



Arartekoaren 2023IRSP-1699-23 Ebazpena, 2023ko irailaren 27koa. Honen bidez, amaitutzat jotzen du kexa baten inguruan abiatutako jarduketa. Kexa horretan, Justizia.eus web-orrian aurrez aurreko hitzordua eskatzeko izandako arazoak salatzen ziren, ez baitzegoen Justizia Ministerioak nazionalitate-zina egiteko ezarri zuen epea betetzerik. Halaber, Bilboko Erregistro Zibilean jasotako tratu ezegokia salatzen zen.

Aurrekariak

1. Arartekoak kexa bat izapidetzea onartu zuen. Kexa horretan, sustatzailea kexu zen, bai Justizia Sailaren web-orrian aurrez aurreko hitzordua eskatzeko arazoak izan zituelako eta, ondorioz, ezin izango duelako bete Justizia Ministerioak nazionalitate-zina egiteko ezartzen duen epea, bai Bilboko Erregistro Zibilean jasotako tratu ezegokiagatik.

Zehazki, kexagileak Arartekoari azaldu zionez, Justizia Ministerioaren jakinarazpen bat jaso zuen, non esaten baitzion 2023ko abendua baino lehen egin behar zuela nazionalitate-zinarekin lotutako izapide bat. Hala, aurrez aurreko hitzordua eskatzen saiatu zen, Erregistro Zibilaren web-orrian.

Kexagileak 68 urte ditu eta eten digitalaren eraginak jasaten ditu; hori kontuan hartuta beste pertsona batzuen laguntza eskatu zuen arestian aipatutako epea amaitu baino lehen aurrez aurreko hitzordua lortzeko, eta pertsona horiek egiaztatu zuten 2024ra arte ez zegoela hitzordurik lortzeko aukerarik.

Geroago, Barakaldoko bulegoan hitzordu bat aurkitu zuenean, kexagilea bertaratu egin zen, baina bulego horretako taldeak uko egin zion artatzeari, Bilbon erroldatuta zegoelako.

Horrenbestez Bilboko Erregistro Zibileko bulegora joatea erabaki zuen. Han bere egoera azaldu zuen, eta adierazten du oso modu txarrean bulego horretako langileek adierazi ziotela ezin ziotela lagundu, ez zegoela euren esku hitzordu bat ematea, eta lanpetuta zeudela.

Arartekoak aukera izan du Eusko Jaurlaritzako Berdintasun, Justizia eta Gizarte Politiketako Sailak prestatutako aurretiko hitzorduaren sistema elektronikoan sartzeko. Interneteko helbide honetan dago:

https://www.justizia.eus/qmaticwebbooking/#/preselect/servicegroups/Registro?lang=es_eu



Eta, hain zuzen ere, egiaztatu zen Barroeta Aldamar kaleko 10. zenbakian dagoen Bilboko Erregistro Zibilean ez zegoela herritartasunarekin lotutako izapiderik egiteko hitzordurik, egun eta ordu bakar batean ere ez, datozen urteetan, eta mugarik gabe. Egutegiaren oinean mezu hau agertzen zen: "*Ez dago ordurik aukeratutako zerbitzurako*".

Arartekoak, kexaren arrazoiak jakindakoan, herritarrei aurrez aurreko arreta zergatik ematen ez zaien galdetu zion administrazioari, baita egoera hori konpontze aldera zer kudeaketa abiatu dituen ere.

Bestetik, galdetu zion zergatik ezarri duen nahitaezko aurretiko hitzordua herritarrei aurrez aurreko arreta emateko eta zergatik eska daitekeen aurretiko hitzordua bitarteko elektronikoen bidez bakarrik.

Era berean, Arartekoak egokitzen jo zuen azalpen bat eskatzea, administrazioak argitu zezan zerk eragin duen datozen urteetarako inolako aukerarik ez egotea aurretiko hitzordu bat eskatzeko nazionalitatearekin lotutako izapideak egiteko.

