



Arartekoaren 2023R-1871-23 Ebazpena, 2023ko abenduaren 5koa. Honen bidez, Barakaldoko Udalari gomendatzen zaio herritarrei laguntzeko bulegoetan aurrez aurreko arreta eman diezaiela pertsona juridikoek administrazioa hobetze aldera jartzen dituzten kexei, kontsultei, abisuei eta iradokizunei, herritarrek errazago har dezaten parte gai publikoetan.

Aurrekariak

1. Herritar batek kexa jarri zuen Arartekoan, ez ziotelako aurrez aurreko arretarik eman Gurutzetako Familien Elkartearen izenean eta hura ordezkatzan aurkeztutako kexa bat izapidetzeko.

Zehazki, kexagileak adierazi zuen 73 urte dituela eta aipaturiko irabazi asmorik gabeko elkarteko batzordeko kide dela. Elkartea Gurutzetako auzoaren alde lan egiteko sortu zen, bai eta bizilagunei laguntzeko ere; horretarako, hainbat erakunderen aurrean, hala nola Barakaldoko Udalean, gizarte- eta hirigintza-hobekuntzak zein bestelako hobekuntzak eskatu ohi dituzte.

Kexagileak azaldu duenez, Gurutzetako gizarte-etxeko herritarrentzako arretarako zerbitzura bertaratu zen, udal igerilekuei buruzko kexa bat aurkeztera, elkartearen izen eta ordezkartzan, Udalera eta Barakaldoko Kirol erakundera zuzendua. Hala ere, udal langileek adierazi zioten ezinezkoa zela elkarteak aurkeztutako kexak izapidetzea, banakako eskaerei bakarrik erantzuten zaiela aurrez aurre, eta, beraz, elkarteek aurkeztu beharrekoak bide elektronikotik eta gestoria baten laguntzarekin egin behar direla.

Kexagileak Arartekora idatzitako kexa-idazkian nabarmendu zuenez, zailtasun eta oztopo ugari daude adinekoek administrazioarekin harremanak izateko (beste barik, administrazioek ordezkatzan dituzten herritarrentzako hobekuntzak proposatzeko), eta arrakala digitala irekitzen da herritarrek bitarteko elektronikoak erabiltzera behartzean (horretarako ohiturarik ez dutenean).

2. Kexan azaltzen diren gertakariak ikusirik, Arartekoak lankidetzaz eskaera bidali zion Barakaldoko Udalari, galdetzeko zer arrazoik galarazten duten Gurutzetako Familien Elkarteak zerbitzu publikoak hobetze aldera aurkeztutako kexa edo iradokizun bat aurrez aurreko bitartekoen bidez hartu eta izapidetzea.

Era berean, Arartekoak txosten bat eskatu zion udal horri, xehetasunez azal zezan udalak zer zerbitzu dituen adinekoei eta administrazioarekin bitarteko elektronikoaren bidez edota aurrez aurreko bitartekoen bidez aritzeko zailtasunak dauzkatenei laguntzeko.





3. Gero, administrazioaren erantzun-txostena sartu zen erakunde honen erregistrora. Txostenean, udal horrek azaldu zuen elkarteek, pertsona juridikoak diren heinean, bitarteko elektronikoen bidez aritu behar dutela administrazioarekin administrazio-prozedura baten edozein izapide egiteko, bat etorrita Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkideari buruzko urriaren 1eko 39/2015 Legearen 14.2.a) artikuluan xedatzen denarekin.

Udalak erantzun-idazkian gaineratu zuenez, arau horren 68.4 artikulua honako hau esaten du, hitzez hitz: *"Si alguno de los sujetos a los que hace referencia el artículo 14.2 y 14.3 presenta su solicitud presencialmente, las Administraciones Públicas requerirán al interesado para que la subsane a través de su presentación electrónica. A estos efectos, **se considerará como fecha de presentación de la solicitud aquella en la que haya sido realizada la subsanación**".*

Hori dela-eta, Barakaldoko Udalak adierazi du erakunde juridikoei eta administrazioarekin legez elektronikoki aritzera behartuta dauden gainerako subjektuei beti ematen dietela derrigortasun horren berri Barakaldoko Udalaren erregistro-bulegoetara bertaratzen direnean.

Udalak esan duenez, Gurutzetako Familien Elkarteari hainbat aldiz esan diote zer lege-betebehar dituen lege horren arabera erregistroak aurkezteari dagokionez, Gurutzeta auzoko Herritarrei Laguntzeko Zerbitzuaren aurrez aurreko arreta-bulegoaren erabiltzailea baita.

