



Arartekoaren 2024R-83-24 Ebazpena, 2024ko apirilaren 10ekoa. Honen bidez, Arabako Foru Aldundiaren Ogasun, Finantza eta Aurrekontu Sailari gomendatzen zaio kendu dezala izapideak egiteko nahitaez aurretiazko hitzordua hartu beharraren baldintza, eta sistema hori borondatzeko gisa jar dezala.

Aurrekariak

1. Arartekoak izapidetzeko onartu zuen pertsona batek aurkeztutako kexa, ez zegoelako ados aurrez aurre egiteko derrigorrez aldez aurreko hitzordua ezartzearekin.

Zehazki, kexagileak adierazi zuen 2024ko urtarrilaren 8an Arabako Foru Aldundiak Laudion dituen ogasun-bulegoetara bertaratu zela partikularren arteko interesik gabeko mailegu-dokumentu pribatu bat likidatzeko eta hori izapidetzeko beharrezkoa zen dokumentazio guztia zuela.

Kexagileak azaldu duenez, egun libre bat zuen lanean, oporregatik eta arrazoi hori aprobetxatu zuen administrazioaren bulegoetara bertaratzeko. Gainera, adierazi du sistemak internet bidez eskaintzen zuen eskuragarri zegoen lehenengo eguna kontsultatzean ez zegoela artatua izateko hitzordurik eskuragarri.

Kexagileak Arartekoari azaldu zion bulegora bertaratu zenean, harrera-lekuan zegoen pertsonak, sartzen utzi gabe, ohartarazi ziola ezinezkoa zela hitzordurik gabe izapiderik egitea.

Kexagileak zehaztu duenez, arreta eman ziezaiotela errepikatu zuen, izan ere, gainera, ikusi zuen bulegoan ez zegoela inor, hiru likidatzaile kenduta. Hala ere, azaldu du eman zioten aukera bakarra izan zela ogasun-bulego horrek hitzordu bat ematea, eskuragarri zegoen hurrengo egun eta ordurako, hau da, urtarrilaren 18rako.

Kexagileak azaldu du administrazioa bertaratu zen eguneko edozein ordutan artatua izango zela espero zuela, beste pertsona batzuk artatuak izatera itxaron behar bazuen ere, horrela ez lukeelako lanean egun liberrik eskatu behar edo ez ziolako norbaiti eskatu behar izapide bere ordezkari egiteko, eta azken finean, bere bitzita pertsonala eta lanekoa kontziliatzeko arazorik ez izatea..

Kexagileak bere kexa-idazkian amaitzeko nabarmendu du ez duela ulertzen zergatik Arabako Foru Aldundiak aurretiazko hitzordua ezarri duen administrazioan izapide bat egiteko.





2. Kexan azaldutakoak ikusirik, Ararteko erakundeak laguntza eskatu zion Arabako Foru Aldundiaren Ogasun, Finantza eta Aurrekontu Sailari, jakiteko ea herritarrek aurrez aurreko arreta jasotzeko ezarritako aurretiazko hitzorduaren sistema nahitaezkoa den administrazio-kudeaketa edo -izapide guztiak egiteko.

Horrela izanez gero, Ararteko erakundeak jakin nahi zuen ea zeintzuk izan ziren erabaki hori hartzeko irizpide teknikoak eta antolamendukoak, eta zein izan zen irizpidea ezartzeko araudi gaitzailea.

3. Geroago, erakunde honen erregistroan sartu zen eraginpeko sailak Ararteko erakundearen galderei erantzunez egindako txostena.

Administrazioak defendatzaile honi azaldu zion aurretiazko hitzorduaren sistema ezarrita duela zergadunei ematen zaien zerbitzuaren kalitatea hobetzeko, modu efizienteagoan ordenatu eta antolatu ahal baitira zergadunek aurrez aurre Arabako Foru Aldundian egiten dituzten jarduketak.

