

Gaia: 09/2023

**EBAZPENA, BERE ESPEDIENTEAREN EGOERARI BURUZKO INFORMAZIOA
ESKATZEAGATIK ETA GEHIEGIZKO BUROKRAZIAGATIK ADMINISTRAZIOAREN
ISILTASUNA DELA-ETA AURKEZTUTAKO KEXARI BURUZKOA**

I.- KONTSULTA

1.- 2023ko azaroaren 21ean, kexa bat jaso zen posta elektronikoz bidez, Euskadiko (...) baimena lortzerakoan izandako gorabeheren inguruan.

Idazkian adierazten denez, izapidetzeko eskatutako dokumentazioarekin foru Aldundian agertu ondoren, arreta eman zion funtzionarioak adierazi zion aurkeztutako dokumentazioa ez zela baliozkoa, Nafarroako lizentziaren QRaren arabera ez baitzegoen indarrean. Interesduna Nafarroako entitatearekin harremanetan jarri zen egoera egiaztatzeko, eta han ziurtatu zioten ez zela soilik zuzena, baizik eta ez zela aurkeztu behar ere, Nafarroan (...) gainditu izanaren ziurtagiria (kasu honetan bezala) nahikoa baitzen. Horren berri telematikoki eman zion (...) Zerbitzuari, eta ez zuen erantzunik jaso. Hori dela eta, berriz ere foru Aldundiaren instalazioetara joatea erabaki zuen, eta emaitza berbera izan zen. Gainera, funtzionarioak uko egin zion identifikatzeari, interesdunak hala eskatu zionean.

2.- Interesduna kexu da (...) zerbitzuko langileek informaziorik eta erantzunik eman ez dutelako, baita gehiegizko burokraziaz ere, eta bere espedientean inplikaturako pertsonak identifikatzeko eskatu du, haien aurka legezko ekintzak abiaraztea erabakiko balu ere (azkenean, lizentzia lortu zuen, (...) Zerbitzuaren idazkiaren arabera).

II.- APLIKATU BEHARREKO ARAUAK

1.- Diputatuen Kontseiluaren 2016ko martxoaren 1eko Erabakiaren bidez onetsi zen Gipuzkoako Foru Aldundiko eta haren sektore publikoko Erakundearen Zuzentasun Sistema (aurrerantzean, EZS), zeinaren bidez etika publikoa eta eredugarritasuna ezaugarri gisa finkatu nahi baitira.

Sistema horren esparruan, zenbait jokabide kode onartu ziren: Diputatuen Kontseiluaren 2016ko martxoaren 1eko erabakiaren bidez, Gipuzkoako Foru Aldundiko eta haren sektore publikoko kargu publikoen zein langile baliokideen Jokabide eta Jardunbide Egokien kodea (KPJK); Diputatuen Kontseiluaren 2017ko irailaren 5eko

erabakiaren bidez, kontratazio publikoari aplikatu beharreko Jokabide kodea eta zuzentasun instituzionaleko esparrua (KJK); Diputatuen Kontseiluaren 2017ko azaroaren 7ko erabakiaren bidez, Gipuzkoako foru Enplegu publikoaren Etikaren eta Kudeaketa Onaren Kodea (EPJK); Diputatuen Kontseiluaren 2018ko urriaren 2ko erabakiaren bidez, Gipuzkoako Foru Aldundiaren eta haren sektore publikoaren laguntzei eta diru laguntzei aplikatu beharreko Jokabide kodea eta zuzentasun instituzionaleko esparrua (DLJK); 13/2022 Foru Dekretuaren bidez, 2022ko irailaren 13koak, Gipuzkoako Foru Aldundiaren eta haren sektore publikoarekin elkarreragiten duten Interes Taldeei aplikatu beharreko Jokabide Kodea (ITJK); eta Diputatuen Kontseiluaren 2023ko urtarrilaren 10ko erabakiaren bidez Datuak eta Adimen Artifiziala erabiltzeko kode etikoa (DAAK).

