

# XEDAPEN OROKORRAK

## ARARTEKOA

### 1

*EBAZPENA, 2021eko abenduaren 21ekoa, Ararteko erakundearen zerbitzu-karta aldatzekoa.*

Ararteko erakundeak orain daukan zerbitzu-karta 2013ko urriaren 10eko ebazpenaren bidez onartu zen (EHAA, 206. zk., 2013ko urriaren 29koa). Harrezkero igaro den denbora eta gertatu diren lege-aldaketak kontuan hartuta, komenigarria da hori eguneratzea.

Aldaketa horien artean, aipatu beharrekoak dira datu pertsonalak babesteari dagozkionak: 2016/679 (EB) Erregelamendua, Europako Parlamentuarena eta Kontseiluarena, 2016ko apirilaren 27koa, datu pertsonalen tratamenduari dagokionez pertsona fisikoen babesari eta datu horien zirkulazio askeari buruzko arauak ezartzen dituena (Datuak Babesteko Erregelamendu Orokorra, DBEO) eta 3/2018 Lege Organikoa, abenduaren 5ekoa, Datu pertsonalak babesteari eta eskubide digitalak bermatzeari buruzkoa; indarrean jarri dira abenduaren 9ko 19/2013 Legea (Gardentasunari, informazio publikoa eskuratzeko bideari eta gobernu onari buruzkoa) eta honako hauetatik eratorritako aldaketak: 39/2015 Legea (urriaren 1ekoa, Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearena) eta hori garatzen duen 203/2021 Errege Dekretua (martxoaren 30ekoa, Sektore publikoaren bitarteko elektronikoaren bidezko jardunaren eta funtzionamenduaren erreklamendua onartzen duena).

Arartekoaren zerbitzu-karta tresna erabilgarria izateko eratu da, herritarrek jakin dezaten erakundeak zer zerbitzu egiten dituen eta zer kalitate-konpromiso hartu dituen bere eginkizunak betetzeko orduan.

Zerbitzu-kartaren erabilgarritasuna begi-bistakoa da; izan ere, Arartekoak kexa-prozedurak bukatzean bidaltzen duen inkesta 2020an bete duten pertsonetatik % 47k adierazi dute ezagutzen dutela zerbitzu-karta hori. Era berean, egiaztatu da herritarrak hobeto jabetzen direla beren eskubideez eta erakundeak egiten duen zerbitzua hobetzeko lagundu beharraz. Horixe ondorioztatzen da datu hauetatik: gehiago erabiltzen dira zerbitzu-kartan kexak edo iradokizunak egiteko ezarritako bideak, eta areagotu egin dira erakundearen informazio publikoa eskuratzeko eskaerak. Informazio hori urtero jasotzen da Eusko Legebiltzarrari egiten zaion urteko txostenean.

Arartekoaren zerbitzuen erabiltzaileek nabarmentzen dituzten alderdi nagusien artean, aipagarria da oso ontzat jotzen dutela Arartekoarekin gestioak egiteko erraztasuna (ia % 80k, 2020ko inkestan). Aldeko iritzi hori beste eragingarri bat da erakundea eta bere zerbitzuak irispidean izatea bultzatzen duten tresnetan sakontzeko.

Arartekoak zenbait konpromiso hartu zituen bere zerbitzuak egiteko moduan, eskubideak baliatzeko informazioa ematean eta gardentasun eta informazio arloan jarduerarik onenak ahalbidetean. Konpromiso horiek berritu eta eguneratzeko asmoz, Arartekoak zerbitzu-karta aldatzea erabaki du.

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

#### EBAZTEN DUT:

1.– Zerbitzu-kartaren eta herritarrek Arartekoarekiko harremanetan dituzten eskubideen testu berri bat onartzea. Testu horrek aldatu eta ordezkatu egiten du 2013ko urriaren 10eko ebazpenean onartu zena, alegia, orain arte indarrean zegoena.

2022ko urtarrilaren 3a, astelehena

2.– Horren edukiaren berri ematea Eusko Legebiltzarrari, autonomia-, foru- eta toki-administrazioei, eta Arartekoak ikuskatzen dituen erakunde guztiei.

3.– Ebazpen hau eta zerbitzuen eta herritarrek Arartekoarekiko harremanetan dituzten eskubi-deen karta berria Euskal Herriko Agintaritzaren Aldizkarian argitaratzeko agindua ematea, denek horren berri izan dezaten.

