eragileak eta hezkuntza komunitatea protokolo honen parte izatea ezinbestekoa da harrera komunitarioa egin ahal izateko. Nagusiki, hurrengo ardura hauek izango dituzte protokoloan:

- Erreferentziazko kontaktuak eduki harremanetarako.

- Beren eremuko informazio esanguratsua eguneratuta mantendu (helbideak, telefonoak, espazioak...).
- Herritarrak harrera zerbitzuaz informatu eta behar izanez gero, bideratu (hitzordua hartzen lagundu...).
- Lezoko baliabide nagusien esku-orria eskaini edota herritarren eskuragarri eduki; baita hiztegitxoak ere.
- Proiektu / ekimen berrien informazioa eskaini harrera zerbitzuari.
- Proiektu / ekimenen antolaketan harrera zerbitzua kontuan hartu, interesgarriak izan daitezkeen elkarlanak eginez.
- Koordinazio espazioetan parte hartu (kasuaren arabera).
- Ebaluazioan parte hartu.

HARRERA PLANA

Lezora bizilagun berri bat iristen den bakoitzeko aktibatzen diren mekanismoek osatzen dute Harrera Protokoloa. Hala ere, harreraren eta kulturartekotasunaren lanketan pauso sendoak emateko ibilbidea ez da horretan amaitzen.

Harrera Planean hori berau jasotzeko saiakera egiten da: harreraren, inklusioaren eta jatorri aniztasunaren inguruan Lezoko Udalean hurrengo urteetan emateko pausoen zerrenda egituratu eta ordenatu bat.

2026 eta 2028 urteak bitarteko epealdian garatzeko hamalau ekintza jasotzen dira, bost lan-ildotan ordenatuta:

1. Harrera Protokoloa martxan jartzea: 4 ekintza.
2. Prekarietate egoerak detektatu eta hauei aurre egiteko baliabideak eskaintzea: 2 ekintza.
3. Sentsibilizazioan eragitea: 3 ekintza.
4. Etorri berriak diren herritarrekin harremana sortzea/indartzea: 6 ekintza.
5. Gobernantza: 2 ekintza.

Ekintza bakoitzeko, bere arduraduna eta kolaboratzaileak, garatzeko aurreikusten den epealdia, nondik-norakoa azaltzen duen deskribapena eta betetze-maila jasotzeko adierazleak aurkezten dira.

1. LAN-ILDOA. HARRERA PROTOKOLOA MARTXAN JARTZEA.

1.1 ekintza	Harrera Zerbitzua egokitu: espazioa, harreragilea, bertan emango den informazioa bildu...						
Lan-ildoak	1. Harrera Protokoloa martxan jartzea.						
Arduraduna	Gizarte Zerbitzuak						
Kolaboratzaileak							
Epealdia	2026	X	2027		2028		2029
Deskribapena	Harrera Zerbitzua martxan jartzeko arkitektura diseinatu: arduratuko d(ir)en pertsona(k) izendatu, espazioa(k), informazio biltzea egin, elkarrizketetarako gidoia sortu, elkarrizketetako edukiak hustutzeko euskarriak sortu...						
Adierazleak	Harrera Zerbitzurako formatutako langile kopurua Informazioa biltzeko harremana eduki den sail/agente kopurua Sortutako euskarri kopurua eta ezaugarriak						

1.2 ekintza	Harrera Zerbitzuari buruzko informazio eta sozializazio kanpaina egin.						
Lan-ildoak	1. Harrera Protokoloa martxan jartzea.						
Arduraduna	Komunikazioa						
Kolaboratzaileak	Gizarte Zerbitzuak						
Epealdia	2026		2027	X	2028		2029
Deskribapena	Harrera Zerbitzuaren nondik-norakoak eta funtzionamendua herriratuko duen kanpaina bat diseinatu eta egin, berau martxan jartzerakoan.						
Adierazleak	Komunikazio kopurua (prentsa-oharrak, elkarrizketak...) Hartzaile-kopurua (flyerrak, etxez etxeko informazioa zabaldu bada, webguneetako albisteen ikusle edo klik kopurua...)						

