



Administrazio digitala eta herritarrekiko harremanak. Euskal administrazio publikoetarako aplikazioa

Azterlanaren laburpen exekutiboa

ararteko

Herriaren Defendatzaila
Defensoría del Pueblo

www.ararteko.eus

Administrazio digitala eta herritarrekiko harremanak. Euskal administrazio publikoetarako aplikazioa.



Aurkibidea

Akronimoak.....	6
Arartekoaren aurkezpena	7
1. Sarrera. Azterlanaren xedea, irismena eta egitura	10
2. Administrazio elektronikoari buruzko araudia. Oinarrizko erreferentziak eta analisi laburra	15
3. Herritarren eta administrazio publikoaren arteko harremanak, eten digitalean eta COVID-19aren eraginean arreta berezia jarrita	19
4. Eraldaketa digitala eta herritarren eskubideak. Prospektiba.....	26
5. Euskal administrazio publikoetako administrazio elektronikoaren egoeraren analisi enpirikoaren emaitzak. Herritarrekiko harremanak.....	29
6. Azterlanaren ondorioak eta eratorritako gomendioak	39
I.Herritarrek administrazio elektronikoaren ezarketan duten posizioaren analisia	
II.Administrazio elektronikoaren ezarketaren egoera. Herritarrentzako abantailak eta eragozpenak	
III.Kalteberatasun digitaleko egoeran dauden pertsonak, COVID-19aren krisian arreta berezia jarrita	
IV.Ordua eskatzeko sistema behar bezala arautu eta antolatu beharra	
V.Herritarrei laguntzeko eta administrazio-prozeduraren kudeaketaren arduradunak identifikatzeko neurriak	
VI.Zerbitzu elektronikoak erabiltzen dituzten herritarren eskubideak defendatzeko tresnak eta erakundeak	
VII.Oraingo eta etorkizuneko eten digitala lehengoratzeko ekintzak	
VIII.Herritarrek teknologia disruptiboek dagokienez dauzkaten eskubideen babesa	
IX.Euskadiko administrazio elektronikoaren egoera	
7. Bibliografia	59



AKRONIMOAK

AA	Adimen Artifiziala
APEL	39/2015 Legea, urriaren 1ekoa, Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearena
DBEB	Datuak Babesteko Espainiako Bulegoa
DBEO	Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2016ko apirilaren 27ko 2016/679 (EB) Erregelamenduak, datu pertsonalen tratamenduari dagokionez pertsona fisikoen babesari eta datu horien zirkulazio askeari buruzko arauak ezartzen dituenak eta 95/46/EE Zuzentaraua
DPBEDBLO	3/2018 Lege Organikoa, abenduaren 5ekoa, Datu Pertsonalak Babestekoa eta Eskubide Digitalak Bermatzekoa
EAE	Euskal Autonomia Erkidegoa
EAO	Estatuko Administrazio Orokorra
EB	Europar Batasuna
EBEPE	Ekonomia Berreskuratu eta Eraldatzeko Proiektu Estrategikoa
NGEU funtsak	Next Generation EU Europako funtsak
SEL	11/2007 Legea, ekainaren 22koa, Herritarrek Zerbitzu Publikoetan Sarbide Elektronikoa izateari buruzkoa
SN	Sarbide Nagusia
SNE	Sarbide Nagusi Elektronikoa
SPAJL	40/2015 Legea, urriaren 1ekoa, Sektore Publikoaren Araubide Juridikoarena

ARARTEKOAREN AURKEZPENA

“Se trata de la aparición de un acoplamiento inédito entre organismos fisiológicos y códigos digitales, que se teje induciendo una tensión inestable entre aptitudes y misiones otorgadas a lo humano, por un lado, y a las máquinas, por el otro” (Organismo fisiologikoen eta kode digitalen arteko akoplamendu berri baten agerpena da, zeina batetik gizakiei eta bestetik makinei esleitutako gaitasunen eta zereginen arteko tentsio ezegonkorra eraginez eratzen baita)

(SADIN, Éric, *La humanidad aumentada. La administración digital en el mundo*, Caja Negra, Buenos Aires, 2017, 31. or)

“Ni las tecnologías ni las decisiones políticas de aprovechamiento de las mismas son neutras; además, su implantación en la Administración pueden tener consecuencias negativas si el Derecho no asegura el mantenimiento de las garantías jurídicas necesarias para la protección de los derechos de los ciudadanos” (Ez teknologiek ez haiek aprobetxatzeko erabaki politikoak ez dira neutroak; gainera, horrelakoak Administrazioan ezartzeak ondorio kaltegarriak izan ditzake zuzenbideak ez badu ziurtatzen herritarren eskubideak babesteko beharrezkoak diren berme juridikoak mantentzen direla)

(MARTÍN DELGADO, Isaac (zuz.), *La reforma de la Administración electrónica. Una oportunidad para la innovación desde el Derecho*, HAIN, Madril, 2017, 9. or.)

Ararteko erakundeak urte asko daramatza herritarrek informazioaren teknologiei dagokienez dauzkaten eskubideak eta, duela gutxiagotik, administrazio elektronikoari lotutako eskubideak indarrean daudela gogorarazten eta haiek hedatzeko eginkizun proaktiboa betetzen; izan ere, haren ustez, eskubide horiek erabiliz eta babestuz sozietate inklusiboagoa eta herritar parte-hartzaileagoak sustatzen dira. Gai horri emandako garrantzia dela eta, 2010. urtean *gardentasuna, herritarren partaidetza, gobernu ona eta datuak babestea* izeneko arloa sortu zen. Hain zuzen ere herritarrek administrazio elektronikoari dagokionez dauzkaten eskubideak modu errazean hedatzeko, Arartekoak 2012an [Herriarrek herri-administrazioekin bitarteko elektronikoen bidez harremanetan egoteko dauzkaten eskubideen dekalogo](#)a egin eta argitaratu zuen, eta hurrengo urtean, [E-inklusioa eta Euskadin herritarrek IKTen bitartez gizartean eta eremu publikoan parte hartzea](#) txosten berezia. 2 urte geroago, txostena eguneratu, eta haren jarraipena egin zen.

[Urriaren 1eko 39/2015 Legeak, Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearenak](#) (APELak), pixkanaka gauzatuz joan diren betebeharrak sartzean eragin duen arau-sustapenaren ondorioz, administrazio publikoen eta herritarren arteko harremanei dagozkien agertoki berriak sortu dira. Horregatik, gomendagarria da kontu

garrantzitsu hauetarako eta herritarren eskubideetan izan ditzaketen ondorioetarako beste hurbilketa monografiko bat egitea.

Azterlan honetan, oso bereziki interesatzen zaigu herritarren posizioa kontuan hartzea, alegia, aztertzea zein neurritan hobetzen duen administrazio digitalak herritarrek administrazio publikoekiko duten posizioa eta zein neurritan sortzen dituen kalitate hobeko zerbitzu publikoak. Halaber, baloratu behar da zein puntutaraino den lagungarria gobernantza publiko hobia lortzeko.

Beraz, azterlan honen helburua da e-administrazioari buruzko galdera klasikoenetako batzuei erantzutea. Hala ere, itaun, galdera eta gogoeta berriak zabaltzeko asmoa ere badu; izan ere, horrelakoek lanerako interesa pizten digute pertsona guztiek, gizarte-talde eta kolektibo kalteberenak eta gutxiengodunak barne, teknologia e-inklusiorako eta gizarte-sustapenerako aliatutzat jo dezaten eta administrazio elektronikoa dagokionez dauzkaten eskubideak eta eginbeharrak aitortu eta behar bezala gauzatu daitezen.

COVID-19a bat-batean sartu zen azterlana egiteko prozesuan, eta horrek, helburutik urrundu beharrean, egokia eta beharrezkoa dela berresteko balio izan digu. Herritarrek azken urtean Arartekoari helarazi dizkioten kexak lagungarriak izan dira arazo edo zailtasun teorikoak egoera errealean zehazteko, zeinek izen-abizenak zituzten eta erakunde honetara administrazioarekin harremanetan jartzeko laguntza eske jotzen zuten pertsonen eragiten baitzieten. Kasu horien berri ematen du azterlanak pasarte batzuetan, eta horien ondorioz sortu zen gomendio orokor hau: [Arartekoaren 4/2020 Gomendio Orokorra, 2020ko azaroaren 5ekoa. Herritarrenganako arreta indartzeko beharra, administrazio publikoekiko harremanetan dituzten eskubideak baliatzean kalteak saihesteko eta bazterkeria digitalaren kontra borrokatzeko neurriak hartzeko larrialdi egoeretan, COVID-19aren pandemiaren ondoriozko egoeretan, besteak beste.](#)

Komeni da gogoraraztea Administrazio elektronikoa inspiratzen duten printzipioen benetako aplikagarritasuna eskaintzen den arkitektura teknologikoaren menpe ez ezik antolaketa- eta kudeaketa-kultura baten menpe ere badagoela eta kultura hori ezinbestekoa dela beti edozein gobernu-mailatan administrazio digitaleko eredu bat ezartzeko. Hain zuzen ere, administrazio elektronikoko sistema bat konfiguratzeko zenbait hedapen dakartza: teknologikoa, juridiko-administratiboa eta, hirugarrenik, antolaketakoa edo kulturala. Azken hori ez da garrantzi gutxiagokoa: egiturak aldatu, zereginak mudatu eta langileak berresleitu behar dira, digitalizazioak lanpostuetan dituen eraginen arabera. Era berean, funtzionarioen eta herritarren gaitasun digitalak une bakoitzeko eskakizunetara egokitu behar dira etengabe.

Hedapen teknologikoari buruz nahikoa lan egin da; juridiko-administratiboari buruz ere bai (nahiz eta administrazio-eredu formal presentzialarekiko nolabaiteko mimetismoa eduki); baina antolaketari edo kulturari lotutako doikuntzari dagozkion emaitzak eskasagoak dira, eta bide luzea dago oraindik ibiltzeke. Euskal administrazioek erronka hirukoitzari aurre egiten diote, eta Arartekoak bere misioaren berezkoa den beharrezko ikuspegia, eskubideak bermatzekoa, ekarriz lagundu nahi du.

Amaitzeko, eskerrak eman behar dizkiet kontsulta egin zaien administrazio publikoei eta, batez ere, Rafael Jiménez Asensio irakasleari, gure administrazio publikoetan aditua eta kontsultari ospetsua baita, orrialde hauetan laburbildu den oinarrizko txosten zehatza eta sakona idazteagatik.

Manuel Lezertua

Arartekoa

1. SARRERA. – Azterlanaren xedea, irismena eta egitura

Azterlanaren xedea

Aurkezpenean aurreratu den eskema kontzeptualetik abiatuta, kontuan izanik Administrazio publikoarekiko harreman digitalen eremuan *bi abiaduratan* mugitzen diren herritarren taldeak daudela (erakundeekiko harremanetan bitarteko elektronikoak erabiltzera behartuta daudenak eta ez daudenak) eta, azken finean, gaur egun ezin konta ahala aukera-leiho zabalik egotearen ondorioz, aztertu nahi dugu —beste gai askoren artean— zein den indarreko arau-esparruaren oraingo egoera eremu publikoko digitalizazioari dagokionez eta, zehazkiago, Administrazio publikoarekiko harreman digitaletan herritarrek dauzkaten eskubideei dagokienez, berehalako zein arazo ikusten diren garapen teknologikoan eta digitalizazio-prozesuaren aplikazioan, zein korapilo nagusi detektatzen diren eta nola egiten ari den eremu publikoan horrelakoak konpontzeko ahalegina. Era berean, analizatzen da zein neurritan eragiten edo kalte egiten dien eten digitalak talde edo pertsona jakin batzuei beren eskubideak erabili nahi dituztenean, nola antolatzen diren benetan behartutako subjektuen eta Administrazioaren arteko harreman digitalak (zein puntutaraino den beharrezkoa, izapidetze telematikoari datxekion konplexutasunagatik, hirugarrenen zerbitzuetara jotzea, horrek dakarren kostuarekin), zein den jakinarazpen elektronikoaren rola eta zein arazo sortzen dituzten praktikan (eta nola ari diren ebazten justizia-auzitegiak). Azkenik, atentzioa emateko asmoz, orobat kontuan hartuko da zein neurritan “gizagabetzen” dituzten administrazio publikoek digitalizazio-prozesuen bitartez herritarrekiko harremanak; izan ere, horrela paradoxikoki erakunde urrunagoak bihurtzen dira, ustezko irisgarritasuna gorabehera, eta, beraz, testuinguru birtuala hain despertsionalizatuta dagoenez, herritarrekiko enpatia indartzeko ekintzak proposatu beharko lirateke.

Azterlanaren ikuspegia eta irismena

Lehenik eta behin, jasota utzi behar da honako hau ez dela azterlana akademikoa; aitzitik, haren xedea, analitikoa izan arren, zera da: botere publikoei eta eragileei arazoak identifikatzeko tresna bat edukitzen laguntzea. Horregatik, azterlan honen helburua da arazo horietarako erantzunak edo irtenbideak bilatzea, herritarren eta Administrazio publikoaren arteko harremanak erabat hobetzeko asmoz —behin eta berriz esan dugun moduan—, ikuspuntu elektroniko edo digitaletik duten posizioari dagokionez. Beraz, ez die bestelako gaiei helduko eta ez du administrazio-prozedura harreman elektronikoaren ikuspegitik aztertuko, nahiz eta edukian gai horretako alderdi jakin batzuk ere jorratu.

Jakina, administrazio digitalen eta herritarren analisiarekin batera, azterlan honen xedea eta hedadura gaindituko luketen beste ikuspegi batzuk ere gehitu litezke, adibidez, gardentasunari lotutako kontuen analisia, publizitate aktiboa eta informazio publikoa eskuratzeko eskubidea barne hartzen dituen dimentsio bikoitzean (beste alderdi batzuez gain, hala nola erakunde barrukoa, lobbyei buruzkoa, etab.) edo

[Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2016ko apirilaren 27ko 2016/679 \(EB\) Erregelamenduak](#), datu pertsonalen tratamenduari dagokionez pertsona fisikoen babesari eta datu horien zirkulazio askeari buruzko arauak ezartzen dituenak eta 95/46/EE Zuzentaraua (DBEOa) indargabetzen duenak, eta [abenduaren 5eko 3/2018 Lege Organikoak, Datu Pertsonalak Babestekoa eta Eskubide Digitalak Bermatzekoak](#) (DPBEDBLOak), araututako datu pertsonalen babesarekin zerikusia duten alderdi guztiak. Halaber, herritarren partaidetzaren ikuspegia, APELaren 133. artikuluan eta autonomia- eta toki-legerian arauz antolaturikoa, har liteke, edo datu irekien politika, zeina arauetan etengabe egokitzen ari baita; hain zuzen, egokitzapenak eskatuko du 2019ko ekainaren 20ko 2019/1024 (EB) Zuzentaraua, datu irekiei eta sektore publikoko informazioaren berrerabilerari buruzkoa, barne-antolamendu juridikoan txertatzea, beranduenez 2021eko uztailaren 17an¹.

Kontu horiek guztiek, zalantzarik gabe, herritarrek Administrazio publikoarekiko harremanetan duten posizioari eragiten diote eta gobernantza publikoaren berariazko alderditzat jo behar dira; izan ere, administrazio elektronikoa gobernantza publikoaren elementu bat da, barne-eremuan behintzat, nahiz eta, ikus daitekeen moduan, kanpo-proiektzio oso garrantzitsuak eduki. Hala ere, kontu horietarako guztietarako berariazko azterlanak egin beharko lirateke; beraz, batzuen aipamen puntualak alde batera utzita, ez dira bereziki tratatuko orrialde hauetan.

Azterlana egiteko, esparru horietan ospe ona eta ezagutza handia duten iturriek eskaintzen diguten informazioan oinarritu gara. Berrikuspenak garrantzizko ekoizpen intelektual, dokumental, estrategiko eta araugintzakoa sorrarazi digu eta, horri esker, administrazio elektronikoaren egoeraren argazki bat atera dugu, autonomia-erkidegoaz gaindiko analisi baten bitartez; izan ere, administrazio-araudia eta, beraz, administrazio elektronikoari eragiten diona, oinarritzkoa da.

Informazio-iturri horiek azterlan enpiriko baten bidez zabaldu dira; horretarako, 17 euskal administrazioak (Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorak, foru-aldundiak eta hiru lurralde historikoetako udalerrien lagin batek) Arartekoak bidalitako galde-sorta oso bati eman dioten erantzunak analizatu dira. Zehatz-mehatz, euskal administrazio hauek bidali dituzte betetako galde-sortak:

Eusko Jaurlaritza:

- Gobernantza Publiko eta Autogobernu Saila.
- Osakidetza Euskal Osasun Zerbitzua.

Foru-aldundiak:

- Gipuzkoako Foru Aldundiko Gobernantza Departamentua.
- Bizkaiko Foru Aldundiko Herri Administrazioarako eta Erakunde Harremanetarako Saila eta Enplegua, Gizarte Inklusioa eta Berdintasuna Sustatzeko Saila.

¹ Ikusi ekainaren 20ko 2019/1024 (EB) Zuzentaruaren 17. artikulua.

- Arabako Foru Aldundiko Diputatu Nagusiaren Saila, Ogasun, Finantza eta Aurrekontu Saila eta Enplegu, Merkataritza eta Turismo Sustapenaren eta Foru Administrazio Saila.

Udalak: Bilbo, Donostia, Gasteiz, Barakaldo, Getxo, Irun, Zamudio, Eskoriatza eta Laudio.

Jasotako informazioari esker, jakin dugu noraino ezarrita dagoen administrazio elektronikoa herritarrekiko harremanei estuen lotutako alderdietan, hots, zer-nolako sarbidea duten herritarrek zerbitzuetarako eta administrazio-prozeduren izapidetzerako, aldi bereko beste kontu batzuk ahaztu gabe (azterlanaren azken zatian txertatu dira).

Bi gauza zehaztu behar dira informazio-bilketari buruz. Lehenengoa kontsulta egin zaien administrazioen kopuruari dagokio. Egiazki, lagina adierazgarria da, baina udalei dagokienez handienen egoera islatzen du, eta toki-erakunde ertainen eta txikien errealitateari ikusgaitasun eskasagoa eman zaio. Kontuan izan beharreko bigarren alderdia da azken galde-sortak 2020ko urrian jaso zirela, hain zuzen ere, administrazioak COVID-19aren pandemiaren ondoriozko konfinamenduaren ostean pixkanaka berriro abian jartzen hasten ari zirenean; une horretan, gainera, administrazio elektronikoa lotutako proiektuak bizkortzen ari ziren, APELaren ondorio geroratu batzuek laster hartu behar zutelako indarra, 2021eko apirilaren 2an.

Txostenaren idazketa ia bukatuta zegoenean, agirien berrikuspenetik zetorren informazioa eta azaldutako landa-lanaren emaitzak edukita, 2021eko lehen hiruhilekoan arau-berrikuntza garrantzitsuak etorri ziren, bereziki [martxoaren 30eko 203/2021 Errege Dekretua, sektore publikoaren bitarteko elektronikoen bidezko jardunaren eta funtzionamenduaren erregelamendua onartzen duena](#). Ondorioz, komenigarri iritzi genion berrikuntzak aztertzeari eta azterlanaren ondorioak haiek aintzat harturik eguneratzeari.

Azterlanaren egitura

Azterlanaren edukia hiru apartatutan, epilogo batean eta ondorio batzuetan banatzen da.

Lehen zatia zati nagusitzat jo daitekeena du xede: herritarren eta administrazio elektronikoaren arteko harremanak, hain zuzen ere herritarrek bitarteko elektronikoz dihardutenean Administrazio publikoari dagokionez dauzkaten eskubideen ikuskeraren inguruan planteatuak. Horretarako, tesi hau hartzen da abiapuntutzat: administrazioaren existentziaren zentzua herritarrei zerbitzua ematea da, eta horrek ez du inoiz aldatu behar, harremanak modu telematikoa zein presentzialean hasi.

Beraz, lanaren zati horren ikuspegia administrazio-prozeduraren hasierako aurretiazko jarduketari (informazioari, kontsultei, eskaeren planteamenduari) buruzko jardunera

mugatzen da, hori baita Administrazio publikoaren jardunean “sartzeko atea”. Gero, arreta bi alderdi hauetan ardatzen da: batetik, Administrazioak harekiko harremanetan bitarteko elektronikoak erabiltzera behartuta ez dauden subjektuei laguntzeko duen betebeharra; eta, bestetik, identifikazio eta sinadura elektronikoari buruzko kontuak (teknikoagoak izan arren, horiek ere badira garrantzitsuak) eta kasu honetan planteatutako arau-berrikuntzak. Era berean, arreta zehatza jartzen da herritarra Administrazioarekiko harremanetan bitarteko elektronikoak erabiltzera behartuta ez dagoenean egiten diren jakinarazpen elektronikoaren kontu konplexuan. Lehenengo zatia osatzeko, COVID-19aren krisiaren ondorioz sortutako kontu batzuk eta haien aurrean jarduteko proposamenak biltzen dituen eranskin bat gehitu da. Eduki hori kontingenteagoa da, eta zati nagusian jorratzen dena osatzeko irakurtzea proposatzen da.

Bigarren zatiak izaera instrumentala dauka; izan ere, Administrazio elektronikoaren azpiegitura teknologikoko tresnak eta erremintak aztertzen dira bertan, APELean eta [Sektore Publikoaren Araubide Juridikoaren urriaren 1eko 40/2015 Legean](#) (SPAJLan) jaso diren bezala. Zati horretan, analisi zehatza eta gehienbat deskribatzailea egiten da, besteak beste, tresna hauei buruz:

- Sarbide-puntu nagusi elektronikoa
- Egoitza elektronikoa
- Ahalordeen erregistroa
- Erregistro elektroniko orokorra
- Gaitutako funtzionarioen erregistroa
- Artxibo elektronikoa
- Elkarreragingarritasuna

Administrazio elektronikoak tratamendu egokirako azpiegitura edukitzeko behar diren agerpen instrumentalak dira (identifikazio eta sinadura elektronikoarekin batera, baina horiek lehen zatian jorratzen dira). Haien ikuskera sistemikoa da, eta itxiera-elementua elkarreragingarritasuna da.

Tresna horiek arauaren ikuspegitik aztertzen dira eta, hala, alderdi kritiko batzuk eta egin daitezkeen hobekuntzak agerian jartzen dira, puntu horietan dotrina zilegituenari jarraituz.

Administrazio elektronikoaren azpiegitura teknologikoaren berezko tresna horietan zehar egiten den ibilbidea diakronikoa da. Hain zuzen, [Herritarrek Zerbitzu Publikoetan Sarbide Elektronikoa izateari buruzko ekainaren 22ko 11/2007 Legea](#) (SELa) labur aztertuko da. Izan ere, jada indargabetuta egon arren, gaur egun indarrean dagoen eta APELean eta SPAJLan jaso den arauketaren abiapuntua eta benetako inspirazio-iturria izan zen, eta haren edukien exegesi puntuala egiten da, hirugarren zatian egiten den analisi enpiriko laburra aplikatzeko eredu bihurtu ahal izan daitezen.

Halaber, bigarren zatian administrazio elektronikoaren euskal arauketa-esparruari buruzko analisi laburra egiten da. Autonomia Erkidegoko Administrazio Elektronikoari bakarrik aplika dakioke, baina balorazio orokor batzuk gehitzen dira eta iradokitzen da —edo, behintzat, proposamen gisa aipatzen da, dotrina onenak ekarritakoarekin bat etorriz— Euskal Autonomia Erkidegoak Euskadiko gizartearen eta sektore publikoaren eraldaketa digitalerako lege baten bidez alderdi batzuk arautu behar dituela, gaur egun landuta ez daudenak edo ez oinarritzko araudian ez orain arte emandako euskal araudian behar bezala arautu ez direnak.

Lan hori egiteko, administrazio elektronikoaren arloko zenbait akademikok eta espezialistak Eusko Jaurlaritzak aginduta duela gutxi egin duten txostena hartu da erreferentziazat. Txostena 2020ko azaroan argitaratu zen, liburu moduan, eta *El procedimiento administrativo y el régimen jurídico de la Administración Pública desde la perspectiva de la Innovación Tecnológica*² du izenburu. Oraingo esparru juridikoaren dotrina-analisia da eta azterlan honen alderdi batzuk aberastu ditu, baina funtsean xede hau besterik ez dauka: Euskadin etorkizunean administrazio elektroniko edo digitalaren arau-konfigurazioa egiteko zein tarte dagoen planteatzea.

Bigarren zatia garrantzitsua da zeren, lehenengoan azaldutakoarekin batera, hirugarren zatian egiten den analisi enpirikorako esparrua delako.

Izan ere, **hirugarren zatian** kontsulta egin zaien administrazioek lehenagoko paragrafoetan aipaturiko galde-sortaren bidez eman duten informazioaren analisia biltzen da.

Azterlanaren amaieran epilogo luze bat dago, non dokumentuetan edo jarraibideetan (*soft law* direlakoetan) jaso diren eta izaera prospektiboagatik eta herritarren nagusitasunagatik bereziki esanguratsuak diren ekarpenetako batzuk biltzen diren, baita ondorioei buruzko kapitulu bat ere.

Analisi guztian ahaleginak egin dira ikuspena estatikoa izan ez dadin; aitzitik, herritarren eta Administrazio publikoaren arteko harreman konplexuetan zabaltzen ari diren etorkizuneko erronketarantz proiektatu nahi dugu ikuspegia. Izan ere, datozen urteetan, disrupzio teknologiko handi batek guztiz menderatuko du ingurunea, eta, horren ondorioz, administrazio publikoek behar bezala kudeatzen ez badute, gaur egunekoak baino desparekotasun handiagoak sortzeko arriskua dago.

[Laburpen honek oinarri gisa izan duen material zehatzaren irakurketa errazteko, atal bakoitzaren amaieran bigarren informazio-mailan gehien garaturiko testuetara daramaten estekak txertatzea erabaki da, eta horrek, laburpena osatzen duten atal bakoitzean sakontzea ahalbidetuko du.]

² MARTÍN DELGADO, Isaac (zuz.), *El procedimiento administrativo y el régimen jurídico de la Administración Pública desde la perspectiva de la innovación tecnológica*, Centro de Estudios Europeos Luís Ortega Álvarez/EHAA/Iustel, Madrid, 2020.

2. ADMINISTRAZIO ELEKTRONIKOARI BURUZKO ARAUDIA. OINARRIZKO ERREFERENTZIAK ETA ANALISI LABURRA.

Administrazio elektronikoari buruzko euskal arauak, oraingoz, honako hauek baino ez dira: [Administrazio Elektronikoari buruzko 21/2012 Dekretua](#) eta haren bigarren aldaketa (lehenengoak ez baitio eragiten azterlan honen xedeari), [Eusko Jaurlaritzaren 55/2020 Dekretuaren](#) bidez egina. Dena den, araudi hori ez zaie aplikatzen ez foru-aldundiei (erregistroak sortzeko antolaketa-neurri batzuk baitauzkate), ez euskal toki-erakundeei (arrazoi berberagatik).

Nolanahi ere, arau-esparrua hein handi batean euskal antolamendu juridikoarekiko heteronomoak diren arauak (Europako araudiak edo estatuko oinarrizko araudiak) baldintzatzen dutenez, azterlan honetan arau-xedapen horietan jarriko da arreta nagusiki.

