



**COMPARECENCIA DEL ARARTEKO
ANTE EL PLENO DEL PARLAMENTO VASCO.
INFORME ANUAL 2022**

**ARARTEKOAREN AGERRALDIA EUSKO
LEGEBILTZARREKO OSOKO BILKURAN.
2022KO URTEKO TXOSTENA**

Vitoria-Gasteiz, 16 de noviembre 2023

Legebiltzarreko presidente andrea, mahaikideok, lehendakari jauna, legebiltzarkide jaun-andreok, gobernukideok. Egun on.

Ohorea da niretzat berriz Legebiltzar honen osoko bilkuraren eta Euskadiko herritarren ordezkarien aurrean agertzea. Legebiltzarraren goi-mandataria naizenez, erakunde honen azken ohiko txostenen edukia labur azaltzeko asmoarekin agertzen naiz zuen aurrean. Ezinezkoa izan zen 2020ko txostena osoko bilkura honetan aurkeztea, urte hartako COVID-19aren pandemiagatik, ezta 2021eko txostena ere, gaixo nengoelako.

Denbora luzea igaro denez gero, garaiz kanpokoia izan liteke Arartekoak 2020an eta 2021ean egindako lana aipatzea; horregatik, batez ere 2022ko txosteneko datu batzuk azalduko ditut, Giza Eskubideen Batzordeari joan den ekainaren 7an ezagutarazi nizkionak. Beraz, zilegi bekit aurkeztutzat jotzea 2020ko eta 2021eko urteko txostenak, 2022ko jarduerari buruzko txostena aurkezten dudan aldi berean.

Si acaso, me van a permitir una referencia ya remota a la capacidad de respuesta de la institución del Ararteko durante la pandemia del COVID-19, y el esfuerzo realizado por la institución de la que me honro en ser el titular para acompañar a la ciudadanía en las dificultades extraordinarias a las que tuvo que hacer frente durante ese largo periodo. En muchas ocasiones el Ararteko ejerció con intensidad su capacidad de intermediación con las administraciones, sobre todo durante el periodo de confinamiento en el que era extraordinariamente difícil acceder a los trámites con las administraciones para gestiones que afectaban a necesidades existenciales. En ese sentido, el Ararteko se sumó a la encomiable determinación general de la sociedad y de las administraciones vascas dirigida a que las afectaciones a los derechos de las personas fueran las mínimas posibles, en un contexto tan extraordinario, inédito y difícil como el derivado de la pandemia. Los datos de actividad de esos años y nuestras intervenciones ya son conocidos y están disponibles, también, en nuestra página web, y a los mismos me remito.

Precisamente, en la comparecencia precitada del pasado 7 de junio ya pude referirme al hecho de que 2022 fue un año de vuelta a la normalidad tras la prolongada pandemia del COVID-19, la cual ha dejado, en muchos casos, secuelas persistentes en forma de afectación a la salud de las personas y de tensionamiento de los servicios de salud.

Horrela, Arartekoaren jarduerak bere ohiko martxan jarraitu zuen iaz, herritarrek defentsa-erakunde honi azaldu dizkioten arazoei erantzuten ahaleginduz, arazo horiek eragina izan baitezakete beraien eskubide eta askatasunak baliatzean, baita administrazioarekin dituzten harremanetan ere. Alde horretatik, balantzea ona izan da.

Edonola ere, nire agerraldiaren mamiari zuzenean heldu aurretik, gutxienez azaletik aipatu nahiko nituzke Arartekoak iaz egin zuen lana testuinguruan kokatu ahal izateko datu orokor esanguratsuenak:

La parte principal del trabajo del Ararteko en 2022 consistió en gestionar cerca de 12.700 actuaciones relacionadas con la atención a la ciudadanía y el control de las administraciones, actuaciones que comprenden, como veremos, las quejas o reclamaciones planteadas, las consultas telefónicas y los expedientes de oficio, lo que supone mantener el nivel ascendente de los últimos años.

Dentro de estas actuaciones relacionadas con la atención a la ciudadanía y el control de las administraciones, casi 7.600 corresponden a quejas.

A lo largo de 2022 se realizaron más de 9.600 servicios en las oficinas de atención ciudadana, lo cual representa, también, un aumento respecto al año anterior. En 2022 se inició, asimismo, la tramitación de 21 expedientes de oficio y de seguimiento.