Bestetik, Barakaldoko Udalak erantzun-txostenean azaldu du Herritarren Postontzia erabiltzeko aukera ematen duela udal-zerbitzuen funtzionamendu txarrari buruzko keak aurkezteko (ez administrazio-espeditente bat izapidetzea eragiten duten eskaerak aurkezteko). Postontzia egoitza elektronikoa dago, baina ez da ziurtagiri elektronikorik behar; zehazki, honako helbide honetan dago: <https://www.barakaldo.eus/OficinaVirtualBarakaldo/tramites/acceso.do?id=11>.

Amaitzeko, toki-erakundeak azpimarratu du azken urteetan hainbat prestakuntza-eta informazio-ekintza eskaini zaizkiela herritarrei oro har, bai administrazio publikoekin bitarteko elektronikoen/telematikoen bidez aritzeko derrigortasunari buruzkoak, bai aurkeztutakoa baliozkoa izateari eta epeak betetzeari buruzkoak.

Gero, Udalak xehetasun handiz azaldu dizkio egindako ekintzak Arartekoari; labur, honako hauek dira:

- Legeari buruzko informazioa eman, aurrez aurre.
- Barakaldoko Udalak eta lizenpek lankidetzeta-hitzarmena sinatu, B@kQ ziurtagiri digitala igortzeko.





- Hobekuntzak egin Udalaren egoitza elektronikoan.
- Bulego elektronikoak ezarri.
- "ADMINISTRAZIO ELEKTRONIKORA HURBILDU-HLZ" enplegu-programa.
- Adinekoen Sailaren enplegu-programak.
- Udala Etxean programa.
- "Administrazio elektronikora hurbildu" prestakuntza-saioak eman Barakaldoko adinekoen zentroetan.

Beraz, uste dugunez baditugula beharrezkoak diren egitateak eta zuzenbide-elementuak, honako gogoeta hauek egin nahi ditugu:

Gogoetak

1. Azaldutako aurrekarien arabera, udalerriko herritarren elkarte baten izenean jardun duen pertsona bati aurrez aurreko arretarik ez emateagatik jarri da kexa; zehazki, pertsona batek zerbitzu publiko baten funtzionamenduarekin ados ez daudela adierazteko jarri nahi izan zuen kexa, baina ez zioten aurrez aurreko arretarik eman.

Udal-igerilekuei buruzko kexa, iradokizun edo abisu bat jartzea zen asmoa, besterik gabe. Alabaina, kexagileak oztopo batekin egin zuen topo Herritarrei Laguntzeko Zerbitzuan, eta esan zioten elkarteek, pertsona juridikoak diren heinean, bitarteko elektronikoen bidez jarri behar dutela Udalarekin harremanetan.

Barakaldoko Udalak, erakunde honi bidalitako erantzun-idazkian, egokitzen jotzen du Herritarrei Laguntzeko Zerbitzuaren jarduketara, eta uste du pertsona juridikoek bide elektronikoan aritu behar dutela administrazioarekin, bat etorrita Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkideari buruzko urriaren 1eko 39/2015 Legearen [14.2.a\) artikuluan](#) xedatzen denarekin.

"14. artikulua. Administrazio publikoekin harreman elektronikoa izateko eskubidea eta betebeharra.

1. (...).

2. Betiere, administrazio-prozedura baten edozein izapidetarako administrazio publikoekin harremana bitarteko elektronikoz izatera behartuak egongo dira honako hauek, gutxienez:

a) Pertsona juridikoak.

(...)".

Nabarmendu egin behar dugu administrazioak aipatu duen manuak **administrazio-prozedura baten edozein izapide** egitera mugatzen dituela pertsona juridikoak bide elektronikoan aritzeko premia eta betebeharra.





Ondorioz, Arartekoaren iritziz, pertsona juridikoen betebeharrak horrek administrazio-izapide zehatz batzuk ditu xede; hots, elkarteak –bere izaera juridikoa dela-eta– dituen eta aurretiko erregulazioa duten betekizunak betetzeko egin behar diren izapideak. Adibidez, Euskadiko Elkartearen Erregistro Orokorrean¹ inskribatzea edo zerga-betebeharrak betetzea. Hau da, aurkezteko formula bat ezartzen duten, izapidean erantzukizuna sortzen duten eta administrazioak nahitaez ebatzi behar dituen administrazio-prozedurak izapidetzeko aplikatzen da betebeharra.

