



## **Arartekoaren 2014ko otsailaren 17ko ebazpena, Lanbiden jasotako arretarekin lotutako bi kexari buruzkoa (1000/2013/18 eta 1033/2013/18)**

### Aurrekariak

Bi kexa horien arrazoiak Lanbideren funtzionamenduarekin zerikusia dauka.

Batak esan zuen aurkeztu zuen erreklamazio bati erantzunik eman ez ziotela; besteak, berriz, adierazi zuen interesduna ez zegoela ados zentzora joan zenean arreta eman zioten moduarekin.

### Gogoetak

Hasiera batean, pertsonak egiten dituzten erreklamazioei erantzunik ez ematea, berez, botere publikoek erreklamazio horiei berariazko erantzuna emateko daukaten betebeharra ez betetzea da.

Prozedura-izapideak eta herritarrentzako egiazko erantzuna egotearen bermea Espainiako Konstituziotik beretik dator -103.1 eta 105. artikulua- eta, Lisboako Itunak sartutako Europar Batasunaren Oinarriko Eskubideen Kartako 41. artikulua xedatzen duenez, herritarrek administrazio onerako duten eskubidearen baitakoak dira.

Arartekoak hainbatetan salatu du administrazioaren isiltasuna oso arriskutsua dela; izan ere, biztanleak babesik gabeko egoeran kokatzen ditu, ez baitakite administrazioak zer egingo duen haien uziarekin eta eskatutakoaren inguruko erantzuna berrikustea eragozten baitu.

Ikuspuntu horretatik, 2013ko apirilaren 3ko idazkiaren bidez Lanbideri erantzun faltaren inguruko kexaren berri eman genion (1033/2013/18 espedientea). Gure informazio-eskaerari erantzun ez ziotenez, Arartekoak errekerimendu formal bat bidali zuen ekainaren 19an. Horren ostean telefonoz egindako errekerimenduen bitartez ez da nahi zen emaitza lortu.

Bigarren kexak adierazi zuen ez zegoela ados Getxoko Lanbideko zentroan arreta eman zioten moduarekin, eta desadostasunak oinarri hartu zituen inguruabarrak deskribatu zituen.

Lanbideri kexa helarazterakoan, komenigarria iruditu zitzaigun horri buruz



egin genuen gogoeta eranstea, alegia, jakin badakigula jokabide jakin batzuk modu objektiboan hartzea zaila dela, elementu subjektiboek pertzepzioan eragina eduki baitezakete.

Gogoeta horretatik abiatuta, zerbitzu publikoetako arduradunek herritarrek euren kexen bidez helarazten duten pertzepzioaren berri eduki behar dute halaberharrez. Helburu horrekin, Lanbideri pertsona horren kexa bidali genion orobat, haren balorazioa ezagutzeko (1000/2013/18 espediente).

Mota horretako kexek (pertsona batzuek arretan jaso duten tratu desegokiari buruzkoak) zailtasunak eragiten dituzte modu objektiboan hartzeko edo frogak aurkezteko. Gainera, azken kasu horretan, aintzat hartu behar da geroago harremana mantenduko dela kexak hizpide duen pertsona horrekin. Aurrekoa gorabehera, saiatu behar gara saihesten kexa horiek antzu bilaka daitezen; hortaz, zerbitzuko arduradunek horren berri eduki behar dute.

Lanbideren erantzunik jaso ez dugunez, ondorioztatu behar dugu, aurreko paragrafoan aipatutako zailtasuna onartzen badugu ere, pertsona horien erreklamazioei ez dietela behar bezala jaramonik egin. Egoera horretan, honako ondorioa atera dezakegu soilik: jasotako tratuari buruzko kexan, modu objektiboan hartzeko zailtasuna kontuan hartzen badugu, pentsa dezakegu arduradunek horren berri izateak, berez, kexaren xedea hein handi batean betetzen duela.

Hala ere, XXX jaunak aurkeztutako erreklamazioak ez du berriazko erantzunik jaso oraindik ere, eta, beraz, gomendio hau egin behar dugu:

### Gomendioa

XXX jaunak Lanbiden aurkeztutako kexari berriazko erantzuna ematea. Erreklamazio hori gure lehen informazio-eskaeran, 2013ko apirilaren 3koan, bidali genuen eta gomendio honi ere erantsi diogu.