Administrazioak esandakoaren arabera, helburua da zergadunei zerbitzua modu profesionalean ematea, zerga-informazioaren inguruan dituzten eskaerei erantzutea edo izapideak egiten laguntzea eskuragarri dauden baliabideekin, hala, herritarrak mostradoreetan alferrik zain egon behar ez daitezen.

Beste alde batetik, administrazioak Arartekoari jakinarazi zion gaur egun beharrezkoa dela aurretiazko hitzordua hartzea Ogasunean izapide gehienak egiteko. Hala eta guztiz ere, ez da aurretiazko hitzordurik hartu behar agiriak entregatu eta erregistratzeko, inprimakiak saltzeko, hitzordua hartzeko eta beste izapidetze batzuetatik eratorritako errolda-aldaketak egiteko.

Beste alde batetik, sailak esan zuen aurretiazko hitzorduaren sistema ez dela zurruna, zergadunak izapide bat premiaz egin behar badu, berehalako arreta jasotzeko neurriak baitaude.

Sailak Arartekoari azaldu zion hauxe dela aurretiazko hitzorduaren sistema antolatuta dagoen modua: izapide-mota bakoitzerako arretarako iraupen teoriko bat esleitzen da, kudeaketa-motaren edo zergadunak behar duen informazioaren araberakoa. Logikoa denez, iraupen teorikoa kalkulatu denez, baliteke batzuetan benetan hitzorduek irauten dutena eta kalkulu teorikoa bat ez etortzea. Horrenbestez, baliteke uneren batean bulegoan zergadunik ez egotea, nahiz eta hitzorduak esleituta egon. Hitzorduak elkarren segidakoak dira egun osoan zehar.

Administrazioak bere erantzunean azaldu zuen normalean hitzordua eskatzen denetik esleitzen den arte denbora oso gutxi igarotzen dela, 48-72 ordu artean, baina baliteke egun batzuetan inguruabar bereziak direla-eta denbora gehiago behar





izatea, adibidez, errenta-aitorpenak egiteko kanpaina hasten denean, zergen iraungitze-datetan, dirulaguntzen deialdietan edo erreklamazio masiboak egiten direnean (pentsionisten kasuan adibidez); aurreko guztiek hitzorduen epeei eragiten diete. Kasu horietan, zergadunei zuzendutako zerbitzua indartzen da.

Azkenik, administrazioak bere txostenean esan zuen kexa hori kontuan hartuko duela zerbitzua hobetzen jarraitzeko.

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

Gogoetak

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

Arabako Foru Aldundiaren Ogasun, Finantza eta Aurrekontu Sailak erantzun-txostenean Arartekoari esan zion laburbilduz, aurretiazko hitzorduen sistema ezarri zela zergadunei ematen zaien zerbitzuaren kalitatea hobetzeko, zergadunen jarduketak modu efizienteagoan antolatzeko eta horrela, zerbitzu profesionalagoa emateko, herritarrak alferrik zain egon behar ez daitezela. Gainera, Arartekoari esan zion posible dela izapide bat premiaz egitea, berehalako arreta jasotzea ahalbidetzen duten neurriak daudelako eta, azkenik, aurretiazko hitzorduen sistemak nola funtzionatzen duen azaldu zuen.

Erantzun horretatik ondorioztatu da aurretiazko hitzordua hartzea nahitaezkoa dela izapidetze guztiak egiteko, baina ez agiriak entregatu eta erregistratzeko, inprimakiak saltzeko, hitzordua hartzeko eta beste izapidetze batzuetatik eratorritako errolda-aldaketak egiteko.

Azalpenak aztertu eta gero, Arartekoak ez du foru-administrazioak bidalitako informazioan aurkitu zeintzuk izan diren administrazioak oinarritzat hartu dituen irizpide teknikoak eta antolamendukoak aurrez aurreko arreta-zerbitzua nahitaezko aurretiazko hitzorduekin antolatzea erabakitzeko.

