



Herritarrenganako arreta indartzeko beharra, administrazio publikoekiko harremanetan dituzten eskubideak baliatzean kalteak saihesteko eta bazterkeria digitalaren kontra borrokatzeko neurriak hartzeko larrialdi egoeretan, Covid-19aren pandemiaren ondoriozko egoeretan, besteak beste

Arartekoaren 4/2020 Gomendio Orokorra,  
2020ko azaroaren 5ekoa

**ararteko**

Herriaren Defendatzailea  
*Defensoría del Pueblo*



**Arartekoaren 4/2020 Gomendio Orokorra, 2020ko azaroaren 5koa.**

**Herritarrenganako arreta indartzeko beharra, administrazio publikoekiko harremanetan dituzten eskubideak baliatzean kalteak saihesteko eta bazterkeria digitalaren kontra borrokatzeko neurriak hartzeko larrialdi egoeretan, Covid-19aren pandemiaren ondoriozko egoeretan, besteak beste.**

## **I. SARRERA**

### **I.1. SARS–COVID-19 KORONABIRUSA AGERTZEA**

Euskal administrazio publikoek hainbat jarduketa garatu dituzte SARS–COVID-19 koronabirusaren bilakaerak eragindako osasun, ekonomia eta gizarte krisiaren ondorioak arintzeko. Hain zuzen ere, Euskadin suertatutako lehen kutsatze kasuetatik, eta, bereziki, martxoaren 14ko 463/2020 Errege Dekretuaren bitartez alarma egoera ezarri zenetik eta ondorengo luzapenetatik <sup>1</sup>, egoera arintzen saiatzeko arauak, jarraibideak eta gomendioak onartu dira.

---

<sup>1</sup> **Espainia.** 463/2020 Errege Dekretua, martxoaren 14koa, COVID-19 koronabirusak sortutako osasun krisiaren egoera kudeatzeko alarma egoera aitortzen duena [linean]. *Estatuko Aldizkari Ofiziala*, 2020ko martxoaren 14koa, 67. zk. Hemen eskuragarri:

[https://www.boe.es/diario\\_boe/txt.php?id=BOE-A-2020-3692](https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2020-3692)

**Espainia.** Martxoaren 27ko 476/2020 Errege Dekretua, martxoaren 14ko 463/2020 Errege Dekretuak ezarritako alarma egoera luzatzea ekarri zuena, COVID-19 koronabirusak sortutako osasun krisiaren egoera kudeatzeko alarma egoera aitortzen duena [linean]. *Estatuko Aldizkari Ofiziala*, 2020ko martxoaren 28koa, 86. zk. Hemen eskuragarri:

<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2020-4155>

**Espainia.** 537/2020 Errege Dekretua, maiatzaren 22koa, alarma egoera luzatu zuena, martxoaren 14ko 463/2020 Errege Dekretuak ezarritakoa, COVID-19 koronabirusak sortutako osasun krisiaren egoera kudeatzeko alarma egoera aitortzen duena [linean]. *Estatuko Aldizkari Ofiziala*, 2020ko maiatzaren 23koa, 145. zk. Hemen eskuragarri:

<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2020-5243>

Horrez gain, neurri, aurrekontu eta laguntza programa berriak abian jarri dira larritasun handiko ezohiko egoera honek eragindako gizarte eta ekonomia sektoreentzat, helburu nagusia honakoa izanik: gaixotasunaren hedapena geldiarazteko, osasun eskakizunak betetzeko eta jarduera ekonomiko ugari eteteko ezarritako konfinamenduaren ondoriozko zailtasunak konpentsatzeko.

Lehendakariak 2020ko martxoaren 13an osasun larrialdiko egoera aitortzearen ondorioz<sup>2</sup>, euskal administrazio gehienek administrazio instalazioak ixteko erabakia hartu zuten, baita funtsezkotzat jo ez ziren zerbitzuak ere; hala, administrazioak fisikoki itxi egin ziren, modu saihestezinean, eta, horrenbestez, herritarrekiko harremanak telefonozkoak edo telematikoak izatera mugatu ziren. Aipatutako guztia pandemia testuinguru batean gertatu zen eta testuinguru horretan, mugimendu askatasuna mugatzearen, urruntze sozialaren eta, are, konfinamendu ia orokortuaren neurrien ondorioz arriskuaren prebentziorako sistema aplikatu behar izan zen, eragina izan zezakeelako zerbitzuak ematen zituzten zein zerbitzuak eskatzen zituzten pertsonen osasunean, kontaktu pertsonalizatua edo fisikoa zeukatenean.

Administrazio publikoak, gobernu maila guztietan (estatu mailakoa, erkidegokoa, foru mailakoa eta udal mailakoa), COVID-19aren krisian zehar salbuespen inguruabarrak bizitzen ari dira, eta horrek bat-batean sortutako egoera ezezagun baten aurrean administrazioek duten erreakzionatzeko gaitasuna frogatzera eraman ditu; oro har, herritarren oinarriko zerbitzuei arreta azkar eman zaie (osasuna, gizarte zerbitzuak, segurtasuna, garraioa, hondakinen bilketa, eta abar), eta enplegatu publikoek egoera oso konplexuei egin behar izan diete aurre; horren ondorioz, erakunde publikoek esfortzu izugarri gogorak egin behar izan dituzte. Bereziki latza izan da Euskal Osasun Sistemak (Osakidetza) bizi izan duen egoera, baita osasun arloko langileek eta hirugarren adineko pertsonen egoitzetan ere; egoitzetan kutsatutako pertsonen kopurua, egoiliarren eta langileen artean, altua izan da kasu batzuetan; beste kasu batzuetan, aldiz, kutsatzeen kopurua edo ehunekoa txikiagoa izan da.

---

**Spainia. Diputatuen Kongresua.** 2020ko apirilaren 9ko Ebazpena, Diputatuen Kongresuarena; horren bitartez, martxoaren 14ko 463/2020 Errege Dekretuak ezarritako alarma egoera luzatzea baimentzeko erabakia argitaratzeko agindua eman da [linean]. *Estatuko Aldizkari Ofiziala*, 2020ko apirilaren 11koa, 111. zk. Hemen eskuragarri:

[https://www.boe.es/diario\\_boe/txt.php?id=BOE-A-2020-4406](https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2020-4406)

**Spainia. Diputatuen Kongresua.** 2020ko apirilaren 22ko Ebazpena, Diputatuen Kongresuarena; horren bitartez, martxoaren 14ko 463/2020 Errege Dekretuak ezarritako alarma egoera luzatzea baimentzeko erabakia argitaratzeko agindua eman da [linean]. *Estatuko Aldizkari Ofiziala*, 2020ko apirilaren 25koa, 115. zk. Hemen eskuragarri:

[https://www.boe.es/diario\\_boe/txt.php?id=BOE-A-2020-4648](https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2020-4648)

<sup>2</sup> **Euskadi.** 6/2020 Dekretua, martxoaren 13koa, Lehendakariarena, zeinaren bidez Lehendakariak Euskadiko Herri Babeseko Plana Larrialdiei Aurregiteko Bidea Labi zuzentzeko eskumenak bereganatzen baititu, Covid-19aren hedapenak eragindako osasun alertak sortu duen egoeraren aurrean [linean]. *Euskal Herriko Agintaritzaren Aldizkaria*, 2020ko martxoaren 14koa, 52. zk. Hemen eskuragarri:

<https://www.euskadi.eus/y22-bopv/es/p43aBOPVWebWar/VerParalelo.do?cd2020001574>

Gizarte zerbitzuek, halaber, estres handiko egoerak bizi izan dituzte; izan ere, zerbitzuen zorroko ohiko arretaz gain, COVID-19aren egoerak makina bat kalte sozial eta ekonomiko eragin dizkie bereziki zaugarriak diren komunitateei (baita beste batzuei ere, hasieran zaugarriak ez zirenak, horien bizi baldintzek aste gutxitan okerrera egin dutelako diru sarrerarik ez dutelako izan, jarduera ekonomikoa ixtearen edo langabeziaren ondorioz); gizarte zerbitzuek, horrenbestez –konfinamendu gogorraren saioan gutxienez–, “pantaila” edo “oinarrizko sare publiko” modura jokatu behar izan dute, krisiaren hasierako ondorio latzak arintzeko, pertsona zaugarrienen ezinbesteko beharriaren aurrean, Administrazioaren instalazio fisikoak aldi baterako eta bat-batean ixtearen aurrean (ezinbesteko zerbitzuetan salbu), eta Administrazioarekiko harremanak baliabide telematikoen edo telefono bidez edukitzeko beharriaren faktualaren aurrean (bitarteko horiek beti saturatuta egon dira edo, testuinguruaren konplexutasunaren ondorioz, ez zuten zuzen funtzionatzen); hala, babesa eman behar izan dute, batzuetan, administrazio kudeaketako lanetan, pertsona ugarik laguntzak, prestazioak edo dirulaguntzak izapidetu ahal izateko.

Udal mailako oinarrizko gizarte zerbitzuak, horrenbestez, erreferentzia izan dira, denbora tarte batez, beharriaren sozialak izan dituzten pertsonentzat, gizarte zerbitzuetara jo baitute aholku, laguntza eta informazio bila; hala ere, arreta presentziala ezin emateak eta telefonozko arreta saturatuta egoteak zaildu egin du kalitatezko arreta soziala eskaini ahal izatea.

Cáritasek berriki emandako datuen arabera, Euskal Autonomia Erkidegoan (EAE), COVID-19aren hasierako hilabeteetan elkarrekin artatu zituen pertsonen herenak haien diru-sarrerak galdu zituen pandemiaren ondorioz, lanik gabe edo langabezia geratu baitziren. Bideanabar, informazio horretan jaso denez, “COVID-19aren krisiaren beste ondorio bat arrakala digitala areagotzea izan da, pobreziaren aurrean zaurrek diren pertsonen eta gainerako euskal gizartearen artean; izan ere, pertsona horien etxe askok ez daukate konexiorik Internetera edo bertan bizi direnek ez daukate beharrezko gutxiengo gaitasunak edo trebetasunak Administrazioarekin izapide digitalak egiteko edo eskolako lanak egiteko, alarma egoerak ezarritako itxialdiak eskatutakoa, esaterako.

Alarma egoera lehen aldiz ezarri zenetik zazpi hilabete joan dira eta, hala ere, gaur egungo osasun egoera oso urrun dago modu eraginkorrean konponduta egotetik. Aitzitik, azken asteetako bilakaera negatiboaren ondorioz alarma egoera ezarri da berriz ere, urriaren 25ean eman zena Errege Dekretu bidez<sup>3</sup>; pertsonen bizitzan eragin handia duten neurriak ere hartu dira, esaterako Lehendakariaren urriaren

---

<sup>3</sup> **Espainia.** 926/2020 Errege Dekretua, urriaren 25ekoa, SARS-CoV-2k eragindako infekzioen hedapena geldiarazteko alarma egoera deklaratzeko duena [linean]. *Estatuko Aldizkari Ofiziala*, 2020ko urriaren 25ekoa, 282. zk. Hemen eskuragarri: [https://www.boe.es/diario\\_boe/txt.php?id=BOE-A-2020-12898](https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2020-12898)

26ko 36/2020 Dekretuak emandakoak<sup>4</sup>; besteak beste, nabarmendu behar da pertsonak Euskal Autonomia Erkidegoaren lurraldean sartzea eta bertatik ateratzea mugatu dela, baita zirkulazio librea ere.