Aurreko urteetan bezala, 2022an gizarteratze arloak bildu zuen ehunekorik handiena (%18) izapidetutako kexa-espedienteen artean. Hala ere, adierazi behar da aurreko urteekin alderatuta, zertxobait behera egin zutela gizarte-bazterketaren kontra borrokatzeko tresnekin lotutako kexek.

Las áreas que, además de la de **inclusión social**, presentan una elevada actividad son las de medio ambiente y urbanismo, sanidad; régimen jurídico, bienes, servicios y personal al servicio de las administraciones públicas; educación; vivienda; hacienda; y seguridad.

El año pasado, tras evaluar la actuación de la administración objeto de la queja, el Ararteko consideró que existía alguna **actuación incorrecta en un porcentaje superior al 47%** (siendo por tanto no incorrecta en más del 52% de los casos).

Es importante señalar, además, que existe un porcentaje superior al **88%** de los casos planteados en los que el Ararteko detecta la posible existencia de una actuación incorrecta y en los que la Administración acepta, **en el curso de la tramitación**, el planteamiento y la posición del Ararteko, lo que hace incluso innecesario el llegar a la adopción de una declaración de irregularidad o de una recomendación formal. Este dato evidencia, por sí solo, un **nivel de eficacia** bastante significativo de la intervención del Ararteko.

Hay que recalcar, en este contexto, que para dar cabal cumplimiento a las obligaciones del Ararteko como prescribe la ley y en las condiciones plasmadas en su Carta de Servicios, resulta imprescindible la colaboración de las administraciones. En ese sentido, durante el año pasado, precisamente, me vi en la obligación de enviar un numeroso número de requerimientos a las administraciones vascas, dado que eran apreciables importantes retrasos en el plazo de respuesta a las peticiones de información en los expedientes de queja. En concreto, estoy hablando de 548 requerimientos, 338 de ellos al Gobierno Vasco y sus organismos autónomos, 26 a las tres diputaciones forales y 184 a diversos ayuntamientos y entidades locales menores.

La mayoría de estos requerimientos fueron atendidos, pero como quiera que a finales de 2022 existían aún 45 peticiones de información sin responder, este Ararteko se encontró en la imperiosa necesidad de recordar, mediante los oportunos apercibimientos, a algunas administraciones la obligación legal de contestar en plazo y forma las peticiones de información del Ararteko y las consecuencias, de naturaleza penal, de no hacerlo. Finalmente, las últimas fueron atendidas en abril del presente año 2023. Afortunadamente, situaciones de la misma gravedad no se han vuelto a reproducir hasta el día de hoy. En cualquier caso, el Ararteko reaccionará con todos los medios a su alcance para contrarrestar las infracciones a la obligación de cooperación.

Pero el problema de la falta de colaboración necesaria para cumplir con la función encomendada estatutariamente y legalmente a esta institución, no reside, únicamente, en la no- respuesta al Ararteko sino también en la falta de calidad de la respuesta ofrecida por la administración, omitiendo la contestación a las cuestiones planteadas o dificultando que el Ararteko pueda acceder a la información necesaria para poder completar su investigación.

Otra situación que resulta altamente preocupante es la actitud que adoptan ciertas administraciones que se niegan a aceptar una recomendación, sólidamente argumentada del Ararteko, con el argumento de que en ausencia de una impugnación en sede judicial de la medida objeto de la queja, no procede corregirla. Este Ararteko siempre ha considerado que obligar al administrado a recurrir a la vía judicial, cuando existe constancia de la ilegitimidad de una determinada medida -por ejemplo, porque así lo ha señalado razonadamente el Ararteko- constituye una actitud abusiva. Se impone así un carga excesiva, económica, procesal y temporal al ciudadano que ha visto conculcados sus derechos, permitiendo así la pervivencia de actos manifiestamente injustos. Este tipo de actitud resulta altamente perjudicial, por añadidura, para la credibilidad y eficacia de una institución como el Ararteko, creada por este Parlamento para velar, precisamente por el respeto de los derechos ciudadanos. Es indudable que las recomendaciones del Ararteko no son obligatorias, esas son las reglas del juego, pero lo que no cabe es escudarse en la ausencia de un pronunciamiento

judicial como argumento para no asumirla. No es cuestión de poner casos concretos en esta comparecencia, pero, al menos, me permito apuntar que, a la postre los órganos judiciales se han venido regularmente pronunciando en el mismo sentido que el Ararteko, por ejemplo, en cuestiones como la liquidación de impuestos locales, cumplimiento de la normativa urbanística en la colocación de toldos, autorización de ferias y mercados municipales, tasas para uso de polideportivos para no residentes, y varias otras...