Arartekoak egokitzen du Arabako Foru Aldundiaren otsailaren 8ko Gardentasunaren, herritarren parte-hartzearen eta gobernu onaren [1/2017 Foru Arauan](#) (aurrerantzean, Arabako Gardentasunaren eta Gobernu Onaren Foru Araua) aurreikusitakoa aipatzea. Hitzurrean dio gobernantzaren printzipioetako bat plangintza eta ebaluazioa dela. Zehazki, 10. artikulua xedatzen du foru-sektore





publikoak *“Foru sektore publikoak jardun publikoan erantzukizunarekin aritzea bultzatuko du, bai eta jardun hori kontrolpean edukitzea ere. Horretarako, neurri egokiak aplikatuko ditu emaitzak ebaluatzeko sistema bat prestatzeko eta ezartzeko, hau da, gobernu onerako eta etengabeko hobekuntzarako tresna bat, honako helburu hauek edukiko dituena:*

(...)

d) Zerbitzu publikoen kalitatea eta etengabeko hobekuntza bultzatzea”.

Arabako Gardentasunaren eta Gobernu Onaren Foru Arauaren 9. artikulua ezartzen duenaren arabera, emaitzen ebaluazioa *“Emaitzen ebaluazioa prozesu sistemikoa da, honetan datzana: plan estrategiko edo jarduketara publiko bat behatzen, analizatzen eta interpretatzen da diseinua, funtzionamendua, emaitzak eta eraginak baloratzeko, ebidentzietan oinarrituta. Ebaluazioaren helburua gizartearen onura da, zerbitzu publikoen kalitatea eta eraginkortasuna hobetzeko tresna baita”.*

Azken finean, araudiak dio zerbitzu publikoen kalitatea ebaluatzeko helburua dela *“erabakiak hartzeko behar den informazioa hornitzea; gardentasuna sustatzea informazioaren eta herritarrek jasotzen dituzten zerbitzuen kalitatearen berri emanez, haien iritziak bilduta; azkenik, administrazio jardunaren eraginkortasuna hobetzea eta produktibitatea gehitzea baliabideak ahalik ondoen erabiliz eta behar bezala esleituz”.* (Arartekoak azpimarratu du)

Arartekoak ez daki foru-administrazioak herritarren iritzirik jaso ote duen jakiteko ea pozik dauden nahitaezko aurretiazko hitzorduaren sistema ezartzearekin zerbitzu publikoaren kalitatea hobetzeko eta administrazioaren efizientzia-maila handitzeko baliabideen erabilera ezin hobearen eta esleipenaren bitartez, aipatu dugun bezala, informazio hori ez baitio eman defendatzaile honi. Modu horretan, aipatu beharra dago baldin eta nahitaezko aurretiazko hitzordua ezartzearen erabakia herritarren interes orokorrerako ezartzen bada, espero dela horretarako datuak, adierazleak eta egindako ebaluazioak erabiltzea, hala, baloratu ahal izateko herritarrengan sortzen den inpaktua, aurretik aipatutako gobernu onari buruzko araudiarekin bat etorritik.

Arartekoak beharrezkotzat jotzen du gogoraraztea administrazio publikoak objektibotasunez bete behar dituela interes orokorrak (Espainiako Konstituzioaren [103. artikulua](#)), zerbitzu publikoak eman behar dituela eta herritarren beharren arabera eraiki behar dituela administrazio-ereduak, eta ez alderantziz¹. Eta aurreko guztia, arrazoi honengatik *“el interés general o público pertenece y beneficia a los*

¹Lege honen zioen azalpena: [4/1999 Legea, Herri Administrazioen Araubide Juridikoari eta Administrazio Prozedura Erkideari buruzko azaroaren 26ko 30/1992 Legea aldatzen duena.](#)



ciudadanos, no a la Administración como organización servicial que lo gestiona -lo debe gestionar-." (Auzitegi Gorenaren martxoaren 23ko 412/2021 Epaia²).