Beraz, Arartekoari deigarria suertatu zaio Udalak auzo-elkarte bati web-orria erabiltzea eskatu izana abisuak, kexak edo iradokizunak aurkezteko, jarduketa horiek, berez, ez dutelako hasten administrazio-prozeduraren mendeko izapiderik.

Halaxe esaten du administrazioak berak, erantzunean honako hau adierazi duenean:

“Por otra parte, para la presentación de quejas relativas al mal funcionamiento de los servicios municipales (y no para solicitudes que den inicio a la tramitación de un expediente administrativo²) el Ayuntamiento ofrece la posibilidad de registrarlas a través del Buzón Ciudadano presente en su Sede Electrónica sin necesidad de disponer de un certificado electrónico. Se adjunta el enlace URL de este citado canal:

<https://www.barakaldo.eus/OficinaVirtualBarakaldo/tramites/acceso.do?id=11>”

Arartekoak erantzun horretatik ondorioztatu duenez, izapidea egoitza elektronikotik kanpo badago eta administrazio-prozeduran segurtasun juridiko eta tekniko bermatzen dituzten identifikazio-bitartekoak eta sinadura elektronikoa nahitaez erabili behar ez badira (Administrazio Publikoaren Administrazio Prozedura Erkideari buruzko urriaren 1eko 39/2015 Legearen [9. eta 10. artikulua](#)), egiazki, ez da egokia kexa bitarteko elektronikoen bidez jartzera derrigortzea.

Zerbaitegatik deskribatzen dira Udalak aipatutako web-orrian³, xehetasunez deskribatu ere, abisuak, kexak, iradokizunak, kontsultak eta esker-emateak aurkezteko modua eta horien ondorioak, honela:

“Oharrak, kexak, iradokizunak, kontsultak eta zorion-agurrak

Zer den. Zertarako balio duen

Parte har ezazu zure Udalarekin herriari eta bertako zerbitzuei buruz egoki deritzozun zenbait ohar, iradokizun eta erreklamazio eginez.

¹ <https://www.euskadi.eus/euskal-autonomia-erkidegoko-elkarteen-erregistroa/web01-tramite/eu/>

² Arartekoak azpimarratu du

³ <https://www.barakaldo.eus/OficinaVirtualBarakaldo/tramites/acceso.do?id=11>



Herri Administrazioen Administrazio Prozedura Erkideari buruzko urriaren 1eko 39/2015 Legeak edo sektoreko araudiak araututako administrazio prozeduren tramiteei⁴ (obra eta jardueretarako lizentzia-eskaerak, alegazioak zehapen-prozeduran, administrazio-errekurtoak...) buruzko eskabideak eta komunikazioak ezin izango dira Herritarrentzako Arreta Liburuan erregistratu. Aipatu eskabideak Barakaldoko Udaleko Sarrerako Erregistro Orokorrean erregistratuko dira, aurrez aurreko arreta bulegoak (HAZ), erregistro elektronikoa edo 39/2015 Legearen 16.4 artikulua ezarritako edozein bitarteko baliatuz.

Herritarrek telefonoz (010) eta posta elektronikoz (haz-sac@barakaldo.org) eskatzen dituzten errolda-agiriak "Herritarrentzako Arreta Liburua" plataforman erregistratuko dira. Estatistika zerbitzuak interesdunaren erroldan agertzen den helbidera bidaliko dio errolda-agiria postaz.

Izapidetzeko edo ebazpena emateko epea

Egutegiko 20 egun gehienez, abisua, kexa, iradokizuna, informazio-kontsulta edo zorion-agurra erregistratzen denetik.

Eskaera jaso ondoren bete beharreko prozedura

Herritarrentzako Arreta Zerbitzuak (HAZ) erregistratuko du komunikazioa. Abisua, kexa, iradokizuna, kontsulta edo zorion-agurra aurkeztu duen herritarrek "Herritarrentzako Arreta Liburua" izeneko plataforman erregistratu izana frogatzeko erregistro-zenbaki bat jasoko du. Erregistro-zenbaki horrekin interesatuak komunikazioaren jarraipena egin dezake, bai eta Udalaren erantzuna zertan den jakin ere. HAZek informazioa badu, zuzenean erantzungo dio herritarrari. HAZek ez badu eskatutako informazioa, abisua, kexa, iradokizuna edo kontsulta dagokion zerbitzu edo departamentura bideratuko du "Herritarrentzako Arreta Liburua" plataformaren bidez. Zerbitzuak edo departamentuak plataforman eskegiko du erantzuna, eta ondoren, arloko zinegotziari helaraziko dio baliozkotu dezan. Departamentuak HAZera bidaliko du baliozkotutako erantzuna, eta HAZek herritarrari helaraziko dio herritarrek aukeratutako bide berbera erabiliz".

