

XEDAPEN OROKORRAK

SEGURTASUN SAILA

4168

181/2015 DEKRETUA, irailaren 29koa, Ekinbide-Segurtasun publikoaren sistema hobetzeko herritar-ekimenen bulegoarena.

Botere publikoekiko harremanetan herritarrek dituzten eskubideen artean dago gai publikoetan parte hartzeko eskubidea eta eskariak egiteko eskubidea (besteak beste, Administrazioak emandako kanalak, bideak eta tresnak erabiliz, eskaerak, proposamenak, eskerrak edo kexak adierazteko eskubidea).

Euskadiko segurtasun publikoko sistemaren barruko zerbitzuek ezaugarri bereziak dituztenez, bide, baliabide eta tresna bereziak antolatu behar dira aurreko paragrafoan aipatzen diren eskubi-deak betetzeko; izan ere, ekintza-jarduera horiek berehalakoak izaten dira, premiazkoak, idatzizko prozedurarik gabekoak eta herritarren eskubideei eragiten dietenak.

Dekretu honen aurretik bazegoen Ertzaintzaren polizia-zerbitzuak hobetzeko ekimenen bulego bat, baina beste egiteko batzuk eman zizkion Euskadiko Segurtasun Publikoaren Sistema antolatzeko ekainaren 28ko 15/2012 Legeak, oinarri dituen printzipioei jarraikiz.

Hala, Euskadiko Segurtasun Publikoaren Sistema Antolatzeko ekainaren 28ko 15/2012 Legearen 16. artikulua Segurtasun Publikoaren Sistema hobetzeko herritar-ekimenen bulego bat sortzea aurreikusten du, herritarrek kexak, iruzkinak eta hobetzeko proposamenak egin ditzaten Segurtasun Publikoaren Sistemaz eta hark ematen dituen zerbitzuez.

Aurreikuspen hori garatze aldera, dekretu honen bidez sortzen da, Ekinbide-Segurtasun Publikoaren Sistema Hobetzeko Herritar-ekimenen bulegoa, eta arautzen da haren antolaketa eta funtzionamendua.

Horren ondorioz, Segurtasuneko sailburuak proposatuta, Euskadiko Aholku Batzorde Juridikoarekin bat, eta Gobernu Kontseiluak 2015eko irailaren 29an eginiko bilkuran proposamena eztabaidatu eta onartu ondoren, hauxe

XEDATZEN DUT:

I. KAPITULUA

XEDAPEN OROKORRAK

1. artikulua.— Xedea, sorrera eta izaera.

1.— Dekretu honen xedea da Segurtasun Publikoaren Sistema Hobetzeko Herritar-Ekimenen Bulegoa sortzea eta haren antolaketa eta funtzionamendua arautzea.

2.— Ekinbide da Segurtasun Publikoaren Sistema Hobetzeko Herritar-Ekimenen Bulegoaren izen ofiziala.

3.— Ekinbide administrazio-zerbitzu ez-poliziala da, segurtasunaren arloko eskumenak dituen Sailari atxikia, egitura organikoari eta funtzionalari buruzko bere Dekretuari jarraituz.

4.– Ekinbideren eginkizuna da herritarrek kezkak, iruzkinak eta iradokizunak egin ahal izatea segurtasun publikoaren sistemaz eta sistema horrek ematen dien zerbitzuez, zerbitzu horien kalitatea hobetzeko eta herritarrek haiengan duten konfiantza areagotzeko.

2. artikulua.– Jarduera-eremua.

Euskadiko Segurtasun Publikoaren Sistema Antolatzeko ekainaren 28ko 15/2012 Legearen 2.4. artikulua aipatzen dituen organoen eta zerbitzuen bidez euskal administrazio publikoek egiten dituzten jarduerak eta ematen dituzten zerbitzuak eta prestazioak dira Ekinbideren jarduera-eremua:

a) Segurtasun publikoaren eskumenak dituzten agintariak, bai eta herritarren segurtasunaren, larrialdien eta babes zibilarren eskumenak dituztenak ere.

b) Euskal Autonomia Erkidegoko polizia-kidegoak, bai eta udalerrien mendeko jagoleak eta mugikortasun-agenteak ere.

c) Larrialdietako eta babes zibileko zerbitzuak, larrialdietako koordinazio-zentroak, suteak saihesteko eta itzaltzeko zerbitzuak eta salbamenduko zerbitzuak, eta larrialdietako eta babes zibileko euskal sistemako gainerako partaideak.

d) Segurtasun publikoaren arloko koordinazio-organoak, kontsulta-organoak eta parte hartzeko organoak.