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

Eta Auzitegi Gorenaren arabera (abenduarien 3ko 8073/2002 Epaia³), arrazoiaren irismena administrazioaren jarduketa-sektore guztietan aplikatu behar da, hauxe baitio: *"el deber de motivar -deber, porque está previsto en la ley, convirtiéndose en obligación al proyectarse a cada concreto supuesto- es un derecho subjetivo público del interesado no sólo en el ámbito sancionador sino en todos los sectores de la actuación administrativa: la Administración ha de dar siempre y en todo caso, razón de sus actos, incluso en el ámbito de su potestad discrecional, cuyos elementos reglados (competencia, adecuación a los fines que la legitiman, etc.), cuyos presupuestos, y cuya sujeción a los principios generales son aspectos o facetas que son siempre controlables]"*. (Arartekoak azpimarratu du).

2. Beste alde batetik, Arartekoak Arabako Foru Aldundiaren Ogasun, Finantza eta Aurrekontu Sailari eskatu zion esan zezala zein zen herritarrei aurrez aurreko arreta emateko sistema gisa nahitaezko hitzordua hartu beharra ezartzeko kontuan hartu zituen araudi gaitzailea eta oinarri juridikoa.

Zoritxarrez, sailak ez du hartutako erabakia juridikoki babesten duen legezko aurreikuspenik adierazi.

Defendatzaile honek sailari jakinarazten dio administrazio publikoak efikazia- eta legezotasun-printzipioekin bat etorri jardun behar duela, legea eta zuzenbidea oso-osorik betez (Espainiako Konstituzioaren 103. artikulua).

Era berean, Arabako Foru Aldundiaren Gobernuaren, Antolamenduaren eta Araubide Juridikoaren martxoaren 15eko [10/2023 Foru Arauak](#) administrazio-jarduerari aplikatzekoak zaizkion printzipio orokorrei dagokienez hauxe ezartzen du 49. artikuluan:

"Foru Aldundiak objektibotasunez jardungo du lurralde historikoaren interes orokorren alde eta dagozkion eskumenak aplikatzean legeari, foru araei eta

² [ECLI:ES:TS:2021:1206](#)

³ [ECLI:ES:TS:2002:8073](#)

zuzenbideari osoki loturik jotatuko du, printzipio hauekin bat etorriz: publizitatea, eraginkortasuna, hierarkia, deszentralizazioa, deskontzentrazioa, koordinazioa, kolaborazioa, zerbitzua, legezketasuna, koherentzia, elkartasuna, emakumeen eta gizonen arteko berdintasuna sustatzea eta emakumeen aurkako indarkeria matxista ezabatzea, efizientzia, aurrekontu egonkortasuna, jasangarritasun finantzarioa eta gardentasuna kudeaketan, baita erakunde legezketasuna ere; foru arau honen oinarriak dira". (Arartekoak azpimarratu du).

Erakunde honen iritziz, aldez aurreko hitzordua aukera bat izan daiteke herritarrei kudeaketa eta zerbitzu publiko hobeak emateko, **interesdunen esku geratzen bada**. Hala ere, eskabideak eta dokumentuak aurkezteko aldez aurreko nahitaezko hitzordua ezartzeko erabakia ez dirudi interes orokorrean oinarritutako eta ordenamendu juridikoan aurreikusitako arau edo xedapenetan oinarritutako neurria denik, ezta administrazio ona izateko eskubidearekin bat datorrena ere. Eskubide horrek barne hartzen du, bereziki, administrazioak bere erabakiak arrazoitzeko duen betebeharra (Europar Batasunaren Oinarrizko Eskubideen Gutunaren 41. artikulua⁴) eta Auzitegi Gorenaren jurisprudentziak argudiatzen du, Konstituzioaren [9.3](#) eta [103](#) artikuluetan eta Sektore Publikoaren Araubide Juridikoaren [printzipio orokorretan](#).

Horregatik, 2020ko abenduaren 3ko Epaia (errekurtso zenbakia: 8332/2019)⁵ azpimarratu behar da; izan ere, bigarren oinarri juridikoan adierazten denez:

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

⁴https://www.euskadi.eus/contenidos/informacion/tr_lisboa/eu_tr_lisbo/adjuntos/carta_derechos_eu.pdf.

