



Arartekoaren 2024R-486-24 Ebazpena, 2024ko apirilaren 24koa. Honen bidez, Donostiako Udalarari gomendatzen zaio kendu dezala izapideak egiteko nahitaez aurretiazko hitzordua hartu beharraren baldintza, eta sistema hori borondatezko gisa jar dezala.

Aurrekariak

1. Arartekoak izapidetzeko onartu zuen herritar batek aurkeztu zuen kexa bat. Kexa horren bidez, kexagileak adierazi zuen ez zegoela ados Donostiako Udalean aurrez aurreko jarduketak egiteko aurretiazko hitzordua ezartzearekin.

Zehazki, kexagileak Arartekoari azaldu zion idazki bat aurkeztu zuela Donostiako Udalean. Idazki horren bidez galdetu zuen ea zergatik mantentzen zen nahitaezko aurretiazko hitzordua, Euskadiko osasun-larrialdiko egoera amaituta dagoenean.

Ondoren, udalak kexagileari erantzun zion aurretiazko hitzordua herritarrek eta udalzerbitzuek balioesten duten neurria dela, herritarrei puntueltasuna eskaintzen dielako eta, neurri horri esker, arreta zer ordutan emango dieten jakiteko aukera izango dutelako, bai eta lan-irteerak edo beste konpromiso batzuk planifikatzeko aukera ere udalarekin kudeaketak egiteko.

Gainera, udalaren arabera, aurretiazko hitzordua egongo ez balitz herritarrek eta udalak ez lukete jakingo zenbat pertsona joango ziren egunean Udalinfora, eta, horren ondorioz, arreta jasotzeko itxaronaldiak ezingo liriateke aurreikusitako. Egoera hori bereziki deserosoa izango litzateke adinekoentzat eta haur txikiekin joaten direnentzat, eta ez litzateke oso eraginkorra izango kudeaketak egiteko denbora gutxi duten pertsonentzat.

Bestalde, udalak kexagileari adierazi zion, aurretiazko hitzorduari esker, enplegatu publikoek aldeztu aurretik dakitela herritarren hitzorduaren arrazoia zein den eta hori jakiteak beren lana hobeto egiteko aukera eskaintzen diela. Hala, enplegatu publikoek beste sail batzuetan beharrezkoa den informazioa lortu ahal izango dute aldeztu aurretik, edo, are gehiago, herritarrei beharrezkoa den dokumentazioa ekartzeko iradoki ahalko diete.

Azkenik, jakinarazi zitzaion ohikoa dela eskaintako hitzordua 24 ordu baino gehiago ez luzatzea eta hitzordua lortzeko kanal ugari daudela: bulegoak, webgunea edota 010 telefono-zenbakia. Amaitzeko, udalak beti ematen die arreta izapiderekin bat lehenbailehen egin behar dutenei, aurretiazko hitzordua ez izan arren.





Kexagileak Arartekoari aurkeztutako kexa-idazkia amaitzeko nabarmentzen du ez duela ulertzen zergatik ezarri duen udalak aurretzako hitzordua eskatzeko betebeharra administrazioan izapide bat egiteko.

2. Kexan azaldutakoak ikusirik, Arartekoak lankidetzaz-erakunde bat egin zion Donostiako Udalari, jakiteko ea herritarrek aurrez aurreko arreta jasotzeko ezarritako aurretzako hitzorduaren sistema nahitaezkoa den administrazio-kudeaketa eta -izapide guztiak egiteko. Hala bada, esan zuen zehatz mehatz jakin nahi zuela zeintzuk ziren aurrez aurre egiteko nahitaez aurretzako hitzordua behar duten izapidetzaiek eta jarduketak eta, hala badagokio, zeintzuk diren aurrez aurre edozein ordu eta egunetan aurretzako hitzordurik gabe egin daitezkeenak.

Baldin eta aurretzako hitzordua herritarrei arreta emateko nahitaezko sistema bada, Arartekoak esan zuen jakin nahi zuela zeintzuk izan ziren erabaki hori hartzeko irizpide teknikoak eta antolamendukoak, eta erabakia oinarritzeko araudi gaitzailea zein zen baita ere.