-----O-----

Hori esan ondoren, zuekin partekatu nahiko nituzke, azaletik bada ere, zuzentzen dudan erakundeak 2022an barrena egindako jarduera batzuk, zenbait arrazoiengatik bereziki garrantzitsuak iruditzen zaizkidalako.

Haur eta Nerabeentzako Bulegoa

Zenbakiei begira, 2022an 571 kexa-espeditetan aipatzen da espresuki neska-mutilak edo nerabeak tartean nahastuta daudela edo gaiak haiei eragiten diela. Ararteko erakundeari egin zaizkion kexa guztien %19,71 dira. Jasotako kexetatik bi bakarrrik egin dituzte adingabeek. Gainontzeko kexak helduek egin dituzte eta neska-mutilengan eragina duten egoerak azaldu dizkigute. Horregatik, ume eta nerabeen babesaren arloan ireki zituen sarrien Arartekoak ofiziozko espedienteak pasa den urtean.

En cuanto a las temáticas planteadas en relación con la protección de niños, niñas y adolescentes, los asuntos relativos al ámbito educativo fueron los más numerosos al alcanzar casi el 40% del total de expedientes. Le siguen de cerca los relacionados con las condiciones materiales en las que transcurre la vida de las niñas y los niños, con algo más del 31% del total. Del 29% restante, algo más del 9% tiene que ver con políticas de apoyo a las familias, alrededor del 6% se sitúan tanto las concernientes a los servicios sociales para la infancia en desprotección como las del ámbito de la salud y sociosanitario, quedando el resto con carácter más residual (deporte, justicia, personas en prisión, seguridad, contaminación acústica, extranjería...).

Haur eta Nerabeentzako Bulegoak 2022an egin dituen jarduera guztietatik, parte hartzeko Kontseiluak burutu dituenak nabarmendu nahiko nituzke. Oraingo honetan, haur eta nerabeentzat oso garrantzitsuak diren bi eskubide bateratu dituzte: alde batetik, entzunak izateko eta beraien iritzia aintzat hartua izateko eskubidea, eta, bestetik, ingurumen garbi, osasungarri eta jasangarria izateko eskubidea. Hain zuzen ere, haur eta nerabeek justizia klimatikora sarbidea izatea landu da Hurren Defentsa-erakundearen Europako Sare osoan. Arartekoa sare horretako partaidea da eta iaz erakundeak zeregin esanguratsua bete du, lan guztia koordinatu baitu aholkulari gazteen sarearekin. Arartekoko Kontseiluko eta Europako sare horretako nerabeen hausnarketa eta proposamenak hainbat

erakunderi bidali zaizkie (besteak beste, Legebiltzar honi), gai horretaz kontzientziatzen laguntzeko asmo sendoarekin.

Una parte importante de las actuaciones de oficio del Ararteko en 2022 han estado relacionadas con el seguimiento de la Recomendación General del Ararteko 2/2021. *Pautas de actuación en casos de abuso y explotación sexual de niños, niñas y adolescentes en Euskadi*. El Ararteko se ha dirigido a todas las administraciones concernidas a fin de conocer las actuaciones realizadas el pasado año para la mejora de la respuesta al abuso sexual infantil y adolescente, tanto en la detección como en la intervención y/o tratamiento. Quiero recordar que las propuestas contenidas en esta Recomendación General han sido fruto del trabajo colaborativo con todos los sistemas públicos, orientadas a mitigar la victimización secundaria, evitando diligencias repetitivas y el acceso de todas estas víctimas al tratamiento para la reparación del daño con la mayor brevedad posible. Sirva la mención a esta recomendación para recordar la responsabilidad de todos y todas nosotros, en el ámbito público, pero también en el privado, de evitar esta o cualquier otra forma de maltrato a nuestros niños, niñas y adolescentes. La reciente presentación del Informe del Defensor del Pueblo de España sobre abusos sexuales en el ámbito de la iglesia católica ha servido para poner en evidencia la magnitud y la gravedad del problema al que nos enfrentamos.

