

XEDAPEN OROKORRAK

ARARTEKOA

4533

EBAZPENA, 2017ko abuztuaren 30ekoa, Arartekoarena, Ararteko erakundearen Administrazio-jokabide egokirako kodea onartzeko dena.

Ararteko erakundea herritarren eskubide eta askatasunak bermatzeko tresna bat da, haiek Euskal Herriko administrazio publikoekin dituzten harremanetan.

Beraz, haxe du helburu nagusi: denborari eta moduari dagokienez, herritarrei kalitaterik handieneko zerbitzua egitea, erraz eta gardentasunez, herri-administrazioekin harremanetan jarriz, herritarren eskubideak bete daitezen.

Horregatik, 2011ko abenduaren 30eko Ebazpenaren bitartez, zerbitzuak egiteko eta administrazio-jarduera egokirako Arartekoaren konpromisoen agiria onartu zuen Arartekoak.

Konpromiso horien aurrekaria EBren Oinarrizko Eskubideen Gutunaren 41. artikulua da. Artikulu horrek administrazio ona izateko eskubidea bermatzen die EBko herritarrei, eta administrazio onari buruzko Europar Batasunaren Justizia Auzitegiaren jurisprudentzian oinarritzen da, EBko Zuzenbidearen printzipio orokorretako bat denez.

Administrazio-jokabide egokiaren gaineko Europako kodeak ere batik bat herritarrengan oinarritzen den Europako administrazio-kultura sustatu nahi du. Kode hori 2001ean onartu zuen Europako Parlamentuak eta horren bertsio eguneratua 2015ean argitaratu du Europako Herriaren Defendatzaileak. Arartekoa kultura horrekin bat dator, eta berori sustatzen du, euskal herritarrei kalitate handiagoko zerbitzua egiteko asmoz.

Gardentasunari, informazio publikoa eskuratzeko bideari eta gobernu onari buruzko abenduaren 9ko 19/2013 Legea onartzeak (horren ezarpen-eremuan daude herriaren defendatzaileak, eta, hortaz, Arartekoa) paradigma aldaketa bat ekarri du: indarreko testua baliogabetu gabe, hori eguneratzea gomendatzen du, Arartekoaren Administrazio-jokabide egokirako kode gisa. Horregatik eman dugu ebazpen hau.

Kode hori beteko bada, konpromiso batzuk hartu behar dira Arartekoaren eguneroko jardunean, bere eginkizunak hobeto bete ditzan eta, gainera, euskal herritarrek hori igarri ahal izan dezaten.

Horrela, administrazio onaren oinarrizko ezaugarriak ahalbidetzen dira: eskuragarritasuna, gardentasuna, azkartasuna, gauzak erraztea, etengabeko hobekuntza, erantzukizuna, adeitasuna, lankidetzeta eta partaidetzeta.

Horregatik guztiagatik, otsailaren 27ko 3/1985 Legeak –Ararteko erakundea sortu eta arautze-koak– eman didan aginpidea erabiliz, honako hau:

EBAZTEN DUT:

1.– Arartekoaren Administrazio-jokabide egokirako kodea onartzea. Onartu eta handik 15 egunera jarriko da indarrean.

2017ko irailaren 20a, asteazkena

2.– Ebazpen hau Legebiltzarraren eta Euskal Herriko Aldizkari Ofizialetan argitaratzea, oro har ezagutarazteko.

Vitoria-Gasteiz, 2017ko abuztuaren 30a.

Arartekoa,
MANUEL LEZERTUA RODRÍGUEZ.

ARARTEKOAREN ADMINISTRAZIO-JOKABIDE EGOKIRAKO KODEA

I. KAPITULUA

XEDAPEN OROKORRAK

1. artikulua. Arartekoaren eginkizuna.

Arartekoa (Euskadiko herriaren defendatzailea edo Ombudsperson deritzana) eskubideak bermatzeko erakunde bat da, burujabea eta alderdikierarik gabekoa, Eusko Legebiltzarrak sortua. Herritarrei laguntzen die, batez ere herri-administrazioekin arazoak dituztenei, administrazio txarra edo jarduera desegokiak gertatu diren kasuak ebatziz; informazioa eta aholkuak ere ematen dizkie pertsonen eskubideekin zerikusia duten egoerei edo arazoei buruz. Era berean, herri-administrazioak ikuskatuko direla bermatzen duen erakundea da eta, gizarte-erakundeen ezinbesteko laguntzarekin, politika publikoak aztertzen ditu eta gomendioak proposatzen dizkie botere publiko eskudunei, herritar guztien benetako berdintasun eraginkorrerako eskubidea hobeto bermatzeko.