<u>1.3 ekintza</u>	Lehenengo harrerako elkarrizketak martxan jarri.
Lan-ildoa	1. Harrera Protokoloa martxan jartzea.
Arduraduna	Gizarte Zerbitzuak
Kolaboratzaileak	
Epealdia	2026 <input type="checkbox"/> 2027 <input checked="" type="checkbox"/> 2028 <input checked="" type="checkbox"/> 2029 <input checked="" type="checkbox"/>
Deskribapena	Lehenengo harrerako elkarrizketak egiten hasi iritsi berriak diren herritarrekin.
Adierazleak	Eskainitako hitzordu kopurua Erreserbatutako hitzordu kopurua Egindako hitzordu kopurua Bertaratutako pertsonen ezaugarriak: jatorria, adina, sexu/generoa

<u>1.4 ekintza</u>	Baliabideen Gida eguneratu.
Lan-ildoa	1. Harrera Protokoloa martxan jartzea.
Arduraduna	Gizarte Zerbitzuak
Kolaboratzaileak	
Epealdia	2026 <input checked="" type="checkbox"/> 2027 <input checked="" type="checkbox"/> 2028 <input type="checkbox"/> 2029 <input type="checkbox"/>
Deskribapena	Lezoko herrian dauden zerbitzu eta baliabideak jasotzen dituen gida bat osatu edo aurrez dagoena berritu eta moldatu, herriko aukerez berri emateko. Zerbitzu eta baliabide zehatzez gain, intereseko gaien inguruko kokapena eskain dezake: kirola, oinarrizko beharrak asetzeko baliabideak eta erreferentziazko lekuak, udalaren komunikazio kanalen inguruko informazioa, jatorri aniztasunaren lanketa... Herrian esanguratsuak diren hizkuntza desberdinetara itzultzea (euskara, gaztelania, frantsesa, ingelesa, arabiera, txinera, urdu, errumaniera...), eta harrera gidan bertan oinarrizko hitzen itzulpena eskaintzea. Gida osatu ondoren, herriko instalazio eta erreferentziazko puntuetan eskaintzea: Udaletxeko harrera, liburutegia, erreferentziazko eragileak...
Adierazleak	Eskainitako formatu kopurua (inprimitua, digitala...) Inprimatutako ale kopurua (hizkuntzaka banatuta) Erabilitako ale kopurua

2. LAN-ILDOA. PREKARIETATE EGOERAK DETEKTATU ETA HAUEI AURRE EGITEKO BALIABIDEAK ESKAINTZEA.

2.1 ekintza	Laguntza psikologikoa edota akonpainamendua eskaintzeko zerbitzua martxan jarri.
Lan-ildoa	2. Prekarietate egoerak detektatu eta hauei aurre egiteko baliabideak eskaintzea.
Arduraduna	Gizarte Zerbitzuak
Kolaboratzaileak	Harrerarekin lotutako sail eta eragileak
Epealdia	2026 <input type="checkbox"/> 2027 <input type="checkbox"/> 2028 <input checked="" type="checkbox"/> 2029 <input checked="" type="checkbox"/>
Deskribapena	Immigrazio gaietan formakuntza izango duen edo begirada hori integratua edukiko duen aholkularitza zerbitzua diseinatu eta martxan jartzea, iritsi berri diren pertsonen harrera eta egokitzapen prozesuan laguntzeko eta baita Usurbilen denbora daramaten herritarren behar zehatzei erantzuteko ere (migrazio-prozesuetan akonpainamendua, dolu-egoeren kudeaketa, egoera zaurgarrien aurreko laguntza psikologiko eta emozionala, babes sareen sorrera...).
Adierazleak	Artatutako pertsona kopurua (sexua, adina eta jatorriaren arabera)