Azkenik, kexagileari emandako tratuari buruzko azalpena eskatu zion, baita kexagileari administrazioarekin dituen betebeharrak betetzen ez laguntzeko arrazoiari buruzkoa ere.

Gero, Eusko Jaurlaritzaren Berdintasun, Justizia eta Gizarte Politiketako Sailaren erantzun-txostena sartu zen erakunde honen erregistrora. Erantzunean, sail horrek barkamena eskatu zion kexagileari, Bilboko bulegoko langileek emandako tratuatik.

Erantzunean, bestalde, administrazioak azaldu zuen zergatik erregistro zibilek ez duten ematen espediente jakin batzuk izapidetzeko hitzordurik, eta egoera hori konpontzeko aurreikusi dituen neurrien berri eman zuen.

Zehazki, antolaketarekin eta kontu teknikoekin lotutako arrazoiak aipatu zituen; horien artean, erregistro bakarreko aplikazio informatikoa aldatu dela adierazi zuen (InfoREG sistematik DiciREC sistemara), eta esan zuen Euskadi izan dela erregistro zibiletan sistema berria ezarri duen lehen autonomia-erkidegoa eta bakarra lurralde osoan egin duena, bake-epaitegiak barne hartuta.

Administrazioak, halaber, erregistro zibilean hitzordua eskatu ezina azaltzeko beste kausa batzuk azaldu zituen, antolaketarekin lotutakoak; hala nola, Justizia Administrazioari letraden eta funtzionarioen grebak eta nazionalitate-espedienteetarako hitzordu-eskaera mordoa (zina eta erregistroa egitekoak):



Justizia Ministerioan, nazionalitatea emateko ebazpenak automatizatu dira, eta horren ondorioz daude hainbeste hitzordu-eskaera.

Administrazioak erantzunean esan zuenez, Eusko Jaurlaritzaren Justizia Saila goitik behera aldatzen ari da erregistro zibiletan arreta emateko sistema, bai erregistro bakarrera egokitzeko, bai, era berean, herritarrek administrazioarekin harremanetan jartzeko kanala hautatzeko duten eskubidea bermatzeko. Horrek informatikarekin eta antolaketarekin lotutako alderdiak dakartza. Sailak zehaztu duenaren arabera, sistema aldatuta:

- **Herritarrak aurretiko hitzordurik gabe joan ahalko dira erregistro zibiletara**, eta aurrez aurreko arreta emango zaie, bai izapiderik soilenak unean bertan egiteko, bai egun horretan konpondu ezin diren izapideetarako hitzordua emateko.
- **Herritarrek aurrez aurre nahiz linean eskatu ahalko dute hitzordua**; lehenik, zer izapide egin nahi duten hautatu beharko dute, eta, gero, erraz-erraz aukeratu ahalko dute, kokapenaren eta hitzordu libreen arabera, gehien komeni zaien erregistro zibila (erregistro bakarraren eredua).
- Hitzordua lortu ezin badute, **ziurtagiriak eman** ahalko zaizkie, erabiltzaileak epeen aurrean babesteko.

Gainera, Euskal Autonomia Erkidegoko erregistro zibilak erabat digitalizatzeko asmoa dago, erregistrook modu automatizatu eta eraginkorrean kudeatu ahal izan daitezen.

Azken batean, administrazioak azaldu du hainbat lan egiten ari direla sistema zeharo aldatzeko, eta sistema garatzeko dauden aukera teknikoen balorazioa egin du (denbora eta aurrekontua), aurretiko hitzordua eskatzeko bi sistema baitaude gaur egun (Qmatic eta Euskadi.eus): sistema horiek bateratu eta egokitu behar dira, edo bietako bat garatu eta bestea baztertu, finkatutako helburuak lortzeko. Hala, egoitza elektronikoan aldaketak egin beharko dira, aplikazioak garatu, erregistro zibiletako idulkiak aldatu, eta bulegoetako langileak kudeaketa-sistemara sartzeko sarbideak aldatu. Bestetik, erregistro zibiletan aldaketa horien ondorioz egongo diren antolaketa- eta langile-premiak ebaluatuko dituzte.