2. artikulua.– Arartekoaren ikuspegia.

Herritarrek euskal administrazioen jardueren eta politika publikoen gainean dituzten arazoak eta beharrak kontuan hartuta, Arartekoak jarduera eta politika publiko horietan aldaketak eta hobekuntzak bilatzen ditu, lan zehatza eta eraginkorra eginez eta bere itzal moralaren bidez. Horrela, pertsonen eskubideak defendatzen ditu eta eskubide horien berme-sistema hobetzen du.

Horretarako, jarduera egokiak, gardentasuna eta lankidetzat sustatzen ditu erakundeen, gizarte-taldeen eta gizarte zibilaren artean.

Bere eginkizuna betetzean, giza eskubideen nazioarteko ikuspegia ere hartzen du aintzat, giza eskubideei buruzko nazioarteko tresna juridikoak ezagutu eta ezar daitezzen bultzatuz eta Ararteko erakundeak nazioartean giza eskubideak bermatzeko beste erakunde batzuekin dituen harremanak sendotuz.

3. artikulua.– Ezarpen-eremua.

Arartekoko langileek, herritarrekin dituzten harremanetan, Ararteko erakundearen Administrazio jokabide egokirako kode honetan ezarritako printzipioak eta konpromisoak beteko dituzte.

Betebehar eta konpromiso horiek oso nabarmenki ezarriko zaizkie Arartekoarekin konfiantza harremanaz lotuta daudenei.

Kode honetan bildutako betebeharrak ez zaizkie ezarriko erakundearen eta bere funtzionarioen arteko harremanei, izan ere, harreman horiek 1990eko ekainaren 22ko Legebiltzarraren Langile eta Araubide Juridikoko Estatutuan ezarritakoaren bitartez eraenduko dira.

II. KAPITULUA

EGINKIZUNAK, ZERBITZUAK ETA ESKUBIDEAK

4. artikulua.– Arartekoak betetzen dituen eginkizunak.

a) Aholkuak ematen ditu herritarrek egindako kontsultetan.

b) Edozein pertsonak edo erakundek egindako kexa-idazki eta eskaera guztiak jasotzen ditu.

c) Bideratzeko onartzen diren kexa guztiak izapidetzen ditu eta, hala badagokie, ebazten ditu; informazioa eta aholkuak ematen ditu kexa izateko baldintzak betetzen ez dituzten gaietan.

d) Egiten dizkioten kontsulta eta eskaera guztiak bideratzen ditu eta beti ematen die erantzuna.

e) Informazioa, arreta eta laguntza eskaintzen dizkie bere eskumeneko gaiekin erakundera jotzen duten pertsoneri.

f) Informazioa, arreta eta aholkuak ematen dizkie bere eskumeneko gaiak ez direnekin erakundera jotzen duten pertsoneri.

g) Ofiziozko jarduerak hasten ditu.

h) Urteko txostena eta txosten bereziak prestatzen ditu.

i) Arartekoak emandako ebazpenak bete ote diren jakiteko, haien bilakaera aztertzen du.

j) Intimitaterako eta datu pertsonalak babestuak izateko eskubidea arautzen duen araudia betez, ebazpenak, jarduerak, ikerketak, azterlanak, informatzeko materialak eta argitalpenak zabaltzen ditu.

k) Prestakuntza ematen du pertsonak euskal administrazioen aurrean dituzten oinarrizko eskubideak eta askatasun publikoak zaindu eta babestearen arloan.

l) Gardentasuna eta administrazio jarduera egokiak sustatu eta bultzatzen ditu, herritarrei administrazio ona izateko eskubidea bermatzeko.

m) Beste erakunde batzuekin eta beste entitate publiko nahiz pribatu batzuekin lankidetzan eta elkarlanean aritzen da, Ararteko erakundeari eman dizkioten egitekoak betetzearekin zerikusia duten gaietan.

n) Arartekoak zenbait talderekin gauzatzen ditu bere jarduerak, eta harremanak izaten ditu talde horien ordezkari diren gizarte-erakundeekin.

o) Lankidetzan aritzen da herriaren defendatzaileekin eta giza eskubideak babesteko sortu ziren nazioarteko erakundeekin.