Pandemiaren bigarren olatuaren ondorioak oso larriak izan daitezke gaixotasunari zaurgarriago diren pertsonentzat, presio handia pairatzen duen osasun sistema are gehiago estutu dezake, eta, horrez gain, herritarren bizitzen eremu askori eragin diezaieke, ondorio are larriagoak izan ditzakeelako ekonomian eta, horrenbestez, gizarte kohesioan.

Horregatik, Arartekoa erakundeak, gaur egungo testuinguruak, jasotako herritarren kexek eta kontsultek bultzatuta, beharrezkotzat jo du analisi bat egitea ebaluatzeko herritarrei emandako arreta eta arreta telematikoaren zein alderdik izan dituzten ahultasun handienak hilabete hauetan eta zein izango liratekeen, hobetze aldera, epe laburrean planteatu daitezkeen neurri zuzentzaile aproposak, euskal administrazio publikoek haien misioa bete behar duten une honetako inguruabar latzek kalterik txikiena eragin dezaten herritarrenganako arreta eta zerbitzuen prestazioan,

## **I.2. ARARTEKOAREN FUNTZIO INSTITUZIONALA COVID-19 TESTUINGURU HONETAN. JASOTAKO KEXAK**

Arartekoak, otsailaren 27ko 3/1985 Legeak emandako eskumenen artean<sup>5</sup> dauka pertsonen eskubideen defentsa EAEko administrazio publikoen jarduketa eta politika publikoekiko eta, horrenbestez, pertsonen eskubideen defentsa eta berme erakunde gisa eratzen da. Euskal administrazioaren jardunak, edozein mailatan, pertsonen eskubide askori eragin ahal die, eta maila desberdineko eskubideei. Arartekoak, dagozkion funtzioak betetz, ahalegina egiten du erantzuna emateko Administrazioak haiekin jarduketa irregular edo desegokia izan duela uste duten pertsonen aurkezten dituzten banakako **kexa, eskaera edo kontsulten aurrean** .

Aurrekoa esanda, erakundearen funtzioa harago doa antzematen denean gizartearen sektore edo komunitate baten eskubideak erabiltzeko arriskuak sor daitezkeela, bereziki zaurgarritasunaren zantzuak ikusten direnean; horrelakoetan, banakako kexak gaindituz, politika publikoaren ebaluazioa modu orokorragoan egiten da, eta gomendioak, jarduteko jarraibideak eta jardun onak planteatzen ditu. Arartekoak plazaratutakoa zenbait euskal administrazioetara irits daiteke. Horregatik eman da gomendio orokor bat, izaera koiuntural edo kontingentzia izaera duena (pandemiaren bilakaeraren arabera).

---

<sup>4</sup> **Euskadi**. 36/2020 Dekretua, urriaren 26koa, Lehendakariarena, zeinaren bidez osasun publikoko prebentzio neurriak hartzen baitira alarma egoeraren adierazpenaren eremuan, egoera epidemiologikoaren bilakaeraren ondorioz eta SARS-CoV-2k eragindako infekzioen hedapenari eusteko [linean]. *Euskal Herriko Agintaritzaren Aldizkaria*, 2020ko urriaren 26koa, 211. zk. Hemen eskuragarri: <https://www.euskadi.eus/y22-bopv/es/p43aBOPVWebWar/VerParalelo.do?cd2020004490> BOPV 211

<sup>5</sup> **Euskadi**. 3/1985 Legea, otsailaren 27koa, Ararteko erakundeak sortu eta arautzeari buruzkoa [linean]. *Euskal Herriko Agintaritzaren Aldizkaria*, 1985eko martxoaren 22koa, 63. zk. Hemen eskuragarri: <https://www.euskadi.eus/y22-bopv/es/bopv2/datos/1985/03/8500660a.shtml>

Giza eskubideen sistema, gure demokrazian eta gure elkarbizitzan oinarritzko zutabe dena, berez da gai dinamikoa eta ebolutiboa eta, horrenbestez, etengabe hobetu ahal eta behar da, bai normaltasun egoeretan bai, bereziki, ezusteko egoerek edo egoera arraroek sistema astintzen dutenean, horrelakoetan neurri eta erabaki berriak hartu beharko baitira, formula berrien bitartez, ezohiko garaietara egokituko direnak, garai horietan giza eskubideei aurreikusi gabeko alderdietatik erasan ahal zaielako.

Administrazio publikoek herritarren eskubideak errespetatu eta zaindu beharraz gain, prestazio edo eskubide horiek betetzea posible egingo duten egiturak, prozesuak eta pertsonak ere eduki behar dituzte. Hain zuzen ere, gerta daiteke pertsonen eskubideei, zerbitzuei eta prestazioei erasatea administrazioek esku hartzen dutenean, baina baita ez dutenean egiten edo ez dutenean aski egiten ere. Arartekoaren betebeharrak instituzionala da zaintzea euskal administrazio publikoek ez diezaioten kalterik eragin herritarrei dagozkien eskubide eta prestazioen multzoari; horren haritik, eskubideei erasan ahal zaie bai berehala edo zeharka, zenbait neurri hartuz, bai aurkako eran ere, lege betebeharrak esplizituak ez betetzeagatik edo horien omisioagatik.

Arartekoak, COVID-19a agertu zenetik joan diren hilabete hauetan, herritarren kezak eta kontsultak jaso ditu, hainbat sistema publikori eraginez: osasuna, segurtasuna, hezkuntza, etxebizitza, prestazio sozialak, eta abar; jasotako keza eta kontsulta horiei erantzuna eman zaie. Erakundearen funtzioak betez egiaztatu da keza eta kontsulta horietako askotan zeharkako elementu berbera dagoela: administrazio publikoen eta herritarren arteko harremanen sistema nabarmen aldatu dela, bereziki "funtsezkotzat" jo ez diren zerbitzuetan, baina baita, neurri txikiagoan, funtsezko zerbitzu batzuetan ere.

Hain zuzen ere, COVID-19aren krisiak agerian utzi du, zalantza izpirik gabe, baliabide telematikoek nolako protagonismoa eta garrantzia duten itxialdi orokorraren testuinguruan; bidenabar, administrazio publikoek izan dituzten disfuntzioak ere nabarmendu dira. Horrek guztiak ekarri du pertsona askoren bizi egoeran eragin izugarria daukaten egoera kritikoak sortzea, baita oinarritzko edo ezinbesteko zenbait zerbitzu publikotan ere, esaterako izapidetzen dituztenak Aldi Baterako Enplegu Erregulazioko Espedienteak (ABEE)<sup>6</sup>, langabeziako prestazio ekonomikoak edo Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalaren prestazioak, pertsona atzeritarren egoitza eta lan baimenak, diru-sarrerak bermatzeko prestazio ekonomikoak, larrialdi sozialekoak eta etxebizitzakoak (diru-sarrerak bermatzeko errenta, etxebizitzarako prestazio osagarria, gizarte larrialdietako laguntzak, etxebizitzarako prestazio ekonomikoa<sup>7</sup>), Bizitzeko Gutxieneko Diru Sarrera, udal erroldan inskribatzeko eskaerak eta bestelako administrazio izapideak edo erabaki judizialak, eragin zuzena badaukate prestazioen aurreko eskaeretan, eta abar.

<sup>6</sup> Aldi baterako Enplegu-erregulazioko Espedienteak.

<sup>7</sup> Diru-sarrerak bermatzeko errenta, Etxebizitzarako prestazio osagarria, Gizarte larrialdietako laguntzak, Etxebizitzarako prestazio ekonomikoa.

Kexak izapidetzean egiaztatu da administrazio publikoek ahalegina egin dutela arreta presentzian gabeziak eta ahulguneak arintzen saiatzeko, neurri gehigarriak martxan jarri; horrek ez du eragozten Arartekoaren aurrean salatutako arazo berri ematea, ulertzen baita ilustragarriak izan daitezkeela herritarrek gaituzteko beharrezko kasuak ezagutzeko.

Jasotako kexak hiru taldetan multzokatu daitezke:

- a) **Itxialdian zehar administrazioek arreta presentziala bertan behera utzi izanaren** ondoriozko arazoak, erantzun erabat telematikoak eragin baitu, funtsezkotzat jotako zerbitzuetan salbu (eta funtsezkotzat jotako zerbitzu batzuetan ere); erakunde honek antzeman du arrakala digitaleko egoerak sortu direla, ekipamenduan, konektagarritasunean, gaitasunetan eta abar, baita informazioa falta izan den egoerak ere, zenbait eskaera bete behar zituzten pertsonen aldetik; horren ondorioz, premiazko prestazioak aktibatuzko zailtasun handiko zenbait egoera sortu dira, hain zuzen ere prestazio ekonomikoak, are gehiago zerbitzu publikoetan arreta presentziala bertan behera utzi denean, bereziki oinarriko gizarte zerbitzuetan. Kexa horietako batzuetan Arartekoak esku hartzeko eskatu zen, ez baitzegoen inolako aukerarik erreklamazioak izapidetzeko, datuetara sarbiderik ez zutelako, WiFirik, ordenagailurik edo eskannerrik ez zutelako etxean, eta, horrenbestez, ezin zituzten inprimaki elektronikoak osatu edo inolako zuzenketa kudeaketarik egin. Kasu batzuetan, beste auzi bat ere gehitu behar izan da, hain zuzen ere hizkuntza ez menperatzearena, edo oso egoera larriak sortu direnean, esaterako genero indarkeriaren biktimen kasuan.

Diru-sarrerak bermatzeko errenta kudeatzeko esparruan, Lanbide - Euskal Enplegu Zerbitzuaren bulegoekin komunikatzeko saiakera antzuen berri ere eman digute, pertsona nagusien eta egoera zaurgarriak diren beste pertsona batzuen partetik, ez baitira gai izan inprimaki elektronikoak bitartez edo e-mailak erabiliz kudeaketak egiteko.

Arrazoi hori tarteko Arartekoaren aurrean aurkeztutako kexen ondorioz, erakunde honek ofiziotan jarduketan bat hasi zuen, eta bertan agerian jarri zen Lanbideko bulegoetan erregistro eta arreta presentziala ezin emateari erantzuteko martxan jarritako neurriak ez zirela aski.

Alarma egoera altxatu ondoren enpleguko zerbitzu publikoari lotutako kexak dokumentazioa aurkezteko epeei buruzkoak (dokumentazioa lortzea zaila edo ezinezkoa izan baita) eta hitzorduak eskatzeko epeari buruzkoak izan dira.

- b) **Hitzordua aldeztu aurretik erreserbatzeko beharra:** Administrazioetan arreta presentziala berriz ere irekitzearen ondorioz ikusi da administrazio askotan telefonoa kolapsatuta egon dela edo telefono deiak ez direla hartu; horrenbestez, ezinezkoa izan da aurretiaz hitzordua hartzea, zein aholkularitza

eskaerari erantzutea, eskaeren inguruko aurretiazko zalantzak argituz, eta informazio eskaerei erantzutea. Egoera hau askotan geratuta da.