Igualdad e integridad de las mujeres:

Cuando hablamos de **igualdad** y de **integridad de las mujeres**, no es posible abstraerse de las terribles consecuencias de la **violencia machista**, cada vez más insoportables para una sociedad avanzada y democrática como la nuestra. Desgraciadamente, en 2022 tuvimos que lamentar en Euskadi el crimen machista de una mujer, Rebeca, que fue asesinada en Bilbao a manos de su marido. En este día quisiera dedicar un recuerdo emotivo a esta mujer y a su hija, también víctima de la violencia machista, así como a las 2 mujeres asesinadas ya en 2023 en Euskadi; todos ellos, crímenes execrables. Algunos casos que han llegado al conocimiento de este Ararteko en 2022, especialmente a través de quejas recibidas, ilustran bien la necesidad de extremar la calidad de la atención a las mujeres que acuden a las comisarías para denunciar haber sufrido agresiones sexuales o en riesgo de ser víctimas de violencia machista.

Precisamente, en ese empeño institucional de lucha contra la violencia machista, 2022 ha sido un año clave para la elaboración del [III Acuerdo Interinstitucional contra la Violencia Machista contra las Mujeres](#), firmado al inicio de 2023, también por la institución del Ararteko, por primera vez. Confiamos en que el mismo permitirá afrontar de manera coordinada y colaborativa los nuevos desafíos que hoy plantea la atención a las mujeres que sufren violencia machista, teniendo en cuenta los relevantes cambios legales y sociales que se han producido desde que se firmara el anterior acuerdo en 2009. Supone un espacio de colaboración en el que el Ararteko participará plenamente en adelante, aportando su experiencia y

conocimiento institucional, con el empeño de que las necesidades de mujeres, niñas y niños que sufren esta violencia se aborden de manera integral y coordinada, en toda su complejidad, con perspectiva de género y en clave de derechos humanos, con criterios comunes a todas las instituciones y administraciones que deben atenderlas, tal y como exigen los estándares legales vigentes. Quisiera señalar especialmente que, afortunadamente, disponemos de un **nuevo marco legal**, tras la aprobación por este Parlamento de la Ley 1/2022, de 3 de marzo, de segunda modificación de la Ley para la Igualdad de Mujeres y Hombres, que ha llevado finalmente a cabo la necesaria reforma de la Ley 4/2005, de 18 de febrero para la Igualdad de Mujeres y Hombres y Vidas Libres de Violencia Machista contra las Mujeres, y Hombres. En su adecuado desarrollo e implementación deberán comprometerse firmemente todas las administraciones vascas, como agentes indispensables para dar contenido y hacer realidad los ambiciosos objetivos de esta nueva ley.

Beste zerbait ere aurreratu nahi dizuet: indarkeria matxista sortzen duen gizarte-oinarria ezagutzen aurrera egiteko, hain justu, Arartekoak azterlan bat hasi du aurten euskal gazteen jarrera matxistei buruz, eta hilabete batzuk barru aurkeztuko dugu. Azterlan horretatik ateratzen den diagnostikoaren bidez, Arartekoak indarkeria hori gazteen artean hobeto antzematen eta prebenitzen lagundu nahi du.

Arartekoari kezka eta lana sortzen dioten jarduera eta gaien multzoa oso zabala denez gero, oraingo honetan oso garrantzitsuak iruditzen zaizkidan beste hiru gai aipatu nahiko nituzke: ingurumenari eta atsedenerako eta hirirako eskubideari dagozkionak; eskola-segregazioa saihesteko neurriak; eta herritarrak administrazio digitalera igarotzea errazteko neurriak hartzeko premia.

1. Hots-kutsadura

2022ko urteko txosteneko ingurumen arloko epigrafean zehazki ikus daitekeenez, hots-kutsadura da arlo horretako kexa-arrazoi nagusia. Zarataren emisio-fokuak aisialdi eta ostalaritza jardueretatik datoz, baita ere ekipamendu, zerbitzu edo azpiegitura publikoetatik edo industri jardueretatik. Hots-emisio horiek intentsitate desberdineko esku-sartzeak eragin ditzakete, gogaikarrietatik hasi eta larriki arriskutsuetaraino.

