



Arartekoaren ebazpena, 2012ko ekainaren 21ekoa. Horren bidez Pasaiaiko Udalari iradokitzen zaio agiriak erregistratzeko zerbitzua hobetu dezan, barrutietan egindako agirien aurkezpena erraztuko duten neurri antolatzaile eta teknikoak hartuta.

Aurrekariak

1. (...) jaunak erakunde honen aurrean kexa bat aurkeztu zuen Pasaiaiko Udalak ez baitzion erantzunik eman Euskadi Etorbideko zirkulazioaren noranzkoaren bi erriak mugatzeko lerro jarraitua margo zedin egindako eskaerari, hain zuzen, zirkulazioaren bi noranzkoetatik aparkatzeko maniobra hasten duten gidarien artean jazotzen diren istiluak nolabait arintzeko.

Aparkaleku baten ondotik beste gidari batekin hasitako istiluaren ondorioz, interesdunak salaketa bat egin zuen Pasaiaiko Udaltzaingoaren bulegoetan eta udalari egiteko eskaera-istantzia bat bete zuen aurrerantzean lerro jarraituarekin zirkulazioaren noranzkoaren bi erriak seinaleztatu zitezten. Artatu zuen agenteak esan zion ezin ziola aurkeztutako agiriaren kopia bat eman Donibane/San Juan barrutian dagoen udaleko erregistro orokorrean ofizialki erregistratu arte eta, geroago (hainbat egun igarota) Trintxerpeko Udaltzaingoaren bulegoetan zigitatutako kopia jasotzeko.

Haren eskaeraren inguruko erantzunik jaso ez zuenez, interesdunak egiaztatu zuen haren idazkia ez zegoela erregistratuta. Horregatik, eskaera berri bat aurkeztu behar izan zuen eta inork ez zion gertatutakoa azalduz arrazoirik eman.

2. Erreklamatzaila kexu zen agirien erregistro orokorreko funtzionamendu txarragatik eta Pasaiaiko barrutietan erregistro bulego bat jar zedin eskatu zuen edo, behintzat, kasuan kasuko alkateordetzetan aurkeztutako agirien egiaztagiria eman zedin edo, bestela, gutxieneko berme batzuk eman ezin ote ziren, agiriak bakarrik erregistratzeko zeregin hori Donibane/San Juanen dagoen udaleko erregistro orokorrean egin zedin.
3. Arartekoak Pasaiaiko Udalari kexak hizpide zituen kontuei buruzko informazioa eskatu zion.
4. Zirkulazioaren bi noranzkoak banantzeko oinezkoen babesgune bat egiteko aurreikuspenaren inguruan Udaltzaingoaren buruak egindako txostena bidali zigun udalak eta horrekin, beraz, hizpide dugun kalean martxaren kontrako noranzkoan egindako maniobren arazoa konponduko litzateke. Horrez gain, adierazi zen gogoan hartuko zutela Udaltzaingoa zirkulazioaren arauen betetzean zorrotzagoa izan zedin egindako iradokizuna.

Halaber, udal bulegoetan utzitako idazkia galtzearen inguruabarrei dagokienez, agiria jaso zuen udal agentearen txostena aurkeztu zuen eta idazkiarekin zer





gertatu zen ez zekiela azaldu zuen, erregistro orokorrera eramateko ontzian utzi ondoren.

Azkenik, udalerriko barrutietan erregistroak sortzeari lotutako eskaerari dagokionez, alkateak esan digu ez dutela herritarren arretarako bulegoak irekitzeko asmorik (Trintxerpe eta Antxoko Alkateordetzetan ulertzen da), udalak administrazio elektronikoa sustatzea erabaki baitu.

Erreklamazioa ikusita, eta azaldutako kearen planteamendua eta aurrekariak aztertu ondoren, egokia iruditu zaigu honako gogoetak bidaltzea:

Gogoetak

1. Herri-administrazioek interesdunek egiten dituzten eskaera guztiei berariazko erantzuna emateko betebeharra dute. Administrazioak behar bezala izapidetu behar ditu herritarrek aurkezten dituzten idazki guztiak, arin, biziki eta eraginkortasunez, espedientea behin betiko ebatzi edo amaitu arte.

Arartekoak sarritan salatu du administrazioaren isiltasuna oso kaltegarria dela. Izan ere, isiltasunak defentsarik gabeko egoeran uzten ditu herritarrak, ez baitakite administrazioak zein borondate duen haien eskaerei buruz eta ezin dute eskatutakoaren erantzuna berrikusi.

Herritar horien erreklamazioen aurrean instrukzioko izapide egokiak ez egitea eta administrazioaren erantzunik ez izatea ez da administrazioaren funtzionamendu normala, hortaz, Ararteko erakundeak hala adierazi behar du.