Hala, jasotako kexa batzuen auzi nagusia da herritarrek ezin dutela administrazioarekin aurretiazko hitzordurik lortu zenbait gai izapidetzeko (adibidez, oinarrizko gizarte zerbitzuetan edo Lanbideko bulegoetan, baita Estatuko administrazio nagusiari zuzendutako eskaeren haritik ere). Beste kasu batzuetan, egoera hori sortu da aurretiazko hitzordua lortzeko posta elektronikoko helbide bat eta sakelako telefono bat eskatzen zelako, eta aukera horiek ez daude beti eskuragarri pertsona guztientzat, pertsona nagusi batzuen kasuan, adibidez.

Egoera bereziki deigarria da harremanetan jartzea erabat ezinezkoa denean, langabezia prestazioa edo oinarrizko beste prestazio batzuk bertan behera utzi direla edo eskubideei eragiten dieten eskaerak argitzeko, eta telefonoz eta Internetez hainbat saiakera egin arren, jasotzen den erantzun bakarra erantzungailuaren mezua denean, azalduz hurrengo egunetan ez dagoela aukerarik eskatutako zerbitzurako hitzordua emateko; egoerak okerrera egiten du bulegora fisikoki iristeko ezintasunarekin, aurretiazko hitzordurik gabe ez baitute arretarik ematen. Arreta presentziala ematea ezinezkoa izan da eta hitzorduak erantzungailu baten bidez eman dira, langile publiko batekin hitz egin ezinik; horrek zailtasunak larriagotzea ekarri du, eta herritarrek nolabaiteko babesgabetasun sententzia izan dute ezinezkoa izan zaielako Administrazio Publikoarekin harremanetan jartzea.

Kexa horiek, arreta telefonorik ez delako egon aurkeztutakoak, nahiko ohikoak izan dira telefonoz edo Internet bidez aurretiazko hitzordua lortzeko beharrezanari lotutako esparruetan, langabezia prestazioak eskatzeko edo Estatuko Enplegu Zerbitzu Publikoan<sup>8</sup> edo Gizarte Segurantzako prestazioak GSINen edo Gizarte Segurantzako Diruzaintza Nagusian, pentsioak eta prestazioak kudeatzeko edo, besterik gabe, agiriak eskatu edo aurkezteko esparruetan (jasotzen ari diren prestazioa bertan behera geratzeko arriskuarekin). Intereseko datu modura nabarmendu behar da aipatutako administrazioak administrazio publikoak diren arren, eta Arartekoak horiengan eskumenik ez duen arren, gizarte zerbitzuen edo euskal enplegu zerbitzuaren erabiltzaileek organismo publiko horietara jo behar dute eskaerak kudeatzeko edo euskal administrazio publikoetan aurkeztu beharreko agiriak eskatzeko; hortaz, arazoak kateatu egiten dira. Bestalde, egoera ez da puntuala; aitzitik, zerbitzu batzuetan arazoak zenbait egunez luzatzen dira (kasuren batean 15 egunetik gorakoa ere izan dela egiaztatu da).

Udal mailako gizarte zerbitzu batzuetan, telefonozko arretarik ezaren inguruko kexaz gain, telefonoz komunikatzeko atzerriko zenbait pertsonaren zailtasun linguistikoa ere gaineratu behar izan da; izan ere, ez da aurreikusi hainbat inguruabarri egokitutako komunikazio kanal egokirik. Desgaitasunen bat

---

<sup>8</sup> Estatuko Enplegu Zerbitzu Publikoa



daukaten pertsonak ere zailtasun larriak dituzte kanal horren bitartez komunikatzeko.

Herritarrek, bidenabar, Arartekoarengana jo dute kexatzeko lehen mailako osasun arretak, neurri handi batean, presentziala izateari utzi diolako, horren ordez telefonozko kontsulta eskaini baita, edo osasun zentroarekin telefonozko hitzordua izateko zenbait eguneko atzerapena izateagatik kexatzeko; hala, ospitaletako larrialdi zerbitzuetara jotzea beste aukerarik ez dute izan herritarrek. Horrez gain, pertsona gorrek edo entzumeneko desgaitasuna duten pertsonak ere zailtasun handiei egin behar izan diete aurre Osakidetzarekin soilik telefono sistema bidezko kontsultak edo kudeaketak egin ahal izateko.

### c) Prestazio ekonomikoen eskabideak “on line” izapidetzea

Bizitzeko gutxieneko diru-sarrera eskatzeko zailtasunen inguruko kexak ere kritikoak izan dira; eskaera horiek izapidetzeak maiatzaren 29ko 20/2020 Errege Lege Dekretuaren 24. artikulua du oinarri<sup>9</sup>, zeinaren bitartez ezartzen den bizitzeko gutxieneko diru-sarrera; eskaera horiek elektronikoki egin behar dira, bide bakarra baita (baita ezarritako eskakizunak betetzen direla ziurtatzeko egiaztagiria aurkeztea ere), Gizarte Segurantzaren egoitza elektronikoa edo GSINek horretarako prestatutako komunikazio telematikoko gainerako kanalen bitartez. Aipatutako egoerak, Gizarte Segurantzaren egoitzetara iristea ezinezkoa izatearekin batera, arazo ugari sortu ditu eta horrek eragin izugarria izan du gizarte bazterketako egoeran dauden pertsonentzako prestazio ekonomikoak eskatu dituztenengan, hain zuzen ere bazterketa digitala ere pairatzen baitute.

EAEen bizitzeko gutxieneko diru-sarreraren eskumena laster Eusko Jaurlaritzara transferitzea aurreikusi den arren, hasierako hilabeteetan, kudeaketa enkargua onartu zenetik, nolabaiteko nahasmendua sortu da harik eta egingarri izan den arte, hain zuzen ere eskaera telematikoki egin behar zelako. Hala, irailaren 1etik Lanbide bere gain hartu du bizitzeko gutxieneko diru-sarreraren eskaera espedienteak izapidetzeko lana, bai informazioa kudeatzea, bai bizitzeko gutxieneko diru-sarreraren prestazioa aitortu eta mantentzeko administrazio prozedurak hasi eta izapidetzea<sup>10</sup>. Aginduan aurreikusi da Lanbide Euskal Enplegu Zerbitzuak, bere langileen bitartez, laguntza emango diela interesdunei

<sup>9</sup> **Espainia.** Maiatzaren 29ko 20/2020 Errege Lege Dekretua, zeinaren bitartez ezartzen den bizitzeko gutxieneko diru-sarrera [linean]. *Estatuko Aldizkari Ofiziala*, 2020ko ekainaren 1ekoa, 154. zk.

Hemen eskuragarri: <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2020-5493>

<sup>10</sup> GINS eta Lanbide Euskal Enplegu Zerbitzuaren arteko hitzarmena aplikatuz, bizitzeko gutxieneko diru-sarreraren prestazioa Euskal Autonomia Erkidegoan administratiboki kudeatzeko, GINSi dagokio prestaziorako eskubidea aitortzeari lotutako ebazpenak ematea, baita kontrolatu, administrazio egintzak berrikusi, bidegabeki jasotako prestazioak itzultzeko betebeharra aitortzeko eta zehapen ahalmena baliatzeari lotutako jarduerak egitea ere.

**Espainia.** 2020ko irailaren 8ko Ebazpena, Idazkaritza Orokor Teknikoarena; honen bidez, Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalaren eta Lanbide Euskal Enplegu Zerbitzuaren arteko hitzarmen argitaratu da, bizitzeko gutxieneko diru-sarreraren prestazioa Euskal Autonomia Erkidegoan administratiboki kudeatzeko [linean]. *Estatuko Aldizkari Ofiziala*, 2020ko irailaren 17koa, 248. zk. Hemen eskuragarri: [https://www.boe.es/diario\\_boe/txt.php?id=BOE-A-2020-10823](https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2020-10823)

bitarteko elektronikoak erabiltzeko, Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legearen 12. artikuluan ezarritako inguruabarretan, eta, zehazki, garatuko diren aplikazioen eta horretarako prestatutako bitarteko elektronikoaren bitartez Gizarte Segurantzaren Egoitza Elektronikora irits daitezten.

Hala, interesa duen pertsonen batek ez baditu beharrezko bitarteko elektronikoak, administrazio prozeduran pertsona horren identifikazioa edo sinadura elektronikoa langile publiko batek egin ahalko du, modu baliagarrian. Kudeaketa aginduak, horrenbestez, laguntza teknikoaren beharrezana ere aurreikusi zuen.

Denbora laburra igaro denez, Arartekoak ez dauka aski elementurik jakiteko neurri hori nola ari den modu praktikoan aplikatzen.

Orain arte, aldiz, zerbitzu publiko gehienek ez zeukaten bitarteko elektronikoak erabiltzeko laguntza teknikorako bulegorik, eta horrek babesgabetasun egoera ere sortu ahal izan du herritarrekiko; izan ere, herritarrek ez zekiten zer egin inolako interkomunikaziorik lortzen ez zutenean.

Jasotako keak beste zerbitzu publiko batzuen funtzionamendu arazoetara ere iritsi dira (esaterako, Justizia Administrazioa, Foru Ogasuna, Zuzenean (Eusko Jaurlaritza), NANA ematea, eta abar); nolana ere, gomendio honen helburua ez da horien guztien zerrenda osatzea.

Edonola ere, egiaztatu da pertsona ugari antzietate handiz jotzen dutela Arartekora, bizi duten egoera pertsonal latzaren ondorioz hainbat ahalegin egin baitute prestazioak ematen dituzten administrazioekin kudeaketak egiteko, eta ez dute zuzenean gehienekin konektatzea lortu; horrek estres gehigarria eragiten die. Ezin dira alboratu, ezta ere, esperotakoa baino maizago gertatu diren egoerak: aplikazio informatikoak edo galdetegiak ez dute funtzionatu, akatsak eman dituzte, komunikazioak saturatuta egon dira, baita balizko hitzorduek ere. Hortaz, ondorioztatzen da herritarren esku jarri diren bitartekoek funtzionamendu desagokia izan dutela.

Pertsona interesdunek ezin izan dituzte lortu aurkeztu beharreko zenbait agiri jakin, administrazio publikoekin harremanak izatea zaila izan delako edo zerbitzu publikoen artean elkarreragingarritasuna ez delako garatu; horren ondorioz, pertsonarik zaurkorrenek ezin izan dute erantzun agiriak aurkezteko eskatu zaienean edo eskaerak aurkeztu behar izan dituztenean, eta horrek eragin izugarria izan du haien bizitzetan. Horrenbestez, baliteke kasu batzuetan epeak iraungi izana, eskubideak bertan behera utzi izana edo eskubide horiek aitortzea atzeratu izana.

Azkenik, administrazio idatziak edo errekursoak administrazioaren erregistroetan epe barruan eta modu egokian aurkezteko zailtasunen inguruko kontsultak aipatu behar dira, epe kanpokoak izateagatik ez onartzea saihesteko, defentsarako eskubidean dituen ondorioekin. Horrelakoak aurkezteko aurretiazko hitzordua

eskatzen ari dira (epea iraungitzeko arriskuarekin), edo posta bulegoetan aurkezteko betebeharra ekarri du, horrek dakarren kostu gehigarriarekin. Bestalde, pertsona askok ez dakite idatziak posta bulegoan edo beste administrazio batzuen erregistro elektronikoan edo fisikoan aurkezteko aukera daukatela; hortaz, beste aukera batzuk egon daitezke, izapidea prekluitzea saihesteko.