Alabaina, sail horrek adierazi duenez, oraindik ez dauka informaziorik programatutako aldaketa egiteko epeari buruz; hortaz, erabiltzaileak sistema berrirako trantsizioan izaten ari diren zailtasunak arintzeko ekintza batzuk zehaztu ditu, berehala gauzatzekoak.

Ekintzon artean, honako hauek daude:



- Bizkaiko, Arabako eta Gipuzkoako hiriburuetakoko idulkietan aurretiko hitzordurik gabe joateko botoi gehigarri bat jartzea. Gaur egun, ilaran jartzeko bi botoi daude idulkietan: bata aurretiko hitzordua baliozkotzeko, eta bestea aurretiko hitzordurik gabe bertaratzen diren 65 urtetik gorakoentzat. Hirugarren botoia jarriko dute, aurretiko hitzordurik gabe artatu ditzaten herritarrak. Bide horretan, izapiderik soilenak egingo dituzte, baita erregistroan bertan aurrez aurre eskatzen diren hitzordu-eskaerak izapidetu ere. Gutxienez, langile bat arduratuko da hirugarren ilaraz, erregistro bakoitzaren neurrien arabera, eta erregistro bakoitzak zehaztuko du gehienez ere zenbat erabiltzaile artatuko dituen egunean.
- Atarian eta egoitza judizial elektronikoan, aurretiko hitzordurik behar ez duten izapideei buruzko informazioa emango da.
- Atarian eta egoitzan, aurretiko hitzordua behar duten izapideei buruzko informazioa emango da, baita hitzordu hori erregistroetan aurrez aurre lortzeko aukerari buruzkoa ere.
- Atarian eta egoitzan, erregistro zibilera joan ahal izateko udalerrri horretan erroldatuta egon beharrik ez dagoela adieraziko da.
- Ziurtatu egingo dute erregistro zibiletako langileek argi edukitzea arreta eman behar dietela erregistro zibilera bertaratzen diren erabiltzaileei, bai, ahal bada, haien eskaera izapidetuz, bai, bestela, beste une baterako hitzordua emanaz. Halaber, langileek argi izango dute pertsona guztiei eman behar dietela arreta, nahiz eta beste udalerrri batean erroldatuta egon.

Eusko Jaurlaritzaren Berdintasun, Justizia eta Gizarte Politiketako Sailak amaitzeko esan du urrian osatuko dituela azaldutako jarduketak.

Beraz, Ararteko erakunde honetan, uste dugu beharrezko egitateak eta zuzenbideko oinarriak ditugula; hortaz, honako gogoeta hauek egin nahi ditugu:

Gogoetak

1. Azaldutako aurrekariak ikusita, Arartekoak adierazi nahi du pozik dagoela administrazioak emandako laguntzarekin, kexagileak azaldutako arazoa konpontzeari begirakoa delako. Halere, neurriok eta proiektuok etorkizun hurbilean burutuko dira, eta, hortaz, benetan gauzatu eta ezarri zain daude.

Edonola ere, Arartekoak egin beharrekoak egingo ditu, Eusko Jaurlaritzaren Berdintasun, Justizia eta Gizarte Politiketako Sailak erakunde honi emandako erantzunean jasotzen diren berehalako eta etorkizuneko konpromisoak betetzen ote diren egiaztatzeko.

Administrazioak hartutako konpromisoak bazter utzi gabe, Arartekoak egoki ikusten du zenbait gogoeta helaraztea, kexagilearen eta, beraz, herritarren eskubideak baliatzen eta betebeharrak betetzen lagunduko dutelakoan. Aurreikustekoa izan arren sail horrek kontuan hartuko dituela oraingo eta etorkizuneko jarduketak planifikatzean, baliagarria izan daiteke orain adieraztea, euskal administrazioak garatzen dituen proiektuetan ondo txerta daitezela.

