

**BOTERE JUDIZIALAREN KONTSEILU NAGUSIAREN 1/1999 INSTRUKZIOA, ZEINEN BIDEZ ZERBITZU-PROTOKOLOAK ETA KEXA ETA ERREKLAMAZIOEN IZAPIDE INPRIMAKIAK ETA HERRITARRARENTZAKO AURRETIKOA INFORMAZIOAK ONESTEN DIRA.**

Herritarrarentzako arretak eta informazioak gaur egun multzoaren herri administrazio eta erakundeen jardueraren funtsezko zatia da, Herri Administrazioaren Eta Administrazio Prozedura Erkidearen Araubide Juridikoko 30/1992 Legearen 35. artikulua, Estatuko Administrazio Orokorraren Antolaketa eta Funtzionamenduaren apirilaren 14ko 6/1997 Legearen 4. artikulua, eta Zergadunen Eskubide eta Bermeen otsailaren 26ko 1/1998 Legea, beste testu arauemaileen artean, agerian jartzen duten bezala.

Herritarrarentzako arretak eta informazioak gaur egun multzoaren herri administrazio eta erakundeen jardueraren funtsezko zatia da, Herri Administrazioaren Eta Administrazio Prozedura Erkidearen Araubide Juridikoko 30/1992 Legearen 35. artikulua, Estatuko Administrazio Orokorraren Antolaketa eta Funtzionamenduaren apirilaren 14ko 6/1997 Legearen 4. artikulua, eta Zergadunen Eskubide eta Bermeen otsailaren 26ko 1/1998 Legea, beste testu arauemaileen artean, agerian jartzen duten bezala.

Kontsiderazio horiek Botere Judizialaren Kontseilu Nagusiaren Osoko Bilkura eraman zuten, 1999ko ekainaren 29ko bileran, Instrukzio proiektuaren inguruan Botere Judizialaren Lege Organikoaren 110.3 artikuluan aurreikusitako audientzia eta txostenak biltzera, ez bakarrik epaile eta magistratuen, Justizia-administrazioaren zerbitzura dauden baliabide arloan eskuduntza duten Justizia Ministerioa eta Autonomia Erkidegoak, gobernu-organoak eta Fiskaltza elkarteak, baita Justizia-administrazioaren aurrean herritarren ordezkapena eta laguntza egotzita dutenen ordezkari diren erakunde profesionalak ere, hau guztia testuaren lanketa-prozesua zuzenketa, trebetasuna eta egokitasunari dagokienez berme-maila handienez hornitzeko.

Instrukzio honen bidez lortu nahi da, jarduera hau garatzeko organo arduradunak jarraitu behar izango dituzten zerbitzu protokoloen adierazpenaren bidez, organo eta zerbitzu desberdinetatik kontuan hartu behar diren jokaera kontzeptu, eremu eta arauen zehaztasun handiago bat aipatutako 1/98 Botere Judizialaren Kontseilu Nagusiaren Araudiaren aplikazio egokiarentzat, eta baita erabili behar diren dokumentuen ereduak ere, Herritarren Arretarako Bulegoen zerbitzu arruntak egon ala ez alde batera utzita. Hau guztia Justizia-administrazioa herritarrei ahal bezain beste hurbiltzeko bokazioarekin, eskatzen duten informazio guztia erraztuz, legetan ezarritako mugak edo erreserbak errespetatuz. Jarduera-eremu honetatik kanpo geratzen dira bere araudi bereziaren arabera tratatuko diren diziplinazko erantzukizunean oinarritutako erreklamazioak. Halaber, 1/1998 Araudi berean aurreikusitakoaren arabera, 3. artikulua 3. atalean, 6/1997 Legeko (4.2. artikulua b at.), otsailaren 9ko 208/1996 EDko 24. artikulua eta abenduaren 2ko 2458/1996 EDko . artikulua beste eremu batzuetako antzeko xedapenekin, errekurtsio osagarri ez diren erreklamazioei buruzkoak (haien arretak errekurtsorik ez dakar), interesdunen eskaerei emango zaien tratamendua xehekiago arautzen da, erreklamazio mota hauen izaera zehatzaren eta haien inguruan adoptatuko diren hitzarmen edo jardueren arabera, informazioa, edo kudeaketa materiala, edo zerbitzuen antolamenduaren eremuko bereziagoak, hori dela eta eskubide

edo interesengan ezta banakako egoera juridikoetan ere eragina duten erresoluzioak osatzen ez dutenak, gaiak behar badu, eskaerak edo kontuak gobernuko bidezko izapidea jaso dezan, edo gaia ebazteko organo eskudunaren menpe jar dezan alde batera utzita. Ezta ere, antzeko arrazoiengatik, erreklamazio, kexa edo iradokizunaren izapideak aldeztetik jarritako edo ondoren jarri ahal diren gobernuko edo eskuduntzako ekintza eta errekursoak ordezkatu edo mugitu ditzake.

Herritarrek aurkeztutako iradokizun, kexa eta erreklamazioei aurre egin behar zaie alde batetik herritarraren gogobetetzea eta honekin Justiziaren funtzionamendu irudiaren hobekuntza, ebazterako jokaera eraginkorra eta ez burokratizatu behar duena, eta bestetik zerbitzu publikoaren kalitatearen hobekuntza progresiboan laguntzen duen Justizia-administrazioaren urritasunen diagnostikoaren mekanismo batean bihurtzea lortzeko jarduera tendentziadunen bidez. Hori dela eta, herritarren Justiziaren funtzionamenduari buruzko desadostasun adierazpenak, hau da gaiari buruzko adierazitako kexa, erreklamazio, salaketa eta iradokizunak, ezin dira alde batera utzi. Egoki tratatu behar dira, Epaimahaiak haien erantzukizunak hobeto bete ditzaten, auzilariak epai-tutoretza eraginkorragoa lortu dezaten, eta baita ere herritarrek haien erakundeekin identifikazioa osoagoa lor ditzaten, Botere Judizialaren organoekin bereziki.