⁵ [ECLI:ES:TS:2020:4161](#)



comunitaria en el contenido de los artículos 13 y 53 de la Ley del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas al referirse a los derechos de los ciudadanos en sus relaciones con la Administración.

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

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

Arartekoaren ustez, administrazioak gaitutako aurretiko hitzorduen sistemak ez dira nahitaez ezarri behar inolako izapidetzeak edo kudeaketak egiteko, eta ezin dira lehenetsi ezta ere beste sistema batzuen aurretik. Azkenik, aurretiazko hitzordua *“sólo se justifica para garantizar la agilidad en la celebración de los trámites”*, berriki Madrilgo Justizia Auzitegi Gorenak esan duen bezala (1262/2023 ebazpena, 9. oinarri juridikoa⁶).

3. Beste alde batetik, administrazioak Arartekoari bidali zion erantzun-txostenean esan zuen aurretiazko hitzordua hartzea nahitaezkoa dela zerga-izapidetze guztiak egiteko, baina ez agiriak entregatu eta erregistratzeko, inprimakiak saltzeko, hitzordua hartzeko eta beste izapidetze batzuetatik eratorritako errolda-aldaketak egiteko.

Gainera, Arartekoari azaldu zion ezarritako aurretiazko hitzorduaren sistema ez dela zurruna, zergadunak izapide bat premiaz egin behar badu, berehalako arreta jasotzeko neurriak baitaude.

Hala eta guztiz ere, ⁷Arabako Foru Aldundiaren Ogasun, Finantza eta Aurrekontu Sailak aurretiazko hitzorduari buruz webgunean duen informazioa analizatu eta gero, Arartekoak egiaztatu du ogasun-bulegoetan arreta jasotzeko aukera bakarra aurretiazko hitzordua izatea dela.

Zehazki, hauxe dio hitzez hitz:

⁶ [ECLI:ES:TSJM:2023:14030](#)

⁷ <https://web.araba.eus/eu/ogasuna/hitzordua>





“Lehenago hitzordua izanda baino ezingo zara joan Ogasunaren bulegoetara. Orri honetan bertan gaitutako estekan edo 945181510 telefonoaren bidez (ordutegia: 08:00etatik 14:30era, astelehenetik ostiralera) eskatu ahalko duzu”.

Gainera, beste atal batean aipatzen da aurretiazko hitzordua eskatzeko modu bakarra ogasunari eskatzeko webgune espezifikoan https://e-s.araba.eus/wps/portal/CitaPrevia_eu erabiltzea edo telefonoz eskatzea dela.

Aurrekotik hauxe ondorioztatzen da:

Lehenengo. Argitaratutako informazio horrekin bat etorritik, herritarrek eta defendatzaile honek zentzuz ulertzen dute ez dela posible aurrez aurre hitzordurik eskatzea, administrazioak defendatzaile honi emandako erantzunean adierazitakoaren kontrara.

Bigarren. Argitaratutako informazio horren arabera, aurretiazko hitzordua hartzea nahitaezkoa izango litzateke salbuespenik gabe izapide guztiak egiteko, eta administrazioak Arartekoari ez dio horrelakorik esan.

Hirugarren. Badirudi ez dagoela neurririk (herritarrei jakinarazi ez baldin bazaizkie behintzat) premiazotasun-mailaren arabera berehalako arreta jaso ahal izateko.

Aurrekoa ikusirik, Arartekoak zilegitzat jotzen du zalantzak izatea herritarrei ematen zaien informazio zuzen, fidagarri eta koherentearen inguruan, hala, herritarrek aurretiaz jakin dezaten zeintzuk diren beren eskubide eta betebeharrak aurrez aurre, epearen barnean eta legea betez egikaritzeko arauak.