3. Geroago, erakunde honen erregistroan sartu zen udalak Arartekoaren galderei erantzunez egindako txostena.

Administrazioak defentsa-erakunde honi azaldu zion aurretzako hitzorduaren sistema gehienbat derrigorrezkoa eta malgua dela, beti ematen baitzaie arreta izapideren bat lehenbailehen egin behar dutenei, aurretzako hitzordua ez izan arren.

Gainera, neurriaren ezaugarriei dagokionez, udalak defentsa-erakunde honi adierazi zion aurretzako hitzordua hartzea erraza dela, hori egiteko hainbat modu daudelako: online, aurrez aurre herritarren arretarako bulegoetan edota doako 010 telefono-zenbakian. Bestalde, adierazi zuen hitzordua azkar ematen dela, hau da, gehienetan egun berean eskaintzen dela hitzordua, eta beti 24 orduko gehieneko epean.

Aurretzako hitzordua behar ez duten izapideei dagokienez, tokiko erakundeak adierazi zuen ez dela beharrezkoa errolda-agiria eskuratzeko, txartel europarra emateko edota hirigintza-espeditateak kontsultatzeko.

Aurretzako hitzordua ezartzeko udalak aintzat hartutako irizpide teknikoari buruzko galderari dagokionez, udalak Arartekoari erantzun zion honako hauek direla:

- *“Bulegoetan itxaronaldia murriztea; izan ere, zerbitzua eskatzen duen pertsonak badaki zer ordutan artatuko duten, bere txandaren zain bera baino pertsona gehiago edo gutxiago egotearen mende egon gabe, eta horiek batera, itxaronaldi mugagabeak eragiten dituzten deserosotasun fisikoko egoerak saihestea.*





- *Herritarrei beren kudeaketak planifikatzeko aukera ematea, aldez aurretik baitakite noiz artatuko duten ere.*
- *Izapideen arreta eta kudeaketa hobetzea. Alde horretatik, interesdunak zer behar duen eta zer eskatzen duen jakin nahi du aldez aurretik, eta horrek aukera ematen digu hitzordua hartu aurretik harremanetan jartzeko, beharrezkoa izanez gero informazio gehiago eskatzeko edo eman beharreko dokumentazioa zehazteko, askotan egiten den bezala.*
- *Baliabide publikoak optimizatzea, baliabideak zerbitzuaren beharretara modulatzuz eta aurreikusitako fluxuetara egokituz”.*

Bestalde, Donostiako Udalak Arartekoari adierazi zion aurretiatzko hitzordua kudeatzeko modua ez dela zehazten toki-erakundeak onetsitako araudian, eta, beraz, zerbitzua hobetzeko proposamen-teknikotzat hartzen dela.

Azkenik, administrazioak bere txostenean adierazi zuen udalerrri osoan dituela herritarren arretarako bulego orokorrak (Udalinfo), bai eta arretarako bulego espezifikoak ere. Era berean, zehaztu du, aurretiatzko hitzorduaren sistema ezarri aurretik, 2023an Udalinforen bulegoetan 2019an baino % 8 pertsona gehiago artatu direla. Egoera horrek, udalaren ustez, sistema zerbitzura jotzeko oztopoa ez delako ideia indartzen du.

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

Gogoetak

1. Kexa hau aztertzen ari zela, Arartekoak administrazioari galdetu zion ea zeintzuk diren nahitaezko aurretiatzko hitzorduaren sistema ezartzeko kontuan hartutako irizpide teknikoak eta antolamendukoak eta, gainera, ea zein araudi uste izan zuten aplikatzekoa zela ezarpena arrazoitzeko.

Donostiako Udalak erantzun-txostenean adierazi zion Arartekoari, laburbilduz, aurretiatzko hitzorduaren sistema honako helburu hauekin ezarri zela: bulegoetan itxarote-denbora murriztea, itxaronaldi mugagabeak eragiten dituzten deserosotasun fisikoko egoerak saihestuz; herritarrei beren kudeaketen plangintza ahalbidetzea; izapideen atentzioa eta kudeaketa hobetzea; eta, oro har, baliabide publikoak optimizatzea, baliabideak zerbitzuaren beharretara modulatzuz, aurreikusitako fluxuetara egokituz.