Erakunde honek jaso dituen kexa anitzetako batzuk baino ez dira aipatutakoak, baina gomendio orokor honen abiapuntuan dagoen arazoa irudikatzen balio dute.

Euskal administrazioei lotutako kexak prozeduraren hainbat faseri dagozkie, eta izapidetzean Arartekoak arazo hori nabarmendu du, bereziki harremanetan jartzeko zailtasuna dokumentazioa aurkezteko ezintasuna izan denean. Zorionez, egiaztatu da udal ugarik malgutu egin dituztela zenbait laguntza eta zerbitzu jasotzeko dokumentazioa aurkeztu behar izatea. Beste batzuek arrakala digitaleko egoeran egon diren pertsonen laguntzeko hartutako neurrien berri eman diote erakunde honi, oinarriko gizarte zerbitzuen bitartez eta, are gehiago, haien etxean, edo telefonozko arreta sistemak indartuz, edo zalantzak argituz; Arartekoak oso balorazio ona egiten du neurri horiei dagokienez. Euskal administrazioek ere informazioa eman diote Arartekoari, hain zuzen ere telefonozko arreta zerbitzuak indartzeko eta arrakala digitaleko arazoak arintzeko hartutako neurri zehatzei dagokienez.

Garrantzitsua da gogoratzea, kasu batzuetan, alkateek udal mailako gizarte zerbitzuak funtsezkotzat jo dituztela; hala, langile batzuek lantokira joan behar izan zuten, eta telefonozko arreta eman zen (ez presentziala) alarma egoerak iraun zuen bitartean. Ondoren arreta mistoa eskaini da, hau da, telefonozkoa eta presentziala.

Arartekora igorritako txostenetan, kexak izapidetzean aipatu da alarma egoera bukatu ondoren oinarriko gizarte zerbitzuen zuzeneko arreta ez zela berehala ireki horien kokagune diren zentroetan balorazioa egin behar zelako balizko kutsatzeak saihesteko prebentzio neurriak jartze aldera, bai pertsona erabiltzaileak kutsatzea, bai udal langileak kutsatzea saihesteko. Horren ondorioz, arreta zuzena eta presentziala atzeratu egin zen.

Ziurrenik, arreta presentziala atzeratze horren oinarrian osasun errekerimenduei erantzuteko beharrezko neurriak hartu behar izatea egon da. Atzerapena arrazoizkoa den edo ez ebazteko ebaluazio bat egin beharko litzateke, eta horrek gomendio orokor honen helburua gainditzen du, honako honek hobetzeko proposamenak egitea baitu xede.

Nolanahi ere, erakunde honek egiaztatu ahal izan du zerbitzu publikoetan arreta presentzialerako hitzorduak mugatzeak atzerapen garrantzitsuak eragin dituela sistema publikoek pertsonen beharrezko erantzuna ematean, eta Arartekoak erakundeak larrizat jotzen ditu.

Estatu mailako Administrazioari lotutako kexak Espainiako Herriaren Defendatzailearen bulegora igorri dira, kexa horiek ebazteko eskumena erakunde horrek baitu. Arartekoaren esparrukoak ez direnean ere, aipatu egin behar dira, EAEn bizi diren herritar ugariren eskubideei erasaten dielako.

Bidenabar, Arartekoa erakundeak, erakunde arteko lankidetzeta eta kolaborazio funtzioak betez, informazio osagarria eskatu du alarma egoera indarrean egon den bitartean etaparik latzenean autonomia erkidegoetako erakunde homologoek jaso dituzten kexen inguruan, arrakala digitalaren arazoak eta harremanetan jartzeko sistemari dagokienez; informazio hori kontuan hartu da dokumentu hau prestatzeko prozesuan.

Horren haritik, Gaztela-Leongo Herriaren Defendatzaileak zenbait txosten bidali zizkion arartekoari eta horietan Gaztela-Leongo landa eremuan arrakala digitalari eta Internet eta telefono zerbitzuei lotutako zenbait arazo nabarmendu ziren, estaldura arloan zerbitzu horien prestazioak dituen gabeziak ikusita.

Bestalde, Aragoiko Justiziak COVID-19 garaian zehar Administrazio publikoari dagokionez egindako jarduketei buruzko informazioa igorri zuen; bertan, zerbitzu publiko ugari geldiaraztearen ondoriozko egoera azaldu zen: herritarrei arreta emateko telefono bereziak saturatu egin ziren deien oldeagatik eta eskabideak izapidetzeko arazoa (gizarte zerbitzuak eta hezkuntza) soilik bide elektronikotik planteatu ziren eta, horrenbestez, ez modu presentzian; beraz, "hainbat herritar Administrazio Publikora sartzetik alboratuta geratu ziren" eta, horrenbestez, baita hauen zerbitzu eta prestazioetatik ere.

Bestalde, Valentziako Erkidegoko Síndic de Greuges edo herriaren defendatzaileak ebazpena eman du, eta bertan aztertu du online ikastea edo arrakala digitala izeneko arazoa, bereziki ikasle ahulengan. Bidenabar, ikastetxeak ixteak ikasle zaurkorrengan izan duen eragina ere planteatu da.

Arartekoa erakundeari jakinarazi zaizkion egoeretatik erraz ondorioztatu daitekeenez, testuinguru honen ondorioz larriena izan da pertsona zaurgarrienen eta gainerako gizartearen arteko desberdintasuna areagotu egin dela, eta azken horiek sozialki zaurgarriak izateaz gain teknologikoki ere zaurgarri bihurtu dira, ia eskusibotasunez bitarteko elektronikoen bitartez komunikatzera behartu dituztelako, eta kasu askotan hori materialki eta existentzialki ezinezkoa da.

### **1.3. COVID-19 KRISIA, ZERBITZU PUBLIKOAK ETA HERRITARRENGANAKO ARRETA BITARTEKO PRESENTZIAL ETA TELEMATIKOEN BIDEZ EMATEA. EGOERAREN DIAGNOSTIKOA**

Azaldu den moduan, Arartekoa erakundeak pandemiaren hasiera-hasieratik jasotako kekek herritarrek pairatutako arazo larriak izan zituzten hizpide; nolana ere, orain hizpide hartu behar ditugu eskusiboki herritarrei emandako arretari eta euskal administrazio publikoekin harreman elektronikoak izateko betebeharrak inposatuari lotutako kekek, entitate publiko horiekin komunikatzeko edo harremana izateko bide telematiko hori erabiltzera legez behartuta ez dauden pertsona fisikoen kasuan.

Argi dago COVID-19 krisiak eragindako ezohiko eta bat-bateko bizi baldintzek eta krisi horrek osasunean eta gizartean eragindako ondorio, ondorio ekonomiko eta sozial latzek erakunde publikoak eta langile publikoak ere oso egoera konplexuetara bultzatu dituztela, sekula bizi gabeak. Euskal administrazio publikoek erantzuteko gaitasun egokia edo arazoizkoa izan dute gehienetan.

Hain zuzen ere, pandemiaren lehen olatuaren kudeaketatik (2020ko martxo-ekaina) argi eta garbi ohartarazi zen, alarma egoeran bizitako ezohiko egoeraren ondorioz ere, herritarrentzako zerbitzuen sistema duala existitzen zela: ezinbesteko zenbait zerbitzuren perimetroa ezartzean datza; kasu guztietan eskaini behar ziren, baita une latzenetan ere; eta gainerako zerbitzuak edo jarduerak, posible izan zen aldi guztietan, modu telematikoan ematen hasi ziren. Zerbitzuak ematean kontzeptu dual horrek zalantza jarri zuen ordenamendu juridikoan ezin hobeto egokitutako arau erregulatuak bat, zeinaren bitartez pertsona fisikoek ez daukate administrazio publikoekin elektronikoki harremanak izateko betebeharrak (Administrazio Prozedura Erkidearen Legearen 14. art.). Bada, krisiaren ondorioz, herritar asko harreman horiek de facto modu telematikoan edukitzera behartuta egon ziren, arreta presentziala desagertu egin zelako edo erabat mugatuta zegoelako deskribatutako testuinguruaren ondorioz.

Arazo nagusia, baina ez bakarrik, pertsona zaurgarriekin gertatu zen (adinagatik, arazo ekonomikoengatik, prestakuntzarik ez izateagatik, eta abar), ez baitute ez beharrezko bitarteko teknologikorik, ez beharrezko gaitasun digitalik administrazio publikoekin bitarteko elektroniko horien bitartez komunikatzeko. Izan ere, ez zen legez ezarritako betebeharrak bat, eta, horrenbestez, salbuespen inguruabarrak tarteko harreman elektroniko hori eskatuz gero, erakunde publiko horiek laguntza eskaini behar zion edozein izapidetze bitarteko elektronikoaren bitartez egiteko zailtasunak dituen pertsona fisiko orori, halaxe aurreikusi baitzen Administrazio Prozedura Erkidearen Legearen 12. artikuluan.

Argi dago COVID-19k lehenago gizartean existitzen zen arrakala digitala areagotu egin duela, eta hala frogatzen dute azken hilabeteetan plazaratu diren agiri instituzional eta azterlanek. Gizarteratzeko borroka foku berri bat dauka deskribatutako inguruabarretan arreta eskaintzeari dagokionez; izan ere, Euskadin

portzentualki gutxiago bada ere, herritar batzuk zaugarriagoak dira eta baliteke bazterketa egoerak pairatzen egotea.

Administrazio publiko askok aurretiazko hitzordu telefoniko edo telematikoa orokortasunez ezartzean ere ikusi da, baita arreta kupoak mugatzean ere, horrek eragotzi egiten baitu administrazio prozeduretan interesa duten pertsonak edo herritarrek erakunde publiko baten instalazioetan bertaratu ahal izatea, ziurtagiririk edo aurretiazko hitzorduaren agiririk ez badute, aurretiaz modu elektronikoa jaulkitakoa edo telefono bidez emandakoa; izan ere, aldeztatik eman ez bada, segurtasun zerbitzuek, kasu batzuetan, bulego publikoen egoitzak hartzen dituzten eraiki sozialetako sarrera atea gainditzea ere debekatu egiten dute.

Jakina denez, deskribatutako egoera horiek eragiten dute herritarren helburuak bertan behera geratzea, hain zuzen ere informazio publiko presentziala lortzeko helburua, edo administrazio prozedurak izapidetzearena, interesdun modura jokatzen dutenean; hala, inguruabar batzuetan, eskaerei kalte egin ahal zaie eta ez dira bideratzen epeen arazoengatik edo, beste kasu askotan bezala, zenbait laguntza edo prestazio jakin batzuetara iristeko aukerak galdu egiten dituzte edo iraungi egiten dira, eta haien eskubideak ere bertan behera gera daitezke, horren inguruan inolako lege aurreikuspenik egon gabe interesdunak zaintzeko prozedura batean epe jakin baten barruan eskaerak, idatziak edo errekurtsioak aurkeztu behar dituztenean eta administrazio publikoek hitzordua ematen badiete dagoeneko epea iraungita dagoenerako. Ez da nahikoa esatea idatzi horiek bitarteko elektronikoen bitartez aurkeztu ahal direla, dagoeneko azaldutako arrazoiengatik; ez da nahikoa esatea posta bulegoetara jo dezaketela edo izapide presentzialak onartzen dituen beste erakunde publiko baten erregistroan aurkez dezaketela, horrek ekarriko lukeelako herritarrek zuzendu behar izatea administrazio publiko batek administrazio horrengana modu presentzialean sarbidea izateko planteatutako gabeziak edo zailtasunak.