2. Arartekoak badaki antolaketaren eta teknikaren arloko eraldaketa orok zailtasunak ekar ditzakeela. Era berean, jakitun da egoera batzuek giza baliabideen eta baliabide teknikoaren antolaketari eragin diezaioketela. Arartekoaren ustez, ordea, barne-mailako aldaketa eta arazok ez dute eragin behar desberdinkeria- edo diskriminazio-egoerarik, ezta herritarrentzako arretan oztopo berririk sortu ere; are gutxiago, herritarren eskubideei kalte egiten badiete.

Hizpide dugun kasuan, kexagileak legezko betebeharrak bat bete behar du, eta, horretarako, administrazioaren zerbitzu hurbilenetako orientaziora jo du. Testuinguru horretan, herritarrek eskubidea dute administrazioarekin egokitzat jotzen duten bitartekoaren bidez aritzeko, beren eskubideak baliatze eta betebeharrak betetze aldera.

Kexagileak, baina, oztopoak eta eragozpen teknologikoak aurkitu ditu, eta ez diote aurrez aurreko arretarik eman; gainera, itxuraz, arreta txarra eman diote, eta tratatu ezegokia, bere betebeharrak bete ditzan.

Zentzu horretan, Euskadiko Sektore Publikoari buruzko maiatzaren 12ko 3/2022 Legeak [64. artikuluan](#) ezartzen duenez (herritarren eskubideei eta betebeharrei buruzkoa da), herritarrek, Euskal Autonomia Erkidegoko sektore publikoarekiko harremanetan, lege horretan ezarritako eskubideak eta betebeharrak dauzkate, Estatuko oinarrizko legediak eta Europar Batasuneko legediak aitortutakoez gainera. Halaber, Legean jasotzen diren printzipioen ondorioz, administrazio onerako eskubidea daukate, zeinak, beste eskubide batzuen artean, honako hauek barnebiltzen baititu:

“(...)

i) Administrazio publikoaren izapideak eta prozedurak sinpleak izateko eskubidea eta prozedurei aplikatu beharreko arauetan exijitzen ez diren dokumentuak edo dagoeneko Administrazio publikoaren eskuetan daudenak ez aurkezteko eskubidea.

j) Kalitatezko zerbitzu publikoak berdintasun-baldintzetan eskuratzeko eskubidea. Zerbitzu horiek atentzio egokia bermatuko dute eta, horrez gain, etenik egin gabe eta etengabe ebaluatzeko moduan emango dira.

(...)

m) Administrazio publikoek emandako zerbitzuei dagokienez herritarrek zein eskubide eta eginbehar dauzkaten jakiteko eskubidea, eta eskubideak benetan erabiltzeko eta zerbitzu publiko horiek behar bezala jasotzeko aholkularitza eta, behar izanez gero, laguntza ere jasotzeko eskubidea, hargatik eragotzi gabe enpresa edo pertsona partikularrek, modu profesionalean, gai horri buruz eman dezaketen aholkularitza”.

Manuok ikusita, Arartekoak egokitzat jotzen du adieraztea zer alderdi hobetu daitezkeen Justizia Administrazioko langileek herritarrei ematen dieten arretan, bai aurrez aurreko arretari dagokionez, bai aurretiko hitzordua eskatzeko sistemei dagokienez, baita bitarteko elektronikoen bidez ematen diren zerbitzu publikoen eremuan ere.

3. Kexagileak jasotako tratuari buruz, Arartekoak begi onez ikusi du administrazioaren barka-eskea, baina uste du kaltetuari ere barkamena eskatu beharko liokeela.

Hala ere, adierazi beharra dago Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkideari buruzko urriaren 1eko 39/2015 Legeak [13. artikuluan](#) arautzen dituela herritarrek administrazio publikoekiko harremanetan dituzten eskubideak. Zehazki, honako hau adierazten du e) letran:

“3. artikuluaaren arabera administrazio publikoen aurrean jarduteko gaitasuna dutenek eskubide hauek dituzte haiekiko harremanetan:

(...)

e) Errespetuz eta begirunez tratatuak izatea agintarien eta enplegatu publikoen aldetik, erraztasunak emanez beren eskubideez baliatzeko eta betebeharrak betetzeko”.