2.2 ekintza	Arrisku eta zaurgarritasun egoeran egon daitezkeen herritarrak detektatzeko adierazleak definitu eta beraien aurrean jarduteko prozedura koordinatua martxan jarri.
Lan-ildoa	1. Harrera Protokoloa martxan jartzea.
Arduraduna	Gizarte Zerbitzuak
Kolaboratzaileak	
Epealdia	2026 <input checked="" type="checkbox"/> 2027 <input checked="" type="checkbox"/> 2028 <input type="checkbox"/> 2029 <input type="checkbox"/>
Deskribapena	Herritar batzuk egoera zaurgarrietan eta arrisku maila desberdinetan daudela baloratzen da. Egoera horien detekzioarako adierazle-zerrenda bat egingo da (lan-egoera, errolda, etxebizitza, erregimena, harreman-sareen existentzia edo gabezia eta ezaugarriak...) eta horien aurrean ekiteko pausoak adostuko eta koordinatuko dira kasu horietan parte hartzen duten udal sail eta bestelako agenteen artean (liburutegia, Gizarte Zerbitzuak, Caritas, eskolak...).
Adierazleak	Zerrendatutako adierazleak Identifikatutako kasuak

3. LAN-ILDOA. SENTSIBILIZAZIOAN ERAGITEA.

3.1. ekintza	Herriko gizarte eragileekin harreraren begirada landu.
Lan-ildoak	3. Sentsibilizazioan eragitea.
Arduraduna	Gizarte Zerbitzuak
Kolaboratzaileak	Herriko eragileak
Epealdia	2026 <input checked="" type="checkbox"/> 2027 <input type="checkbox"/> 2028 <input type="checkbox"/> 2029 <input type="checkbox"/>
Deskribapena	Herriko gizarte eragileek, gaur egun, harreman desberdina daukate iritsi berriekin eta harreraren gaiarekin. Gertuago edota urrunago dauden eragileekin lanketa egitea aurreikusten da kulturartekotasuna eta integrazioaren gisako klabeetan jardutea sustatzeko, herritar desberdinen bizimodu eta ohiturak kontuan hartzeko ekimenak definitu, antolatu edo koordinatu eta komunikatzerakoan...
Adierazleak	Egindako ekintza kopurua Partaide kopurua (eragile eta pertsona) Partaideen balorazioa

3.2 ekintza	Herritarrekin harrera eta jatorri eta kultura aniztasunaren inguruko sentsibilizazioa landu.
Lan-ildoak	3. Sentsibilizazioan eragitea.
Arduraduna	Gizarte Zerbitzuak
Kolaboratzaileak	Udal komunikazio arduradunak
Epealdia	2026 <input type="checkbox"/> 2027 <input type="checkbox"/> 2028 <input checked="" type="checkbox"/> 2029 <input checked="" type="checkbox"/>
Deskribapena	Harrera eta aniztasunaren inguruko gaiak sozializatzeko eta Lezoko udalerrian "harrera herri" giroa sortzeko ekimenak definituko dira. Udalak bere kabuz egin ditzake edo eragileek detektatzen dituzten intereseko elementuetatik abiatuta, edota lehendik existitzen diren sare eta baliabideei hel dakieke. Adibidez: ZAS! Zurrumurruen Aurkako Sarea; eskaintzen diren formazio ezberdinak; etab.
Adierazleak	Egindako ekintza kopurua Partaide kopurua

<u>3.3 ekintza</u>	Udal sailetan harrera- eta hizkuntza-irizpideen lanketa egin.							
Lan-ildoak	3. Sentsibilizazioan eragitea.							
Arduraduna	Euskara							
Kolaboratzaileak	Gizarte Zerbitzuak							
Epealdia	2026	X	2027		2028		2029	
Deskribapena	Udalak martxan dituen euskararen inguruko lanketa eta planen markoan (Euskararen Erabilera Normalizatzeko VII. Plana, esaterako), lanketa uztartua egin hizkuntzaren kudeaketari erreparatzeko iritsi berrien harreraren ikuspegitik. Hau da, herrira iristen diren herritar profil bakoitzari begira eskaintzea interesgarri den informazioa detektatu eta herritarren behar zehatzetara egokitutako eskaintza eta proposamena sortu.							
Adierazleak	Lanketan parte hartu duten sail eta pertsona kopurua Sailen balorazioa							

