



ZERBITZUEN ETA HERRITARREK ARARTEKOAREKIKO HARREMANETAN DITUZTEN ESKUBIDEEN KARTA

AURKIBIDEA:

1. ARARTEKOAREN EGITEKOA	2
2. ZERBITZU-KARTAREN ARDURADUNA.....	2
3. ZER ZERBITZU EGITEN DITUGU?	3
4. KALITATE-KONPROMISOAK.....	4
5. NOLA EBALUATZEN DITUGU GURE KONPROMISOAK?	5
6. ERABILTZAILEEN ESKUBIDEAK	6
7. ERABILTZAILEEN BETEBEHARRAK.....	8
8. ESKUBIDEAK BALIATZEA	8
· Datu pertsonalei dagozkienak.....	8
· Arartekoaren informazioa eskuratzeko eskubideari dagozkionak	9
· Kexak edo iradokizunak egiteari dagozkionak	11
9. LAGUNDU GURE ZERBITZUAK HOBETZEN.....	11
10. NOLA, NON ETA ZER ORDUTAN ARTATZEN DUGUN.....	12



1. ARARTEKOAREN EGITEKOA

Arartekoaren egitekoa erakundearen administrazio-jokabide onari buruzko indarreko kodean adierazten 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 desagokiak 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



































- **Arartekoaren 3/1985 Legea**, otsailaren 27koa, Eusko Legebiltzarrarena. Arartekoaren irudia sortu eta arautu zuen, Euskal Autonomia Erkidegoko Autonomi Estatutuan ezarritakoari jarraiki (15. artikulua).
- **Arartekoaren Antolamendu eta Funtzionamendurako Araudia**. EHAAan argitaratu zen, 56. zenbakian (2010eko martxoaren 24an).
- **Ebazpena, 2017ko abuztuaren 30ekoa, Arartekoarena**, Ararteko erakundearen administrazio-jokabide egokirako kodea onartzen du. EHAAan argitaratu zen, 180. zenbakian (2017ko irailaren 20an).

2. ZERBITZU-KARTAREN ARDURADUNA

Arartekoko Gizarte Harremanetako, Azterlanetako eta Modernizazioko Zuzendaritzak:






- zerbitzu-karta kudeatzen du eta bere bilakaera aztertzen du.
- erantzun eta ebatzi egiten ditu karta horretaz edo Arartekoaren informazio publikorako sarbideaz herritarrek egiten dituzten eskaerak.

3. ZER ZERBITZU EGITEN DITUGU?

ZERBITZUA	 Aurrez aurre	 Telefono	 Posta	 E-posta	 Egoitza birtuala
Informazioa eta aholkuak ematen ditu egiten dizkioten kontsulten gainean					
Aurretiko hitzordua kudeatzen du, herritarrak bulegoetan artatzeko (ez da beharrezkoa presako egoeretan edo epe jakin bati lotuta dauden idazkiak aurkeztu behar direnean)					
Bulegoetan artatzen du, erregistro-gaietan laguntzeko					
Bideratzeko onartu diren kexak izapidetzen eta ebazten ditu					
Izapidetzeko baldintzak betetzen ez dituzten kexei buruzko informazioa eta aholkuak ematen ditu, eta organo eskudunari bidaltzen dizkio					
Bere ebazpen eta gomendioen bilakaera aztertzen du					
Ebazpenak, jarduerak, ikerketak, azterlanak, txostenak eta informatzeko materialak zabaltzen ditu					
Arartekoaren argitalpenak					
Arartekoaren liburutegi birtuala					
Arartekoaren estatistikak					

4. KALITATE-KONPROMISOAK






Maila guztietan kalitateko zerbitzua eskaintzeko, Arartekoak konpromiso batzuk hartu ditu bere zerbitzuetan erantzuteko epeei dagokienez. Epe horiek beti beteko dira, behar bezala justifikatutako gehiegizko lana sortzen denean izan ezik. Egunetan finkatutako epeetan, egun baliodunak direla ulertuko da.