Hala, zerbitzu publikoak emateko erabiltzen den bitarteko edo soluzio teknologikoa edozein izanda ere, administrazioko langileek tratu egokia eman behar diete herritarrei. Egiazki, urriaren 30eko 5/2015 Legegintzako Errege Dekretuak (Enplegatu Publikoen Oinarrizko Estatutuari buruzko Legearen testu bategina onesten du) honako hau esaten du, [54. artikuluan](#), administrazioko langileei buruz: *“arretaz eta begirunez tratatuko dituzte herritarrak, beren nagusiak eta gainerako enplegatu publikoak ere”.*

Hortaz, administrazioko langileek arretaz eta begirunez tratatu behar dituzte herritarrak, zer eskubide eta betebehar baliatu nahi dituzten eta horretarako erabiltzen dituzten bitartekoak edo kanalak zein diren gorabehera.

Kasu honetan, Bilboko Erregistro Zibileko bulegoko langileek kexagileari esan zioten ezin ziotela aurrez aurreko arretarik eman izapide hori egiteko eta web-orriaren bidez eskatu behar zuela aurretiko hitzordua.

Bada, erakunde hau kezkatuta dago, asko azpimarratu zituztelako herritarrei arreta emateko tresna eta sistema elektronikoak eta, beraz, bigarren mailan utzi zutelako herritarrek beren eskubideak baliatu eta betebeharrak betetzeko orduan administrazioko langileengandik laguntza –aurrez aurre nahiz bitarteko elektronikoen bidez– jasotzeko duten eskubidea.

Hain zuzen ere, administrazioarekin bitarteko elektronikoen bidez aritu behar denerako, Arartekoak gogorarazi nahi du administrazioak nahitaez bermatu behar duela herritarrek aukera izatea administrazioarekin bide elektrikoan aritzeko, beharrezko kanalak ezarriz. Hori dela-eta, herritarrei esaten bazaie bitarteko elektroniko bat erabili behar dutela hitzordua eskatzeko, zalantzak argitzeko bitartekoak prestatu beharko lirarteke, sistemara modu elektronikoan sartzen laguntzeko horrela, bat etorrita Administrazio Publikoaren Administrazio Prozedura Erkideari buruzko urriaren 1eko 39/2015 Legearen [12. artikulua](#)rekin:

“Administrazio publikoek bermatu egin beharko diete interesdunei bitarteko elektronikoen bidez izan dezaketela harremana Administrazioarekin. Horretarako, haien esku jarriko dituzte beharrezko diren irispide-kanalak eta kasu bakoitzerako erabakitzen diren sistema eta aplikazioak”.

4. Bestetik, administrazioak ezarritako aurretiko hitzorduaren sistemari dagokionez, Arartekoak egoki ikusten du Eusko Jaurlaritzaren Berdintasun, Justizia eta Gizarte Politiketako Sailak emandako azalpenei buruzko gogoeta batzuk helaraztea.

SARS-CoV-2 koronabirusak (COVID 19) eragindako pandemian, osasun publikoa babesteko neurri beharrezkoak, egokiak eta proportzionalak hartu ziren, hala nola administrazioek alde aurretiko hitzordua ezartzea. Testuinguru horretan, Arartekoak adierazi zuen herritarren arreta indartu behar zela, pertsonen administrazio publikoekiko harremanetan dituzten eskubideetan kalterik ez izateko, eta neurriak hartu behar zirela bazterketa digitalaren aurka borrokatzeko larrialdi-egoeretan (hala nola, COVID-19aren pandemiaren ondoriozkoetan), Arartekoaren 2020ko azaroaren 5eko 4/2020 Gomendio orokorraren¹ bidez.