Eginkizun horiek guztien euskarri dira Arartekoko hainbat barne-prozesu.

5. artikulua.– Nola egiten diren zerbitzuak.

Arartekoak egiten dituen zerbitzuak tresna hauen bitartez burutzen dira, batez ere:

a) Kexak, kontsultak eta eskaerak bideratzeko prozedura aplikatzen da, horietan eman diren ebazpen-idatziak barne hartuta.

b) Arreta pertsonalizatua ematen da aurrez aurre.

c) Telefonozko informazioa.

d) Informazio idatzia.

e) Kanal telematikoaren bidezko informazioa.

f) Urteko txostena eta txosten bereziak.

g) Herri-administrazioei egindako gomendio orokor idatziak.

h) Azterlanak, argitalpenak, liburuxkak eta informatzeko euskarri fisikoak edo telematikoak argitaratu eta zabaltzen dira.

i) Ikastaroak, mintegiak eta prestakuntza-jardunaldiak antolatzen dira.

j) Lankidetzan eta elkarlanean aritzeko hainbat hitzarmen eta jarduera egiten dira.

III. KAPITULUA

ARARTEKOAREN ADMINISTRAZIO JOKABIDE EGOKIRAKO PRINTZIBIO OROKORRAK

6. artikulua.– Izaera eta irismena.

1.– Ararteko erakundearen zerbitzuko langileek kapitulu honetan adierazten diren portaerazko eta jarduerazko jarraibideak beteko dituzte herritarrekin dituzten harremanetan. Jarraibideok izango dira erakunde honen aldetik kalitateko zerbitzu publikoa egiteko oinarritzat hartzen diren funtsezko printzipioak.

2.– Orobat, Arartekoaren administrazio jokabide egokirako printzipio orokorrak beteko dituzte praktikak egiten ari diren pertsonak, bekadunek eta aholkularitzako edo laguntza teknikoko kontratuen bitartez erakundeari lotuta daudenek ere.

3.– Arartekoko langileek, beren lana egitean, erakundearen eginkizunekin bat datozela erakutsiko dute, eta bokazioz eta arduraz jardungo dute, oinarrizko eskubideak eta askatasun publikoak bete daitezen sustatuz.

7. artikulua.– Erantzukizuna.

Arartekoak espresuki bere gain hartzen du, herritarren aurrean, bere zerbitzuak kode honetan adierazitako konpromisoen arabera betetzeko betebeharra. Jardunbide okerrik antzematen bada, neurri egokiak hartu beharko ditu akats horiek berehala zuzentzeko.

8. artikulua.– Legezketasuna.

Ararteko erakundearen zerbitzuko langileek objektibotasunez jardungo dute, interes orokorren mesedetan, eta Konstituzioari, Euskal Herriko Autonomia Estatutuari, Arartekoaren Legeari, Legeari eta Zuzenbideari erabat men eginez. Arartekora jotzen duten pertsonak eragiten dieten erabaki edo jarduerak Zuzenbidearekin bat etorriko direla bermatuko du.

9. artikulua.– Zintzotasuna.

Arartekoko langileek neurriak hartu behar dituzte interes-gatazkak edo horrelako gatazkak diruditenak saihestu eta ebazteko (baita kargua utzi ondoren ere, hala badagokio).

10. artikulua.– Motibazioa.

1.– Arartekoaren erabaki eta ebazpen guztiek arrazoituak izan behar dute. Argi, modu ulergarri eta labur adierazi behar dute zergatik hartu diren, eta interesdunak azaldutako gai guztiei erantzun behar diete.

2.– Arartekoaren erabaki eta ebazpenetan, erakundeko langileek irizpide berbera erabiliko dute antzeko kasuetan. Jarduteko arau orokorra den irizpidetik aldentzen badira, behar bezala arrazoitu beharko dute.

3.– Arartekoaren erabakiak multzo handi bati eragiten badio eta, haietako bakoitzari zehatz-mehatz erantzun ezin zaiolako, erantzun orokor eta normalizatuak erabili behar badira, Arartekoko langileek banakako arrazoibidea emango dute eskura dauzkaten baliabideak erabiliz, baldin eta herritarrak hala eskatzen badu.

