

Ararteko: “La calidad del servicio administrativo es mejorable”

Juan San Martín Ortiz de Zárate, 70 urteko eibartarra, Arartekoa, Euskal Herriaren Defendatzailea dugu Joan den hiru urte honetan. EROSKIri egindako aitopenetan diosku “egia esan ezin daitekeela Euskal Herrian batera ematen diren Administrazio publiko guztien balorazio bat bakarra egin eta, beraz, ezin daitekeela jeneralizatu ere. Zoritxarrez, ordea, Administrazioak astiroegi jokatzen du askotan eta herritarren eskubideekiko begirune-

Juan San Martín Ortiz de Zárate, eibarrés de 70 años, representa al Ararteko - Defensor del Pue-

blo del País Vasco, desde hace tres años. Miembro de número de la Real Academia de la Lengua Vas-

faltarekin gainera”. Eta gaineratzen du: “Administrazioak ezin du, enpresen kasuan bezala, ekonomiako arrazoiengatik, ahalik eta etekinik handiena ateratze-koengatik gidatu. Aldiz, bere azken helburua, kalitateko zerbitzu bat eskaintzea izan behar du. Noski baino noskiago administrazioko zerbitzuaren kalitatea hobetu daitekeela gure administrazio publikoan”.

ca, Euskaltzaindia, trabajó, durante la época de transición, en el Consejo General Vasco en la direc-

ción del departamento de ciencia e instituciones culturales. Es de formación técnico industrial pero

por vocación humanista.
EROSKI: ¿Qué valoración se puede hacer del tratamiento que la Administración pública ofrece al ciudadano vasco?

Ararteko: El administrado exige agilidad en los trámites y respeto a sus derechos. Ciertamente no se puede hacer una valoración única de todas las Administraciones públicas que coexisten en el País Vasco y, por tanto, no se puede generalizar. Pero, desgraciadamente, en muchas ocasiones la Administración peca de lentitud y de falta de respeto a los derechos ciudadanos.

Cómo recurrir al Ararteko

- ◆ Todas las actuaciones gestionadas por el Ararteko son gratuitas.
- ◆ La presentación de una queja no necesita la mediación de un abogado o un procurador.
- ◆ Basta con dirigir un escrito a la institución en esta dirección: Ararteko. Parlamento Vasco. C/ Becerro de Bengoa s/n. 01005 Vitoria-Gasteiz.
- ◆ No se necesitan pólizas ni se exige formulario especial.
- ◆ La carta puede estar escrita en euskara o castellano, a máquina o a mano, siempre que se haga con letra clara e inteligible.
- ◆ Lo importante es que conste claramente el nombre y los apellidos del interesado así como el número del documento nacional de identidad y la dirección con el teléfono.
- ◆ En la carta hay que exponer los motivos que dan origen a la queja y las razones que sustentan la reclamación.
- ◆ Conviene adjuntar los documentos que pueden servir para esclarecer el caso y aquellos que acrediten los hechos expuestos. Pero nunca los originales, sino las copias de dichos documentos.

EROSKI: ¿Cuál es la tipología más común de los casos hasta ahora presentados?
Ararteko: Ciertamente

son muy variados. Se han presentado quejas relacionadas con la actuación urbanística (29), la vivienda (89), con la asistencia

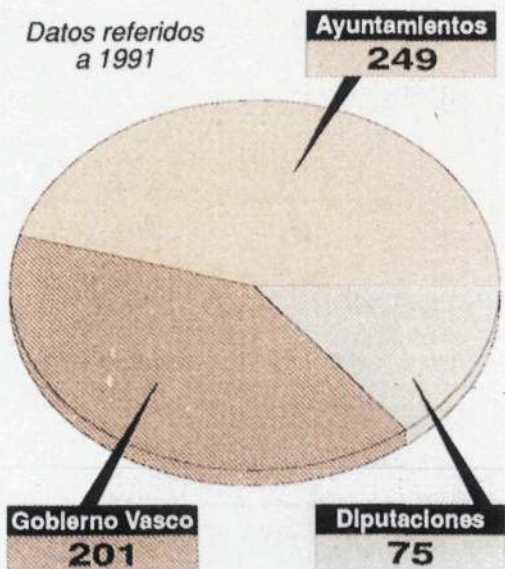
sanitaria (51), la educación (41), los ruidos en cafeterías y bares (25). No han faltado tampoco quejas respecto a las multas