ZERBITZUA	 Aurrez aurre	 Telefono	 Posta	 E-posta	 Egoitza birtuala
Informazioa eta aholkuak ematen ditu egiten dizkioten kontsulten gainean	Gehienez ere, 30 minutu	Gehienez ere, 2 egun, lineen erabilgarritasunaren arabera	Gehienez ere, 15 egun, kontsultak egiten direnetik zenbatzen hasita		
Aurretiko hitzordua kudeatzen du, herritarrak bulegoetan artatzeko (ez da beharrezkoa presako egoeretan edo epe jakin bati lotuta dauden idazkiak aurkeztu behar direnean)	Gehienez ere, 5 minutu	Egun berean, lineen erabilgarritasunaren arabera			
Bulegoetan artatzen du, erregistro-gaietan laguntzeko	Gehienez ere, 15 minutu	Egun berean			
Bideratzeko onartu diren kexak izapidetzen eta ebazten ditu (1)	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				
Izapidetzeko baldintzak betetzen ez dituzten kexei buruzko informazioa eta aholkuak ematen ditu, eta organo eskudunari bidaltzen dizkio	Gehienez ere, 30 egun				
Bere ebazpen eta gomendioen bilakaera aztertzen du	Arartekoak, urteko txostenean, onartu ez diren ebazpenen berri eta administrazio publikoen lankidetzamailaren berri emango dio Eusko Legebiltzarrari				
Arartekoaren argitalpenak				Gehienez ere, 10 egun, agortuta ez badaude	

Arartekoaren liburutegi birtuala				Gehienez ere, 10 egun	
Arartekoaren estatistikak				Gehienez ere, 30 egun	

(1) **Harremanetarako bitartekoa.** Arartekoak bitarteko telematikoa erabiliko du administrazioekin dituen harremanetan. Kexagileekin dituen harremanetan, berriz, haiek aukeratutako bitartekoa erabiliko du, urriaren 1eko 39/2015 Legeak (Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearenak) 14 artikuluan ezarritakoaren arabera.

5. NOLA EBALUATZEN DITUGU GURE KONPROMISOAK?

ZERBITZUA	 Aurrez aurre	 Telefono	 Posta	 E-posta	 Egoitza birtuala
Informazioa eta aholkuak ematea, egiten dizkieten kontsulten gainean	Kontsultei erantzuteko, batez beste zenbat denbora itxaron behar den				
Aurretiko hitzordua kudeatzea, herritarrak bulegoetan artatzeko	Hitzordua hartzeko, batez beste zenbat denbora itxaron behar den				
Bulegoetan artatzea, erregistro-gaietan laguntzeko	Artatua izateko, batez beste zenbat denbora itxaron behar den				
Kexak izapidetzea eta ebaztea	<p>Jaso izanaren adierazpena: zenbat denbora behar den, batez beste, hori bidaltzeko</p> <p>Kexak: zenbat denbora behar den, batez beste, horiek izapidetzeko onar daitezten.</p> <p>Zenbat denbora behar den, batez beste:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Interesdunari jaso izanaren adierazpena bidaltzen zaionetik edo datu-eskaera bukatzen denetik administrazioari txostena eskatzen zaion arte. - Ikerketak amaitzen direnetik ebazpena eman arte. <p>Ehunekoak (%):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Arartekoarekin harremanak telematikoki izaten dituzten administrazioak. - Bitarteko telematikoen bidez jaso diren kexak. <p>Gogobetetze inkestak. Horien bitartez, erabiltzaileek jasotako zerbitzuari buruz duten iritzia ebaluatzen da.</p>				
Arartekoaren argitalpenak, liburutegi birtuala eta estatistikak			Bidaltzeko denbora, batez beste		

6. ERABILTZAIILEEN ESKUBIDEAK

Ararteko erakundeko erabiltzaileek eskubidea dute:

1. **Informazio argia eta osoa lortzeko**, erakundearen jarduera orokorrari eta eskubideak defendatu eta babesteko jardueri buruz.
2. **Informazioa eta orientazioa jasotzeko**, kexa bat egiteak dakartzan betekizun juridiko edo teknikoen inguruan.
3. **Orientazioa lortzeko**, Arartekoaren eskumenetik at dauden gaiak nola bideratu jakiteko.
4. **Arreta** euskaraz eta gaztelaniaz **jasotzeko** eta prozedurako hizkuntza aukeratzeko.
5. Arartekoko langileek **begirunez trata ditzaten**. Langile horiek erraztu egingo 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 erabiltzeko.
9. **Arartekoaren aurrean** aholkulari baten laguntzarekin **jarduteko**, beren eskubideak babesteko beharrezkoa iruditzen bazaie.
10. Arartekoak kexa-idazkia edo kontsulta hartu duela adierazten duen **egiaztagiria jasotzeko**, eta erakundeari ematen dizkieten jatorrizko agiriak berreskuratzeko.
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. Sektore publikoko bitarteko elektronikoekin zerikusia duten **eskubideak baliatzeko**. Eskubide horiek ematen dituzte urriaren 1eko 39/2015 Legeak (Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearena) eta hori garatzen duen martxoaren 30eko 203/2021 Errege Dekretuak (Sektore publikoaren bitarteko elektronikoaren bidezko jardunaren eta funtzionamenduaren erregelamendua onartzen duena).