Administrazio elektronikoari buruzko arau-testuingurua zenbait etapatan aurrera eginez joan da. Etapok jada ezagunak dira:

[Herritarrek Zerbitzu Publikoetan Sarbide Elektronikoa izateari buruzko ekainaren 22ko 11/2007 Legea](#) (SELak) abiapuntu ona ezarri zuen. Haren ikuspegia, lehenetsunez, sarbide elektroniko horretarako “herritarren eskubidea” nabarmentzea zen. Beraz, ardatza pertsonak eta haien eskubideen bermeak ziren, zehatz-mehatz, administrazio publikoek irisgarritasun elektronikoari dagokionez bete behar zituztenak. Horixe izan zen, zalantzarik gabe, haren arrakastarik handiena. Legea egin zen unea eta haren edukia kontuan izanik, esan daiteke oro har —dotrina zilegituenak aitortu duen moduan— lege ona izan zela³. Dena den, aplikazioa geroratu egin zen eta eskumeneko baldintzen edo baldintza irekien menpe jarri zen; hori dela eta, gobernu-maila batzuetan, bereziki toki-mailan, huts egin zuen. Hala eta guztiz ere, 2015eko erreformarako eredia bihurtu zen, zeina Informe CORA delakoan ([Administrazio Publikoen Erreformatarako Batzordea](#), 2012an sortua) inkubatu baitzen.

[Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen 39/2015 Legea](#) (APELa) eta [Sektore Publikoaren Araubide Juridikoaren 40/2015 Legea](#) (SPAJLa) mugargarrantzitsuak izan ziren bilakaera horretan, administrazio publikoen digitalizazio-prozesuari bulkada ausarta eman ziotelako (“aurrekontu-eskuragarritasunetatik” bereizita).

Arau-esparru berri horren planteamendua emaitza ekonomikoetan ardaztuagoa zegoen, krisi fiskal larriko testuinguruan eman zelako, eta garapen ekonomikoa eta administrazio-zamen murrizketa sustatzen zituzten neurriak defendatu zituen, administrazio publiko digitalizatuen alde eginez (pentsa daiteke “administrazio elektronikoaren” ikuskera tradizionala gaingiditzen zuela). Halaber, kudeaketaren

³ Denen erakusgarri, MARTÍN DELGADO, Isaac, “La reforma de la Administración electrónica: hacia una auténtica innovación administrativa”, MARTÍN DELGADO, Isaac (zuz.), *La reforma de la Administración electrónica: una oportunidad para la innovación desde el Derecho*, HAIN, Madril, 2017, 7 eta hurrengoak.

efizientzian edo sektore publikoaren garapen teknologikoan jarri zuen arreta nagusia, ez herritarrengan; izan ere, zioen azalpenean administrazio publikoen digitalizazio-prozesuak talde horri ekarri behar zizkion abantailak aipatu arren, arauen xedapen-zatian ez zen horrelakorik bistaritzen.

APELaren xede nagusia zen prozeduren kudeaketa digitalizatuko eredua azkenean eraginkorra egingo zuten tresnen mordoia eraikitzea. SPAJLa, berriz, osagai barnekoagoekin eraiki zen, zeren eta, esan den moduan, arau-eredua —berritasuna ukaezina den arren— euskarri fisikotik (bulegoetatik eta paperezko izapideetatik) eremu teknologikora pasatzean oinarritzen zelako⁴. Hori, adibidez, “egoitza elektronikoaren” konfigurazioan bertan ikusten da, korrelatu fisikotik, hots, administrazio-bulegotik eratortzen baita.

Egiazki, APELak eta SPAJLak ordezkaturako arau-esparrua da gaur egun indarrean dagoena ([urriaren 31ko 14/2019 Errege Lege Dekretua, zeinaz presako neurriak hartzen baitira segurtasun publikoko arrazoiengatik administrazio digitalaren](#), sektore publikoko kontratazioaren eta telekomunikazioen arloan, argitaratu ostean izandako azken aldaketekin, dekretu horretan bi legeon zenbait manu aldatu eta besteren bat gehitzen baita). Beste arau-aldaketa batzuk ere izan dira, eta azterlanean zehar aipatuko dira. Beraz, hori da aztertu nahi den kontua analizatzeko abiapuntutzat hartu behar den esparru juridikoa.

Baina berrikuntza garrantzitsuena eta, zalantzarik gabe, berehalako eta hurbileko eragin argienak dauzkana [martxoaren 30eko 203/2021 Errege Dekretua, sektore publikoaren bitarteko elektronikoaren bidezko jardunaren eta funtzionamenduaren erregelamendua onartzen duena](#), da. Etengabe aipatzen da arauaren helburuetako bat “erraz erabiltzeko moduko zerbitzu digitalak bermatzea” dela. Halaber, errepikatzen da bitarteko elektronikoak erabiltzera behartuta ez dauden subjektuen harremanean borondatezkotasuna dela araua baina ahalegina egin behar dela herritarrei pixkanaka bide presentzialetik telematikora migratzea errazteko. Horretarako, zera erdietsi nahi da: “kanal elektronikoa erabiltzean interesdunak Administrazioarekin duen harremana erraza, intuitiboa eta eraginkorra izan dadila”. Horretarako, APELak ezarri ez zituen printzipioen panoplia bat biltzen da, nahiz eta batzuk SELetik etorri; horien artean, irigarritasun-printzipioa (non desgaitasuna duten pertsonak eta adinekoak zehazki aipatzen diren), erabilerraztasunaren printzipioa eta pertsonalizazio- eta proaktibitate-printzipioa nabarmentzen dira. Hala ere, zioen azalpenean eta printzipio orokorrak arautzen dituen artikuluan (2. artikuluan) ezarritako jardute-filosofia hori ia ez da islatzen erregelamenduzko arauan; izan ere, bertan, herritarren ikuspegia desagertu egiten da Administrazio publikoan modu endogenoan bideratuagoa dagoen arau-ehun batean. Zerbitzu elektronikoetarako sarbiderako laguntza-kanalak (laguntza presentziala barne), identifikazio eta sinadura elektronikoa arautzen duten arauak eta gaitutako funtzionarioen erregistroari buruzkoak aipatzen diren arren, erregelamendua ez dago zuzendurik behartuta ez dauden pertsona fisikoengana, eta ez da ikusten

⁴ ALAMILLO, Ignacio, “La regulación de la tecnológica: la superación del modelo papel como elemento de la transformación digital innovadora”, MARTÍN DELGADO, Isaac (zuz.), *La reforma de la Administración electrónica: una oportunidad para la innovación desde el Derecho*, HAIN, Madrid, 2017, 79 eta hurrengoak.

digitalizaziorantz igarotzea errazteko eta administrazio publikoek harremanetarako bitarteko telematikoak eskatzen dituzten kasuetan laguntzeko errazte- edo sustatze-neurririk.

Estatuko araudi horretaz gain, kontuan izan behar da Europar Batasuneko zuzenbideko araudi zabala dagoela, baita Europako Batzordeak digitalizazioari buruz egindako komunikazio eta dokumentu ugari ere. Arau-esparruari dagokionez, zenbait zuzentarauk eta erregelamenduk⁵ gai horretan dituzten eraginak zuzenekoak eta etengabeak dira, Europako Batzordeak eremu horietan emandako ezin konta ahala *soft law* tresna ez aipatzearren; azken horiek ere beti hartu behar dira aintzat lan honen xedea analizatzeko.

Nolanahi ere, barne-zuzenbideko arau-esparru hori prozedurari dagokion ikuskera bati estu lotuta dago eta ez dio hainbeste erantzuten Administrazio digitalak ibilbide luzea egin duen zerbitzu publikoaren ideari. Izan ere, azaldu den moduan⁶, administrazio “elektronikoa” eraikitzeke, administrazio-prozedurak administrazio-zuzenbidearen kategoria nagusi gisa dituen oinarritzko osagaiak hartu dira abiapuntutzat. Eta horrek begi-bistako muga batzuk dakartza, eredia azkar samar, iraultza teknologikoak aurrera egin ahala, zaharkituta geratzeko arriskua dagoelako, iraultza hori etengabe eta bizkor gertatzen ari baita.

Joera horren zati bat, antza, egitate honetan ikus daiteke: adimen artifizialaren berezko teknologia gero eta indar handiagoz sartzen ari da, ez automatizazio-prozesuei dagokienez (SPAJLaren 41. artikuluan jada bilduta baitaude), baizik eta adimen artifiziala prozedura jakin batzuen ebazpenetan edo ebazpen-proposamenetan aplikatzeari dagokionez. Horren harira, azpimarratzekoa da gaur egungo arau-esparruetan ez dagoela babes-sistema edo -mekanismo berdintasuna hausten duten edo hauts dezaketen alborapenak edo joerak kontrolatzeko, murrizteko eta, nolanahi ere, algoritmoen bidez automatizatutako prozedurak gizakiek gainbegiratu dituztela ziurtatzeko, nahiz eta horrek izan behar duen horrelako prozeduren berme nagusia. SPAJLan eta 203/2021 Errege Dekretuan bildutako arau-mugapenak berresten duen bakarra da kasu jakin batzuetan prozedura edo izapide jakin batzuk automatiza daitezkeela, baina ez ditu ebazten jarduketa automatizatuon erabilera orokortuak dakartzan ezezagun kontaezinak. Hortaz, erabileraren inguruan egon behar duten bermeak zalantzan geratzen dira, nahiz eta gero eta masiboagoa izango dela uste izan.

[Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2016ko apirilaren 27ko 2016/679 \(EB\) Erregelamenduak](#), datu pertsonalen tratamenduari dagokionez pertsona fisikoen babesari eta datu horien zirkulazio askeari buruzko arauak ezartzen dituenak eta

⁵ Adibidez, 910/2014 (EB) Erregelamendua, *eIDAS* Erregelamendu izenez ezagunagoa, edo duela gutxiago onetsi den Datuak Babesteko Erregelamendu Orokorra, 2016koa, zeinak 2018ko maiatzaren 25etik baitauka erabateko aplikagarritasuna.

⁶ BERNING PRIETO, Antonio David, “La Administración electrónica y los servicios públicos digitales al albor de los progresos de la Unión Europea y el ‘Horizonte Europa 2020’. Su relación con las leyes 39/2015 de procedimiento administrativo común de las administraciones públicas y 40/2015 de régimen jurídico del sector público”, MARTÍN DELGADO, Isaac (zuz.), *La reforma de la Administración electrónica: una oportunidad para la innovación desde el Derecho*, HAIN, Madril, 2017, 17 eta hurrengoak.

[95/46/EE Zuzentzua](#) ⁷ indargabetzen duenak, adimen artifizialeko teknikak aplikatzearen ondorioz datu pertsonalak tratatzean aplikatu behar diren tresnen eta erreminten mordoa eskaintzen du eta, beraz, neurri tekniko eta antolaketa-neurri egokiak ezartzea ahalbidetzen du, baita horrelako teknologiak aplikatzeak pertsonen eskubideetarako ekar ditzakeen arriskuei dagozkien eraginak ebaluatzea ere.

Oraingoz, ez dago puntu horretarako arau-erregulaziorik prozedura automatizatuen aipamen juridiko orokorretatik haraindi doanik. Dagoen bakarra, ikusiko den moduan, [Eskubide Digitalen Gutuna](#) da; *soft law* direlakoan berezko osagaia dauka eta adimen artifizialeko teknologiak herritarren eskubideetan eta askatasunetan izan ditzakeen ondorioak arautu beharrari buruzko ohartarazpen egokia dakar. Beraz, gabezia horiek konpontzen dituen berariazko arauketa bat behar da. Komenigarria litzateke arauketa hori oinarritzkoa izatea edo, bestela, kasuan kasuko gobernu-mailak onestea, nolanahi ere lege organikorako erreserbatutako eskubideen eta askatasunen esparru orokorra edo lege-erreserbaren berezko eremukoa errespetatuz; izan ere, eskubideetan duen eragina, kasu askotan, zuzenekoa eta begi-bistakoa izan daiteke. Ikusi den moduan, 203/2021 Errege Dekretuak, zioen azalpenetan, onartzen du arautzeko behar hori egon badagoela, baina lege-maila eta erregelamendu-izaera dituzten arauetara bideratzen du, azken puntu horretan esku hartu gabe.

Nolanahi ere, arau-esparru horretatik abiatu behar dugu. Dena den, etorkizuneko Administrazio publikoko eredu digitalaren diseinuan garrantzitsua ez luke izan beharko erakunde publikoak emandako zerbitzuaren ideiak, baizik eta herritarrek zerbitzu hori jasotzeak, eta haien eskubideak eta askatasunak nolanahi ere errespetatu beharko dira.

[Administrazio elektronikoari eta herritarrekiko harremanei eragiten dien araudiaren azterketa xehatua honako epigrafe hauetan kontsultatu daiteke:

[I.- Administrazio Publikoa eta herritarrak. Aurrez aurreko administrazioa versus Administrazio elektronikoa](#)

[II.- Administrazio elektronikoa eta herritarrak 11/2007 Legean](#)

[III.- Administrazio elektronikoa eta herritarrak Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkideari buruzko Legean](#)

[IV.- Aurretiazko konparatiboa. 11/2007 Legea eta 39 eta 40/2015 legeak, herritarrak Administrazio Publikoarekin dituen harreman elektronikoen ikuspuntutik](#)

[V.- Administrazio Publikoarekin harremanak bitarteko elektronikoen bidez izan behar dituzten subjektuei buruzko arau-esparrua. Lotura formala eta lotura faktikoa](#)

[VI.- Herritarren eskubidea eta Administrazio elektronikoa](#)

[VII.- Administrazio Publikoarekin harremanak bitarteko elektronikoen bidez izateko eskubidea eta betebeharra. Administrazioarekin harremanak elektronikoki izateko arau-betebeharraren salbuespena pertsona fisiko gehienentzat. Betebehar faktikoa COVID-19aren krisitik eratorritako ondorio gisa.](#)

⁷ Datuak Babesteko Erregelamendu Orokorra; aurrerantzean, DBEOa.

VIII.- Identifikazioa eta sinadura elektronikoa prozeduran eta administrazio-jarduketetan

IX. Jakinarazpen elektronikoak: aipamen berezia Administrazio Publikoarekin harremanak bitarteko elektronikoen bidez izatera behartuta ez dauden pertsona fisikoei

X. 203/2021 Errege Dekretua, martxoaren 30ekoa, sektore publikoak bitarteko elektronikoen bidez jarduteko eta funtzionatzeko Erregelamendua onartzen duena

XI.- Eskubide Digitalen Gutuna.

Arau-errepaso hau osatu gabe geratuko litzateke administrazio/herritar harreman hori ahalbidetu dezaketen azpiegitura teknologikoen behaketa zehatzik gabe. Azpiegitura horiek Azterlanaren bigarren zatian ikertzen dira:

I.- Aurrekariak: Azpiegitura teknologikoen arautzea SELean eta Euskal Autonomia Erkidegoko administrazio elektronikoari buruzko araudia, APELaren eta SPAJLaren aurrekoa.

II.- Administrazio elektronikoaren azpiegitura teknologikoen arautzea APELean eta SPAJLean

III.- Administrazio Elektronikoaren azpiegitura teknologikoen tresnak.

IV. Konstituzio Auzitegiaren 55/2018 Epaia, maiatzaren 24koa, APELean administrazio elektronikoaren harira egin diren zenbait aurreikuspenei dagokienez

V.- Euskal arau-esparru berri baterantz Administrazio elektronikoaren arloan: alternatibak bertara egokitzeko.]

3. HERRITARREN ETA ADMINISTRAZIO PUBLIKOAREN ARTEKO HARREMANAK, ETEN DIGITALEAN ETA COVID-19AREN ERAGINEAN ARRETA BEREZIA JARRITA

Gizarte garaikidearen digitalizazioa itzulbiderik gabeko prozesua da. Bada denbora iraultza teknologikoa (4.0 iraultza) gure artean dagoela, eta prozesuaren azelerazioa geldiezia da. COVID-19aren krisiak joera areagotu egin du. Alde batetik, pandemiak enpresen, herritarren eta langileen digitalizazio-prozesuak nabarmen ugaritu ditu, bai kualitatiboki, bai kuantitatiboki; bestetik, administrazio publikoarekiko harremanetan bide telematikoak erabiltzeko *betebehar faktikoa* areago hedatu da, batez ere ordua eskatzea ezinbestekoa den kasuetan. Gainera, Europar Batasunak bultzatuta berreskurapen ekonomikorako hartzen ari diren neurrien jarduketa-ardatz nagusietako bat digitalizazioa da, eta horrek, zalantzarik gabe, aipaturiko joera gehiago sustatzea ekarriko du.

Testuinguru horretan, guztiz zentzuzkoa da digitalizazio-prozesu bizi hori herritarren eta administrazio publikoaren artean sortzen ari den harreman-esparru berriaz gogoeta egitea, euskal administrazio publikoak erreferentziazat hartuta, jakina, baina kokatzen diren eta haien eskumenen eta erantzukizunen iturria den egitura orokorrean aztertuta.

Izan ere, administrazio publikoen digitalizazio sakona ezin da barne-prozesu soiltzat jo, Administrazioaren bokazioa eta zentzua herritarrei zerbitzuak emateko instantzia izatea delako eta, beraz, herritarren baliabide eta gaitasun digitaletara eta bitarteko horiei ematen zaien erabilerara egokitu behar du bere erritmoa, eta aldi berean aurrera egin (hori, besteak beste, baliabide elektronikoaren irisgarritasunaren menpe egongo da). Hala, sektore publikoaren digitalizazioaren gakoetako bat trantsizio-sistema egokiak, biztanlerik atzean uzten ez dutenak, ondo antolatzean datza. Trantsizio-eredu horretan, ezinbestekoa da Administrazioak herritarrei prozesuan laguntzea eta hurbila, atsegina, enpatikoa eta laguntzailea izatea, erantzun automatizatuak ematea edo, are txarrago, erantzunik ez ematea saihestuz.

Digitalizazio-prozesuak, gainera, Administrazioaren eta herritarren artean lehendik zeuden harremanak aldatzen ditu, funtsean administrazio-jardunaren alderdi fisikoan zein pertsonalizatuan edo presentzian oinarrituta baitzeuden (bulego publikoetan, paperezko espedienteetan, euskarri fisikoak egindako izapideetan, arreta pertsonalizatuan, pertsonak elkar ikustean eta abarretan) eta duela gutxi arte herritarrek erakunde publikoen egoitza eta azpiegitura fisikoetara sarritan joan behar baitzuten mota guztietako izapideak egiteko. Pixkanaka inkubatuz joan den paradigma-aldaketa momentu biderkatzailea izan du pandemiaren ostean, eta itzulbiderik gabeko bidea da.

Administrazio elektroniko delakoaren aldeko argudio klasikoek (jada administrazio elektroniko esan beharko litzaioke)⁸ administrazio presentziala administrazio digitalari kontrajartzea sustatzen dute eta etengabe aipatzen dituzte bigarrenak lehenengoarekin erkatuta dauzkan abantailak (bulego birtualak urteko egun guztietan eta ordu guztietan daude zabalik, joan-etorriak eta kostuak saihesten ditu, ez du paperik erabiltzen eta, beraz, ekologikoa eta ekonomikoa da, jendeari arreta emateko azpiegitura edo eraikin publikoen beharra murrizten du, ziurrenik enplegu batzuk ezabatzen ditu eta, enplegatu publikoen telelanarekin konbinatuta, ingurumen-jasangarritasuna sustatzen du, beste abantaila ekonomiko batzuek edo zuzeneko nahiz zeharkako kostuei lotutakoez gain). Administrazio elektronikoa paperik erabiltzen ez duela edo "0 paper" eredukoa dela eta administrazio presentzian papera nagusi dela dioten kontrajartzeak, antza, modernotasuna eta tradizioa bereizten ditu. Baina gauzak ez dira hain sinpleak, azterlan honetan zehar ikusiko den moduan.

Harreman telematiko edo birtualak dituen abantaila ugari eta eztabaida ezinak baino asko gutxiagotan aipatzen dira administrazio elektronikoaren oztupoak izan daitezkeenak, batez ere kontuan izanik berandu ezarri dela ondorio guztiekin, hain zuzen, 2021eko apirilaren 2an; data horretatik aurrera, APELa erabat aplikatu behar da, azken xedapenetatik zazpigarrenak ezartzen duen moduan. Baina erabateko aplikazio hori formala da; izan ere, ikuspuntu materialetik, administrazio publiko askok oraindik ez daukate irtenbide edo tresna teknologiko egokirik APELaren erabateko aplikagarritasuna babesteko, eta are gutxiago administrazio guztien sistema

⁸ Hala ere, arau-esparruan nagusiki lehen adiera erabiltzen jarraitzen denez, hemen gaur egun nagusi den lege- eta arau-izendapena mantenduko dugu: Administrazio elektronikoa. Dena den, kasu batzuetan, bi nozioen erabilera bereizketarik gabe txandakatuko dugu.

elektronikoen erabateko elkarreragingarritasuna bermatzeko. 203/2021 Errege Dekretua presaka (irismena ulertzeko ia astirik gabe) argitaratu zen, APELaren erabateko aplikagarritasuna hasi baino hiru egun lehenago, eta, horren arabera, administrazio publiko guztiek elkarri eragin diezaioketen sistemak edukitzeko betebeharra gain hartu behar dute; halaxe ohartarazten da, adibidez, 60. artikuluan, erregistroen interkonexio-sistemari dagokionez. Beraz, administrazioen eginbeharra da elkarreragingarritasuna benetakoa egitea eta, era berean, datu-transmisioa bermatzea (61. artikulua), baina “salbuespenez” onartzen da kasu batzuetan ezinezkoa izango dela (203/2021 Errege Dekretuaren 61.2 b) artikulua). Hortaz, ezin da alde batera utzi aldi luzeagoan edo laburragoan, kasuan-kasuan, euskal administrazioek (edo behintzat haietako batzuek) ezingo dituztela benetan bete APELean eta 203/2021 Errege Dekretuan jasotako xedapenak. Horrek nahasmendua sor dezake eta, gainera, ezaugarri aldakorra izango da zein administrazioekin harremanetan jartzen diren eta zein tresna edo irtenbide teknologiko erabiltzen den (ahalordeen erregistroa, gaitutako funtzionarioen erregistroa edo elkarreragingarritasuna, eremu horietan baita nabariena ezartzeko atzerapena). Horrek kalte egin diezaiokie herritarren posizioari. Izan ere, arau horietan ez dira aipatzen edo ez dira behar bezala aipatzen administrazio digitalak oraingo fasean eta fase aurreratuenean sor ditzakeen desparekotasunak —eta hori bereziki jorratu behar da azterlan honetan—. Desparekotasunon agerpen mingarriena eten digital delakoa da; COVID-19aren etapan askotan ikusi da eta, kasu batzuetan, larria izan da. Adibidez, harrigarria da 203/2021 Errege Dekretuak, [Espainiako Agenda Digitala 2025](#) eta [Administrazio Publikoak Digitalizatzeko Plana](#) argitaratu ondoren eman baitzen, ez aipatzea berariaz eten digitala eta ez hartzea inolako neurririk bide presentzialetik digitalerako trantsizioa errazteko, ontzat ematen duelako aukera-printzipioa mantentzen dela (eta, beraz, herritarrek aukeratzen duela, teorian, Administrazio elektronikoarekiko harreman-modua), nahiz eta praktikan beti horrela ez izan.

Baina eten digitala lehendik ere bazegoen, administrazio elektronikoa agertokian sartu zenetik fenomeno ohikoa eta erreala izan da eta. Lehen urratsetan azalpen edo justifikazio bat eduki zezakeen arren, digitalizazio-prozesuak aurrera egin ahala arrazoiak azaltzen zailagoak dira. Egia da botere publikoek neurri batzuk hartu dituztela eten digitala ixteko edo haren ondorioak leuntzeko, baliabide teknologiko egokiak eskuratzeko zailtasunak dauzkaten edo gaitasun digitalik garatu ez duten pertsonen eta taldeen eragiten baitie bereziki. Oraindik ere bide luzea egin behar da eten digitalok benetan ixteko, generoari, adinari, ekonomiari eta abarri dagozkie eta.

Arartekoak [E-inklusioa eta Euskadin herritarrek IKTen bitartez gizartean eta eremu publikoan parte hartzea](#) txosten berezian eman zuen kontu garrantzitsu horien guztien berri, lehen aipatu dugun moduan. Bertan, 4 eten digital aipatzen ziren:

Sarbidearen eten digitala

Erabilera-eten digitala

Eskuratzeko eten digitala

Partaidetza-eten digitala

Nolanahi ere, desparekotasun horiek ez dira gaur egun agertzen diren bakarrak. Izan ere, sortzen ari den teknologia gero eta disruptiboagoa da, eta haren ugaritzea, efektuei eta ondorioei dagokienez, biziagoa izango da denboraren poderioz. Administrazio publikoak ezin dira prozesu horretatik kanpo geratu; aitzitik, epe laburrean izango diren inguruabarrak eta testuinguruak aurreikusi beharko dituzte. Zehatz-mehatz, teknologia horiek atariko arazo bat dakarte, alegia, nola antolatu herritarrekiko harremanak.

Zalantzarik gabe, esan den moduan, COVID-19aren krisia eragin handiak eta bat-bateko aldaketak, bai sozialak, bai ekonomikoak, sortzen ari da, eta horiek digitalizazio-prozesuei eta herritarren eta Administrazio publikoaren arteko harremanei ere eragiten diete. Beraz, erabakigarria da ikustea nola bideratzen den mundu analogiko/digitala agertoki digital/digitalerako trantsizioa, ziurrenik oso bizkorra izango baita.

Pandemiak gizartearen eta sektore publikoaren digitalizazioan izan duen eragina ere izugarria izan da, baina are handiagoa izan da Administrazio publikoaren eta herritarren arteko harremanen aldaketa, batzuetan errotikoa izan baita, bereziki presentzialitatearen eta birtualitatearen arteko dikotomiari dagokionez, gauzak ikusteko modu hori bi administrazio desberdinen ondorioa balitz bezala. Aitzitik, Administrazio publiko deritzogun erakundearen arrazoi existentzialak, gaurko konstanteekin lehen iraultza liberaletan sortu baitzen, betikoa izaten jarraitzen du: herritarrak objektibotasunez zerbitzatu, betiere interes orokorra xede edukiz eta Konstituzioari, legeari eta zuzenbideari erabat jarraituz. Horrenbestez, Administrazio publikoak bere erro existentzialari eusten dio, nahiz eta bitartekoak eta teknologia aldatu, herritarrak eta interes orokorra zerbitzatzeko ideia haren DNA dagoelako eta pertsonen funtsezko eskubideen errespetuak ere haren funtzionamenduaren premisa izan behar duelako. Esentzia hori aldatuz gero, beste erakunde bat izango litzateke, teknologiak ez baititu aldatu haren xedeak, orientazioa eta ikuspena, ezta haren misioa eta balioak ere. Izan ere, ezer ez da aldatu xedeei dagokienez, are gutxiago tresnak edo bitartekoak desberdinak izateagatik. Eta, Administrazio publikoaren funtzio existentzial horren printzipio batzuk aldatuko balira herritarrak hein batean bitarteko elektronikoz harremanetan jartzen direlako, prozesu horietaz berriz hausnartu beharko litzateke nahi ez diren ondorioak dituzten nahasmenduetan ez erortzeko.

Administrazio publikoaren eraldaketa digitalak, barne-eraginkortasuna irabazteko ez ezik, batik bat herritarrek harekiko duten posizioa hobetzeko eta, hortaz, bere hartzaille naturalari, herritarrari, zerbitzu publiko hobeak ere emateko balio du; hau da, bizitza errazagoa, atseginagoa, samurragoa egiteko, kostu gutxiago sortzeko eta herritarren eskubideak hobeto bermatzeko.

Illo horretan, kezkarria da bitarteko elektronikoen bidezko jardunaren eta funtzionamenduaren erregelamenduak etengabe berretsi arren herritarren eta Administrazio publikoaren arteko harreman elektronikoa borondatezkoak direla pandemia luze honetan egitateek argi eta garbi agerraraztea horrelako harreman telematikoak egiatan ezartzeko joera etengabea, arau-estaldura egokirik gabe, edozein

izapide egiteko ordua eskatu beharrekin eta telefono mugikor adimenduna nahitaez eduki beharrekin argiro ikusi den moduan; izan ere, horrelakorik ez daukana besteak baino oso egoera txarragoan geratzen da, telefono bidezko arreta eta arreta presentziala bigarren mailakoak direlako edo existitu ere existitzen ez direlako.