Emandako erantzunari dagokionez, nabarmendu behar da aurretiatzko hitzordua nahitaezkoa dela izapide guztietarako, izapide zehatz batzuetarako izan ezik, eta horiei buruz, geroago ikusiko denez, ez zaie herritarrei informaziorik ematen.





Hala ere, Arartekoak ez du toki-administrazioak bidalitako informazioan aurkitu zeintzuk izan diren administrazioak oinarritzat hartu dituen irizpide objektiboak, izaera teknikokoak eta antolamendukoak, aurrez aurreko arreta-zerbitzua nahitaezko aurretiazko hitzorduarekin antolatzea erabakitzeko.

Egia da udalak zerbitzua hobetzeko irizpideak aipatzen dituela, baliabide publikoen kudeaketa egokian oinarritutako herritarren mesederako jarduketa eraginkorra izan dadin.

Testuinguru horretan, Arartekoak uste du, geroago azalduko denez, nahitaezko aurretiazko hitzordua ezartzea herritarren eskubideetan eragina duen neurria dela, eta, beraz, egokia dirudi politika publiko horren alde aurreko ebaluazioa egitea, herritarren beharrak benetan asetzen dituen jakiteko. Horretarako, administrazio hori, agian, entzuketa aktiboko tresnetan oinarritu daiteke, hartutako erabakia herritarren onuran eta interesean oinarritzeko datuak eta adierazleak lortzeko formula gisa, adibidez, haien iritzia eskatuz. Gogoan izan behar da toki-erakunde horrek kexagileari adierazi ziola aurretiazko hitzordua herritarrek balioesten duten neurria dela eta, hala ere, defentsa-erakunde honek ez du baieztapen hori defendatzen duen informaziorik jaso.

Arartekoak beharrezkotzat jotzen du gogoraraztea administrazio publikoak objektibotasunez bete behar dituela interes orokorrak (Espainiako Konstituzioaren [103. artikulua](#)), zerbitzu publikoak eman behar dituela eta herritarren beharren arabera eraiki behar dituela administrazio-ereduak, eta ez alderantziz¹. Eta aurreko guztia, arrazoi honengatik *“el interés general o público pertenece y beneficia a los ciudadanos, no a la Administración como organización servicial que lo gestiona -lo debe gestionar”*. (Auzitegi Gorenaren martxoaren 23ko 412/2021 Epaia²)

Hori dela-eta, defentsa-erakunde honek uste du udalak ez duela eman irizpide teknikorik (hau da, adierazle eta elementu objektiboen bitartez ebaluatu direnak zerbitzu publikoak eta kudeaketaren efizientzia etengabe hobetzeko tresna gisa), ahalbidetzen duenik jakitea zein den administrazio-izapide guztiak egiteko nahitaez aurretiazko hitzordua hartu behar diren sistema ezartzeak interes orokorrari egiten dion ekarpena.

2. Beste alde batetik, Arartekoak Donostiako Udalarari eskatu zion esan zezala zein zen herritarrei aurrez aurreko arreta emateko sistema gisa nahitaezko hitzordua hartu beharra ezartzeko kontuan hartu zituen araudi gaitzailea eta oinarri juridikoa.

¹ [Herri Administrazioen Araubide Juridikoaren eta Administrazio Prozedura Erkidearen azaroaren 26ko 30/1992 Legea aldatzen duen 4/1999 Legearen zioen azalpena](#)

² [ECLI:ES:TS:2021:1206](#)



Dena den, udalak ez du hartutako erabakia juridikoki babesten duen legezko aurreikuspenik adierazi.

Defentsa-erakunde honek udalari gogorarazten dio administrazio publikoak efikazia-eta legezketasun-printzipioekin bat etorri jardun behar duela, legea eta zuzenbidea oso-osorik betez (Espainiako Konstituzioaren 103. artikulua).

Erakunde honen iritziz, aldez aurreko hitzordua aukera bat izan daiteke herritarrei kudeaketa eta zerbitzu publiko hobeak 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 Oinarritzko 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 (kasazio-errekurtsoa: 8332/2019)⁴ azpimarratu behar da; izan ere, bigarren oinarri juridikoan adierazten denez:

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

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

⁴ [ECLI:ES:TS:2020:4161](#)



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 nahitazko hitzorduaren eskakizuna bere horretan inposatzeak urratu egin ditzake Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legeak eta Sektore Publikoaren Araubide Juridikoaren Legeak herritarrei aitortzen dizkieten eskubideak, hurbiltasunaren eta zerbitzu eraginkorraren printzipioak errespetatzera behartzen baitute.