Instrukzio honek ezarpen berriko proiektu guztiak behar duen izaera malgua du, hori dela eta zerbitzuaren funtzionamenduaren esperientziak beharrezkoa egiten duen doikuntza eta zehaztasunaren aukera irekita uzten da.

Azkenik, eta Estatuko Aldizkari Ofizialean arauzko argitalpenaren kalterik gabe, instrukzio honen eduki eta dokumentuen hedapen handiena errazteko, Botere Judizialaren Kontseilu Nagusiaren Web Orrian txertatzen da: -[www.cgpj.es](http://www.cgpj.es)-.

Aurreko kontsiderazioak betez, Botere Judizialaren Kontseilu Nagusiaren Bilkurak, dataren eguneko bileran, Instrukzio hau onestea erabaki du, eranstean diren I. eta II. Eranskinen arabera, bere argitalpena Estatuko Aldizkari Ofizialean ezartzen.

## **I. ERANSKINA**

### **KEXA ETA ERREKLAMAZIO ETA HERRITARRAREN AURREKO INFORMAZIOAREN IZAPIDEKO ZERBITZUAREN PROTOKOLOAK**

#### **1. JUSTIZIA-ADMINISTRAZIOAREKIKO HARREMANETAN HERRITARREN ARRETA ETA INFORMAZIOA**

##### **1.1.- HERRITARREN ARRETA:**

Herritarren arreta eskumeneko organo eta Justizia-administrazioarekiko harremanetan, zentzu zabalenean, epailearen egoitzetara joaten diren edo deitzen duten herritarren harrerako jarduera multzoa da, behar duten orientazio edo laguntza eskaintzeko, bai epai-organoko edo zerbitzu batek eskaturik bai bere kabuz joaten badira. Arreta hori pertsonalizatua izan behar da, hau da, Epaitegi eta Epaimahaietara arreta edo informazioa eskatzen doazen herritar bakoitzaren ezaugarri sozial, kultural eta

familiarretara egokitua, eskumeneko organoekin harreman hori ezarri behar duten egoera eta haren objektu zehatza kontuan ere hartuz.

Arreta eta informazioko funtzio publikoak legezko ibilbide, prozedurak, izapideak, baldintzak eta jardueretarako dokumentazioari buruzko informazio-eskaera zehatzei erantzuteko beharra darama gainera.

Inola ere, erraztutako arreta eta informazioa interpretazio arauemailea, kontsiderazio edo aholkularitza juridikoa ezta balorazio ekonomikorik ez da izan behar, lege-prozedura posible eta organo eskudunei buruzko izaera orokorreko informazio sinplea baizik, haien ezagutza eta ebazpenerako. Beste aldetik, interesdunek ordezkapena behar gabe zuzenean egin ahal duten inprimaki edo eskaeren betetze formalean Administrazioaren aldetik lankidetzan eskatzen du.

## 1.2 .- HERRITARREN INFORMAZIOA

Herritarren informazio jarduerak auzitegiekiko harremanetan hurrengoaren barne hartzen du:

### 1.2.1.- Informazio orokorra, hurrengoari buruz:

Justizia-administrazioaren edozein organoren identifikazio, kokapen eta funtzioak, herritarra doan egoitzan kokatutakoak bereziki. Justizia-administrazioarekin interlotutako erakundeak ere.

Indarrean dagoen araudiak interesdunak behar ahal izan duen jardueretara jartzen dion baldintzen informazioa, eta baita prozedura judizial mota desberdinen ezaugarri generikoei buruzko informazioa ere.

Egoitzen auzitegien arteko kontuen banaketa zehatzari buruzko informazioa, oro har banaketaren arauari buruzkoa eta haien izaera publikoagatik ezagutuak izan behar diren epai-ekitaldi haien hedapena, ospakizun lekua eta data eta interesgarriak izan daitezkeen beste edozein datu adieraziz.

Herritarrak Justizia-administrazioarekiko harremanetan ezagutu behar duen beste datu orokorrak.

Bere interes sozialagatik, justiziarekin lotutako informazio orokor zehatz baten hedapen zabala egokia izaten denean, interesatuak dauden talde edo erakundeei eskainiko zaie egoera bakoitzari komunikabide egokienak erabiliz, bere hedapenean interesa duten organoen ekimenez eta Botere Judizialaren Kontseilu Nagusiaren Herritarren Arretarako Unitatearekin lankidetzan.

1.2.2.- Informazio partikularra izapidetzen dauden prozeduren estatura eta faseari eta prozedura hauen izapidean esku hartzen duten agintari eta Justizia-administrazioaren zerbitzura dauden langileen identifikazioari dagokiona da.

1.2.3.- Baldintzak eta mugak.

Informazio orokorra egiaztapenik eskatu beharrik gabe erraztuko da, hurrengo mugekin: jurisdikzio-ahalaren edukian eragina izan dezana aholkularitza juridikoa dakarrena, ordezkapen jarduera edo defentsa prozesuan nahasten dena, pertsonen ohorea, intimitatea edo irudiari buruzko datuak aipatzen duena edo sekretu deklaraturako jarduerak aipatzen duena neurri hau irauten epean zehar. Informazio partikularra prozedura bakoitzean interesaturako pertsoneri bakarrik erraztuko da edo haien legezko ordezkariari aurretik egiaztapen bidezkoarekin.