El problema del ruido, que va desde las afecciones molestas a la ciudadanía hasta lo severamente peligroso, no es baladí ya que afecta, entre otros, a un derecho de índole constitucional como es el derecho de las personas a no sufrir contaminación por ruido en sus domicilios, el cual, como ha consagrado el [Tribunal Europeo de Derechos Humanos](#), forma parte integrante del derecho fundamental a la inviolabilidad del domicilio recogido en el artículo 8 del [Convenio Europeo de Derechos Humanos](#).

Según los datos del Eustat el 20 % de las familias vascas soportan estos ruidos. Una de cada cinco familias vascas padece los efectos de la contaminación acústica generada por sus propios vecinos (9,4%), el tráfico (8,3%), los ruidos de origen mecánico (5,9%), las actividades comerciales y de ocio (4,4 %) o el ruido de reuniones informales urbanas (3,1 %).

La desesperanza de estas personas es fuente constante de reclamaciones y de quejas que han dado lugar a innumerables actuaciones del Ararteko. Esta institución se esfuerza en recordar continuamente a las administraciones públicas vascas sus obligaciones ante el ruido que afecta a los domicilios de las personas. Aun cuando, en Euskadi, la legislación medioambiental permite mejorar el control sobre el ruido, este Ararteko se encuentra frecuentemente en la necesidad de seguir insistiendo en que la situación requiere una actividad positiva de las administraciones municipales que deben de dotarse de los medios personales y materiales para garantizar un control ambiental eficaz y real.

Hace unos meses recibí a un grupo de personas organizadas en torno a un objetivo común: Dormir 7 horas. La Plataforma 7 ordu Lo ha concertado a varias asociaciones vecinales de Bilbao, Barakaldo, Donostia/San Sebastián, Durango y Vitoria-Gasteiz para reclamar el cumplimiento de la normativa que regula la contaminación acústica, el control de los horarios de cierre de las actividades de ocio y la limitación de los denominados botellones (también han comparecido recientemente ante ese Parlamento). Este Ararteko seguirá reivindicando ante las administraciones públicas concernidas por esta lacra para que éstas utilicen todos los medios legales y técnicos a su disposición de manera a garantizar de manera mucho más eficaz que hasta ahora la defensa del derecho a la salud, la integridad, del disfrute de la vida privada y familiar, derechos todos ellos lesionados por el ruido excesivo que prevalece en muchas ocasiones, demasiadas, en las calles de las ciudades y pueblos de Euskadi.

Además, sugiero a este Parlamento que pondere adecuadamente la necesidad de adoptar medidas legislativas de mayor alcance destinadas a reforzar la eficacia de la acción administrativa en el control de las emisiones sonoras que perturban aún, con demasiada frecuencia, el disfrute al derecho a la intimidad, la vida familiar y la salud de ciudadanas y ciudadanos vascos.

Kulturarako eta euskal kultura-ondarea babesteko eskubideari dagokionez, Arartekoak herritarren elkarte batzuen kexak izapidetu ditu. Herritar horiek eskatzen dute babestu daitezela hiriguneko eraikin edo instalazio jakin batzuk, beren kultura-balioengatik babestea merezi dutenak.

Es el caso de una queja, por citar alguna, contra la falta de respuesta del Departamento de Cultura y Política Lingüística del Gobierno Vasco a una petición de protección de una villa incluida en el inventario provisional de patrimonio histórico arquitectónico del País Vasco Ante el riesgo de su desaparición, el

Ararteko ha recomendado a esa administración que impulse, sin mayor dilación, la incoación del expediente en los términos y plazos regulados en la Ley de Patrimonio Cultural Vasco.

Desde la perspectiva del derecho a un medio ambiente urbano adecuado, en concreto en el ámbito de la lucha contra el cambio climático, también es preciso recordar que el Ararteko presentó ya en el año 2018 un informe extraordinario [sobre la transición energética del País Vasco](#). Ese informe buscaba promover un pacto social sobre la transición energética en torno a materias como la movilidad sostenible, de las cuales esta defensoría está realizando el oportuno seguimiento.

Dentro de las recomendaciones específicas se incluyó la propuesta de impulsar los planes de movilidad sostenible con medidas para promover el transporte colectivo y el no motorizado, como la bicicleta, o el transporte privado menos contaminante. A ese respecto, les doy cuenta de que, al inicio de este año, el Ararteko ha iniciado una actuación de oficio sobre el cumplimiento de la obligación de regular zonas de bajas emisiones en los municipios de más de 50.000 habitantes que, de conformidad con la previsión de la Ley 7/2021, de 20 de mayo, de cambio climático y transición energética, debían haber estado en vigor antes de 2023.