11. artikulua.– Berdintasuna eta bereizkeriarik eza.

1.– Arartekoaren zerbitzuko langileek tratu-berdintasunaren printzipioa betetzen dela bermatu behar dute, eta, bereziki, eragotzi egin behar dute sexuagatik, herritartasunagatik, adinagatik, arraza edo jatorri etnikoagatik, sexu-joeragatik, erlijioagatik edo sinesmenengatik eta beste edozein egoera edo zertzelada pertsonal edo sozialengatik inor diskrimina dezaten.

2.– Beren eguneroko eginkizunak betetzean, Arartekoaren zerbitzuko langileak genero berdintasunaren eta bereizkeriarik ezaren aldeko eragile aktiboak izango dira, eta politika horiek ezarriko dituzte beren jarduera guztien zeharkako ardatz bezala.

3.– Berdintasunezko arreta eskainiko zaie Arartekora jotzen duten pertsona guztiei.

12. artikulua.– Proporzionaltasuna eta objektibotasuna.

Kexak eta kontsultak bideratzean, Arartekoko langileek saihestu egingo dute beren jarduerak herritarren eskubideak mugatzea edo lortu nahi den helburuarekin zentzuzko erlazioz ez duten zama ezartzea.

13. artikulua.– Alderdikeriarik eta mendekotasunik eza.

Arartekoak alderdikeriarik eta mendekotasunik gabe jokatu du, zuzen eta zentzuz, bere zereginak betetzean:

1.– Zeregin horietan, langileek ez dituzte jarraibidetzat hartuko kanpoko eraginak, ezta norberaren interesak ere.

2.– Langileek ez dute prozedura bat izapidetzen edo erabaki bat hartzen parte hartuko, baldin eta beren interesei edo beren familia eta ingurukoei dagokien gai bati buruzkoa bada, arlo honetarako administrazio prozeduraren araudi orokorrean ezarritako moduan.

14. artikulua.– Aholkularitza, koherentzia eta bidezko itzaropenak.

1.– Ararteko erakundearen herritarrei kasu egiten dieten langileek jendeari aholkuak emango dizkiote: kexak nola egin, kontsultak, erakundearen eskumeneko gai bat nola aurkeztu, prozedurak dirauen bitartean nola jardun.

2.– Arartekoko langileak koherenteak izango dira administrazioko jokabidean, eginkizun normalak eta ohikoak burutuz, horietatik aldentzeko oinarritutako arrazoirik ez badago behintzat. Halakoetan, idatziz jasota utzi beharko dute.

3.– Bereziki errespetatu beharko dira Arartekora jotzen dutenek erakunde honen iraganeko jardueraren argitan eratu dituzten itzaropen bidezko eta zentzuzkoak.

15. artikulua.– Irisgarritasuna.

1.– Ezintasunen bat duten pertsonak Arartekoak herritarrei eskaintzen dizkien zerbitzu guztietara berdin-berdin irits daitezten, erakunde honek irisgarritasun fisikoari dagozkion eskakizun guztiak beteko ditu bere bulegoetan, eta horietara iristea eta bertan egotea errazten duten bitarteko materialak eskuratuko ditu.

2.– Zentzumeneko ezintasunen bat baldin badute, erraztu egingo zaie erakundeak emandako zerbitzuak eskuratzea, baliabide teknikoen erabilera sustatuz eta, aldez aurretik hitzordua jarrita, zeinuen hizkuntzaren interpreteen zerbitzu egokia emanaz.

3.– Arartekoan herritarrekiko harremanetan erabiltzen diren tresna informatikoez irisgarritasun tekniko eta teknologikoa bultzatuko dute.

16. artikulua.– Gardentasuna eta Arartekoaren informazio publikoa eskuratzeko eskubidea baliatzea.

1.– Gardentasunari, informazio publikoa eskuratzeko bideari eta gobernu onari buruzko abenduaren 9ko 19/2013 Legean ezarritakoaren arabera, Arartekoak bere jardueren eta bere antolaketa nahiz funtzionamenduaren berri eman behar die herritarrei, batik bat bere gardentasun atariaren bitartez. Arartekoaren gardentasun politika 2017ko maiatzaren 18ko Arartekoaren Ebazpenean jasota dago (EHAA, 103. zk., 2017ko ekainaren 1ekoa).