3. artikulua.– Kontzeptuak.

Dekretu honen ondorioetarako, honela ulertuko dira hurrengo kontzeptuak:

a) Ekimena: haren jarduera-eremuko jardueri, zerbitzuei eta prestazioei buruzko eskerrak, kexak edo iradokizunak.

b) Eskerrak: haren jarduera-eremuko jardueri, zerbitzuei eta prestazioei buruzko satisfazio-adierazpenak.

c) Kexak: haren jarduera-eremuko jardueri, zerbitzuei eta prestazioei buruzko atsekabe-adierazpenak.

d) Iradokizunak: haren jarduera-eremuko jarduerak, zerbitzuak eta prestazioak hobetzeko iruzkinak, oharrak edo proposamenak.

e) Salaketa: haren jarduera-eremuko agintarien edo langileen etika profesionalarekin eta jokabide-arauekin bat ez datozen jokabideei buruzko jakinarazpenak.

f) Egintzak edo erreklamazioak: Administrazio-egintzak, zigor-egintzak, diziplina-egintzak, edo arautze espezifikoak duten bestelako egintzak gauzatzera bideratutako idazkiak edo jakinarazpenak.

4. artikulua.– Egitekoak.

1.– Ekinbideren egitekoak hauek dira.

a) Haren jarduera-eremuko euskal administrazio publikoek egindako jardueri buruz eta emandako zerbitzuei eta prestazioei buruz herritarrek aurkeztu dituzten ekimenak jasotzea.

b) Segurtasun Sailak zuzenean emandako zerbitzuei buruzko ekimenak aztertzea eta erantzutzea, eta Euskadiko Segurtasun Publikoaren Sistemako beste zerbitzuei dagozkienak bideratzea.

zein bere administraziora, salbu eta baldin eta ekimenetan eskatzen bazaio Ekinbideri beste zerbitzuari buruzko kexei erantzuna emateko.

c) Urteko txostenean biltzea herritarrek Segurtasun Publikoaren Sistemari buruz administrazio publikoetan aurkeztutako kexak eta ekimenak, bai eta haiei emandako erantzunak ere.

d) Segurtasun Publikoaren Sistemako zerbitzuak hobetzeko neurriei buruzko azterlanak eta proposamenak egitea, aurkeztutako ekimenak ikusirik, bai eta Segurtasun Saileko organo eskudunek hala agindurik ere.

2.– Hauek, berriz, ez dira haren jarduera-eremuan sartzen.

a) Xedapen orokorrak egiteko aurkeztutako herritar-ekimenak izapidetzea, gobernuaren plangintza egitea edo jarduera esanguratsuen plangintza egitea.

b) Araudi berezia duten egintzak eta erreklamazioak edo salaketak izapidetzea.

c) Bere jardueraren barruko zerbitzuetako langileen ekimenak jasotzea eta izapidetzea, non eta ez dituzten aurkeztu zerbitzu horien hartzaile gisa.

5. artikulua.– Informazioa.

1.– Segurtasun Sailak emango du Ekinbideren berri eta herritarrek bertako zerbitzuak erabiltzeko moduaren berri.

2.– Dekretu honen jarduera-eremuari dagozkion Segurtasun Sailaren zerbitzuetako bulego guztietan kartel bat egongo da ipinita, etengabe eta ageri-agerian, eskatzen duenarentzako kexa- eta erreklamazio-orriak daudela dioena. Kartel hori egoitza eta zentroetako sarreran edo irteeran ipiniko da, bai eta herritarrentzako arreta-guneetan ere. Fisikoki aparte dauden lokalak egonez gero, kartel bana ipiniko da haietan ere.

3.– Segurtasun Sailak Ekinbideren eta haren zerbitzuen berri zabalduko du dekretu honen jarduera-arloan sartutako zerbitzu erantsien egoitzetan.

4.– Ertzaintzak Ekinbideri buruzko informazioa emango du atxiloketa-guneetan, eta atxilotu ondoren askatutako pertsonen ere bai.

6. artikulua.– Ekimenak aurkezteko eskubidea.

1.– Edonork aurkez ditzake ekimenak, banaka nahiz elkarte eta erakundeen bidez.