Vitoria-Gasteiz, 2021eko abenduaren 21a.

Arartekoa,  
MANUEL LEZERTUA RODRÍGUEZ.

## ERANSKINA

ZERBITZUEN ETA HERRITARREK ARARTEKOAREKIKO HARREMANETAN DITUZTEN  
ESKUBIDEEN KARTA

## 1.– Arartekoaren egitekoa.

Ararteko erakundearen administrazio-jokabide onari buruzko indarreko kodean adierazten denez, Arartekoaren eginkizuna honako hau da: «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».

Arartekoarekin loturiko araudia.

– Ararteko erakundea Eusko Legebiltzarraren otsailaren 27ko 3/1985 Legeak sortu eta arautu zuen, Euskal Autonomia Erkidegoko Autonomia Estatutuaren 15. artikuluan xedatutakoari jarraiki.

– Arartekoaren Antolamendu eta Funtzionamendurako Araudia (EHAA, 56. zk., 2010eko martxoaren 24koa).

– Ebazpena, 2017ko abuztuaren 30ekoa, Arartekoarena, Ararteko erakundearen administrazio-jokabide egokirako kodea onartzeko dena (EHAA, 180. zk., 2017ko irailaren 20koa).

## 2.– Zerbitzu-kartaren arduraduna.

Arartekoko Gizarte Harremanetako, Azterlanetako eta Modernizazioko Zuzendaritza arduratzen da zerbitzu-karta hau kudeatzeaz eta bere bilakaera aztertzeaz. Orobat, berak erantzuten eta ebatzen ditu karta horretaz edo Arartekoaren informazio publikorako sarbideaz herritarrek egiten dituzten eskaerak.

## 3.– Arartekoaren zerbitzuak eta horiek emateko moduak.

Arartekoak era askotako zerbitzuak eskaintzen ditu, hainbat bitartekoren bidez.

1) Informazioa eta aholkuak ematen ditu egiten dizkieten kontsulten gainean.

Bitartekoak: aurrez aurre, telefonoz, idatziz, posta elektronikoz, bulego birtualaren bitartez.

2) Aurretiko hitzordua kudeatzen du, herritarrek artatzeko bulegoetara joateko (berehalako arreta behar duten egoeretan edo epe jakin bati lotuta dauden idazkiak aurkeztean izan ezik).

Bitartekoak: telefonoz eta herritarrei arreta emateko bulegoetan.

3) Erregistro-gaietan laguntzeko bulegoetan artatzea.

Bitartekoak: aurrez aurre, telefonoz eta bulego birtualean.

4) Bideratzeko onartu diren kexa guztiak izapidetzen eta ebatzen ditu.

Bitartekoak: herritarrei arreta emateko bulegoetan eta bulego birtualean.

5) Izapidetzeko baldintzak betetzen ez dituzten kexei buruzko informazioa eta aholkuak ematen ditu, eta organo eskudunari bidaltzen dizkio.

Bitartekoak: herritarrei arreta emateko bulegoetan eta bulego birtualean.

6) Bere ebazpen eta gomendioen bilakaera aztertzen du.

Bitartekoak: herritarrei arreta emateko bulegoetan eta bulego birtualean.

7) Ebazpenak, jarduerak, ikerketak, azterlanak, txostenak eta informatzeko materialak zabal-tzen ditu.

Bitartekoak: herritarrei arreta emateko bulegoetan, idatziz, posta elektronikoz eta webaren bitartez.

8) Arartekoaren argitalpenak.

Bitartekoak: herritarrei arreta emateko bulegoetan, idatziz, posta elektronikoz eta webaren bitartez.

9) Arartekoaren liburutegi birtuala.

Bitartekoak: posta elektronikoz eta webaren bitartez.

10) Arartekoaren estatistikak.

Bitartekoak: idatziz, posta elektronikoz eta webaren bitartez.

4.– Kalitate-konpromisoak.

Ararteko erakundeak bere egin ditu hainbat konpromiso, maila guztietan kalitateko zerbitzua eskaintzeko. Adierazitako epeak erreferentziatzat hartuko dira, behar bezala justifikatutako gehie-gizko lana sortzen denean izan ezik. Egunetan finkatutako epeetan, egun baliodunak direla ulertuko da.