Egoera horrek Arartekoa kezkatzen du, zeren eta badirudi ez dagoela informazio-irizpide argirik eta aurretik arrazoitu dugun bezala, zerbitzua hobetzeko elementu objektiboetan eta gure ordenamendu juridikoan aurreikusita dauden arau edo xedapenetan eta herritarren interes orokorra betetzea helburu dutenetan oinarrituta dagoenik.

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





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

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

Egiaz, Arabako Foru Aldundiaren Ogasun, Finantza eta Aurrekontu Sailak bere webgunean oraindik ere hauxe dio⁸ aurretiazko hitzorduaren inguruan:

“Zergadunen eta bulegoetan lan egiten dutenen osasunerako arriskutsua izan daitekeen edozer saihesteko, COVID-19ak sortutako osasun egoeraren ondorioz, hainbat babes neurri hartzeaz gain, protokolo jarduerak abiarazi dira denon segurtasuna bermatzeko”.

Halabaina, gaur egun, administrazio eskudunek herritarren osasuna babesteko egituratu zituzten osasun-neurri guztiak ezabatu dira eta ez daude indarrean. Zehazki, Ministro Kontseiluak akordio bat onetsi zuen, zeinaren bidez 2023ko uztailaren 5ean deklaratu baitzen COVID-19ak eragindako osasun-krisiaren egoera amaitu zela⁹.

Pandemia testuinguru horretan, Arartekoak adierazi zuen herritarren arreta indartu behar zela, pertsonen administrazio publikoekiko harremanetan dituzten eskubideetan kalterik ez izateko, eta neurriak hartu behar zirela bazterketa digitalaren aurka borrokatzeko larrialdi-egoeretan (hala nola, COVID-19aren pandemiaren ondoriozkoetan), Arartekoaren 2020ko azaroaren 5eko 4/2020 Gomendio orokorraren¹⁰ bidez.

Aldez aurreko hitzordua eskatzeko hainbat sistema ezartzeari dagokionez, Euskal Herriko administrazio publikoei gomendatu zitzairen hainbat mekanismo ezar zitzatela herritarrek beren eskubideetan edo igurikimenetan inolako kalterik jasan ez dezaten ahalbidetzeko, eta hori geroago ere errepikatu zen aurretik aipatutako 2021eko azterlanean: *“Administrazio digitala eta herritarrekiko harremanak. Euskal administrazio publikoetarako aplikazioa”*¹¹

⁸ <https://web.araba.eus/es/hacienda/cita-previa>
<https://web.araba.eus/eu/ogasuna/hitzordua>

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

¹⁰ <https://www.ararteko.eus/eu/arartekoaren-42020-gomendio-orokorra-2020ko-azaroaren-5ekoa>

¹¹ https://www.ararteko.eus/sites/default/files/2021-12/3_5177_1.pdf



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

Are gehiago, Herriaren Defendatzaileak honako hau adierazi zuen bere [2022ko urteko txostenean](#): *"Cuando las administraciones establecen únicamente la vía telemática para la concertación de la cita previa, requerida para la realización de cualquier trámite, y no disponen de mecanismos de atención presencial, ni tan siquiera para solventar situaciones de urgencia, se convierte en un obstáculo para el ejercicio de los derechos de los ciudadanos y el cumplimiento de sus obligaciones (...)*

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

Beste defendatzaile batzuek ere jarrera hori bera hartu dute, hala nola Kataluniako Sindic de Greuges, Kataluniako administrazioetan arreta jasotzeko alde aurreko hitzorduaren eskakizunari buruzko AO-00164/2022 espedientearen ebazpenean¹², bai eta Valedora do Poblo ere, 2022ko urteko txostenean¹³ (164-166 orrialdeak).