### 1.3 .- INFORMAZIO ERRAZTEKO ERAK.

#### 1.3.1.- Modalitate presentziala eta telefonikoa.

Herritarrari arreta eta informazio presentzial eta telefonikoko prozesu zehatza zuzenekoa eta telefonikoa behar du ez bakarrik entzun, hitz egin eta informazioa transmititzea baizik eta, askotan, funtzionarioak izaera psikologiko eta sozialeko portaerak adoptatu behar dituen egoerak ematen dira arau eta prozeduren menpe ez daudenak epai-bulego barneko gainerako lana bezala, baina herritarren arreta eta informazioaren funtzio publikoaren jarduera egoki garatzeko beharrezkoak izaten direnak. Prozesu hauetan komunikazio-prozesuaren oinarrizko faseak errespetatu behar dira, hau da, harrera, entzutea, informazioaren kudeaketa eta erraztea eta agurra, guztiak kasu zehatz bakoitzean herritarren ezaugarrietara egokituta. Arreta eta informazio jarduerak indartu eta lagunduak behar izango dira idatzizko informazioarekin, besteak beste, xede horretarako prestatutako dibulgazio liburuxken bidez erraztuko direnak.

Dena den, eskaintako erantzuna argia, laburra, fidagarri eta esplikatzailea izan behar da herritarrak hobeto ulertzeko.

#### 1.3.2.- Modalitate idatzia:

Arreta eta informazio eskaeren idatzizko harrerarentzat bide telematikoa desberdinak onartuko dira dagokion erregistro formalaren kalterik gabe. Herritarrak edozein arreta edo informazio mota eskatzen dagozkion organoetara idatziz eskatzea nahiago duenean, hasieran bere idatzian planteaturako gaiak zehaztuko dira ondoren erantzun azkarra, pertsonalizatua, argia eta zehatza eta fidagarria eskaintzeko.

Erantzun hau idatziz edo kasu zehatzaren arabera eraginkorrak diren bidez erraztuko da beti bere harrera bermatuz, barne-adierazpenaren kalterik gabe.

Kasu zehatzak eskatzen duenean, erraztutako erantzunaren ulermen hobeko egokia den dokumentazioa gehitu ahal izango da.

Eskaturako informazioa konplexua bada edo eskatzaileak interesduna izateko baldintzak betetzen duen analisia eskatzen badu, edo honek sekretu deklaraturako eginbidetan edo pertsonen ohorea, intimitatea edo irudiari buruzko datuetan eragina izan ahal badu, edo arrazoi hauek edo beste batzuegatik eskaturako informazioa ezin bada eskaini, ez edo berehala behintzat, interesdunari agerian jarriko zaio egoera hau, eta, bere kasuan, eskaera idatziz aurkezteko aukera duela jakinaraziko zaio, horretarako instrukzio honen eranskin bezala aurkezten den “herritarren arretarako inprimakia” erabiliz.

Herritarren arretarako normaldutako inprimakia eskuragarri eta publikoaren begi-bistan aurkituko da auzitegietako bulego guztietan herritarrek erabiltzeko.

Era berean, toki agerian Din A3 tamaina minimoko kartel iragarle bat azalduko da hurrengo mezuarekin "Zure esanetara gaude zu informatzeko eta zure iradokizun eta erreklamazioak erantzuteko".

Herritarren Arretarako Bulego bakoitzeko aipamena edo bestela organo hartzailearena argi eta garbi identifikatu behar izango da, inprimakiaren ezkerreko goiko marjinan izena, helbidea, telefonoa, faxa, herria eta posta-txartela, eta dagokion beste datu identifikatzaileak jarritz.

Bai inprimakiak bai kartel iragarleak Autonomia Erkidegoen hizkuntza koofizialetan azalduko dira.

Turismo atzeritarreko edo beste herritartasuneko pertsonen bizilekuko ugaritasun handiko lekuetan, bereziki Europar Batasuneko beste herrialdekoak, gehiengoaren talde linguistikoaren arabera dagokion hizkuntzetan ezarriko dira ere.

Baldintza hauen betetzea Herritarren Arretarako Bulego Arruntak duten epai-egoitzen baldintzen arabera egokituko da. Hauetan zentralizatuko dira jarduera hauek.

### 1.3.3.- Orokorra.

Dokumentuen tratamenduak pixkanaka barne hartu ahal diren modalitate eta prozesu guztiak barne hartu behar izango ditu gobernuko eta eskumeneko organoek baliabide eskuragarritasunean produktutako aurrerapenen arabera, Justizia-administrazioaren informatizazio progresiboaren ondorioz bereziki, herritarren arreta eta informazioarako zerbitzuaren eraginkortasun eta kalitatearen hobekuntza dakarrena bereziki.

## 2. IRADOKIZUN, KEXA ETA SALAKETEN TRATAMENDUA

Botere Judizialaren Kontseilu Nagusiaren abenduaren 2ko 1/1998 Araudian ezarritakoaren babesean adierazitako kexa, erreklamazio eta iradokizunak sortzen dituzten jarduerak, haien erreklamazio xumeko izaera zehatzagatik, eskubide edo interesengan ezta banakako egoera juridikoetan ere eragina ez dutenak, eskubide, interes edo egoera horietan eragina ez badute ezin izango dira errekurtsoko objektua izan, aipatutako kexa edo erreklamazioak lotuta dauden gobernuko edo eskumeneko prozeduretakoak kontuan izan gabe, gaiari buruzko ezagutza duen organoaren jurisdikzio-ahalera errespetu osoa edozein kasutan ziurtatuz.