14. Kexa edo kontsulta-espeditentearen tramitazio-egoera edonoiz **jakiteko**, eta espeditentean 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 egokitua **jasotzeko**.
17. **Informazio orokorra** nahi duten moduan **jasotzeko**: aurrez aurre, idatziz, telefonoz edo bitarteko telematikoen bidez.
18. **Arartekoak beharrezko neurriak hartzeko**, desgaitasun fisiko, sensoriala 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 etorriz.
23. Jendearentzat eskuragarri dauden agiri-funtsak eta datu-baseak **kontsultatzeko**. Nolanahi ere, ikerketak dirauen bitartean, kexagilearen konfidentziasuna bermatuko da, eta erabat isilean gordeko dira ikertutako egintza, ez-egite, jokaera edo zerbitzuekin zerikusirik ez duten partikularren eta erakundeen 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**.

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

7. ERABILTZAILIEN BETEBEHARRAK

- **Gizalegez eta errespetuz jokatzea** Arartekoan arreta ematen duten edo/eta espedientea izapidetzen duten langileekin, baita gainontzeko erabiltzaileekin ere.
- Arartekoaren herritarrak artatzeko bulegoetan dauden **gune eta ekipamendu komunak zaintzea eta errespetatzea**.
- Erakundeko langileekin **lankidetzan aritzea** eta haiei gestioetan edo izapideetan beharrezkoak diren identifikazio-datu egiazkoak eta zehatzak ematea.
- Zerbitzuen **ordutegia eta funtzionamendua errespetatzea** eta, edonola ere, langileek emandako aholkuei kasu egitea.
- Beharrezkoak diren informazio eta agiri guztiak **ematea** erakundeari, izapideak eta gestioak egiteko ezinbestekoak badira.
- **Argi eta erraz irakurtzeko moduan** egitea eskaerak, iradokizunak kexak edo eskertzeak, eta harremanetarako behar diren datu guztiak ematea, horretarako eskaintzen diren bitarteko fisiko edo elektronikoak erabiliz.

Erabiltzaileak betebeharrak horiek larriki urratzen baditu (bereziki lehenbiziko bi ataletan ezarritakoak, behin betiko eten ditzake hasitako espedientea eta erakunde honekiko harremanak, interesdunari behar bezala entzun ondoren).

8. ESKUBIDEAK BALIATZEA

- **DATU PERTSONALEI DAGOZKIENAK**

Zergatik erabiltzen dira datuak?

Norbait Arartekora laguntza eske etortzen denean, erakundeak haren datu pertsonalak bildu eta erabili behar ditu. Datu pertsonalak erabiltzea (tratatzea) legez araututa dago¹.

¹ **2016/679 (EB) Erregelamendua, Europako Parlamentuarena eta Kontseiluarena**, 2016ko apirilaren 27koa, datu pertsonalen tratamenduari dagokionez pertsona fisikoaren babesari eta datu horien zirkulazio askeari buruzko arauak ezartzen dituena; eta horiek garatzen dituen **3/2018 Lege Organikoa**, abenduaren 5ekoa, Datu pertsonalak babesteari eta eskubide digitalak bermatzeari buruzkoa.



Ararteko erakundearen pribatutasun politika IV. kapituluaren agertzen da. Bertan, datuak babesteko indarreko legeriari jarraiki, datu-tratamendu bakoitzaren helburuak eta legezko oinarria adierazten dira, beste datu interesgarri batzuek gain.

Norbaitek bere datuak Arartekoari eman arren, datu horiek bereak izaten jarraitzen dute. Horregatik, zenbait eskubide ditu, datu pertsonalak kontrolatuko direla eta norberaren eta familiaren ohorea eta intimitatea babesteko direla bermatzeko.

Datuak babesteari buruz, zer eskubide dituzte herritarrek?

