



Arartekoaren 2023R-2358-23 Ebazpena, 2023ko azaroaren 22koa. Honen bidez, Getxoko Udalari gomendatzen dio herritarren arretarako bulegoan aurrez aurreko arreta izateko alde z aurreko hitzordua ken dezala.

Aurrekariak

1. Arartekoak izapidetzeko onartu zuen pertsona batek aurkeztutako kexa, ez zegoelako ados administrazio-izapide bat gauzatzeko aurretiazko hitzordua ezarri diotelako.

Kexagileak Arartekoari azaldu zion Getxoko Udaleko herritarren arretarako bulego batera joan zela administrazio-izapide bat egiteko inprimaki bat eskatzera, eta ukatu egin ziotela. Horren orde z, telefono-zenbaki bat eman zitzaion, eta hara deitu behar zuen, nahi zuen izapidea egiteko hitzordua eskatzeko.

Kexa-idazkian, interesdunak azaldu zuen ez zaiola egokia iruditzen administrazioarekin harremanetan jartzeko eta bere iritziz erraza den izapide bat egiteko alde z aurreko hitzordua behar izatea; era berean, adierazi zuen ez zitzaizkiola aurkeztu betebeharrak horretarako arrazoiak.

Kexagileak kexa bat jarri zuen Udalean, eta bertan azaldu zuen bere arazoa, baina Arartekoari adierazi zion ez ziotela erantzunik eman.

2. Kexan azaldutako egitateak ikusita, Arartekoak laguntzeko eskaera bidali zion Getxoko Udalari, eta, horren bidez, eskatu zuen jakinaraz ziezaiotela zergatik ezarri zen herritarrei arreta emateko alde z aurreko hitzorduen sistema bat.

Horrez gain, Arartekoak jakin nahi izan zuen ea alde z aurreko hitzorduaren sistema derrigorrezkoa zen udalean egin beharreko izapide eta jarduketa guztietarako, eta, hala izanez gero, administrazioak erabaki hori hartzeko zer irizpide tekniko eta zer antolamenduzko irizpide izan zuen.

Azkenik, alde z aurreko hitzorduaren sistema derrigorrezkoa izanez gero, Arartekoak toki-erakundeari galdetu zion ea zein zen sistema hori ezartzea gaitzeko araudia.

3. Geroago, Getxoko Udalaren erantzuteko txostena sartu zen erakunde honen erregistroan. Txosten horretan, udalak Arartekoari azaldu zion kexagileak Getxoko Udalaren herritarren arretarako bulego (HAB) batera jo zuela bi izapide egiteko: obra baten aurretiazko jakinarazpen bat eta udalaren aparkaleku baten bermea itzultzeko eskaera bat. Hori horrela, adierazi zioten egokia litzatekeela alde z aurreko





hitzordua eskatzea, Hirigintza Zerbitzuak egun desberdinetan ematen duelako arreta HAB bakoitzean.

Udalak dioenez, interesdunak Correos zerbitzuaren bidez ziurtatu zituen eskaerak, eta, geroago, toki-erakundeak bi eskaerak erregistratu ziren. Hala, udalak dioenaren arabera, sei egun naturaleko epea baino arinago arazoa ebatzi zen, eskatutako izapidetzea gauzatu baitzen. Administrazioak adierazi du ezen, balitekeela kexagileari jakinarazi ez izana, modu argi eta egokian, zein den obra baten aurretiazko jakinarazpena egiteko prozedura osoa.

Bestalde, Getxoko Udalak zera gaineratu zuen alde aurreko hitzorduaren harira egindako erantzuteko txostenean:

“no disponemos de una norma habilitante al respecto pero, al igual que están haciendo otros ayuntamientos, el Ayuntamiento de Getxo estableció la necesidad de solicitar cita previa para la realización de determinados trámites, trámites que requieren para su ejecución de un determinado tiempo y con personas especializadas en dicho trámite, o de trámites en los que se requiere la verificación de la identidad, ya que no son de resolución inmediata. Y asimismo, se realizan trámites en los que no es necesaria la solicitud de cita previa. Por lo tanto, y como criterio técnico y organizativo para poder prestar una mejor atención presencial y organizar la atención sin colas de espera inadecuadas, se incorporó la solicitud de cita previa”.