Hortaz, hizpide dugun auzia da, oro har, talderik zaugarrienak direla, hain justu ere, administrazio publikoen ixte erlatibo edo mugatu horien komunitaterik kaltetuenak, ez baitute aukerarik bitarteko telematikoetara jotzeko (baliabide gutxiegi izateagatik), edo administrazio publikoen aurrean haien gaien izapidetze elektronikoa edo bitartekaritza lana egingo duten zerbitzu profesionalak kontratatuzko (aholkularitza enpresak, kudeaketa enpresak, eta abar).

Testuinguru horrekin bat etorriz, Arartekoa erakundeak gomendio orokor hau prestatzeari ekin dio; gizartearen zati bat pairatzen ari den zailtasun eta beharrezkoen bozgorailu izan nahi du, gizartearen zati horrek ezin baitu administrazio publikoekin harremanik izan, ez behintzat alarma egoera ezarri baino lehen egiten zuen moduan (edo, gutxienez, administrazio gehienekin). Kexak aztertu eta zailtasun errealak daudela egiaztatzeak behartzen dute erakunde hau zenbait gomendio proposatzera; helburuari dagokionez, saihestu nahi da aurreikusitako neurrien ondorioz pertsona zaugarrienen beharrezkoen arretarik ez ematea, batzuetan parekidetasun teknologikorik eza pairatzen baitute.

Berriki hartutako zenbait erabakik, esaterako [3/2020 Legeak, irailaren 18koa, Justizia Administrazioaren esparruan COVID-19ari aurre egiteko neurri prozesal eta antolatzaileei buruzkoak, aipatutako ildoak indartzen dute<sup>11</sup>](#). [Lege berriak herritarrei arreta modu telematikoa emateko eredu berriaren alde egin du, aurretiazko hitzordua eskatzen duten salbuespen egoeretan salbu; adierazle argia da epe laburrean itxaron dezakegun eta denboran iraungo duen joeraz.](#)

Arartekoa, errealitate berri honen jakitun egonik, azterketa orokor bat egiten ari da administrazio elektronikoari eta herritarren eskubideei dagokienez, eta horri esker txosten osatuagoa izango dugu administrazio publikoekiko komunikazio elektronikoak pertsonen eskubideetan duen eraginaren inguruan. Gomendio orokor honen helburua orain hasita herritarrek pairatzen dituzten arazoengatik inguruko arreta deitzea da.

Proposamen eta gomendio hauen helburua da kudeaketa eta herritarrekiko harremanen eredu berriari disfuntzioen jakitun egotea eta beharrezko hobekuntzak bultzatzea euskal administrazio publikoen jarduketara zilegi izatea indartzeko eta, hala, herritarrek erakundeetan duten konfiantza indartzeko.

## II. GOGOETAK

### II.1. HERRITARREI ARRETA PRESENTZIALKI EMAN BEHAR ZAIEN OINARRIZKO ZERBITZUEN DEFINIZIOA

Gaur egun bizi dugun larrialdi une latz honetan, zerbitzu publikoak aktibatu egin behar dira, ez soilik osasun publikoak edo ezinbestekotzat jo ohi direnak; bidenabar, presentzialki artatu beharrekoak ere ezarri behar dira, kontuan hartuz makina bat pertsona eta komunitate ugari (batzuk oso zaugarriak) ez dutela ez baliabiderik, ez bitartekorik, ez ezagutzarik administrazio publikoarekin harremanak eskusiboki bitarteko telematikoen izateko; kasu horretan, jarduketara enpatikoa behar da, eta fisikoki artatu eta entzute aktiboko gutxieneko bermea behar da (edo gutxienez telefonozkoa, modu efektiboan), arazoak konpontzeko, horietako batzuk hil ala bizikoak baitira, eta horren egoera latzean euskal gizartearen zati bati erasaten die.

Euskal administrazioen jarduna gidatu behar duen zerbitzu publikoaren helburua aintzat hartuz, funtsezko zerbitzuei zein herritarren beharrezko artatzeko oinarrikoak diren zerbitzuei eustea araua izan beharko litzateke; eskusiboki urrutitik edo modu telematikoa emandako zerbitzuak, ostera, jarduera telematikoa horiek egiten dituzten lanpostuetarako erreserbatu beharko lirateke, herritarrekin harreman zuzena ez dutenean eta haien lanak bitarteko elektronikoekin garatu ahal direnean, herritarrei emandako arreta zerbitzuei inolako eraginik sorrarazi gabe. Horren haritik, positiboa izango litzatekeen COVID-19 infekzioaren aurrean nahiaezko prebentzio neurriak arreta presentziala erabat ezabatu ez izana, gizarte

<sup>11</sup> [Spainia. 3/2020 Legea, irailaren 18koa, Justizia Administrazioaren esparruan COVID-19ari aurre egiteko neurri prozesal eta antolatzaileei buruzkoa. Estatuko Aldizkari Ofiziala, 2020ko irailaren 29koa, 250. zk. Hemen eskuragarri: \[https://www.boe.es/diario\\\_boe/txt.php?id=BOE-A-2020-10923\]\(https://www.boe.es/diario\_boe/txt.php?id=BOE-A-2020-10923\)](#)

osoarentzat baliagarria izanik ezinbestekoa delako zaurkortasun handiagoko egoeretan dauden pertsonentzat.

Itxialdi kasuetan edo pandemia egoeran osasun agintariek hala jotako muturreko larrialdi kasuetan itxialdi gogorra ezarri behar bada, eta horrek eragotzi egiten badu langile publikoak lan zentroetara joatea eta herritarrei arreta presentziala ematea komenigarria ez dela azalduz gero, orduan administrazio publikoek herritarrekiko komunikazio kanal malgu eta azkarren sistemak ezartzearen alde egin beharko lukete, eskaerak, laguntzak edo prestazio eskaerak izapidetu edo informatzeko herritarren aukera ez ixteko edo denboran ez giltzapetzeko, bereziki komunitate zaurkorrenetako pertsoneri dagokienez, arrakala digitalean kokatutakoak.

## **II.2. HERRITARRAK AURREZ AURRE ETA TELEFONO BIDEZ ARTATZEKO ZERBITZUAK INDARTZEA**

Pandemiaren ezohiko egoera luzatu denez, beharrezkoa da euskal administrazio publikoek ahalegina egitea beharrezko baliabideak kudeatu eta koordinatzeko, herritarrei arreta etengabe emateko zerbitzuak modu eraginkorrean martxan jartzeko inbertitzeko eta, halaber, baita eragile ekonomikoari arreta emateari dagokienez ere (profesionalak, autonomoak eta enpresak), Administrazio Publikoarekin harremanak izateko arazoak dituztenak, bereziki kudeaketak modu digitalean egin behar dituztenen kasuan.

Nolanahi ere, bitarteko elektronikoen bitartez komunikatzera behartuta ez dauden herritar guztiei bermatu egin behar zaie eskubide hori balia dezaketela harreman presentzial, fisiko eta zuzenaren bitartez, bulego publikoak irekitzeko ordutegi batean, ordutegi ahal bezain zabalean; hala, osasuna zaintzeko prebentzio neurriak hartuz, herritarrei arreta fisiko eta presentziala eraginkortasunez eman ahalko zaie, betiere administrazio prozeduraren arloan indarrean dagoen erregulazioan ezarritako inguruabarretan, bereziki saihestuz zenbait eskabide, laguntza edo prestazio izapidetu beharrak epeak iraungitzea edo eskubideak galtzea eragitea.

Arartekoaren aburuz, horrenbestez, berariazko deia egin behar zaie euskal administrazio publiko guztiei, ezinbesteko neurriak har ditzaten telefonozko arretak eta arreta presentzialak ere (ez soilik telematikoa) modu egokian funtziona dezaten herritarrei eman behar zaien arreta emateko; horrek ekar ditzake, hala badagokio, laguntza zerbitzu fisiko horiek indartzeko neurriak edo telefonozko zerbitzuen prestazioa hobetzeko neurriak, biak baitira entitate publikoekin harremanetan jartzeko pertsona nagusiek gehien erabiltzen dituzten bideak, edo baliabide gutxien dituzten pertsonak, edo bitarteko teknologikorik edo gaitasun digitalik ez duten pertsonak, eta pertsona horiek ezin dira inguruabar horiek direla medio zigortu prebentziozko neurriekin eta langileak indartuz arindu ahal direnean; izan ere, horrek bazterkeriazko tratua ekarriko luke eta horrek berdintasun printzipioari erasango lioke, baita estatu sozialari eta zuzenbide estatuaren izaerari ere, konpromisoa baitute oztupoak galarazteko, herritarren parte hartzea bai politika mailan, bai ekonomia, kultura eta gizarte mailan ere zaildu edo eragozten badute (Espainiako Konstituzioaren 9.2 art.).



Langileak indartzeko ahalegin hori (zenbait euskal administrazioek dagoeneko egin duten moduan) egin behar da barne langile berriak jarriz, enplegu publikoko legediak aitortutako edozein figura erabiliz, edo, hala badagokio, langileak birbanatzeko politika baten bitartez edo, are, giza baliabideak antolatzeke planen bitartez ere; horrelako beharrezko premiazko arretak eskatzen duen azkartasunez izapidetu eta negoziatu beharko lirateke.

Komunikazio pertsonalaren ordez komunikazio elektronikoa ezartzea pixkanaka egin beharreko zerbait izan behar da, aurretiazko laguntza neurriekin eta aski babes legalarekin, aurreikusitako modu bakarra denean. Komunikazio elektronikoa ezin du ordeztu herritar batek bulego publiko batean modu presentzian informazioa eskatzeko aukera, hori kalitatezko arreta eta zerbitzu publikoaren helburuaren aurkakoa izango litzatekeelako. Jarduera ekonomikoan arreta presentziala eta bezeroari zerbitzua ematea ahalbidetzen bada, bulego publikoetan ere aukera bat izan behar da, beharrezko prebentzio neurriekin.