APELaren eraginkortasuna 2020ko apirilaren 2ra arte geroratu zenez, pandemiaren ondoriozko testuinguruak gizartearen eta Administrazio publikoaren digitalizazioan ezin konta ahala eraldaketa (telelana, bideokonferentzien edo bilera birtualen erabilera orokortua, bitarteko digitalen bidezko prestakuntza, etab.) sortu duenez eta pandemiaren fase jakin batzuetan herritarren eta Administrazioaren arteko harremanetan konplexutasunak ikusi direnez, azaldutako inguruabarretan gogoeta hau egin behar dugu.

Azterlanean jorratzen diren kontu batzuei, COVID-19aren krisiaren lehen etapari eragiten diotenei, Arartekoaren gomendio orokor honetan heldu zaie: [Arartekoaren 4/2020 Gomendio Orokorra, 2020ko azaroaren 5koa. Herritarrenganako arreta indartzeko beharra, administrazio publikoekiko harremanetan dituzten eskubideak baliatzean kalteak saihesteko eta bazterkeria digitalen kontra borrokatzeko neurriak hartzeko larrialdi egoeretan, COVID-19aren pandemiaren ondoriozko egoeretan, besteak beste.](#) Pandemiaren testuinguru gogor eta konplexuaren ondorioz herritarren arretan zeuden gabezia batzuk, zeinak lan honen idazketan aurrera egin ahala jada agertuz baitzihoazen, ugaritzearen emaitza partzial edo goiztiarra izan zen.

Nolanahi ere, APELaren azken xedapenetatik zazpigarrenean jasotako agindu batzuk (ahalordeen erregistro elektronikoari, erregistro elektroniko orokorrari, gaitutako enplegatu publikoen erregistroari, Administrazioaren sarbide-puntu nagusi elektronikoari eta artxibo bakar elektronikoari buruzkoak) 2021eko apirilaren 2az geroztik erabat aplikagarriak direnez eta, batez ere, sektore publikoaren bitarteko elektronikoaren bidezko jardunaren eta funtzionamenduaren erregelamendua onartu denez, beste aldi bat hasi da administrazio publikoen digitalizazio-prozesua bizkortzen ari dela dirudielako, nahiz eta 2007ko eta 2015eko legeen bidez eta 2021eko erregelamenduaren bitartez antolatu den lege-eredu guztiaren abantailek, antza, herritarrengana zeharo heltzeko luze joko duten.

Asimetria nabarmena dago pertsona fisikoaren talde jakin batzuek Administrazio publikoarekiko harremanetan bide telematikoa erabiltzeko arau-betebeharren ondorioz dauzkaten zamen eta zama horiek elkarreragingarritasunari eta informazioa eta agiriak aurkeztetik salbuesteari dagokienez ekarri beharko lituzketen abantaila hipotetikoaren artean, baita eskaerak eta idazkiak edozein erregistro elektronikoren bidez aurkezteko aukerari dagokionez ere; kontu horiek, kasu askotan, ez diete onurarik ekartzen pertsona-talde horiei. Beraz, betebeharrak aldebakarrekoak dira, APELa benetan indarrean egon den lau urte hauetan behintzat.

Gakoa ez da hainbeste administrazio elektronikoaren azpiegitura teknologikoko tresna horiek guztiak edukitzea; izan ere, zenbait erakunde publikok, EAEko batzuk barne, badauzkate erabat abian edo, behintzat, arrazoizko ikuskatze-egoeran dauzkate

dagoeneko, nahiz eta beste batzuek oraindik urrats ausartak egin behar dituzten tresnok berenganatzeko eta horrela herritarren eskakizunei erantzun ahal izateko. Gaia sakonagoa eta sistemikoagoa da.

Horrenbestez, kontua ez da *administrazio publikoen garapen teknologikoko irla aurreratuak* edukitzea, Eduardo Gamero⁹ irakasleak baliatutako nozioa erabiltzearen; aitzitik, Administrazioaren barne-funtzionamendurako ez ezik batez ere, hemen interesatzen zaigunerako, herritarrentzat dituen kanpo-inplikazioetarako ere eraikitako administrazio digital edo elektronikoko eredu baten funtzionamenduaren gakoa elkarreragingarritasun holistiko edo integraleko sistema bat ezartzean datza; izan ere, helburu hori lortzen ez bada, baliteke administrazio publiko bakoitzean barne-eraginkortasuna irabaztea, baina herritarren eskubideak ez dira funtsean hobetuko, ezingo dietelako onurarik atera Administrazio batean dauden datuen, informazioaren eta agirien interkomunikazioari eta interkonexio horren abantailei. Hau da, herritarren egoera hobetzeko ez da nahikoa administrazio-kontu ugari “etxetik” izapidetu ahal izatea; gainera, aztertu behar da zein puntutaraino ateratzen dien onura herritarrak APELaren 35. artikuluan (edo lege-testu beraren 28. artikuluan) jasotako eskubideei, hots, Administrazioak eskatzen duen eta administrazioen batek edo batzuek badaukaten agiririk etengabe ez aurkezteko eskubideari.

Lehenago adierazi den moduan, badirudi bitarteko elektronikoen bidezko jardunaren eta funtzionamenduaren erregelamenduak ezartzen duela erabateko elkarreragingarritasuna jada ezin dela geroratu eta administrazio publikoek beren kabuz bilatu behar dituztela herritarrek agiririk ez aurkezteko duten eskubidea ebazteko bitartekoak, erregelamenduaren 61. artikuluan xedatutako salbuespena ohikoa bihurtzen ez bada. 60., 61. eta 62. artikuluetan jasotako neurriak eta erregelamendu horretan aipaturiko datu-bitartekaritzarako plataformak abian jartzea erabakigarria da herritarren edo interesdunaren egoera kualitatiboki hobetzeko, bai administrazio-prozeduretan, bai administrazio publikoekiko harremanetan. Elkarreragingarritasun erlatibo edo aldebikoko ereduak, berriz, gauzak hobetu ditzakete, baina ezin dituzte herritarrak egoerarik onenean kokatu.

Izan ere, Europako digitalizazioak administrazio elektronikoari dagokionez duen helburuetako bat —Batzordeak berak errepikatu duen moduan— Europako erabateko elkarreragingarritasuna erdiestea da. Dena den, helburu hori erdiesteko bitarteko urratsak gainditu behar dira eta, lehenik eta behin, barruko lurralde-elkarreragingarritasuna lurralde historikoan bertan, hots, Euskal Autonomia Erkidegoan, lortu behar da, baita estatu-mailan ere.

Hala eta guztiz ere, gaur egungo eredu administrazio publikoaren nagusitasunetik abiatzen da, oraindik ere herritarrak jotzen duelako administrazioa jardun dezala eskatzeko (formatu elektronikoan nahiz paperean, zeina gero espediente elektroniko bihurtzen den). Hurrengo urratsa, oraindik burutzeke baitago, zera da: Administrazioa

⁹ GAMERO CASADO, Eduardo, “Reparto competencial y posibilidades competenciales”, MARTÍN DELGADO, Isaac (zuz.), *El procedimiento administrativo y el régimen jurídico de la Administración Pública desde la perspectiva de la innovación tecnológica*, Centro de Estudios Europeos Luís Ortega Álvarez/EHAA/lustel, Madrid, 2020, 89. or

bera “ireki dadila” herritarrarentzat, elkarreragingarritasun-sareen eta -sistemen bitartez edo sarbide-puntu unibertsalaren bidez, eskura dituen erraztasun edo tresna-panoplia guztiak eskainiz izapideak eta denbora aurreztu ditzan, administrazio-zamak kendu ditzan eta makina burokratikoa sektore publikoak osotasun holistiko eta elkarreragingarri gisa badauzkan agiri edo informazioez elikatu beharretik aske gera dadin. Sektore publikoaren bitarteko elektronikoen bidezko jardunaren eta funtzionamenduaren erregelamenduaren xedea elkarreragingarritasuna gehiago luzatu gabe ezartzen duen arau-esparruari eragitea da; izan ere, Administrazio publiko bakoitzaren esku uzten du beharrezko tresnak aktibatzea eta interesdunak administrazioek badauzkaten datuak aurkezten ez dituenean erantzun egokiak ematea, dirudienez Administrazioen arazoa delako ikusitako gabezia horiei erantzutea (erregelamenduaren 61. artikulua). Dena den, trantsizioa erregelamenduzko arauak antza uste duen baino motelagoa izango da.

Izan ere, *once only* kontzeptua oraindik oso urrun dago, behin eta berriro nabarmendu arren lortu beharreko errealitatea dela. “Herritarren karpeta” ez da behar bezala aurreratu kasu batzuetan, sarritan elkarreragingarritasunari lotutako arazoengatik eta, halaber, datu pertsonalen babesarekin eta DBEOak ezartzen duen baimenaren araubide juridiko berriarekin edo DPBEBLOak administrazio publikoen jarduneko tratamenduaren oinarri legitimoek dagokienez sartu zituen ñabardurekin sor daitezkeen tentsioengatik ([Datuak Babesteko Espainiako Bulegoak](#) eta, duela gutxiago, [Datuak Babesteko Euskal Bulegoak](#) Administrazio publikoaren eremuko tratamenduaren oinarri legitimoa zer den eta zer ez den zehaztean izan duten jarrera bereziki garrantzitsua izan da alderdi horretan).

“Herritarren karpeta” behin eta berriro agertzen da sektore publikoaren bitarteko elektronikoen bidezko jardunaren eta funtzionamenduaren erregelamenduan. Haren 7. artikuluan oro har aipatzen da egoitza elektronikoetan area pertsonalizatu bat sartu ahalko dela, interesdunek “beren informaziorako, eragiten dieten administrazio-izapideen jarraipenerako eta Administrazio publiko eskudunaren eremuko jakinarazpen eta komunikazioetarako” sarbidea izan dezaten. Egia da 8. artikulua, “herritarren karpeta” figura berariaz arautzen duena, ez dela oinarritzkoa eta Estatuko Administrazio Orokorrari eta sektore publikoko haren entitateei bakarrik aplikatzen zaiela. Hala ere, zeharka agintzen da Administrazio publiko bakoitzak antzeko ezaugarriak dituen figura bat sor ditzala, egiatan egiten ari den moduan, eta 59. artikulua aukera ematen du administrazio publikoek beren area pertsonalizatuak edo herritarren karpetak integratzeko Estatuko Administrazio Orokorrarenak diren herritarren karpetetan.

Zalantzarik gabe, azaldutakoarekin bat etorritz, une hau bereziki aproposa da analizatzeko eta ebaluatzeko nola egiten dioten aurre euskal administrazio publikoek erronka estrategiko izugarri horri, erakunde-egitura irekiak eta gardenak, kontu eman behar dutenak eta, beraz, gobernantza publikoko edo gobernantza adimenduneko politika batean kokatuta daudenak, eraikitzeko, kontuan hartuta ikuspegi horretatik ezin

gutela bistatik galdu eten digitalari edo, agertoki txarrean, kohesio sozialari lotutako arrisku posibleak.

[Balorazio sakonago bat herritarrek COVID-19aren garaian administrazioarekin izandako harremanen inguruan eta agerian dauden arrakala digitaleko egoeren inguruan, honako atal hauetan kontsultatu daiteke:

[I.- Sarrera: Administrazio irekia, itxia edo hibridoa. Pandemiaren ondorioak zerbitzu publikoen prestazioan eta herritarrentzako arretan](#)

[II.- "Aurretiazko hitzordua". Aurrekariak eta orokortzea COVID-19aren testuinguruarekin](#)

[III.- Euskal administrazio publikoen herritarrentzako arreta harreman telematikokoak ezartzeko](#)

[IV.- Digitalizazioa, herritarrak eta arrakala digitala](#)

4. ERALDAKETA DIGITALA ETA HERRITARREN ESKUBIDEAK. PROSPEKTIBA

Informazioaren eta komunikazioen teknologien hasierako bulkadak, Interneten garapenak, baina, batez ere, telefonia adimendunaren, Gauzen Interneten, *big data*ren eta *blockchain* teknologiaren agerpenak eta, beraz, iraultza teknologikoaren gero eta eragin handiagoak (digitalizazioari, automatizazioari eta adimen artifizialari dagozkien hiru aldi gainjarriekin) ezin konta ahala zalantza sortu dute, baita Administrazio publikoaren eta herritarren arteko harremanen eremuan ere —lehenago aipatu den moduan—. Eta horixe da azterlan honetan benetan interesatzen zaiguna eta arreta nagusia jasoko duena, nahiz eta herritarren eta administrazioaren arteko harremanak kokatzen diren arau-, gizarte-, ekonomia- eta teknologia-ingurunea ere begiratu behar den.

Lehenago, azterlanean jorratzen diren arazo edo kontu batzuei buruzko zenbait zertzelada iradoki dira. Baina arazoaren analisia ezin liteke, inola ere, kontuaren oraingo egoerara mugatu. Izan ere, makinek algoritmoen bidez ebazten dituzten administrazio-prozeduretan egiten den datu-tratamenduari lotutako arazo berriak sortzen ari dira; hain zuzen, gardentasunaren printzipioa erabakigarria da horrelako prozeduren (edo, hobeto esanda, haien ondorioen edo emaitzen) trazabilitatea zehaztean, eta, horrenbestez, identifikatu behar da zein den iturburu-kodea, nola eta zergatik diseinatu den horrela eta, hala badagokio, zein alborapen dauzkan edo eduki ditzakeen. Administrazio-prozeduren automatizazioak (SPAJLaren 41. artikuluan jasota baitago eta sektore publikoaren bitarteko elektronikoen bidezko jardunaren eta funtzionamenduaren erregelamenduaren zenbait pasartetan ere islatuta baitago) eta, zehazkiago, adimen artifizialaren aplikazioak etorkizuna izateari utzi diote eta orainaldi bihurtu dira¹⁰. Eta arazoak ugaritzen hasi dira, baita talde oso kalteberetan proiektatuta ere (adibidez,

¹⁰ Ikusi, adibidez, HUERGO, Alejandro, "El proyecto de Reglamento sobre la Inteligencia Artificial", *Almacén de derecho*, 2021eko apirilaren 17a, eskuragarri hemen: <https://almacenederecho.org/el-proyecto-de-reglamento-sobre-la-inteligencia-artificial>

gizarte-laguntzak izapidetzean edo hirugarren adineko pertsonekin edo beste talde kaltebera batzuekin izapideak egitean). Kontu horiei heltzea ere alderdi garrantzitsua eta beharrezkoa da, batez ere herritarrak tratamendu automatizatu horietan duen posizioari dagokionez, eta aztertu behar da zein neurritan eragin dakiekeen Administrazio publikoarekiko posizioari eta eskubideei.

Aditu-talde batek [Europako Batzordearen](#)¹¹ ekimenez duela gutxi prestatu duen dokumentu batek azpimarratzen duenez, teknologia digitala eragin sakona izaten ari da gure ekonomietan eta gure gizarteetan, nahiz eta aurreikuspenen arabera oso disruptiboa izango den eraldaketa-prozesuaren hasieran gauden oraindik. Nolanahi ere, eraldaketa digitalaren hurrengo olatua inklusiboa eta jasangarria izango dela bermatu behar da, bestela desparekotasunak areagotu daitezkeelako eta, kasu horretan, barne-digitalizazioan disfuntzioa sor litekeelako, baita gizartearen eta herritarren benetako digitalizazioa lortzeko arazoak ere.

Eta alderdi hori interesatzen zaigu bereziki orrialde hauetan: oraingo administrazio elektronikoa eta haren etorkizuneko konfigurazio digitala batez ere eta ezer baino lehen inklusiboa izatea. Azken zehaztapen hori ezin da erretorikoa izan, benetakoa baizik.

Erronka asko daude, bai bitarteko elektronikoen benetako erabilerari, bai datu pertsonalen babesari dagokienez, baina baita gero eta maizago bitarteko telematiko bideratzen diren prestazioak eta zerbitzuak eskuratzeari dagokionez ere, biztanle batzuek oraindik sarbide konplexua daukatelako, baliabide teknologikoak falta zaizkielako edo are gaitasun digital nahikorik ez dutelako. Kontua da disrupzio digitala gero eta biziagoa izango dela. Eta, horregatik, botere publikoen eta, bereziki, Administrazio publikoaren zeregina erabakigarria bihurtzen da bidegabetasuna gizarte teknologiko aurreratuetan sar ez dadin eta azkenean eredu dual bat, non biztanleriaren estratu batzuek lehen mailako baliabide eta gaitasun digitalak dauzkaten eta pertsona-talde handi batzuek baliabide edo gaitasun mugatuak dauzkaten edo batere ez daukaten, ezar ez dadin. Desparekotasun edo bazterketa digitala gaur egungoa baino handiagoa ere izan daiteke administrazio publikoek neurri eraginkorrik hartzen ez badute.

Europar Batasunak zeregin garrantzitsua bete nahi du eraldaketa-prozesuan, eta horren emaitza dira trantsizio digitaleko politika guztiak, baita nagusiki (baina ez bakarrik) [Next Generation EU funtsen](#) bidez jarduketa-ildo horiek arrakasta izateko eta une honetan digitalizazioarekin zerikusia duen guztian liderrak diren herrialdeen (Txinaren eta Ameriketako Estatu Batuen) aurka lehiatu ahal izateko abian jarri diren baliabide finantzario eskergak ere.

Next Generation EU funtsetan oinarritutako berreskurapen ekonomikoaren ondorioz, ezinbestekoa izango da baliabide publikoen kopuru handiak bai euskal gizartearen bai administrazio publikoen eraldaketa digitala xede duten inbertsio-proiektuetan

¹¹ Ikusi dokumentu hau: EUROPAKO BATZORDEA, *Shaping the digital transformation in Europe*, European Commission DG Communications Networks, Content and Technology, 2020ko iraila, eskuragarri hemen: <https://op.europa.eu/es/publication-detail/-/publication/917c520f-fd56-11ea-b44f-01aa75ed71a1>

inbertitzea. Horrek tentsioak sortuko ditu herritarren eta administrazioaren arteko harremanean, sektore publikoaren digitalizazioaren bidez gero eta gehiago sustatuko delako harreman horiek digitalak izatea, eta bide presentziala edo fisikoa baztertuz joango da. *Espainiako Agenda Digitala 2025* eta [Adimen artifizialari buruzko Europako estrategia](#) (zeina geroago Espainiari aplikaturiko estrategia propio baten bitartez zehaztu baitzen) irakurri besterik ez da egin behar, azterlan honetan aipatzen diren beste dokumentu askoren artean.

[Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren otsailaren 12ko 2021/241 \(EB\) Erregelamenduak, erresilientzia- eta berreskurapen-mekanismoa ezartzen duenak](#), % 20ko gutxieneko atalasea ezartzen du digitalizaziorako berariazko funts horretatik datozen baliabide finantzarioetan. Gobernu zentralak Europako Batzordeari 2021eko apirilaren 30ean bidalitako Berreskurapen, Eraldaketa eta Erresilientzia Planak guztizkoaren % 29ra igotzen ditu baliabide finantzario horiek, baina zenbatespenean beste funts batzuk ere sartzen dira. Ondorioz, ezin da zalantzan jarri digitalizazioa (baita administrazio publikoena ere) inbertsio-lehentasun bat izango dela datozen urteetan. Komeni da nabarmentzea Europako ikuspegiak, ikusiko den moduan, pertsonaren nagusitasuna, funtsezko eskubideak, askatasun publikoak eta gizarte demokratikoaren balioak hartzen dituela abiapuntu. Digitalizazioa, bai, baina testuinguru horretan.

Izan ere, Europako politika horren barruan¹², Europako balioak, giza eskubideak eta pertsonaren duintasuna bera gero eta garrantzi handiagoa hartzen ari dira teknologia horien erabilera publikoa herritar gehienentzat sartu eta normalizatzearen aldean, teknologiek zorrozki alda baitezakete herritarren eta Administrazioaren arteko harremanaren ikuskera tradizionala. Beraz, adimen artifizialeko teknologiaren eta administrazio publikoek aplika ditzaketen gainerako teknologien ikuskera antropomorfikoa eta etikoa defendatzen du Europar Batasunak eta, horrela, pertsonak jartzen ditu halabeharrez jarduketan erdigunean.

Nahiz eta bitarteko elektronikoen bidezko jardunaren eta funtzionamenduaren erregelamenduak, 203/2021 Errege Dekretuan jasotakoak, zioen azalpenean “teknologia disruptiboak heldu ahala gertatzen ari diren aldaketak” aipatu eta “arauketa-esparru egoki bat, bai lege-mailakoa, bai erregelamendu-mailakoa, eduki” beharra nabarmendu, kontua da artikuluetan ez duela ezer esaten teknologia disruptibo horiei buruz; aitzitik, prozedura edo administrazio-jardun automatizatuak buruzko aipamen puntualak baino ez ditu biltzen (adibidez, 13., 20., 21. eta 61.5 artikuluetan). Gabezia hori jada zalantzan jarri da erregelamenduaren edukiaren inguruan egin diren lehen iruzkinetan eta hausnarketetan¹³.

¹² Ikusi, adibidez, EUROPAKO BATZORDEA, *Libro Blanco sobre la Inteligencia Artificial. Un enfoque europeo orientado a la excelencia y la confianza*, COM(2020) 65 final, Brusela, 2020-02-19, eskuragarri hemen:

https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/commission-white-paper-artificial-intelligence-feb2020_es.pdf

¹³ ALMONACID, Víctor, “Comentarios de urgencia al decreto-ley 14/2019, de 31 de octubre, por el que se adoptan medidas urgentes por razones de seguridad pública en materia de administración digital, contratación del sector público y telecomunicaciones, *Nosoloaytos*, Blog oficial de Víctor Almonacid, 2019ko azaroaren 5a, eskuragarri hemen: <https://nosoloaytos.wordpress.com/2019/11/05/comentarios-de-urgencia-al-real-decreto-ley-14-2019-de-31-de-octubre-por-el-que-se-adoptan-medidas-urgentes-por-razones-de-seguridad-publica-en-materia-de-administracion-digital-contratacion-del-se/>

Halaber, jakitun izan behar dugu mota horretako teknologiek datu pertsonalen babesean duten eragina funtsezko beste eskubide eta askatasun publikoetan izan dezaketen eraginaren bezpera besterik ez dela, teknologia horiek daukaten irradiazio-efektuaren ondorioz; izan ere, *datua* da haien lehengaia, eta horretatik abiatuta eraikitzen dituzte administrazioan aplikatzeko eta esku hartzeko ereduak. Beraz, Arartekoaren moduko erakunde bat, zeinaren xede existentziala pertsonen eskubideak babestea eta Administrazio publikoa gainbegiratzea baita, ezin da ikuspegi horretatik urrundu. Azterlan honen epilogoan, adibidez, [Datuk Babesteko Espainiako Bulegoaren](#) ¹⁴ dokumentu berri-berria analizatzen da, sortzen ari diren eta neurri handiagoan edo txikiagoan administrazio publikoetan jada aplikatzen ari diren teknologiak barne hartzen dituen, eta zehazten da zein mailatan eragiten dieten pertsonen eskubideei.

[Digitalizazioaren erronken inguruko eta eraldaketa digitalaren garaian administrazio publikoaren eta herritarren arteko harremanen joera-ildoen inguruko azterketa sakonago bat Azterlaneko Epilogoaren honako epigrafe hauetan kontsultatu daitezke:

[I. Sarrera](#)

[II.- Europar Batasuna](#)

[III.- Espainia. Erakunde nagusiak](#)

[IV.- Euskal Autonomia Erkidegoa.\]](#)

5. EUSKAL ADMINISTRAZIO PUBLIKOETAKO ADMINISTRAZIO ELEKTRONIKOAREN EGOERAREN ANALISI ENPIRIKOAREN EMAITZAK. HERRITARREKIKO HARREMANAK.

Dagokion apartatuan azterlanerako erabilitako metodologiaz hitz egitean azaldu den moduan, araudi aplikagarriaren eta gaiari buruzko txosten eta azterlan ugariren dokumentu-analisiaz gain, euskal administrazio publikoetako administrazio elektronikoaren egoerari buruzko azterlan enpirikoa egin da, Arartekoak administrazioon kopuru adierazgarri bati bidalitako galde-sorta batez baliatuz. Kapitulu honetan, informazio horren analisitik ateratako datu nagusiak ematen dira. Zalantzarik gabe, haietatik zenbait hurbilketa garrantzitsu ondoriozta daitezke.

- Lagina osatzen duten administrazio publikoak edo sailak nolabaiteko tamainako erakundeak direla eta teknika-, finantza- eta kudeaketa-gaitasun handiagoak dauzkatela aintzat hartzen badugu, esan genezake Administrazio publikoaren egungo egoerak argi-ilun garrantzitsuak eta hobetzeko ibilbide nabariak dauzkala.
- Ildo berean, suma daiteke udalerrri txiki eta ertainetako batzuek egiturazko arazoak eduki ditzaketela administrazio elektroniko bikaina izate aldera behar

¹⁴ DATUAK BABESTEKO ESPAINIAKO BULEGOA, *Tecnologías y Protección de Datos en las Administraciones Públicas*, AEPD, Madril, 2020ko azaroa.

diren tresna guztiak eta ezinbestekoa den antolaketa- eta teknologia-arkitektura izateko.

- Administrazio elektronikoak lagineko erakunde publikoetan 2020ko urriaren 2an zuen ezarketa-maila ertaina dela esan daiteke, baina ezarketa desorekatua da eta, oro har, ez da desiragarria dena analizatutako erakunde publikoen laginean.
- Ezarketa ertaina egiturari, baliabideei eta pertsonei dagokienez indartsuenak diren euskal administrazio publikoetan gertatzen da —oso datu esanguratsua da hori—, eta horrek pentsarazten du administrazio ertainetan eta txikietan, ziurrenik, ezarketa eskasagoa izango dela.
- Bereziki herritarren eta haien administrazioen arteko elkarrekintza elektronikoa erraztea edo hobetzea xede duten tresnak dira betetze-estandar txarrenak dauzkatenak. Horrelakoak dira, esate baterako, ahalordeen erregistroa eta gaitutako funtzionarioen erregistroa. Gauza bera esan daiteke artxibo elektronikoari buruz, zeina dokumentu-kudeaketa egokiaren funtsezko pieza den, baita herritarrak administrazioek badauzkaten dokumentuak aurkeztu beharretik salbuesten dituzten benetako elkarreragingarritasunari buruz ere. Tresnon indarraldia joan den apirilaren 2ra arte geroratu zenez, zentzuzkoa da eraginkortasuna lortzen azkenak izatea.
- Galde-sorta erantzun duten zenbait administrazioek aitortzen dute ez daukatela espediente-kudeatzailerik; horrek izugarri zailtzen du administrazio-prozeduren tratamendu elektronikoa, zehazkiago espediente elektronikoena eta haietan jasotako dokumentazioarena.
- Administrazio elektronikoaren benetako ezarpenean egon diren atzerapenen arrazoiak oso desberdinak dira; izan ere, administrazio publiko batzuek maila altuagoko erabakiei (foru-aldundiei edo haien menpeko erakundeei) leporatzen dizkiete, eta beste batzuek, aldiz, kontratazio administratiboarekin zerikusia duten arazoei. Dena den, gehienak dira jakitun elkarreragingarritasun-gabezia dela administrazio elektronikoak bete-betean funtzionatu ezin izateko arrazoi nabariena.