4. LAN-ILDOA. ETORRI BERRIAK DIREN HERRITARREKIN HARREMANA SORTZEA/INDARTZEA.

4.1 ekintza	Etorri berriei harrera egiteko herritarren sareak sortu.
Lan-ildoa	4. Etorri berriak diren herritarrekin harremana sortzea/indartzea.
Arduraduna	Gizarte Zerbitzuak
Kolaboratzaileak	Norbanako erreferenteak
Epealdia	2026 X 2027 X 2028 2029
Deskribapena	Iritsi berriak diren pertsonak edota Udalarentzako harremana lortzeko zailak direnengana (herriaren ezagutza, egoera administratiboa, hizkuntza... dela-eta) iristeko komunitate edo jatorri bakoitzeko erreferentziatzko pertsonak identifikatzea, beste herritarrekin zubilagun lanak egiteko: informazioa helarazteko bi norabideetan (iritsi berrien egoera eta behar zehatzak Udalera helarazi, herrian dauden baliabide, antolatzen diren jarduera eta ekintzen inguruko informazioa pasa komunitateko kideei...), proiektuetako parte-hartzaile bihurtzeko eta ahotsa emateko. Pauso posibleak: (1) Norbanakoak identifikatu eta zerrenda bat osatu; (2) Gonbidapena helarazi, ideia proposatu; (3) Prest daudenekin zubilagunen zentsua egin. Bidelagun rol/funtzioak definitu eta horien funtzionamendua eta baldintzak zehaztu; bide lagun sare txiki bat sortu. Sareen izaera eta izen posibleak: harrera-sarea, Familia Laguna eta bide lagunak, enbaxadoreak, zubilagunak...
Adierazleak	Sareko partaide kopurua Sarea aktibatu edo erabilitako aldi kopurua

4.2 ekintza	Familia Laguna gisako programa bat abiarazi etorri berriak diren familien eta familia lezoarren arteko harremanak sustatzeko.
Lan-ildoak	4. Etorri berriak diren herritarrekin harremana sortzea/indartzea.
Arduraduna	Hezkuntza Foroa
Kolaboratzaileak	Gizarte Zerbitzuak
Epealdia	2026 <input type="checkbox"/> 2027 <input checked="" type="checkbox"/> 2028 <input type="checkbox"/> 2029 <input type="checkbox"/>
Deskribapena	Familia Laguna edo antzeko ezaugarriak dituen programa bat diseinatu eta abiarazi Lezora iritsi berriak diren familien eta familia lezoarren arteko harremanak sustatzeko, iritsi berrien eskola-, gizarte- eta komunitate-integrazioa errazteko helburuz.
Adierazleak	Programaren diseinuan parte hartutako pertsona kopurua Programan parte hartutako iritsi berri kopurua

4.3 ekintza	Etorri berrien eta bertako komunitatearen parte hartzea eta harremanak sustatzeko proiektu zehatzak sortu. Adibidez: etorri berriei antolatzen diren ekimenen inguruko informazioa helarazi beren interesen arabera, harremanetarako bestelako jarduerak antolatu (munduko arrozak, artisautza erakusketak, leku zehatzetako errealitatearen inguruko hitzaldiak...), eta abar.
Lan-ildoak	4. Etorri berriak diren herritarrekin harremana sortzea/indartzea.
Arduraduna	Kultura
Kolaboratzaileak	Gizarte Zerbitzuak
Epealdia	2026 <input type="checkbox"/> 2027 <input checked="" type="checkbox"/> 2028 <input checked="" type="checkbox"/> 2029 <input checked="" type="checkbox"/>
Deskribapena	Urtean zehar izaera desberdineko ekimenak (puntualak, ikastaroak, jarduera erdi-antolatuak, liburutegian kultura desberdinetako ipuin kontaketak, beste lurralde batzuetako kirolak ezagutzeko egunak...) egingo dira kulturartekotasunaren begiradatik eta harrerarekin lotuta. Mekanismoak aktibatu iritsi berria den jendeari zuzeneko gonbidapena egiteko.
Adierazleak	Egindako ekintza / proiektu kopurua Partaide kopurua Partaideen balorazioa