Hori dela eta, erreklamazio kexa edo iradokizun baten edukiak esandako Araudiaren eremua pasatuko balu, izapide egokia emango zaio, edo organo eskudunera igorriko da jakin eta ebatzi dezan. 1/1998 Araudian ezarritakoaren pean adierazitako kexa, iradokizun edo erreklamazioak oraingo gobernuko edo eskumenekoak prozedura posibleetan ezin izango dute eraginik izan, berriro ere derrigortutako arreta eta gogobetetzea behar gabe ez atzeratu gabe interesen edo azpiko egoeren Justizian, dagokion organo eta eran.

### 2.1.- EREMUA.

### 2.1.1.- Iradokizunak.

Gai orokorre buruzko iradokizunak onartuko dira, telefonoz edo idatziz adieraziak, nahiz eta interesdunak bere nortasuna ez erraztu, bere objektua estatistikari edo Justizia-administrazioaren funtzionamenduaren interesari begira garrantzitsua bada.

Pertsona identifikatuek aurkeztutako iradokizunak kexen antzeko modura izapidetuko dira. Gai orokorre buruzkoak direnean, interesdunarentzako komunikazioan esker erantzun arrunta nahikoa da, alderdi aplikagarrietan eranskinean agertzen diren erantzun-ereduen eskema jarraituz.

Salbuespen gisa, estatistika este beste gai batzuentzat garrantzitsua izan daitekeen informazioa ez galtzeko asmoz, funtzionamendu orokorrari buruzko iradokizun anonimoen harrera onartuko. Kasu honetan, interesdunarekin hitz egiten duen funtzionarioa, herritarren arretarako dagokion inprimakia beteko du "anonimoa" hitza izenaren laukian jarritz. Jarraian, formalitate gehiagorik gabe, iradokizuna egiaztatu eta ebatziko da bere interesaren arabera.

### 2.1.2.- Kexak eta salaketak:

Epaitegi eta Epaimahaien funtzionamenduari buruzko kexak eta salaketak, beti idatziz aurkeztu beharko dira eta interesdunak nortasun eta kokaleku datu pertsonalak utzi beharko ditu.

BJKNaren 1/98 Araudian aztertutako kexen eta salaketen izapidea eta ebazpena eragin dezaten eta argibide honetan garatzen diren gertaerak edo intzidentziak diziplinazko eremutik at geratzen direnak dira bakarrik. Horrela ez izateaz, diziplina izaerako aztarnekin aurkeztutako edozein salaketa, berehala Ikuskaritza Zerbitzura bidalia izango da edo, bere kasuan (LOPJ 423. artikulua) Auzitegi Nagusiaren Gobernu-aretoa, edo Autonomia Erkidegoaren Justizia Ministerio edo Justizia Sailera, erasandako funtzionarioa kide den gorputzaren arabera, desadostasunaren objektu egoera azpi-sendatzearen kalterik gabe, posiblea izatekotan.

### 2.2.- ESKUDUNTZA.

Herritarrek aurkeztutako kexa, erreklamazio eta iradokizunekin erlacionatutako izapide, arreta eta bere kasuan, beharrezko prebentzio eta neurrien egokiak adopzioaren eskuduntza, Epaimahai eta Audientzien Presidenteei, Dekano Epaillei eta, hauek ez diren lekuetan, Epaille bakarrei dagokie, aipatutako organoaren arabera, eta baita Botere Judizialaren Kontseilu Nagusiaren Ikuskaritza Zerbitzuari eta haren organo eskudunak zuzenean Kontseilu Nagusian bertan jaso direnei buruz.

Kexa edo iradokizunaren organo hartzailea organo erasandakoa ere bada, hau da, desadostasunak aipatzen duena, bere kasuan, jatorriko egoera azpi-sendatzeko beharrezko neurriak adoptatzearen kalterik gabe, gobernu-organon nagusira lekualdatuko da berehala.

kexa, erreklamazioa edo iradokizunaren objektuak Justizia-administrazioa ez badu aipatzen, bestelako erakundea baizik, interesdunari jakinaraziko zaio, beharrezko laguntza eta informazioa eskainiz erakunde eskudunari igortzeko.

## 2.3.- IZAPIDEA.

### 2.3.1.- Eraginkortasuna:

Iradokizun, kexa eta erreklamazioen izapideak formalismo oro saihestu eta zerbitzu eraginkorreko eta herritarrentzako informazio eta azalpen positiboko ikuspuntua hartu behar du. Bideragarria denean, deskribatutako prozesua izapidean arintasun gehiago ahalbidetzen duten baliabide ofimatikoen erabileraren bidez garatuko da.

### 2.3.2.- Aurkezpena:

Instrukzioaren eranskinetan agertzen den herritarren arretarako inprimakia kexa, erreklamazio, salaketa eta iradokizunak aurkezteko erabili ahal izango da, eta baita informazio-eskaerarako ere unean erraztu ezin bada, eta interesdunen eskura izango da 1/1998 Araudiko 5.2 artikuluan aurreikusitako eran.

inprimaki hauen aukerako izaeratik abiatuz, aurkeztutako testu eta idazkiek interesdunen identifikazio-baldintzak, bere kexa, erreklamazioa, salaketa edo iradokizunaren objektua, harrerako organoa eta aipatzen duen eskumeneko organoa eta prozesuaren aipamen oso eta nahikoa izan ditzaten saiaturiko da, interesdunak bere kasuan helburu hauetara orientatuz eta honek eskaeraren aurkezpena sekula ere ez zaildu edo atzeratu gabe. Aurkezpena edozein euskarritan onartuko da, bai paper euskarrian, normaldutako inprimakiaren bidez egin ala ez, eta aurkezpena euskarrietan eta formatu desberdinetan onartuko da ere herritarrak horrela nahi duenean, eskaeraren edukia ezagutzea eta betetzea posiblea bada, edo egoeraren baldintzak eskatzen dutenean. Era berean baliabide telematiko desberdinen bidez onartuko da aurkezpena, dagokion erregistroa egitearen kalterik gabe.