2.- Bai EZSk bai jokabide kodeek hau ezartzen dute: Erakundearen Etika Batzordea (EEB) izango dela berme handieneko organoa eta hura aplikatzeko gaien berri izango duena. Batzorde horren antolaketa, prozedura eta funtzionamendua maiatzaren 3ko 10/2022 Foru Dekretuan arautzen dira, eta Batzordearen ardura izango da Erakundearen Zuzentasun Sistema garatzeko tresnetan ezarritako balioak, printzipioak eta jokabide arauak ez betetzeari buruz jasotako kexak eta salaketak izapidetzea eta ebaztea.

III. ERAKUNDEAREN ETIKA BATZORDEAREN BALORAZIOA

1- Gai honetan salatzen da, alde batetik, isiltasun etengabea dagoela bere espedientearen egoerari buruzko argibide- eta informazio-eskaera errepikatuen aurrean, eta, bestetik, lizentzia hori lortzeko eskatutako dokumentazio gehiegi dagoela, interesdunaren arabera, araudiak eskatzen duena baino gehiago.

Kexa hirugarren baten gainekoa denez, maiatzaren 3ko 10/2022 Foru Dekretuak, gaiak izapidetu, ebatzi eta jakinarazteari buruzkoak, 9. artikuluan ezarritako prozedurari jarraiki, azaroaren 27an (...) arduradunei helarazi zitzaizen jasotako kexa, informazioa emateko eta egoki iriztitako gogoetak adierazi eta argudiatzeko eskubidea bermatzeko, eta, aldi berean, EEB honek beharrezkotzat jo zituen galdera batzuk egin ziren, gaia konpondu ahal izateko. Ildo horretatik, (...) Zerbitzuak (aurrerantzean, Zerbitzua) idazki bat bidali zuen azaroaren 27an bertan, bere oharpenekin.

2.- Interesduna azaroaren 3an agertu zen foru Aldundiaren instalazioetara, Euskadiko (...) -lizentzia izapidetzeko behar zituen originalekin. Hala ere, arreta eman zion funtzionarioak jakinarazi zion Nafarroako lizentziaren QR kodeak adierazten zuela lizentzia ez zegoela indarrean eta, beraz, ezin zuela izapidea egin.

Interesdunak Nafarroako erakundearekin kontrastatu zuen gaia, eta hark berretsi zion lizentzia zuzena zela, baina, gainera, ez zela beharrezkoa aurkeztea, Nafarroan (...) gainditu izanaren ziurtagiria nahikoa baitzen baliozkotzeko. Beraz, egoera horren berri telematikoki eman zion Zerbitzuari, baina ez zuen erantzunik jaso, eta, horregatik, astebete geroago berriro aurkeztu zen foru Aldundian.

Orduan, funtzionarioak jakinarazi zion bere espedientea (...)ri helarazi zitzaioela, eta uko egin zion identifikatzeari interesdunak eskatu zionean, gertatzen ari zitzaiola salatua ahal izateko.

Interesdunak ez du inolako erantzunik jaso egindako errekerimenduei (kontsulten egoerari buruzko pantaila-oharra erantsi du).

Kexa hainbat gairi buruzkoa da:

- Bere espedienteari buruzko informazio-eskaerei erantzunik ez ematea, (...) bitartean.
- Lizentzia izapidetzeko beharrezkoa ez den dokumentazioa eskatzea.
- Espedientean parte hartu duten pertsonen identifikazioa.

3.- Zerbitzuko arduradunek bidalitako idazkian adierazten denez, azaroaren 23an interesdunak Euskal Autonomia Erkidegoko (...) -baimenaren eskaera aurkeztu zuen, Nafarroako (...) -lizentziarekin, lizentzia horren ordainketa-gutunarekin eta jatorrizkoa ez den agiri batekin batera (.pdf dokumentu bat, sinadura digitalik gabe), Nafarroako (...) gainditu duela adierazten duena.