2. Eskola-segregazioa: erakundea eta ni neu, arartekoa naizen aldetik, beti kezkatu izan gaituzte eskola-segregazioak eta gizarte-patologia horrek euskal gizartearen ekitate eta kohesiorako dituen ondorioek. Iaz eta aurreko urteetan, buru-belarri jarduten aritu naiz, hain justu, gizarte-kohesio hori babestu eta sustatzeko, hiritarrok aurkeztu dizkidaten kasuei dagokienez.

Esta institución lleva tiempo defendiendo que la libre elección de centro no es un derecho de prestación que obligue a la administración educativa a dar satisfacción, en todos los casos, a la elección efectuada por las familias sino una suerte de principio configurador de la planificación o programación educativa.

Esto significa que, además de la importancia que tiene la opinión de las familias en la elección de centro, se debe tener presente también la consecución de otros objetivos como el de promover un mayor equilibrio en la composición social de los centros educativos gracias, entre otras medidas, a una escolarización inclusiva y equilibrada del alumnado.

En estos momentos, considero obligado poner en valor las actualizaciones normativas que, impulsadas por el Departamento de Educación, han tenido lugar en relación con la regulación de la admisión y escolarización del alumnado, así como de los criterios de ordenación y planificación de los centros docentes.

Estas modificaciones normativas han venido a poner el foco en las medidas, así como en los criterios de planificación orientados a propiciar un mayor equilibrio y cohesión social en los centros educativos sostenidos con fondos públicos. Entre

estas medidas destaca especialmente la reserva de plazas para la escolarización del alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo.

Es evidente que la puesta en marcha de medidas contra la segregación escolar en el sistema educativo vasco ha levantado “ampollas” en ciertos sectores de nuestra sociedad. Lo demuestra el inmenso número de quejas que el Ararteko está tramitando acerca de los procesos de admisión de alumnos en los centros educativos de Euskadi. La intervención y gestiones del Ararteko ante las delegaciones de educación han permitido reconducir muchas de las quejas planteadas por las familias. Sin duda, habrá que ir ajustando los instrumentos puestos en marcha por el Departamento, a la vista de la valoración de los resultados obtenidos, para poder conseguir los objetivos perseguidos. Sin embargo, este Ararteko no puedo sino acoger positivamente el esfuerzo que está llevando a cabo el Departamento de educación para enfrentar con decisión el fenómeno de la segregación. De no atajarse este problema con determinación, podría poner en cuestión los equilibrios esenciales de una sociedad vasca cohesionada capaz de garantizar la igualdad de oportunidades de todos los niños, niñas y adolescentes presentes en nuestro territorio a la hora de poder acceder al conocimiento, a la cultura y a un futuro profesional prometedor.

3. Administración digitala eta herritarrekiko harremanak. Joan den urtean erakunde honen kezka nagusietako bat izan dira administrazioarekin kudeaketa edo izapideak egiteko orduan pertsona eta talde batzuek bizi izan dituzten egoerak. Zehazki, egitez, aldi gehiegitan, harreman telematikoak izateko bidea onartu da, aurrez aurreko arreta murriztu da eta arriskuan jarri da herritarrek kanal aniztasunerako duten eskubidea, hau da, pertsona fisikoek administrazioarekin harremanak izateko zer kanal erabili nahi duten aukeratzeko eskubidea.

Por ello, este Ararteko se ha visto obligado a recordar a algunas administraciones sus obligaciones en relación con la atención que dispensan a la ciudadanía mediante servicios públicos electrónicos:

He tenido que subrayar en numerosas ocasiones:

- Que los servicios públicos ofrecidos a la ciudadanía a través de medios electrónicos deben ser accesibles, intuitivos, efectivos, eficientes y no discriminatorios. Además, deben acompañarse de canales de orientación y atención ciudadana que faciliten su uso a fin de no crear barreras digitales para la población.
- Que la cita previa debe ofrecerse como una alternativa voluntaria para la ciudadanía, sin imponerse para todos los trámites y procedimientos. Además, debe facilitarse su solicitud en las propias dependencias de la administración, sin habilitar única y exclusivamente medios electrónicos para su solicitud. Algunas administraciones han mantenido prácticas excepcionales motivadas por la pandemia, período afortunadamente ya

concluido, y han continuado limitando injustificadamente la atención presencial y postergando la exigencia de cercanía a la ciudadanía y abandonando la noción de servicio público en aras de una mayor eficacia administrativa escasamente demostrada.