### **II.3. INFORMAZIO PUBLIKORA ETA ORIENTAZIO EGOKIRA SARBIDEA BERMATU BEHARRA, PRESTAZIO ETA LAGUNTZA EKONOMIKOAK ESKATZEKO ESKUBIDEA BENETAN BALIATZEA AHALBIDETUZ**

COVID-19 krisiaren ondoriozko testuinguru horren latz honetan, osasunari dagokionez, humanitarioki, ekonomikoki eta sozialki, administrazio publikoek eta langile publikoek ere –Agenda 2030ko printzipioekin bat etorriz, helburua baita “inor atzean ez uztea”, eta bat etorriz, halaber, Garapen Jasangarrirako Helburuetan ezarritakoarekin (pobrezia, desberdintasunen aurkako borroka eta inklusioa)– jarrera bereziki gertukoa izan behar dute, enpatikoa, eta, horrela, sentsibilitate berezia izan behar dute pertsona eta komunitate zaurkorrenen, haien esku dituzten baliabide guztiak jarriz bermatzeko herritar horiek sarbide argi eta zuzena edukiko dutela beharrezko informazio publikora eta orientabide egokietara, haien eskubideak baliatzeko eta, hala, ez geratzeko laguntzak, prestazioak edo dirulaguntzak eskatzea ahalbidetzen duten administrazio prozeduretara sarbiderik izan gabe, edo horrelako prozeduretan haien bermeei nolabait kalte egitea, baita administrazio errekursoetara jotzeko eskubidea ere, haien eskubideak babesteko beharrezko erreakzio modura.

Horrenbestez, badirudi gogoratu behar dela Sektore Publikoko Araubide Juridikoaren urriaren 1eko 40/2015 Legearen 3. artikulua<sup>12</sup> adierazi zuela jarduketetan errespetatu beharreko printzipioen artean daudela herritarrei zerbitzu eraginkorra ematea, sinpletasuna, argitasuna eta herritarrengandik gertukoa, edo administrazio publikoen arteko lankidetzak, kolaborazio eta koordinazioa.

---

<sup>12</sup> **Espainia.** 40/2015 Legea, urriaren 1ekoa, Sektore Publikoko Araubide Juridikoarena [linean]. *Estatuko Aldizkari Ofiziala*, 2015eko urriaren 2koa, 236. zk. Hemen eskuragarri: <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2015-10566>

Bidenabar, 5/2015 Legegintzako Errege Dekretuaren 50.4 artikuluan, urriaren 30ekoa, Enplegatu Publikoaren Oinarrizko Estatutuaren Legearen testu bategina onartzen duena<sup>13</sup>, ezarritako jokabide printzipioen artean berariaz jaso zen funtzionarioek herritarrei informazioa eman behar dietela ezagutzeko eskubidea duten gai edo arloei dagokienez, eta herritarrek haien eskubideak baliatzea eta betebeharrak betetzea erraztuko dutela.

Horrenbestez, beharrezkoa da euskal administrazio publikoek benetako gardentasun politika garatzea haien esku dituzten kanal eta bitarteko guztiekin, laguntzen, prestazioen edo dirulaguntzen programa guztiek helburuko herritar guztiengana modu irisgarrian iristeko.

Bereziki beharrezkoa izango litzateke une honetan erakundeen webguneetan eskaintzen den informazioa berrikustea, euskal administrazio batzuek egin duten moduan; hala, modu erraz eta begiratu bakarrean ikusiko dira interes sozial handiena duten izapideak egiteko espazioak eta inprimakiak, baita harremanetan jartzeko dauden moduak ere, helburu horretara egokitzen diren bermatzeko.

Bereziki zaindu behar da webguneetan begiratu bakarrean ikusi ahal izatea keax eta erreklamazioak aurkezteko bitartekoak eta aurretiazko erreklamazioak aurkezteko modua, baita kanal horiek ziurtagiri elektronikorik ez eskatzea ere, erreklamazio bat aurkeztu ahal izateko.

#### **II.4. BITARTEKO TELEMATIKOAK ERABILTZEN LAGUNTZA JASOTZEKO HERRITARREN ESKUBIDEA**

Gaur egun bizi dugun ezohiko testuinguru honetan ere, ezinbestekoa da euskal administrazio publikoek materialki posible den puntura arte bermatzea herritarren multikanalen eskubidea, hau da, administrazioekin harremanetan jartzeko zein kanal baliatu nahi duten aukeratzea; ez du zertan eskusiboki telematika izan, bereziki zenbait komunitateren kasuan, zalantzan jar dezaketelako haien bizitzeko bitartekoa eta haien duintasuna, eta laguntza eta aholkularitza behar izango dute zerbitzu, prestazio edota laguntzen eskaera jakin batzuk izapidetzeko. Arreta pertsonalizatua ezin bada bermatu, beharrezko baliabideak jarriko dira urrutiko arreta eraginkorra izan dadin, zenbait neurri hartuz bereziki zaurkorrak diren pertsona horiek paira ditzaketen baliabide, bitarteko eta gaitasun defizitak arintzeko.

COVID-19 testuinguruak bat-bateko aldaketa faktikoa ekarri du pertsona fisikoek euskal administrazioekin harremanak izateko ohiko sisteman, Administrazioarekin modu telematikoan komunikatu behar izan dutelako; horren aurrean, erakunde publikoek antolaketa eta logistika esfortzuak bikoiztu beharko lituzkete legez ezarritako eskubidea erabat aplikagarria egiteko (Administrazio Prozedura

---

<sup>13</sup> **Espainia.** 5/2015 Legegintzako Errege Dekretua, urriaren 30ekoa, Enplegatu Publikoaren Oinarrizko Estatutuaren Legearen testu bategina onartzen duena [linean]. *Estatuko Aldizkari Ofiziala*, 2015eko urriaren 31koa, 261. zk. Hemen eskuragarri: <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2015-11719>

Erkidearen Legearen 13. art.), hau da, pertsonak bitarteko telematikoak erabiltzen laguntza jasotzeko eskubidea eta, hala, komunikatu, informazioa eskatu edo, hala badagokio, kasuan kasuko administrazio prozedurak izapidetu ahal izateko eta horrela saihestuz haien eskubideak baliatzean edonolako kalteak izateko arriskua. Neurri horiek bereziki indartu beharko dira zaurkortasun egoeran egoteagatik hala eskatzen duten pertsonen kasuan.

Administrazio publikoarekin bitarteko telematikoen bitartez komunikatzera derrigortuta ez dauden pertsona fisikoei laguntza ematea betebeharru legal ezarri baten ondoriozkoa da (orain arte ez da bete modu gogobetegarrian), eta gaur egungo egoera sozioekonomikoaren larritasuna ikusita, hedatu ahal da, kasuan kasuko administrazio zerbitzu edo gobernuen hainbat mailen jardun protokolo edo arauen bitartez, iritsiz entitate, enpresa, profesional edo gaur egun Administrazio Publikoarekin elektronikoki komunikatzera derrigortuta daudenengana, betiere modu fede emailean egiaztatzen badute zailtasun ekonomiko eta sozialen egoera batean daudela, pandemiaren ondorioz, eta esparru publikoan nahitaezko izapideak egin behar badituzte.

## **II.5. AURRETIAZKO HITZORDUA ESKATZEA ADMINISTRAZIO PUBLIKOEN ZERBITZUETARA IRISTEKO**

Alarma egoera ezartzean itxialdiko lehen neurriak finkatu ondoren, arreta presentziala eta idatziak euskal administrazio publikoaren erregistroetan paperean aurkeztea eten egin zen, salbuespen puntualak salbu. Deseskaladaren lehenengo faseen ondoren eta normaltasun berrira bueltatzean, instalazio publikoetako batzuek aurretiazko hitzorduaren sistema ezarri zuten, telefono bidez lortzen dena eta, gehienetan, izapide telematikoaren bitartez.

Egia da aurretiazko hitzorduen sistema horren oinarrian herritarrei arreta errazteko antolaketa neurriak daudela, eta COVID-19aren testuinguruan, pertsonak instalazio publikoetan egotea eta bertan joan-etorrian ibiltzea antolatzea bermatu nahi dela osasuna zaintzeko, bai herritarren osasuna, bai administrazioari aurkeztu beharreko agiriak epean edo idatziaren mende dagoen administrazio prozedura baten parte badira, baita Administrazio Publikoaren beraren jarduketan kontrako erreklamazioak direnean ere, horiek ere denbora parametroaren mende baitaude.

Egoera horietan guztietan, aurretiazko hitzordua epe barruan lortzeko zailtasunen ondorioz gerta daiteke herritarren zenbait erreklamazio edo eskubide azkenean ez izapidetzea legez edo arauz ezarritako epeak iraungi direlako; hala, kaltea administrazio prozeduran interesa dutenen eskubideen estatuan eragin daiteke eta, horrenbestez, pertsona ororen eskubideari ere, idatziak edo erreklamazioak pertsona horrek aukeratutako bitartekotik eta legez ezarritako epean aurkezteko eskubidea; horrenbestez, hori betetzea agortu daiteke. Kasu guztietan aurretiazko hitzorduaren sistema oro har ezartzeko, horrenbestez, ezinbestekoa izango da, premiazko arrazoiak tarteko salbuespenak sartzeaz gain, nolabaiteko lege estaldura ematea; hala, gutxienez aurreikusitako beharko litzateke aurretiazko hitzordua emateko

Administrazioaren komunikazio ofizialak eten egingo lukeela administrazio prozedura hain zuzen ere pertsona fisikoek eskaerak, idatziak edo administrazio errekurtsioak aurkeztu behar dituzten kasuetan, administrazio publikoekin baliabide elektronikoen bitartez komunikatzeko lege edo arau betebeharririk ez duten pertsonen kasuan. Deskribatutako etete kasu hori jasoz gero, beharrezko lege aldaketak egin beharko lirateke.

Azken finean, saihestu nahi da aurretiazko hitzorduen sistemak nolabaiteko zuzeneko edo zeharkako kaltea eragitea interesdunen eskubideetan; hala, administrazio publikoek administrazio erregistroetara sarbideak aktibo eduki beharko dituzte beti aurretiazko hitzorduen sistemarik gabe, idatziak aurkeztu ahal izateko edo, gutxienez, sistema eraginkorrek jarri beharko dituzte martxan, horien bitartez ordu tarteak erreserbatzeko idatzi, eskabide edo errekurtsio horiek aurkeztu nahi dituzten pertsona edo interesdunentzat, administrazio prozedura horien barruan eta, hala badagokio, epeen azken egunetan, erabateko bermea izanik modu presentzian egin ahal izateko.

Argi dago tarteka administrazio publikoek haien funtzionatzeko inertzia propioa jarraitu dutela, pertsonen gainditu beharreko zailtasunak kontuan hartu gabe.

Ezin da ahaztu herritarrek fisikoki bertaratzeko eta administrazio publikoaren arreta presentziala jasotzeko eskubidea dutela.

Horrenbestez, euskal administrazio publikoei gogoratu behar zaie aurretiazko hitzorduen edozein sistema modu absolutuan ezartzeko, edozein izapide egiteko, araudi aurreikuspenaren babesa behar dela eta justifikatuta egon behar dela interes publikoko arrazoiak tarteko; horrez gain, proportzionaltasunaren printzipioa jarraituz ezarri behar da, neurria beharrezkoa eta egokia dela justifikatuz, baita emaitza bera lortzeko herritarrentzat horren hertsagarriak ez diren prozedurarik ez dagoela justifikatzea ere; bidenabar, salbuespenak ere aurreikusi behar dira, ezinbesteko izapideen preklusioaren arabera.