- **Datuak eskuratzeko eskubidea:** kontsultatu nahi badituzte (zer datu erabiltzen ari diren eta zertarako jakiteko).
- **Zuzentzeko eskubidea:** datuak aldatu nahi badituzte (oker edo osatu gabe daudelako).
- **Ezerezteko eskubidea:** datuak ezereztu nahi badituzte (hori egin daitekeenean).
- **Aurka egiteko eskubidea:** beraien datuak tratatzerik nahi ez badute, batez ere Interneten irudia erabiltzearekin lotuta badago. Aurka egiteko eskubidea gauzatzen bada, datuak ezereztuko dira, Arartekoak kezak izapidetzeko edo defendatzeko behar ez baditu behintzat.
- **Tratamendua mugatu dadin eskatzeko eskubidea:** datu batzuk bakarrik agertzea nahi badute (datu-tratamenduaren zehaztasuna, legezkoatasuna edo premia zalantzarikoa iruditzen bazaie). Halakoetan, Arartekoak datuak gorde ahal izango ditu, kezak izapidetzeko edo defendatzeko.
- **Datuak eramateko eskubidea:** datuak berreskuratu nahi badituzte, tratamenduz arduratzen den beste erakunde edo enpresa batera eramateko. Datuen kopia bat emango zaie, erabilera komuneko eta irakurketa mekanikoko formatu egituratuan
- **Baimena baliogabetzeko eskubidea:** Arartekoari datuak tratatzeko emandako baimenari baliogabetu nahi badute.

• ARARTEKOAREN INFORMAZIOA ESKURATZEKO ESKUBIDEARI DAGOZKIONAK

Nork erabil dezake eskubide hori?

Edonork balia dezake Arartekoak daukan informazio publikoa eskuratzeko eskubidea.

Nola egin dezake?

Aurrez aurre: Arartekoak herritarrak artatzeko dituen 3 bulegoetan.

Internet bidez: Arartekoaren egoitza elektronikoa.

Arartekoaren **web orrian deskarga daitekeen formularioa betez** (www.ararteko.eus).

Informazio pertsonalari buruzko eskaerak izapidetzeko, datuak babesteko eskubideak erabiltzeari dagozkion prozedurak erabiliko dira.



Eskaera horiek kudeatzean, Arartekoak honelako interpretazio irizpide orokorrak erabiliko ditu: interes publikoa, proportzionaltasuna, besteri kalterik ez eragitea; salbuespenezko kasuetan bakarrik mugatu edo ukatuko dira eskaerak.

Eskuratzea 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 errepikakorrak, zehaztugabeak edo argi eta garbi gehiegizkoak direnak.

Noiz uka daiteke eskubide hori?

Eskubide horrek muga batzuk ditu: datu pertsonalak babesteko legerian ezarritakoa, besteren eskubideak errespetatzea, baita ere kexa- eta kontsulta-espedituetan konfidentzialtasuna eta sekretu profesionala gordetzeak berekin dakartzan betekizunak.

Informazioa eskuratzeko muga hori ezartzea behar bezala justifikatu beharko da eta neurritzkoa izan beharko du, babestu nahi dena kontuan hartuta; orobat, aintzat hartuko ditu kasu zehatzaren inguruabarrak, batez ere interes publiko edo pribatu handiagoa izatea, informazioa eskuratzea justifikatzeko (19/2013 Legea, abenduaren 9koa, Gardentasunari, informazio publikoa eskuratzeko bideari eta gobernu onari buruzkoa, 14.2 artikulua).

Eskuratzea onartzen bada:

Interesdunak inolako izapiderik gabe jasoko du eskatutako informazioa; bere nortasuna egiaztatu beharko du (NAN), besterik ez. Hori egiteko, ahal izanez gero, bitarteko elektronikoak erabiliko dira.

Eskuratzea ukatzen bada:

Arartekoak ebazpen bat emango du, behar bezala arrazoitua, informazioa eskuratzeko eskaera ukatzeko.

Ebazpen hori 20 eguneko epean jakinarazi beharko zaio interesdunari, eskaera jaso zenetik zenbatzen hasita.

Epe hori beste hogeitun egunez 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.

• KEXAK EDO IRADOKIZUNAK EGITEARI DAGOZKIONAK

Nork egin ditzake?

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

Nola egin ditzake?



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



Internet bidez: [Arartekoaren egoitza elektronikoaren](http://www.ararteko.eus)
bitartez(www.ararteko.eus).