- La transformación tecnológica de los sistemas informáticos de la administración y la organización de recursos humanos o las situaciones de ausencia de personal no pueden conllevar una falta de atención presencial o, incluso, trato inadecuado a aquellos/as ciudadanos y ciudadanas que desean ejercer sus derechos o cumplir sus obligaciones.

También he tenido que recordar:

- Que, a la hora de ejecutar y desarrollar proyectos tecnológicos de transformación y organización interna, la administración debe identificar el posible impacto que dichos proyectos tendrán en los derechos de la ciudadanía y ello con objeto de evitar discriminaciones y facilitar el acceso igualitario a unos servicios públicos de calidad sin crear barreras e impedimentos.
- Que es necesario potenciar la interoperabilidad entre administraciones al tiempo que recordar que no cabe imponer a la ciudadanía la aportación de documentos que ya obran en poder de esa administración. Parece una obviedad, pero en demasiadas ocasiones se siguen desplazando a las personas usuarias de los servicios públicos, obligaciones que competen legalmente a los funcionarios públicos.
- Finalmente, que resulta fundamental que los avisos de notificaciones enviados a los dispositivos facilitados por la ciudadanía como móviles o correo electrónico deben de ajustarse a los requisitos previstos en la normativa vigente, sin atajos ni cortocircuitos. De otro modo, se obliga a la ciudadanía a consultar constantemente todas las sedes electrónicas y sus carpetas ciudadanas para poder conocer si existen notificaciones de la administración.

En definitiva, que la progresiva y deseable implantación de la administración electrónica no puede prevalecer sobre la noción de servicio público inherente a cualquier actuación administrativa. Que la administración de la era digital no puede estar orientada a colmar utilidades para la administración y sus empleados públicos, sino a la mejora del servicio a la ciudadanía. Máxime en el contexto legal actual que propicia la utilización de diversos canales de relación, prerrogativa que asiste a la ciudadanía, no a las personas empleadas públicas. Lamentablemente, no solo durante el año 2022 sino también a lo largo de 2023-como se podrá apreciar al analizar los datos del próximo informe anual al Parlamento Vasco-, se manifiesta una tendencia incremental de las quejas ciudadanas al Ararteko por este tipo de situaciones que lesionan los derechos de la ciudadanía a la hora de relacionarse con la administración y que no resultan aceptables en el Siglo XXI.



2022 ha sido, también, el año en el que este Ararteko ha creado las condiciones para celebrar, en junio de 2023, y en colaboración con este Parlamento, el seminario de Legeen Geroa sobre la reforma de la vetusta Ley del Ararteko. Ya les puedo anunciar que, atendiendo la petición realizada en dicho Seminario por los grupos de la cámara, espero disponer antes de fin de año de una propuesta razonada sobre posibles modificaciones de la ley fundacional del Ararteko que pudieran servir para atajar algunos de los problemas que se han podido apreciar, especialmente en 2022, y para actualizar el mandato del Ararteko, a la luz del desarrollo internacional y comparado en esta materia.

Bukatzen ari naiz. Ararteko erakundeak bere zeregina betetzen jarraitzen du, Legebiltzarrak etengabe ematen dion laguntzak eta defentsa-erakunde honetara etortzen diren pertsonen bidez ematen dioten indarrari esker. Halaxe baieztatzen dute 2022ko datuek: kezagileen %72k ontzat edo oso ontzat jo du jasotako arreta, eta %84 kasutan baino gehiagotan pertsona horiek Arartekora joateko gomendatuko liekete beste pertsona batzuei, administrazioarekin arazorik izango balute.

Nire mintzaldia bukatzeko, eskerrak eman nahi dizkizuet zuen arretagatik eta laguntzen jarraitzeko eskatu nahi dizuet, Estatutuaren eta legearen bitartez legebiltzar ordezkari honi eman zaizkion eginkizunak behar bezala betetzeko.

Mila esker.