1) Oro har informatzeko eta/edo orientatzeko kontsulta.

Aurrez aurre. 30 minutu baino gutxiagoko itxaronaldia.

Telefonoz. Gehienez ere, 2 eguneko epean artatuko da, lineen erabilgarritasunaren arabera.

Kontsulta idatziak eta telematikoak. Erantzuteko gehienezko epea: 15 egun, kontsultak egiten direnetik aurrera.

2) Aurretiko hitzordua kudeatzea.

Aurrez aurre. 5 minutu baino gutxiagoko itxaronaldia.

Telefonoz. Egun berean egingo da kasu, telefono-lineen erabilgarritasunaren arabera.

3) Erregistro-gaietan laguntzeko bulegoetan artatzea.

Aurrez aurre. 15 minutu baino gutxiagoko itxaronaldia.

Telefonoz edo telematikoki. Egun berean erantzungo da.

4) Kexak izapidetzea eta ebaztea.

Bideratzeko onartzen diren kexa guztietan:

Jaso izanaren adierazpena. Gehienez ere 5 egunean.

Izapidetzeko onartzea edo ez onartzea. Gehienez ere 15 egunean.

Administrazioari informazioa eskatzea. 15 eguneko epean egingo da, behar bezala justifikatutako egoera berezietan izan ezik.

Informazio guztia eskuratu ostean, espedientea amaitzea. Ebazpenak 30 eguneko epean emango dira, behar bezala justifikatutako egoera berezietan izan ezik.

Harremanetarako bitartekoa. Urriaren 1eko 39/2015 Legeak (Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearenak) 14. artikuluan ezarritakoaren arabera, Arartekoak bitarteko telematikoa erabiliko du administrazioekin dituen harremanetan. Kexak jartzen dituzten pertsonen kiko harremanetan, berriz, haiek aukeratutako bitartekoa erabiliko du.

5) Izapidetzeko baldintzak betetzen ez dituzten kexetan, gehienez ere 30 eguneko epean informatzea, aholkuak ematea eta organo eskudunari bidaltzea.

6) Bere ebazpenen eta gomendioen bilakaera aztertzea.

Arartekoak, urteko txostenean, onartu ez diren ebazpenen berri eta administrazio publikoen lankidetz-mailaren berri emango dio Eusko Legebiltzarrari.

7) Arartekoaren argitalpenak.

Hala eskatzen duenari, gehienez ere 10 eguneko epean bidaliko zaizkio, agortuta ez badaude.

8) Arartekoaren liburutegi birtuala.

Eskatzaileari gehienez ere 10 eguneko epean bidaliko zaio, ahal bada modu telematikoan.

9) Arartekoaren estatistikak.

Gehienez ere 30 eguneko epean bidaliko dira, ahal bada modu telematikoan.

5.– Zerbitzuaren kalitatea ebaluatzeko adierazleak.

Hainbat adierazleren bidez ebaluatzen da Ararteko erakundean egindako zerbitzuaren kalitatea, eraginkortasunari dagokionez.

1) Informatzeko eta/edo orientatzeko kontsulta.

Aurrez aurre eta telefonoz: kontsulta horiei erantzuteko, batez beste zenbat denbora itxaron behar den.

Kontsulta idatzia eta telematikoa: bitarteko horiek erabiliz egindako kontsultei erantzuteko, batez beste zenbat denbora itxaron behar den.

2) Aurretiko hitzordua.

Aurrez aurre eta telefonoz: hitzordua hartzeko, batez beste zenbat denbora itxaron behar den.

3) Erregistro-gaietan laguntzeko bulegoetan artatzea.

Aurrez aurre, telefonoz o telematikoki: artatua izateko, batez beste zenbat denbora itxaron behar den.

4) Izapidetzea eta ebaztea.

Izapidetzeko onartzen diren kexa guztietan:

– Neurtzen da zenbat denbora behar den, batez beste, kexa-espedienteetan jaso izanaren adierazpenak bidaltzeko.