2.– Ekimen bat aurkeztea ez da administrazio-errekurtso edo administrazio-erreklamazio baten parekotzat joko, eta ez ditu etengo edo bertan behera utziko bide administratibo nahiz jurisdikzionalako ekinbideen edo errekurtsuen epeak; era berean, ez du bertan behera utziko ebazpenen edo egintzen betearazpena.

3.– Betiere indarrean dagoen araudiaren barruan, ekimena sustatu duen pertsonaren nortasuna isilik gordeko da, non eta hark ez duen berariazko baimena ematen.

II. KAPITULUA

EKIMENAK AURKEZTEA, AZTERTZEA ETA ERANTZUTEA

7. artikulua.– Aurkezpena.

1.– Ekimenak aurrez aurre nahiz Ekinbideko bide telematikoak erabiliz aurkeztu ahalko dira haren eremuko zerbitzuen edozein egoitzatan, edo Herri Administrazioen Araubide Juridikoaren eta Administrazio Prozedura Erkidearen legediko beste edozein bide erabiliz.

2.– Eskatzaileek Ekinbidera joanda aurkeztu ahalko dituzte beren ekimenak, eta bertan ahoz azaldu. Halakoetan, ekimenak idatzi eta aurkezteko aukera emango zaie.

3.– Ekimenak Ekinbideren eremuko zerbitzuen beste egoitzetan aurkeztuz gero, hartzaileak ekimena hartu izana adierazi eta originalak Ekinbidera bidaliko ditu lehenbailehen.

Aurkeztutako kexa munta gutxiko gai bati buruzkoa izanik, eraginkorragoa suertatzen bada herritarrari informazioa emanda edo beste era informalago batez konpontzea, halaxe egingo da; dena den, halakoetan ere, herritarrak jarraituko du ekimena aurkezteko eskubidea izaten.

4.– Ekimenean agertuko dira interesdunaren izen-abizenak, NANA, helbidea edo jakinarazpenetarako bidea, ekimenaren arrazoiak edo edukia, eta, halakorik balego, zer organo edo zerbitzuri dagokion.

5.– Dekretu honen jarduera-eremuko jardueri, zerbitzuei eta prestazioei buruzko ekimenak Eusko Jaurlaritzaren partaidetza elektronikorako beste tresna batzuetan jasotzen direnean (Ekinbideri zuzenduak modu anonimoan edo ez), zuzenean erantzungo ditu gaiaren arabera eskudun den organoak; dena dela, ekimenak eta erantzunak Ekinbideri jakinaraziko zaizkio, dagozkion estatistiketan eta azterlanetan txerta ditzan.

Ekinbideko funtzionamendu-arauetan adierazitako prozedura erabiltzeko aukeraren berri emango zaio eskatzaileari, erantzunean.

6.– Segurtasun Sailak jendaurrean jarriko ditu ekimenak aurkezteko inprimaki normalizatuak, errazagoa izan dadin ekimenak aurkeztea, katalogatzea, ondoren aztertzea eta emaitza jakinaraztea.

8. artikulua.– Kalifikazioa.

1.– Ekinbidek aztertu egingo ditu jasotako ekimenak, bere eremuan sartzen diren erabakitzeke. Bere eremuko zerbitzuen, jardueren eta prestazioetan sartzen ez diren gaiak badira, Ekinbidek eskatzaileari horren berri emango dio, organo eskudunari helaraziko dio gaia, eta beste izapiderik gabe artxibatuko du.

2.– Ekimena bere jarduera-eremuaren barruko zerbitzuekin, jarduerekin eta ekimenekin lotuta dagoela egiaztatuta, Ekinbidek ekimena sailkatuko du, 3. artikuluan azaldutako kategorien eta definizioen arabera.

Ekimen batean hainbat kategoriatako asmoak edo arrazoiak badaude, ahal den neurrian, banaka tratatuko dira asmo edo arrazoi horiek.

3.– Ekinbide atxikita dagoen organoak sinatuko ditu ekimenak ebaztearekin, beste organo batera bidaltzearekin edo ez onartzearekin zerikusia duten jarduketak.

9. artikulua.– Ez onartzea.