Kexa, salaketa eta iradokizunak Herritarren Arretarako Bulegoen zerbitzu arruntetan zuzenean aurkeztu ahal izango dira eta, hauek ez dauden tokietan, epai edo gobernu organoetan. Era berean azaroaren 26ko 30/92 Legeko 38.4 artikuluan aztertutako Erregistroen bidez aurkeztu ahal izango dira (Estatu, Autonomia edo Toki-administrazioaren organoak, Posta Bulegoak eta atzerrian Espainiako ordezkatzeko diplomatiko edo kontsularrak).

Auzitegi eskudunean kexa, erreklamazio, salaketa edo iradokizun idazkiak jasotzen direnean herritarren arretarako normaldutako inprimakia ez den aurkezpen-euskarriarekin, funtzionarioak herritarren arretarako normaldutako inprimaki batera tokialdatuko du hartutako idazkian agertzen diren datuak eta informazioa, eta aurkeztutako idazkiari gehituko zaio.

Instrukzio honen II. Eranskinetako inprimakiak zerbitzuaren beharren eta haien ezarpenetatik ondorioztatutako esperientziaren arabera moldatuak ahal izango dira.

### 2.3.3.- Erabilgarritasuna:

“Herritarren arretarako inprimakia” publikoaren eskura jartzea epai-sail, zerbitzu edo bulegoa bakoitzeko erantzukizuna da, Botere Judizialaren Kontseilu Nagusiaren 1/98 araudian eta Argibide honetan ezartzen den jarraibideak eta eredia jarraituz.

#### 2.3.4.- Eskuragarritasuna:

Funtzionarioak inprimakia betetzen lagunduko dute interesdunek eskatzekotan eskatutako datu guztiak daudela egiaztatuko dute.

#### 2.3.5.- Oharra:

Derrigorrezkoa da aurkezpeneko unean herritarra ohartaraztea adierazitako kexa, erreklamazio eta iradokizunak ez dutela inola ere ez izango administrazio-errekurtsoko kalifikazioa eta jartzeak indarreko araudian azaldutako epeak ez dituela geldiaraziko. Era berean informatuko zaio du bere kexa, erreklamazio, salaketa edo iradokizunaren aurkezpenak, araudi erregulatzaileraren arabera interesduna jardun ahal duen gainerako ekintza edo eskubideen ariketan ez du inolako eraginik izango.

#### 2.3.6.- Erregistroa:

Kexa, erreklamazio, iradokizun edo idatzitako informazio-eskaera jasota, berehala edo ahalik eta azkarren arakatuko da. Herritarren arretarako inprimakiaren originala, osatuko den espedientearen lehen dokumentua izango da.

Interesdunak bere nortasuna idatzirik uzten ez badu, jarraian, formalitate gehiagorik gabe, dagokion frogapen eta ebazpena egingo da iradokizunaren interesaren arabera.

Herritarrek aurkeztutako eskaera bakoitzari, ordena kontsekutiboko esleituko zaio, barra edo antzeko batek berezitua aurkezpen-urtearen azken bi digituak jarraian eramanez.

Pertsona berak gai berari buruzko eta arrazoi beragatik kexa bat baino gehiago aurkezten duenean, lehenari gehituko dira guztiak espediente bakarrean izapidetuz. Metaketa idatziz utziko da eta estatistikoki, kexa bakartzat hartuko dira.

#### 2.3.7.- Jaso izanaren adierazpena:

Herritarrak bere kexa zuzenean aurkezten duenean, ekitaldi berean falta diren datuak beteko dira eta inprimakiaren zigitatutako kopia bat emango zaio jaso izanaren agiri gisa, aldi berean bere idazkiaren aurkezpena sortzen duen prozesuari buruzko informazioa eskainiz.

Kexa beste bideren bitartez aurkezten duenean, idatziz, telefonoz edo beste komunikabide telematiko baten bitartez jaso izana adieraziko zaio, halako jokaera barne jasota utziz. Izapide horretan, Instrukzio honen 2.3.5. atalean adierazitako ohartarazpenak egingo zaie eta, aldi berean, erreklamazioari buruz ebatzi behar duen organoa eta horretarako ezarritako prozesuaren zeintzuk diren esango zaio.

Idatzizko jaso izanaren agiriarentzat Instrukzio honen eranskinean aurkezten den eredu jarraituko da. Bertan, eperik laburrenean bere desadostasunaren ebazpenerako izapideak hasten direla jakinaraziko zaio herritarrari.

#### 2.3.8.- Botere Judizialaren Kontseilu Nagusiari kopia bidali:



Aurkezpenaren egun berean, edo dena den, berrogeita zortzi orduko gehienezko epean, BJKNaren Herritarren Arretarako Unitate Nagusira erreklamazio, kexa edo iradokizunaren kopia bat bidaliko da.

Unitate honek jasotako kopia jaso, erregistratu era artxibatuko du, hilabete baten gehienezko epean adoptatutako ebazpen jasotzeko itzaroten duen bitartean.

Botere Judizialaren Kontseilu Nagusiaren Herritarren Arretarako Unitate Nagusiak, kexa, erreklamazio edo iradokizunaren kopia jasotzean, haren edukia diziplinazko erantzukizunaren aztarna posibleak aipatzen dituela uste izango balu, Botere Judizialaren Kontseilu Nagusiaren Ikuskaritza Zerbitzuburuari bidaliko dio, jatorrizko lekuan salatutako anomaliak azpi-sendatzeko jokatzeko jarraituz.