- Zenbat denbora behar den, batez beste, kexak izapidetzeko onar daitezen.
- Zenbat denbora behar den, batez beste, interesdunari jaso izanaren adierazpena bidaltzen zaionetik edo datu-eskaera bukatzen denetik administrazioari txostena eskatzen zaion arte.
- Zenbat denbora behar den, batez beste, ikerketak amaitzen direnetik ebazpena eman arte.
- Arartekoarekin harremanak telematikoki izaten dituzten administrazioen ehunekoa.
- Bitarteko telematikoen bidez jaso diren kexen ehunekoa.
- Gogobetetze inkestean bitartez, jasotako zerbitzuari buruzko iritzia ebaluatzen da.

#### 5) Arartekoaren argitalpenak, liburutegia eta estatistikak.

Neurtzen da zenbat denbora behar den, batez beste, eskatzaileari eskatutakoa bidaltzeko.

#### 6.– Erabiltzaileen eskubideak.

Ararteko erakundeko erabiltzaileek eskubidea dute:

- 1) Erakundearen jarduera orokorrari eta eskubideak defendatu eta babesteko jardueri buruzko informazio argia eta osoa lortzeko.
- 2) Kexa bat egiteak dakartzan betekizun juridiko edo teknikoaren inguruko informazioa eta orientazioa lortzeko.
- 3) Arartekoaren eskumenetik at dauden gaiak nola bideratu jakiteko orientazioa lortzeko.
- 4) Euskal Autonomia Erkidegoko bi hizkuntza ofizialetan arreta jasotzeko eta prozedurako hizkuntza aukeratzeko.
- 5) Arartekoko langileek begirunez trata ditzaten. Langile horiek erraztu egin beharko diete beraien eskubideak gauzatzea eta betebeharrak betetzea.
- 6) Arreta-emailea nor den eta zer lanpostu betetzen duen jakiteko.
- 7) Kexa bat egiteko, beren eskubideak agian urratu egin dituztela uste badute, eta kexa idazteko aholkuak eskatzeko.
- 8) Aurrez aurre edo telefonoz, Arartekoko langileen laguntza jasotzeko, erakundearekin dituzten harremanetan bitarteko elektronikoak erabiltzen badituzte.
- 9) Arartekoaren aurrean aholkulari baten laguntzarekin jarduteko, beren eskubideak babesteko beharrezkoa iruditzen bazaie.
- 10) Kexa-idazkia edo kontsulta hartu izanaren egiaztatzea jasotzeko, eta erakundeari ematen dizkioten jatorrizko agiriak berreskuratzea.
- 11) Kexak eta kontsultak Arartekoa arautzeko Legean ezarritako prozeduraren arabera izapidetzeko.
- 12) Ararteko erakundearekin harremanetan jartzeko bidea aukeratzeko, eta hori aldatu ahal izateko, egokia iruditzen zaienean.
- 13) Urriaren 1eko 39/2015 Legeak (Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidea-rena) eta hori garatzen duen martxoaren 30eko 203/2021 Errege Dekretuak (Sektore publikoaren

bitarteko elektronikoen bidezko jardunaren eta funtzionamenduaren erregelamendua onartzen duena) ematen dituzten eskubideak baliatzeko.

14) Kexa edo kontsulta-espedientearen tramitazio-egoera edonoiz jakiteko, eta espedientean dauden agirien edukia ikusteko, abenduaren 9ko 19/2013 Legeak (gardentasunari, informazio publikoa eskuratzeko bideari eta gobernu onari buruzkoa) 14.1 k) artikuluan ezarritako mugarekin.

15) Kexan aztertutako gaiak hartu den erabakia jasotzeko.

16) Zuzeneko informazioa, errespetuzkoa eta egoera pertsonal, sozial eta kulturalera egokitu jasotzeko.

17) Informazio orokorra nahi duten moduan jasotzeko: aurrez aurre, idatziz, telefonoz edo bitarteko telematikoen bidez.

18) Arartekoak beharrezko neurriak hartzeko, desgaitasun fisiko, sentsoriala edo intelektuala dutenek beren eskubideak erabat balia ditzaten. Horretarako, antolaketa-, teknika-, komunikazio- edo zeinu-interpretazioko jarduerak burutuko dira, eta herritarrei arreta emateko langileak trebatuko dituzte.

19) Arartekoak adingabeei arreta berezia eskaintzeko, ezarritako protokoloen eta prozeduren arabera, beharrezko laguntza eta babesa jaso ditzaten kexa egitean eta, beharrezkoa balitz, ikerketa-prozedura osoan.