Halaber, Arartekoak administrazio publikoek nahitaezko aurretiazko hitzorduaren sistema ezartzearen inguruan duen iritzia finkatu egin da azken hilabeteetan aurkeztutako keak aintzat hartuta. Zehazki, Getxoko Udalari bidalitako ebazpenak aipatu behar dira. Horien bitartez, gomendatu zen herritarren arretarako bulegoetan aurrez aurreko arreta jasotzeko aurretiazko hitzordua nahitaez izatearen baldintza kentzeko (2023ko azaroaren 22ko 2023R-2358-23 Ebazpena¹⁴ eta 2023ko azaroaren 28ko 2023R-2752-23 Ebazpena¹⁵); **hala, udalak onartu egin zuen Arartekoaren gomendioa** eta sistema hori kentzea erabaki zuen, herritarrei arreta emateko zerbitzuak zuzenbidea betetzen ez duten oztoporik gabe emateko helburuarekin.

Horretaz gain, orain dela gutxi Arartekoak ebazpena bidali dio Kontsumoko Euskal Institutuari (Kontsumobide) izapidetzeak egiteko aurretiazko hitzorduaren

¹² https://www.sindic.cat/site/unitFiles/8945/DT_839457_cor_es.pdf

¹³ <https://www.valedordopobo.gal/wp-content/uploads/2023/10/INFORME-ANUAL-DE-LA-VALEDORA-DO-POBO-AL-PARLAMENTO-DE-GALICIA-2022-CASTELLANO.pdf>

¹⁴ <https://www.ararteko.eus/es/resolucion-2023r-2358-23-del-ararteko-de-22-de-noviembre-de-2023>

¹⁵ <https://www.ararteko.eus/es/resolucion-2023r-2752-23-del-ararteko-de-28-de-noviembre-de-2023>





nahitaezkotasuna kendu dezan, sistema hori hautazko aukera gisa jar dezan, eta herritarrei zuzendutako aurrez aurreko harrera- eta informazio-zerbitzua administrazio-langileek eman dezaten, eta ez segurtasun-zaintzaileek (Arartekoaren 2024R-3475-23 Ebazpena, 2024ko otsailaren 15ekoa¹⁶). Ebazpen **hori ere onetsi egin zuen** erakunde autonomo horrek.

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

Lehenik, hausnartu behar da ea herritarrek zerbitzu publikoetara berdintasun-egoeran jotzen duten sail horrekin aurrez aurre edo elektronikoki harremanetan jarri nahi diren aukeratu behar dutenean.

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

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

Arartekoaren iritziz, zerbitzu publikoetara aurrez aurre jotzeak ezin du desberdina izan bitarteko elektronikoaren bidez jotzearekin alderatuta, eta, beraz, administrazioak bermatu behar du berdintasun-printzipioa betetzen dela zerbitzu publikoak ematen direnean, herritarrek administrazio horrekin harremanetan jartzeko aukeratu duten bitartekoa aurrez aurrekoa izan zein elektronikoa izan.

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

¹⁶ <https://www.ararteko.eus/es/resolucion-2024r-3475-23-del-ararteko-de-15-de-febrero-de-2024>



Beste adibide batean, zergadun bat hitzordu batera joaten bada zerga-izapidetze baten inguruko informazioa jasotzera, zalantza da ea benetan une horretan hasi ahalko lukeen izapidetzea edo, kontrara, beste egun eta ordu baterako hitzordu berri bat eskatu beharko lukeen, administrazioak uste baitu beste administrazio-jarduketa bat dela.

Are gehiago, eta aurreko oharrak eta hausnarketak oinarri hartuta, Arartekoak jakinarazi nahi du arriskua dagoela erakundeek nahitaezko aurretiazko hitzordua ezarrita herritarrekiko hurbiltasuna galtzeko, azken horiek sistema hori oztopozat hartzen baitute aurrez aurre administrazioarekin harremanetan egoteko eta ez dute uste beraien eskubideak eta betebeharrak egikaritzeko laguntza eta aholkularitza errazteko bidea denik.

Horregatik guztiagatik, otsailaren 27ko 3/1985 Legeak –erakunde hau sortu eta arautzekoak- 11.b) artikuluan ezarritakoaren arabera, honako gomendio hau egin zaio Arabako Foru Aldundiaren Ogasun, Finantza eta Aurrekontu Sailari:

GOMENDIOA

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