Arartekoaren ustez, administrazioak gaitutako aurretiazko hitzorduen sistemak ez dira nahitaz ezarri behar inolako izapidetzeak edo kudeaketak egiteko, eta ezin dira lehenetsi ezta ere beste sistema batzuen aurretik. Azkenik, aurretiazko hitzordua *"sólo se justifica para garantizar la agilidad en la celebración de los trámites"*, berriki Madrilgo Justizia Auzitegi Gorenak esan duen bezala (1262/2023 Ebazpena, 9. oinarri juridikoa)⁵.

3. Beste alde batetik, administrazioak Arartekoari bidali zion erantzun-txostenean esan zuen aurretiazko hitzordua hartzea nahitazkoa dela izapide guztiak egiteko, baina ez errolda-agiria eskuratzeko, txartel europarra emateko edota hirigintza-espeditanteak kontsultatzeko. Gainera, Donostiako Udalak azaldu zuen ezarritako aurretiazko hitzorduaren sistema ez dela zurruna, erabiltzaileak izapide bat premiaz egin behar badu, berehalako arreta jasotzeko neurriak daudelako.

Hala ere, Donostiako Udalaren aurretiazko hitzorduari buruzko informazio-webgunea⁶ aztertu ondoren, defentsa-erakunde honek egiaztatu ahal izan du herritarren arretarako bulegoetan arreta jasotzeko aukera bakarra aurretiazko hitzordua izatea dela, eta, antza, bai errolda-agiriak bai hitzorduak *autotramitazio-makinen* bidez lortzen direla.

Zehazki, adierazitako web-orrialdeak hauxe dio hitzez hitz:

*"Udalinfo bulegoak
Arreta bakarrik hitzorduekin.*

⁵ [ECLI:ES:TSJM:2023:14030](https://ecli.europa.eu/ES/TSJM/2023/14030)

⁶ https://www.donostia.eus/info/udalinfo/udalinfo_atencion.nsf/voWebContenidosId/NT00000996?OpenDocument&idioma=eus&id=D325225&cat=&doc=D



Hitzordua eskatu webgunean edo 010era deituta".

Aurrekotik hauxe ondorioztatzen da:

Lehenengo. Argitaratutako informazio horrekin bat etorritik, herritarrek eta defentsa-erakunde honek zentzuz ulertzen dute, web-orrialdean ezarritakoaren arabera, ez dela posible enplegatu publiko batekin aurrez aurre hitzordurik eskatzea, administrazioak defentsa-erakunde honi emandako erantzunean adierazitakoaren kontrara. Hori guztia, antza, aurretiazko hitzorduak ere autotramitazio-makinen bitartez hartu behar direlako⁷.

Bigarren. Argitaratutako informazio horren arabera, aurretiazko hitzordua hartzea nahitaezkoa izango litzateke salbuespenik gabe izapide guztiak egiteko, eta administrazioak Arartekoari esan dionarekin kontraesanean dago.

Hirugarren. Badirudi ez dagoela neurririk (behintzat ez dirudi herritarrei jakinarazi zaizkienik) premiazkotasun-mailaren arabera berehalako arreta jaso ahal izateko.

Aurrekoa ikusirik, Arartekoak zalantzak ditu udalak herritarrei ematen dien informazio zuzenari, fidagarriari eta ulergarriari buruz, herritarrek alde aurretik jakin dezaten zeintzuk diren beren eskubideen eta betebeharren egikaritza errazteko arauak, betiere aurrez aurre, epearen barnean eta legea betez.

Horiek horrela, erakunde honek uste du herritarrek ez dutela aurrez aurre izapidetze bat egiteko premia arrazoitu behar (gainera, hori langile publikoen erabaki subjektiboen zorian geratuko litzateke edo segurtasun pribatuko langileen zorian. Langile horiek ez dute esleituta herritarrei beren eskubide eta betebeharren inguruko aholkularitza emateko eginkizuna). Egoera horretan aurrez aurreko arretarik jaso ezin izateak herritarrek administrazioarekin nahi duten moduan harremanak izateko duten eskubidea urratu lezake Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen Legearen [14.1. artikuluan](#) arabera, ez bailukete aukerarik izango administrazioarekiko eskubide eta betebeharrak egikaritzeko komunikazio-bidea hautatzeko.