Jarraian, zera adierazi zuen udalak: Sektore publikoak bitarteko elektronikoen bidez jarduteko eta funtzionatzeko Erregelamendua 2021eko apirilean jarri zen indarrean, eta ez du ezer esaten alde aurreko hitzorduari buruz, baina zerbitzu publiko elektronikotarako sarbidea erraztu dezaketen elementu eta baliabide batzuk aipatzen ditu, hala nola sare sozialak, telefonoa, posta elektronikoa, Interneteko atariak eta abar, erregistro-arloko laguntza-bulegoez gain, eta udalak horietako batzuk erabili izan ditu.

Getxoko Udalak erantzuteko idazkiaren amaieran adierazi zuen ezen, gaur egun, alde aurreko hitzordua eskatu behar dela eroldako aldaketekin lotutako izapideak egiteko (altak, bajak, helbide.aldaketak eta abar), bai eta, aipatutakoez gain, erregistro espezifikoa behar duten gaietarako ere. Esate baterako, erregistro bat egiteko bada beharrezkoa alde aurreko hitzordua eskatzea; izan ere, tipologiaren arabera, zenbait pauso egin beharko dira.

Azkenik, toki-erakundeak azpimarratu zuen ezen, kexagilearen kasu zehatzean, egiaztatu behar zela beharrezko dokumentazio guztia aurkeztu zuela, balorazio-zerbitzuak emandako ebazpena barne.





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

Gogoetak

1. Administrazio publikoak Konstituzioa, Legea eta Zuzenbidea erabat jarraituta jardun behar du. Jarduketetan eta harremanetan Sektore Publikoaren Araubide Juridikoari buruzko urriaren 1eko 40/2015 Legearen [3.1 artikuluan](#) jasotako printzipioak errespetatu behar ditu, eta horien artean honako hau ere bai: *“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 eskumenak garatzea eta jarduera hurbiltasun-printzipiora egokitu behar direla.

Euskal Autonomia Erkidegoko lurralde-esparruan, Euskadiko Toki Erakundeei buruzko apirilaren 7ko 2/2016 Legeak zera 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 ere zera ezartzen da legeari buruz: *“lege honek bilatzen du euskal toki-erakundeei erabateko toki-autonomia bermatzea modu efektiboan esku har dezaten beren auzotarren interes eta asmoei eragiten dieten gaietan, muga bakarra izanik errespetatzea eraginkortasunaren, efizientziaren eta administrazio onaren printzipioak”*. (Arartekoak azpimarratu du).

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

Azkenik, arauaren hitzaurrean azpimarratzen da udalak direla lehentasunezko hurbiltasun-maila, eta, beraz, herritarren premien harira sentsibilitaterik handiena izan behar duena. Eta, horrenbestez, honako hau dira: *“herritarrek arazoak dituenean jotzen duen lehenengo atea da”*.

Azaldutako guztiaz gain, Arartekoaren iritziz, berebizikoa da azpimarratzea, testuinguru honetan, hurbiltasun-printzipioak duen garrantzia. Euskadiko Toki erakundeei buruzko Legearen [4. artikuluan](#) honela dago jasota:





“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).

Euskadiko toki-administrazioari aplikatu dakiokeen araudiaren arabera, herritarren arretarako bulegoak administrazio publikora jotzeko lehenengo ataria dira udalerrri batean bizi diren herritarrentzat. Herritarrek udalera jotzen dute administrazio onean oinarritutako eta beren premiak asebetetzeko zerbitzu publikoa emango zaielakoan.

Kexa honen kasuan, aurrekarietan jasota geratu denez, herritarrek Getxoko Udalaren herritarren arretarako bulegora jo zuen administrazio-izapideak egiteko. Adierazi zioten alde zuzeneko hitzordua eskatu behar zuela egin behar zituen izapideen ustezko konplexutasunagatik, eta, gainera, hirigintza-zerbitzuak ez duelako arreta eguneroko ematen. Gai izan ezenez berarentzat egokiena zen eguna eta ordua aukeratzeko, eta bere egoera kontuan hartuta, erabaki zuen eskaerak Correos zerbitzuaren bidez bidaltzea, Administrazio Publikoaren Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legearen [16.4.b\) artikuluan](#) ezarritakoaren arabera.