Iruzkina orokor laburrok eman ostean, jarraian **ondorio nagusiak** aurkezten dira, galde-sortan jasotako galdera-motaren arabera egituratuta. Apartatu bakoitzean, gainera, sektore publikoaren bitarteko elektronikoaren bidezko jardunaren eta funtzionamenduaren erregelamenduak (administrazioei kontsulta egin eta gero onetsi baitzen) kontu horretarako xedatzen duenari buruzko iruzkin labur bat gehitu da.

1.- Egoitza elektronikoa

Kontsulta egin zaien administrazioen artean, egoitza elektronikoaren ezarketa-maila oso altua da, eta, beraz, eremu honetan ez da inolako arazorik planteatzen, oso kontu zehatzetan izan ezik. Hala ere, erabileraren intentsitatea ertaina edo baxua da administrazio publikoarekiko harremanetan bitarteko elektronikoak erabiltzera behartuta ez dauden pertsonei dagokienez; horrek aditzera eman dezake oraindik badaudela izapideak bitarteko presentzialez edo paperean eta ez bitarteko telematikoz egin nahiago duten biztanleria-geruza zabalak. Horretarako arrazoi asko egon daitezke,

adibidez, bitarteko elektronikoekin ez fidatzea, administrazioen plataforma telematikoak oraindik oso intuitiboak eta atseginak ez izatea eta horrek ziurgabetasuna sortzea edo herritarrek ingurune teknologikoetaranzko trantsizioa egiteko eta egoitza elektronikoa erabiltzeko estimulu nahikorik ez ematea; izan ere, badirudi egoitza elektronikoa oraindik gune birtual iluna dela eta bulego tradizionalek eskaintzen duten benetako ikusgaitasunetik urrun dagoela. Egoera nabarmenki aldatzen da Administrazioarekiko harremanetan bide elektronikoak erabiltzera behartuta daudenen egoerari heltzen zaionean, horrelakoetan ez dagoelako aukera-eskubiderik. Lehenago adierazi den moduan, aukerakoa denean, hautabide elektronikoak indarra galtzen du.

Nolanahi ere, galde-sorta egin zen datak direla-eta, analisisian ez dira kontuan hartu sektore publikoaren bitarteko elektronikoaren bidezko jardunaren eta funtzionamenduaren erregelamenduaren 11. eta 12. artikuluetan egoitza elektronikoari buruz xedatzen diren eduki-eskakizun berriak.

2.- Erregistro elektronikoa

Erregistro elektroniko orokorrari dagokionez ere, ezarketa-mailak oso altuak dira, nahiz eta kasu guztietara ez heldu; administrazio elektronikoaren teknologia-arkitekturaren elementu nagusi hori ia erabat ezarrita dagoelako seinale ona da, eta hori aurrerapena da berez. Aldi berean, aipatu behar da erregistro elektronikoek, kudeaketa digitaleko tresna gisa, azkenean funtzionamendu analogikoko eskema izapidetze elektronikora lekualdatu dutela, jauzi digitala aprobetxatuz beste era batera birkonfiguratu gabe. Hala ere, azpimarratzekoa da ezen, tresna horien hedadura gorabehera, Administrazioarekiko harremanetan bitarteko elektronikoak erabiltzera behartuta ez daudenei erregistro elektronikoaren erabilerari eta egoitza elektronikoari buruzko informazioa eta laguntza emateko mekanismoak nagusiki telematikoak direla, nahiz eta kasu batzuetan, salbuespenez, telefonoz lagundu edo erregistroen arloko bulegoetan laguntza pertsonalizatuta eman. Datu horiek iradoki dezakete ez dela nahikoa inbertitzen arreta pertsonalizatuan eta laguntza presentzialeko zentroen sorketan, administrazio publikoekin bitarteko telematikoak komunikatzeko ez bitarteko edo baliabide teknologikorik ez gaitasun digital egokirik ez daukaten pertsonaei edo taldeei laguntze aldera. Era berean, ez zaie laguntzarik ematen bitartekoak eduki arren haiek erabiltzeko ezagutza edo gaitasun nahikorik ez dutenei. Horregatik, Administrazio publikoarekiko harremanetan bitarteko digitalak erabiltzera arauz behartuta ez daudenek ez dituzte askotan erabiltzen, eta ez dirudi konstante hori denboraren poderioz murrizten ari denik. Urrats herabeak gorabehera, nolabaiteko geldialdi-egoera igartzen da.

Kasu honetan ere ezin izan dira aintzat hartu sektore publikoaren bitarteko elektronikoaren bidezko jardunaren eta funtzionamenduaren erregelamendu berrian, batez ere 37. artikuluan eta hurrengoetan, xedatutako eskakizunak, ezta 4. artikuluan zerbitzu elektronikoetarako sarbiderako laguntza-kanalei buruz ezarritakoa ere; hain zuzen, xedapen horietan, kanal presentziala, atariak edo egoitzak eta telefonoa ez ezik gizarte-sareak eta posta elektronikoa ere biltzen dira.

3.- Artxibo elektronikoa

Aurrekoak ez bezala, artxibo elektronikoa bakarria oraindik —inkesta egin zenean behintzat— ez dago ezarrita analizatutako lagineko administrazio publiko anitzetan, edo ezarketa-maila baxutzat edo ertaintzat jo daiteke. Kontuan izanik inkesta erantzun duten udalek, bi kasutan izan ezik, biztanle asko dauzkatela eta gainerako administrazio publikoak handiak direla, ez da oso datu pozgarria, balitekeelako udalerrri txikiagoetan gabeziak handiagoak izatea. Azpimarratu behar da artxibo elektronikoa bakarria eduki gabe ezin dela dokumentu-kudeaketa egin eta, beraz, elkarreragingarritasuna (beste gauza batzuez gain) ezinezkoa bihurtzen dela. Puntu hau erabakigarria da herritarrek administrazio publikoari dagokionez irtenbide teknologikoei noizbait onura ateratzea nahi bada.

Azterlana egin den datagatik, kasu honetan ere ezin izan dira kontuan hartu sektore publikoaren bitarteko elektronikoen bidezko jardunaren eta funtzionamenduaren erregelamenduan jasotako eskakizunak, bereziki 54. eta 55. artikuluetan araututakoa.

4.- Ahalordeen erregistroa

Gauza bera gertatzen da ahalordedunen erregistroarekin, eta alderdi batzuetan larriagoa da. Dena den, ezin da jakin azken hilabeteetan ezarketan aurrerapenik egon den tresnaren gabezia agerikoa zen lekuetan, administrazio publiko batzuek tresna hori 2020an zehar ezartzeko helburua zeukatelako. Tresna hori gabe, elkarreragingarritasuna eta, horrenbestez, herritarrak erregistro jakin batean emandako ordezkari-tza telematikoa ezin dira abian jarri; beraz, herritarraren posizioa okerragotu egiten da, ordezkari-tza administrazio-maila guztietan berriro ere ziurtatu beharko lukeelako.

Era berean, 203/2021 Errege Dekretuak, bitarteko elektronikoei buruzko araudia onesten duenak, administrazio elektronikoen erreminta edo tresna teknologiko horren arauketa osagarri bat gehitzen du, hasiera batean Estatuko Administrazio Orokorrari bakarrik aplikatzekoa dena (33. artikulua), eta beste artikulua batzuetan (batez ere, 32. artikuluan eta hurrengoetan) ordezkarien egiaztapena aipatzen du. Jakina, arau-xedapen horiek ezin izan dira azterlan honetan jorratu, baina euskal administrazio publikoek bete beharko dituzte.

5.- Gaitutako funtzionarioen erregistroa

Aurrekoaren antzeko egoera bat ikusten da gaitutako funtzionarioen erregistroarekin edo sistema baliokidearekin, bereziki garrantzitsua baita Administrazioan identifikazio eta sinadura elektronikoa eskatzen duten izapideak egin behar dituzten eta egoki diren ziurtagiri elektronikoak edo identifikazio-bitartekoak ez dauzkaten herritarrentzat. Hartutako laginean, ezarketa oraindik ere oso baxua da. Egitan, kasu askotan horrelako tresnarik sortu gabe egiten ari dira zeregin horiek. Administrazio-prozedura batean identifikazio eta sinadura elektronikorako gaikuntza horren bidez egiten diren

agintaritza-eginkizunak direla-eta, egokia deritzogu eginkizunok funtzionario-izaera daukaten enplegatu publikoek betetzea.

Kasu honetan ere ezin izan dira aintzat hartu sektore publikoaren bitarteko elektronikoen bidezko jardunaren eta funtzionamenduaren erregelamenduan gaitutako funtzionarioen erregistroari buruz jasotako eskakizunak.

6.- Ziurtagiri elektronikoak

Euskal administrazioek egokiro egin dute aurrera identifikazio eta sinadura elektronikoko mekanismoen sustapenean, [IZENPE](#)ren bidez, txartel propioen bidez eta are, zenbait kasutan, zerbitzu jakin batzuk atzitzeko identifikazio-sistema bigunen sustapenaren bidez. Hori oso positibotzat jotzen dugu. Hala ere, administrazioek IZENPEk jaulkitako txartelak edo ziurtagiri elektronikoak eskatu ohi dituzte, horiek baitaukate, zalantzarik gabe, segurtasunik handiena, konfiantzazko zerbitzu-emaile batek ematen dituelako, eta uzkurragoak agertzen dira edozein aukera malguagori dagokionez. Segurtasunaren eta konfiantzaren aldeko hautespen horrek kontrapuntu batzuk izan ditzake horrelako ziurtagiririk ez daukaten pertsonentzat, eta, irtenbide bigunagoak baimentzen ez badira, ondorio naturala da bitarteko elektronikoen erabilera nahi baino gutxiago sustatzea.

Puntu honetan ere, bitarteko elektronikoei buruzko erregelamenduak ezin du inola ere malgutu APELean diseinatutako eredu zurruna, gako itunduko sistemari eta aurretiazko baimenaren araubidearen beharrari dagokienez.

7.- Herritarrek administrazio digitalari ematen dioten erabilera

Administrazioarekiko harremanetan bide elektronikoak erabiltzera behartuta ez dauden herritar gutxi erabiltzen dituzte ziurtagiri elektronikoak izapideak digitalki egiteko; izan ere, lehenago esan den bezala, oraindik ere paperezko izapidetzea nahiago da, ez elektronikoa. Ikusi denez, joera hori oraindik oso nabarmena da eta aditzera ematen du aldaketa horrek beharbada denbora beharko duela erabilerak bide presentzialetik edo paperetik kanal birtualera edo digitalera migratzeko. Horretarako, administrazioek bulkada ausartak eman beharko dituzte. Iragate horretarako erresistentziak azaltzeko, besteak beste, arrazoi hau aipa liteke: euskarri fisikoa (papera) ukigarria da, eta, eskubideen erabilera, prestazioak, laguntzak edo ebazpenak jokoan daudenean, herritarrek haien bizitzarekin edo ondarearekin zerikusia duten alderdi garrantzitsuak jokatzen dituztenean, ezaguna dena eta norberaren esperientziak jada balidatu duena berria denari gailentzen zaio, batez ere bitarteko elektronikoak oraindik ez direnean atseginak eta erakargarriak, trantsizioa sustatzeko modukoak.

Bitarteko elektronikoei buruzko erregelamenduak, printzipio orokor gisa, erabilerraztasunarena eta pertsonalizazio eta proaktibitatearena sustatzen ditu. Era berean, hitzaurrean behin baino gehiagotan aipatzen du administrazio publikoek erraz erabiltzeko moduko zerbitzu digitalak bermatu behar dituztela, interesdunak

Administrazioarekin duen harremana erraza, intuitiboa eta eraginkorra izan dadin kanal elektronikoa erabiltzen denean. Asmo-deklarazio horiek administrazio publikoen jarduna inspiratu beharko lukete bitarteko elektronikoen bidezko herritarrekiko harremana antolatzean.

8.- Harremanetan bitarteko elektronikoak erabiltzeko betebeharra legez behartuta ez dauden subjektuengana hedatzea

Herritar askok Administrazioarekiko harremanetan bitarteko telematikoak erabiltzeko legezko betebeharra ez daukaten arren, zenbait administrazio-prozeduratan eta administrazio jakin batzuetan erabilera hori egiatan ezarritik joan da. Zalantzarik gabe, COVID-19aren etapan, jada ikusi den moduan, bide hori sustatu da, pandemiaren lehen zatian behintzat, eta kasu batzuetan ez da egon jardunbide horiek gaitzeko erregelamenduzko arau-oinarririk. Gauza bera gertatu da hautapen-prozesuetan eta dirulaguntzetan, bi kasuetan deialdiaren oinarrien edo dirulaguntzak arautzeko oinarrien bidez. Kasu bakoitzean analiza daiteke hori ezartzeko arau-oinarri egokirik badagoen, betebeharrak hori xedatzeko ezinbestekoa delako neurria arrazoitzen duen erregelamendu bat egotea. Era berean, analiza daiteke deialdiaren oinarriak edo enplegu publikoaren eskaintzei buruzko erabakiak kasu batzuetan eskakizun horiek ezartzeko tresna egokiak diren, erregelamenduzko arau-edukia eztabaidagarria denean (alkatetzaren edo gobernu-batzarraren ebazpenen bidez onesten direnean).

Oro har, euskal administrazio publikoek, eskuarki, ez dute erregelamenduak egiteko ahala erabili harremanetan bitarteko telematikoak erabiltzera behartuta egongo diren pertsonen perimetroa zabaltzeko, salbu eta inguruabar batzuk betetzen direnean eta talde-motaren arabera justifikatuta dagoenean, baina ezagutu dira araurako salbuespen batzuk. Dena den, behartutako pertsonen perimetroa zabaltzeko erabakiak, nolanahi ere, arrazoituta egon eta neurritzkoa izan beharko luke eta ezin lekieke bereizketarik gabe ezarri izapideok bide telematikoz behar den segurtasunez egiteko baliabide teknologikorik edo oinarritzko gaitasun digitalik ez daukaten pertsonen; aitzitik, kasu horretan ordezko baliabideak antolatu behar dira.

Bitarteko elektronikoei buruzko erregelamenduaren bidez, Estatuko Administrazio Orokorreko hautapen-prozesuetan parte hartzen dutenengana hedatu da harremanak bide elektronikoz egiteko betebeharra.

9.- Administrazio-jardun automatizatuak

Euskal administrazioetan, prozedura automatizatuak oso gutxitan erabiltzen dira, eta hori kontraesankor samarra da, zeren eta administrazio batzuetan teknologia disruptiboak (*big data*, *blockchaina*, etab.) erabiltzen hasten ari baitira zerbitzu jakin batzuk emateko zenbait datu-tratamendutarako. Administrazio-prozeduretan eta izapide jakin batzuen kudeaketan automatizatzeko edo adimen artifiziala erabiltzeko ildo batzuk arakatzen ari dira, baina, orain arte, laginean identifikatu diren ekimenak eskasak izan dira. Era berean, kontuan hartu behar da bitarteko elektronikoei buruzko erregelamendu berriaren zenbait pasartetan jardun automatizatuak buruz jasotzen diren aipamenek ez

diotela funtsean askorik gehitzen legegileak jada xedatu duenari. Hitzaurreak teknologia disruptiboetara eta haien arazoei buruzko ideia jasotzen du, baina erregelamenduaren artikuluetan ez da irismen handiagorik zehazten.

10.- Administrazio-prozedura elektronikoan erabilitako hizkuntza

Badirudi harreman elektronikoetan lehentasunezko hizkuntza, salbuespen puntual batzuetan izan ezik, gaztelania dela. Gaiari buruzko analisirik egin ezin dugun arren, arrazoi posible batzuk administrazio-hizkerari eta haren estandarizazioari lotuta egon daitezke. Hala ere, ezin da alde batera utzi balitekeela kultura juridikoan finkatuagoa dagoen administrazio-hizkera bat inguratzen duten segurtasun juridikoko alderdiek baldintzatzea euskarari horrelako izapideetan ematen zaion erabilera. Hori dela eta, herritarren eta Administrazioaren arteko harreman elektronikoetan euskararen erabilera erabakitazunez bultzatzen duten politikak antolatu beharko lirateke, administrazioa euskara estandarizatua herritarrentzat irisgarria den hizkera batean sustatzen duten sistemen bidez, elektronikoki izapidetutako administrazio-prozeduretan hizkuntzaren erabilera bultzatzeko. [Azaroaren 19ko 179/2019 Dekretua, Euskadiko toki-erakundeetan hizkuntza ofizialen erabilera instituzionala eta administratiboa normalizatzeari buruzkoa](#), lagungarria izan daiteke joera-aldaketa horretan, baina ezin da zalantzan jarri euskal administrazio publikoek pizteko eta sustatzeko neurri eraginkorrak ezarri behar dituztela.

11.- Idazkiak aurkezteko bitartekoak

Interesdunek modu presentzialean aurkezten dituzte agiriak, erregistro-bulegoetan; gainerako bideak bigarren mailakoak dira, baina ikusi da Correoseko bulegoak askotan erabiltzen direla zenbait kasutan. Horrek agerian jartzen du, berriro ere, papera dela oraindik harremanetarako bitarteko nagusia Administrazio publikoetarako harremanetan bitarteko telematikoa erabiltzera behartuta ez dauden pertsonen artean. Kasu gehien-gehienetan, paperean aurkeztutako dokumentuak digitalizatu egiten ditu administrazioak, administrazio elektronikoaren betebeharra delako beren prozedurak eta espedienteak modu elektronikoan izapidetzea. Horrek administrazio-espeditente elektronikoak egitea errazten du, kasu gehienetan garai analogikoaren berezkoagoak ziren aurretiazko prozeduren berringeriaritzarik egin ez den arren, administrazio-prozedurak formatu elektronikoetara eramateko besterik ez baita aurrera egin.

12.- Izapidetze elektronikorako eskuragarri dagoen informazioa

Administrazio-prozeduraren eta izapidetzeko tresna elektronikoaren erabileraren eremuan, informazio eskasa eta ez oso sistematizatua dago, kasu batzuetan webgune instituzionalean bertan, beste batzuetan modu telematikoa eta are gutxiagotan telefono bidezko arretarekin. Laguntza pertsonalizatuko kanalak ere (lehenago aipatu ditugu) ez dira ugariak.

Bitarteko elektronikoei buruzko erregelamenduak xedatzen dituen eta euskal administrazioek beren sistemetara eraman beharko dituzten berrikuntza bakarrak hauek dira: batetik, egoitza elektronikoan iradokizunak egiteko esteka bat eta erreklamazio-prozedura bat jarriko dira interesdunen eskura; eta, bestetik, ikusi den moduan, laguntza-kanalak zabalduko dira (4. artikulua).

13.- Euskadiko administrazio elektronikoaren garapen-egoera

Euskal administrazio publikoak administrazio elektronikoko beren sistemen garapen teknologikoak bultzatzen ari dira eta, kasu batzuetan, herritarren karpeta eta zerbitzu publikoak emateko eta erabiltzeko txartelak ezarri dituzte; beraz, eremu horretan daukaten garapena ontzat jo daiteke, zenbait salbuespenekin. Kasu batzuetan, barne-garapen handia duten erakunde publikoak daude, baina gabezia endemikoak edo itzalgune nabariak ere aurkitu ditugu.

Bitarteko elektronikoei buruzko erregelamenduan, area pertsonalizatua eta herritarren karpeta ere aipatzen dira, baina Estatuko Administrazio Orokorrari aplikatuta nagusiki. Hala ere, 59. artikuluan, estatuko sektore publikoko herritarren karpetari atxikitzeko aukera ematen da.

14.- Prozeduraren epeak kontrolatzeko mekanismoak

Administrazio publiko anitzek prozedurak epe barruan ebazteko betebeharren segimendua egiteko eta abisuak bidaltzeko sistemak dauzkate, baina ez dakigu epeak ez betetzeak ondoriorik badakarren ala ez. Hala ere, administrazio publiko batzuek —ez askok— oraindik ez dute ezarri espediente-kudeatzailerik, eta horrek praktikan eragozten du epeak betetzeko alerta-sistema bat edukitzea ebazpenik eza eta administrazioaren isiltasuna saihesteko, batez ere ezespenetan. Ez dago dudarik administrazio-izapidetzearen jarraipenerako, alertarako eta prozedurak epean ebazteko sistema horietan inbertitzea trazabilitatearen eta gardentasunaren alde egitea dela eta, beraz, abiapuntu egokia litzatekeela administrazio-izapidetzearen funtzionamendua herritarrei dagokienez hobetzeko. Gai hori osatzeko, bitarteko elektronikoei buruzko erregelamenduak 41. artikuluan eta hurrengoetan komunikazio eta jakinarazpen elektronikoei buruz ezartzen duena kontuan hartu behar da, batez ere ondorio juridikoei dagokienez (42. artikulua).

15.- Jakinarazpen elektronikoak

Jakinarazpenen esparruan, administrazio publiko gehienek legezkotasuna betetzen dute eta, horrenbestez, ezagutarazi dute jakinarazpen horiek egoitza elektronikoan sartzen dituztela (nahiz eta lagineko erakunde publikoen ehuneko jakin batek halakorik ez egin) eta herritarrek aukeratu dezakeela bitarteko telematikoak erabili ala jakinarazpenak paperean jaso arte itxaron. Nolanahi ere, herritarren oso ehuneko altu batek oraindik ere paperezko jakinarazpenak nahiago ditu, eta paperezko jakinarazpenak, esan den moduan, gehiengo nabarmena dira. Horrek berriro agerian

jartzen du herritarrekiko harremanen digitalizazioa lortzetik oso urrun dagoela oraindik. Administrazio batzuek abisuak ematen dituzte egoitzaren bidezko jakinarazpenetarako sarbidearen bitartez harreman elektronikoa aktiba dadila sustatzeko.

16.- Administrazioak interesdunek lehenago aurkeztutako dokumentazioa eskatu ezin izatea

Interesdunak aurkeztu dituen eta Administrazioak badauzkan dokumentuak eskatzeari dagokionez, aurrerapen nabarmenak egin dira, baina ez kasu guztietan. Are gehiago, oro har ez dirudi Administrazio publikoak elkarreragingarritasun-sistemak erabiltzen dituenik beste administrazio batzuek dauzkaten dokumentuak eskuratzeko, eta horixe da herritarrei irtenbide hobeak eskaintzeko eta Administrazioak badauzkan dokumentuak aurkezteak dakarren zama saihesteko arazoaren muintetako bat. Nolanahi ere, harrigarria da hainbeste administrazio publikok herritarrei agiriak eskatzen jarraitzea arauen arabera beharrezkoak ez direnean, eskuarki administraziook badauzkaten datuak direlako edo beraiek jardun arduratsuekin egiaztatu ditzaketelako, herritarrek dokumentazio edo informazio hori aurkeztu behar izan gabe.

Zalantzarik gabe, gai horretan oso garrantzitsua da bitarteko elektronikoei buruzko erregelamenduak 60. artikuluan (erregistroen interkonexio-sistema), 61. artikuluan (datu-transmisioak) eta 62. artikuluan (datu-bitartekaritzarako plataformak) jasotzen duen arauketa; izan ere, elkarreragingarritasunak eta, batez ere, administrazio publikoen arteko datu-transmisioak eta -bitartekaritzak hiru tresna edo mekanismo horiek hartuko dituzte oinarritzat herritarrek edo interesdunak zama jakin batzuetatik salbuesteko. Tresna horien funtzionamendu egokian oinarrituko da Administrazio elektronikoaren eta herritarrek eremu horietan dauzkaten eskubideen ereduaren eraginkortasuna.

17.- Kexak eta erreklamazioak

Administrazio elektronikoaren funtzionamendu akastunaren ondoriozko kexa eta erreklamazioei dagokienez, ikusi da kopurua txikia dela. Horrek aditzera eman lezake sistemak adinon dabiltzala, nahiz eta gorabehera batzuk detektatu. Kexen aitorpen soila lagungarria litzateke benetako arazo bat egon daitekeela identifikatzeko, Administrazio elektronikoko sistemak abian jartzeak batzuetan proba- eta errakuntza-saiakuntzak dakartzalako. Igarri egin da kexa- edo erreklamazio-sistema horiek ia beti telematikoak edo telefono bidezkoak izaten direla (eta askotan horietatik ez da frogarik ere geratzen) eta ez dela kexak aurkezteko zirkuitu presentzialik sortu, ezta erabiltzaile elektronikoaren defendatzailearen antzeko figurarik ere.

Puntu horretan, nabarmendu behar da bitarteko elektronikoei buruzko erregelamenduak ezartzen duela egoitza elektronikoei eremu horretan kexak egiteko prozedurak eta bide telematikoak jaso behar dituztela nahitaez (11.2 artikulua).

18.- Eskubide digitalen gutunak

Euskal administrazio publikoek, eskuarki, ez dute eskubide digitalen gutunik onartu; gehienez ere, zenbait kasutan zerbitzu-gutunetan, udal-ordenantzetan edo foru-erregelamenduetan biltzen dira eskubide horietako batzuk. Estatuko Administrazioak ere ez du halakorik onetsi. Dena den, *soft law* tresna horiek egiatan ez dira oso eraginkorrak bestelako tresna instituzionalak ere gehitzen ez badira, hala nola salaketak eta kexak aurkezteko kanal eraginkorrak, edo kexa horien jarraipen eraginkorra errazten duen eta herritarrei harreman elektronikoetan hautsitako eskubideak benetan konpontzen dituen organorik ez badago, kide anitzekoa zein indibiduala izan. Mekanismo eta tresna horiek benetan funtzionatzen dutenean lortuko da egiatan herritarrak horrelako transakzioekin fidatzea.

19.- Gardentasuna

Galde-sortan, halaber, azterlan honetan interes instrumentala duten beste alderdi batzuk aztertzen dira, esate baterako, xedapen orokorrak egiteko prozedurak, bitarteko elektronikoen bidezko partaidetza, gardentasuna eta datu irekiak. Horietatik hemen interesatzen zaigun bakarra zera azpimarratzea da: herritarrek beren eskubideak erabiltzeari eta herritarrek Administrazio publikoarekin bitarteko telematikoz dituzten harremanetan informatzetik eta parte hartzetik datorren hobekuntzari lotuta daudela.

Bitarteko elektronikoei buruzko erregelamenduak zenbait pasartetan aipatzen du gardentasuna, zeina zalantzarik gabe indartu egingo baita administrazio elektronikoa benetan ezartzen denean, horrela prozedura, informazio eta datu guztien trazabilitatea bermatuko delako.

20.- Teknologia disruptiboak eta herritarrak

Iraultza teknologikoari eta herritarrengan dituen ondorioei dagokienez, oraindik ere arazoari buruzko pertzepzio urria dagoela ikusi da. Badaude adibide batzuk, baina anekdotikoak dira. Agerikoa da teknologia disruptiboek euskal administrazio publikoetan oraindik eragin eskasa dutela administrazio-prozeduretan eta erakunde publikoetako izapidetzean eta kudeaketan aplikatzeari dagokionez. Hala ere, ezinbestekoa da aplikazioan behar diren berme guztiak ezartzea; izan ere, baliteke datu pertsonalen babeserako eta intimitate pertsonalerako eskubideak arriskuan jartzea, baita herritarren gainerako eskubideak eta askatasunak ere. Igarri egin da *big data* zerbitzu publiko jakin batzuk emateko izan ditzakeen aplikazioekiko sentsibilizazio handiagoa, baina ez dakigu goraka ari diren teknologia horiek sor ditzaketen arriskuak ezagutzen diren eta jakina den zein neurritan utz ditzaketen atzean talde jakin batzuk eta, hortaz, zein neurritan handitu dezaketen eten digitala, murriztu beharrean.

[Inkestako](#) item bakoitzari emandako erantzunei buruzko informazio zehatza, administrazioaren arabera xehatuta, honako epigrafe hauetan kontsulta daiteke.