#### 2.3.9.- Izapide-orria:

Kexa bakoitzeko inprimaki originalaren ondoren izapide-orria joango da. Instrukzio honen eranskinean eredu orientagarri bat gehitzen da. Bertan funtzionarioak idatziko du, ordena kronologikoan, kexaren ebazpenerako egiten diren kudeaketak, eta baita jakin hobeto ezagutzeko beharrezko interes datuak ere. Interesdunak dokumentazioa aurkeztuko balu, izapide-orriaren ondoren erantsiko da.

#### 2.3.10.- Adierazitako anomaliari buruzko informazioaren lorpena:

Kexa, erreklamazioa, salaketa edo iradokizuna jaso den bidea alde batera utzita, ahalik eta azkarren interesdunaren beharrezko edozein datu, dokumentu, argibide edo informazio osagarri eskatuko da, bizkor eta eraginkorren den bideren bitartez (telefonoa, faxa, posta elektronikoa, posta arrunta...), zure eskaera egoki arakatzeko.

Kexak, erreklamazioak eta iradokizunak konpontzeko organo eskudunek gaiari buruzko aurrekariak eskatu beharko dute, ahoz zein idatziz kasuak eskatzen duen arabera, anomaliaren konponketa egoki arakatu edo neurri egokiak adoptatzeko.

Kexa konpontzearen badagokio beste auzitegi batera tokialdatu behar denean, interesdunari zer organora bidaltzen den jakinaraziko zaio da eta honek, kexa, erreklamazio edo iradokizuna jaso ondoren, jaso izana adieraziko du deskribatutako edozein modalitatean 48 orduko gehienezko epean. Jaso izanaren adierazpen hori organo igorlora zein interesdunari egingo zaie.

#### 2.3.11.- Anomalien zuzenketa:

Herritarrak zuzenean eta pertsonalki kexa aurkezten duenean, planteatutako arazoa berehala konpontzen saiatuko da. Posiblea ez bada, herritarrari jarraituko diren kudeaketei eta haien garapenari buruz berri ematen joango zaiola jakinaraziko zaio, eskatzen duenean edo kasuaren izaeratik beharrezkoa dela uste denean.

Behin desadostasunaren oinarria egiaztatua, eskudun organo generikoetatik zuzeneko konponbide bideragarria bada, aurkitutako anomalien konponketarako beharrezko prebentzioak adoptatuko dira.

Posiblea izango ez balitz, dagokion auzitegiak adopzioa beharrezko jarduerak ezartzea eskatuko zaio. Honek bere aldetik, erreklamazio edo iradokizunaren jatorriko anomaliak azpi-sendatzeko beharrezko neurriak adoptatuko ditu, kexaren lehen organo hartzaileari jakinaraziz honek interesdunari adoptatutako neurriak komunikatzeko. Iradokizun edo kexaren hasierako edukia, edo izapidean zehar ebazpena osoa edo parte bat Justizia-administrazioaren arloan eskuduna den organo baten menpe dagoela ondorioztatzen denean, kopia bat bidaliko zaio, aldi berean, bere aldetik adierazitako anomaliak azpi-sendatzeko adoptatutako neurri komunikatzea eskatuz, interesdunari igortzearen berri emanez, eta baita, hartu ondoren, geroko erantzunarena ere.

#### 2.3.12.- Interesdunari neurri adoptatuen komunikazioa:

Kexa edo erreklamazioa izapidetzeko organo arduradunak interesduna anomalia azpi-sendatzeko neurri adoptatuei buruz informatuko du lehenbailehen, ahoz zein idatziz kasuak edo interesdunak eskatzen duen arabera, dagokion izapide-orrian barne idatziz jasotzea ahaztu gabe.

Interesdunarentzako komunikazioan, data, anomalia azpi-sendatzeko neurri adoptatuak eta emandako espediente-zenbakia egoteaz gain, desadostasunaren gertaeren azalpen laburra egingo da eta espedientearen bukaera jakinaraziko zaio.

Komunikazio hori esplikatzailea izan behar da, eta horretarako hizkuntza argi eta arrunta erabiliko da hobeto ulertzearen. Idatziz erantzuten denean instrukzio honen eranskinean erantsitako herritarren erantzunerako eredu jarraitu behar da.

#### 2.3.13.- Botere Judizialaren Kontseilu Nagusiak hartutako neurrien komunikazioa:

Interesdunarentzako komunikazioa idatziz egiten denean, Botere Judizialaren Kontseilu Nagusiaren Herritarren Arretarako Unitate Nagusira eskutitzaren kopia bat bidaliko da, beste kasu batzuetan unitate honetara komunikazioaren data, emandako espediente-zenbakia, desadostasunaren gertakariei buruzko adierazpen laburra, hartutako erabakiak eta neurriak eta espediente bukatutzat ematea jasotzen duen ofizio bat bidaliko da. Hau guztia estatistika, egiaztapen eta beharrezko diren beste helburuentzat.

#### 2.3.14.- Anomaliaren konponketaren egiaztapena:

Epaimahai eta Audientzien Presidenteak, Dekanoak edo Botere Judizialaren Kontseilu Nagusiaren Ikuskaritza Zerbitzua, egoera anomaloaren konponketarako beharrezko neurri zuzentzaileak ezarri direla egiaztatuko dute, beti jurisdikzio-ahalera errespetu zorrotzez.

#### 2.3.15.- Artxiboa:

Interesdunari komunikazioa eman ondoren eta haren kopia edo ofizioa bere kasuan Botere Judizialaren Kontseilu Nagusiaren Herritarren Arretarako Unitate Nagusira bidali ondoren, erreklamazio, kexa edo iradokizuna artxibatuko da.