Zerbitzuaren arabera, azken dokumentua originala ez zenez, ezin zitzaion Euskadiko (...) Baimena eman tasa ordaindu zuela egiaztatu arte edo (...) gainditu izana egiaztatzen zuen jatorrizko dokumentu bat aurkeztu arte. Nafarroako Gobernuarekin lizentzia horri zegokion tasa ordaindu zuela egiaztatu ondoren, lizentzia eman egin zitzaion eta postaz bidali zitzaion.

Nolanahi ere, (...) Zerbitzuak barkamena eskatu du Nafarroako Gobernuarekin aurkeztutako dokumentazioa argitzeko atzerapenagatik.

4.- Lehenik eta behin, gogorarazi behar dugu, 06/2023 Ebazpenean adierazten zen bezala, EEB honen helburua EZSn araututakoa bultzatzea, sustatzea eta betetzen dela zaintzea dela, eta haren ebazpenak Foru Aldundiari, gobernu-organoei eta interesdunei egindako proposamentzat hartzen direla, bakoitzak dagozkion neurriak har ditzan (10/2022 Foru Dekretuaren 4. artikulua). Beraz, ez gara inplikaturako langileak identifikatzeko eskatzeko organo egokia, ezta identifikatzera behartuta dauden edo ez baloratzeko ere. Aztertu behar duguna da ea emandako zerbitzua egokia eta EZSn ezarritakoaren arabera izan zen.

5.- Gai honetan zalantzan jartzen da Zerbitzuko funtzionarioen aldetik jasotako arreta, eta, beraz, aztertu beharko da zer ezartzen duen Foru Enplegu Publikoari buruzko Kodeak (EPJK) foru erakundearen arreta emateari eta izapidetzeari buruz.

Alde batetik, EPJKk zenbait jarraibide ezartzen ditu zerbitzu publikoak emateari dagokionez, eta bereziki azpimarratzen du zerbitzu horiek **errespetuan eta profesionaltasunean** gauzatu behar direla.

3.5 Erantzukizun profesionala

(...)

b) Euren funtzioak burutzean, foru langile publikoek ardura profesionalarekin jardungo dute beti, **euren funtzioak eta lanak diligentzia handienarekin betez** eta markaturako helburuak betetzeko beharrezko esfortzua eginez.

c) Horrek esleitutako funtzioen dedikazio berezia dakar, gai edo administrazio izapide bakoitzak suposatzen dituen interes eta jarrerak baloratuz beti, proposamen edo txostenak arrazoituz eta, edozein ere, funtzio horiek egoki ez betetzeak edo euren jarrerak sortzen dituen ondorioak onartuz.

(...)

Agindu horien helburua da herritarrei eta zerbitzu publikoen erabiltzaileei arreta egokia eta profesionala ematea, eta, horretarako, lanak behar den arretaz egingo dira, haien beharrei eta eskaerei erantzun zuzenak eta arazoak modu eraginkorrean ebartzeko dira.

EPJKek, gainera, erabiltzaileei errespetuz erantzuteko beharra ezartzen du arau orokor gisa:

7. Errespetua

(...)

*d) Langile publikoek **arreta berezia jarri beharko dute herritarrekiko eta zerbitzu publikoko erabiltzaileekiko harremanetan. Eremu honetan, foru langileek ematen duten zerbitzu publikoaren azken arrazoia herritarrak direnez, edozein kasutan **kortesia, zuzentasun eta errespetuz tratatuko dira, eta bereziki, pertsona orok merezi duen duintasunez, baita adeitasun, enpatia eta baretasunez.*****

(...)

