



Arartekoaren 2022R-1245-22 Ebazpena, 2022ko urriaren 4koa. Horren bidez, Bizkaiko Foru Aldundiko Azpiegituretarako eta Lurralde Garapenerako Sailari gomendatzen zaio aldaketak ezar ditzala bidesaridun errepide azpiegituren erabiltzaile diren pertsona fisikoei zuzendutako dirulaguntzen izapidetzean, elektronikoki eta aurrez aurre egiten diren administrazio prozeduren printzipioekin eta betebeharrekin bat etorriz.

Aurrekariak

Arartekoak izapidetzerako onetsi zuen herritar batek egindako kexa Bizkaiko Foru Aldundiko (aurrerantzean, BFA) titulartasuneko bidesaridun errepide azpiegituretako erabiltzaile diren pertsona fisikoei zuzendutako dirulaguntzen eskaerak Bidesaria sistema elektronikoan izapidetzeko arazoari buruz. Sistema hori aldundiko bitarteko propio pertsonifikatua den Interbiak sozietate anonimoak kudeatzen du.

Idazkian kexagileak azaldu zuen dirulaguntzen eskaria egiteko sistema elektronikoak ez zuela funtzionatzen, eta ez ziola uzten administrazioak eskatutako artxibo eta dokumentuak bidaltzen eta akatsak sortzen zituela.

Azaldu zuen baita ere azkenean aldundiaren sozietate publiko laguntzailea den Interbiakera deitu eta telefono bidez laguntza eskatu zuela, eta esan ziotela ezin ziotela arreta jarraiturik eman izapidea bukatu arte, eta erabil zitzala esku-liburuak eta azalpen bideoak.

Egitate horiek ikusirik, Arartekoak lankidetzeta eskari bat bidali zuen Bizkaiko Foru Aldundiko Azpiegituretarako eta Lurralde Garapenerako Sailera. Sail horrek du eskumena bere kudeaketa eta ustiapen arloetan azpiegituretarako dirulaguntzak emateko. Laburbilduz, honako kontu hauen gaineko informazio zehatza eskatu zen:

- Interbiak bidesarietan dirulaguntzak eskatzeko antzemandako arazoak, webformularioa betetzean, horren eremuetan edo dokumentuak igotzean, eta, hala badagokio, sistema horri buruz jasotako kexak;
- dirulaguntzen izapidetzea errazteko ezar daitezkeen hobekuntzak;
- eskaera horiek egin nahi dituzten (bereziki, telefono edo telematika bidez) pertsonen laguntzeko sistemak;
- agerian jarri diren gorabehera edo arazoak konpontzeko hartu diren irtenbideak (halakorik hartu bada);
- bidesarietako dirulaguntzen inguruan jarritako erreklamazioetan erabiltzaileei ematen zaien erantzuna, eta kexagileari eman ahal izan zaiona.





Egindako lankidetzak eskaerari erantzunez, Bizkaiko Foru Aldundiko Azpiegituretarako eta Lurralde Garapenerako diputatuaren idazki bat iritsi zen erakunde honen erregistrora. Bertan, egindako jarduketan berri eman zuen. Laburbilduz, honako hau helarazi zion Arartekoari:

- BFAk kudeatzen dituen bidesaridun errepede azpiegituretako erabiltzaile diren pertsona fisikoei zuzendutako dirulaguntzak arautzen dituen foru araudia, zehazki 167/2021 Foru Dekretuan aurreikusitako 2022rako deialdiari buruzkoa, eta eskatzaileek bete beharreko baldintzak eta betekizunak.
- Dirulaguntzen eskariak eta berritzeak aurkezteko moduak. Zehazki, administrazioak adierazi zuen prozesua aurrez aurre egin daitekeela Interbiaken bulegoetan, Bilboko Kanariar Uharteak kaleko 19. zenbakian, eta telematikoki baita ere, Interbiakeko web orri honetan: www.interbiak.bizkaia.eus, Bidesaria plataforman.
- Bidesaria plataformaren inguruan administrazioak xehetasunez azaldu zuen nola erabiltzen den sistema elektronikoa, eta esan zuen azalpen bideoak eta laguntzarako esku-liburuak eskuragarri daudela. Horrez gain, horiek erabiltzeko adibideak eta dirulaguntzen eskatzaileekin izandako harremanenak bidali zituzten pantaila irudien eta mezu elektronikoen bitartez eta Bidesariakeko eskaera, erregistro eta sartze prozesu guztia nola egiten den erakutsi zuten.
- Azkenik, administrazioak kexagilearekin izandako harremanen pantaila irudiak eman zituen. Mezu elektroniko bidez izan zen eta Bidesaria plataforma elektronikoaren funtzionamenduari buruz egin zituen eskaera eta kexei erantzun zitzaizkien.

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

Gogoetak

I. Dirulaguntzak eskatu eta emateko administrazio prozedura.

Kexa honekin bat etorriz, kexagileak esan zuen ez zuela funtzionatu BFAko Bidesaria izeneko bitarteko elektronikoak. Sistema hori Interbiak bitarteko propioa den sozietate publikoak kudeatzen du, eta bertan foru aldundiko bidesaridun errepede azpiegituren erabiltzaileei zuzendutako dirulaguntzen eskariak aurkezten dira.

Kexa honen hizpide den dirulaguntza eskariaren prozedura arautzen du BFaren abenduaren 7ko 167/2021 Foru Dekretuak. Horren bidez onesten dira foru aldundien titulartasunekoak diren eta zuzenean kudeatzen diren bidesaridun





errepide azpiegituren erabiltzaile diren pertsona fisikoei zuzendutako 2022ko dirulaguntzen oinarri arautzaileak eta deialdia.

Xedapen horrek ezartzen du dirulaguntzak eskatzeko eta emateko administrazio prozedura, eta modu horretan betetzen du maiatzaren 31ko 5/2005 Foru Araua. Horren bidez arautzen da foru administrazioak emandako dirulaguntzen araubide juridiko orokorra, eta 9. artikuluan ezarrita dago dirulaguntzak emateko organo eskudunak izango direla honako hauek:

“1. Foru aldundia, Ahaldu Nagusia eta foru diputatuak dira diru-laguntzak emateko organo eskudunak, baita Foru Administrazioaren baitako zuzenbide publikoko entitateen organo eskudunak ere.

2. Foru arau honen 20. artikuluko 2. paragrafoaren c) idatzzatian araturiko diru-laguntzak emateko organo eskudunak hauek izango dira: foru aldundia, Ahaldu Nagusia eta foru diputatuak.

Ahaldu Nagusiak eta foru diputatuak era honetako diru-laguntzak ematean, arau bidez ezartzen diren mugak gordeko dira, zenbatekoei dagokienez”.