2.– Orobat, erakundeko langileek prest egon behar dute beren jarduerak azaltzeko eta beren ekintzak arrazoitzeko, eta ontzat jo behar dute jarduera horiek jendaurrean aztergai jartzea.

3.– Publizitate aktiboa sustatzeko asmoz (Gardentasunari, informazio publikoa eskuratzeko bideari eta gobernu onari buruzko abenduaren 9ko 19/2013 Legean ezarritako moduan), Arartekoan diharduten aldi baterako langileek gogo onez onartuko dute beren oinarritzko lanbide-datuak (izen-abizenak eta lanpostua) eta harreman-bidea erakundearen web orrian argitaratzea.

4.– Edonork balia dezake Arartekoak daukan informazio publikoa eskuratzeko eskubidea. Eskubide horrek muga hauek bakarrik izango ditu: datuak babesteko legeetan ezarritakoa, besteren eskubideak errespetatzea, kexa-espeditenteak eta kontsultak bideratzean bermatu behar diren isilpeketasunaren eta lanbide-sekretuaren ondoriozko eskakizunak.

5.– Informazioa jasotzeko eskaerak Arartekoarekin harremanetan jartzeko ohiko bideak erabiliz egin ahal izango dira, eta informazio hori emateko prozedura erraza eta laburra izango da.

17. artikulua.– Hizkuntza-eskubideak.

1.– Denek dute eskubidea Arartekoarekin Euskadiko bi hizkuntza ofizialetako edozeinetan harremanak izateko.

2.– Kexagileekin idatziz komunikatzean, beroriek erakundera jotzean erabili duten hizkuntza ofiziala erabiliko da.

3.– Ahozko komunikazioetan, telefonozkoetan nahiz zuzeneko harremanetan, bi hizkuntza ofizialen erabilera bermatuko da.

4.– Arartekoak kanpora bidaltzen dituen agiri guztiak, gure autonomia erkidegoan egoitza duten erakunde eta administrazioei bidalitako jakinarazpenak, bi hizkuntza ofizialetan idatziko dira.

18. artikulua.– Azkartasuna eta erraztasuna.

1.– Arartekoari eskatzen zaizkion zerbitzuak bere Zerbitzu Kartan onartutako kalitate-adierazleak eta erantzuteko epeak aintzat hartuz egin behar dira (2013ko urriaren 10eko Ebazpena, EHAA, 206. zk. 2013ko urriaren 29koa), izapideak erraztuz, behar ez diren errekerimenduak kenduz eta itxaronaldiak ahalik eta gehien laburtuz.

2.– Arartekoak bermatuko du zentzuzko epean hartuko direla erabakiak eta erantzungo zaiela gutunei, iradokizunei, bilera-eskaerei, eta abarri. Epe laburrean egiterik ez badago, interesdunari jakinaraziko dio zer zertzeladek galarazten duten hori egitea.

3.– Jakinarazpenei dagokienez, erabaki batek interesdunei eta euskal herri-administrazioei eragiten badie, bermatuko da erabaki hori hartu bezain laster jakinaraziko zaiela biei.

19. artikulua.– Isilpekotasuna eta datu pertsonalak babestea.

1.– Arartekoaren zerbitzuko pertsona orok zorrozki isilean gorde beharko ditu bertan izapidetzen diren gaiak. Betebehar hori ez betetzea indarreko legerian ezarritakoaren arabera zigortuko da.

2.– Arartekoak, legeak eman dizkion eginkizunak betetzeko, erakundera laguntza eske jotzen duten pertsonen datu pertsonalak bildu eta tratatzen ditu. Datu horiek indarreko legerian ezarritako arauak betez tratatzen dira, eta datu horiek bere baitan hartzen dituzten fitxategien berri eman zaio Datuak Babesteko Euskal Bulegoari.

3.– Datu horiek, jakina, Arartekoari eman zizkion pertsonarenak izaten jarraitzen dute. Horregatik, datuen jabeari horiek kontrolatuko direla bermatzeko, Arartekoak bere web orrian adierazten du zer prozedura erabili behar den AZETA eskubideak gauzatzeko (datuak atzitzeko, zuzentzeko, ezerezteko eta aurka egiteko eskubideak).

4.– Herritar baten datu pertsonalak tratatzen dituen Arartekoko edonork datu horien pribatutasuna errespetatuko du, eta saihestu egingo du edozein datu pertsonal justifikatu gabeko helburuak lortzeko tratatzea edo datu horiek baimendu gabeko pertsonari helaraztea.