Zerbitzuak aurkeztutako idazkitik ondorioztatzen denez, gai honetan, hain zuzen ere, ezohiko atzerapena egon zen gaiaren ebazpenean, baina ez da zehazten horretarako justifikazioa. Eta interesdunaren etengabeko informazio-eskaeren aurrean izandako isiltasunari buruz ere ez da ezer esaten. Administrazio-isiltasun hori, administrazio-zuzenbidean jasota dagoen figura bada ere, ez dirudi egokia denik gai honetan; izan ere, prozedura jarraitzea eragozten duten gai batzuk egiaztatze itxaronaldia da, eta, bitartean, interesdunak adierazten duen bezala, eskaeraren xedeak zentzua galtzen du (...). Isiltasun horrek, gainera, babesgabetasun-sentsazioa eta foru-erakundearen aldetik arazoa konpontzeko interesik ezaren sentsazioa eragiten du, eta horrek, aldi berean, ezinegona sortzen du, mesfidantza areagotzen du eta foru Administrazioarekiko sinesgarritasuna gutxitzen du. 04/2023 eta 06/2023 Ebazpenetan adierazten zen bezala, besteak beste, prestasunez, eraginkortasunez eta enpatiaz emandako zerbitzu baten ondorioz, jasotako zerbitzuarekin pozik eta eskertuta dauden herritarrak daude, eta horregatik hartu behar dira beti hala izango dela bermatzeko behar diren neurri guztiak.

6.- Bestalde, interesdunaren arabera, beharrezkoa ez zen dokumentazioa eskatu zitzaion. Bere idazkian adierazten zuenez, (...) kasuan, (...) ziurtagiria horien indarreko (...) -lizentziarekin ordeztu daiteke, eta, beraz, kasu honetan, Nafarroako lizentzia (...) ziurtagiria aurkeztearen ordezkia izan daiteke, baina, aurkeztuz gero, ez zen beharrezkoa indarreko Nafarroako lizentziarik aurkeztea.

Beste alde batetik, Zerbitzuak aurkeztutako idazkiaren arabera, "Baldintza horietan ezin zitzaion Euskadiko (...) -baimena eman tasa ordaindu zuela edo azterketa gainditu zuela egiaztatu arte", berariaz aipatu gabe dokumentu batek bestea ordezteko aukera edo, hala badagokio, zerbitzuan termino horiei buruzko interpretazio desberdina egiten duten.

Nolanahi ere, EEBren zeregina ez da dokumentazio hori aurkeztea benetan beharrezkoa zen ala ez interpretatzea, baina egokitzat jotzen dugu EZSk ezartzen dituen kudeaketa errazteko betebeharrarekin eta Foru Administrazioarekiko harremanarekin zerikusia duten zenbait gai aipatzea.

Ildo horretan, EZSk gardentasun-kultura garatzearen alde egiten du foru-erakundeetan eta, bereziki, administrazio-prozeduretan. Horixe adierazten da **gardentasun-**printzipioari dagokionez (3. art.):

(...)

*d) Foru langile publikoek modu eraginkorrean garatuko dute gardentasunaren kultura erakundeetan eta administrazio prozeduretan, euren jarduera profesionala garatuz aintzat hartuta **izapidetzen dituzten espedienteak informazio publikoaren eskariaren helburu izan** daitezkeela eta herritarrek aztertu ditzaketela.*

(...)

f) Zentzu honetan, gardentasun printzipioaren ondorioak sailaren barne kudeaketa, administrazio unitatea edo foru langile publikoak zerbitzua ematen duen erakunderaino helduko dira, modu horretan kudeaketa publikoaren eta erakundearen kulturaren hobekuntza ekarriz.

(...)

Eta bereziki azpimarratzen da garrantzitsua dela prozesuak arintzea eta herritarrei erantzun azkar eta eraginkorrak ematea:

(...)

*c) Era berean, foru langile publikoek diligentsia bereziarekin jardungo dute, **erantzun azkarrek, eraginkorrak eta arrazoituak bermatuz**, herritarrek eta euren erakundeek Foru Administrazioari informazio publikoa eskatzen diotenean, kasu bakoitzean existitzen diren mugak, jokoan dauden eskubideak kontuan hartuz, eta modu mugatzailean ez onartzeko arrazoiak eta muga horiek interpretatuz, herritarrek jarduera publikoaren kontrola errazteko asmoz.*

(...)