## II.6. ELKARRERAGINGARRITASUNA ETA ERREGISTRO PUBLIKOAK

Administrazio elektronikoaren sistemaren arkitekturan puntu gakoetako bat da administrazio publikoen sistema guztien arteko *elkarreragingarritasuna da*, denbora errealean funtzionatzeko eta, hala, informazioa eta agiriak trukatu ahal izateko, urtarrilaren 8ko 4/2010 Errege Dekretuan ezarri bezala, Elkarreragingarritasunerako Eskema Nazionala Administrazio Elektronikoaren eremuan arautu zuena <sup>14</sup>.

Horren haritik, administrazio publikoek 28. artikuluan ezarritakoa erabat betez gero, hau da, pertsona interesdunek lehenago aurkeztutako agiriak administrazioak haien kabuz kontsultatzea eta jasotzea, baita beste administrazio batzuen aurrean

---

<sup>14</sup> **Espainia.** Urtarrilaren 8ko 4/2010 Errege Dekretua, Elkarreragingarritasunerako Eskema Nazionala Administrazio Elektronikoaren eremuan arautu zuena [linean]. *Estatuko Aldizkari Ofiziala*, 2010eko urtarrilaren 29koa, 25. zk. Hemen eskuragarri: <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2010-1331>

aurkeztutakoa ere, bitartekaritza edo elkarreragingarritasunerako plataformak badituzte, orduan herritarrak libratu egingo liriateke agiriak aurkezteko beharrezanetik, lehenago azaldutako zailtasunekin. Hau da, Eusko Jaurlaritzaren apirilaren 21eko 55/2020 Dekretuak, Administrazio Elektronikoari buruzko Dekretua bigarrenaz aldatzen duenak<sup>15</sup> (55/2020 Dekretua, apirilaren 21ekoa), honako hau gogoratzen du laugarren zatian: «1.– Interesdunek eskubidea daukate administrazio-prozeduretan ez aurkezteko edozein administrazioaren esku dauden edo edozein administraziook prestatutako jatorrizko dokumentuak, datuak eta dokumentuak, aplikatzekoa den araudian eskatzen ez badira, edo interesdunak berak alde aurretik edozein administraziori aurkeztu badizkio; administrazio jarduleak gauzatuko du eskubide hori, administrazio-prozeduraren legedian aitortutakoarekin bat etorritik.»

Hilabete hauetan, garapen elektroniko eta digital nabarmena izan duten administrazio publikoek, eta beste administrazio batzuekin funtzionatzeko elkarreragingarritasunerako sistemak dituztenek, azkarrago egin ahal izan dituzte barne izapideak edo beharrezko ziurtagiri edo txostenen eskaerak zenbait laguntza, dirulaguntza edo prestazio izapidetzeko; beste batzuen kasuan, ostera, atzerapen nabarmena egon da esparru horietan, eta herritarrek edo beste administrazio publiko batzuek eskatutako izapideak oztopatu edo zaildu egin dira.

Ez dirudi osasun izaerako eragozpen bat dagoenik agiriak erregistro bulegoetan edo erregistro arloko laguntza bulegoetan modu presentzian aurkezteko eskubidea baliatzeko; bidenabar, ez dirudi agiri bat paperean edo digitalizatuta aurkeztea debekatzeko erabaki hori babesten duen araudirik dagoenik. Posta bulegoak eta beste zerbitzu batzuk agiriak aurkeztea ahalbidetzen ari dira. Nolanahi ere, erabaki horrek ez dauka aski babes araudiei dagokienez.

Horren haritik, herritarrek idatziak aurkezteko erabil ditzaketen erregistro bulego propio eta itunduak behar den moduan jakinarazi beharko liriateke, idatziak aurkeztu beharreko administrazioak ez badu horretarako aukerarik ematen, eta agiria nahitaez aurkeztu behar bada, Administrazio Publikorako Estatuko Idazkaritzaren 2003ko azaroaren 4ko Ebazpenak azaldu zuen moduan, zeinaren bitartez jakinarazi ziren erregistro propioen bulegoak eta Estatuko Administrazio Nagusiarekin eta horren organismo publikoekin itundutakoak eta irekitze ordutegiak eta egunak ezarri ziren<sup>16</sup>.

Lehenago aipatutako apirilaren 21eko 55/2020 Dekretuak hogeita bederatzigarren ataleko bigarren paragrafoan ezarri zuenez, "Euskal Autonomia Erkidegoko sektore

---

<sup>15</sup> **Euskadi.** 55/2020 Dekretua, apirilaren 21ekoa, Administrazio Elektronikoari buruzko Dekretua bigarrenaz aldatzen duena [linean]. *Euskal Herriko Agintaritzaren Aldizkaria*, 2020ko apirilaren 30ekoa, 81. zk. Hemen eskuragarri: <https://www.euskadi.eus/y22-bopv/es/p43aBOPVWebWar/VerParalelo.do?cd2020001913>

<sup>16</sup> **Spainia.** Administrazio Publikorako Estatuko Idazkaritzaren 2003ko azaroaren 4ko Ebazpena, zeinaren bitartez jakinarazi ziren erregistro propioen bulegoak eta Estatuko Administrazio Nagusiarekin eta horren organismo publikoekin itundutakoak eta irekitze ordutegiak eta egunak ezarri ziren [linean]. *Estatuko Aldizkari Ofiziala*, 2003ko azaroaren 29koa, 286. zk. Hemen eskuragarri: <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2003-21877>

publikoa osatzen duten beste entitate batzuek ere erabili ahal izango dituzte administrazio elektronikoen zerbitzu erkide horiek (erregistro nagusia barne), aukeran, zuzenbide publikoari loturiko prozeduretan. Beste administrazio publiko batzuek ere erabili ahal izango dituzte administrazio elektronikoen zerbitzu erkideak, gai horretaz izenpetutako administrazioarteko hitzarmenen bidez.”

Horrez gain, administrazio guztietako erregistro elektronikoak erabat elkarreragileak izan beharko dira. Horrek esan nahi du bermatu egin behar dela informatika aldetik bateragarria izatea eta interkonexioa duela erregistro idazpenak telematikoki igorri ahal izateko eta (Administrazio Prozedura Erkidearen Legearen 16.4 art.).

Azkenik, komenigarria da gogoratzea identifikazio elektronikoen edo sinadura elektronikoen bitartez online izapidetzeko aukera ez dela orain arte aurreikusi zenbait komunitaterentzako aukera modura. Administrazio publikoen bulegoekin komunikatzen saiatu diren pertsonen informazio eta argibide beharrezkoak erantzuteko aukera erreal bat ere ez da. Arreta presentziala eta eskaerak erakunde publiko baten leihatilan aurkeztea ordeztea errealitate baten modura inposatu da, aurretiazko prestakuntza ahalbidetuko luketen trantsizio neurririk aurreikusi gabe, gerta daitezkeen egoerei erantzuna emango lieketen jarduketa protokolorik gabe, orientazio egokirik gabe Administrazioaren egoitzan. Horrez gain, de facto, aurretiazko hitzorduak administrazio elektroniko nahitaez erabiltzera bultzatzen gaitu.

## II.7. ARRAKALA DIGITALA

Igarotako hilabeteek arrakala digitalaren eragin latza utzi dute agerian, eta zaurkortasun digitalera eramaten gaituen elementu baten moduan agertu zaigu aurrez aurre.

Zalantza izpirik gabe, COVID-19 testuinguruak nabarmendu egin ditu garapen jasangarrirako Agenda 2030<sup>17</sup> egitasmoak mahai gainean jarri zituen eskaera nagusiak, batez ere pobrezia desagerrarazi edo, gutxienez, murrizteari dagokionez.

Ildo beretik, Espainia Digitala 2025 Agendak<sup>18</sup> zeharkako helburu bat planteatu zuen, eta modu tinkoan dago lerrotuta GJHein<sup>19</sup> eta Agenda 2030 egitasmoarekin: azken urteetan arrazoi sozio ekonomikoengatik, generoagatik, belaunaldien arrazoiengatik, lurralde edo ingurumen arrazoiak tarteko areagotu diren arrakala digitalak ixten modu nabarmenean laguntzea. Teknologia digitaletara sarbidea izan eta erabiltzeko arrakala, bereziki ikusgarri izan direnak COVID-19 pandemiaren lehen hilabeteetan (...)”.

<sup>17</sup> **Nazio Batuak.** *Transformar nuestro mundo: la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible* [linean]. Batzar Orokorrak onartutako ebazpena, 2015eko irailaren 25ean, A/RES/70/1. Hemen eskuragarri: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/development-agenda/>

<sup>18</sup> **Ekonomia Gaietarako eta Eraldaketa Digitaleko Ministerioa.** *España digital 2025* [linean]. [Madril]: Autorea, [2020]. Hemen eskuragarri: [https://www.lamoncloa.gob.es/presidente/actividades/Documents/2020/230720-Espa%C3%B1aDigital\\_2025.pdf](https://www.lamoncloa.gob.es/presidente/actividades/Documents/2020/230720-Espa%C3%B1aDigital_2025.pdf)

<sup>19</sup> Garapen Jasangarrirako Helburuak

Ildo beretik, berriki UNESCOk (2020ko uztailaren 17an) berretsi egin zuen Interneten sartzeko irisgarritasuna behar dela<sup>20</sup>, mehatxuak intentsifikatzearen erdian. Eta, zehazki, COVID-19 krisiaren zenbait inpaktu azaldu zituen, hainbat esparrutan gertatzen ari zirenak; pertsonak zaurkorrak babesteko beharrezana ere azaldu zen, pandemiaren testuinguru honetan arrakala digitala nabarmen ari baita handitzen.

EAE mailan arrakala digitala gainditzea politika publikoen kezka handia da azken urteetan, eta arrakala digitalaren aurka borrokatzeko Eusko Jaurlaritzaren plan instituzionalek presentzia izan dute beti lehenengo Euskadi 2000Tres planetik garatu diren arte Agenda Digitala 2015, Gobernantza eta Berrikuntza Publikoko Plan Estrategikoa (PEGIP 2020) eta Euskadi 2020 Agenda Digitala,<sup>21</sup> euskal gobernuaren helburua jaso zuena, pertsona eta enpresa guztientzat %100eko konektagarritasuna lortzea, alegia. Eusko Jaurlaritzaren arabera, **COVID-19** pandemiaren ondoriozko osasun krisialdiak agerian utzi du gizarte konektatua edukitzea oso garrantzitsua dela.

Euskal Ekarpena Garapen Jasangarrirako 2030 Agendari dokumentuan ere<sup>22</sup> aipatu zen Euskadirentzat aukera ona zela, erabat bat datorrelako pertsona guztientzat funtsezko zerbitzuak bermatuko dituen giza garapenerako lehentasunekin.

Duela gutxiago, euskal gobernutik iritsitako informazioan,<sup>23</sup> [2021. urterako Euskadiko eraldaketa eta berreraikuntza ekonomiko eta sozialerako aurrekontuak diseinatzeari dagokionez](#), aipatu da lanean jarraituko dela gizarte bazterkeriak eragiten dituzten hainbat arrakala arintzeko/desagerrarazteko, erabat desagerrarazi behar direlako: soldata arrakala, arrakala soziala edo generoarena, belaunaldiena, digitala eta lurraldekoa.