Halaber, Sektore Publikoaren Araubide Juridikoaren Legearen [3.1.b\) artikuluan](#) aurreikusitako hurbiltasun-printzipioaren aurkakoa izan liteke baita ere. Hala, toki-administrazioari aplikatu 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.

⁷https://www.donostia.eus/info/udalinfo/udalinfo_atencion.nsf/voWebContenidosId/NT000009BA?OpenDocument&idioma=eus&id=D325225&cat=&doc=D



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: *“toki-erakundeei erabateko toki-autonomia bermatzea modu efektiboan esku har dezaten beren auzotarren interes eta asmoei eragiten dieten gaietan, muga bakarra izanik errespetatzea eraginkortasunaren, efizientiaren eta administrazio onaren printzipioak”.* (Arartekoak azpimarratu du).

Legeak dituen helburuetako bat hauxe da: *“helburua da indartzea udalak herritarrei dagokienez daukan hurbileko administrazioren 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 dituenan 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 aplika dakioken 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.

Aurrekoa ikusita, Arartekoak uste du nahitaezko aurretiazko hitzordua ezartzeak, herritarrek aldeztu aurretik bete, kudeatu eta izapidetu behar duten baldintza gisa, eragotzi egiten duela edozein unetan administrazioren bulegoetara modu





eraginkorrean eta presentzian sartzea, eta, beraz, badirudi gertutasun-printzipio hori urratzen duela.

4. Arartekoak badaki herritarrei arreta emateko sistema gisa aurretiazko hitzordua ezarri zela nagusiki SARS-CoV-2 (COVID-19) koronabirusak sortutako pandemian herritarren eta langileen osasun kolektiboa babesteko.

Baina gaur egun, 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 zela⁸.

Pandemia testuinguruan, Arartekoak adierazi zuen herritarren arreta indartu behar zela, pertsonak 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 orokorraren⁹ bidez.

Gomendia euskal administrazio publikoei zuzendu genien, hainbat mekanismo ezar ditzaten aurretiko hitzorduaren ezarpenak ez diezaien kalterik eragin herritarrei, beren eskubideetan edo igurikimenetan; geroago ere, gomendia errepikatu genuen, erakunde honek 2021ean egindako azterlan batean: *"Administrazio digitala eta herritarrekiko harremanak. Euskal administrazio publikoetako aplikazioa"*¹⁰.

Hala eta guztiz ere, aurrerago arrazoitu dugun bezala, nahitaezko aurretiazko hitzordua hartu beharrak ez du betetzen zuzenbidea eta badirudi ez zaiola egokitzen ezta ere gaur egun osasun kolektiboa babestearen betebeharrari.

Are gehiago, Herriaren Defendatzailak 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 (...)"

⁸ <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2023-15552>

⁹ <https://www.ararteko.eus/eu/arartekoaren-42020-gomendio-orokorra-2020ko-azaroaren-5ekoa>

¹⁰ https://www.ararteko.eus/sites/default/files/2021-12/3_5177_1.pdf



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

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 ebazpenean¹¹, bai eta Valedora do Pobo ere, 2022ko urteko txostenean¹² (164-166 orrialdeak).

Halaber, Arartekoak administrazio publikoek nahitaezko aurretiazko hitzorduaren sistema ezartzearen inguruan duen iritzia finkatu egin da azken hilabeteetan aurkeztutako keak aintzat hartuta. Zehazki, Getxoko Udalarari bidalitako ebazpenak aipatu behar dira. Horien bitartez, gomendatu zen herritarren arretarako bulegoetan aurrez aurreko arreta jasotzeko aurretiazko hitzordua nahitaez izatearen baldintza kentzeko (2023ko azaroaren 22ko¹³ 2023R-2358-23 Ebazpena eta 2023ko azaroaren 28ko¹⁴ 2023R-2752-23 Ebazpena); hala, **udalak onartu egin zuen Arartekoaren gomendioa** eta sistema hori kentzea erabaki zuen, herritarrei arreta emateko zerbitzuak zuzenbidea betetzen ez duten oztoporik gabe emateko helburuarekin.