[I. Sarrera](#)

[II. Inkestaren analisi enpirikoa. Inkesta eta emaitzak](#)

[III. Analisi enpirikoaren ondorio gisa](#)

6. AZTERLANAREN ONDORIOAK ETA ERATORRITAKO GOMENDIOAK

I. Herritarrek administrazio elektronikoaren ezarketan duten posizioaren analisia.

Lehenengoa.- Espainian, [ekainaren 22ko 11/2007 Legea, herritarrek zerbitzu publikoetan sarbide elektronikoa izateari buruzkoa](#) (SELa), onartu zenean hasi zen taxutzen Administrazio elektronikoa. Hala ere, legearen aplikagarritasuna geroratu egin zen, hasieran aldi baterako eta gero, Estatuko Administrazio Orokorraz bestelako lurralde-administrazioei zegokienez, erakunde bakoitzaren aurrekontu-eskuragarritasunen menpe jarrita. 2008tik 2010era arteko krisiak herritarrei arreta telematikoa emate aldera eta, hala, pertsonen Administrazio publikoarekiko harremanetan bitarteko telematikoa erabiltzeko aitortu zitzaizen benetako eskubidea bermatze aldera beharrezkoak ziren baliabide teknologikoen, tresnen eta erreminten hedapena baldintzatu zuen. Nolanahi ere, SELaren orientazioa, eredu nagusitasuna herritarrei esleitzen baitzien, orain bultzatzen ari den trantsizio digitalaren olatu honetan berreskuratu beharko litzatekeen indar-ideia da; izan ere, batik bat kontuan hartuta disrupzio teknologikoa bizkortzen hasi dela eta arrisku larria dagoela, ikusiko den moduan, herritarrak Administrazio elektronikoko sistemaren beste elementu bat edo adjektibo bat direla pentsatzeko, **nahiz eta herritarrek administrazio publikoekiko harremanei dagokienez dituzten bermeez eta posizioak zerbitzu publikoak emateko ereduaren erdigunea eta existentziaren zentzua izan beharko luketen, baita XXI. mendeko hirugarren hamarkadatik aurrera ere.**

Bigarrena.- Aitzitik, 2015eko administrazio-erreformak (urriaren 1eko 39/2015 Legea, Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearena —APELa—, eta urriaren 1eko 40/2015 Legea, **Sektore Publikoko Araubide Juridikoari buruzkoa —SPAJLa—**) honako honetan jarri zuen arreta nagusia: administrazio publikoak behartzea ordura arte lege-sistemak berak baimentzen zituen salbuespenengatik etengabe geroratuta geratu zen sistema bat ezartzera. Azterlan honetan egindako analisian, ohartarazi da **administrazio elektronikoko lege-eredu berri horrek bigarren mailan uzten duela herritarrek ezarketa-prozesuan izan behar duten zeregina.** Horren ondorioz, Administrazio publikoaren alderdi endogenoa edo barne-alderdia eta haren arazoen konponketa gailendu ziren neurri handi batean aurreko eredu analogikoa jarauntsi zuen eta etenik gabe modalitate digitalizatu batera eraman zuen baina aritzeko forma eta modu tradizionalak gainjartzen zituen administrazio-prozeduraren ikuskeran. Hala ere, badirudi **ez dela behar bezalako arretarik jarri digitalizazio-testuinguruan; izan ere, herritarrek zeuzkaten baliabideak, bitartekoak eta gaitasunak oraindik ez ziren inola ere egokiak lehentasunez bitarteko digitalez bideratu nahi ziren harremanen esparru berriari erantzuteko.** Lege-joera hori neurri batean zuzendu da Gobernu zentralak azken bi urteetan egin dituen dokumentu batzuen bidez (azterlanaren epilogoan analizatuko dira) eta, hein batean, sektore publikoaren bitarteko elektronikoen bidezko jardunaren eta funtzionamenduaren erregelamendua

onartzen duen martxoaren 30eko 203/2021 Errege Dekretuaren bidez, batez ere hitzaurrean; izan ere, digitalizazioak talde jakin batzuei arazoak sor diezazkiekeelako pertzepzioa areagotu da, baina ez da arauz proposatu arazook arintzeko irtenbide eraginkorrik, orain arte behintzat.

Hirugarrena.- Administrazio publikoa, oso ezarketa-erritmo desberdinekin bada ere, erabakitasunez pasatu da administrazio-prozedurako bere administrazio-jarduera garatzeko eta administrazio-espedienteak izapidetzeko bitarteko telematikoak erabiltzera. Dena den, jarduketara duala sortu da, herritarrek dituzten bitarteko eta abilezia elektronikoko diferenteengatik, teknologien ezarketa-erritmo desberdinengatik eta, batez ere, indarreko legeriak aukera-eskubidea bermatzeagatik administrazio publikoekiko harremanetan bitarteko elektronikoak erabiltzera behartuta ez zeuden pertsona fisikoei. Aukera-eskubide horrek, hasiera batean, **herritarrek erakunde publikoekiko harremanetan bitarteko elektronikoak zein bitarteko analogikoak erabiltzeko eskubidea edukitzea** dakar, eta 203/2021 Errege Dekretuak berretsi egin du. Kontua da herritarren gehiengo nabarmenak harreman fisiko eta presentziala edo paperezko izapidetzea hautatzen jarraitzen duela administrazioarekiko harremanetan (egindako azterlan enpirikoaren emaitzetan argi eta garbi ikusi den moduan). Ziurrenik, arazoaren planteamendua okerra izan daiteke, edo baliteke ikuspegia behintzat zuzena ez izatea: hain zuzen ere, planteamendu dualistek presentzialitatea eta birtualitatea, arreta fisiko pertsonalizatua eta kanal telematikoen bidezko arreta eta are papera eta bitarteko elektronikoak kontrajartzen dituztenez, elkar baztertzen duten harreman- edo arreta-modu edo -bitartekotzat jo dira, eta ez herritarren eta Administrazioaren arteko harremana hobetzeko elkar atzera elikatu beharko lukeen eredutzat, Administrazioaren bokazioa biztanleak zerbitzatzeara da eta. Beraz, harremanetan jartzeko bi moduak ez lirateke kontrajarri behar eta ez litzateke esan behar bata bestea erabat ordeztzen duela; **hain zuzen, kanal presentziala eta elkarri fisikoki, ez bakarrik birtualki, eragiteko aukera beti irekita utzi behar da herritarren eta administrazioaren arteko harremanetan.**

Laugarrena.-Oinarrizko antolamendu juridikoan ez dago Administrazio publikoaren eta herritarren arteko harremanen sistema zehatz-mehatz definitzen duen legerik. Izan ere, indarreko esparru juridikoa (2015eko administrazio-erreforma) eraikitzeko, banatu egin dira Administrazioaren kanpo-alderdia izatea nahi dena (APELa) eta barrukoa izatea nahi den ikuspegia (SPAJLa), baina ez da arreta egokirik jarri — azterlan honetan modu puntualean analizatu diren alderdietan izan ezik— herritarrek harreman-sistema horretan duten posizioan. Egiatan, herritarrek duten posizio ahuldu hori estatuko lege baten bidez, Eusko Legebiltzarraren lege autonomiko baten bidez edo, bestela, foru-arauen zein udal-erregelamendu edo -ordenantzen bidez indartu beharko litzateke, **modu horretan Administrazioaren eta herritarren arteko harremanen sistema integral bat arautzeko, zeinak arazoaren ikuspen holistikoa biltzen duen eta harremanotan bai ikuspegi presentziala, bai digitala sistematikoki barne hartzen dituen,** herritarrek Administrazioaren funtsezko jardueraren aitzinaldean jartzeko eta kanal fisikoa eta birtuala barne hartzen dituen harreman-eredu dual horretan dituen eskubideak behar bezala kodifikatzeko, eredu hori badagoelako txertatuta administrazio publikoen jarduteko moduetan eta ez

dirudielako atzera egin daitekeenik. Arau- eta erakunde-irtenbide horiek ere ez dira bete sektore publikoaren bitarteko elektronikoen bidezko jardunaren eta funtzionamenduaren erregelamendu berriaren bidez; izan ere, printzipioen eta bitartekoen esparruan herritarrekiko nolabaiteko sentsibilizazioa islatzen duen arren, orobat egia da harreman telematikoetan bakarrik proiektatzen direla eta ez dela inola ere aipatzen arreta hori arreta fisiko edo presentzialarekin osatu behar denik. Horrenbestez, **ez da benetan antolatu herritarrei dagokienez harreman analogikoetatik digitaletarako trantsizio ordenatua egiteko modua, ezta trantsizio-prozesuan sortuko diren hutsuneak estaltzeko modua ere, inor atzean ez uzteko xedearekin.**

Bosgarrena.- Administrazio publikoa oso zorrotza izan da harekiko harremanetan bitarteko elektronikoa erabiltzera behartuta dauden subjektuek bitarteko telematikoak bakarrik erabiltzeko arau-eskakizunak betetzeari dagokionez, batez ere izapideak eta epeak bide horretatik betetzean. Eskakizun horiek leundu egin ditu bitarteko elektronikoei buruzko erregelamendu berriak: adibidez, zehaztapen batzuk sartu dira Administrazioarekiko harremanetan bitarteko elektronikoa erabiltzera behartuta dauden subjektuen prozedura-jarduketak konpontzeari buruz, APELaren 68.4 artikuluan modu anbiguoan idatzita zegoelako (erregelamenduaren 14. artikulua). Hala ere, zorrotasun hori ez da modu berean ikusten arauen hartzailea erakundea bera denean. Beraz, administrazio elektronikoko sistema integratu bat eraikitzearen xedeak ez du bakarrik jardun publikoaren eraginkortasuna, efizientzia edo ekonomia hobetzea izan behar, baizik eta zerbitzu digitalizatuen hartzaileak diren herritarrei zerbitzu hobeak eta arinagoak ematea; hain zuzen, herritarrek ikusi beharko lukete haien posizioa hobetu egiten dela Administrazio publikoarekiko harreman presentzialei dagokienez, epeak erregulartasunez betetzen direla, Administrazioak badaukan dokumentazioa eskatzen ez diela edo, azken batean, haien zamak eta izapideak arintzen direla eta segurtasun juridiko handiagoa berenganatzen dutela. Bitarteko digitalak erabiltzean sortzen den etsipen-efektua argia da eta egitate honek egiaztatzen du: behartuta ez dauden subjektuen artean, erabilera oraindik ere noizbehinkakoa da, igaro diren urteak gorabehera. **Horregatik, komenigarria litzateke administrazio publikoek hausnarketa-prozesu sakona egitea harreman horren oinarriak kontzeptualki birplanteatzeko, herritarrekiko harremanen digitalizazioa areagotzeko erabakitasunez aurrera egin nahi bada.** Gauzen egungo egoera dela-eta, administrazio publikoek administrazio elektronikoen ezarketa eraginkor eta integraleko prozesua bizkortu behar dute, herritarrek barne-estimuluak eduki ditzaten bide presentzial edo fisikoan ez ezik bide telematikoan ere harremanetan jartzeko urratsa egiteko, beharrezko bermeak eta proportzionaltasun egokia edukiko dituztela jakinda. Dударik gabe, gizartearen eta truke finantzario, komertzial eta ekonomikoen digitalizazio geldiezinak, zeina XXI. mendearen hirugarren hamarkada honetan gertatuko baita, prozesu hori bizkortu dezake, baldin eta Administrazioak elkarrekintza-sistema errazez, ez-neketsuez eta eraginkorrez sustatzen badu. Eta, batez ere, arreta nagusia pertsonengan jartzen duen arau- eta betearazpen-plan bat ezartzen badu, trantsizio-estrategia bat hartzen badu eta

herritarrei laguntza, sustapena eta prestakuntza ematen badizkie, kanal presentzialetik digitalerako migrazioa eraginkorra izan dadin.

II. Administrazio elektronikoaren ezarketaren egoera. Herritarrentzako abantailak eta eragozpenak.

Seigarrena.- Herritarrentzat onuragarria izan daitekeen Administrazio elektronikoa benetan ezartzeko prozesu baterako funtsezko oztopoa, 2021eko apirilaren 2ra arte, zera izan da: Administrazioaren digitalizazio-ereduaren aplikagarritasuna etengabe eta behin baino gehiagotan geroratu da azpiegitura teknologikoko erreminta edo tresna jakin batzuei (erregistro elektroniko orokorrari, ahalordeen erregistroari, gaitutako funtzionarioen erregistroari eta artxibo elektroniko bakarrari) dagokienez; baina, batez ere, administrazioen arteko elkarreragingarritasun-sistemaren ahuleziek oztopatu dute ezarketa. Hala ere, legearen erabateko aplikagarritasuna helduta eta sektore publikoaren bitarteko elektronikoen bidezko jardunaren eta funtzionamenduaren erregelamendua onartu ostean, **2021eko apiriletik aurrera administrazio publiko guztiek eduki beharko dituzte lege- eta erregelamendu-eskakizun horietan ezarritako beharrezko azpiegitura teknologikoak, zeinak erakunde askok badauzkaten (ezarketa-maila desorekatuarekin bada ere):** sarbide-puntu nagusia, egoitza elektronikoa, erregistro elektroniko orokorra, ahalordeen erregistroa, gaitutako funtzionarioen erregistroa eta artxibo elektronikoa. Arazoa ez datza horretan bakarrik; aitzitik, adierazi den moduan, **tresna eta erreminta horiek guztiak administrazioen artean konektatzen dituen, informazioaren, dokumentazioaren eta datuen etengabeko eta elkarrekiko fluxua ahalbidetzen duen eta kostuak, errepikapenak, bikoiztasunak eta herritarrentzako zamak saihesten dituen elkarreragingarritasun-sistemaren hauskortasuna** da auzia. Teorian, edo behintzat formalki, eskakizun hori Elkarreragingarritasunaren Eskema Nazionalaren aldaketetan (4/2010 Errege Dekretua) jasotako xedapenez ebatzita dago, baita bitarteko elektronikoei buruzko erregelamenduan bildutakoen bidez ere, 203/2021 Errege Dekretuan ezarri den bezala. Dena den, puntu horretan garapenak mugatuagoak dira, administrazio publiko ugariren egiazko egoera edo egoera materiala (baita EAEn ere) arau-esparru horretan jasotako eskakizun guztiak bete ahal izatetik urrun dagoelako oraindik. Lehenik eta behin, elkarreragingarritasunak benetan funtzionatzeko eta herritar guztiek (eta ez batzuek bakarrik) haren ondorioei onura atera ahal izateko, administrazio publikoek azaldutako azpiegitura teknologiko guzti-guztiak egokiro ezarrita eduki beharko lituzkete. Artxibo elektroniko bakarra edo ahalordeen erregistroa eduki ezean, adibidez, erregistro elektronikoa eduki arren, elkarreragingarritasunak ezin du bete-betean funtzionatu, eta sistema horien interkonexiorik gabe ere ez. Bitarteko elektronikoei buruzko erregelamenduak, beste gauza batzuen artean, erregistroen interkonexio-sistema, datu-transmisioak eta datu-bitartekaritzarako plataformak arautu beharra azpimarratzen du. Baina irtenbide eta erreminta horiek guztiek behar bezala funtzionatu behar dute, eta aurreikus daiteke kasu askotan luze joko dutela, erabat funtzionatzeko behintzat. Hemen ere, arazoak trantsizioan planteatzen dira, xedapen batzuetan baino ez delako azaltzen Administrazio publikoak eman behar dituela erantzun egokiak (erregelamenduaren 61.2 artikulua) datu-transmisioa posiblea ez denean. Horrenbestez, datozen

hilabeteetan ahalegin eskerga egin beharko da administrazio elektronikoaren jardunerako beharrezkoak diren tresna edo erreminta guztiak falta diren lekuetan abian jartzeko, baina, batez ere, elkarreragingarritasunak dakarren guztian inbertitu beharko da. Hala ere, erabaki horiek, askotan, administrazio publikoen maila batzuetatik (adibidez, toki-administrazioetatik) kanpo geratzen dira eta gobernuaren foru-mailaren menpe egoten dira (eta han ikusten da lurralde bakoitzean Administrazio elektronikoaren antolaketa- eta erakunde-esparru hirukoitza dagoela), edo Autonomia Erkidegoaren menpe; **azken horrek tresnok homogeneousatzeko edo, behintzat, harmonizatzeko prozesua bultzatu beharko luke, gobernu-maila guztien arteko elkarreragingarritasuna ahalbidetze aldera, herritarren beharrei hobeto erantzuteko eta euskal erakunde publiko guzti-guztiekiko harreman telematikoa sustatzeko.** Izan ere, Elkarreragingarritasunaren Eskema Nazionalaren aldaketa eta sektore publikoaren bitarteko elektronikoaren bidezko jardunaren eta funtzionamenduaren erregelamenduaren onespina direla medio, eskakizun horien betetzea jada geroraezina da.

Zazpigarrena.- Nolanahi ere, jakitun izan behar dugu administrazio elektroniko edo digitaleko sistema integral edo holistikoa ezartzeak epe ertain edo luzeko neurri batzuk dakartzala, zeinek harmoniaz konbinatu behar baitituzte alderdi teknologikoetarako ezinbesteko arreta, inbertsio finantzarioak (zeinak handiak izan baitaitezke), prozesuak (izapideak erraztea eta, horrela, zamak murriztea) eta antolaketa eta pertsonen kudeaketa berritzeko neurriak. Gainera, kontuan hartu behar da administrazio digitaleko eredu berriak herritarrei emandako zerbitzuak hobetzean jarri behar duela arreta nagusia une oro. Izan ere, ondo planteaturiko sistema batek kudeaketa hobetu, herritarrei zerbitzu azkarragoak eta kalitate hobekoak eskaini, oztopo eta zama burokratikoak kendu (gauzak beste era batean eginez), antolaketan berritzeko palanka izan eta prozesuen kudeaketaren eta egituren arrazionalizazioan ondorio onuragarriak (arintasuna eta trazabilitatea) eduki beharko lituzke. Zalantzarik gabe, horrek, orobat, eragin saihetsezina dauka paperezko dokumentuak kudeatzeko edo izapidetzeko zereginak egiten dituzten lanpostuetan, gaikuntza altuagoko zeregin eta eginkizunetan aritzeko migratu beharko baitute, jakina, eta horretarako prestakuntza jaso beharko baitute aldez aurretik. Era berean, gardentasuna eta, beraz, kontu-ematea areagotu beharko lituzke. Administrazio publikoak, eskuarki, gauza berberak egiten jarraitzen du, baina oraingoan ez bitarteko tradizionalerik, baliabide teknologikoz edo digitalez baizik. Dena den, badaude esperientzia batzuk nolabaiteko arrakasta izan dutenak kudeaketan hobekuntza puntualak sartzen, prozedurak eta izapideak errazten, administrazio-kargak murrizten eta emaitzak (eraginkortasuna) kostu txikiagoarekin (efizientzia) lortzen. Baina, gaur egun, oraindik ere badaude digitalizazioa eta sinplifikazioa errazteko beharrezko proiektuak, zeinak eremu zehatzetan bultzatzen diren (adibidez, herritarrentzako arreta-zerbitzuak, izapideei buruzko eskuliburuak, etab.) baina administrazio publiko batzuetara bakarrik heltzen diren. **Geure buruari galde diezaiokegu zein puntutaraino eragiten ari zaien benetan jarduketan ildo hori herritarrei eta zein puntutaraino sustatzen ari den herritarrek harreman presentzial edo fisikotik harreman soilik birtual edo telematikora erabakitasunez migratzea.** Analizatutako

inkestako datuek ez dute preseski bilakaera horrekiko baikortasuna pizten. Egia da, azterlanean analizatu den moduan, COVID-19aren krisiak joera horiek bizkortu dituela eta, are, administrazio publiko batzuek herritarrak izapide jakin batzuetan harekiko harremanak egiatan bitarteko digitalez izatera bultzatu dituztela. Baina migrazio-prozesu horiekin batera ezinbestekoa da laguntzeko neurriak eta benetako erraztasunak txertatzea, eta une honetan ez da nahikorik ikusten.

Zortzigarrena.- Administrazio elektronikoaren aldeko argudio tradizionalak abantaila batzuk azpimarratu dituzte beti. Besteak beste, nabarmentzen zen Administrazioarekin etxetik jardutea edo harremanetan jartzea eroso dela, joan-etorriak egin eta itxaron behar ez delako, horrek kostuak aurrezten dituelako eta bulego birtuala eguneko 24 orduetan eta urteko 365 egunetan zabalik dagoelako, ohiko bulegoetako ordu-mugak eduki beharrean. Hori guztia egia bada ere, orobat egia da zenbait faktorek nabarmen baldintzatzen dutela: zein diren elkarri eragiteko gaitasun hori ahalbidetzen duten sistema teknologikoak, zein egoeratan dauden plataformak, zein erraztasun edo zailtasun dauden erabileran, zer-nolako ezagutzak eskatzen diren maneiatzeko eta zein baliabide (nabigatzaileak, Internet konexioak, etab.) dauden eskuragarri izapide horiek egiteko. Zenbait egilek hala adierazi dute. Adibidez, Javier Rodríguez Zapaterok objektzio hau egin zion duela gutxi Administrazio publikoari: **“Disponemos de muchos servicios digitalizados, es verdad, pero en muchos de ellos la usabilidad no es la mejor. Hay trámites que siguen siendo tediosos, complejos, poco intuitivos, en especial para personas no avezadas o formadas en tecnología, así como para los más mayores”**^{15, 16}. Errealitate eztabaiaezin horrez gain, arazoak orobat sortu dira herritarrak ez daudelako Administrazio publiko bakar batekin harremanetan; aitzitik, beren beharren, egin behar dituzten izapideen eta, bereziki, erakunde publikoen eskumenen arabera, batzuetan administrazio bereko zenbait arloekin edo zenbait administrazioekin jarri behar dute harremanetan, kasuan-kasuan. Horrek herritarren elkarrekintza zailtzen du, zeina gaur egun funtsean aldebikoa den, nahiz eta erregistro elektroniko bidez kasu batzuetan beste administrazio batzuetara zuzendutako idazkiak, agiriak, eskaerak edo errekursoak izapidetu daitezkeen, hori beti posible ez den arren. Beraz, herritarrentzako abantailak, kasu batzuetan, oztopo birtual bihurtzen dira eta haien interes legitimoetarako beharrezkoak diren izapideak egiteko administrazio horietara jo ezin izatea dakarte, batez ere sistema telematikoa behar bezala ezarrita ez daudenean, hutsegiteak dituztenean edo kudeaketa asko egiteko berariazko zailtasunak dauzkatenetan, bereziki sistemen elkarrengarritasuna bermatuta ez dagoenean.

Bederatzigarrena. Herritarrak dagokion Administrazioarekin harreman presentziala edo fisikoa (paper bidez) ala elektronikoa izatea aukeratzeko eskubideak, indarreko arau-esparruak aitortzen baitu, tentsio dikotomikoa sortu du, batik bat Administrazioa bere barne-erabileran espediente guztiak modu elektronikoan

¹⁵ Zerbitzu digitalizatu asko dauzkagu, egia da, baina horietako askotan erabilgarritasuna ez da onena. Badaude oraindik ere gogaikarriak, konplexuak, ez oso intuitiboak diren izapideak, batez ere teknologian trebeak ez diren edo prestakuntzarik jaso ez duten pertsonentzat, baita adinekoentzat ere.

¹⁶ RODRÍGUEZ ZAPATERO, Javier, *Por una España Digital. Una hoja de ruta para que Estado y empresas den el salto a la economía digital*, Ediciones Deusto, Bartzelona, 2020, 98. or.

izapidetzera behartuta dagoelako eta horregatik, antza, harreman presentziala edo paperezkoa aukeratzeak haren eguneroko zereginak desitxuratzen dituelako. Beharbada, arazoa txarto planteatuta dago: Administrazio publikoak, nahi diren arintasunaren, ekonomiaren eta eraginkortasunaren mesedetan, ezin du eskatu herritarrek harekiko harremanetan bide telematikoak soil-soilik erabil ditzatela; aitzitik, ahalegina egin behar du herritarren eskubideak edo itxaropenak inola ere ez hondatzeko, Administrazioarekiko harremanetan edozein bitarteko erabiltzen dutela ere. Hori egiteko modu efizienteena eta bidezkoena zera da: eskura dituen bitarteko eta baliabide guztiak erabiltzea trantsizio digitala borondatez egin nahi duten pertsonen prozesua errazteko. Horrek plangintza estrategikoa egitea eta sustapen- eta laguntza-neurriak ugaritzea eskatzen du. Egia da oraindik ez dirudiela estrategia hori azken hilabeteetan argitaratu diren digitalizazio-planetan dagoenik; izan ere, horietan askotan azpimarratzen dira eten digitala eta hura gainditzeko beharra, baina ez da igartzen migrazioa berme guztiekin eta herritarrek beren eskubideak gauzatzean batere sufritu gabe egiteko beharrezkoak diren trantsizio- eta laguntza-neurriak hartu direnik. Herritarrei laguntza bide telematikoak bakarrik (*chatboten* edo laguntzaile birtualen bitartez) ematearen alde egitea ez da irtenbide unibertsala, batez ere pertsona askok oraindik ez dutenean ez baliabide teknologikorik ez gaitasun digitalik. Lagungarria izan liteke identifikazio eta sinadura elektronikoko sistemak, eskakizun bigunekoak edo gako itundukoak, malgutzeko edo errazteko neurriak bultzatzea, baita administrazioek *app* jakin batzuk erabiltzea ere, harreman elektronikokoak eta zerbitzu publikoetarako sarbidea hobetzeko asmoz.

Nolanahi ere, botere publikoek jakitun izan behar dute ez dagoela herritarrei telefono adimendunak eduki beharra ezartzen dien edo Administrazioarekiko harremanetan horrelako telefonoei eman behar dieten erabilera zehazten duen legezko betebeharririk, ez zuzeneko, ez zeharkako. Pandemiako txertaketa-prozesu masiboak ere bide horretan egin dira eta, hala, herritarrak izapide elektronikoko hori egitera edo kudeaketa horietarako laguntza puntualak eskatzera behartuta egon dira.

III. Kalteberatasun digitaleko egoeran dauden pertsonak, COVID-19aren krisian arreta berezia jarrita.

Hamargarrena.- Benetako arazoak are gordinagoak dira talde edo pertsona kalteberentzat edo askotariko inguruabarrak direla medio kalteberak izan daitezkeen pertsonentzat, administrazio publikoekiko harremanetan bitarteko telematikoak erabiltzeko beharrezkoak diren baliabide teknologikoak edo oinarritzko gaitasun digitalak eduki ezin izateari dagokionez. Eten digitala konstantea izan da Administrazio elektronikoa lehen urratsak egiten hasi eta abian jarri zenetik, azterlan honetan zehar egiaztatu den moduan. Inklusio digitalaren aldeko bataila ere etengabe gogorarazi da kohesio sozialaren eta talde jakin batzuen integrazioaren oinarrietako bat delakoan, eta gaur egun Agenda 2030en leman gogorarazten da: “inor atzean ez uztea”. Hala ere, administrazio elektronikoa indar handiagoz ezarri ahala, ikusi zen talde jakin batzuk (adineko pertsonak, guraso bakarreko familiak, baliabiderik gabeko edo errenta-maila baxuko pertsonak, ingurune jakin batzuetako

adingabeak, arrazoizko Internet konexiorik gabeko landa-biztanleak, baliabiderik gabeko iraupen luzeko langabeak, desgaitasuna duten pertsonak, baliabiderik gabeko emakumeak edo lan prekarioak dituztenak, genero-indarkeriaren biktimak diren emakumeak, etab.) atzean geratuz zihoazela eta ezin ziotela digitalizazioaren erritmoari jarraitu, zeina hasieran bizia baitzen, baina artean ez disruptiboa. Gaingiroki deskribatu den fenomenoaren errealitatea ukaezina den arren, aitortu daiteke administrazio publikoek orain arte ez dutela neurri nahikorik hartu pertsona horiek digitalki barne hartzeko eta administrazioekiko harremanetan beren eskubideak eta prestazioak erabiltzean zuzenean edo zeharka kalterik ez egiteko. Eremu horretan lan eskerga dago egiteke, kontuan hartuta **egoera objektiboak, Estatu osoko datuak erabiltzen baditugu, agerrarazten duela hogeit mila pertsonak, ez gehiagok, ez gutxiagok, oraindik ere ez daukatela oinarrizko gaitasun digitalik; horrek, nolana ere, Administrazio publikoarekiko edozein harreman bide telematikoz soilik egitea eragozten die** ([*Gaitasun Digitalen Plan Nazionala, 2021eko urtarila*](#)). Euskadiko egoerari dagokionez, Euskal Estatistika Erakundearen arabera, EUSTATEk 2020ko udazkenean Euskadiko familiei informazioaren gizarteari buruz egindako inkestan dienez, 65 urte eta gehiago dauzkaten pertsonen % 42k bakarrik erabiltzen dute Internet, eta inaktiboak eta langabeak artean, berriz, portzentajea % 60 da. Biztanleria orokorrari dagokionez, 16 eta 74 urte bitarteko adina duten eta Internet konexioa daukaten %50ek bakarrik erabili dute konexioa 2020an administrazioekin komunikatzeko.