Aipatutako Foru Arauarekin bat etorriz, 167/2021 Dekretuko zioen azalpenean hauxe dago jasota: *“Bizkaiko Foru Aldundiaren eskumena da sustapen-neurri hori onartzea, kargapeko bide-azpiegituren erabileraren arloko neurria baita; eta Aldundiaren eskumeneko arloa da hori, Autonomia Estatutuaren 10.34. artikuluan eta Euskal Autonomia Erkidego Osorako Erakundearen eta Lurralde Historikoetako Foru Erakundearen arteko Harremanei buruzko azaroaren 25eko 27/1983 Legearen 7 a).8 artikuluan ezarritakoaren arabera”.*

Beraz, azaldutako administrazio araubidetik ondorioztatu da interesdunek aurkeztutako dirulaguntzen eskariak emateko organo eskuduna dela BFAko Azpiegituretarako eta Lurralde Garapenerako Saila. Sail horrek du titulartasuna errepideak eta bideak planifikatzeko, proiektatzeko, eraikitzeko, kontserbatzeko, aldatzeko, erabiltzeko eta ustiatzeko arloetan (maiatzaren 11ko 64/2021 Foru Dekretuaren 1.artikulua. Horren bidez onesten da Azpiegituretarako eta Lurralde Garapenerako foru sailaren egitura organikoaren erregelamendua).

167/2021 Dekretuan hauxe dago jasota baita ere: *“Foru Dekretu hau bat dator erregulazio onaren printzipioekin, printzipio horiek Administrazio Publikoaren Administrazio Prozedura Erkidearen 2015eko urriaren 1eko 39/2015 Legean xedatuta daudelarik eta Bizkaiko Foru Aldundian xedapen orokorrak egiteko prozedura arautzen duen Bizkaiko Foru Aldundiaren 2021ko ekainaren 15eko 87/2021 Foru Dekretuaren 3. artikuluan, jasota”.*

Azken finean, 167/2021 Dekretuan araututa dauden BFAko eskumeneko dirulaguntzen eskaerak eta emakidak administrazio prozeduraren arauen eta





printzipio orokorren menpe daude, Administrazio publikoen administrazio prozedura erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legean (aurrerantzean, APPL) aurreikusitakoarekin bat etorritik.

II. Administrazioak bitarteko elektronikoaren bidez jarduten duenean bete beharreko printzipioak eta betebeharrak

BFAk dirulaguntzen eskariak aurkezteko eskaintzen dituen bitartekoak aztertu eta gero adierazi behar da <https://interbiak.bizkaia.eus/bidesaria/index.asp?idioma=CA> domeinuan edo helbide elektronikoan dagoen inprimakiak -Bidesaria sistema deitzen dena- zerbitzu hauek eskaintzen dituela web orri honetan azaltzen den moduan:

“Bidesaria Interbiak erakundeak autobideen erabiltzaile guztien esku jartzen duen sistema da, honako edozein zerbitzu erabili ahal izateko:

- *Egindako BIDAIK kontsultatu eta deskargatzeko.*
- *FAKTURAK eskatu eta kudeatzeko.*
- *DIRULAGUNTZAK eskatu eta kudeatu*
- *Izan dituzun laguntzak eta DESKONTUAK edo lor ditzakezunak ezagutzeko.*
- *Jakinarazpenak jasotzeko.*
- *DIRU-LAGUNTZAK eskatu eta kudeatzeko”.*

Administrazio publikoak eskaintzen duen bitarteko elektronikoari dagokionez aurretiazko plangintza orokor bat egin behar da administrazioak ahal publikoak elektronikoko egikaritzearen esparruan herritarrei arreta emateko bete behar dituen printzipioei eta harreman juridikoetan dituen eskubideei buruz.

Horrekin lotuta, Euskal Sektore Publikoaren maiatzaren 12ko 3/2022 Legeak hauxe ezartzen du lehenengo xedapen osagarrian:

“LEHENENGO XEDAPEN GEHIGARRIA. – Lege hau Euskal Autonomia Erkidegoko lurralde historikoetako foru-sektore publikoari eta Euskal Autonomia Erkidegoko toki-administrazioei aplikatzea.

Lege honetako I. tituluko II. kapituluan, 11., 63., 64., 68. eta 69. artikuluetan, eta V. tituluko IV. kapituluan xedatutakoak aplikatuko zaizkie Euskal Autonomia Erkidegoko lurralde historikoetako foru-sektore publikoari eta Euskal Autonomia Erkidegoko toki-administrazioei, haien antolaketa, araubide eta funtzionamendu instituzionaleko arauak xedatzen dutenaren arabera”.





Lege horren 68. artikulua ezartzen ditu administrazio elektronikoaren printzipioak modu honetan:

“68. artikulua. – Administrazio elektronikoaren printzipioak.

Administrazio elektronikoa, oro har, hurbiltasuna, gardentasuna, bizkortasuna eta efizientzia lortzeko tresna eta bidea da. Administrazio elektronikoak ez du baztertuko ohiko administrazioaren egitura- eta zerbitzu-moldea. Administrazio elektronikoaren oinarria izango da herritarren eskakizunei erantzutea eta funtzionamendu egokia bermatzea.

Euskal Autonomia Erkidegoko sektore publikoaren jardueretan eta herritarrekiko nahiz beste administrazioekiko harremanetan bitarteko elektronikoak erabiltzeko, ordenamendu juridikoak ezartzen dituen mugak bete beharko dira, hango printzipio orokorrei uneoro men eginez, eta, bestalde, herritarrek aitortuak dituzten eskubideen erabilera osoa errespetatu beharko da eta printzipio hauei jarraitu beharko zaie:

- a) Berdintasun-printzipioa,*
- b) Informaziora eta zerbitzuetara bitarteko elektronikoaren bidez iritsi ahal izateko printzipioa*
- c) Legezketasun-printzipioa, herritarrek berme juridiko guztiak izan ditzaten Euskal Autonomia Erkidegoko sektore publikoarekin dauzkaten harreman elektronikoetan.*
- d) Lankidetzaren printzipioa, bitarteko elektronikoak erabiltzean gainerako administrazio publikoekin*
- e) Segurtasun-printzipioa, Euskal Autonomia Erkidegoko sektore publikoak bitarteko elektronikoak ezarri eta erabiltzeko orduan, halako moldez, non exijituko baita, gutxienez, bitarteko ez-elektronikoaren erabilerarako eskatzen den berme- eta segurtasun-maila bera.*
- f) Proporzionaltasun-printzipioa*
- g) Sinplifikazio-printzipioa. Bitarteko elektronikoak aplikatzean, sinpleak izango dira izapideak eta prozedurak.*
- h) Komunikazio elektronikoaren teknika eta sistemak aurrerapenera moldatzearen eta neutraltasun teknologikoaren printzipioa*
- i) Informazio publikoa eta software publikoa berrerabiltzeko printzipioa*
- j) Erantzukizun- eta kalitate-printzipioa*
- k) Prozeduren gardentasun eta publikotasunaren printzipioa*
- l) Datu pertsonalak babesteko printzipioa.*
- m) Doakotasun-printzipioa”.*

Printzipio horien artean aipatu beharra dago administrazio publikoaren jarduera arautzen denean herritarrekiko harreman elektronikoaren arloan legezketasun





printzipioak kontuan hartzen direla honi dagokionez "herritarren berme juridikoen osotasuna mantentzeko harreman elektronikoak dituztenean Euskadiko Autonomia Erkidegoko sektore publikoarekin" eta segurtasunekoak baita ere honi dagokionez "Euskadiko Autonomia Erkidegoko sektore publikoak bitarteko elektronikoak ezartzen eta erabiltzen dituztenean, zeinaren arabera gutxienez eskatuko den bitarteko ez elektronikoak erabiltzean eskatzen diren bermeen eta segurtasunaren maila berbera betetzea".