Horretaz gain, orain dela gutxi Arartekoak ebazpena bidali dio Kontsumoko Euskal Institutuari (Kontsumobide) izapidetzeak egiteko aurretiazko hitzorduaren nahitaezkotasuna kendu dezan, sistema hori hautazko gisa jar dezan, eta herritarrei zuzendutako aurrez aurreko harrera- eta informazio-zerbitzua administrazio-langileek eman dezaten, eta ez segurtasun-zaintzaileek (Arartekoaren 2024R-3475-23 Ebazpena, 2024ko otsailaren 15ekoa¹⁵). **Ebazpen hori ere onartu egin zuen erakunde autonomo horrek.**

5. Aurrekoaz gain, Ararteko erakundeak beharrezkotzat jotzen du hausnarketa osagarri batzuk egitea aurretiazko nahitaezko hitzordua ezartzeari eta herritarren eskubideengan izan ditzakeen eragin posibleei buruz.

¹¹ https://www.sindic.cat/site/unitFiles/8945/DT_839457_cor_es.pdf

¹² <https://www.valedordopobo.gal/wp-content/uploads/2023/10/INFORME-ANUAL-DE-LA-VALEDORA-DO-POBO-AL-PARLAMENTO-DE-GALICIA-2022-CASTELLANO.pdf>

¹³ <https://www.ararteko.eus/eu/arartekoaren-2023r-2358-23ebazpena-2023ko-azaroaren-22koa>

¹⁴ <https://www.ararteko.eus/eu/arartekoaren-2023r-2752-23-ebazpena-2023ko-azaroaren-28koa>

¹⁵ <https://www.ararteko.eus/eu/arartekoaren-2024r-3475-23-ebazpena-2024ko-otsailaren-15ekoa>





Lehenik eta behin, egokia da herritarrek udalarekin harremanak izateko aurrez aurreko bidea edo bide elektronikoa aukeratzen dutenean, zerbitzu publikoetarako sarbidean berdintasunerako eskubidea errespetatzeari buruz hausnarketa egitea.

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

Hain zuzen ere, eskaera bat egiteko, idazki bat erregistratzeko, dokumentu bat eskatzeko eta erregistro elektronikoro orokorraren bidez zein udalaren egoitza elektronikoaren izapide elektronikoespezifikoaren bidez administrazio-izapideren bat egiteko, **ez dago inolako oztoporik edota eragozpenik**. Harreman elektronikoa baliatzen da interesdunak aukeratzen 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, zerbitzu publikoetara ordu eta egun baliodunetan aurrez aurre jotzeak ezin du desberdina izan bitarteko elektronikoaren bidez jotzearekin alderatuta, eta, beraz, administrazioak bermatu behar du berdintasun-printzipioa betetzen dela zerbitzu publikoak ematen direnean, herritarrek administrazioarekin harremanetan jartzeko aukeratzen duten bitartekoa aurrez aurrekoa izan zein elektronikoa izan.

Are gehiago, Arartekoak zalantzak ditu administrazioan nahitaezko aurretiazko hitzordua ezartzeak udalaren bulegoetan jakinarazia izateko "bat-batean" agertzea ahalbidetuko ote lukeenaren inguruan, Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen Legearen [41. artikuluan](#) aurreikusitakoa betez.

Kontuan hartu beharreko beste kasu bat, arlo horretan, izapide bati buruzko informazioa jasotzeko hitzordu batera joaten den pertsona batena da. Pertsona horrek ezin du, hain zuzen, une horretan izapidea hasi, administrazioak beste egun eta ordu baterako beste hitzordu bat eska dezala eskatzen diolako, bestelako administrazio-jarduketara bat dela uste baitu.

Are gehiago, eta aurreko oharra eta hausnarketak oinarri hartuta, Arartekoak azpimarratu nahi du erakundeek nahitaezko aurretiazko hitzordua ezartzeagatik herritarrekiko hurbiltasuna galtzeko arriskua dagoela, azken horiek sistema hori oztopotzat hartzen baitute aurrez aurre administrazioarekin harremanetan egoteko, eta ez beren eskubideak eta betebeharrak gauzatzeko behar duten laguntza eta aholkularitza errazteko sistema gisa.





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