20. artikulua.– Informatzea. Identifikatzea.

1.– Erakundera etortzen diren pertsonak norekin erlazionatzen diren jakiteko eskubidea dute. Horretarako, jendaurreko lanpostu guztietan, erraz ikusteko toki batean jarriko dira arreta-emailaren izen-abizenak.

2.– Telefonozko harremanetan, erakundearen zerbitzuko langileek nor diren esango dute eskatu beharrik izan gabe, dagokion pertsonari deia pasatzen zaion zerbitzu sinplean izan ezik.

21. artikulua.– Adeitasuna eta errespetua.

1.– Arartekoko langileek begirunez eta errespetuz tratatu behar dituzte erakunde honekin erlazionatzen diren herritarrak. Gutunei, telefonozko komunikazioei eta posta elektronikoki erantzutean, langileak arduratsuak eta adeitsuak izango dira. Egiten dizkieten galderei behar bezala erantzuten ahaleginduko dira edo, beraiek gaia ebazteko eskumenik ez badute, Arartekoko dagokion pertsonari bideratuko diote.

2.– Arartekoko langileek elkar errespetatu behar dute eta erakundera joaten diren herritarrak errespetatu behar dituzte. Ahal den guztia egin behar dute beste batzuek diotena ulertzeko eta argi eta erraz hitz egiteko.

3.– Baldin eta akats batek agiri honetan aitorturiko konpromisoetan edo norbaiten interesetan eragin kaltegarririk badu, beharrezko azalpenak emango zaizkio kaltetuari, beste ondorio batzuk baztertu gabe.

22. artikulua.– Herritarren parte-hartzea.

Arartekoaren zerbitzuak zenbait sistema eta metodo ezarri egingo dira. Sistema horiei esker, pertsonak edo erakundeak, banaka nahiz taldeka, erakundearen jarduera-ildoetan eta ekintzetan

aktiboki parte hartu ahal izango dute, kezkak edo arazoak azalduz, iradokizunak edo oharrak eginez, edo Arartekoak ustez oker jarduteagatik kexa arrazoituak eginez.

23. artikulua.– Herri-administrazioekin lankidetzan aritzea.

1.– Arartekoak, herri-administrazioekin dituen harremanetan, herritarren eskaerei ahalik eta bizkorren eta modurik eraginkorrean erantzuten lagunduko duten mekanismo guztiak abiarazi behar ditu, formalak eta formalak ez direnak.

24. artikulua.– Berritzea eta etengabe hobetzea.

1.– Metodo modernoak abiarazi behar dira, erakundeak sistematikoki antzeman ahal ditzan egon daitezkeen akatsak, horiek zuzen ditzan eta herritarrei bere zerbitzuak gero eta modu eraginkorragoan, hobeto, azkarrago eta parte hartzeko aukera gehiago emanaz eskain diezazkien.

2.– Arartekoak, ezagutzaren gizartea ahalbidetze aldera, hedadura irekiko lizentzien erabilera sustatuko du.

3.– Sektore publikoko informazioa berriz erabiltzea arautzen duen legea ezarriz, Arartekoak erakundearen datu publikoak zabaltzea bultzatuko du.

4.– Ararteko erakundeko langileek aktiboki parte hartuko dute euskal herritarrei eman behar zaizkien zerbitzuak etengabe hobetu eta berriztatze asmoz erakundean burutzen diren ekintza guztietan.

25. artikulua.– Erakundearen egoitzan arreta ematea.

1.– Herritarrak artatzeko bulegoetan, edonork hitz egin ahal izango du horretarako izendatutako langileekin, kexak, eskaerak edo kontsultak egiteko.

2.– Berehala kasu egitea ezinezkoa bada, gutxi gorabehera zenbat denbora itxaron beharko duen esango diote edo geroagoko hitzordua proposatuko diote.

3.– Erakundeak berezko duen jarduera egiteko orduan, lehentasuna emango zaio bere egoitzara joaten diren pertsonak artatzeari.

26. artikulua.– Telefonozko komunikazioak.

1.– Telefono-deiak hartzen dituenak erakundearen izena emango du, eta, gaiaren arabera, dagokion pertsonari pasatuko dio deia.