Halaber, 69. artikuluan ezarrita daude zeintzuk diren herritarren eskubideak administrazio elektronikoaren arloan:

"69. artikulua. – Administrazio elektronikoaren arloko eskubideak.

1.– Herritar guztiek eskubidea dute Euskal Autonomia Erkidegoko sektore publikoko entitateekin izan behar dituzten harremanak bitarteko elektronikoak bideratzeko, bai Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legearen 13. artikuluan xedatutako eskubideak baliatzeko, bai eta informazioa eskuratzeko, kontsultak edo alegazioak egiteko, eskabideak eta uziak aurkezteko, norberaren adostasuna adierazteko, ordainketak egiteko, transakzioak egiteko eta Administrazioaren ebazpenen eta egintzen aurka jotzeko ere.

2.– Bereziki eskubide hauek izengo dituzte Euskal Autonomia Erkidegoko sektore publikoarekin izaten dituzten harremanetan bitarteko elektronikoak erabiltzeari dagokionez:

a) [...].

b) [...].

c) Identifikazio elektronikorako behar diren bitartekoak eskuratzeko eskubidea: pertsona fisikoek nortasun-agiri nazionalaren sinadura elektronikoko sistemak erabili ahal izango dituzte edozein izapide elektronikoko egiteko.

d) Euskal Autonomia Erkidegoko sektore publikoaren eremuan onartuta dauden sinadura elektronikoko beste sistema batzuk erabiltzeko eskubidea.

e) Euskal Autonomia Erkidegoko sektore publikoaren fitxategi, sistema edo aplikazioetan jasotako datuen segurtasun eta konfidentziasunerako bermea edukitzeko eskubidea.

[...]

3.– Gainera, zerbitzu-jarduera baterako irispidea izateko eta zerbitzu horretan jarduteko prozeduretan, interesdun guztiek eskubidea dute izapideak leihatila bakarren bidez egiteko, bide elektronikoz eta urrunetik. Horrez gain, eskubidea dute ondoren aipatzen den informazioa, zeinak argia eta zalantzarik gabea izan beharko duen, bitarteko elektronikoaren bidez eskuratzeko:





- a) Zerbitzu-emaileei aplikatu behar zaizkien betekizunak, batez ere zerbitzu-jardueretarako irispidea izateko eta horietan jarduteko behar diren prozedura eta izapideei buruzkoak.
- b) Zerbitzu-jarduerekin zerikusia duten arloetan eskumena duten agintarien datuak, bai eta zerbitzu-emaileek eta -hartaileek asistentzia edo laguntza jasotzeko erabil ditzaketen elkarte eta antolakunde ez-eskudunen datuak ere.
- c) Zerbitzu-jarduerak ematen dituztenei buruzko erregistro eta datu-base publikoetara iristeko bitartekoak eta baldintzak.
- d) [...].

4.– [...].”.

Herritarrek administrazioarekiko harreman elektronikoetan dituzten eskubideei dagokienez azaldu den artikulua 1. apartatuan jasota dago hauex: *“Herritar guztiek eskubidea dute Euskal Autonomia Erkidegoko sektore publikoko entitateekin izan behar dituzten harremanak bitarteko elektronikoz bideratzeko, bai Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legearen 13. artikuluan xedatutako eskubideak baliatzeko”,* eta beraz, beste eskubide batzuen artean, azpimarratu behar da herritarren eskubidea dela honako hau:

- a) *Administrazio publikoekin komunikatzea Administrazioaren irispide-puntu elektroniko orokor baten bitartez.*
- b) *Baliabide elektronikoak erabiltzeko laguntza jasotzea administrazio publikoekiko harremanetan.*
[...].
- e) *Errespetuz eta begirunez tratatuak izatea agintarien eta enplegatu publikoen aldetik, erraztasunak emanez beren eskubideez baliatzeko eta betebeharrak betetzeko.*
[...].
- g) *Lege honetan identifikaziorako eta sinadura elektronikorako aurreikusitako bitartekoak lortzea eta erabiltzea.*
[...].”.

Aipatu araudiarekin bat etorritik, dirulaguntzak eskatu eta emateko administrazio prozeduran kontuan hartu behar dira administrazio elektronikoaren printzipio orokorrak, nagusiki legezketasun eta segurtasunekoak, modu horretan, berme juridiko eta teknikoak emateko *ad extra* eta *ad intra* administrazio jarduketei.

Hala, printzipio horiek kexaren edukiarekin lotuz, bi oinarrizko alderdi analizatu behar dira herritarrekiko harremanen esparruan:





Lehenengo. BFAko Bidesaria sistema elektronikoaren analisisa. Sistema horretan egiten dira dirulaguntzen eskariak eta emakidak eta administrazio elektronikoaren printzipioak eta betebeharrak administrazio prozeduraren esparruan. Nagusiki hauek betetzea: egoitza elektronikoko elementuak, identifikazio eta sinadura sistemak eta interesdunen nahiaren egiaztapenak, agirien erregistroak eta aurkezpenak eta dirulaguntzen emakida ebazpenen jakinarazpenak.

Bigarren. Aurrez aurre BFAk Interbiak bulegoetan ematen duen arreta analizatzea (Bilboko Kanariar Uharteak kalea, 19, 1.) Arartekoari erantzuteko idazkian oinarrituz.

III. Dirulaguntzen eskariak elektronikoki aurkeztea

Kexagileak bere idazkian azaldu zuen dirulaguntzen eskaera aurkezteko Bizkaiko Foru Aldundiaren www.interbiak.bizkaia.eus web orrira jo zuela eta agiriak aurkezteko programak edo inprimakiak teknikoki ez zuela funtzionatu eta akatsak zituela, eta ezinezkoa izan zela administrazioak eskatutako informazioa zuzen aurkeztea.

BFAko Azpiegituretarako eta Lurralde Garapenerako Sailak erakunde dirulaguntzen eskariak aurkezteko moduari buruz egindako eskariari erantzun zion, azalduz bitarteko elektronikoekin interesdunak Bidesaria plataformara sar daitezkeela (www.interbiak.bizkaia.eus) aurretiaz erregistratuta eta erabiltzailea eta pasahitza idatziz.

Gainera, https://interbiak.bizkaia.eus/bidesaria/bidesaria_info.asp?Idioma=CA#interbiakSubvencion web orrian eskariak onesteko prozesua deskribatzen da modu honetan:

“Nola dakit nire eskaera onartu dela?

Diru-laguntzaren eskabidea bidaltzen duzunean eta aztertzen hasten garenean, posta elektronikoa jasoko duzu eta zure diru-laguntzaren eskabidea jaso dugula jakinaraziko zaizu.