**14.4 ekintza	"Ongi etorri euskarara" tailerra sortu.
Lan-ildoak	4. Etorri berriak diren herritarrekin harremana sortzea/indartzea.
Arduraduna	Euskara
Kolaboratzaileak	Gizarte Zerbitzuak
Epealdia	2026 X 2027 X 2028 2029
Deskribapena	Lauhileko bakoitzeko, epealdi horretan iritsi diren herritar berriak deitu tailer batera: hizkuntza eta kulturaren garrantzia transmititu; funtzionamendu sozial, administratibo eta kulturalaren ezaugarriak transmititu; baliabideak eskaini euskaraz gertatzen diren komunikazio eta kanaletatik jasotzen duten edukia itzuli ahal izateko (app-ak...). Edozein kasutan, hizkuntzaren bueltako argipenak jasotzeko erreferentziatzeko pertsona eta lekua transmititu. UEMAK prestatutako modulua eta beste udalerrri batzuetan izandako esperientziak baliatu daitezke oinarri moduan tailer hau disenatzerakoan.
Adierazleak	Ongi etorri euskarara tailer kopurua urteko Partaide kopurua urteko

**4.5 ekintza	Lezoko kultur ekimenekin zerikusia duen materiala etorri berrien eskura jartzeko gune bat prestatu.
Lan-ildoak	4. Etorri berriak diren herritarrekin harremana sortzea/indartzea.
Arduraduna	Hezkuntza Foroa
Kolaboratzaileak	Ikastetxeetako guraso elkarteak eta zuzendaritzak
Epealdia	2026 X 2027 2028 2029
Deskribapena	Udalak sustatuko du Hezkuntza Foroaren bidez zentroetan sistematizatu daitezela materialen transferentzia eta trukerako aukerak. Etorri berriek Lezoko kultur ekimenekin zerikusia duen materiala (Santo Tomaseko jantziak, esaterako) erraz esakuratu ahal izateko espazio bat sortu edo dagoeneko erabiltzen den gune bat gaitu helburu horrekin. Adibidez, ikastetxeetan armairu bat gorde daiteke horretarako. Material bilketa bat egin daiteke, eta bildutakoa gune horretan gorde, ekimenen bat dagoen bakoitzean ikasle guztiek eskura izan ditzaten jantziak.
Adierazleak	Ikastetxe / guraso elkarte aktiboak Materiala jaso duen ikasle / familia kopurua

¹ **Ekintza hau kontraste saioen ondoren sortu da.

**4.6 ekintza	Kale Hezitzaileen Balea programa birdiseinatu euskaraz ez dakiten edo ikasten ari diren ikasleentzako euskararen errefortzu saioak bertan integratuz.							
Lan-ildoak	4. Etorri berriak diren herritarrekin harremana sortzea/indartzea.							
Arduraduna	Euskara							
Kolaboratzaileak	Hezkuntza Foroa							
Epealdia	2026	X	2027	X	2028	X	2029	X
Deskribapena	<p>Etorri berriak diren eta euskaraz ez dakiten edo ikasten ari diren ikasleei bideratutako euskararen errefortzu saioak / programak eskaini. Saio / programa hauek izaera ludikoa izango dute eta ikasleen egunerokotasuneko harremanetan baliagarri izateko moduan egingo dira, ikaskuntza prozesua ahalik eta atseginena izatea bilatuz.</p> <p>Programa berriz bat sortu ordez, saio hauek Kale Hezitzaileen Balea programan integratu daitezke, programa hau birdiseinatuz.</p>							
Adierazleak	<p>Euskararen errefortzu saio / programa kopurua eta ezaugarriak</p> <p>Errefortzu saio / programetara joaten den ikasle kopurua</p>							