1.– Ez dira izapidetzeko onartuko ezaugarri hauek dituzten ekimena hauek.

a) Anonimoak direnak.

b) Fede txarra edo fundamenturik eza nabari zaienak.

c) Egintza, erreklamazio edo salaketa gisa sailkatu daitezkeenak.

d) Ekinbideren jarduera-eremuko zerbitzuei, jardueri edo prestazioei ez dagozkienak.

e) Erregistro-datatik urtebete baino gehiago igaro diren jardueri buruzkoak.

f) Ekinbideren jarduera-eremuko zerbitzuetako langileek aurkeztutakoak, non eta ez diren herri-tar soil gisa eginak.

2.– Aurreko atalean azaldutako arrazoi horietako batengatik onartu ez izana idazki ziodun baten bidez jakinaraziko zaio eskatzaileari –a) kasuan izan ezik–, baldin eta jakinarazpenetarako helbide edo kanal bat eman badu.

3.– Ekimena izapidetzera onartu ez izan arren, Ekinbidek kontuan har dezake ekimeneko informazioa, segurtasun publikoaren arloko dena delako zerbitzua hobetzeko balio baitezake.

10. artikulua.– Beste organo batera bidaltzea.

1.– Ekimen bat Segurtasun Sailetik kanpoko Segurtasun Publikoaren Sistemako zerbitzuei buruzkoa bada, Ekinbidek dagokion administrazioa bidaliko du, ekimena kalifikatu eta erregistratu ondoren, eta horren berri emango dio eskatzaileari. Halakoetan, Ekinbidek informazioa eskatu ahalko dio dagokion administrazioari hark egindakoari buruz.

Dena dela, ekimena Segurtasun Sailari ez ezik beste zerbitzu batzuei ere badagokie, Ekinbidek izapidea egin eta Segurtasun Saileko organoei eta zerbitzuei buruzko erantzuna eman ahalko dio eskatzaileari; bestalde, Segurtasun Sailak nagusitasunez hartzen badu jarduna zuzentzeko ardura, jardun osoaren erantzuna eman ahalko dio.

2.– Ekimen batek egintzatzat, erreklamaziotzat edo salaketatzat jo daitezkeen elementuak izanez gero, Ekinbidek, arrazoi horrengatik ekimena osoki edo partzialki ez onartzeaz gain, dagozkien organo ebazle eskudunei bidaliko die, eta horren berri emango dio interesdunari. Ekinbidek espedienteen egoerari buruzko informazioa bildu ahalko du organo eskudunetatik.

11. artikulua.– Gatazkak konpontzeko beste modu batzuk.

1.– Ekinbidek gatazkak konpontzeko beste modu batzuk proposatu ahalko ditu (bitartekaritza, esaterako), eraginkorragoak izan badaitezke konponbidea lortzeko eta aldeak ados badaude.

2.– Ekinbidek ebazpen-prozedura informal bat proposatu ahalko dio eskatzaileari, hark eta dagokion zerbitzuak oniritzia emanda, elkarrekin konponbidea aurkitu eta auzia itxi ahal izateko, azalpena emanda, barkamen-eskaera bidalita edo bestelako neurriak hartuta.

3.– Ez da konponbide informalik izapidetuko, inola ere, baldin eta kexa lotuta badago su-armak erabiltzearekin zerikusia duten gorabeherekin, ustezko lesioekin edo zigor-arloko edo diziplina-arloko zehazpen larria jaso dezaketen jokabideekin.

12. artikulua.– Azterketa eta ikerketa.

1.– Ekinbidek eskatzaileari erantzuteko behar diren jarduerak egingo ditu; horretarako, aurkeztutako ekimenekin lotutako erakundeen lankidetzat eta informazioa eskatuko du, eta haiek, berriz, bere jarduerak garatzeko eskatzen dizkien datuak, txostenak edo aholkularitza eman beharko dizkiote.

2.– Ekimen bat aztertu bitartean harekin lotutako beste batzuk aurkeztu badira, denak batera aztertu ahalko dira.

3.– Herritarrek aurkeztutako ekimenekin zerikusia duten zerbitzuek behar beste informazio eta datu eman behar diote Ekinbideri, hark ikerketa egin dezan.

4.– Ekinbidek berak egin dezake ikerketa, edo, bestela, dagokion zerbitzuari eskatu ahal dio hura egitea.

5.– Ikertzaileek –beren egitekoen baitan eta aurrez jakinarazita– dagozkion zerbitzuen egoitzetara joanda eska dezakete izapidearekin lotutako edozein datu edo informazio, bai eta adituen lankidetzaren ere.