20) Haurrak eta nerabeak babesteko barne-politikatik eratorritako eskubideak izateko. Eskubide horiek Arartekoaren 2020ko urriaren 8ko Ebazpenean agertzen dira (ebazpen horren bidez onartu zen Haurrak eta Nerabeak Babesteko Arartekoaren Politika).

21) Arartekoaren ahozko eta idatzizko jakinarazpenetan hizkera ulergarria erabiltzeko, eta beharrezkoak diren azalpenak lortzeko.

22) Datu pertsonalak babesteko, ezarri beharreko araudiarekin eta Arartekoak onartu eta bere web orrian argitaratutako pribatutasun politikarekin bat etorritz.

23) Jendearentzat eskuragarri dauden agiri-funtsak eta datu-baseak kontsultatzeko. Nolanahi ere, ikerketak dirauen bitartean, kexa jartzen duen pertsonaren isilpekotasuna bermatuko da, eta erabat isilean gordeko dira ikertutako egintza, ez-egite, jokaera edo zerbitzuekin zerikusirik ez duten partikularren eta erakundearen datuak.

24) Kexa ixten den unean, erakundearen funtzionamenduari eta eraginkortasunari buruzko iritzia emateko.

25) Erakundearen funtzionamenduaren gaineko erreklamazioak eta iradokizunak egiteko.

26) Arartekoak daukan informazio publikoa eskuratzeko eskubidea baliatzeko.

27) Arartekoaren administrazio-jokabide egokiaren printzipio orokorretatik eratorritako eskubideak izateko. Eskubide horiek Arartekoaren 2017ko abuztuaren 30eko Ebazpenean jasota daude (horren bidez onartu zen Ararteko erakundearen administrazio-jokabide egokirako kodea).

7.– Erabiltzaileen betebeharrak.

Ararteko erakundearen erabiltzaileek honako betebeharrak hauek dituzte:

a) Une oro gizalegez eta errespetuz jokatzea Arartekoan arreta ematen duten edo/eta espedienteak izapidetzen duten langileekin, baita gainerako erabiltzaileekin ere.

b) Arartekoaren herritarrak artatzeko bulegoak zaintzea, gune eta ekipamendu komunak errespetatuz.

c) Erakundeko langileekin lankidetzan aritzea eta haiei gestioetan edo izapideetan beharrezkoak diren identifikazio-datu egiazkoak eta zehatzak ematea.

d) Zerbitzuen ordutegia eta funtzionamendua errespetatzea eta, edonola ere, langileek emandako aholkuei kasu egitea.

e) Beharrezkoak diren informazio eta agiri guztiak ematea erakundeari, izapideak eta gestioak egiteko ezinbestekoak badira.

f) Argi, erraz irakurtzeko moduan eta zehazki egitea eskaerak, iradokizunak, kexak edo esker-tzeak, eta harremanetarako behar diren datu guztiak ematea, horretarako eskaintzen diren bitarteko fisiko edo elektronikoak erabiliz.

Betebehar horiek larriki urratzeak, bereziki a eta b ataletan ezarritakoak, behin betiko eten ditzake hasitako espedientea eta erakunde honekiko harremanak, interesdunari behar bezala entzun ondoren.

8.– Eskubide hauek baliatzeko.

Datu pertsonalei dagozkienak.

Arartekoak, legez eman dizkioten eginkizunak betetzeko orduan, erakunde honetara laguntza eske etortzen diren datu pertsonalak biltzen eta tratatzen ditu. Arartekoak egiten dituen datu-tratamenduak IV. kapituluan (pribatutasun politika) identifikatuta daude; bertan, datuak babesteko indarreko legeriari jarraiki, tratamendu bakoitza legitimatzen duten helburuak eta oinarria adierazten dira, beste datu interesgarri batzuek gain.

Datu horiek Arartekoari eman zizkion pertsonarenak izaten jarraitzen dutenez gero, titularrak bere datuak kontrolpean izango dituela bermatzeko, egokitzat jotzen da honako araudietan aurreikusitako eskubideen edukiaz informatzea: 2016/679 (EB) Erregelamendua, Europako Parlamentuarena eta Kontseiluarena, 2016ko apirilaren 27koa, datu pertsonalen tratamenduari dagokionez pertsona fisikoen babesari eta datu horien zirkulazio askeari buruzko arauak ezartzen dituen; eta horiek garatzen dituen 3/2018 Lege Organikoa, abenduaren 5ekoa, Datu pertsonalak babesteari eta eskubide digitalak bermatzeari buruzkoa.