Testu horretan nabarmentzekoa denez, zerbitzu publikoak hobetzea da administrazioaren helburua, abisuak, kexak, iradokizunak, kontsultak eta esker-emateak aurkezteko aukera ematen duenean, eta, hain zuzen ere, helburu horrek bat egiten du kexagilearen helburuarekin, udal-igerilekuen funtzionamenduari buruzko kexa bat jartzeko bertaratu baitzen herritarrei laguntzeko bulegora.

Bestetik, aipatutako testuak honako hau berariaz esaten duela ikusi du Arartekoak:

"Herri Administrazioen Administrazio Prozedura Erkideari buruzko urriaren 1eko 39/2015 Legeak edo sektoreko araudiak araututako administrazio prozeduren

⁴ Arartekoak azpimarratu du



tramiteei (...) buruzko eskabideak eta komunikazioak ezin izango dira Herritarrentzako Arreta Liburuan erregistratu”.

Hortaz, administrazioak berak onartzen du ez garela ari administrazio-prozedura bat hastea dakarren jarduketaren baten aurrean. Azken batean, ez dirudi egokia denik pertsona juridikoak web-orri hori erabiltzera derrigortzea oro har, lehen esan bezala legeak administrazio-prozedurari gordetzen diolako bitarteko elektronikoa erabiltzeko derrigortasuna.

Aurrekoa berresteko, Barakaldoko Udalak abisuei, kexei, iradokizunei eta esker-ematei erantzuteko hautatu duen formula, web-orrian berriaz jasotzen dena, administrazio-prozedura erkidearen betekizunetatik urruntzen da, ezartzen dituen epeek (20 egun), komunikatzeko eta elkarreraginean aritzeko bitartekoek (inprimakiak eta posta elektronikoa) eta kudeaketa-bitartekoek (Udalaren erantzun hutsa) ez dutelako iradokitzen administrazio-prozedura erkidearen betekizunen arabera izapidetuko direnik, bitarteko elektronikoen bidez.

Azken buruan, Arartekoak uste du Barakaldoko Udalak bereizi egin behar dituela, batetik, abisuak, kexak, iradokizunak, kontsultak eta esker-emateak eta, bestetik, udalerriko elkarteek –pertsona juridikoak izateagatik– nahitaez bide elektronikoa egin behar dituzten jarduketak (adibidez, Elkartearen Udala Erregistroan⁵ inskribatzea, dirulaguntzak jasotzeko erregulazioa baitauka).

Horrenbestez, Arartekoak balioesten du Barakaldoko Udalaren Herritarrei Laguntzeko Zerbitzuak aurrez aurreko bitartekoaren bidez eman behar diola arreta pertsona juridikoak ordezkatzeko jarduten duen edozein pertsona fisikori, kexak, iradokizunak, kontsultak edo abisuak aurkezten baditu.

2. Aurrekoa azalduta, Arartekoak egoki ikusten du gogoraraztea administrazio publikoak Konstituzioa, Legea eta zuzenbidea erabat errespetatuz jardun behar duela.

Jarduketetan eta harremanetan, Sektore Publikoaren Araubide Juridikoari buruzko urriaren 1eko 40/2015 Legearen [3.1.b\) artikuluan](#) jasotako printzipioak errespetatu behar ditu, eta, horien artean, baita honako hau ere: *“Sinpletasuna, argitasuna eta herritarrekiko hurbiltasuna”*. (Arartekoak azpimarratu du).

Toki-administrazioari aplika dakioken esparruan, Toki Araubidearen Oinarriak arautzen dituen apirilaren 2ko 7/1985 Legearen [2. artikuluan](#) ezarrita dago eskumenen eta jardueraren garapenak bat egin behar duela hurbiltasun-printzipioarekin.