Gomendioa euskal administrazio publikoei zuzendu genien, hainbat mekanismo ezar ditzaten aurretiko hitzorduaren ezarpenak ez diezaien kalterik eragin herritarrei, beren eskubideetan edo igurikimenean; geroago ere, gomendioa errepikatu

¹ <https://www.ararteko.eus/eu/arartekoaren-42020-gomendio-orokorra-2020ko-azaroaren-5ekoa>

genuen, erakunde honek 2021ean egindako azterlan batean: *“Administrazio digitala eta herritarrekiko harremanak. Euskal administrazio publikoetarako aplikazioa”*².

Erakunde honen iritziz, alde zuzeneko hitzordua aukera bat izan daiteke herritarrei zerbitzu publiko eta kudeaketa hobeak emateko, **interesdunen esku geratzen bada**. Hala ere, eskabideak eta dokumentuak aurkezteko alde zuzeneko nahitaezko hitzordua ezartzeko erabakia ez dirudi interes orokorrean oinarritutako eta ordenamendu juridikoan aurreikusitako arau edo xedapenetan oinarritutako neurria denik, ezta administrazio ona izateko eskubidearekin bat datorrenik ere. Eskubide horrek barne hartzen du, bereziki, administrazioak bere erabakiak arrazoitzeko duen betebeharra (Europar Batasunaren Oinarrizko Eskubideen Gutunaren 41. artikulua³), eta Auzitegi Gorenaren jurisprudentziak argudiatzen du, Konstituzioaren [9.3](#) eta [103](#). artikuluetan eta Sektore Publikoaren Araubide Juridikoaren urriaren 1eko 40/2015 Legearen [printzipio orokorretan](#).

Horregatik, 2020ko abenduaren 3ko Epaia (errekurtso zenbakia: 8332/2019)⁴ azpimarratu behar da; izan ere, bigarren oinarri juridikoan adierazten denez:

“Y no está de más traer a colación el principio a la buena administración que, merced a lo establecido en el artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, ha adquirido el rango de derecho fundamental en el ámbito de la Unión, calificándose por algún sector doctrinal como uno de los derechos fundamentales de nueva generación del que se ha hecho eco la misma jurisprudencia de este Tribunal Supremo desde la sentencias de 30 de abril de 2012, dictada en el recurso de casación 1869/2012 (ECLI:ES:TS:2012:3243); hasta la más reciente sentencia, con abundante cita, 1558/2020/, de 19 de noviembre último, dictada en el recurso de casación 4911/2018 (ECLI:ES:TS:2020:3880); que se ha querido vincular, en nuestro Derecho interno, a la exigencia que impone el artículo 9.3º de nuestra Constitución sobre la proscripción de la arbitrariedad en la actuación de los poderes públicos; pero que, sobre todo, debe considerarse implícito en la exigencia que impone a la actuación de la Administración en el artículo 103, en articular con le impone los principios de sometimiento "pleno" a la ley y al Derecho. Y en ese sentido, es apreciable la inspiración de la exigencia comunitaria en el contenido de los artículos 13 y 53 de la Ley del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas al

²<https://www.ararteko.eus/eu/administrazio-digitala-eta-herritarrekiko-harremanak-euskal-administrazio-publikoetarako-aplikazioa>

³ <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=DOUE-Z-2010-70003>

⁴ [ECLI:ES:TS:2020:4161](https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=ECLI:ES:TS:2020:4161)

referirse a los derechos de los ciudadanos en sus relaciones con la Administración.

Pero la buena administración es algo más que un derecho fundamental de los ciudadanos, siendo ello lo más relevante; porque su efectividad comporta una indudable carga obligación para los órganos administrativos a los que se les impone la necesidad de someterse a las más exquisitas exigencias legales en sus decisiones, también en las de procedimiento. (...). Arartekoak azpimarratu du.

Horrela, izapide jakin batzuk egiteko alde aurretik hitzordua eskatzeko eskakizuna bere horretan mantentzeak urratu egin ditzake Administrazio Publikoaren Administrazio Prozedura Erkideari buruzko Legeak edo Sektore Publikoaren Araubide Juridikoaren Legeak herritarrei aitortzen dizkien eskubideak, hurbiltasunaren eta zerbitzu eraginkorraren printzipioak errespetatzera behartzen baitu.