2.– Telefono-deiari berehala kasu egiterik ez badago, dei-egileari aukera emango zaio bere izen-abizenak eta telefono zenbakia esateko, dagokion pertsonak ahalik eta azkarren dei diezaion.

27. artikulua.– Kexak, kontsultak eta eskaerak egitea.

1.– Kexak, kontsultak edo eskaerak egin ahal izango dira, edozein bide erabiliz, Arartekoaren Zerbitzu Kartan ezarritako moduan.

2.– Edonor bere kexa edo kontsulta ahoz azaltzera erakundera joaten bada, herritarrei kasu egiteko bulegoetako langileek lagundu ahal izango diote. Haiek, hala badagokio, idatziz eta zehatz-mehatz jasoko dituzte interesdunak azaldutako egintzak eta hausnarketak.

28. artikulua.– Kontsulta eta informazioa errazteko bideak.

1.– Herritarrei bidaltzen zaizkien komunikazio idatzi guztietan, kexaren erreferentzia eta telefono eta fax zenbakiak adieraziko dira, bai eta posta elektronikoa ere. Haiexetara jo ahal izango dute beren espedientearen egoera ezagutzeko.

2.– Aurreko puntuan aipatu den idazki horretan, espresuki adieraziko da erakundeko langileak kontsultei erantzuteko prest daudela, telefonoz, komunikazio telematikoz edo erakundearen egoitzan bertan, aldez aurretik interesdunak halakoa dela egiaztatzen badu.

3.– Baldin eta, isilpekoa delako, Arartekoko langileek ezin badute eskatu zaien informazioa eman, dei-egileari adieraziko diote zergatik ezin duten informazio hori eman.

4.– Eskaera-jasotzailea berori ebazteko arduraduna ez bada, ebatz dezakeen pertsonari bidaliko dio.

29. artikulua.– Prozedura zertan den jakinaraztea.

1.– Erakundeko langileek unean-unean jakinaraziko dizkiete kexa edo kontsulta egileari espedientean gertatzen diren jardura garrantzitsuak, eta, nolana ere, isilpekotasunaren eta datu pertsonalak babestearen gaineko printzipioa beteko dute.

2.– Pixkanaka, interesdunek beren kexaren prozedura zer egoeratan dagoen eta nola bilakutzen ari den jakiteko bidea erraztuko du Arartekoak, Arartekoaren web orrialdeko izapideetarako bulego birtualaren bitartez.

3.– Arartekoak bete behar dituen isilpekotasun eta zuhurtasun printzipioak alde batera utzi gabe, interesdunek erregistroetarako sarbidea izango dute eta beren espedientea zertan den eta bertan zer ebazpen eman diren jakin ahal izango dute, arlo horretako araudi orokorrari jarraiki.

30. artikulua.– Informazio osagarria.

Erakundeak interesdunei adieraziko die zer bide diren egokienak beraien eskubide eta interesak defendatzeko, eta beste bulego publiko batera bidali behar baditu, bulego haren posta-helbidea, telefonoa eta, ahal bada, zerbitzuaren arduraduna nor den adieraziko die.

31. artikulua.– Kexak edo iradokizunak.

Arartekoaren Zerbitzu Kartan ezartzen den bezala (2013ko urriaren 10eko Ebazpenaren bidez onartu zen), edonork Arartekoaren zerbitzuei eta bere administrazio-jardunari buruzko iradokizunak eta kexak egin ahal izango ditu, Arartekoak ezarrita dauzkan bideetako edozein erabiliz.

Gehenez ere 20 eguneko epean, interesdunari bere kexa edo iradokizunen gaineko erantzuna emango dio Zerbitzu Kartaren sail arduradunak (Gizarte Harremanetako, Azterlanetako eta Modernizazioko Zuzendaritzak). Era berean, hala badagokio, adieraziko dio zer neurri hartu diren zerbitzuen funtzionamenduz, baita ere Ararteko erakundeak kalitatearen eta administrazio jokatze bide egokiaren arloetan hartu dituen konpromisoek.

32. artikulua.– Arartekoaren Administrazio jokabide egokirako kodea jendaurrean ezagutaraztea.

Ararteko erakundeak beharrezko neurriak hartuko ditu ahalik eta publizitaterik handiena izan dezaten bere Administrazio jokabide egokirako kodeak eta hartutako konpromisoek. Horretarako, web orrian argitaratuko du ebazpen honen eduki osoa.