Eskabidea zain egoeran geldituko da baliozkotu arte.

Guztia zuzena bada, posta elektronikoz jakinarazpena jasoko duzu eta zure eskaera onartu dela jakinaraziko zaizu. Jada ez duzu gehiago egin behar.

Datu akastunen bat antzemanenez gero, posta elektronikoa jasoko duzu eta egoera hori jakinaraziko zaizu. Horrez gain, araudiak aurrez ikusitakoarekin bat, gehienez 10 egun izango dituzu akatsa zuzentzeko. Adierazitako epean jarduerak gauzatzen ez badira, eskaera ukatutzat joko da eta artxibatzeari ekingo zaio.





Garrantzitsua da gogoratzea diru-laguntzaren eskabidea ez dela baliozkotuko Interbiakerek adostasuna ematen ez duen bitartean eta adostasun jakinarazpenean berariaz adierazten zaizun datatik izango ditu ondorioak.

Jakinarazpen guztiak POSTA ELEKTRONIKOZ egingo dira, beraz, oso garrantzitsua da aldizka zure postan posta elektronikoko sarrera-ontzia eta spam karpeta (nahigabeko posta) begiratzea, badaezpada, postaren hornitzaileak jakinarazpena bertan utzi badu.

Gogoratu egindako gestio guztiak online eskura dituzula BIDESARIA aplikazioaren bidez, beraz, erregistratua bazaude, edonoz eta edonon sar zaitezke zure diru-laguntzaren eskaerarekin zerikusia duen guztia ezagutzeko”.

Bidesaria plataforman erabiltzailea eta pasahitza idatzi eta plataformara sartu eta gero, aukera dago inprimakian agiriak atxikitzeko, adibidez NANA, ibilgailuaren zirkulazio baimena, gidabaimena eta horren iraungitze data.

Aurretik azaldu dugun Bidesaria plataforma elektronikoa alta emateko prozedurari buruz aipatu behar da, lehendabizi, plataforma hori ez dagoela BFaren **egoitza elektronikoa** www.ebizkaia.eus, nahiz eta BFaren egoitza elektronikoa sortzen duen eta Bizkaiko Foru Aldundiko egoitza elektronikoa arautzen dituen apirilaren 17ko 77/2012 Foru Dekretuaren aplikazio eremuan haxe ezarrita dagoen:

“1. Foru dekretu hau Bizkaiko Foru Aldundiko sail guztiei eta haien erakunde publiko guztiei aplikatuko zaie.

2. Aurreko paragrafoari dagokionez, honako hauek hartuko dira erakunde publikotzat:

a) Foru erakunde autonomoak.

b) Foru enpresa-erakunde publikoak, zuzenbide publikoaren pean egiten dituzten jarduerari dagokienez”.

Administrazio prozedura hau egoitza elektronikoa sartzen bada posible izango da orokorrean jakitea zeintzuk diren egoitza elektronikoen edukiak eta zerbitzuak, Sektore publikoaren jardunari eta funtzionamenduari buruzko erregelamendua onesten duen martxoaren 30eko 203/2021 Errege Dekretuaren 11. artikuluan xedatutakoarekin bat etorri, eta nagusiki bermatu egingo da norbanakoaren eskubideak eta interesak betetzen direla prozeduraren esparruan administrazioari zuzendutako eskariak aurkezten dituztenean (APPLren 53. art.).

Bidesaria plataforman sartzeari dagokionez, azaldu dugun moduan, bakarrik erabiltzailea eta pasahitza idatzi behar dira baliozkotu eta sisteman sartzeko, eta administrazio publikoek nahitaez **egiaztatu behar dute administrazio prozeduran interesa dutenen nortasuna**. Horretarako, APPLn aurreikusitako sistemak erabili behar dituzte eta bat etorri behar dute Bizkaiko Foru Aldundiaren Administrazio elektronikoa maiazaren 5eko 62/2015 Dekretuan xedatutakoarekin. 3.





artikuluan xedatuta dago hauek aplikatzen direla: *“Dekretu hau zuzenbide publikoaren barruan eginiko jardueri aplikatuko zaie, herritarren edo Foru Aldundiaren eta haren erakunde publikoen bitarteko elektronikoen bidezko identifikazioa edo autentifikazioa behar duten harreman elektronikoak egiten direnean”*.

Modu horretan, interesdunak elektronikoki identifikatu ahal dira administrazio publikoetan hauen bidez (APPLren 9.2 art.):

“a) Sinadura elektronikoko ziurtagiri elektronikoa aitortu edo kualifikatuetan oinarritzen diren sistemak. Ziurtagiri horien emaileek sartuta egon behar dute «ziurtapen-zerbitzu emaileen konfiantzazko zerrendan». Ondorio horietarako, aipatutako ziurtagiri elektronikoa aitortu edo kualifikatuen artekotzat jotzen dira pertsona juridikoarenak eta nortasun juridikorik gabeko entitatearenak.

b) Zigilu elektronikoko ziurtagiri elektronikoa aitortu edo kualifikatuetan oinarritzen diren sistemak. Ziurtagiri horien emaileek sartuta egon behar dute «ziurtapen-zerbitzu emaileen konfiantzazko zerrendan».

c) Gako itunduko sistemak eta administrazio publikoek baliozkotzat jotzen duten beste edozein sistema, ezartzen diren termino eta kondizioetan.

Administrazio publiko bakoitzak erabaki ahal izango du ea sistema horietako bat edo beste bakarrik onartzen duen izapide edo prozedura batzuk egiteko; c) letran aurreikusitako identifikazio-sistemetakoren bat onartuz gero, aurreko a) eta b) letretan aurreikusitako guztiak onartu beharko dira izapide edo prozedura horretarako”.

Arartekoak Euskadiko administrazio publikoaren administrazio elektronikoko ezarpen eta garapen maila zein den lantzen du, eta horretarako besteak beste azterlan hau argitaratu du: *“Administrazio digitala eta herritarrekiko harremanak. Euskal administrazio publikoetarako aplikazioa”*. Bertan neurri batzuk proposatzen dira zerbitzu publiko elektronikoa sarbidea suspertzeko tresna malguago edo sinpleagoak erabiliz. Zehazki, proposatzen da identifikazio eta sinadura elektronikoko sistemak malgutzeko neurriak ezartzea betekizun bigunen edo itundutako gakoaren bidez.

Hala ere, kasu honetan egiaztatu da Bidesaria plataforman erregistratzeko prozesuak ez diola erabiltzaileari eskatzen aurretiaz identifikatzeko, eta transkribatu dugun c) artikuluko apartatuarekin bat etorri ez da sartzen aurretiazko erregistroa duten sistemen barnean, izan ere, erabiltzailea eta pasahitza sortzen badira ezinezkoa da ondoren datu pertsonalak idazteko inprimakira sartzea eta agiriak atxikitzea bestelako betekizunik gabe. Beraz, ez lituzke betekiko administrazio elektronikoko araudiaren betekizunak.