Hau da, toki-administrazioarekin harremanetan jartzeko eta administrazio-izapidea hasteko eskaerak erregistratzeko zituen aukera guztien artean, kexagileak Correos zerbitzua erabili behar izan zuen,; izan ere, derrigorrez alde zuzeneko hitzordua eskatzeak eragin zion oztopoa ikusita, bere ordutegian egokitzeko bide bakarra izan zen.

Kexagileak izan zuen egoera horrek, antza, aurrez aipatutako legerian ezarritako hurbiltasun-printzipioa urratzen du; izan ere, derrigorrezko alde zuzeneko hitzordua eskatzeko sistemak eragotzi zuen aurrez aurre ebatzi ahal izatea administrazio publikora jotzeko lehenengo atari horretako administrazio-izapidea.

2. Getxoko Udalak ezarritako alde zuzeneko hitzorduen sistemaren harira, Arartekoak egokitzen du lehenik eta behin azaltzea sistema hori erabiltzea erabakitzeak arrazoia eta testuingurua zeintzuk izan ziren.

SARS-CoV-2 koronabirusak (COVID 19) eragindako pandemian, osasun publikoa babesteko neurri beharrezkoak, egokiak eta proportzionalak hartu ziren, hala nola administrazioek alde zuzeneko hitzordua ezartzea. Testuinguru horretan, Arartekoak





adierazi zuen herritarren arreta indartu behar zela, pertsonen administrazio publikoekiko harremanetan dituzten eskubideetan kalterik ez izateko, eta neurriak hartu behar zirela bazterketa digitalaren aurka borrokatzeko larrialdi-egoeretan, hala nola COVID-19aren pandemiaren ondoriozkoetan, Arartekoaren 2020ko azaroaren 5eko 4/2020 Gomendio orokorraren¹ bidez.

Aldez aurreko hitzordua eskatzeko hainbat sistema ezartzeari dagokionez, Euskal Herriko administrazio publikoei gomendatu zitzairen hainbat mekanismo ezar zitzatela herritarrek beren eskubideetan edo igurikimenetan inolako kalterik jasan ez dezaten ahalbidetzeko, eta hori geroago ere errepikatu zen aurretik aipatutako 2021eko azterlanean: "Administrazio digitala eta herritarrekiko harremanak. Euskal administrazio publikoetarako aplikazioa"².

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

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

"Y no está de más traer a colación el principio a la buena administración que, merced a lo establecido en el artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, ha adquirido el rango de derecho fundamental en el ámbito de la Unión, calificándose por algún sector doctrinal como uno de los derechos fundamentales de nueva generación del que se ha hecho eco la misma jurisprudencia de este Tribunal Supremo desde la sentencias de 30 de abril de 2012, dictada en el recurso de casación 1869/2012 (ECLI:ES:TS:2012:3243); hasta la más reciente sentencia, con abundante cita, 1558/2020/, de 19 de noviembre último, dictada en el recurso

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

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

³ https://www.euskadi.eus/contenidos/informacion/tr_lisboa/eu_tr_lisbo/adjuntos/carta_derechos_eu.pdf.

⁴ [ECLI:ES:TS:2020:4161](https://www.ecli.europa.eu/eli/es/ts/2020/4161)





de casación 4911/2018 (ECLI:ES:TS:2020:3880); que se ha querido vincular, en nuestro Derecho interno, a la exigencia que impone el artículo 9.3º de nuestra Constitución sobre la proscripción de la arbitrariedad en la actuación de los poderes públicos; pero que, sobre todo, debe considerarse implícito en la exigencia que impone a la actuación de la Administración en el artículo 103, en articular con le impone los principios de sometimiento "pleno" a la ley y al Derecho. Y en ese sentido, es apreciable la inspiración de la exigencia comunitaria en el contenido de los artículos 13 y 53 de la Ley del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas al referirse a los derechos de los ciudadanos en sus relaciones con la Administración.