2. Aurrekoaren kaltetan izan gabe, ebazpen honetan egin ditugun gogoetek hizpide izango dute Pasaiaiko udalerriko barruti bakoitzean erregistro orokorraren bulego bat egoteko interesdunak egindako eskaera eta udalak administrazio elektronikoa sustatzeko duen asmoari buruzko erantzuna.

Administrazio bakoitzak, autoantolamendurako duen ahalmena baliatzean, herritarrentzako arreta zerbitzuak ondoen irizten dituen moduan ezartzen ditu, xede hori lortzeko baliabide material eta pertsonal egokiak esleituta, nahitaez eman beharreko horiek ematen direla bermatuz. Udal baten erregistro orokorra beti izan da nahitaezko oinarrizko zerbitzua herri-administrazio guztietan. Zerbitzu hori, legeen arloan eta praktikan, aldatu egin da eta izaera presentziala eta zentralizatu izatetik¹, erregistro liburuak eskuliburuak ziren garaietan, aukera deszentralizatuagoetara, administrazio baten unitateetan egindako idazpenen integrazio informatikorako bidea ematen duten sareko tresna

¹ Herri Administrazioen Araubide Juridikoari eta Administrazio Prozedura Erkideari buruzko azaroaren 26ko 30/1992 Legearen (HAAJAPE) 38. artikulua erregistro orokorra arautzen du. Hala, lehenengo atalak, xedatzen du administrazio organoek erregistro orokor bat eramango dutela eta bertan edozein administrazio unitatetan aurkeztu edo jasotzen den idazki ororen idazpena egingo dela.



telematikoak gehitzeagatik², egun idazkiak erregistratzeko administrazio bulego batera gerturatzeko premia ezabatzen duen erregistro elektronikoa ezartzeko oinarriak xedatzen ari diren arte.

Legezketasunera eta garai berrietara egokitzeko beharrezko aldaketa administratiboek aintzat hartu behar dute erabiltzaile guztiei ematen dien zerbitzua hobetzeko modua, eskuragarri jarritako zerbitzuak optimizatuz, batzuentzako onurak guztientzako onuratzat jo gabe, batez ere horien erabilera sustatzeko neurri egokiak jartzen ez badira. Kezkagarria iruditzen zaigu administrazioaren garapen elektronikoko prozesua herritarren eskubide eta betebeharra izan arren, arrail digitalak hainbat talde kanpo utzi ditzakeela, batez ere, administrazioek egoera hori kontuan hartzen ez badute eman beharreko zerbitzuak antolatzerakoan, direla presentzialak edo elektronikoak.

Gure ustez, administrazio elektronikoa jartzeak kontuan hartu behar du zerbitzu elektroniko horiek pixkanaka-pixkanaka ezarri behar direla herritar batzuek erabiltzen dituztelako, erabilera oraindik ez baita orokorra, eta, ondorioz, garapena ezin da kaltegarria izan edo administrazioak ematen dituen zerbitzu presentzialak hobetu eta modernizatzeko aukeratzat jo, bai, ordea, dagoeneko badauden bideei gehitu beharreko bidetzat.

Gauzak horrela, administrazioak ematen dituen zerbitzuen maila eta zerbitzu elektronikoetako erabiltzaileak izan daitezkeenak dimentsionatu eta zehazteko, interesgarria da herritarrek administrazio elektronikoaren inguruan duten asetasunari buruzko 2011ko txostenaren datuak aipatzea. Txosten hori Politika Publikoen Ebaluazioa eta Zerbitzuen Kalitatearen Estatuko Agentziak egin zuen³. Txostenak agerian jarri du herritarren herena duela gutxi bihurtu dela e-administrazioaren zuzeneko erabiltzaile eta erabiltzaile horietako gehienek administrazio elektronikoa informazioa bilatzeko eta inprimakiak deskargatzeko erabili dutela eta ehuneko 25ak bakarrik adierazi duela bide honen bitartez gauzatu dituela izapideak osorik. Hala ere, ia herritarren erdiak ez du inoiz erabili zuzenean edo zeharka administrazio elektronikoa, adinak, hezkuntza-mailak eta gizarte-klaseak e-administrazioaren erabileran garrantzi handia duten aldagaiak direla azpimarratuz⁴.

Horregatik, administrazio elektronikoaren garapena eta ezarpena herritarrentzat onurarik handia dela agerian jar dadin, pertsonak baliabideak (Internetarako sarbidea), prestakuntza jaso ditzaten eta horiek erabiltzeko beharrezko tresna elektronikoak (NANaren irakurgailu elektronikoa eta beste egiaztapen mota batzuk) eduki ditzaten aintzat hartuko duten politika inklusiboak diseinatu beharko dira, e-administrazioaren erabiltzaile izan daitezkeenak gerturatuko dituzten baliabide pertsonalak eta materialak eskuragarri jarrita.