Bestalde, administrazio prozeduran identifikazio eta **sinadura** bitartekoak erabiltzeari dagokionez, hauxe ezartzen du APPLren 11. artikulua:

“11. artikulua. Administrazio-prozeduran identifikatzeko eta sinatzeko bitartekoak erabiltzea.

1. Oro har, administrazio-prozeduran aurreikusitako edozein jarduketatarako, nahikoa izango da interesdunek aurrez beren nortasuna egiaztatzea lege honetan aurreikusitako identifikazio-bideetako edozeinen bitartez.

2. Administrazio publikoek hauetarako bakarrik eskatuko diete interesdunei sinadura nahitaez erabiltzea:

a) Eskaerak egiteko.

b) Erantzukizunpeko adierazpenak edo komunikazioak aurkezteko.

c) Errekurtsoak jartzeko.

d) Akzioetan atzera egiteko.

e) Eskubideei uko egiteko”.

Eta APPLren 66. artikulua interesdunek administrazio prozedurak hasteko egindako eskariei buruz hauxe xedatzen du:

“66. artikulua. Prozedura hasteko eskaerak.

1. Eskaeretan honako hauek adierazi behar dira:

a) Interesdunaren izen-abizenak eta, halakorik izanez gero, ordezkariarenak.

b) Zer bitarteko elektronikoren bidez edo bestela zer lekutan nahi duen jakinarazpena egitea. Horrez gain, interesdunek beren helbide elektronikoa edo gailu elektronikoa eman ahal izango dute, administrazio publikoek abisa diezaieten jakinarazpena bidali edo eskura jarri dela.

c) Egitateak, arrazoiak eta eskaera zehatza, argi eta garbi adierazirik.

d) Lekua eta data.

e) Eskatzailearen sinadura, edo benetan bere borondatea adierazi duela erakusteko edozein eratako egiaztapena.

f) Administrazioko zer organo, erakunde edo unitateri bidaltzen zaion eskaera, eta zein den haren identifikazio-kodea.

[...].”

Dirulaguntzak izapidetzeko interesdunei eskatzen zaien dokumentazioa aztertuta, hala nola erantzukizunpeko adierazpenak eta normalizatutako ereduak, nabarmentzen dena da nahiaren adierazpenaren autentikotasuna egiaztatzeko interesdunek sinatu egin behar dutela. Horrenbestez, foru administrazioak





sinatzeko baliozko sistemak eskuragarri jarri beharko lituzke APPLren 10. artikularekin eta Bizkaiko administrazio elektronikoen 62/2015 Foru Dekretuaren 10. artikularekin bat etorriz:

“a) Sistemas de firma electrónica cualificada y avanzada basados en certificados electrónicos cualificados de firma electrónica expedidos por prestadores incluidos en la “Lista de confianza de prestadores de servicios de certificación”.

b) Sistemas de sello electrónico cualificado y de sello electrónico avanzado basados en certificados electrónicos cualificados de sello electrónico expedidos por prestador incluido en la “Lista de confianza de prestadores de servicios de certificación”.

*c) Cualquier otro sistema que las Administraciones públicas consideren válido en los términos y condiciones que se establezca, **siempre que cuenten con un registro previo como usuario que permita garantizar su identidad y previa comunicación a la Secretaría General de Administración Digital del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital. [...]***

Beraz, puntu honetan ondorioztatu da Bidesarian plataformak ez duela nahitazko sinadura elektronikoko sistemarik eskatzen dirulaguntzen eskatzaileen nahia egiaztatzeko APPLrekin eta administrazio elektronikoko foru dekretuarekin bat etorriz.

Agiriak aurkeztean sortutako efektuei dagokienez, BFAk azaldu du nola funtzionatzen duen Bidesaria sistema elektronikoak. Horretarako pantaila irudiak eta laguntza esku-liburuaren erreferentziak aurkeztu ditu eta deskribatu du interesdunek nola igo eta sartu ditzaketen dirulaguntza jasotzeko agiriak, eta “eskaria bidali” botoia sakatuta mezu elektronikoa bat jasotzen dutela egindako dirulaguntza eskariaren informazioarekin.

Erakunde honen iritziz herritarrek helbide elektronikoan jasotzen duten “dirulaguntzaren eskaria bidali da” mezu elektronikoen bidalketak, zeinak hitzez hitz hauxe dioen “izapideak bukatutakoan mezu elektronikoa bat jasoko duzu eta bertan adierazita egongo da eskaria onetsi den edo zuzendu beharra dagoen” ez du betetzen APPLren 16. artikuluan xedatutakoa administrazio publikoen erregistro elektronikoen funtzionamenduari dagokionez, eta bereziki hitzez hitz ondoren jaso den 3. apartatua:

[...]

3. Administrazio edo organismo bakoitzaren erregistro elektronikoak bermatu behar du egiten den idazpen bakoitzean jasotzen direla honako hauek: zenbakia, izaera adierazten duen izenburua, aurkezpen-data eta -ordua, interesdunaren identifikazioa, administrazio-organo igorlea, hala badagokio, eta nori edo zer





administrazio-organori igortzen zaion eta, behar izanez gero, erregistratzen den dokumentuaren edukiaren aipamena. Horretarako, jaso-agiri gisa emango da, automatikoki, dokumentuaren kopia autentikatu bat, aurkezpen-data eta -orduarekin eta erregistroaren sarrera-zenbakiarekin, eta orobat harekin batera doazen —hala bada— bestelako dokumentuen jaso-agiri bat ere, haien osotasuna eta gaitzespenik eza bermatuko duena”.

Foru araudia aplikatzeak ez du barne hartzen Bidesaria sistemako mezu elektronikoa bidaltzea, izan ere, ez du ziurtagiririk ematen (interesdunak aurkeztutako agirien kopia ziurtatua), ez bakarrik aurkezpen data eta ordua eta erregistroko sarrera zenbakia jasotzen dituen, baizik eta nagusiki aurkeztutako agirien integritatea eta gaitzespenik eza bermatzen duten segurtasun juridikoko eta teknikoko elementuak dituen.

Ara gehiago, Bizkaiko Foru Aldundiaren otsailaren 4ko Agirien erregistro elektronikorokorraren 6/2020 Foru Dekretuaren 8. artikulua haxe ezartzen du:

“8. artikulua.— Eskabideak, idazkiak, komunikazioak eta agiri osagarriak aurkeztu izanaren frogagiriak Erregistro elektronikoek frogagiri elektroniko bat emango dute automatikoki, idazkia, eskabidea edo komunikazioa eta erantsitako dokumentuak aurkeztu direla ziurtatzeko.