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

Hori horrela, aldez aurreko nahitaezko hitzorduaren eskakizuna bere horretan mantentzeak urratu egin ditzake Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen Legeak, Sektore Publikoaren Araubide Juridikoaren Legeak eta Euskadiko Toki Erakundeei buruzko Legeak herritarrei aitortzen dizkieten eskubideak, hurbiltasunaren eta zerbitzu eraginkorraren printzipioak errespetatzera behartzen baitu.

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

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

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

Beste defendatzaile batzuek ere jarrera hori bera hartu dute, hala nola Kataluniako Sindic de Greuges, Kataluniako administrazioetan arreta jasotzeko aldez aurreko





hitzorduaren eskakizunari buruzko AO-00164/2022 espedientearen ebazpenean⁵, bai eta Valedora do Pobo ere, 2022ko urteko txostenean⁶ (164-166 orrialdeak).

Behin azalduta erakunde honek aldez aurreko nahitaezko hitzordua ezartzeari buruz duen posizio doktrinala, azpimarratu behar da Getxoko Udalak onartu duela ez dagoela ezartzeko gaitasuna ematen duen araurik.

Alabaina, argudiatu dute antolamenduzko irizpidea eta irizpide teknikoa dela aurrez aurreko arreta hobea eman ahal izateko eta arreta ematerakoan gehiegizko ilarak saihesteko. Ararteko honek ez daki Getxon aldez aurreko hitzorduaren sistema ezartzeak hobekuntzarik ekarri duen pandemia aurreko sistemarekin alderatuta. Erakunde honek ez du horren harira azalpenik jaso udalak Arartekoaren laguntza-eskaerari emandako erantzunean. Hori guztia, nahiz eta Arartekoak espezifikoki eskatu zuen erabaki hori hartzeko irizpide teknikoen eta antolamenduzko irizpideen berri eman ziezaiotela.

3. Bestalde, Arartekoak aukera izan du Getxoko Udalak aldez aurreko hitzordua behar duten izapideei buruz emandako informazioa aztertzeko, webgunean herritarren arretari buruz dagoen esteka kontsultatu baitu⁷.

Zera egiaztatu du Arartekoak: herritarren arretarako bulegoetara aurrez aurre joan eta erroldaren mugimenduekin lotutako izapideak egiteko (altak, bajak, helbidearen aldaketak eta abar), bai eta adierazitakoaz gain erregistro espezifikoa behar duten izapideetarako ere, aldez aurreko hitzordua eskatu behar da.

Azpimarratu behar da aipatutako webgunean eta hitzordua eskatzeko inprimakian⁸ agertzen den datuen babesari buruzko legezko abisuak zera dioela:

"Datu horiek "aldez AURREKO HITZARMEN ESKAERAK" tratamenduan sartu dira. Getxoko Udala da tratamenduaren arduraduna (Foru kalea 1, komunikazioa@getxo.eus), eta ohiz kanpoko osasun-egoeraren ondorioz hainbat udal-arlotan aurretiko hitzordu-eskaerak jasotzea du helburu. Tratamenduaren oinarri juridikoa legezko betebeharrak bat eta interes publikoko misio bat betetzea da, eta ez dago jasota datu pertsonalen lagapenik. Zure titularrak eskubidea du zure datuak eskuratzeko, zuzentzeko, ezabatzeko eta eramateko, eta zure tratamendua mugatzeko edo ukatzeko, Udalaren posta-helbidera edo datuak@getxo.eus (datuen babeserako ordezkaria) helbidera idatzizko komunikazio bat bidaliz, bi kasuetan zure nortasuna egiaztatzen duen

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

⁶ <https://www.valedordopobo.gal/wp-content/uploads/2023/10/INFORME-ANUAL-DE-LA-VALEDORA-DO-POBO-AL-PARLAMENTO-DE-GALICIA-2022-CASTELLANO.pdf>

⁷ <https://www.getxo.eus/eu/atencion-ciudadana/>

⁸ <https://eudala.getxo.eus/gcitasprevias/Menu.aspx?IdiomaRCP=EU>



agiria barne. Korporazioaren egoitza elektronikoa horretarako eskuragarri dagoen izapide elektronikoa ere has dezakezu. Informazio gehiagorako: www.getxo.eus/datos". (Arartekoak azpimarratu du).