Sektore publikoaren bitarteko elektronikoaren bidezko jardunaren eta funtzionamenduaren erregelamenduak ez du errealitate hori ia kontuan hartu; izan ere, bidenabar soilik aipatzen ditu, pasarte batzuetan, digitalizazioarekiko kalteberak diren taldeen esparruan koka daitezkeen egoerak, adibidez, irisgarritasun-printzipioa aipatzean (erabiltzaileen sarbidean berdintasuna bermatzea eta ez diskriminatzea berariaz aipatzen baitu, bereziki desgaitasuna duten pertsonen eta adinekoei dagokienez) eta neutraltasun teknologikoaren eta egokigarritasunaren printzipioa jorratzean (erregelamenduaren 2. artikulua).

Hamaikagarrena.- Herritar batzuk Administrazio elektronikoarekiko dauden ahultasun-egoerak askoz ere kutsu larriagoak hartu ditu COVID-19aren krisia gure artean zabaldu ahala. Erakunde honen 4/2020 Gomendio Orokorrean xehe-xehe azaldu zen moduan, pandemian zehar, batez ere aldi gorenean, hots, 2020ko martxotik maiatzera arte, hau da, **lehen alarma-egoeran eta haren hurrengo luzapenetan, administrazio publikoak hein batean itxi zirenez, funtsezkotzat jo ziren zerbitzuak izan ezik, herritarrek administrazio publikoekiko harremanetan ia soilik bitarteko telematikoak erabili behar izan zituzten edo, bestela, telefono bidezko kanalak baliatu**, eta, bere garaian agerian jarri zen moduan, hori ez zen ondo ibili kasu guztietan. Beraz, salbuespenezko inguruabarren ondorioz, benetako betebeharrak ezarri zen, zeinaren arabera Administrazio publikoarekin harremanetan jartzean aukera-eskubidea ezabatu egin baitzen eta egiatan harremanetan bitarteko elektronikoak erabiltzeko betebeharrak ezarri baiten. Horrek desparekotasun-egoerak ekarri zituen herritarrek zeuzkaten baliabide teknologikoen eta gaitasun digitalen arabera eta ondorio latzak izan zituen administrazio-jardunaren zenbait eremutan,

adibidez, laguntzak, dirulaguntzak nahiz eskaerak izapidetzean eta informazio publikoa eskatzean. Administrazio publikoak, salbuespen bakanekin (adibidez, gizarte-zerbitzu jakin batzuetan), herritarrentzako arreta eskasa eskaini zuen kasu horietan, eta nagusiki talde kalteberek eta baliabiderik gabeko pertsonak pairatu zuten hori.

Pandemiak ordua eskatzeko sistemak orokortu, eta arreta-falta eta desparekotasun-egoerak sortu ditu; horrelakoak zuzendu behar dira, lehenago aipaturiko gomendio orokorrean adierazi zen moduan.

Bereziki arazotsua da ordua eskatzea ezinbestekoa denean erregistro-bulegoetara joateko. Kontuan hartu behar da erregistroa administrazio-prozeduran sartzeko atea dela eta hura ixteak, arrazoiak edozein direla ere, sartzea galarazten duela eta kalte konponezinak sor diezazkiekeela herritarrei edo interesdunei.

Hortaz, erakunde honek bere garaian egin zituen gomendioek erabat indarrean diraute, jokabide desegoki batzuk azkenean administrazio-jardunean txertatu direlako. **Ildo horretan, garrantzitsua da telefono bidezko arretaren funtzionamenduaren eta ordua eskatzeko sistemen hedapenaren jarraipena egitea, batez ere erregistro orokorrean eta prestazio batzuk** (epeak bete behar dituzten pentsioak, laguntzak, dirulaguntzak, etab.) **izapidetzeko aurretiazko informazioa eskatzeko eremuan**; izan ere, esleipen-sistema txar batek, hain zuzen, eskaera aurkezteko epea amaitzea eta ondorioz eskubideak galtzea, ondarea gutxitzea edo legez egokitzen diren prestazioak ez eskuratzea ekar dezake.

IV.Ordua eskatzeko sistema behar bezala arautu eta antolatu beharra.

Hamabigarrena: Administrazio publikoetan arreta jasotzeko modu bakarra, egon daitezkeen premia-egoerak kontuan hartu gabe, ordua bide telematiko eskatzea izatea berez eztabaidagarria da. Antolaketari, zerbitzua modu efizientean emateari edo segurtasunari lotutako arrazoiak direla medio ordua eskatzeko sistema hori ezarri behar bada, modalitate hori arauz gaitu beharko litzateke eta ordua lortzeko ordezkotzen bait kanala eraginkor xedatu beharko lirateke (telefono bidezkoak, zenbakizkoak, telematikoak edo bestelako bitarteko objektibo unibertsalak, baita presentzialak ere). Halaber, salbuespenetarako ordu-tarteak ezarri beharko lirateke epea egunean bertan edo biharamunean amaitzen zaien gaiak izapidetzeko. Horrek modu argi eta erabakitzailean eskatzen du ordua eskatzeko sistema bat ezartzen duten administrazio publikoek, batez ere administrazio-erregistroari eragiten dionean (elektronikoa izan zein erregistroen arloko laguntza-bulegoetan egin), mekanismoak antola ditzatela herritarren eskubideei edo itxaropenei inolako kalterik ez egiteko. Horrek berariazko arau-erregulazioak xedatzea ekarri behar du, legeen, foru-arauen zein tokiko erregelamenduak egiteko ahalaren adierazpenen bidez, ordua eskatu behar den kasuetan herritarrentzako berme-sistema bat ezartze aldera. Paradoxikoki, martxoaren 30eko 203/2021 Errege Dekretuak, sektore publikoaren bitarteko elektronikoen bidezko jardunaren eta funtzionamenduaren erregelamendua onartzen duenak, ez du ezer arautzen ordua eskatzeari buruz, baina, administrazio-

prozedurako epeak zenbatzeari dagokionez salbuespenak ezarri nahi izanez gero, xedapen horiek lege batean bildu beharko lirateke.

V. Herritarrei laguntzeko eta administrazio-prozeduraren kudeaketaren arduradunak identifikatzeko neurriak

Hamahirugarrena.- Administrazio publikoek intentsiboki inbertitu beharko lukete Administrazio elektronikoaren arloan herritarrei laguntza eta babesa emateko sistemen ezarketan; sistemok laguntza pertsonalizatua eman behar dute, erabiltzaileei tutoretza eta eskarietarako laguntza ematen dizkieten funtzionarioen edo teknikarien bitartez, erabilera orokorturako egokiak diren bitarteko teknologikoekin zerbitzu telematikoen erabiltzaileei arreta emateko zentro fisikoak sortuz, eta ez dute laguntza telematikoa, telefono bidezkoa edo laguntzaile birtualen bidezkoa bakarrik eskaini behar.

Badirudi bitarteko elektronikoei buruzko erregelamendu berriak urrats herabeak egin nahi dituela norabide horretan, herritarrek zerbitzu elektronikoetarako sarbidea edukitzeko laguntza-kanalak jasotzen dituen katalogoa zabaltzen duelako (4. artikulua); bertan, berariaz jasotzen da kanal “presentziala, zehazten diren laguntza-bulegoen bidez”. Manu horren interpretazio zuzen batek ekarriko luke **administrazio publikoek herritarrei laguntzeko bulegoak ezartzea (erregistroen arloko laguntza-bulegoez haraindi), herritarren behar telematikoei modu presentzialean erantzuteko**. Hala ere, arauketa hori adierazgarria eta ez-nahitaezkoa denez, erakunde publikoek laguntza horretarako ordezeko bitartekoak (hala nola kanal elektronikoak) proposa ditzakete, eta horrelakoak beti dira urrunagoak.

Era berean, kexak edo erreklamazioak aurkezteko kanal eraginkorrak antolatu behar dira, herritarrek eta interesdunak babesteko bermeak dauzkatenak. Erakunde honek administrazio publikoei gomendatzen die prebentziorako eta herritarrei laguntzeko sistema horiek indartu ditzatela, sistemoi dagokienez dituzten ahalmenak eta funtzionamendua arautu ditzatela eta herritarrek harremanetan bitarteko telematikoa erabiltzen dituen Administrazioarekiko duen posizioa sendotu dezatela.

Hamalagarrena. Ezinbestekoa da administrazio publiko guztiak beren informazio- edo prozedura-jardunak kudeatzeko sistemez hornitzea; horien bitartez, informazio- edo laguntza-unitateetan agintzen duten eta herritarrei eragiten dieten gai edo prozedura guztiak zuzentzeko eta izapidetzeko eskumena daukaten **arduradunak une oro identifikatu behar dira**, zuzendariak, funtzionarioak zein enplegatu publikoak izan. Modu horretan, herritarrentzako arreta hobetuko litzateke eta herritar guztiek zerbitzuen arduradunak eta administrazio-prozeduretako izapide jakinak egiten dituzten pertsonak erabat identifikatzeko daukaten eskubidea (APELaren 53 b) artikulua) eraginkorra egingo litzateke. Administrazio elektronikoak izugarri errazten du prozeduren trazabilitatea; horri esker, herritarrek ados ez badaude norengana jo behar duten jakin dezakete, eta hori bat dator une oro egokiak diren erantzukizunak eskatu ahal izateko xedearekin, zeina araudian ezarrita dagoen. Modu horretan,

herritarrek beren solaskidea edo beren espedientearen arduraduna ez identifikatzeagatik sortzen diren blokeo-egoerak saihestuko lirateke. Horretarako, euskal administrazio publiko guztiei gomendatzen zaie prozedura telematikoen trazabilitatea ziurta dezatela, administrazio-prozeduren edo prozedurak banatu daitezkeen izapideen zein eragiketen arduraduna edo arduradunak identifikatzeko sistema automatikoen bidez, alderdi teknologikoari edo zerbitzu informatikoari dagozkionak barne.

VI. Zerbitzu elektronikoak erabiltzen dituzten herritarren eskubideak defendatzeko tresnak eta erakundeak

Hamabosgarrena. Herritarren eta Administrazio publikoaren arteko harremanen egungo sistemaren alderdi telematikoan, igarri da administrazio elektronikoari buruzko 2007ko legeak xedatzen duen figura, “zerbitzu elektronikoak erabiltzailearen defendatzaile” zeritzona, falta dela, nahiz eta kasu hartan Estatuko Administrazio Orokorrerako bakarrik xedatuta zegoen (eta ez zen orokortu). 2015eko erreformak, orientazio nabarmenki teknologikoan oinarritu zenez, xedapen horiek indargabetu zituen eta ez zuen antzeko ezer sartu bere artikuluetan.

Sektore publikoaren bitarteko elektronikoak bidezko jardunaren eta funtzionamenduaren erregelamendu berriak ere ez du gabezia hori konpondu, eskakizun puntual batzuk besterik ez baititu sartu, hala nola egoitza elektronikoek besteak beste honako hauek ezarri beharko dituztela: “kasuan-kasuan eskudunak diren organoetan iradokizunak eta kexak aurkezteko esteka bat” eta “sektore publikoko webguneen eta aplikazio mugikorren irisgarritasun-betekizunei dagokienez ezarritako erreklamazio-prozedurarako eta komunikaziorako mekanismoak” (11.2 artikulua).

Araudi komunean horrelako xedapenik ez egoteak ez du oztopatzen lege autonomikoek edo erakunde publiko bakoitzaren administrazio elektronikoari buruzko araudi egokiak figura osagarriak sortzea, zeinek kexak edo erreklamazioak bideratu eta herritarrekiko harreman telematikoetan igarritako arazoak konpontzeko jardun dezaketen. Figura posible horiek independentzia edo autonomia funtzionaleko izaera eduki beharko lukete, kasuan kasuko Administrazioaren lerro hierarkikotik kanpo, datuak babesteko ordezkariaren figurak egun daukan izaeraren antzera (edo, are, eginkizunok organo horri dagozkionei gehitu lekizkieke).

Hori guztia, Arartekoak egiten duen eta herritarrek jarritako kexei erantzunez betetzen duen kontrol-lan orokorra alde batera utzi gabe (aipaturiko gomendio orokorra horren adibide ona da). Herritarrek beti daukate zabalik Ararteko erakundera jotzeko bidea. Horretarako, pandemia-aldian askotan eta lehenago ere (nahiz eta ez hainbeste) egin den moduan, egokiak diren kexak aurkeztu ditzakete zerbitzu publikoek alderdi telematikoan izan duten funtzionamendu desegokiari buruz. Ez da alferrikakoa gogoraraztea erakunde hau dela bitarteko elektronikoak erabilerari buruzko edo Administrazio publikoarekiko harreman telematikoen ondoriozko

diskriminazio, desabantaila edo beste edozein arazori buruzko kexak izapidetzeko legez xedatutako bitartekoa.

Hamaseigarrena.- Era berean, oso garrantzitsua da, oinarrizko legeriak herritarren eta interesdunen katalogo bana jasotzeaz eta bertan administrazio elektronikoari zuzenean lotuta dauden kontu anitz islatzeaz gain, **legeria autonomikoak eta hura garatzeko araudiak azpimarratzea herritarrek Administrazio publikoarekiko harremanei dagokienez dauzkaten eskubide digitalak indartu behar direla.** Abenduaren 5eko 3/2018 Lege Organikoak, Datu Pertsonalak Babesteko eta Eskubide Digitalak Bermatzekoak, eskubide digitalen bermeei buruzko berariazko titulu bat jaso zuen, baina harreman horrek ezinbesteko osagarria jaso behar du herritarren eta Administrazioaren arteko harremanei dagokienez; izan ere, harreman-modalitate horrek datozen urteetan modu esponentzialean hazteko joera natural eta saihetsezina dauka eta nolanahi ere babestu behar dira pertsona eta talde kalteberen eskubideak eta botere publikoekin horrelako harreman telematikoak izateko aldi baterako zein egituraz benetako zailtasunak dauzkatenen eskubideak, askotan haien menpe egoten direlako oinarrizko eskubideen erabilera edo funtsezko prestazio nahiz laguntzetarako sarbidea. Hortaz, kontua ez da bakarrik eskubide digitalen zerrendak biltzea, hori ere egin behar den arren (eta *eskubide digitalen gutunen* bitartez, zeinak nagusiki *soft law* tresnak baitira, egiten hasten ari da); aitzitik, ahal den neurrian, aurrerapausoa litzateke eskubide-gutun horiek pixkanaka arau moduan baliozkotzea eta, hortaz, eraginkortasun juridikoa lortzea, herritarrek administrazio digitalarekiko duten posizioa, gaur egun ahulduta baitago, bermatu ahal izateko. Esan beharrik ez, **bide horren xedea ez da bakarrik eskubideak bermatzea, baizik eta batez ere horrelako harreman telematikoak segurtasun juridikoko ingurune batez hornitzea; izan ere, hura hazi ahala, erabilera dudarik gabe areagotuko da, eta horrela digitalizazio eraginkorragoa eta inklusiboagoa erdietsiko da.** Oraingoan ere, nahiz eta administrazio elektronikoaren jardunaren eta funtzionamenduaren erregelamenduak printzipio orokor anitz jaso (hala nola irisgarritasun-printzipioa, erabilerraztasunarena, elkarreragingarritasunarena eta pertsonalizazio eta proaktibitatearena, besteak beste —2. artikulua—), horrek ez du konpontzen erabiltzaileei edo herritarrei APELaren 13. eta 53. artikuluetan ezarritako eskubideak zehazten eta xehatzen dituen eskubide-sorta bat eskaintzen dien esparru juridiko bat benetan antolatze beharra.

VII. Oraingo eta etorkizuneko eten digitala lehengoratzeko ekintzak

Hamazazpigarrena.- Herritarren eskubideak nolanahi ere errespetatu behar dira, Administrazio publikoarekiko harremana presentziala zein telematikoa izan. Izan ere, herritarren eskubideek Administrazioarekin harremanetan jartzeko bitartekoa edozein dela ere bermatuta egon beharko lukete, baina, **bitarteko elektronikoak erabiliz gero, berme horiek indartu behar dira, egoitza elektronikorako, prozedura jakin baterako edo prozedurako edozein inguruabarretarako sarbidea lortzeko ezintasunak batzuetan dakartzan zailtasunengatik,** batez ere kontuan izanik askotan arazo teknikoak egoten direla Administrazioaren ondorioz edo herritarren eta interesdunen eskuragarritasun eta bitarteko teknologikoen ondorioz; beraz, beti egon behar du ordezkoko kanal bat (telefono bidezkoa, posta elektronikoaren bidezkoa edo presentziala) gorabehera

horiek jasota geratzeko eta haien eskubideei kalterik ez egiteko. Harreman elektronikoan, pantaila hotz baten bitartez bideratzen denez, herritarrak edo interesdunak konpontzen ez dakien egoera konplexuak sor daitezke, zenbaitetan plataforma edo programa konplexua izateagatik, bertsio jakin bateko nabigatzaile zehatzak (batzuetan eguneratuak eta beste batzuetan eguneratu gabeak) eskatzeagatik, inprimaki elektronikoak idazteagatik edo proposatutako eredu digitala oso intuitiboa ez izateagatik. Eta horrek estresa eta antsietatea sortzen dizkio interesdunari, batik bat bere bizitzan edo bere familiarenean funtsezkoak edo garrantzitsuak izan daitezkeen prozedurak izapidetzen ari denean. Horrenbestez, edozein laguntza eskertzekoa da inguruabar horietan. Presentzialitatearen eta birtualitatearen arteko dikotomia, harreman-mundu fisikoaren eta telematikoen artean planteatzen dena, ezin da finkatu elkarrekin konektatuta ez dauden eredu paraleloak balira bezala. Administrazioak bermatu beharko luke prozedura-dikotomia horrek ekonomia- edo sarbide-desparekotasunik sortzen ez duela, COVID-19aren etapan sortu duen moduan. Halaber, neurri aringarri guztiak hartu beharko lirатеke harreman telematikoa zabaldu edo unibertsalizatu nahi denean, betiere arreta presentziala eta telematikoa konbinatuz, biek osatzen dutelako herritarrei zerbitzuak emateko eredu holistikoa.

Hamazortzigarrena.- Egungo oinarrizko araudiak Administrazio publikoarekiko harremanetan bitarteko elektronikoak erabiltzera behartuta dauden subjektu batzuk definitzen ditu, baita pertsona fisikoak ere, nortasun juridikorik gabeko entitateak barne. Horrelako kasuetan, legeak finkatzen du zein subjektu dauden behartuta harreman-mota hori izatera, baina onartzen du (APELaren 14.3 art.) erregelamenduz beste pertsona fisikoak ere behartu daitezkeela legean aipaturiko inguruabar zehatzak betetzen badira, “edo bestelako arrazoiengatik” klausula orokorra txertatuz. Hain klausula irekiarekin, administrazio publikoek pertsona fisikoen talde jakin batzuei ere eska liezaiekete gero eta harreman elektroniko eskusiboagoa izateko haiekin, eta betebeharrak hori pertsona-talde jakin batzuetara hedatzea (adibidez, ikasketen, adin-tarteen, lan- zein lanbide-jardueren arabera, edo are eraginkortasuna areagotzeko nahiz kudeaketa hobetzeko ustezko arrazoiengatik orokortzen saia litezke). Kasu horretan, aukera-eskubidea murriztu liteke. Ezin da alde batera utzi **iraultza teknologikoko prozesu bizkorak aurrera egin ahala balitekeela administrazioak behartutako pertsonen taldea zabalduz joatea** eta, are, administrazio publiko motaren edo lurraldearen arabera oso desberdinak diren ereduak ezartzea. Horretarako, Administrazio publiko bakoitzari erregelamenduak egiteko esleitzen zaizkien ahalmenak kontuan izanik erraza ez den arren, horrelako araudiak harmonizatzeko edo homogeneizatzeko neurriak hartu beharko lirатеke. Azterlanean zenbait irtenbide proposatzen dira, nahiz eta, aipatu moduan, APELaren 14.3 artikulua ukitutako pertsonen taldea erregelamendu-arau baten bitartez zabaltzeko gaikuntza ematen duen; horrek desparekotasun-egoerak sortu, eta herritarrak oso posizio desberdinetan jar ditzake, administrazio-prozedura motaren arabera edo gobernu-maila zehatz bakoitzarekin izan nahi duen harreman-motaren arabera. Bitarteko elektronikoei buruzko erregelamenduak ere ez du gauzen egoera hori aldatzen; izan ere, Administrazioarekiko harremanetan bitarteko elektronikoak

erabiltzera behartuta dauden pertsonen perimetroa mantentzen du eta prozedurari buruzko aipamen batzuk baino ez ditu gehitzen (3. artikulua). Lehen xedapen gehigarriak bakarrik xedatzen du enplegu publikorako sarbidea izateko hautapen-prozesuetan bitarteko elektronikoak nahitaez erabili behar direla, baina ez da oinarritzko araua eta Estatuko Administrazio Orokorrari, haren erakunde publikoei eta zuzenbide publikoko entitateei (lotutakoei zein mendekoei) soilik aplikatzen zaie. Planteamendu horrek ez duenez pertsonen edo taldeen arabera bereizketarik egiten eta ez duenez inolako salbuespenik ezartzen, doktrinan kritikatu dute (Fondevila Antolín). Estatuko Administrazio Orokorrean ezarritakoan, oso posiblea da oraindik ezarrita ez daukaten gainerako administrazio publikoetara hedatzea, erregelamenduen bidez.

Hemeretzigarrena.- Teknologia disruptiboen eta gizarteak datozen urteetan biziko duen digitalizazio biziaren eraginez, zalantzarik gabe COVID-19aren etapak bultzatuta eta joan den apirilaren 30ean Europako Batzordeari aurkeztutako Berreskurapen, Eraldaketa eta Erresilientzia Plan berriari lotutako digitalizazio-proiektuetan inbertitzeko laguntzen eta maileguen bidez Europar Batasunak aurreikusitako berreskurapen-neurriek sustatuta, **behar-beharrezkoa da atentzioa ematea prozesu horien ondorioz herritar batzuk harreman telematikoetatik “birtualki” baztertuta gera ez daitezen.**

Nahitaezkoa litzateke behin eta berriz aipatutako eten digitalak azkenean desparekotasun-egoera larriagoak sortzeko arriskua saihestea, hori gertatuz gero bi herritar-mota sortuko liratekeelako: administrazio publikoekin harreman digitalak izateko gaitasuna daukatenak (haiek kudeaketak *Espainiako Agenda Digitala 2025*ek eta *Administrazio Publikoak Digitalizatzeko Planak* iradokitzen dituzten erosotasunekin eta erraztasunekin egin ahalko dituzte) eta beste herritarrak (baliabide ekonomiko eskasagoak daukatenak eta behar diren oinarritzko gaitasun digitalak ez dituztenak); azken horiek ohiko bitarteko fisiko edo presentzialen bidez jardun beharko lukete, eta haien sarbideak gero eta minoritarioagoak eta itxiagoak izango lirateke.

Dokumentu horiek, eten digitala (batez ere generoari dagokiona) agerian jartzen duten arren, ez dute ezartzen kohesio soziala indartzea xede duen jarduketarik, neurriarik edo osagairik, nahiz eta aurkezturiko Berreskurapen Planaren ardatzetako bat izan. Beraz, oztopo digitalak herritar ugari kanpoan uzten dituzten benetako harresiak bihur daitezke, eta erraza da horrek egiazko diskriminazioko egoerak ekartzea. Horrenbestez, funtsezkoa da administrazio publikoek beharrezkoak diren baliabideak inbertitzea eta egokiak diren bitartekoak jartzea nahitaezko izapideak bitarteko digitalez egiteko ez baliabide teknologikorik ez gaitasun digitalik ez daukaten herritarrei laguntzeko. Horrela, arreta-zerbitzu indartuak eman litezke teknologietara ohitzen laguntzeko, laguntza presentzialaz, telematikoaz eta telefono bidezkoaz, baina baita erregistrokoak bakarrik ez diren laguntza-bulegoez ere; azken horiek bitarteko teknologikoak (ordenagailuak) eta langile egokiak eduki beharko lituzkete, abantailarik gabeko herritar horiek inklusio digitaleko estatusa eskura dezaten eta Administrazioarekiko elkarrekintza guztietan beren teknologia edo

Administrazioarena erabili ahal izan dezaten. Horretarako, eraginkortasunez bultzatu behar dira teknologia digitalari buruzko prestakuntza-programak eta bitarteko teknologikoak eskuratzeko sustapen-politikak. Erabat ezinbestekoa da administrazio publikoek lehenbailehen herritar ez-digitalizatuentzako trantsizio- eta laguntza-estrategia bat diseinatzea, herritar horien posizioa indartu, haien eskubideak bermatu eta eten digitalaren ondorioz sor daitekeen balizko diskriminazioaren foku oro saihestu ahal izateko.

Hogeigarrena.- Digitalizazioak eta iraultza teknologikoak aurrera egin ahala, gizarte-, genero-, adin- eta ekonomia-eten digitala sortzeko aukerak gero eta ugariagoak izan daitezke bitarteko teknologikoak erabiltzeari ala ez erabiltzeari dagokionez. Horixe aitortzen ari dira eremu horretan proiektio ezaguna duten espezialistak eta saiakeragileak (adibidez, Pol Antràs, Harvard Unibertsitatekoa). Izan ere, baliteke funtsezko eskubideen babesak eta, bereziki, datu pertsonalen babesak, zeina beste guztietara hedatzen baita, arriskuan jartzea; hortaz, prebentzio-neurri guztiak (arriskuen ikuspegia), neurri tekniko eta antolaketa-neurri guztiak hartu behar dira, baita DBEOak kasu horietan eskatzen dituen arrisku-analisia eta eraginaren ebaluazioa egin ere. Haustura soziala ere arriskuan dago, digitalizazio bizkorreko prozesu disruptiboak sakondu ditzakeelako, egoera izugarri larrietara heldu arte. Hori dela eta, inoiz baino garrantzitsuagoa da arautzea edo, nahiago bada, kontu horiei guztiei beren eskumenen eremuan heltzen dieten **arau-esparru orokorrak, autonomikoak, foru-aldundikoak eta tokikoak ezartzea.** Lehen azaldu den bezala, eskubide digitalen gutunen onespina eta bitarteko horiek erabiltzen dituzten herritarrentzako babes orokorreko mekanismoak bultzatu behar dira, baina, batez ere, gizarte-bazterketa arintzeko neurriak ezarri behar dira, politika aktibo handinahiak garatuz. Digitalizazioaren arloko Europako funtsetatik datozen inbertsio-proiektuek inklusio digitala lehenetsi, eta eten digitala pixkanaka deuseztatu beharko lukete, baita trantsizio edo eraldaketa digital hori herritar guztiengana heltzeko bitartekoak jarri ere, ekonomiaren edo industriaren eremura mugatuta gera ez dadin. **Digitalizazioa prozesu geldiezina da, baina haren benetako zentzua, Europar Batasunak aitortu den moduan, Europako balioak, giza eskubideak eta askatasun publikoak errespetatzean eta indartzean datza.** Pertsonen zerbitzura dagoen teknologia, eta ez teknologiaren menpe dauden pertsonak.