E-postaz: arartekoa@ararteko.eus



Aurrez aurre: herritarrei arreta emateko Arartekoaren bulegoetan
Vitoria-Gasteiz: Prado 9. 01005. Tel.: 945 13 51 18
Bilbao: Albia eraikina. San Bizente 8, 11.a. 48001. Tel.: 944 23 44 09
Donostia/San Sebastián: Arrasate 19, 1.a. 20005. Tel.: 943 42 08 88

Deskarga daitekeen formularioa Arartekoaren webean (www.ararteko.eus).

Gehienez ere 20 eguneko epean, Gizarte Harremanetako, Azterlanetako eta Modernizazioko Zuzendaritzak interesdunari erantzungo dio. Erantzunean hobekuntza-iradokizunak baloratuko dira edo barne-kudeaketa zuzendu edo hobetzeko zer neurri hartu diren adieraziko da.

9. LAGUNDU GURE ZERBITZUAK HOBETZEN

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

- Zerbitzuen gaineko **iritzia eman**ez, zerbitzuren bat egin ondoren bidaltzen diren gogobetetze-inkestetan, edo aldizkako inkestetan bitartez.
- **Erreklamazioak**, iradokizunak eta proposamenak **eginez**, karta honetan xedatutakoarekin bat etorritik.
- Arartekoaren web orriko **kexen eta iradokizunen postontzira** idazkiak bidaliz, martxoaren 30eko 203/2021 Errege Dekretuan ezarritakoa aplikatuz (Sektore publikoaren bitarteko elektronikoaren bidezko jardunaren eta funtzionamenduaren erregelamendua onartzen duena).



- Arartekoaren web orrialdean egiten diren eztabaida-**foroetan** eta iritzigaldeketeretan **parte hartuz**.
- Arartekoak beste erakunde batzuekin, gizarte ekimenekin, sareekin, korporazio erakundeekin eta herritarren partaidetzarako beste edozein talde motarekin ezarrita dauzkan **lankidetzak bideetako bat erabiliz**.

10. NOLA, NON ETA ZER ORDUTAN ARTATZEN DUGUN



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



Internet bidez: Arartekoaren egoitza elektronikoa erabiliz (www.ararteko.eus).



E-postaz: arartekoa@ararteko.eus.



Aurrez aurre: herritarrei arreta emateko Arartekoaren edozein bulegotan:

Vitoria-Gasteiz: Prado 9. 01005. Tel.: 945 13 51 18

Bilbao: Albia eraikina. San Bizente 8, 11.a. 48001. Tel.: 944 23 44 09

Donostia/San Sebastián: Arrasate, 19, 1.a. 20005. Tel.: 943 42 08 88

Telefonozko arreta Arartekoaren hiru bulegoetan:

Astelehenetik ostegunera: 8:30 - 17:30

Ostiraletan: 8:30 - 14:30

Ekainetik irailera: 8:30 - 14:30

Bulegoko ordutegia:

Gasteizko bulego nagusian:

Astelehenetik ostegunera: 8:00 - 17:30

Ostiraletan: 8:00 - 15:00

Beste bi bulegoetan:

Astelehenetik ostegunera: 9:00 - 13:30 eta 15:30 - 17:30

Ostiraletan: 9:00 - 14:30

Ekainetik irailera:

Astelehenetik ostiralera: 9:00 - 14:00

Horren guztiaren berri emango da Arartekoaren web orrian.

Aurretiko hitzordua

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

Ordua eskatzeko:

- Deitu 945 135 118, 94 423 44 09 eta 943 42 08 88 telefonoetara.
- bulegoetan bertan.

ARABA: GASTEIZ



Prado 9

01005 Gasteiz



Tel.: 945 135 118



Faxa: 945 135 102



arartekoa@ararteko.eus



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: BILBO

 Albia eraikina. San Bizente 8, 11.a
48001 Bilbo

 Tel.: 944 234 409

 Faxe: 944 241 844

 arartekoa@ararteko.eus

 www.ararteko.eus

Iristeko moduak eta garraiobideak

Aparkalekua:

- Pio Baroja. Pio Baroja plaza
- Zabalguneko plaza. Colon de Larreategi kalea

Tranbia:

- Geralekua: Abando (Nafarroa kalea Plaza Biribilaren alboan)
- Geralekua: Uribitarte (Zubi-zuriaren alboan)


Autobusa:

1., 3., 10., 40., 50., A1., A2., A5. lineak
Geralekua: Plaza Biribila


Metroa:

Geralekua: Abando, irteera Berastegitik

GIPUZKOA: DONOSTIA

 Arrasate 19.1.a
20005 Donostia

 Tel.: 943 420 888

 Faxe: 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