---

<sup>20</sup> **UNESCO**. UNESCOk berretsi zuen Internet unibertsal egiteko beharrezana dagoela, mehatxuak areagotzen ari diren honetan. *Unesco News* [linean], 2020ko uztailaren 17a. Hemen eskuragarri: <https://es.unesco.org/news/unesco-reafirma-necesidad-universalidad-internet-medio-intensificacion-amenazas>

<sup>21</sup> **Eusko Jaurlaritza**. *Agenda Digital Euskadi 2020* [linean]. [Vitoria-Gasteiz]: Egilea, [2016]. Hemen eskuragarri: [https://www.euskadi.eus/contenidos/plan\\_departamental/14\\_plandep\\_xileg/es\\_def/adjuntos/Agenda%20Digital%20de%20Euskadi%202020%20-%20Anexo%202018.pdf](https://www.euskadi.eus/contenidos/plan_departamental/14_plandep_xileg/es_def/adjuntos/Agenda%20Digital%20de%20Euskadi%202020%20-%20Anexo%202018.pdf)

<sup>22</sup> **Eusko Jaurlaritza**. *Agenda Euskadi Basque Country 2030. Euskal Ekarpena Garapen Jasangarrirako 2030 Agendari* [linean]. [Vitoria-Gasteiz]: Egilea, [2016]. Hemen eskuragarri: [https://www.euskadi.eus/contenidos/informacion/agenda2030/es\\_def/adjuntos/Agenda Euskadi Basque Country 2030 desarrollo sostenible.pdf](https://www.euskadi.eus/contenidos/informacion/agenda2030/es_def/adjuntos/Agenda Euskadi Basque Country 2030 desarrollo sostenible.pdf)

<sup>23</sup> **Eusko Jaurlaritza**. Eusko Jaurlaritzak austeritatea baztertu du Euskadiko eraldaketa eta berreraikuntza ekonomiko eta sozialerako aurrekontuak diseinatzeako (Gobernu Kontseilua, 2020-10-6). *Euskadi.eus Noticias* [linean], 2020ko urriaren 6a. Hemen eskuragarri: <https://www.euskadi.eus/gobierno-vasco/-/noticia/2020/el-gobierno-vasco-descarta-austeridad-disenar-presupuestos-reconstruccion-y-transformacion-economica-y-social-euskadi-consejo-gobierno-6-10-2020/>

Europar Batasunak joan den uztailean onartu zuen Europa Berreskuratzeko Plana<sup>24</sup>; urte anitzeko esparru finantzarioa eta berreskurapenerako ezohiko neurriak uztartzen dira bertan, **Next Generation UE tresnarekin**. Neurrien multzo hori lagungarria izango da COVID-19 pandemiaren ostean EB berreraikitze eta trantsizio ekologiko eta digitalean inbertsioak egitea bultzatuko du. Estatuek aurkeztu beharreko berreskuratze eta erresilientzia planak lagungarriak izan behar dira honetarako:

- Kohesio ekonomikoa, soziala eta lurralde mailakoa sustatzea.
- Erresilientzia ekonomikoa eta soziala indartzea.
- Irtenbidea ematea krisiaren inpaktu sozial eta ekonomikoari.
- Trantsizio ekologiko eta digitala laguntzea.

Horregatik, Euskal Autonomia Erkidegoa aukera bikainen une batean egongo litzateke, Eusko Jaurlaritzak Espainiar estatuari aurkeztu behar dizkion proiektu traktoreen esparruan arreta berezia emateko pertsona eta komunitate zaurkorrenen arrakala digitala arintzen zuzenean lagunduko duten proiektu jakin horiei.

Horrenbestez, COVID-19 pandemia bete-betean, osasunari, ekonomiari eta gizarteari dagokionez horren latza den testuinguru honetan, administrazio publiko batzuek, bat etorriaz Agenda 2030 ekimeneko printzipioekin eta Garapen Jasangarrirako Helburuetako batzuekin, bereziki sentikorrek izan behar dute pertsona eta komunitate zaurkorrenetik, administrazioek haien esku dituzten bitarteko guztiak jarriz administrazio publikora beharrezko sarbide argi eta zuzena izatea bermatzeko, haien eskubideak baliatu ahal izate aldera; hala, administrazioek beharrezko baldintza aproposak sortu beharko dituzte arrakala digitaleko edozein arrisku gainditzeko eta laguntza eman beharko diete bitarteko telematikoen bitartez administrazio jarduketak egiteko.

Horregatik guztiagatik, **GOMENDIO OROKOR** hau egiten diegu, otsailaren 27ko 3/1985 Legeak —erakunde hau sortu eta arautzekoak— 11.b) artikuluan ezarritakoaren arabera, aurreko oharretan oinarrituz, euskal administrazio publikoei, haien ahalegina indartzen jarrai dezaten neurri hauei dagokienez:

1. **Lehenbailehen definitu behar da zein oinarritzko zerbitzutan eman behar zaien herritarrei arreta presentziala, bizi dugun pandemiaren agerraldien eta larrialdi egoeren edo itxialdi orokor edo selektiboen testuinguruan.**

Zerbitzu horiek, funtsezko zerbitzuez gain, zehazki zedarritu behar dira, 2020ko martxotik ekainera arte bizi izan genuen egoeraren parekoa berriz gertatuz gero berehala aktibatu ahal izateko.

2. **Euskal administrazio publikoek gaur egun herritarrei arreta ematen lan egiten duten langileen kopurua indartu behar dute, funtzio publikoak horretarako**

<sup>24</sup> **Europako Batzardea**. Plan de Recuperación para Europa. *Europako batzardea* [linean], Hemen eskuragarri: [https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/health/coronavirus-response/recovery-plan-europe\\_es](https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/health/coronavirus-response/recovery-plan-europe_es)



dituen sistemen bitartez, hau da, telefonozko sistema zein presentziala, ez soilik telematika. Bereziki komunitate oso zaurkorren kasuan, telefonozko arreta indartuz edo beste neurri batzuekin (pertsonei arreta pertsonalizatua eman beharra eta laguntza ematen duten profesionalen osasunerako eskubidea.

**3. Informazio publikora eta orientazio egokira sarbidea izatea bermatu behar da, zerbitzu publikoek gozatu eta eskubideak eraginkortasunez baliatzea ahalbidetzeko.**

Horretarako, beharrezkoak izango diren kanal guztiak erabili beharko dira, arreta berezia jarri informazio, programa edo politika publikoen helburuzko pertsona edo komunitate batzuegan, helburuzko pertsona eta komunitate batzuek ez baitute baliabide teknologikorik, ezta, askotan, gaitasun digitalik ere, baliabideak ezagutu eta administrazio publikoekiko harremanak artikulatu ahal izateko; horrenbestez, informazio kanal alternatiboak aurreikusi beharko dira, bazterkeria digitaletik eratorritako egoeretara egokitutakoak.

**4. Baliabide telematikoak erabiltzen herritarrei laguntza ematea bermatu egin beharko litzateke, Administrazio Prozedura Erkidearen Legearen inguruabarretan.**

4.1. Horretarako laguntza zerbitzuak antolatu beharko lirateke, irauteko bokazioarekin, ez soilik birtualak edo telefonozkoak, baita publikoari irekiak ere, modu eraginkorrean laguntzeko administrazio publikoekin izapide elektronikoak egiteko. Profesional prestatuak jarri beharko lirateke, aholkularitza izango dutenak, eta aski baliabide teknologikoz eta langile nahikoz hornituta egon beharko dute.

4.2. Baliabide teknikoaren inguruko laguntza eman behar bazaie mendekotasunen bat duten pertsonei edo mugikortasun murriztua dutenei, hirugarren adineko egoitzetan bizi badira, edo kutsatzeen aurrean arrisku handiko beste edozein pertsonari, orduan aurreikusi beharko litzateke laguntza etxean ere eman ahal izatea, neurri hori bermatzen duen beste edozein formula bideragarria ez bada.

4.3. Zerbitzu horiek emateko espazio fisikoetan erabilera libreko baliabide teknologikoak egon beharko dira, Internet sareetara sartzeko konexioekin eta sarbide libreko Wifiarekin; ahal dela, administrazioaren instalazioetan bertan jarriko dira (adibidez, herritarrei arreta emateko zerbitzuetan), edo, hala badagokio, entitate publiko edo pribatuekiko hitzarmenen bidez emango dira, kasuan kasuko Administrazio publikoak emango dituen zuzendaritza eta protokoloetan.

4.4. Gomendagarria izango litzateke telefonozko laguntza sistema osagarria ere izatea (edo alternatiboa, larrialdi egoeretan), Administrazio publikoekin modu faktikoan baliabide elektronikoaren bitartez komunikatu behar diren pertsona, entitate edo enpresei aholkularitza eta laguntza emateko (bereziki

enpresen kasuan, arazo ekonomiko edo sozial latzak pairatzen dituzten enpresa, autonomo edo profesionalen kasuan).

**5. Aldez aurretik hitzordua eskatu beharrik gabe Administrazio publikoen erregistroetan agiriak aurkezteko aukera erraztu beharko litzateke.**

Agiriak aurkezteko aurreikusitako administrazio publikoen erregistroak irisgarriak izan beharko lirateke aurretiazko hitzordurik gabe eta, pandemiaren bilakaeraren ondoriozko inguruabarrak tarteko, arreta presentziala ematea ezinezkoa izanez gero, bermatu egin beharko da, gutxienez, sarbide libreko laguntza telematikoko zentroak egotea (beharrezko prebentzio eta segurtasun neurriekin) funtsezko zerbitzu modura, langile publiko edo funtzionarioek emandakoak (edo, bestela, administrazio publikoekin itundutako entitateek), baliabide teknologikorik edo gaitasun digitalik gabeko herritarrek laguntza jaso ahal dezaten, modu eraginkorren, Administrazioarekin izapide elektronikoak egiteko.

**6. Aurretiazko hitzordu eskaera hainbat kanalen bitartez kudeatzeko aukera egon beharko litzateke,** zerbitzu publiko batean arreta jasotzeko, besteak beste, bitarteko presentzialekin, horretarako prestatutako leihatila edo mostradore batean, edo zita ematen duten makina elektronikoaren bitartez.

Aurretiazko hitzordua jasotzeko telefonozko kanalarik dagokionez, telefono zenbakiak doakoak izan beharko lirateke, ordu tarte egokian eman beharko lukete arreta azkartasunez eta diligentziaz, eta indartzeko neurriak hartu beharko lirateke telefonozko arreta, oro har, emateko eta, zehazki, aurretiazko hitzordua zehaztu ahal izateko.

**7. Arrakala digitalak erasandako familia eta pertsonen baliabide teknologiko egokien hornidura bultzatu beharko lukete euskal administrazio publikoek,** zenbait gobernu mailatan dagoeneko egiten ari diren moduan, Internetera sarbidea izatea dirulaguntza edo laguntza bitartez hobetzen duten programa zehatzei esker. Halaber, bermatu beharko litzateke euskal populazioaren gehiengoak gaitasun digitalak garatzen dituela. Horiexek izango lirateke arrakala digitala arintzeko abiaraziko diren ekintza zuzenak osatzeko sustapen neurriak.

ararteko

Herriaren Defendatzailea  
*Defensoría del Pueblo*