Aipatutako lege-testuan ikus daiteke aldez aurreko hitzorduaren sistemak duen xedea salbuespenezko osasun-egoeran oinarritzen dela, eta, aurrez arrazoitu den bezala, gaur egun, administrazio eskudunek herritarren osasuna babesteko egituratu zituzten osasun-neurri guztiak ezabatu dira eta ez daude indarrean.

Zehazki, Ministro Kontseiluak akordio bat onetsi zuen, zeinaren bidez 2023ko uztailaren 5ean deklaratu baitzen COVID-19ak eragindako osasun-krisiaren egoera amaitu zela⁹.

Bestalde, aldez aurreko hitzorduaren markoan datu pertsonalak tratatzeko legitimazioaren oinarria, aipatutako legezko abisuan dioenaren arabera, legezko betebeharrak batean eta interes publikoko misio batean funtsatzen da.

Aurreko gogoetetan jasota geratu den bezala, eta udalak berak onartu duenez, legitimazioa ez dago funtsatuta lege-maila duen xedapen batean ere, eta, nolana ere, ez dirudi administrazioaren eskumenak egikaritzearekin eta garatzearekin lotutako interes publikoko misio batean oinarritua dagoenik.

Puntu honetan, gogorarazi behar da administrazio onerako eskubideak barne hartzen duela erabaki publikoak arrazoitzeko eskubidea. Eta arrazoibidearen irismena administrazio-jarduketaren sektore guztietan zabaldu behar da, Auzitegi Gorenaren abenduaren 3ko 8073/2002 Epaian¹⁰ jasotakoaren arabera, *"el deber de motivar -deber, porque está previsto en la ley, convirtiéndose en obligación al proyectarse a cada concreto supuesto- es un derecho subjetivo público del interesado no sólo en el ámbito sancionador sino en todos los sectores de la actuación administrativa: la Administración ha de dar siempre y en todo caso, razón de sus actos, incluso en el ámbito de su potestad discrecional, cuyos elementos reglados (competencia, adecuación a los fines que la legitiman, etc.), cuyos presupuestos, y cuya sujeción a los principios generales son aspectos o facetas que son siempre controlables]."*

Azken batean, kexagileari legean oinarrituta ez dagoen eta arrazoibiderik ez duen betebeharrak bat inposatu zaio.

4. Arartekoari erantzuteko txostenean, Getxoko Udalak azaldu du ezen, Sektore publikoaren bitarteko elektronikoen bidezko jardunaren eta funtzionamenduaren

⁹ <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2023-15552>

¹⁰ [ECLI:ES:TS:2002:8073](https://www.boe.es/buscar/act.php?id=ECLI:ES:TS:2002:8073)



erregelamendua onartzen duen [203/2021 Errege Dekretuak](#) (aurrerantzean, RAFME gaztelaniazko siglak) ezer ere ez duela esaten alde aurreko hitzorduari buruz, eta bitartekoak eta kanalak egituratzen dituela zerbitzu publikoetara bitarteko elektronikoen bidez jo ahal izateko. Horrez gain, udalak azpimarratzen du kanalak badituela herritarrei informazioa emateko bitarteko elektronikoen bidez zerbitzu publikoetara jotzeari buruz.

lido horretatik, defendatzaile honen iritziz, azpimarratu behar da RAFMEren [4. artikulua](#) ezartzen duela informazio-kanalak gaitu behar direla zerbitzu publiko elektronikoetara jotzea errazteko. Baina horrek ez du zerikusirik kexagileari gertatutako egoerarekin.

Are gehiago, aipatutako artikulua xedea da informazioa emateko kanalak gaitzea, baina ez du betebeharririk ezartzen harremanetan jartzeko bitarteko baten edo beste baten bidez, eta Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen Legearen [12. artikulua](#) batera interpretatu behar da, azken hori bitarteko elektronikoak erabiltzeko laguntzari eta administrazioarekin harremanetan jartzeko bitartekoa aukeratzeko eskubideari buruz (Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen Legearen [14.1 artikulua](#)). Hori horrela, erregistroari lotutako gaietan laguntzeko bulegoek informazioa eta laguntza aurre eman behar dituzte zerbitzu publikoetara jotzeko aukera emateko oro har, eta ez soilik elektronikoetara.