⁵ <https://www.barakaldo.eus/OficinaVirtualBarakaldo/tramites/acceso.do?id=40>



Euskal Autonomia Erkidegoko lurralde-esparruan, Euskadiko Toki Erakundeei buruzko apirilaren 7ko 2/2016 Legeak honako hau ezartzen du, [hitzaurrean](#): *“udalak dira herritarrek arazoak konpontzeko jotzen duten lehendabiziko atea, eta udalen legitimazio instituzionalaren oinarria da, neurri handi batean, herritarren beharrei erantzun egokia ematea eta herritarrei bizi-kalitate egokia eskaintzea, eskubide guztiak baliatzeko aukera bermatuta; horien artean, gainera, hizkuntza-eskubideak”.*

Hitzaurrean, era berean, legeak xede hau duela adierazten da: *“toki-erakundeei erabateko toki-autonomia bermatzea modu efektiboan esku har dezaten beren auzotarren interes eta asmoei eragiten dieten gaietan, muga bakarra izanik errespetatzea eraginkortasunaren, efizientiaren eta administrazio onaren printzipioak”.*

Legeak dituen helburuetako bat da hau: *“indartzea udalak herritarrei dagokienez daukan hurbileko administrazioaren izaera”.*

Azkenik, arauaren hitzaurrean azpimarratzen da udalak direla lehentasunezko hurbiltasun-maila eta, beraz, herritarren premien aurrean sentikorrenak direla. Hori dela-eta, *“udalak dira herritarrek arazoak konpontzeko jotzen duten lehendabiziko atea”.*

Azaldutakoaz gainera, Arartekoak uste du nabarmendu beharra dagoela hurbiltasun-printzipioa argi eta garbi ezartzen dela Euskadiko Toki Erakundeei buruzko apirilaren 7ko 2/2016 Legearen [4. artikuluan](#), honela:

“4. artikulua.– Toki-araubideari buruzko eta udalen eta gainerako toki-erakundeen zuzendaritza politikoari eta gobernu-ekintzari buruzko printzipio zuzentzaileak.

1. (...).

2.– Udalen eta gainerako toki-erakundeen zuzendaritza politikoa eta gobernu-ekintza lege honetan ezarritakoaren eta honako printzipio hauen arabera garatuko da:

(...)

e) Herritarrekiko hurbiltasunaren printzipioa”. (Arartekoak azpimarratu du).

Hala, Euskadiko toki-administrazioari aplikatu dakioken araudiak herritarrei laguntzeko bulegoei esleitzen die udalerrri batean bizi diren herritarrek administrazio publikora jotzeko lehenengo atea izateko betekizuna. Herritarrek udalera jotzen dute, administrazio onean oinarrituta eta beren premiak asebetetzera bideratuta dagoen zerbitzu publikoa emango zaielakoan.





Kasu honetan, aurrekarietan azaldu bezala, Barakaldoko Udalaren herritarrei laguntzeko bulegoak ez zion herritar bati utzi zerbitzu publiko baten funtzionamenduari buruzko kexa jartzen auzo-elkarte baten izenean.

Arartekoaren iritziz, kasu horretan arreta ez emateak aurka egiten dio hurbiltasun-printzipioari, arreta-gabezia horrek ez duelako zuzenbidearekin bat egiten, aurreko gogoetetan arrazoitu dugun moduan. Hortaz, jarduketa horrek ez du bat egiten administrazio onaren printzipioarekin, zeina, Auzitegi Gorenak 2021eko azaroaren 4ko 4117/2021 epaian⁶ adierazitakoaren arabera, “(...) *tiene una base constitucional y legal indiscutible. Podemos distinguir dos manifestaciones del mismo, por un lado constituye un deber y exigencia a la propia Administración que debe guiar su actuación bajo los parámetros referidos, entre los que se encuentra la diligencia y la actividad temporánea; por otro, un derecho del administrado, que como tal puede hacerse valer ante la Administración en defensa de sus intereses y que respecto de la falta de diligencia o inactividad administrativa se refleja no ya sólo en la interdicción de la inactividad que se deriva de la legislación nacional, arts. 9 y 103 de la CE y 3 de la Ley 39/2015, -aunque expresamente no se mencione este principio de buena administración-, sino de forma expresa y categórica en el art. 41 de la CEDH (...)*”.

3. Barakaldoko Udalak herritarrei oro har zuzentzen dizkien prestakuntza- eta informazio-ekintzak nabarmendu eta xehetu ditu erantzun-idazkian, administrazioarekin bitarteko elektronikoen bidez aritzeko derrigortasunari buruzkoak horiek.

Arartekoak egokitzen jotzen ditu toki-erakunde horrek abiatutako egitasmoak, zerbitzu publiko elektronikoetarako irispidea erraztea baitute helburu; halere, kasu honetan, dagoeneko arrazoitu dugunez, egitasmoak ez dute tokirik, kexa bat ez delako zertan bide elektronikoan aurkeztu, pertsona fisikoa edo juridikoa izan gorabehera.