² Idem. artikuluko horren bigarren atalak erregistro orokorraren beste erregistro laguntzaile batzuk sortzeko aukera ezartzen du, idazkien eta jakinarazpenen aurkezpena errazte aldera.

³ "La Administración Pública a juicio de los ciudadanos: Satisfacción con los servicios, valoración del gasto, confianza en los empleados públicos y actitudes hacia la e-administración". Zerbitzu Publikoen Kalitatearen Behatokiko txostena. Politika Publikoen Ebaluazioa eta Zerbitzuen Kalitatearen Estatuko Agentzia (AEVAL).

⁴ Laburpen exekutiboaren idem or. 17-18





Dena den, zerbitzu elektronikoen garapen horrek ez du inolaz ere ekarri behar erabiltzaile gehienek erabilitako zerbitzu presentzialen hobekuntza ukatzea eta, ildo horretan, herri-administrazioek baliabide teknologikoek erakusten duten ahal guztia erabili beharko lukete aipatu baliabideak antolatzeko eta haien zerbitzuetako erabiltzaile guztiei zerbitzu publiko hobe emateko.

3. Horregatik, herritarrek zerbitzu publikoetan sarbidea izateari buruzko ekainaren 22ko 11/2007 Legeak onartzen du herri-administrazioekin baliabide elektronikoen eta ez-elektronikoen bitartez harremanetan egoteko eskubidea eta ponderazio hori adierazten du bai printzipio orokorren mailan bai baliabide elektronikoen sarbidearen berme-mailan. Hala, besteak beste, hauxe defendatzen du:

“Principio de igualdad con objeto de que en ningún caso el uso de medios electrónicos pueda implicar la existencia de restricciones o discriminaciones para los ciudadanos que se relacionen con las Administraciones Públicas por medios no electrónicos, tanto respecto al acceso a la prestación de servicios públicos como respecto a cualquier actuación o procedimiento administrativo sin perjuicio de las medidas dirigidas a incentivar la utilización de los medios electrónicos.” (4 b artikulua).

Horrez gain, legearen 8. artikulua xedatzen du herri-administrazioek hainbat bide edo baliabide prestatu beharko dituztela zerbitzu elektronikoa emateko (hizkera arruntean multikanaltasuna hitzaz ezagutzen da), edozelan ere herritar guztiek zerbitzu hori eskuratzeko aukera dutela bermatuz, egoera pertsonala, baliabideak edo ezagutzak alde batera utzita, egoki irizten duten moduan. Xede hori aintzat hartzeko, estatuko administrazioaren mailan -arazorik gabe aplikatu daitekeen tokiko mailan ere- gutxienez honako baliabide hauek mahaigaineratu dira:

*“Las oficinas de atención presencial que se determinen, pondrán a disposición de los ciudadanos de forma libre y gratuita **los medios e instrumentos** precisos para ejercer los derechos reconocidos en el artículo 35 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (LRJPAC) debiendo contar con asistencia y orientación sobre su utilización, bien a cargo del personal de las oficinas en que se ubiquen o bien por sistemas incorporados al propio medio o instrumento.”*

Ondorioz, herri-administrazioek administrazio elektronikoa abian jartzeko unea diseinatzerakoan eta, zehatzago esanda, kasu honetan bezala agirien erregistro elektronikoa, erabilera horretarako aukera emango duten baliabideak ezarri beharko lituzkete, ahalik eta erabiltzaile gehienek erabil dezaten erraztu eta sustatuko duten baliabideak artikulatuz, abiarazitako baliabideak optimizatuz.





4. Kontuan hartuta Pasaiaiko Udalaren erantzunean adierazi zuela administrazio elektronikoa sustatzeko asmoa dutela eta, ondorioz, herritarren arretarako bulego bat irekiko ez dutela, badirudi udal horren ustez administrazio elektronikoa zerbitzu presentzialak emateko prestazioaren ordezkio izango dela.

Trintxerpeko herritarrek udalari zuzendutako idazkiak Udaltzaingoaren egoitzan edo alkateordetzan uzteko aukera dute. Horregatik, Trintxerpeko barrutiko herritarrek idazkiak aurkezten jarraitu ahal izango dute, aurkezpen horren egiaztagiririk jaso gabe eta horretaz arduratzen den funtzionarioa Donibaneko egoitza ofizialaren agiriaren erregistroetara bertaratu eta bertan aurkeztu ondoren. Hala, interesdunak sarrera erregistroko egiaztagiria Trintxerpeko Alkateordetzan jaso ahalko du.