Eduki hau izango dute frogagiri horiek:

- a) Dokumentuak bidaltzen dituen pertsonaren edo administrazio organoaren izena eta hartu behar dituen pertsonaren, sailaren edo administrazio-organoren izena.*
- b) Kasuan-kasuan, zein prozedurari dagokion.*
- c) Inprimakiaren edo gaiaren izena.*
- d) Aurkezturiko idazki, komunikazio edo eskabidearen kopia autentikoa. Horretarako, ontzat hartuko da aurkezpen-inprimakian sarturiko datuak hitzez hitz jasotzea.*
- e) Egiaztapen-kode elektronikoa, zeinari esker sartu ahal izango baita, balidazio-zerbitzuen bitartez, kopia elektroniko bat kontsultatu, ikusi eta haren kopia bat ateratzera.*
- f) Sarrera-erregistroko zenbaki edo kode indibidualizatua.*
- g) Zein egun eta ordutan aurkeztu den.*
- h) Hala dagokionean, aurkeztutako idazki, komunikazio edo eskabideari edo aurkezpen-inprimakiari atxikitako dokumentuen zerrenda eta izenak, eta, jarraian, haietariko bakoitzaren marka elektronikoa”.*

Beraz, egokia litzateke administrazioaren baldintzak betetzen direla egiaztatzeko agiriak eta dirulaguntzen eskariak aurkezteko administrazio prozeduran elementu





batzuk ezartzea. Horien bidez egiaztatuko litzateke aurkezpena eta administrazio izapidearen betetzea zuzenak direla, eta horretarako ordainagiriak edo ordezkagiriak bidaliko lirateke. Administrazio elektronikoko erregistro egoki batek aurrekoak eman beharko lituzke interesdunen nahia egiaztatzeko eta horrela beraien eskubideak eta interesak bermatzeko.

Azkenik, eta Bidesaria plataformak dirulaguntza eskaera bat aurkezten denean bidaltzen dituen mezu elektronikoei dagokienez, ezinbesteko alderdi bat azpimarratu behar da eskariak onartzeko moduaren inguruan.

Zehazki, administrazioak Arartekoak azaldutakoei erantzunez bidalitako idazkian hauek esan zituen *“una vez analizada la solicitud en Interbiak, y verificado que todo está correcto, se acepta y el solicitante recibe un email en el que se le indica que su solicitud ha sido aceptada”*. Horregatik mezu elektroniko bat bidaltzea baldin bada administrazio eskudunak hautatutako formula **dirulaguntzen emakida ebazpena jakinarazteko**, aurretiaz jakinarazpenak egiteko baldintzak aztertu beharko lirateke, eraginkorrak izan daitezen.

[167/2021 Foru Dekretua](#) kexa honen hizpide diren dirulaguntzei buruzkoa da, eta 15. artikuluan adierazten du organo eskudunak berariazko ebazpena emango diela aurkezten diren eskari guztiei eta bitarteko elektronikoekin jakinaraziko direla eskatzaileak idatzitako helbidean (16. art.).

“15. artikulua. —Ebazpen-epea

1. [...].

2. Organo eskudunak aurkeztu diren eskabide guztiei buruzko berariazko ebazpena eman behar badu ere, ebazpena eta jakinarazpena emateko epea iraungita berariazko ebazpenik eman ez badu, ulertuko da eskabidea administrazio-isiltasunez ezetsi dela, urriaren 1ko 39/2015 Legearen 25. artikuluan xedatutakoaren arabera.

16. artikulua. —Ebazpenaren edukia eta jakinarazpena

1. Dirulaguntza behar bezala arrazoituta eman edo ukatzen duen foru agindua Bizkaiko Aldizkari Ofizialean argitaratuko da, jakinarazteko, Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legearen 45. eta 46. Artikuluetan xedatutakoaren arabera. Era berean, ebazpen hori bide elektronikoen bidez ere jakinaraziko zaio eskatzaileari, berariaz adierazi duen helbidean”.





Gauzak horrela, BFaren xedapenak kontuan hartuta, erakunde honek uste du dirulaguntza eskaera onartu dela dioten mezu elektronikoak bidaltzeak ez duela forma juridiko zuzenik dirulaguntzen emakida ebazpenei buruzko jakinarazpenak egiteko. Izan ere, badirudi ez dutela idatziz jasotzen bidali edo eskuragarri jarri direla, interesdunak edo bere ordezkariak jaso dituela, egunak eta orduak, eduki osoa, eta bidaltzailearen eta hartzailearen nortasun frogagarriak, eta aurreko guztia APPLren 41. artikuluan eta Bizkaiko Administrazio Elektronikoaren 62/2015 Foru Dekretuaren 22. artikuluan xedatutakoarekin bat etorriz:

“22. artikulua.—Administrazioaren jakinarazpenak eta komunikazioak bitarteko elektronikoak erabiliz egitea.

Bizkaiko Foru Aldundiaren egoitza elektronikoari dagokionez, administrazio elektronikoaren arloko eskumena duen foru sailaren titularrak eta, gainerako kasuetan, dagozkion egoitza eta azpiegoitza elektronikoen organo titularrek jakinarazpen eta komunikazio elektronikoak egiteko sistemak jarriko dituzte, era hauetako baten bidez:

a) Jakinarazpen eta komunikazioetarako postontzi edo atal batean edo gaitutako helbide elektroniko baten bidez dokumentua eskuragarri jarrita; horretarako, baldintza hauek bete beharko dira:

- Egiartzatu behar da zer egun eta orduan jartzen den interesdunaren eskura jakinarazpen edo komunikazioaren egintza.*
- Interesdunek etengabe eduki behar dute aukera jakinarazpen eta komunikazioak egiteko dagokion sistemara sartzeko.*
- Egiartzatu behar da zer egun eta orduan sartu den jakinarazpenaren edukira.*
- Erabiltzailearen identitatea bermatzen duten autentifikazio mekanismoak egon behar dira.*

b) Interesdunak egoitza edo azpiegoitzan bertaratze elektronikoa eginda; horretarako, baldintza hauek bete beharko dira:

- Interesdunaren identifikazioa bermatzen duten autentifikazio mekanismoak egon behar dira.*
- Administrazio-jarduera baten edukira sartu aurretik, haren jakinarazpenari edo komunikazioari buruzko abisu bat ikusteko aukera ematen duten mekanismoak egon behar dira.*
- Egiartzatu behar da zer egun eta orduan sartu den jakinarazpenaren edukira.*





c) Jakinarazpen eta komunikazio elektronikoak egiteko beste bide batzuk erabilia, kasuan kasu ezartzen diren baldintzetan”.

Azkenik, aipatu behar da Bidesaria sistemak “*dirulaguntza eskaera onartuta*” gaiari buruz bidalitako mezu elektronikoa aztertu eta gero ondorioztatu dela badirudiela BFAko organo eskudunak ez duela agindurik eman, dirulaguntza emakida ebazpenaren administrazio egintza barne.

Arartekoaren ustez, eta kontuan hartuta aurreko gogoetak eta Interbiak kudeatzen duen Bidesaria sistemak eskuragarri jarritako inprimaki elektronikoaren funtzionamenduaren inguruan egindako keharekin lotuta, badirudi ez direla betetzen administrazio elektronikoaren arauak herritarrei beharrezko segurtasun juridikoa eta teknikoa emateko beren eskubide eta interesekin bat etorritik foru aldundiko titulartasunekoak diren, bidesaria duten eta zuzenean kudeatzen diren errepide azpiegituren pertsona fisiko erabiltzaileei zuzendutako dirulaguntzak hasteari, eskatzeari, emateari eta jakinarazteari dagokienez.