Jarraian azaltzen diren eskubideek bermatu egiten dute datu pertsonalak kontrolatuko direla eta norberaren eta familiaren ohorea eta intimitatea babestuko direla.

Informazio gehiago eskuratzeko, Datuak Babesteko Euskal Bulegoaren web orrialdea kontsulta daiteke (<https://www.avpd.euskadi.eus>).

Hona hemen eskubideak:

a) Datu pertsonaletara irispidea izateko eskubidea, zeintzuk tratatzen ari diren eta haiekin zer trataera-eragiketa burutu diren jakiteko.

b) Oker edo osatu gabe dagoen edozein datu pertsonal zuzentzeko eskubidea.

c) Datu pertsonalak ezerezteko eskubidea, hori egin daitekeenean.

d) Datu pertsonalen tratamenduari aurka egiteko eskubidea, batez ere Interneten irudia erabiltzearekin lotutakoa. Aurka egiteko eskubidea gauzatzen bada, datuak ezereztuko dira, Arartekoak



premiazko interes legitimorik ez badu behintzat, edo kexak azaldu, izapidetu edo defendatzeko behar ez baditu.

e) Datu pertsonalen tratamendua mugatu dadin eskatzeko eskubidea, baldin eta datu-tratamenduaren zehaztasuna, legezotasuna edo premia zalantzazkoa bada. Halakoetan, Arartekoak datuak gorde ahal izango ditu, kexak izapidetzeko edo defendatzeko.

f) Datuak eramateko eskubidea. Modu automatizatuan tratatzen ari diren datu pertsonalak berreskuratu nahi direla eska daiteke, erabilera komuneke eta irakurketa mekanikoko formatu egituratuan, tratamenduaz arduratzen den beste pertsona bati eramateko.

g) Arartekoari aurrez emandako baimena baliogabetzeko eskubidea.

Eskubide horiek baliatzea oso pertsonala denez gero, datuen titularrak, haren legezko ordezkariak edo behar bezala akreditatutako ordezkari batek bakarrik erabili ahal izango dituzte. Beraz, ezin da hirugarrenei buruzko informaziorik eskatu, eta, horregatik, eskaerarekin batera, identitatea inolako zalantzarik gabe egiaztatzen duen agiriren bat erantsi behar da, adibidez, NANA.

Datuak Babesteko ordezkariak (lop@ararteko.eus) erakundean legeria bete dadin zaintzen du, eta eskubideak baliatzeaz izan daitezkeen zalantzak argitu ahal izango ditu.

Gehienez ere hogeita hamar egunean, Arartekoak eskaerari erantzungo dio, araudiak epe laburra ezartzen ez badu behintzat. Hala bada, azken hori nagusituko da.

Bestalde, erreklamazio bat egin daiteke Datuak Babesteko Euskal Bulegoan, baldin eta, datu pertsonalen tratamenduari dagokionez, datuak babesteko legeria urratu dela irizten bazaio.

Arartekoaren informazioa eskuratzeko eskubidea.

Edonork balia dezake Arartekoak daukan informazio publikoa eskuratzeko eskubidea.

Hori egiteko, Arartekoak herritarrei arreta emateko dituen hiru bulegoetako batera joan daiteke, Arartekoaren egoitza elektronikoa erabil dezake, edo Arartekoaren web orrian horretarako propio dagoen formularioa bete ([www.ararteko.eus](http://www.ararteko.eus)).

Eskatzen den informazioak interesdunari pertsonalki eragiten dionean, datuak babestearen arloko eskubideak erabiltzera bideratuko da prozedura.

Eskaera horiek kudeatzean, Arartekoak honako interpretazio irizpide orokorrak erabiliko ditu: interes publikoa, proportzionaltasuna, hirugarrenei kalterik ez eragitea eta informazioa mugatu edo ukatzea salbuespena izatea.