Udalak 2010eko otsailaren 2an "Pasaiaiko Udaleko administrazio elektronikoaren hainbat alderdi arautzen dituen ordenantza" onartu zuen. Zioen azalpenak hauxe dio:

*"Informazioaren teknologia berriak gero eta hedatuago daude bizitzako eremu guztietan. Hori horrela, beharrezkoa da administrazio elektronikoa hiritarrei hurbiltzea, **kudeaketak errazago egin ditzaten, udal-bulegoetara joan beharrik gabe.**"*

.../...

*"Udalaren ardura da konfiantza eta segurtasuna sortzea izapide elektronikoaren erabileran, aurrerapen teknologikoak haien zerbitzura jarriz. Azken batean, administrazioaren ardura da **aurrez aurreko kudeaketaren eta kudeaketa elektronikoaren arteko bidea murriztea, eta gure ardura da hiritarren eta administrazio orokorraren artean dagoen hesia murriztea.**"*

Hala ere, ordenantzaren artikulatutik ez da ondorioztatu asmo hori herritarrei zerbitzu hobea ematea xede duten berariazko neurrietan zehazten denik, aurrerapen teknologikoek bidea ematen duten potentzial osoaren erabilera intentsiboa bideratuz. Indar handiko hesi fisiko naturalak eta artifizialak dituen eta lau barruti biltzen dituen Pasaia bezalako udalerrri batean, udaleko egoitza administratibora heltzeko Trintxerpe eta Donibaneko barrutien artean errepidean bost kilometro baino gehiagoko distantzia duen horretan (edo portuko ahoa salbatuz, San Pedro barrutiaren bitartez), ezinbestekoa litzateke teknologia berriak modu inklusiboan baliatu eta sustatzea eta hesiak, baita Pasaiaiko auzotarrek dituzten hesi fisikoak ere, gaindituko dituzten beste irtenbide batzuk ematea.

Gure ustez, udalak barrutietako egoitzetan agiriak aurkezteko aukera emango zuketuen neurri antolatzaile eta teknikoak aztertu beharko zituzkeen, aurkeztutako agiri horien kopia zigilatua lortzeko bermearekin, gehiegizko





gasturik gabe eta eskuragarri dauden baliabideak optimizatuz⁵. Gauzak horrela, adierazteko baino ez bada ere, honako neurri hauek aztertu beharko lirateke:

- Barrutietako administrazio egoitzetan edota udal bulegoetan erabilera askeko terminal informatikoak edukitzea, ahalik eta erabiltzaile gehienek haien kabuz edo udalak gaitutako langileen laguntzaren bitartez egin dezaten agirien erregistroa.
- Barrutietan erregistro orokorraren erregistro laguntzaileak gaitzea.
- Barrutietan erregistratzeko aurkeztutako agiriak eskaneatzea, erregistro orokorrera bide telematikotik bidaltzeko eta, hala, agirion kontrola eta jarraipena bermatzeko, dagokion baliabideen bidezko agirien entrega fisikoaren kaltetan izan gabe, erabiltzaileentzako egiaztagiriren bat eta sarrera erregistroko hartu izanaren bidalketa aurkeztuz.

Laburbilduz, uste dugu administrazio elektronikoaren ezarpenaren eta garapenaren inguruko aurrerapena, agirien erregistro elektronikoa barne hartuta, ez litzatekeela zerbitzu presentzialak hobetzeko aukera gisa sortu behar, ez baita oraindik erabiltzaileen gehiengoarentzako benetako aurrerapen bat. Pasaiaiko Udalak, bide elektronikoaren bitartez sarbidea izan nahi duten horien aukera bermatzearen kaltetan izan gabe, barrutietan eskuragarri dauden baliabideak optimizatzen sakondu beharko zukeen izapide presentzialak eta, bereziki, agirien erregistroa errazteko, teknologia berrien potentzial osoa erabilita xede hori lortzen aurrera egiteko antolamendu-arloko modu berrietan.

Horregatik guztiagatik, iradokizun hau egiten dugu, otsailaren 27ko 3/1985 Legeak –erakunde hau sortu eta arautzekoak– 11 b) artikuluan ezarritakoaren arabera:

3/2010 IRADOKIZUNA, ekainaren 21ekoa, Pasaiaiko Udalari egina

Barrutietako bulegoetan agirien erregistroa erraztuko duten beharrezko baliabide pertsonalak eta materialak gaitu ditzan, interesdunentzako berme eta segurtasun juridikoarekin.

⁵ Herri Administrazioen Araubide Juridikoari eta Administrazio Prozedura Erkideari buruzko azaroaren 26ko 30/1992 Legearen 35 c) artikulua (HAAJAPE).