IV. Eskariak aurrez aurre aurkeztea

BFAk Arartekoak galdetutako kontuei erantzuteko idazkian aipatu zuen posible dela herritarrei arreta ematea eta aurrez aurre dirulaguntzen eskariak aurkeztea Interbiak bulegoetan, Bilboko Kanariar Uharteak kaleko 19. zenbakiko 1. solairuan.

Dirulaguntzen oinarriak eta deialdia onesteko 167/2021 Foru Dekretuan arautzen da baita ere eskaerak aurkezteko modua eta epea, eta 6. artikuluan hauxe dio:

[...]

2. Eskaerak interesdunek eurek edo beren ordezkariak aurkeztu behar dituzte. Bi bide izango dituzte eskaerak aurkezteko: www.interbiak.bizkaia.eus web-orrian eskura daitekeen dirulaguntzetarako eskaera-inprimakia betez, edo, zuzenean, Interbiak bulegoetan (Kanariar Uharteak, 19, 1, Bilbo)”.

Administrazio prozedura erkidea arautzen duen egungo araudiak (APPL) eta Bitarteko elektronikoen bidezko sektore publikoko jarduketa eta funtzionamendu erregelamenduak (BEHFE) hauxe ezartzen dute aurrez aurreko arreta emateari dagokionez (APPLren 16.7 artikulua):

“Dokumentuak elektronikoki aurkezteko laguntza emango den bulegoen zerrenda bat publiko egin behar dute administrazio publikoek, eta eguneraturik mantendu”.

Eta BEHFEren 11.2.i) artikulua hauxe ezartzen du





“Artículo 11. Contenido y servicios de las sedes electrónicas y sedes asociadas.

[...]

2. Las sedes electrónicas y sedes electrónicas asociadas dispondrán, al menos, de los siguientes servicios a disposición de las personas interesadas

[...]

i) Un servicio de consulta del directorio geográfico de oficinas de asistencia en materia de registros, que permita al interesado identificar la más próxima a su dirección de consulta”.

Eta Elkarreragingarritasunaren Eskema Nazionalaren 9. artikulua hauxe ezartzen du administrazio informazioko inbentarioei dagokienez:

“Artículo 9. Inventarios de información administrativa.

1. Cada Administración Pública mantendrá actualizado el conjunto de sus inventarios de información administrativa que incluirá, al menos:

a) La relación de los procedimientos administrativos y servicios prestados de forma clasificada y estructurada. Las Administraciones Públicas conectarán electrónicamente sus inventarios con el Sistema de Información Administrativa gestionado por el Ministerio de Política Territorial y Función Pública en colaboración con el Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital.

b) La relación de sus órganos administrativos y oficinas orientadas al público y sus relaciones entre ellos. [...]”.

Aldundiaren web orria aztertuta egiaztatu da informazio espezifikoa ematen duela herritarren arretari buruz esteka honetan <https://web.bizkaia.eus/es/atencion-ciudadana>, eta aurrez aurreko arretari dagokionez erregistro puntuak eskaintzen dira eta hitzez hitz aipatuta daude *“Bizkaiko Foru Aldundiko Sailei zuzendutako eskariak edo agiriak emateko erregistroen helbideak eta ordutegiak”*. Horrez gain, herritarrei arreta emateko bulego bat dago Bilboko Diputazio kaleko 7. zenbakian, eta bertan zerbitzu hauek ematen ditu aldundiak:

- *“Herri-administrazioetara bidalitako idazkien eta eskabideen erregistroa.*
- *Eskaera eta horrekin batera doan dokumentazioaren digitalizazioa*
- *Aldundiaren zerbitzuen inguruko erreklamazioak eta iradokizunak jasotzen ditu.*
- *Foru sailei eta haiei atxikitako erakundeei buruzko informazio orokorra ematen du, bai eta haien eskumenei eta izapideei buruzkoa ere.*





- *Inprimaki eta eskaera-orri batzuk ematen ditu, eta betetzen laguntzen du.*
- *Ziurtagiri batzuk ematen ditu.*
- *Herritarren esku jarri dira autokudeaketarako bi leku, administrazio-izapideak Aldundiaren web orriaren bitartez egiteko: www.bizkaia.eus. Leku horiek ordenagailua, inprimagailua eta telefonoa dituzte.*
- *Bakq sinadura elektronikoko aurreratuko ziurtagiriak ematea.*

Halaber, BFAko gardentasunaren atariko zerbitzuen gutunean hauxe adierazten da aurrez aurreko arretaren inguruan:

“Herritarrek Bizkaiko Foru Aldundiari edo beste administrazio publiko batzuei zuzendutako idazkiak aurkez ditzakete.

Erregistro-prozesuan:

- *Eskaera eta horrekin batera doan dokumentazioa digitalizatzen dugu. (Salbuespenezko zenbait kasutan jatorrizko dokumentazioa jaso behar dugu)*
- *Erabiltzaileei jatorrizko dokumentazioa itzultzen diegu.**
- *Eskaera eta dokumentazioa modu telematikoa bidaltzen ditugu.*

** 39/2015 Legean ezarritako salbuespenezko kasuetan izan ezik (16. artikuluan)”.*

BFAko web orrian dagoen informazioa aztertuta ikusi da Azpiegituretarako eta Lurralde Garapenerako Sailaren dirulaguntzak aurrez aurre eskatzeko administrazio prozedura zuzen hastea ahalbidetuko luketen erregistro arloko laguntza bulegoa edo erregistro puntua izango liratekeela Bilboko Ibañez kaleko 20. zenbakian (48009) dagoen erregistroa edo Bilboko Diputazio kaleko 7. zenbakiko herritarren arreta bulegoa.

Eta hori horrela da, izan ere aldundiak bere zerbitzu gutunean aurrez aurreko administrazio izapideei buruz hauxe esaten du: *“Erabiltzaileek beraien kabuz egin ditzakete izapideak Bilboko bulegoan dauden autozerbitzurako bi postuetan. Eta gainera, “Erabiltzaileei laguntzen diegu izapideak egiten gaituta dauden funtzionarioen bidez”* eta horrenbestez, Bilboko Kanariar Uharteak kaleko 19. zenbakian dauden bulegoak badirudi aldundiarentzat ez direla erregistro puntua edo herritarrentzako arreta bulegoa bertan administrazio izapideak gauzatu ahal izateko.

Aurrekoa gorabehera, gaitutako funtzionario publikoek interesdunei lagundu ahal diete izapideak egiten BFAk aurrez aurreko arretarako zerbitzu gutunean azaltzen duen moduan, eta hori APPLren 12. artikularen eta Administrazio elektronikoa Foru Dekretuaren 11. artikularen barne sartuko litzateke, eta ahalbidetuko luke, besteak beste interesdunen prozeduran identifikazio edo sinadura elektronikoa





egitea bitarteko elektronikorik ez dutenean, baldin eta aurretiaz [BEHFEko 30. artikuluko](#) betekizunak betetzen badira.