Aztertu dugun kexan, aurrekarietan azaldu bezala, administrazioa hobetzeko proposamenak helarazteko orduan zuzenbidearekin bat egiten ez duten oztopoak aurkitu dituzten adinekoak dira hizpide.

Gainera, bitarteko informatikoak erabiltzea eskatu diete, eta, laguntzen ez bazaie, administrazioa hurbiltzeko aukera bazter uztea eragin dezake horrek. Kontuan hartu behar dugu zenbait kontzeptu erabiltzea (hala nola, ziurtagiri elektronikoa, web-orria, posta elektronikoa, app-ak, erregistro elektronikoa eta abar) lehenengo oztopoa izan daitekeela pertsona horientzat; beraz, adinekoei informazioa eta jarraibideak emateko orduan kontzeptuok erabili behar ote diren hausnartu beharko

⁶ [ECLI:ES:TS:2021:4117](https://ecli.europa.eu/ES/TS/2021/4117)



litzateke, are gehiago, itxuraz behintzat, zerbitzua eta herritarren arreta hobetzea bada asmoa.

Testuinguru horretan, Arartekoak begi onez ikusten du Barakaldoko Udalak adinekoren kolektiboak bitarteko elektronikoen arloan trebatzeko egiten duen lana. Alabaina, erakunde honen ustean, Udalak oztopo teknologikoak **detektatu eta kentzeko ekintzak ere burutu beharko lituzke, herritarrak administrazio publikotik urruntzea saiheste aldera.**

Barakaldoko Udala herritarren parte-hartzea sustatzen saiatzen da, zerbitzu publikoak hobetzeko aukerak ezagutu eta detektatzeko xedez, herritarrek parte hartzeko prozesuetan adierazten den bezala⁷.

Prozesu parte-hartzaileen artean, Barakaldo Lagunkoia proiektua⁸ nabarmentzen da: adinekoei zuzenduta dago, eta, haien laguntzarekin, bizitzeko gero eta lagunkoiagoa izango den udalerria lortzea du helburu.

Arartekoaren iritziz, zerbitzu publikoen transformazio digitalaren ondorioz kolektibo espezifikoak (adibidez, adinekoei) zailtasun gehigarriak sortzen dizkieten egoerak detektatzeko ere erabil daitezke prozesuok.

Hala, erakunde honen ustez, adinekoek parte hartzeko eta adinekoei modu aktiboan entzuteko inguruneak sortu beharko lituzke administrazioak, administrazioarekin edozein bitartekoren bidez (aurrez aurre edo elektronikoki) aritzeko orduan dauden oztopoak kentzeko.

Azken batean, Arartekoak uste du Udalak bermatu egin behar duela hurbiltasun-printzipioa erabat aplikatzea; bereziki, herritarrei laguntzeko bulegoen bidez, horietatik baitira toki-administrazioa iristeko ate nagusia zailtasunak dauzkaten herritarrentzat. Aurrekoaren mesedetan, Barakaldoko Udalak zerbitzu hurbilak eduki beharko lituzke, eta, beraz, ez lituzke zuzenbidearekin bat egiten ez duten bide teknologikoak ezarri beharko administrazioa iristeko. Halaber, herritar guztiei tratua bera ematen zaiela bermatu beharko luke, beti.

Horregatik guztiagatik, otsailaren 27ko 3/1985 Legeak –erakunde hau sortu eta arautzekoak- 11.b) artikuluan ezarritakoaren arabera, honako gomendio hau egin zaio Barakaldoko Udalari:

⁷ <https://www.barakaldo.eus/portal/web/gobierno-abierto/participacion-ciudadana>

⁸ https://www.barakaldo.eus/portal/web/gobierno-abierto/detalle/-/asset_publisher/xC3v/content/ga_pc_lagunkoia



GOMENDIOA

- Herritarrei laguntzeko bulegoetan aurrez aurreko arreta eman diezaiela pertsona juridikoek administrazioa hobetze aldera jartzen dituzten kexei, kontsultei, abisuei eta iradokizunei, herritarrek errazago har dezaten parte gai publikoetan.
- Hausnartzeko eta parte hartzeko guneak susta ditzala adinekoen kolektiboekin, administrazioarekin harremanetan egotea galarazten dieten oztopo teknologikoak detektatu eta kentzeko.