6.– Kasua ikertzen ari den bitartean, Ekinbidek egindako jarduketaren berri eman ahalko die organo eskudunei, emandako zerbitzuen eredugarritasun profesionala ebaluatzeko edo sortutako kalte-ordainak ordaintzeko.

13. artikulua.– Erantzuna.

1.– Egindako jarduera guztiak espedienteari gehitu eta Ekinbidek haien berri emango dio eska-tzaileari, ekimena jaso denetik bi hilabete baino lehen, azalpenak emanez eta hizkera argian, hobeto ulertu ahal izateko. Jakinarazpen hori egin ondoren, artxibatu egingo da espedientearen.

2.– Eskerren kasuan, erakutsitako interesa eskertu egingo da, erantzunean. Era berean, organo eskudunei bidali ahalko zaie, merezimendutzat jo daitekeen baloratu dezaten.

3.– Kexen kasuan, Ekinbidek ondorioen txosten bat egingo du, non planteatutako kexa azter-tuko baita, ikerketa bitartean egindako jarduketekin erkatuz. Hori guztia interesdunari jakinaraziko dio, organo eskudunek zerbitzuen funtzionamendua hobetzeko antolatu nahi dituzten neurriekin batera. Txosten horiek dagozkien zerbitzuei ere jakinaraziko zaizkie.

4.– Proposamena bada, kontuan hartuko dela adieraziko da erantzunean, eta, erabilgarria edo probetxuzkoa bada, onartu eta martxan jarraitzeko asmoa, baita noizko izatea espero den ere.

III. KAPITULUA

SEGIMENDUA ETA HOBETZEKO NEURRIAK

14. artikulua.– Segimendua.

1.– Ekinbidek aurkeztutako ekimen guztien segimendua egingo du, bereziki kexena, errepika-tzen diren elementuak dauden aztertzeko eta elementu horien kausak ikertzeko.

2.– Ekimenak jasotzeari, izapidetzeari eta ebazteari buruzko datuak bilduko dituen gordailu bat kudeatuko du, Euskadiko Segurtasun Publikoaren Sistema kudeatzeko eta haren etengabeko hobekuntza aztertzeko tresna moduan erabiltzeko. Beste baliabide batzuen bidez lortutako herri-tarren beste adierazpen batzuk ere gorde ahalko dira bertan.

15. artikulua.– Urteko memoria.

1.– Ekinbidek urteko memoria egingo du, non bilduko baititu jasotako ekimenak, bere jarduerak eta haien ondorioz Segurtasun Publikoaren Sisteman izandako hobekuntzak. Eusko Legebiltza-rrari eta Segurtasunerako Euskal Batzordeari bidaliko die.

2.– Memoria hori horretarako sortutako web orrian argitaratuko da, herritarrek ezagut dezaten.

16. artikulua.– Publikotasuna.

1.– Ekinbidek kexei emandako erantzunak eta ondorioen txostenak argitaratu ahalko ditu, herri-tarrak jakitun egon daitezen, horretarako sortutako webgunean; nolanahi ere, eskatzaileen eta ukitutako pertsonen datuak isilpean gordeko dira, bai eta legeak aginduta konfidentzialak diren beste datu guztiak ere.

2.– Euskadiko Segurtasun Publikoaren Sistema hobetzen lagundu duten iradokizunak egin dituzten pertsonen aitortpen publikoa ere egin ahalko du, pertsona horiek berariaz ematen badute hori egiteko baimena.

XEDAPEN GEHIGARRIA

Aurkezten diren ekimenak ikertzen laguntzeko, Ertzaintzako funtzionario bat edo bi izendatuko dira, Ekinbiderekin lotura izango dutenak.

XEDAPEN INDARGABETZAILEA

Indargabetuta geratzen da, Ertzaintzaren jarduera-eremuan, azaroaren 14ko 227/2000 Dekretua, batetik, Ekinbide-Polizia Zerbitzua Hobetzeko Ekimenetarako Bulegoa sortu, eta, bestetik, bulego horren antolamendua eta funtzionamendua arautzen dituenak.

AZKEN XEDAPENA

Dekretu hau Euskal Herriko Agintaritzaren Aldizkarian argitaratu eta biharamunean jarriko da indarrean.

Vitoria-Gasteizen, 2015eko irailaren 29an.

Lehendakaria,
IÑIGO URKULLU RENTERIA.

Segurtasuneko sailburua,
ESTEFANÍA BELTRÁN DE HEREDIA ARRONIZ.