LAS QUEJAS RECIBIDAS

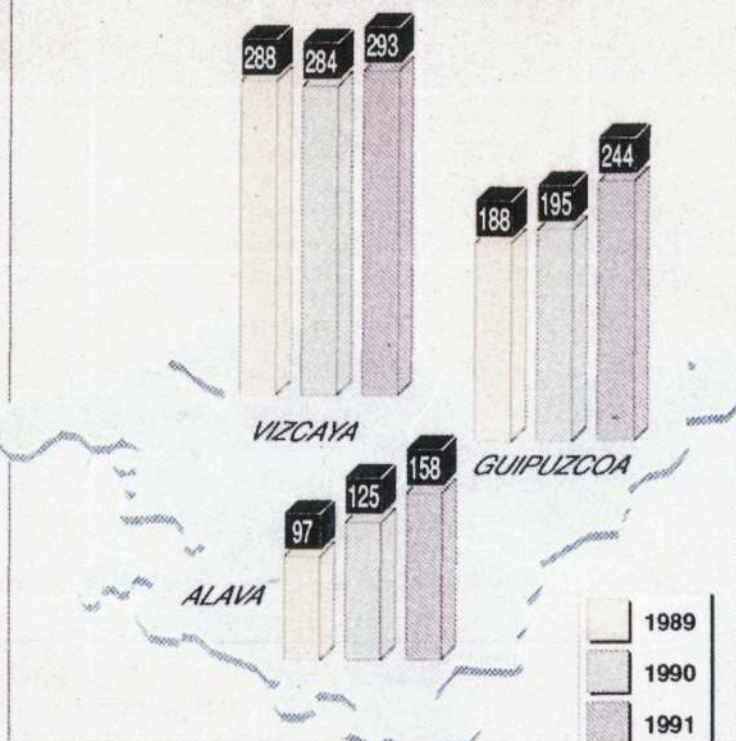
Número total de quejas recibidas **769**

Quejas por administraciones afectadas

Datos referidos a 1991



Quejas por territorios



OSCAR GOÑI

de tráfico (42) o de contenido fiscal (48).

EROSKI: Cuando los problemas suscitados son de carácter económico, como la declaración de la renta o el pago de impuestos, ¿el trato de la Administración es más inflexible?

Ararteko: Curiosamente es la Administración tributaria la que más recursos administrativos dispone y estima para el cobro.

La verdad es que no se observa una diferencia de comportamiento si nosotros intervenimos. Sí puede suceder, sin embargo, que ante un conflicto colectivo, con una repercusión económica mayor, no se reconozcan los dere-

chos de los contribuyentes, salvo que una sentencia le obligue a ello.

EROSKI: ¿La Administración debe ser una empresa de servicio? ¿Cómo se puede definir su calidad?

Ararteko: La Administración tiene que encontrar un equilibrio entre el respeto a la legalidad y la eficacia. A diferencia de las empresas, no se puede regir por razones económicas, de máximo beneficio. Por el contrario, su fin último debe ser prestar un servicio de calidad. Por supuesto, que la calidad del servicio administrativo es obviamente mejorable en nuestra Administración pública.

EROSKI: ¿Se constata

que el ciudadano vasco valida su trabajo para conciliar los posibles conflictos con la Administración?

Ararteko: La realidad es que esta pregunta la deben contestar los propios ciudadanos. Nuestra actividad es nueva y observamos un aumento progresivo de quejas que pueden manifestar un mayor conocimiento y confianza hacia esta institución.

De todos modos, la constatación de que la Justicia es lenta y consiguientemente cara, potenciará nuestra actividad.

EROSKI: ¿Cómo acepta la Administración el quehacer del Ararteko en su función de árbitro ante el ciudadano?

Ararteko: A nadie le gusta que le controlen y la Administración no es una excepción. Nuestra función le resulta incómoda. Sin embargo, puede decirse que el grado de respuesta a nuestras peticiones y sugerencias es muy aceptable.

EROSKI: ¿Cuál es la función primordial del Ararteko?

Ararteko: Salvaguardar a los ciudadanos frente a los abusos de autoridad, poder y negligencias de la Administración pública. No es por tanto una institución de defensa de los consumidores como tal, sino del ciudadano ante la Administración. ■

Casos y cosas *

Servicio de ambulancia

Un enfermo de cáncer en fase terminal acudió a Basurto para una intervención. Tras la operación, a pesar de que requería varios días de observación, se le envió a su casa al faltar camas. La ambulancia la consiguieron tras más de cuatro horas de espera. En el trayecto se averió y tuvieron que esperar a otro servicio. A pesar de haber requerido un acompañante para el transporte al domicilio, no se le envió y al llegar a casa tuvieron que pedir un enlace con la consiguiente espera. Casi tres horas después de salir del hospital llegaron al domicilio. El servicio de transporte de pacientes, dependiente del sector privado casi en su totalidad, con las normas de convenio vigentes, no garantizaban un adecuado control de la calidad de servicio de Osakidetza. ■

Derecho de minusválido a acceder a vivienda adaptada

Una mujer con una minusvalía del 66% manifiesta su desesperanza por la denegación reiterada de una vivienda de promoción pública en San Sebastián. Estudiado el tema por el Ararteko, tras las consultas pertinentes a la Diputación de Guipúzcoa y al propio Ayuntamien-

to donostiarra, los informes admitían como favorables los requisitos exigibles. Gestiones posteriores con la consejería de Vivienda del Gobierno Vasco, le fue adjudicada a la reclamante una vivienda adaptada. ■

Cobro de multas de circulación tras embargo de la cuenta corriente

Un vecino de Vergara denunció el cobro indebido de 10.500 pesetas por multas de circulación tras embargo de su cuenta. El reclamante adujo desconocimiento del procedimiento y presentó un recurso administrativo. Fue desestimado por el ayuntamiento.

El Ararteko comprobó varias anomalías en el proceso administrativo, como una incorrecta notificación en período voluntario y la no constancia de información de la providencia de apremio ni del embargo. Y entendió que el expediente de recaudación en vía ejecutiva era jurídicamente incorrecto, se sugirió al ayuntamiento vergarés la reiniciación del expediente administrativo previa devolución del importe recaudado, lo que así se hizo. ■

* Casos extraídos del Informe al Parlamento Vasco de 1990.