5. LAN-ILDOA. GOBERNANTZA.

<u>5.1 ekintza</u>	Harrera Planeko ekintzen arduradunen eta bestelako agente esanguratsuen arteko komunikazio-fluxu eraginkorrak definitu. Adibidez: sortzen diren rolen definizioa jasotzen duen dokumentu partekatu bat egin, euskarri batean arduradun bakoitzaren izena eta kontaktua (telefono zenbakia, emaila...) gorde eta informazioa eguneratuta mantendu.				
Lan-ildoak	5. Gobernantza.				
Arduraduna	Gizarte Zerbitzuak				
Kolaboratzaileak	Harrerarekin lotutako sail eta eragileak				
Epealdia	2026	X	2027	2028	2029
Deskribapena	Harrerarekin lotutako agente guztien arteko uneoroko harremana bermatzeko, erreferentziazko sail eta eragile guztien kontaktu eguneratu eta egokiak dituen direktorio bat osatu. Agente guztiak jakinaren gainean jarri eta sensibilizatzeko ere aprobetxatuko da prozesu bera, eta baita harreraren inguruan sor daitezkeen figura desberdinen ezaugarriak jasotzeko ere.				
Adierazleak	Detektatutako arduradun kopurua				

<u>5.2 ekintza</u>	Harrerarekin lotutako espazio edo koordinazio gune bat sortu eta martxan jarri. Urtean behin edo bitan bilduko dena egindakoa elkar trukatzeko, koordinatzeko...				
Lan-ildoak	5. Gobernantza.				
Arduraduna	Gizarte Zerbitzuak				
Kolaboratzaileak	Harrerarekin lotutako sail eta eragileak				
Epealdia	2026	X	2027	2028	2029
Deskribapena	<p>Harreraren gaiarekin lotutako koordinazio eta hartu-emana bermatzeko, eta intereseko lanketak egitea ahalbidetzeko, koordinazio eta komunikazio espazio bat sortuko da. Bertan komunikatuko da harrera protokoloaren eta planaren ibilbidea, egindako ekimenen inguruko informazioa, eta aurrera begirako pausoak eragileen artean diseinatu eta koordinatzeko balioko du. Honako agenteek parte hartzea proposatzen da: Herritarren Taldea (bertan parte hartzen duten udal sailak), Herritarren Arreta Zerbitzua, Hezkuntza Foroa (ikastetxeak, guraso elkarteak eta Kale Hezitzaileak), eta inplikaturako gizarte eragileak.</p>				
Adierazleak	<p>Bilera kopurua</p> <p>Partaide kopurua</p> <p>Partaideen balorazioa</p>				

JARRAIPEN ETA EBALUAZIO SISTEMA

Protokolo eta Plan honek lan-tresna bizia izan nahi du. Horregatik, sortzen diren beharren arabera doitzen eta egokitzen joango da uneoro. Behar horiek eta aldaketa aukerak identifikatzeko eta aplikatzeko, ebaluazio-sistema bat planteatzen da, balorazioa egiteko une eta espazio jakin batzuekin eta monitorizatzea proposatzen den aldagai batzuekin. Protokoloaren sistemak bere ebaluazio modua izango du eta Planaren ekintzek berea izango dute.

HARRERA PROTOKOLOA

Harrera protokoloaren jarduna baloratzeko, urtero ebaluazio bat egingo da. Gizarte Zerbitzuak izango dira ebaluazioa diseinatzeko eta bideratzeko arduradunak, baita beharrezkoak diren datuak biltzearenak ere.

Urte hasieran, departamentutik honako informazioa bilduko da:

- Urtean zehar egon diren erroldako altak eta bajak kontuan hartuta, Lezoko herritarren argazki eguneratua osatu.
- Zifra horiek harrera zerbitzutik pasatako herritarrekin alderatu (kopurutan eta ezaugarritan).
- Harrera zerbitzuaren balorazioa jaso bertatik pasa diren herritarren aldetik.
- Egin diren elkar ezagutzarako harrera saioen ebaluazioa egin: partaide kopurua eta balorazioa.
- Martxan jarri diren bestelako proiektu eta pilotajeen ebaluazioa egin.
- Esku-orrien erabilera datuak jaso.