Amaitutako espedientea, herritarren arretarako inprimakiak, izapide-orriak, interesdunak emandako dokumentuek eta izapidetik sortu daitezten dokumentu idatziek

osatuta egongo dena, bere artxibatze datatik urte baten gehienezko epean dagokion Gobernuaren organoaren Artxibo Nagusiko Zerbitzura bidaliko da.

#### 2.3.16.- Estatistika:

Iradokizun, kexa eta erreklamazioei buruzko prozesatzearen zentralizazioa eta datu estatistikoen analisia Botere Judizialaren Kontseilu Nagusiaren Herritarren Arretarako Unitate Nagusiari dagokio. Estatistika hori, aipatutako Unitatera derrigorrez organo eta epai-zerbitzu bakoitzak bidali behar duen dokumentazioarekin egingo da. Emaidza estatistikoa Botere Judizialaren Kontseilu Nagusiak argitaratutako Urteko Memorian zabalduko da.

### 3. HERRITARREN ARRETARAKO BULEGOAK.

Botere Judizialaren Lege Organikoaren 272. artikulua eta Epai-Jardueren Alderdi Gehigarrien 5/95 Araudiko 97. artikulua babesean, zeinen arabera herritarren arreta hobearentzat zerbitzu arruntak ezarri ahal izango dira, eta 272. artikulua 4 zenbakiaren edukia errespetatuz, zerbitzu eta bulego mota honetako zerbitzu ezarpen eta eskaintzeko erreferentzia-argibide batzuen lanketara laguntzeko, gaiari buruzko agintari eskudunek hurrengo irizpide orientagarri oinarritzeko kontuan izan dezaten gomendatzen da, Herritarren Arretarako Bulegoen sorkuntza eta martxan jartze egokientzat.

Zerbitzu Arruntak.- Epai- eraikin guztietan Herritarren Arretarako Bulegoko zerbitzu arruntak sortzea aholkatzen da, lau auzitegi baino gehiago hartzen dituztenetan bereziki, hamar baino gehiago dituztenentzako lehentasunarekin.

Lokalizazioa.- Bulegoek eraikinen sarrera jendetsuetatik gertu aurki ditzaten gomendagarria da eta, ahal izanez gero, sarbiderako arkitektura-oztopoen gutxirekin. Beste alde batetik, Bulegoen seinaleztapen eta identifikazioa nahikoak eta estrategikoak izan daitezela komeni da, kanpotik ere kokalekua errazteko.

Azpiegitura.- Sortzen diren Bulegoak elementu identifikatzaile komunak eta diseinu homogeenak izan ditzaten gomendatzen da, halaber zabalak izan daitezten, ondo argiztatuak, itxura erosorekin, itxaronaldi toki erosoeekin, liburu kontsultatzeko eta idazkiak egiteko tokiekin, eta baita liburuxka informatzaileen eta postontzien erakustokien xedapena kokalekua ere.

bulego hauen diseinuak eta altzariak herritarrak eroso eta bere intimitatea gordetzen zainduak izan dezaten ahalbidetu behar dute, horretarako erakusmahai, beirateak eta pertsonalizatutako arreta oztopatzen duten antzekoen ezabapena gomendatuz.

Antolaketa.- Herritarren Arretarako Bulegoak, zerbitzuaren eskaera bolumenak aholkatzen duenean, aurrez aurreko arreta azkarreko edo talkako unitateetan, edo kudeaketa luzeagoko prozesua eskatzen duen informazio xehatuagorako unitate moteletan, eta baita telefonozko arretarako unitateetan banandu ahal izango dira Azken hauek aurrekoetatik bereziak izatea gomendatzen da elkar ez eraldatzeko asmoz.

Baliabideak.- Era berean, Bulegoak kontsulta tresna nahiko eta eguneratuarekin hornitzea gomendatzen da interesdunei erraztutako arreta eta informazioa bizkorra, zuzena eta

fidagarria izan dadin. Justizia-administrazio osorako aurreikusitako sare integralarekiko konexioetarako etorkizuneko aukera irekita uztea gomendagarri da. Honek eskuragarri dagoen informaziorako sarbide eta kontsulta azkarra ahalbidetuko du.

Erabilgarritasuna.- Zerbitzu eskaintzak lanaldiaren ordutegi osoan zehar eskaintzea eta, posiblea izatekotan eta lekuaren zirkunstantziak aholkatzen badute, zerbitzua arratsaldeko ordutegian luzatzea egokia izango litzateke. Beste kasu batean, beste lekuetatik edo lanaldiaz kanpo egindako informazio-eskaerak jasotzea ahalbidetzen dituzten erantzungailu automatikoak edo antzekoak edo bestelako baliabide teknologikoak instalatzea gomendatzen da. Beste aldetik, Herritarren Arreta eta Informaziorako Bulegoen telefono-zenbakiaren publizitate egokia gomendatzen da bere erabilera sustatzeko ez beharrezko itxaronaldi eta joan-etorriak saihesteko asmoz.

Malgutasuna.- bulego hauetan lanaren antolaketa eta banaketak ahal den malgutasun gehienarekin kudeatzea gomendagarria da egoera eta eskakizun anitzetara moldatzearen zerbitzua eskaintzen duten egoitzen herri eta ezaugarri mota desberdinen arabera.

Langileria.- Langileak zerbitzuaren eskaerara egokituta mantendu behar izango luke uneoro pertsonen eta informazio eta arreta -eskaeren ugaritasunaren erritmoaren arabera. Fluxu hau normalean lanaldian zehar aldagaia da eta horregatik jardunaldiaren une bakoitzarentzat lanpostu nahikoen plangintza bat gomendatzen da.