Eskubide horri esker, Arartekoak eskura duen informazioa ezagutu ahal izango da. Mugatzen izango ditu datu pertsonalak babesteko legerian ezarritakoa, besteren eskubideak errespetatzea, baita ere kexa- eta kontsulta-espedituetan isilpeketasuna eta sekretu profesionala gordetzeak berekin dakartzan betekizunak. Nolanahi ere, abenduaren 9ko 19/2013 Legearen (Gardentasunari, informazio publikoa eskuratzeko bideari eta gobernu onari buruzkoa) 14.2 artikulua babesean, behar bezala justifikatu beharko da muga hori ezartzea, eta neurritzkoa izan beharko du babesteko helburua lortzeko. Orobat, aintzat hartuko ditu kasu zehatzaren inguruabarrak, batez ere interes publiko edo pribatu handiagoa izatea, informazioa eskuratzeko justifikatzeko.

Eskuratzeko onartzen bada, informazioa interesdunari emango zaio, izapide bakar bat betetzen badu: informazio hori jasoko duen pertsonaren nortasuna egiaztatzea, ahal izanez gero bitarteko elektronikoak erabiliz.

Ez dira onartuko eskaera errepikakorrek, zehaztugabeak edo argi eta garbi gehiegizkoak direnak.

Informazioa eskuratzeko eskaera ukatzen duen Arartekoaren ebazpenak behar bezala arrazoi-tua egon beharko du eta 20 eguneko epean jakinarazi beharko da, eskaera jaso zenetik aurrera.

Epe hori beste hogeit hamar egunetara luzatu ahal izango da, baldin eta eskatutako informazioaren kopuruak edo konplexutasunak beharrezko egiten badute. Hala bada, Arartekoak ebazpen arrazoitua emango du eta eskatzaileari jakinaraziko dio.

Arartekoaren zerbitzuei buruzko kexak edo iradokizunak egiteko.

Edonork iradokizunak edo kexak egin ahal izango ditu Ararteko erakundeak eman dizkion zerbitzuen gainean.

Horretarako, web formularioa erabili ahal izango du, edo, bestela, Arartekoarekin harremanetan jartzeko dauden ohiko bideetako bat.

Gehienez ere 20 eguneko epean, zerbitzu-kartaren unitate arduradunak (Gizarte Harremanetako, Azterlanetako eta Modernizazioko Zuzendaritza) interesdunari erantzungo dio hobetzeko iradokizunen gainean egin duen balorazioaz, baita ere, hala badagokio, barne-kudeaketa zuzendu edo hobetzeko hartutako neurriez.

Arartekoak erregistro egokiak sortu ditu zerbitzuen funtzionamenduagatik eta hartutako kalitate-konpromisoengatik egin daitezkeen erreklamazioei, iradokizunei eta kexei erantzuteko, baita datu pertsonalak babestearen eta Arartekoaren informazio publikoa eskuratzearen arloko eskubi-deen erabilerari erantzuteko ere.

9.– Gure zerbitzuak hobetzen laguntzea.

Bai herritarrek, bai Arartekoak eskainitako zerbitzuen erabiltzaileek ere, hainbat modutan lagundu dezakete zerbitzu horiek hobetzen.

1) Iritzia emanez, erakundeak egindako zerbitzuren baten ondoren bidaltzen diren gogobetze-inkestetan, edo aldizkako inkestetan bitartez.

2) Erreklamazioak, iradokizunak eta ekimenak eginez, karta honetan xedatutakoarekin bat etorrituz.

3) Arartekoaren web orriko kexen eta iradokizunen postontzira idazkiak bidaliz, martxoaren 30eko 203/2021 Errege Dekretuan ezarritakoa aplikatuz (Sektore publikoaren bitarteko elektronikoen bidezko jardunaren eta funtzionamenduaren erregelamendua onartzen duena).

4) Arartekoaren web orrialdean egiten diren eztabaida-foroetan eta iritzi-galdekaketetan parte hartuz.

5) Arartekoak beste erakunde batzuekin, gizarte ekimenekin, sareekin, korporazio erakundeekin eta herritarren partaidetzarako beste edozein talde motarekin ezarrita dauzkan lankidetzako bideetako bat erabiliz.

10.– Nola, non eta zer ordutan artatzen dugun.

Ararteko erakundeak zenbait zerbitzu egiteko konpromisoa hartu du karta honetan. Zerbitzuok eskuratu nahi dituzten herritarrek honela egin dezakete:

Postaz: Arartekoa, Prado 9, 01005 Vitoria-Gasteiz.