VIII.Herritarrek teknologia disruptiboek dagokienez dauzkaten eskubideen babesak

Hogeita batgarrena.- Nahiz eta egindako galde-sortarako erantzunen arabera oraindik argitasunik ez ikusi euskal administrazio publikoen lehentasunen ordenan, **automatizazio-prozesuak eta adimen artifizialeko prozesuak gero eta biziagoak izango dira administrazio-prozeduren gaineko eraginari dagokionez ere eta, beraz, herritarren eta interesdunen eskubideei eragingo diete, zuzenean zein zeharka.** Gaur egun, fenomeno horien arauketa oso badaezpadakoa da, dotrina akademiko zilegituenak ere azpimarratu duen moduan. Eta badaezpadakotasun horrek badu eragina edo eragina izan dezake herritarrek Administrazioarekiko duten posizioan eta haien eskubideen bermean. Egungo oinarritzko arau-erregulazioa prozedura

automatizatuak aitortzera mugatzen zen (SPAJLaren 41. artikulua), baina ez du ezer xedatu beste teknologia disruptiboagoak, adibidez, adimen artifizial iraulia, administrazio-erabakiak algoritmoen bidez hartzeko aplikatzeari buruz. Sektore publikoaren bitarteko elektronikoaren bidezko jardunaren eta funtzionamenduaren erregelamenduak zenbait pasartetan aipatzen ditu horrelako proiektu automatizatuak, baina ez du berme-arauketarik ezartzen horietan nahasten den herritarraren posizioari dagokionez. Eskubide digitalen gutunaren proiektuak ezartzen du adimen artifizialeko sistemak erabiltzen direnean berme batzuk antolatu behar direla, diskriminazio algoritmikoa dakarten alborapenak saihesteko helburuarekin eta ukitutako pertsonak informazioa jasotzeko eta horrelakoetan gizaki batek gainbegiratu eta esku har dezala eskatzeko duen eskubidea aitortuz, betiere giza laguntza bermatzeko. Hala ere, tresna horrek ez daukaneez arau-baliorik, interpretazio-printzipioa izan arren gaur egun ez du berme sendorik ekartzen. Kontuan izan behar da botere publikoek duela gutxi digitalizazioari buruz onartu dituzten zenbait agiritan adimen artifizialeko teknologia txertatzearen alde egiten dela argi eta garbi, adibidez, laguntzak eta dirulaguntzak izapidetzeko. Horrenbestez, programa horiekin bat etorritik hartzen diren administrazio-erabakiek alborapen zehatzen arabera diskriminazio algoritmikoari lotutako arazo larriak ekar litezake, eta **horrelakoetan herritarren eskubideak eta, nolahi ere, gardentasuna eta iturburu-koderako sarbidea bermatu behar dira. Horretarako, eskumena daukaten agintaritzek gai horiek arautzea da onena.**

IX.Euskadiko administrazio elektronikoaren egoera

Hogeita bigarrena.- Euskadiko administrazio elektronikoaren egoera aurreko kapituluaren deskribatu da. Hain azaldutakoaren laburpen gisa, azpimarra daiteke egoera, egindako galde-sortaren emaitzen arabera, desorekatu samarra dela, indargune nabariak eduki arren zenbait ahulezia ere badauzkalako. Egia da lagina 2020ko udan eta udazkenean egindako landa-lan bati dagokiola (beraz, baliteke egoera objektiboa kasu batzuetan dagoeneko hobea izatea) eta haren analisisa, oro har, administrazio publiko handietan proiektatu dela, non baliabide ekonomiko, pertsonal eta antolaketako baliabide gehiago dauden eta, hortaz, administrazio elektronikoa eraginkortasunez ezartzeko baldintza hobeak dauzkaten. Baina orobat egia da hala eta guztiz ere administrazio horien artean badaudela desberdintasunak, kasu batzuetan ezarketa aurreratu samar dagoelako (nahiz eta argi-ilun garrantzitsuak egon) eta beste batzuetan, aldiz, ez hainbeste. Pentsa daiteke toki-administrazioek oraindik gabezia asko dauzkatela, batez ere txikiak. Halaber, oso desberdina da tresna edo erreminta batzuen eta besteen presentzia, administrazioen arabera. Baina elkarreragingarritasunari dagokion guztian igartzen da gabezia nabarmena. Hala ere, APELaren erabateko aplikagarritasunak eta 203/2021 Errege Dekretuaren onespenez testuinguru- eta denbora-presio gogorra ekarri dute administrazio horiek ahalik eta lasterren konpontzeko azterlanean diagnostikatzen diren ahuleziak. Ondorioz, euskal administrazio publiko batzuek zailtasun larriak edukiko dituzte arauz xedatutako helburuak betetzeko eta horrela beren administrazioetan herritarren onerako izango den elkarreragingarritasuna bermatzeko. **Edozein modutan ere, ohartarazten da euskal administrazio publikoek politika**

aktiboak eta baliabideak diseinatzeko inbertitu beharko dutela, adibidez, Administrazioarekin bitarteko elektronikoz harremanetan jartzeko baliabide teknologikorik edo bitarteko digitalik ez daukaten herritarrei arreta emateko. Ahalegin handia egin behar da trantsizio hori atseginagoa egiteko (bitarteko elektronikoen erabilera biztanleen artean eskasa delako oraindik, kasu batzuetan) eta, hala, etorkizuneko digitalizazioak inor atzean uzten ez duela bermatzeko.

Aurreko ondorioen laburpen moduan, euskal administrazio publikoentzako GOMENDIO hauek azpimarra litezke:

1. Bitarteko elektronikoen erabilera sustatzeko trantsizio-estrategia bat zehaztea eta onartzea, herritarrei laguntzea eta behar diren arau- eta betearazpen-ekintzak planifikatzea barne hartzen duena. Administrazio publikoen digitalizazioranzko mailakako eta benetako egokitze-prozesu bat bermatze aldera, erabat ezinbestekoa da administrazioek lehenbailehen diseinatzea herritar ez-digitalizatuentzako trantsizio- eta laguntza-estrategia bat, herritar horien posizioa indartu, haien eskubideak bermatu eta eten digitalaren ondorioz sor daitekeen balizko diskriminazioaren foku oro saihestu ahal izateko.

Estrategia horren orientazioak pertsonengan jarri behar du arreta nagusia eta berariaz erantzun beharko die kalteberatasun digitaleko egoeran egon daitezkeen taldeei (adibidez, adinekoei) edo kalteberatasun ekonomikoan egon daitezkeenei laguntzeko beharrei.

Beraz, Arartekoak gomendatzen du administrazio publikoek prebentziorako eta herritarrei laguntzeko sistemak indartu ditzatela, plangintza estrategiko egokiaren bidez, eta herritarrak harremanetan bitarteko telematikoak erabiltzen dituen Administrazioarekiko duen posizioa sendotu dezatela, kanal presentzialetik digitalerako migrazioa eraginkorra izan dadin.

2. Herritarren eta euskal administrazio publikoaren arteko harreman-sistemaren arauketa osoa bultzatzea, zeinak bai ikuspegi digitala, bai presentziala barne hartu eta egungo eredu fisiko eta birtualean eskubideak erabiltzeko modua zehaztu behar duen. Araudi hori, ahal bada, Eusko Legebiltzarraren lege autonomikoa izango litzateke.

3. Herritarrek kanal-aniztasuna izateko duten eskubidea ziurtatzea: Administrazio elektronikoen tresnen ezarketaren aurrerapena finkatu eta areagotu behar den arren, ezinbestekoa da herritarrekiko kanal presentziala eta fisikoki eta ez bakarrik birtualki elkarri eragiteko eta harremanetan jartzeko aukera beti irekita uztea.

Horrek eskatzen du ordua eskatzeko sistema bat ezartzen duten administrazio publikoek, batez ere administrazio-erregistroei eragiten dienean (elektronikoak izan zein erregistro-bulegoetan egin), mekanismo presentzialak antola ditzatela herritarren eskubideei edo itxaropenei inolako kalterik ez egiteko.

4. Herritarrei kanal elektronikoak erabiltzen laguntzea. Euskal administrazio publikoek intentsiboki inbertitu beharko lukete izapideak bide elektronikoan egiteko baliabide teknologikorik eta gaitasun digitalik ez daukaten herritarrei laguntza eta babesa emateko sistemen ezarketan.

Arreta-zerbitzu indartuon xedea litzateke pertsona horiei teknologietara ohitzen laguntzea, laguntza presentzialaz, telematikoz eta telefono bidezkoaz, baina baita laguntza-bulegoez ere (eta ez bakarrik erregistrokoen bidez); azken horiek bitarteko teknologikoak (ordenagailuak) eta teknikari egokiak eduki beharko lituzkete, erabiltzaileei banakako arreta eta tutoretza emateko gai direnak, bitarteko elektronikoak erabiltzean sortzen diren zalantzak, zailtasunak eta eskariak ebazten laguntzeko. Horrela, trantsizio digitala erraztuko zaie borondatez egin nahi duten pertsonei.

Era berean, zerbitzuok laguntza eman liezaiekete nortasun juridikorik ez daukaten eta legearen arabera harremanetan bitarteko elektronikoak erabiltzera behartuta dauden baina horretarako behar diren antolaketa-azpiegitura edo bitarteko propioak ez dauzkaten erakundeei, hala nola auzotarren erkidegoei, jolas-, kirol- eta gastronomia-elkarteei eta abarri.

5. Harreman elektronikoa jatorriz behartuta ez dauden taldeetara hedatzea: Iraultza teknologikoko prozesuaren aurrerapen bizkorren ondorioz betebeharra pertsona-talde jakin batzuetara hedatuko bada (adibidez, ikasketen, adin-tarteen, lan- zein lanbide-jardueren arabera edo eraginkortasuna areagotzeko nahiz kudeaketa hobetzeko arrazoiengatik), aukera-eskubidea errespetatu behar da eta egokia den proportzionaltasun- eta ekitate-judizioa egin beharko litzateke alde aurretik. Nolanahi ere, aldi baterako neurriak ezarri beharko lirateke, arreta presentziala eta telematikoa konbinatuz, biek osatzen dutelako herritarrei zerbitzuak emateko eredu holistikoa.

Administrazio publiko motaren edo lurraldearen arabera oso desberdinak diren ereduak ez ezartzeko, gomendagarria litzateke horrelako araudiak harmonizatzeko edo homogeneousizatzeko neurriak hartzea, erregelamenduak egiteko ahalmenak administrazio publiko bakoitzari esleituta egon arren.

6. *Next generation* funtsak eten digitala arintzeko aplikatzea: Digitalizazioaren arloko Europako funtsetatik datozen inbertsio-proiektuek inklusio digitala lehenetsi eta eten digitala pixkanaka deuseztatu beharko lukete, baita trantsizio edo eraldaketa digital hori herritar guztiengana heltzeko bitartekoak jarri ere, ekonomiaren edo industriaren eremura mugatuta gera ez dadin.

Proiektu horien ezinbesteko zati gisa, eraginkortasunez bultzatu behar dira teknologia digitalari buruzko prestakuntza-programak (KZgunez haraindi) eta bitarteko teknologikoak eskuratzeko sustapen-politikak.

7. Euskadiko administrazio elektronikoaren egoera eta elkarreragingarritasun-mekanismoetan sakondu beharra: Geroraezina da administrazio elektronikoaren funtzionamendu osorako beharrezkoak diren azpiegitura teknologiko guztien ezarketa bizkortzea, herritarrekiko harremana errazten dutenak abian jartzea lehenetsiz, batez

ere elkarrengarritasuna xede dutenak, euskal administrazioek badauzkaten dokumentuak aurkeztu ditzatela ez eskatzeko. Ahalegin horretan, funtsezkoa da administrazio bakoitzeko artxibo elektronikoak eraginkorrak izatea.

8. Tresna malguagoen edo erabilerrazagoen bidez zerbitzu publiko elektronikoetarako sarbidea indartzeko neurriak aplikatzea: Gomendatzen da administrazio publikoek *app* jakin batzuk erabiliz izapide edo kudeaketetarako sarbidea erraztea, telefonia mugikorra delako ekipamendu-eten digitalak gutxien eragiten dion komunikabidea. Era berean, lagungarria izan liteke identifikazio eta sinadura elektronikoko sistemak malgutzeko neurriak hartzea, eskakizun bigunen edo gako itunduen bitartez.

9. Herritarren eskubideak bermatzea. Legeria komunak herritarrei administrazio elektronikoari dagokionez aitortzen dizkien eskubideen erabilera bermatzeko, gomendagarria litzateke legeria autonomikoan eta hura garatzeko araudian estrategia eta neurri zehatzak hartzea herritarrek Administrazio publikoarekiko harremanei dagokienez dauzkaten eskubide digitalak indartzeko. Ildo horretan, honako hauek proposatzen dira:

- Zerbitzu elektronikoaren erabiltzaileak babesteko figura edo erakunde bat, Administrazio elektronikoari buruzko 2007ko legeak xedatzen zuenaren analogoa, xedatzea, Arartekoak betetzen duen berme-eginkizun orokorraren osagarri gisa.

- Eskubide digitalen gutunak eta bitarteko horiek erabiltzen dituzten herritarrentzako babes orokorreko mekanismoak onestea.

- Bazterketa digitala arintzeko politika aktibo handinahiak garatzea.

10. Elektronikoki izapidetutako administrazio-prozeduretan euskararen erabilera errazten duten tresnak sustatzea: Herritarren eta Administrazioaren arteko harreman elektronikoetan euskararen erabilera pizten duten neurri estrategikoak ezarri behar dira, administrazioko euskara estandarizatua herritarrentzat irisgarria den hizkera batean sustatzen duten sistemen bitartez.

11. Erreklamazioak eta iradokizunak egoitza elektronikoan: Bermatu behar da euskal administrazioen egoitza elektronikoek esteka egokiak dauzkatela administrazio elektronikoarekin zerikusia duten iradokizunak eta erreklamazioak egin ahal izateko. Esteka horiek interesdunentzat irisgarriak eta ulergarriak izan behar dute.

12. Kontrol-sistemak administrazio-prozedura elektronikoan. Euskal administrazio publiko guztiei gomendatzen zaie herritarrek administrazio-prozeduren trazabilitateari dagokionez duten posizioa hobetu dezatela, adibidez neurri hauek aplikatuz:

- Administrazio-prozeduren eta izapideen zein eragiketen arduraduna edo arduradunak identifikatzeko sistema automatikoak.

- Epeak betetzeko alerta-sistemak, ebazpenik ez ematea eta administrazioaren isiltasuna abian jartzea saihesteko.

7. BIBLIOGRAFIA

▪ ARTIKULUAK ETA MONOGRAFIAK

ALAIN, *El ciudadano contra los poderes*, Tecnos, Madril, 2017

ALAMILLO DOMINGO, Ignacio, "Identidad y firma electrónica: nociones técnicas y marco jurídico general. Identificación de los ciudadanos", GAMERO CASADO, Eduardo (zuz.), *Tratado de Procedimiento Administrativo Común y Régimen Jurídico Básico del Sector Público*, I. liburukia, Tirant lo Blanch, Valentzia, 2016, 675-768 or.

ALMONACID, Víctor, "Comentarios de urgencia al Decreto-Ley 14/2019, de 31 de octubre, por el que se adoptan medidas urgentes por razones de seguridad pública en materia de administración digital, contratación del sector público y telecomunicaciones", *Nosoloaytos, Blog oficial de Víctor Almonacid*, 2019ko azaroaren 5a, eskuragarri hemen: <https://nosoloaytos.wordpress.com/2019/11/05/comentarios-de-urgencia-al-real-decreto-ley-14-2019-de-31-de-octubre-por-el-que-se-adoptan-medidas-urgentes-por-razones-de-seguridad-publica-en-materia-de-administracion-digital-contratacion-del-se/>

ARENDT, Hannah, *¿Qué es la política?*, Paidós, Mexiko Hiria, 1997

ARENDT, Hannah, *La condición humana*, Paidós, Batzelona, 2016

BANERJEE, Abhijit V. eta DUFLO, Esther, *Buena economía para tiempos difíciles. En busca de mejores soluciones a nuestros mayores*, Taurus, Bartzelona, 2020

BARICCO, Alessandro, *The game*, Anagrama, Bartzelona, 2019

BIANCHI, Patrizio, *La nueva revolución industrial 4.0*, Alianza, Madril, 2020

BOIX PALOP, Andrés, "Los algoritmos son Reglamentos: la necesidad de extender las garantías propias de las normas reglamentarias a los programas empleados por la Administración para la adopción de decisiones", *Revista de Derecho Público, Teoría y método*, vol. I, 2020, 223-269 or., eskuragarri hemen: https://doi.org/10.37417/RPD/vol_1_2020_33

CAMPOS ACUÑA, Concepción, "'Fast Check' al Reglamento de actuación y funcionamiento electrónico del sector público", *Concepción Campos, masqleyes: hablando de leyes que no hacen milagros*, 2021eko martxoaren 31, eskuragarri hemen: <https://concepcioncampos.org/fast-check-al-reglamento-de-actuacion-y-funcionamiento-electronica-del-sector-publico/>

CEREZO PECO, Fermín, “Berrikuntza, eraldaketa digitala eta sinplifikatze administratiboa”, *Udal Politika 2019-2023 eta Euskadiko Toki Erakundearen Legeari buruzko garapena*, EUDEL, Euskadiko Udalen Elkarte, 2019, 113-143 or., eskuragarri hemen:

https://www.eudel.eus/eu/file/libro_ficheros/udal_politika_2019_2023_eta_euskadiko_toki_erakundearen_legeari_buruzko_garapena

CERRILLO I MARTÍNEZ, Agustí eta GALÁN GALÁN, Alfredo, “Valoración General. La construcción de la administración electrónica local: presente y futuro”, CERRILLO I MARTÍNEZ, Agustí (koord.), *Informe sobre la administración electrónica local*, Fundación Pi i Sunyer, Bartzelona, 2008

CERRILLO I MARTÍNEZ, Agustí (koord.), *A las puertas de la administración digital. Una guía detallada para la aplicación de las Leyes 39/2015 y 40/2015*, INAP, Madril, 2016, eskuragarri hemen: <https://www.inap.es/documents/10136/1702085/PagInicia-A-las-puertas-de-la-Administracion-digital.pdf/b82c9c13-f6c3-b2b8-6889-a5f494edf9e2>

- “El impacto de la inteligencia artificial en el derecho administrativo ¿nuevos conceptos para nuevas realidades técnicas?”, *La Administración al Día*, 2019-05-09, eskuragarri hemen: <http://laadministracionaldia.inap.es/noticia.asp?id=1509574>

CHAVES, Jose Ramón, “La cita previa ante la Administración: un nuevo virus que se extiende”, *DelaJusticia.com*, *El rincón jurídico de José R. Chaves*, 2020-07-10, eskuragarri hemen: <https://delajusticia.com/2020/07/10/la-cita-previa-ante-la-administracion-un-virus-juridico-que-se-extiende/>

- “Otro Decreto-ley (14/2019) que retoca los pilares del templo administrativo”, *DelaJusticia.com*, *El rincón jurídico de José R. Chaves*, 2019-11-07, eskuragarri hemen: <https://delajusticia.com/2019/11/07/otro-decreto-ley-14-2019-que-retoca-los-pilares-del-templo-administrativo/>

COLOM, Cristina, “Las brechas digitales que deben preocuparnos y ocuparnos”, *Ekonomiaz*, *Ekonomiari buruzko Euskal Aldizkaria*, 98. zk., 2. seiñilekoa, 2020, 350-353 or., eskuragarri hemen: https://www.euskadi.eus/web01-a2reveko/eu/k86aEkonomiazWar/ekonomiaz/abrirArticulo?idpubl=95®istro=20&locale=eu_EU###

ESTEVE, Marc eta beste batzuk, “Por un sector público capaz de liderar la recuperación”, *Agenda pública, analistas de la actualidad*, asteartea, 2020ko ekainaren 2a, eskuragarri hemen: <http://agendapublica.elpais.com/por-un-sector-publico-capaz-de-liderar-la-recuperacion/>

FERRY, Luc, *La Revolución transhumanista. Cómo la tecnomedicina y la uberización del mundo van a transformar nuestras vidas*, Alianza, Madril, 2017

FONDEVILA ANTOLÍN, Jorge, *La gestión de los procesos selectivos en un entorno digital*, CEMCI, Centro de Estudios Municipales y de Cooperación Internacional, Granada, 2020

FORSTHOFF, Ernst, *El Estado de la sociedad industrial*, Instituto de Estudios Políticos, Madril, 1975

FUKUYAMA, Francis, *Los orígenes del orden político*, Deusto, Bartzelona, 2016

GAMERO CASADO, Eduardo eta FERNÁNDEZ RAMOS, Severiano, *Manual Básico de Derecho Administrativo*, 16. ed., Tecnos, Madril, 2019

GAMERO CASADO, Eduardo eta VALERO TORRIJOS, Julián (koord.), *La Ley de Administración Electrónica. Comentario sistemático a la Ley 11/2017, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos*, Thomson Reuters Aranzadi, Zizur Txikia, Nafarroa, 2008

GAMERO CASADO, Eduardo, *Desafíos del derecho administrativo ante un mundo en disrupción*, Comares, Granada, 2016

- “El derecho digital a participar en los asuntos públicos: redes sociales y otros canales de expresión”, QUADRA SALCEDO, Tomas de la y PIÑAR MAÑAS, José Luis, *Sociedad digital y Derecho*, BOE, Madril, 2018, eskuragarri hemen: https://www.boe.es/biblioteca_juridica/abrir_pdf.php?id=PUB-NT-2018-97

GARCÍA ALSINA, Monserrat, “COVID-19, la transformación digital a examen”, *COMEIN, Revista de los Estudios de Ciencias de la Información y de la Comunicación*, 99. zk., 2020ko maiatza, eskuragarri hemen: <https://www.uoc.edu/divulgacio/comein/es/numero99/articles/m-garcia-alsina-covid-19-la-transformacio-digital-a-examen.html>

GARCÍA-ÁLVAREZ, Gerardo, “Derecho de los interesados en el procedimiento”, GAMERO CASADO, Eduardo (zuz.), *Tratado de Procedimiento Administrativo Común y Régimen Jurídico Básico del Sector Público*, I. liburukia, Tirant lo Blanch, Valentzia, 2016, 1403-1438 or.

GARCÍA DE ENTERRÍA, Eduardo, *La lucha contra las inmunidades del poder*, 3. ed., Civitas, Madril, 2016

GARÍN MUÑOZ, Teresa, Teodosio Pérez Amaral eta Mercedes Garín Muñoz, “Brecha digital infantil y el COVID-19”, *Nada es gratis*, 2020-05-11, eskuragarri hemen: <https://nadaesgratis.es/admin/brecha-digital-infantil-y-el-covid-19>

GÓMEZ FERNÁNDEZ, Diego, “El art. 41.7 de la Ley 39/15 y la notificación administrativa en papel y electrónica: STS 12.02.2020”, *EsdeJusticia, Blog de derecho administrativo y urbanismo*, 2020ko otsailaren 17a, eskuragarri hemen: <https://www.derechoadministrativoyurbanismo.es/post/el-art-41-7-de-la-ley-39-15-y-la-notificaci%C3%B3n-administrativa-en-papel-y-electr%C3%B3nica-sts-12-02-2020>

- “Administración electrónica en la Ley 39/2015: ¿Un nuevo despotismo ilustrado?”, *Es de justicia, Blog de derecho administrativo y urbanismo*, 2019ko martxoaren 12a, eskuragarri hemen: <https://www.derechoadministrativoyurbanismo.es/post/2019/03/10/administraci%C3%B3n-electr%C3%B3nica-en-la-ley-3915-un-nuevo-despotismo-ilustrado>
- “La falta de aviso electrónico sí puede invalidar una notificación”, *EsdeJusticia, Blog de derecho administrativo y urbanismo*, 2019ko urtarrilaren 23a, eskuragarri hemen: <https://www.derechoadministrativoyurbanismo.es/post/2019/01/23/la-falta-de-aviso-electr%C3%B3nico-s%C3%AD-puede-invalidar-una-notificaci%C3%B3n>

GUICHOT, Emilio eta BARRERO RODRÍGUEZ, Concepción, *El derecho de acceso a la información pública*, Tirant lo Blanch, Valentzia, 2020

HAMILTON, A., MADISON, J. eta JAY, J. *El federalista LXVIII*, FCE, Mexiko Hiria, 1998

HARARI, Yuval Noah, *21 lecciones para el siglo XXI*, Debate, Bartzelona, 2019

HIDALGO, Manuel Alejandro, “Cinco propuestas para una mejor absorción de los Fondos Europeos”, *EsadeEcPol, Policy brief*, 2020ko urriaren 3a, eskuragarri hemen: <https://www.esade.edu/ecpol/es/publicaciones/esadeecpol-policy-brief-fondos-europeos/>

- *El empleo del futuro. Un análisis del impacto de las nuevas tecnologías en el mercado laboral*, Ariel, Bartzelona, 2018

HUERGO, Alejandro, “El proyecto de Reglamento sobre la Inteligencia Artificial”, *Almacén de derecho*, 2021eko apirilaren 17a, eskuragarri hemen: <https://almacenederecho.org/el-proyecto-de-reglamento-sobre-la-inteligencia-artificial>

- “Regular la inteligencia artificial (en Derecho administrativo)”, *Revista de Derecho Público, El Blog*, 2021eko martxoaren 8a, eskuragarri hemen: <http://blogrdp.revistasmarcialpons.es/blog/regular-la-inteligencia-artificial-en-derecho-administrativo-por-alejandro-huergo-lora/>

GRUPO DE TRABAJO ÉTICA Y COVID (EUSKADI), “¿La salud de quien estamos defendiendo? Desigualdades sociales y sanitarias en tiempo de pandemia”, *Asociación bioética, Blog*, 2020ko maiatzaren 6a, eskuragarri hemen: <http://www.asociacionbioetica.com/blog/la-salud-de-quien-estamos-defendiendo-desigualdades-sociales-y-sanitarias-en-tiempo-de-pandemia>

LASSSALLE, José María, *Ciberleviatán. El colapso de la democracia liberal frente a la revolución digital*, Arpa, Bartzelona, 2019

MAFFEI, Lamberto, *Elogio de la lentitud*, Alianza, Madril, 2015

- *Elogio de la palabra*, Alianza, Madril, 2020

MARTÍN DELGADO, Isaac (zuz.), *El procedimiento administrativo y el régimen jurídico de la Administración Pública desde la perspectiva de la innovación tecnológica*, Centro de Estudios Europeos Luís Ortega Álvarez/IVAP/Iustel, Madril, 2020

- (zuz.), *La reforma de la Administración electrónica. Una oportunidad para la innovación desde el Derecho*, INAP, Madril, 2017

MARTÍNEZ GUTIÉRREZ, Rubén, *Administración pública electrónica*, Civitas, Madril, 2009

MARTÍN REBOLLO, Luis, *Manual de las Leyes Administrativas*, Thomson Reuters Aranzadi, Zizur Txikia, Nafarroa, 2. ed., 2018

MENÉNDEZ, Moisés eta ALAMILLO DOMINGO, Ignacio, “Sí a la tecnología Blockchain, pero necesitamos regulación para la identidad”, *Blockchain economía, la web de la industria española de Blockchain*, 2019ko azaroaren 6a, eskuragarri hemen: <https://www.blockchaineconomia.es/blockchain-regulacion-identidad-real-decreto-ley-14-2019/>

OLARTE ENCABO, Sofía, “Brecha digital, pobreza y exclusión social”, *Temas Laborales*, 138. zk., 2017, 285-313 or., eskuragarri hemen: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6552396>

PETTIT, Philip, *Republicanism. Una teoría sobre la libertad y el gobierno*, Paidós, Bartzelona, 1997

RAMOS CARVAJAL, Emma, "Comentario crítico sobre el Real Decreto-Ley 14/2019", *Diario La Ley* 9531, 2019-12-04

RODRÍGUEZ FERNÁNDEZ, María Luz, *Humanos o Robots. Empleo y condiciones de trabajo en la era tecnológica*, Editorial Bormazo, Albacete, 2020

RODRÍGUEZ ZAPATERO, Javier, *Por una España digital. Una hoja de ruta para que Estado y empresas den el salto a la economía digital*, Ediciones Deusto, Bartzelona, 2020

REES, Martin, *En el futuro. Perspectivas para la humanidad*, Crítica, Bartzelona, 2019

SADIN, Éric, *La humanidad aumentada. La administración digital en el mundo*, Caja Negra, Buenos Aires, 2017

SERRANO, Sebastián, *El regalo de la comunicación*, Anagrama, Bartzelona, 2004.