Irizpide orokor bezala, herritarrek adierazitako 80 kontsultako gehieneko eguneroko batez bestekorako informatzaile lanpostu bat gomendatzen da edo, beste jarraibide bat jarraituz, informatzaile postu bat egoitzaren auzitegiak guztien izapidean dauden 25.000 prozedura bakoitzeko. Dena den, zerbitzuaren mota honetako bi funtzionario gutxienez aholkatzen da epai-eraikin bakoitzeko.

Langileriaren Ezaugarriak.- Herritarren Arretarako Bulegoetan lan egiten duten funtzionarioak egiteko lanpostuaren arabera aukeratu behar izango ziren, haien ezaugarrien artean ezagutza juridiko-prozesala ez bakarrik balioetsiz, baizik eta baita herritarrekin tratatzeko haien gaitasun eta ahalmena eta emandako zerbitzuaren kalitatearen aldeko sentsibilitatea ere. Gai honi buruz berriarazko eta espezializatutako prestakuntza jaso dezatela gomendatzen da epai-eremuari dagokionez.

Koordinazioa.- Herritarren arreta eta informazioko jardueraren koordinazioa eremu honetan Botere Judizialaren Kontseilu Nagusiaren Herritarren Arretarako Unitate Nagusiari dagokio, Justizia-administrazioaren zerbitzura dauden baliabide gaietan eskuduntzarekiko Administrazioei dagokionaren kalterik gabe haren erantzukizuna eremuan.

Aipatutako Unitatearen bulegoak, soilik informazio eta beste erakundeekiko koordinaziorako, zerbitzuaren beharren arabera tokialdatu baitirelako, hemen daude: C/ Trafalgar, 27 - Madril (28010), telefonoa: 91-7005868 , E-mail: atencion.ciudadano@cgpj.es , eta faxa 91-7005867.

Lankidetzak: BJKNaren Herritarren Arretarako Unitate Nagusiko eta dagokion Justizia-administrazioaren arloan eskudun den erakunde autonomikoko langileek eta baita eragindako Zuzendari eta Dekanoek ere osatutako lantaldeak osatuko dira. Azken hauen

parte-hartzea zuzena edo ordezkaturia izan daiteke. Hau guztia Herritarren Arretarako Bulegoen funtzionamendu onaren plangintza, sorkuntza eta kontrolean elkarrekin aritzeko, zerbitzu eskaintzan kalitatea bermatzeko, zerbitzuan laguntzen duten organo eta administrazio desberdinen arteko komunikazioa arintzeko, jardueren bikoizketa saihesteko eta beharrezko informazioa trukatzeko asmoz.

Azken Atala.- Botere Judizialaren Kontseilu Nagusiak, Instrukzio honen aplikazioa kontuan izan gabe baliabide gaur egungo erabilgarritasun pertsonal eta materialen arabera, zeinen gainean bere aurreikuspenen hasierako aplikazioak ez dakar gehikuntza edo aldaketarik, Instrukzio Orokor hau Justizia Ministerioari eta Justizia-administrazioaren baliabide pertsonal eta materialen arloan eskuduntzarekiko Autonomia Erkidegoei bereziki jakinaraziko die eta dauden beharren ezaugarri-harremanean beharrezko aipamenak barne hartuko ditu, haien eskuduntzen betetzean erabaki egokiak adoptatu ahal izateko 1/1998 Araudian ets Instrukzio honetan aurreikusitako jarduerak hobetu eta garatzen ahalbidetzeko, Justizia-administrazioaren eremuan herritarren arretarako sistema integral eta osoa lortu arte, hau guztia Botere Judizialaren Lege Organikoaren 37. artikuluan 1. eta 2. zenbakietan ezarritakoaren arabera.

## **II. ERANSKINA**

**KEXA, ERREKLAMAZIO ETA HERRITARREN AURRETIKO  
INFORMAZIOAREN IZAPIDE-IDAZKIAK**

**HERRITARREN ARRETARAKO INPRIMAKIA**

Mesedez:

- Hutsuneak bete, inprentako letra argiz.
- Zure kexa, iradokizuna edo informazio-eskaera azaldu.
- Prozedura eta epaitegi edo auzitegiaren zenbakia adierazi ahal bada.
- Zure azalpenean zehatza eta argia izatea eskertzen dizugu.
- Papera ez bada nahikoa, zure azalpena beste orrietan jarraitu dezakezu.
- Dokumentazio justifikatzailerik baduzu, fotokopia bat eranstea eskertzen dizugu.
- Laguntza behar baduzu, funtzionarioari eskatu.
- Bukatzerakoan, idazkia sinatu. Eskerrik asko

1.- IZAPIDE-ORRIA

2.- DESADOSTASUNARI BURUZ ERANTZUTEKO HERRITARREI ZUZENDUTAKO  
KOMUNIKAZIO-EREDUA.

3.- HERRITARREN ARRETARAKO IDAZKIA.

4.- INFORMAZIO-ESKAERA BATI BURUZ ERANTZUTEKO HERRITARREI  
ZUZENDUTAKO KOMUNIKAZIO-EREDUA

5.- HERRITARRENTZAKO IDATZIZKO JASO IZANAREN ADIERAZPENAREN  
EREDUA

**Herritarren Arretarako Unitate Nagusia. Botere  
Judizialaren Kontseilu Nagusia.**

C/ Trafalgar, 27 - 28010 - Madril.

Tf. 91-7005868 Fax 91-7005867

e-mail: [atencion.ciudadano@cgpj.es](mailto:atencion.ciudadano@cgpj.es)