Alderdi horiek ez dirudi bermatuta daudenik kexan aztertu den egoeran; izan ere, kexagileak udalaren zerbitzu batera jo du informazioa eskuratzeko eta beste egun baterako alde aurreko hitzordua eskatzeko betebeharraren berri eman diote, udalak ahal duenean joateko, eta ez interesdunak berak ahal duenean.

5. Arartekoak uste du hausnarketa egin behar dela berdintasun-printzipioaren inguruan herritarrei arreta ematearen markoan, eta alde aurreko hitzordua herritarrengan izan dezakeen eraginaren inguruan ere bai, administrazioarekin harremanetan jartzeko aukeratzeko duten bitartekoaren arabera.

Hala, Euskadiko Toki Erakundeei buruzko Legearen [4. artikulua](#) jasotzen denez, udalerrietako eta gainerako toki-erakundeetako gobernu-ekintza eta zuzendaritza politikoa lege horretan ezarritakoaren arabera izan behar dira, bai eta, beste batzuen artean, berdintasun-printzipioaren arabera ere bai.

Euskadiko Toki Erakundeei buruzko Legearen [43. artikulua](#) zera ezartzen du udalerrri bateko herritarren eskubideei buruz:

“43. artikulua. – Udalerriko auzotarren eskubideak.

1. – Auzotarren eskubideak dira honako hauek:





(...)

e) Zerbitzu publikoak eta interes orokorreko zerbitzu pribatuak modu eraginkorrean eta berdintasun-baldintzetan eskuratzea, lege honetan eta kasuan kasuko ordenantzetan eta erregelamenduetan ezarritakoaren arabera. Bereziki sustatuko da gizartean desabantailan dauden edo objetiboki hala eskatzen duten pertsona, kolektibo eta taldeek udal-zerbitzu horietara iristea.

(...)" (Arartekoak azpimarratu du).

Hori horrela, Arartekoaren iritziz, hausnartu behar da ea herritarrek zerbitzu publikoetara berdintasun-egoeran jotzen duten Getxoko Udalarekin aurrez aurre edo elektronikoki harremanetan jarri nahi diren aukeratu behar dutenean.

Erakunde honen iritziz, aurrez aurre arreta emateko zerbitzu publikoak aldez aurreko hitzorduaren sistema baten mende egonez gero, baliteke, bitarteko elektronikoak erabilia, administrazioarekin dagoen harreman juridikoa berdintasun-baldintza beretan ez gauzatzea honako arrazoi hauengatik:

Esate baterako, eskaera bat egiteko, idazki bat erregistratzeko, dokumentu bat eskatzeko eta erregistro elektronikoro orokorraren bidez zein udalaren egoitza elektronikoaren izapide elektronikoen espezifikoaren bidez administrazio-izapideren bat egiteko, **ez dago inolako oztoporik edota eragozpenik**. Harreman elektronikoa baliatzen da interesdunak aukeratzeko duenean, eguneko edozein ordutan, ahal duenean. Harreman elektronikoen marko horretan ez dago aldez aurreko hitzordurik, berehalakoa da eta ez da izapidearen konplexutasuna aurrez aztertzen, ezta kontrolatzen ere.

Horrenbestez, defendatzaile honen iritziz, zerbitzu publikoetara aurrez aurre jotzeak ezin du desberdina izan bitarteko elektronikoen bidez jotzearekin alderatuta, eta, beraz, administrazioak bermatu behar du berdintasun-printzipioa betetzen dela zerbitzu publikoak ematen direnean, herritarrek udalarekin harremanetan jartzeko aukeratzeko duten bitartekoa aurrez aurrekoa izan zein elektronikoa izan.

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





GOMENDIOA

- Aldez aurreko nahitaezko hitzordua ken dezala herritarren arretarako bulegoetan izapideak eta eskaerak egiteko eta idazkiak aurkezteko.
- Aldez aurreko hitzorduaren sistema jar dezala herritarrek nahi izanez gero aukeratzeko.