SIERRA, Manuel eta LEDESMA, María Jesús, "La brecha digital en tiempos de COVID-19 (y más allá)", *COVID19-UPM*, 2020ko maiatzaren 18a, eskuragarri hemen: <https://blogs.upm.es/covid19upm/2020/05/18/la-brecha-digital-en-tiempos-de-covid-19-y-mas-alla/>

VALERO TORRIJOS, Julián, El régimen jurídico de la e-Administración. *El uso de medios informáticos y telemáticos en el procedimiento administrativo*, 2. ed., Comares, Granada, 2007

VELASCO CABALLERO, Francisco, "Reformas de la Administración Pública: fenomenología, vectores de cambio y función directiva del Derecho Administrativo", *Anuario de la Facultad de Derecho de la Universidad Autónoma de Madrid*, 23. zk., 2019, 107-143 or., eskuragarri hemen: <https://repositorio.uam.es/handle/10486/692876>

ZAFRA, Remedios, *El entusiasmo*, Anagrama, Bartzelona, 2017

ZAFRA VÍCTOR, Manuel, *Respaldo político para las buenas ideas. Mi experiencia en dos direcciones generales sobre gobiernos locales*, lustel, Madrid, 2015

ZUBILLAGA REGO, Agustín, "Monitorizando la digitalización en Euskadi", *Ekonomiaz, Ekonomiari buruzko Euskal Aldizkaria*, 98. zk., 2. seihilekoa, 2020, 73-107 or., eskuragarri hemen: https://www.euskadi.eus/web01-a2reveko/eu/k86aEkonomiazWar/ekonomiaz/abrirArticulo?idpubl=95®istro=9&locale=eu_EU#

▪ AZTERLANAK ETA TXOSTENAK

DATUAK BABESTEKO ESPAINIAKO BULEGOA, *Tecnologías y Protección de Datos en las Administraciones Públicas*, AEPD, Madril, 2020ko azaroa, eskuragarri hemen: <https://www.aepd.es/sites/default/files/2020-11/guia-tecnologias-admin-digital.pdf>

ARARTEKO *E-inklusioa eta Euskadin herritarrek IKTen bitartez gizartean eta eremu publikoan parte hartzea*. Arartekoak Eusko Legebiltzarrari egindako txosten berezia, Ararteko, Vitoria-Gasteiz, 2012, eskuragarri hemen: https://www.ararteko.eus/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/1_3086_1.pdf

VITORIA-GASTEIZKO UDALA, UDALERRIKO GIZARTE KONTSEILUA, *Gizarte Kontseiluaren txostena, Gasteiz suspertzeko egin den partaidetza-prozesuaren ondorioei buruzkoa*, [2020ko ekaina], eskuragarri hemen: <https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/docs/wb021/contenidosEstaticos/adjuntos/eu/92/01/89201.pdf>

DEFENSOR DEL PUEBLO ANDALUZ, *Derechos de la ciudadanía durante la Covid19. Primera ola de la pandemia*. Informe extraordinario, Defensor del Pueblo Andaluz, Sevilla, 2019ko urria, eskuragarri hemen: https://www.defensordelpuebloandaluz.es/sites/default/files/dpa_informe_extraordinario_covid-19.pdf

FRANCO, Susana, MAGRO, Edurne eta WILSON, James (koord.), *Euskal Autonomia Erkidegoko Lehiakortasunari buruzko 2020ko Txostena. Erresilientzia pandemiaren aurretik, bitartean eta ondoren*, Orkestra, Lehiakortasunerako Euskal Institutua, Deusto Fundazioa, Donostia-San Sebastián, 2020, eskuragarri hemen: <https://www.orkestra.deusto.es/images/investigacion/publicaciones/informes/informe-competitividad-pais-vasco/200040-Euskal-autonomia-erkidegoko-lehiakortasunari-buruzko-2020ko-txostena-erresilientzia-pandemia.pdf>

FUNDACIÓN ADECCO, *Tecnología y discapacidad*, 2020, eskuragarri hemen: <https://fundacionadecco.org/wp-content/uploads/2019/07/Descarga-informe-tecnologi%CC%81a-y-discapacidad-2020.pdf>

FUNDACIÓN COTEC PARA LA INNOVACIÓN, *Covid-19 y Educación II: escuela en casa y desigualdad*, 2020ko maiatzaren 11, eskuragarri hemen: <https://cotec.es/el-impacto-de-la-escuela-en-casa-en-las-brechas-de-aprendizaje/>

FUNDACIÓN TELEFÓNICA eta PROSPEKTIKER, *50 estrategias para 2050. El trabajo y la revolución digital en España*, 2018, eskuragarri hemen: https://publiadmin.fundaciontelefonica.com/index.php/publicaciones/add_descargas?tipo_fichero=pdf&idioma_fichero=es_es&title=50+estrategias+para+2050&code=636&lang=es&file=50_estrategias_para_2050.pdf

FUNDACIÓN TELEFÓNICA. *Sociedad Digital en España 2019*. Fundación Telefónica, Madril, 2020, eskuragarri hemen: <https://www.fundaciontelefonica.com/cultura-digital/publicaciones/sociedad-digital-en-espana-2019/699/>

INSTITUTO NACIONAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, *Cartas de servicios públicos*, INAP, Madril, 1995, eskuragarri hemen: <https://bci.inap.es/alfresco/file/af29827c-f01c-43ec-b656-53aa5082fbc0>

POBREZIAREN ETA GIZARTE-BAZTERKETAREN KONTRAKO NAFARROAKO SAREA, *Plan social para Navarra. No dejemos a nadie atrás*, [2020ko maiatza], en <https://www.redpobreza.org/wp-content/uploads/2020/05/PLAN-SOCIAL-Navarra.pdf>

VARELA FERRÍO, José, *La brecha digital. Estudio sobre la discapacidad postergada*, UGTko Batzorde Exekutibo Konfederala, Batasuneko eta Erakundeen Partaidetzarako Idazkaritza, Madril, 2015, eskuragarri hemen: http://portal.ugt.org/Brecha_Digital/BRECHADIGITAL_WEB.pdf

▪ PLANAK ETA PROGRAMAK

Nazio Batuak

PNUD, OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE, *En la senda de la revolución digital*, eskuragarri hemen: <https://feature.undp.org/global-goals-technology/es/>

NAZIO BATUAK, BATZAR NAGUSIA, *Transformar nuestro mundo. La Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible*, Nagusiak Batzar 2015eko irailaren 25ean onartutako ebazpena, A/RES/70/1, eskuragarri hemen: https://unctad.org/system/files/official-document/ares70d1_es.pdf

Europar Batasuna

EUROPAKO BATZORDEA, "Plan de recuperación para Europa", *Europako Batzordea*, eskuragarri hemen: https://ec.europa.eu/info/strategy/recovery-plan-europe_es

- *El papel de la administración electrónica en el futuro de Europa. (Texto pertinente a efectos del EEE)*. [SEC(2003) 1038], COM, 2003, 567 final. Brusela, 2003-09-26, eskuragarri hemen: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=CELEX%3A52003DC0567>
- *Una Agenda Digital Europea*, COM (2010) 245 final/2, Brusela, 2010-05-19, eskuragarri hemen: <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2010:0245:FIN:es:PDF>

- *Un enfoque global de la protección de los datos personales en la Unión Europea*, COM/2010/0609 final, Brusela, 2010-11-04, eskuragarri hemen: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=CELEX%3A52010DC0609>
- *Una Estrategia para el Mercado Único Digital de Europa*, COM(2015) 192 final, Brusela, 2015-05-06, eskuragarri hemen: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:52015DC0192&from=ES>
- *Plan Coordinado sobre Inteligencia Artificial y el Plan de Desarrollo*, COM(2018) 795 final, Brusela, 2018-12-07, eskuragarri hemen: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=CELEX:52018DC0795>
- *Shaping Europe's digital futur*, Publications Office of the European Union, 2020, eskuragarri hemen: https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/communication-shaping-europes-digital-future-feb2020_en_4.pdf
- *Shaping the digital transformation in Europe*, European Commission DG Communications Networks, Content and Technology, 2020ko iraila, eskuragarri hemen: <https://op.europa.eu/es/publication-detail/-/publication/917c520f-fd56-11ea-b44f-01aa75ed71a1>
- *Estrategia Europea de Datos*, COM(2020) 66 final, Brusela, 2020-02-19, eskuragarri hemen: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:52020DC0066&from=ES>
- *Libro Blanco sobre la Inteligencia Artificial. Un enfoque europeo orientado a la excelencia y la confianza*, COM(2020) 65 final, Brusela, 2020-02-19, eskuragarri hemen: https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/commission-white-paper-artificial-intelligence-feb2020_es.pdf
- *El momento de Europa. Reparar los daños y preparar el futuro para la próxima generación*, COM 2020 (456) final. Brusela, 2020-05-27, eskuragarri hemen: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=COM:2020:456:FIN>
- *Orientaciones dirigidas a los estados miembros. Planes de Recuperación y Resiliencia*. Documento de Trabajo de los Servicios de la Comisión Europea, SWD (2020) 205 final part 1/2. Brusela, 2020-09-17, eskuragarri hemen: [https://ec.europa.eu/transparency/documents-register/detail?ref=SWD\(2020\)205&lang=es](https://ec.europa.eu/transparency/documents-register/detail?ref=SWD(2020)205&lang=es)

- *Digital Economy and Society Index (DESI) 2020*, [Índice DESI], 2021eko maiatzaren 19a, eskuragarri hemen: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/integration-digital-technology>

Espainia

ADMINISTRATIO PUBLIKOEN ERREFORMARAKO BATZORDEA. *Reforma de las administraciones públicas*, [Informe CORA], Ogasuneko eta Administrazio Publikoetako Ministerioa, Madril, [2013], eskuragarri hemen: <https://transparencia.gob.es/transparencia/dam/jcr:b1c69477-9882-41a5-9f6d-5cbb46fa12b4/reforma-AAPP.PDF>

ESPAINIAKO GOBERNUA, *Plan Nacional de Competencias Digitales*, [2021eko urtarrila], eskuragarri hemen: https://portal.mineco.gob.es/RecursosArticulo/mineco/ministerio/ficheros/210127_plan_nacional_de_competencias_digitales.pdf

- *Plan de Digitalización de las Administraciones Públicas. Estrategia en materia de administración digital y servicios públicos digitales*, [2021eko urtarrila], eskuragarri hemen: https://administracionelectronica.gob.es/pae_Home/pae_Estrategias/Estrategia-TIC/Plan-Digitalizacion-AAPP.html?idioma=eu
- *Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia*, 2021eko apirilaren 27a, eskuragarri hemen: https://www.lamoncloa.gob.es/temas/fondos-recuperacion/Documents/30042021-Plan_Recuperacion_%20Transformacion_%20Resiliencia.pdf
- *Carta Derechos Digitales*, [2021eko uztaila], eskuragarri hemen: https://www.lamoncloa.gob.es/presidente/actividades/Documents/2021/140721-Carta_Derechos_Digitales_RedEs.pdf

GRUPO DE TRABAJO ÁREA DE PRIVACIDAD Y DERECHOS DE ODISEIA, *Comentarios y propuesta de mejora de la Carta de Derechos Digitales*, 2020ko abendua, eskuragarri hemen: <https://www.cotino.es/documento-odiseia-de-propuestas-de-mejora-de-carta-de-derechos-digitales-que-he-coordinado/>

EKONOMIA ETA ERALDAKETA DIGITALEKO MINISTERIOA, *España Digital 2025*, [2020], eskuragarri hemen: https://www.mineco.gob.es/stfls/mineco/prensa/ficheros/noticias/2018/200723_np_agenda.pdf

- *Estrategia Nacional de Inteligencia Artificial*, 2020ko azaroa, eskuragarri hemen:

<https://www.lamoncloa.gob.es/presidente/actividades/Documents/2020/ENIA2B.pdf>

EKONOMIA ETA ERALDAKETA DIGITALEKO MINISTERIOA, *Carta de Derechos Digitales. Documento para consulta pública*, 2021, eskuragarri hemen: https://portal.mineco.gob.es/RecursosArticulo/mineco/ministerio/participacion_publica/audiencia/ficheros/SEDIACartaDerechosDigitales.pdf

OGASUNEKO ETA ADMINISTRAZIO PUBLIKOETAKO MINISTERIOA, *Plan de Transformación Digital de la Administración General del Estado y de sus Organismos Autónomos. (Estrategia TIC 2015-2020)*, Ogasuneko eta Administrazio Publikoetako Ministerioa, Madril, 2015, eskuragarri hemen: https://administracionelectronica.gob.es/pae/Home/pae_Estrategias/Estrategia-TIC/Estrategia-TIC-AGE.html?idioma=eu

INDUSTRIA, MERKATARITZA ETA TURISMO MINISTERIOA. *Plan Avanza. Plan 2006-2010 para el desarrollo de la sociedad de la información y de convergencia con Europa y entre comunidades autónomas y ciudades autónomas*, [2005], eskuragarri hemen: <https://avancedigital.mineco.gob.es/programas-avance-digital/Paginas/plan-avanza.aspx>

- *Agenda Digital para España*, 2013ko otsaila, eskuragarri hemen:

https://avancedigital.mineco.gob.es/programas-avance-digital/agenda-digital/DescargasAgendaDigital/Plan-ADpE_Agenda_Digital_para_Espana.pdf

Euskadi

EUSKO JAURLARITZA, EKONOMIA ETA OGASUN SAILA, *Euskadi Next, Euskadiren Susperraldirako eta Erresilientziarako Programa 2021>2026*, 2020ko abendua, eskuragarri hemen:

https://www.euskadi.eus/contenidos/documentacion/euskadi_next_program_doc/eu_de_f/adjuntos/euskadinext_mayo_2021_eu.pdf

GIPUZKOAKO FORU ALDUNDIA, *Gipuzkoako foru enplegu publikoaren etikaren eta kudeaketa onaren kodea* Modernizazioaren, Zerbitzuen eta Informazio Gizarterako Sistemen Zuzendaritza Nagusia, Donostia, 2017, eskuragarri hemen: https://www.gipuzkoa.eus/documents/20933/923643/Enplegu_kodea-eu.pdf/1d42bc02-2894-5e5d-2bbd-40842b4a07c6

EUSKO JAURLARITZA, *Euskadi martxan. 2020-2024 Gobernu Programa. XII. Legegintzaldia*, [2020] eskuragarri hemen: https://www.euskadi.eus/contenidos/informacion/lxii_coordinacion_programacion/eu_def/adjuntos/Programa2020-2024eusk.pdf

▪ LEGERIA ETA JURISPRUDENTZIA

Europar Batasuna

910/2014 (EB) Erregelamendua, Europako Parlamentuarena eta Kontseiluarena, 2014ko uztailaren 23koa, identifikazio elektronikoari eta barne merkatuan transakzio elektronikoak egiteko konfiantzazko zerbitzuei buruzkoa eta 1999/93/EK Zuzentaraua (eIDAS Araudia) indargabetzen duena, DOUE L 257, 2014-08-28, eskuragarri hemen: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=celex%3A32014R0910>

2016/679 (EB) Erregelamendua, Europako Parlamentuarena eta Kontseiluarena, 2016ko apirilaren 27koa, datu pertsonalen tratamenduari dagokionez pertsona fisikoen babesari eta datu horien zirkulazio askeari buruzkoa (Datuak Babesteko Erregelamendu Orokorra), DOUE L 119, 2016-05-04, eskuragarri hemen: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/es/TXT/?uri=CELEX:32016R0679>

2021/241 (EB) Erregelamendua, Europako Parlamentuarena eta Kontseiluarena, berreskurapen- eta erresilientzia-mekanismoa ezartzen duena, DOUE L 57, 2021-02-18, eskuragarri hemen: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=CELEX%3A32021R0241>

1995/46/EE Zuzentaraua, 1995eko urriaren 24koa, datu pertsonalen tratamenduari eta datu horien zirkulazio libreari dagokionez pertsona fisikoen babesari buruzkoa, DOCE L 281, 1995-11-23, eskuragarri hemen: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=uriserv%3AOJ.L.1995.281.01.0031.01.SPA&toc=OJ%3AL%3A1995%3A281%3ATOC>

2006/123/EE Zuzentaraua, Europako Parlamentuarena eta Kontseiluarena, 2006ko abenduaren 12koa, barne-merkatuko zerbitzuei buruzkoa, DOUE L 376, 2006-12-27, eskuragarri hemen: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=CELEX%3A32006L0123>

2019/1024 (EB) Zuzentaraua, 2019ko ekainaren 20koa, datu irekiei eta sektore publikoko informazioa berrerabiltzeari buruzkoa, DOUE L 172, 2019-06-26, eskuragarri hemen: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/ALL/?uri=CELEX%3A32019L1024>

2006/962/EE Gomendioa, 2006ko abenduaren 18koa, etengabeko ikaskuntzarako funtsezko eskumenei buruzkoa, DOUE L 394, 2006-12-30, eskuragarri hemen: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=celex%3A32006H0962>

2018/ C 189/01 Gomendioa, 2018ko maiatzaren 22koa, etengabeko ikaskuntzarako funtsezko eskumenei buruzkoa, DOUE C 189, 2018-06-04, eskuragarri hemen: https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=uriserv%3AOJ.C_.2018.189.01.0001.01.SPA&toc=OJ%3AC%3A2018%3A189%3ATOC

Espainia

2/2012 Lege Organikoa, Aurrekontuen Egonkortasunari eta Finantza Iraunkortasunari buruzkoa, BOE, 2012ko apirilaren 30ekoa, 103. zk., eskuragarri hemen: https://www.boe.es/boe_euskera/dias/2012/04/30/pdfs/BOE-A-2012-5730-E.pdf

3/2018 Lege Organikoa, abenduaren 5ekoa, Datu Pertsonalak Babestekoa eta Eskubide Digitalak Bermatzekoa (DPBEDBLO), BOE, 2018ko abenduaren 6koa, 294. zk., eskuragarri hemen: https://www.boe.es/boe_euskera/dias/2018/12/06/pdfs/BOE-A-2018-16673-E.pdf

3/2020 Lege Organikoa, abenduaren 29koa, Hezkuntzari buruzko maiatzaren 3ko 2/2006 Lege Organikoa aldatzen duena, BOE, 2020ko abenduaren 30ekoa, 340. zk., eskuragarri hemen: <https://www.boe.es/eli/es/lo/2020/12/29/3/con>

16/1985 Legea, ekainaren 25ekoa, Espainiako Ondare Historikoari buruzkoa, BOE, 1985eko ekainaren 29koa, 155. zk., eskuragarri hemen: <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1985-12534>

30/1992 Legea, azaroaren 26koa, Herri Administrazioen Araubide Juridikoari eta Administrazio Prozedura Erkideari buruzkoa, BOE, 1992ko azaroaren 27koa, 285. zk., eskuragarri hemen: <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1992-26318>

59/2003 Legea, abenduaren 19koa, Sinadura Elektronikarena, BOE, 2003ko abenduaren 20koa, 304. zk., eskuragarri hemen: <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2003-23399>

11/2007 Legea, herritarrek zerbitzu publikoetan sarbide elektronikoa izateari buruzkoa, BOE, 2007ko ekainaren 23koa, 150. zk., eskuragarri hemen: <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2007-12352>

39/2015 Legea, urriaren 1ekoa, Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearena (APEL), BOE, 2015eko urriaren 2koa, 236. zk., eskuragarri hemen: https://www.boe.es/boe_euskera/dias/2015/10/02/pdfs/BOE-A-2015-10565-E.pdf

40/2015 Legea, urriaren 1ekoa, Sektore Publikoaren Araubide Juridikoarena (SPAJL), BOE, 2015eko urriaren 2koa, 236. zk., eskuragarri hemen: https://www.boe.es/boe_euskera/dias/2015/10/02/pdfs/BOE-A-2015-10566-E.pdf

6/2020 Legea, azaroaren 11koa, konfiantzazko zerbitzu elektronikoetako zenbait alderdi arautzen duena, BOE, 2020ko azaroaren 12koa, 298. zk., eskuragarri hemen: <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2020-14046>

5/2015 Legegintzako Errege Dekretua, urriaren 30ekoa, Enplegatu Publikoaren Oinarrizko Estatutuaren Legearen testuategia (EPOELTB) onartzen duena, BOE, 2015eko urriaren 31koa, 261. zk., eskuragarri hemen: https://boe.es/boe_euskera/dias/2015/10/31/pdfs/BOE-A-2015-11719-E.pdf

11/2018 Errege Lege Dekretua, abuztuaren 31koa, langileekiko pentsio-konpromisoak babestearen, kapital-zuriketa prebenitzearen eta hirugarren herrialdeetako nazionalen sarrera- eta bizileku-eskakizunen arloko zuzentarauen transposizioa egiteko dena eta Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legea aldatzen duena, BOE, 2018ko irailaren 4koa, 214. zk., eskuragarri hemen: <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2018-12131>

14/2019 Errege Lege Dekretua, urriaren 31koa, zeinaz presako neurriak hartzen baitira segurtasun publikoko arrazoiengatik administrazio digitalaren, sektore publikoaren kontratazioaren eta telekomunikazioen arloan, BOE, 2019ko azaroaren 5ekoa, 266. zk., eskuragarri hemen: https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2019-15790

27/2020 Errege Lege Dekretua, abuztuaren 4koa, toki-erakundeei aplika dakiekeen ezohiko eta premiazko finantza-neurriei buruzkoa, BOE, 2020ko abuztuaren 5ekoa, 211. zk., eskuragarri hemen: <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2020-9131>

1671/2009 Errege Dekretua, azaroaren 6koa, herritarrek zerbitzu publikoetan sarbide elektronikoa izateari buruzko ekainaren 22ko 11/2007 Legea zati batean garatzen duena, BOE, 2009ko azaroaren 18koa, 278. zk., eskuragarri hemen: <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2009-18358>

3/2010 Errege Dekretua, urtarrilaren 8koa, Administrazio Elektronikoaren esparruan Segurtasuneko Eskema Nazionala arautzen duena, BOE, 2010eko urtarrilaren 29koa, 25. zk., eskuragarri hemen: <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2010-1330>

4/2010 Errege Dekretua, urtarrilaren 8koa, Administrazio Elektronikoaren esparruan Elkarreragingarritasuneko Eskema Nazionala arautzen duena, BOE, 2010eko urtarrilaren 29koa, 25. zk., eskuragarri hemen: <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2010-1331>

28/2020 Errege Dekretua, irailaren 22koa, urrutiko lanari buruzkoa, BOE, 2020ko irailaren 23koa, 253. zk., eskuragarri hemen: https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2020-11043

203/2021 Errege Dekretua, martxoaren 30ekoa, sektore publikoaren bitarteko elektronikoen bidezko jardunaren eta funtzionamenduaren erregelamendua onartzen duena, BOE, 2021eko martxoaren 31koa, 77. zk., eskuragarri hemen: <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2021-5032>

HFP/633/2017 Agindua, ekainaren 28koa, Estatuko Administrazio Orokorraren Ahalordetzeen Erregistro Elektronikoa eta toki-erakundeen ahalordetzeen erregistro elektronikoa inskriba daitezkeen botere-ereduak onartzen dituen eta ahalordetzeak apud acta baliabide elektronikoen bidez egiteko baliozko sinadura-sistemak ezartzen dituen, BOE, 2017ko ekainaren 4koa, 158. zk., eskuragarri hemen: <https://boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2017-7719>

45/2021 Irizpena, Estatu Kontseiluarena, 2021eko martxoaren 18koa. "Sektore publikoak bitarteko elektronikoen bidez jarduteko eta funtzionatzeari dagokionez Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legea eta Sektore Publikoko Araubide Juridikoaren urriaren 1eko 40/2015 Legea garatzen dituen Errege Dekretu Proiektua", eskuragarri hemen: <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=CE-D-2021-45>

Euskadi

2/2004 Legea, otsailaren 25ekoa, Datu Pertsonaletarako Jabetza Publikoko Fitxategiei eta Datuak Babesteko Euskal Bulegoa (DBEB) sortzeari buruzkoa, EHAA, 2004ko azaroaren 29koa, 228. zk., eskuragarri hemen: <https://www.euskadi.eus/y22-bopv/es/p43aBOPVWebWar/VerParalelo.do?cd2004006105>

21/2012 Dekretua, otsailaren 21ekoa Administrazio Elektronikoa buruzkoa, EHAA, 2012ko martxoaren 9koa, 50. zk., eskuragarri hemen: <https://www.euskadi.eus/y22-bopv/es/p43aBOPVWebWar/VerParalelo.do?cd2012001134>

179/2019 Dekretua, azaroaren 19koa, Euskadiko toki-erakundeetan hizkuntza ofizialen erabilera instituzionala eta administratiboa normalizatzeari buruzkoa, EHAA, 2019ko azaroaren 22koa, 223. zk., eskuragarri hemen: <https://www.euskadi.eus/y22-bopv/es/p43aBOPVWebWar/VerParalelo.do?cd2019005415>

55/2020 Dekretua, apirilaren 21ekoa, Administrazio Elektronikoa buruzko Dekretua bigarren aldiz aldatzen duena, EHAA, 2020ko apirilaren 30ekoa, 81. zk., eskuragarri hemen: <https://www.euskadi.eus/y22-bopv/es/p43aBOPVWebWar/VerParalelo.do?cd2020001913>

Jurisprudentzia

KONSTITUZIO AUZITEGIA, OSOKO BILKURA, 55/2018 Epaia, maiatzaren 24koa, ECLI:ES:TC:2018:55, eskuragarri hemen: <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2018-8574>

AUZITEGI GORENA, ADMINISTRAZIOAREKIKO AUZIEN SALA, 1338/2020 Epaia, urriaren 15ekoa. ECLI:ES:TS:2020:3195, eskuragarri hemen: <https://www.poderjudicial.es/search/AN/openDocument/d3e318ec6be5dbfd/20201023>

▪ **ARARTEKOAREN EBAZPENAK**

Herritarrenganako arreta indartzeko beharra, administrazio publikoekiko harremanetan dituzten eskubideak baliatzean kalteak saihesteko eta bazterkeria digitalaren kontra borrokatzeko neurriak hartzeko larrialdi egoeretan, COVID-19aren pandemiaren ondoriozko egoeretan, besteak beste, Arartekoaren 4/2020 Gomendio Orokorra, 2020ko azaroaren 5ekoa, eskuragarri hemen: https://www.ararteko.eus/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/3_5057_1.pdf





Arreta zuzeneko bulegoak

Araban

Prado, 9 • 01005 Vitoria - Gasteiz
Tel.: 945 13 51 18 • Faxe: 945 13 51 02

Bizkaian

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

Gipuzkoan

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