Gainera, **kudeaketa- eta berrikuntza-kultura** baten esparruan (2.3. art.) Administrazio digitala bultzatu beharra aipatzen da, prozedurak sinplifikatzeko eta herritarrei eta enpresei administrazio-kargak kentzeko:

(...)

b) Orokorrean, foru langile publiko guztiek **administrazio elektronikoa modu eraginkorrean garatzearen alde** aktiboki lan egingo dute.

c) Era berean, **prozedura eta izapideak sinplifikatzea** sustatuko dute, hazkunde ekonomikoa sustatzeko eta **zama burokratikoak ezabatze**ko.

(...)

e) Informazio teknologiak eta komunikazioak bereziki erabiliko dituzte, baita administrazio elektronikoa ere, euren funtzioen egunerokotasunean, euren jarduera paperezko espedienteen izapidetzea epe laburrean ezabatzerantz bideratuz.

(...)

Azken batean, arau horiek guztiek islatzen dute administrazioek ahalegin handia egin behar dutela espedienteak errazago izapidetzeko eta, azken batean, herritarrek beren Administrazioarekin duten esperientzia hobetzeko, horretarako, teknologia berriek administrazio digitalari eskaintzen dizkioten tresnak erabiliz. Ildo horretan, administrazioen arteko lankidetzak eta elkarreragingarritasunak zeregin garrantzitsua dute administrazio-jarduera desburokratizatzeke ezinbesteko elementu gisa.

Hori guztia dela eta, Erakundearen Etika Batzordeak erabaki hau hartu du, aho batez, 2023ko abenduaren 22an

EBAZPENA

Lehenengoa. - Kontuan hartuta Foru Enplegu Publikoaren Etika eta Kudeaketa Onaren Kodeko artikuluetan Erantzukizun Profesionalaren eta Errespetuaren balioei buruz ezarritakoa, uste dugu espedientearen izapidetzean eta kudeaketan jasotako arreta ez datorrela bat Gipuzkoako Foru Aldundiaren eta bere sektore publikoaren Erakundearen Zuzentasun Sistemari ezarritakoarekin, eta, beraz, jarduera gaitzesten dugu.

Bigarrena. – Foru Enplegu Publikoaren Etikaren eta Kudeaketa Onaren Kodean Kudeaketa- eta Berrikuntza-kulturaren eta Gardentasunaren printzipioei buruz ezarritakoa kontuan hartuta, administrazio-prozesuak arintzeko neurri hauek hartzea gomendatzen dugu:

- 1) Administrazio-izapideak egiteko beharrezkoak diren prozesuak, baldintzak eta formularioak berrikustea eta sinplifikatzea, behar-beharrezkoak ez diren guztiak ezabatuz.
- 2) Dokumentuei sarbidea eta hauen elkartrukea modu digitalean erraztea, bai administrazioen artean, bai foru Administrazioko departamentuen artean, paper fisikoak behin eta berriz aurkezteko beharra saihestuz.
- 3) Informazioa leku bakar batean eskuragarri egon dadin sistemak eta datu-baseak integratzea, ahaleginak bikoiztea saihestuz eta erabakiak hartzea azkartuz.
- 4) Administrazio-prozeduren etapa bakoitzerako epe zehatzak zehaztea eta beharrezkoak ez diren atzerapenak saihestea.
- 5) Langileak gaitzea, eguneratutako prozedurak ezagut ditzaten eta teknologia berriak eraginkortasunez erabil ditzaten.
- 6) Kontsultak eta arazoak azkar eta eraginkortasunez konpontzeko komunikazio-kanal eraginkorrak ezartzea, erabiltzaileek informaziorik ez izatea sahiesteko.

Irune Berasaluze Lazkano
Erakundearen Etika Batzordeko lehendakaria