Halaber, Herriaren Defendatzaileak honako hau adierazi zuen bere [2022ko urteko txostenean](#):

"Cuando las administraciones establecen únicamente la vía telemática para la concertación de la cita previa, requerida para la realización de cualquier trámite, y no disponen de mecanismos de atención presencial, ni tan siquiera para solventar situaciones de urgencia, se convierte en un obstáculo para el ejercicio de los derechos de los ciudadanos y el cumplimiento de sus obligaciones (...)

El Defensor del Pueblo ha iniciado actuaciones ante administraciones concretas, señalando que la cita previa puede ser una vía preferente de atención a las personas, pero no un requisito absoluto. Además, considera que es necesario disponer de medios alternativos al electrónico para obtener cita previa para el acceso a las oficinas de atención ciudadana o a las oficinas de registro". Arartekoak azpimarratu du.

Gainera, horri lotuta, Síndic de Greuges de Catalunya bere iritzia eman du AO-00164/2022 espedientearen harira eman duen ebazpenean, hau da, Kataluniako administrazioetan arreta jasotzeko alde aurretik hitzordua eskatzeari buruz⁵.

Gauzak horrela, aurkeztu den kexan, kexagilea aurretiko hitzordua eskatzera derrigortu zuten, administrazioaren bulegoetara bertaratu ahal izateko, egokitzen jotzen zituen eguna eta ordua hautatzeko aukerarik eman gabe. Gainera, aurrekarietan esan bezala, datozen hilabeteetan edo urteetan ez dago, egun eta

⁵ https://www.sindic.cat/site/unitFiles/8945/DT_839457_cor_es.pdf



ordu baterako ere, hitzordurik libre. Halaber, ez zioten utzi hitzordua erregistroko bulegoetan aurrez aurre hartzen.

Azken batean, administrazioak ez zuen bete kexagileari arreta emateko betebeharra, inolako arrazoirik gabe, legeari aurka eginez.

Nolanahi ere, administrazioak gaur egungo egoera konpontzeko azaldu duen irtenbideak (hau da, aurretiko hitzordurik gabeko erreserba-idulkiak jartzekoak) logikoa eta egokia ematen du, Arartekoak arrazoitutakoaren arabera.

Bestetik, Arartekoak uste du goresgarriak direla administrazioaren egitasmo hauek: herritarrei eskubideak baliatzen eta betebeharrak betetzen laguntzeko informazioa ematea eta herritarrentzako arretari buruzko barne-prestakuntzako ekintzak egitea.

5. Amaitzeko, administrazioaren aurrean edozein jarduketa egiteko sistema teknologiko bat (adibidez, hitzordua eskatzekoa) ezarri eta garatzeak ezin dezake diskriminaziorik eragin, ezta herritarrei eskubideak baliatzea edo betebeharrak betetzea eragozten dien oztoporik sortu ere.

Arartekoaren ustez, administrazioak erantzunean aipatu dituen garapen eta eraldaketa teknologikoko proiektuek egokiak ematen dute, kexan azaldu den arazoa konpontzeko. Halere, komeni da arazuko manu batzuk gogoraraztea, bitarteko elektronikoaren bidezko zerbitzu publikoak prestatu eta ezartzen direnerako.

Lehenik eta behin, honako hau esaten du sektore publikoak bitarteko elektronikoaren bidez jardun eta funtzionatzeko erregelamenduaren sarrerak ([203/2021 Errege Dekretua](#)):

“Ezinbestekoa da interesduna pozik egotea zerbitzu publiko digitalekin, administrazio publikoekiko harremanetan dituen eskubideak baliatzen eta betebeharrak betetzen dituela bermatzeko. Beraz, erraz erabiltzeko moduko zerbitzu digitalak ezarri behar dira lehenbailehen, interesdunak kanal elektronikoaren bidez administrazioarekin duen harremana erraza, intuitiboa, eraginkorra, efizientea eta ez-diskriminatzailea izan dadin”.