Informazio hori guztia oinarri hartuta, memoria exekutiboa osatuko da harrera protokoloaren ebaluaziorako balio dezakeen informazio esanguratsu bezala. Datu horiek eskutan, harrera protokoloan inplikaturako agenteekin ebaluazio-saioak egitea irudikatzen da. Honako agenteek eta espazioek har dezakete parte ebaluazioan: Herritarren Taldea (bertan parte hartzen duten udal sailak), Herritarren Arreta Zerbitzua, Hezkuntza Foroa (ikastetxeak, guraso elkarteak eta Kale Hezitzaileak), eta inplikaturako gizarte eragileak.

Ebaluazio-saioetan, urteko ibilbidearen emaitzak aurkez daitezke eta bertan inplikaturako agenteekin balorazio dinamikak egin, informazio kualitatiboa jasotzeko. Bildutako informazio guztiarekin, protokoloan jasotako pausoetan doiketak eta egokitzapenak egin daitezke. Era berean, hartu-eman hauek une egokia izan daitezke eragile bakoitzaren inguruko informazio eguneratua dagoela bermatzeko (Baliabideen Gida digitalean eta esku-orrietan).

Ebaluaziorako beharrezko datuak jasotzeko, euskarri desberdinetatik atera daitezke informazioa. Hona hemen irudikatzen diren iturri esanguratsuenak:

- **Udal errolda orokor anonimizatua.**

Erroldaren aldaketa orokorrek herriko jatorri aniztasuna eta migrazio-mugimenduen panoramika orokorra emango dute.

- **Harrera zerbitzutik pasa diren herritarren datuak.**

Erroldatik atera daiteke honako informazioa (erroldatu ez direnen kasuan, elkarrizketak ahalbidetzen duen neurrian, galdetu egin daiteke):

- Sexua
- Adina
- Bizilekua (auzoa)
- Jaiolekua (herria, probintzia eta estatua)
- Nazionalitatea
- Jatorrizko herria (nondik datorren)
- Ikasketak

- **Harrera zerbitzuko elkarrizketa.**

Helburu nagusia herritarrari baliagarri izango zaion elkarrizketa edukitzea izango den arren, intereseko informazioa modu sistematizatuan jasoko da, elkarrizketan sortu baldin bada behintzat. Horretarako, datu base bat eskuragarri edukiko du harrera zerbitzuko teknikariak. Honako informazioa bildu daiteke:

Pertsona bakoitzaren inguruan:

- Noiz iritsi den herrira
- Lezora etortzeko arrazoiak
- Harreman-sarerik baduen, eta baiezkoan, nolakoa
- Herriaren lehen inpresioa
- Espektatibak, aurreikuspenak eta asmoak
- Elkarbizitza unitatearen ezaugarriak (norekin bizi da, seme-alaben kasuan, adina)
- Elkarbizitza unitateko erreferentziatzeko pertsona
- Aipatutako zaintza beharrak (haurrak, hirugarren adina...)
- Bizikidetzaren unitatearen enplegu egoera
- Etxebizitza egoera erreala
- Errolda egoera
- Egoera administratiboa

- Ase gabeko oinarrizko beharrik aipatu den
- Hizkuntzen ezagutza eta lehen hizkuntza (euskara, gaztelania, besteak)

Hitzorduen inguruan:

- Hitzorduen data
- Bertaratutako pertsona kopurua
- Iraupena
- Harrera zerbitzuaz nola informatu diren
- Eskatutako informazioa, egindako galdera zehatzak
- Eduki diren hizketa gaiak (erreferentziatu diren baliabideak, deribazioak...)
- Aipatu diren zaletasun eta interes gaiak

• **Harrera zerbitzutik pasa diren herritarren balorazioa.**

Harrera zerbitzua baliagarria den edo ez jakiteko, baimena ematen duten herritarrekin hartu-emana izan daiteke ondorenera zerbitzuaren inguruko balorazio-galdera batzuk luzatzeko. Honako edukiak atera daitezke bertatik:

- Hitzorduan jasotako informazioaren erabilgarritasuna
- Jasotako arreta
- Zalantzarik gelditu al den
- Faltan sumatu dena / soberan zegoena
- Gomendatuko lukeen / liokeen beste norbaiti bertaratzea
- Hobekuntza proposamenak
- Berriro joateko aukeraren interesa, jarraipen posible baten balorazioa

• **Harrera zerbitzuarekin lotura duten beste espazio eta eragileen balorazioa.**

Posible da harrera zerbitzutik beste eragile eta espazio batzuetarako bideak irekitzea eta zubiak sortzea. Informazio horren bilketa arduradunak protokoloan inplikaturako bestelako agenteak izango liriteke. Lehen pauso honetan ez da sistematizatzeko proposamenik egiten, baizik eta ebaluazio-bileretan jorratzeko puntu bat izan daiteke:

- Harrera zerbitzuaren bidez iritsitako jendea (kopurua, deribazioaren egokitasuna)
- Sortutako fluxuen balorazioa
- Integrazio eta inklusioan aurrera egiteko baliagarritasuna
- Lan-kargaren balorazioa (aldaketak, eragin dituen gorabeherak, eraginkortasuna)

- **Lezoko baliabide nagusien esku-orriaren erabileraren datuak.**

Harrera protokoloaren baitako baliabide honen eraginkortasunaren inguruko oinarrizko informazioaren monitorizazioa egin daiteke:

- Inprimatutako aleak hizkuntza desberdinetan, espazio bakoitzera zabaldutako aleak
- Espazio bakoitzean erabilitako / banatutako aleak, hizkuntza bakoitzeko

- **Harrera saioen datuak.**

Elkar ezagutza eta aitortzarekin lotutako harrera saioen inguruan oinarrizko informazioa bildu daiteke beren ebaluazio bat egin ahal izateko:

- Partaideak (instituzionalak, gizarte eta hezkuntza eragileak)
- Zabaldutako gonbidapen kopurua (egindako dei kopurua edo erabilitako bestelako komunikazio kanalak...)
- Bertaratutako pertsona kopurua
- Partaideen balorazioa

HARRERA PLANA

Lezoko Harrera Protokolo eta Plana gauzatzearen eta jarraipena egitearen ardura orokorra, Udalaren Gizarte Zerbitzuen izango da.

Bestalde, Harrera Planeko ekintza bakoitzak bere arduradun propioa izango du, ekintza aurrera eramateaz eta jarraipena egiteko adierazleen informazioa jasotzeaz arduratuko dena.

Hirugarren, 5.2. ekintzan zehaztutako harrerarekin lotutako koordinazio-espazioak ahalbidetuko du metodologia parte-hartzaile eta irekia, harreraren ibilbidean ematen diren pausoak gizarte eragile eta mugimendu sozialekin partekatu, definitu eta koordinatzeko. Horretarako, harreraren eta kulturarteko harremanen gaian esanguratsuak izan daitezkeen eragileen elkargunea sortzea da plan honetako ekintzetako bat.

Harrera Planaren jarraipena egiteko, honako sistema planteatzen da:

- Gizarte Zerbitzuak arduratuko dira urtero garatu beharreko ekintzen jarraipena egiteaz. Horretarako, arduradun bakoitzari eskatuko dio ekintza bakoitzaren inguruko informazioa helarazteko: egin den edo ez, adierazleen datuak...
- Urtean bi edo hiru alditan Herritarren Arloa baliatuko da Harrera Planaren jarraipena egiteko.
- Gutxienez urtean behin, harreraren koordinazio mahaiari eta inplikaturako sailei edo beste agenteei helaraziko zaie Planaren jarraipenaren inguruko informazioa. Espazio bera aprobetxatuko da emaitzen inguruan hausnartu eta beharrezko doiketak gehitzeko.
- 2026-2029 epealdiaren amaieran, hausnarketa sakonagoa egingo da. Ordura arte egindako ibilbidearen emaitzak xehe aztertuko dira, diagnosis berri, eta aurrera begirako lehentasunezko lan-ildo eta ekimenak definituko dira.