Aurrekoarekin bat etorriz eta APPLren 4. xedapen osagarrian aurreikusitakoa kontuan hartuta, administrazio publikoetako erregistro arloko laguntza bulegoek *“modu jarraituan eguneratuta mantendu beharko lukete egoitza elektronikoan direktorio geografiko bat, horren bidez interesdunek jakiteko zein den beraien etxeetatik gertuen dagoen erregistroko laguntza jasotzeko bulegoa”*. Aurretik ondorioztatu da interesdunek foru administraziora agiriak bidaltzeko arreta bulegoak -eta kasu honetan dirulaguntzen emakida eskariak bidaltzekoak- BFAk bere web orrian zehaztutakoak direla eta horietan modu egokian hasiko litzatekeela administrazio prozedura, bermatuz bete egiten direla legezkoasuna, efikazia, eraginkortasuna, kalitatea eta herritarren eskubideak eta interesak aurrez aurre administrazioarekin dituzten harremanetan.

Bestela, BFAk interpretatzen baldin badu Bilboko Kanariar Uharteak kaleko 19. zenbakiko bulegoek erregistro arloan laguntza emateko bulego gisa funtzionatzen dutela, arrazoizkoa litzateke horiek erregistro puntu edo arreta bulego gisa deskribatzea BFAko egoitza elektronikoan eta bulego horietan giza baliabideak eta bitarteko teknikoak egotea herritarrek eskariak aurkeztu eta egin ahal izateko segurtasun juridiko eta tekniko guztiarekin eta horrela APPLren 16. artikuluan xedatutakoarekin bat etorriz administrazio prozedura hasi eta sustatzeko, eta bereziki foru administrazioari zuzendutako agiriak aurkezteari dagokionez (16.4.d artikulua).

Edo horrelakorik egon ezean, gomendagarria litzateke baita ere helbide edo kokapen fisiko hori eskuragarri jartzea, hala BEHFEren 4. artikuluan xedatutakoarekin bat etorriz, herritarrek zerbitzu elektronikoak erabiltzea errazteko laguntza kanalak gaitzeko.

“Artículo 4. Canales de asistencia para el acceso a los servicios electrónicos.

Las Administraciones Públicas prestarán la asistencia necesaria para facilitar el acceso de las personas interesadas a los servicios electrónicos proporcionados en su ámbito competencial a través de alguno o algunos de los siguientes canales:

- a) Presencial, a través de las oficinas de asistencia que se determinen.*
- b) Portales de internet y sedes electrónicas.*
- c) Redes sociales.*
- d) Telefónico.*
- e) Correo electrónico.*





f) Cualquier otro canal que pueda establecerse de acuerdo con lo previsto en el artículo 12 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre”.

Horregatik guztiagatik, otsailaren 27ko 3/1985 Legeak —erakunde hau sortu eta arautzekoak— 11.b) artikuluan ezarritakoarekin bat etorritz, Arartekoak honako ondorio hau atera du:

GOMENDIOA

Orokorrean, Bizkaiko Foru Aldundiari gomendatzen diogu aldatzeko dirulaguntzak eskatu eta emateko administrazio prozedura APPLn eta foru xedapenetan (Administrazio elektronikoko foru dekretua eta Egoitza elektronikoa sortzeko foru dekretua) jasotakoarekin bat etorritz, horrela interesdunei segurtasun juridiko eta teknikoko bermeak emateko.

– **Bizkaiko Foru Aldundiaren bitarteko elektronikoak dirulaguntzen eskariak aurkezteko**

Egokia litzateke Bidesaria plataforma Bizkaiko Foru Aldundiaren egoitza elektronikoa (www.ebizkaia.eus) jartzea, horrela administrazio prozeduran interesa dutenek segurtasun juridiko eta teknikoko berme gehiago izan ditzaten Azpiegituretarako eta Lurralde Garapenerako Sailean dirulaguntzak emateko eskuduna den organoarekin harremanak izatearen esparruan, 167/2021 Foru Dekretuan xedatutakoa betez.

Modu horretan, dirulaguntzak elektronikoki eskatu eta berri nahi dituztenek aukera hauek izango dituzte:

- APPLn eta foru araudian araututako sistemen bidez identifikatzea.
- Eskariak egin eta erantzukizunpeko adierazpenak aurkeztea foru administrazioak onetsitako sinadura sistemekin.
- Prozeduraren izapidetze egoera zein den jakitea.
- Jakinarazpenen abisuak jasotzea.
- Egoitzan agertzea jakiteko administrazioaren jakinarazpenen edukia zein den, eta bereziki emandako dirulaguntzak zuzentzeko errekerimenduena eta ebazpenena.

Proporzionaltasun printzipioa eta herritarrek dirulaguntzen eskariak aurkezteko eskuragarri dituzten identifikazio eta sinadura sistemak eskatzerako orduan beren eskubideen eta interesen proporzionaltasun printzipioa bateratu daitezten, gomendatzen dugu Bidesarian plataforma aldatu eta konfiguratzeko eta aurretiazko





erregistroan oinarritutako identifikazio eta sinadura sistema gisa funtzionatzen duen plataforma bihurtzeko, horrela APPLren 9. eta 10. artikuluetako eta administrazio elektronikoko foru dekretuko 10.3 artikuluko ezaugarriak bete ditzan. Albo batera utzi gabe edonola ere gainerako sistemekin elektronikoki identifikatu eta sinatu ahal izateko aukera gaitu eta bermatzea.

– **Bizkaiko Foru Aldundiaren aurrez aurreko bitartekoak dirulaguntzen eskariak aurkezteko eta herritarrei arreta emateko**

BFAk Bilboko Kanariar Uharteak kaleko 19. zenbakiko bulegoak dirulaguntzak izapidetzeko erregistrorako laguntza bulego gisa gaitzen baditu, hauxe gomendatzen dugu:

- Herritarren arretarako erregistro puntu edo bulego hori sartzea BFAko egoitza elektronikoko laguntza bulegoen inbentarioan edo direktorio geografikoan administrazioari zuzendutako eskariak edo agiriak aurkezteko, APPLren 16. artikuluan xedatutakoarekin bat etorritik.
- Bitarteko tekniko eta juridikoak eskuragarri jartzea -administrazio izapidetzea sustatzeko gaitutako funtzionarioak barne- eta horien zuzeneko erantzukizuna izatea BFAn eskuduna den organoko administrazio unitateetako titularrek, modu horretan bermatzeko herritarrek beharrezko laguntza jasotzen dutela administrazioarekin elektronikoki harremanak izateko, APPLren 12. artikuluan eta Bizkaiko administrazio elektronikoko Foru Dekretuan aurreikusitakoaren arabera.

Aurrekoa gorabehera, gomendatzen dugu ahalik eta hobekien definitu eta deskribatzea zeintzuk diren interesdunei BFAko eskumeneko zerbitzu elektronikoetarako sarbidea errazteko laguntza kanalak, BEHFEren 4. artikuluan xedatutakoarekin bat etorritik.