Euskadiko Sektore Publikoari buruzko Legearen [68. artikulua](#) xedatzen duenez, administrazio elektronikoa, oro har, hurbiltasuna, gardentasuna, azkartasuna eta eraginkortasuna lortzeko tresna eta bide bat da, eta *“ez du baztertuko ohiko administrazioaren egitura- eta zerbitzu-moldea”*. Hala, administrazio elektronikoaren printzipio batzuk arautzen ditu; hala nola, berdintasunarena eta sinplifikazioarena, honela:

“a) Berdintasun-printzipioa, bitarteko elektronikoak erabiltzeak ez diezaion inolako murrizketarik edo diskriminaziorik eragin Euskal Autonomia Erkidegoko sektore publikoarekin harremana izateko bitarteko ez-elektronikoak hautatzen dituzten herritarrei, ezertan galarazi gabe bitarteko elektronikoen erabilera sustatzeko neurriak.

(...)

g) Sinplifikazio-printzipioa. Bitarteko elektronikoak aplikatzean, sinpleak izango dira izapideak eta prozedurak”.

Azken buruan, Arartekoaren ustez, edozein zerbitzu publiko emateko taxutzen den soluzio teknologiko edo garapen informatiko orok errespetatu behar ditu printzipiook, eta herritarrek egiten duten edozein jarduketa, arreta edo izapide soiltzera jo behar du. Gainera, informazio-sistemek ez diete diskriminaziorik edo desberdinkeriarik eragin behar herritarrei, eskubideak baliatzen eta betebeharrak betetzen lagundu baizik, herritarrek administrazioarekin aritzeko aukeratzen duten kanala edozein izanik ere.

Azaldutako guztian oinarrituz, Arartekoak honako hau adierazten du:

Ondorioak

1. Berdintasun, Justizia eta Gizarte Politiketako Sailari iradokitzen dio kexagileari eska diezaiola Arartekoari eskatutako barkamena, Bilboko Erregistro Zibileko bulegoko langileek emandako tratu ezegokiarengatik.
2. Arartekoa pozik dago sail horrek arazoa konpontze aldera azaldu eta planifikatu dituen neurriekin.
3. Administrazioak kexan azaldu den arazoa konpontzeari begira azaldu dituen neurriak eta proiektuak etorkizun hurbilean gauzatuko direnez, Arartekoak jarraipena egingo die.
4. Laguntze aldera, Arartekoak honako hausnarketa orokor hauek egin nahi ditu, administrazioek zerbitzu publiko elektrikoaren bidez herritarrei ematen dieten arretari buruz:

- Barne-eraldaketa eta -antolaketa proiektuak gauzatu eta garatu aurretik, administrazioak identifikatu egin behar du proiektuok herritarren eskubideetan izan dezaketen inpaktua, bai diskriminazioak saihestu daitezkeen, bai kalitateko zerbitzu publikoetarako sarbidea berdintasunezkoa izan dadin, oztoporik eta eragozpenik gabea.
- Administrazioaren sistema informatikoen eraldaketa teknologikoak edo giza baliabideen antolaketak edo langilerik ez egoteak ezin dezake ekarri aurrez



aurreko arretarik ez egotea, ezta eskubideak baliatu edo betebeharrak bete nahi dituzten herritarrei tratu txarrik ematea ere.

- Herritarrei bitarteko elektronikoen bidez eskaintzen zaizkien zerbitzu publikoek irisgarriak, intuitiboak, eraginkorrak, efizienteak eta ez-diskriminatzaileak izan behar dute. Gainera, herritarrentzako orientazio- eta arreta-kanalak eduki behar dituzte, bitarteko horiek erabiltzen laguntzeko eta, horrela, herritarrei oztopo digitalik ez sortzeko.
- Aurretiko hitzorduak borondatezkoa izan behar du herritarrentzat, eta ez zaie izapide eta prozedura guztiei ezarri behar. Halaber, bitarteko elektronikoetan ez ezik, hitzordua administrazioaren bulegoetan ere eskatzeko aukera egon behar da.