Internet bidez: Arartekoaren egoitza elektronikoa erabiliz ([www.ararteko.eus](http://www.ararteko.eus)).

E-postaz, helbide honetan: [arartekoa@ararteko.eus](mailto:arartekoa@ararteko.eus).

Aurrez aurre, herritarrei arreta emateko Arartekoaren edozein bulegotan:

Vitoria-Gasteiz: Prado 9. 01005. Tel.: 945 135 118.

Bilbao: Albia eraikina. San Bizente 8, 11.a. 48001. Tel.: 944 234 409.

Donostia / San Sebastián: Arrasate 19, 1.a. 20005. Tel.: 943 420 888.

Telefonozko arreta Arartekoaren hiru bulegoetan:

Astelehenetik ostegunera: 08:30 - 17:30.

Ostiraletan: 08:30 - 14:30.

Ekainetik irailera: 08:30 - 14:30.

Bulegoko ordutegia:

Gasteizko bulego nagusian:

Astelehenetik ostegunera: 08:00 - 17:30.

Ostiraletan: 08:00 - 15:00.

Beste bi bulegoetan:

Astelehenetik ostegunera: 09:00 - 13:30 eta 15:30 - 17:30.

Ostiraletan: 09:00 - 14:30.

Udako ordutegia:

Ekainetik irailera: 09:00 - 14:00.

Aurrez aurreko arreta jasotzeko, aldez aurretik hitzordua eskatu behar da.

945 135 118, 944 234 409 eta 943 420 888 telefonoetara deituz edo bulegoetan bertan eska daiteke ordua.

Araba/Álava: Vitoria-Gasteiz.

Prado 9.

01005 Vitoria-Gasteiz.

Tel.: 945 135 118

Faxa: 945 135 102

[arartekoa@ararteko.eus](mailto:arartekoa@ararteko.eus)

[www.ararteko.eus](http://www.ararteko.eus)

Iristeko moduak eta garraiobideak.

Aparkalekua:

– Katedrala. Luis Heintz kalea.

– Dendaraba. Independentzia kalea.

Tranbia:

Norabideak: Ibaiondo, Abetxuko eta Angulema. Geralekua: Legebiltzarra.

Autobusa:

1. linea. Zirkularra. Geralekua: Katedrala.

4. linea. Lakua-Mariturri. Geralekua: Katedrala.

5. linea. Salburua-Sansomendi. Geralekua: Prado.

6. linea. Zabalgana-Salburua. Geralekuak: Prado eta Katedrala.

7. linea. Sansomendi-Salburua. Geralekua: Prado.

Bizkaia: Bilbao.

Albia eraikina. San Bizente 8, 11.a

48001 Bilbao.

Tel.: 944 234 409

Faxa: 944 241 844

[arartekoa@ararteko.eus](mailto:arartekoa@ararteko.eus)

[www.ararteko.eus](http://www.ararteko.eus)

Iristeko moduak eta garraio bideak.

Aparkalekua:

– Pio Baroja. Pio Baroja plaza.

– Zabalguneko plaza. Colon de Larreategi kalea.

Tranbia:

– Geralekua: Abando (Nafarroa kalea Plaza Biribilaren alboan).

– Geralekua: Uribitarte (Zubizuri zubiaren alboan).

Autobusa:

1., 3., 10., 40., 50., A1., A2., A5. lineak.

Geralekua: Plaza Biribila.

Metroa:

Geralekua: Abando, irteera Berastegitik.

Gipuzkoa: Donostia / San Sebastián.

Arrasate 19, 1.a.

20005 Donostia / San Sebastián.

Tel.: 943 420 888

Faxa: 943 427 297

arartekoa@ararteko.eus

www.ararteko.eus

Iristeko moduak eta garraiobideak.

Aparkalekua:

- San Martin aparkalekua. Urbieta 9.
- Buen Pastor aparkalekua. San Bartolome 1.

Autobusa:

Gertuko lineak:

- Okendo.

05., 16., 21., 25., 26. eta 28. lineak.

- Askatasunaren hiribidea.

08., 09., 18., 29., 31., 33., 36. eta 40. lineak.

Trena:

- Renfe: Frantzia pasealekua 22 / Topoa (Euskotren): Easo plaza z/g.