

II - ARABAKO LURRALDE HISTORIKOAREN TOKI ADMINISTRAZIOA

ZALDUONDOKO UDALA

Zaintzaileei laguntzeko zerbitzua arautzen duen araudia behin betiko onartzea

Udalbatzak 2026ko apirilaren 23an egindako ezohiko osoko bilkuran hartutako erabakia jendaurrean jartzeko epea igaro da. Erabaki hori 2026ko maiatzaren 20ko 57 zenbakiko ALHAOn argitaratu zen, zaintzaileei laguntzeko zerbitzua arautzen duen araudiaren hasierako onespenerari buruzkoan, eta, horren barruan ez denez inolako erreklamaziorik aurkeztu, ordura arte behin-behinekoa zen erabaki hori behin betiko bihurtzen da, Toki Araubidearen Oinarriak arautzen dituen apirilaren 2ko 7/1985 Legearen 49. artikuluan ezarritakoaren arabera.

Aipatutako 7/1985 Legearen 70.2 artikuluan aurreikusitakoa betez, erabakia osorik argitaratzen da, behin betiko bihurtuta.

Zalduondon, 2026ko uztailaren 8an

Alkatea

LURDES LEKUONA LABURU

ZAINZAILEEI LAGUNTZEKO ZERBITZUAREN ARAUDIA**LEHENENGO TITULUA****1. artikulua.- Xedea**

1.- Araudi honen xedea zaintzaileei laguntzeko zerbitzua arautzea da (Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren prestazio eta zerbitzuen zorroari buruzko 185/2015 Dekretuaren 1.4 fitxa).

2. artikulua.- Zerbitzuaren definizioa

1. Zerbitzu honek mendekotasun-arriskuan edo egoeran dauden pertsonen laguntzeko sarea osatzen duten zaintzaileei beren burua zaintzeko ezagutzak, jarrerak eta trebetasunak eskuratzeko aukera eskaintzen die.
2. Zerbitzu horren bidez, mendekotasuna duten pertsonen zainketen eta zaintzaileen bizitzaren hobekuntza bultzatu nahi da.
3. Zaintza informalean erantzukizuna gehienbat familia-eremuko emakumeena denez, zerbitzuak ikuspegi hori txertatu behar du behar duten laguntzaren kontzeptzioan eta zaintzaileen bizi-baldintzetan.
4. Zerbitzu honek eskaintzen duen laguntzak ez du inola ere esan nahi zaintzailea ordeztuko denik (premia horri dagozkion zerbitzuetan aurreikusitako atsedeen-modalitateetatik erantzuten zaio).

3. artikulua.- Helburuak

Zaintzaileei laguntzeko zerbitzuaren helburuak honako hauek dira:

- a) Zaintzaileek eskaintzen dituzten zainketen kalitatea hobetzen laguntzea.
- b) Ohiko zaintzaileen bizi-kalitatea hobetzen laguntzea, zaintzaileen beharrak eta bizi-baldintzak identifikatzean genero-ikuspegia txertatuz.
- c) Beste zaintzaile batzuen erantzunkidetasuna bultzatzea.
- d) Zaintza eta auto-zaintzako ezagutzak, jarrerak eta trebetasunak eskuratzeko laguntzea.
- e) Mendekotasun-arriskuan edo egoeran dauden pertsonen etxean egoten laguntzea.
- f) Erabiltzaileen eta zaintzaileen datuak modu sistematikoan biltzea, sexuaren arabera bereizita.

BIGARREN TITULUA**I. KAPITULUA.- ZERBITZUAREN PRESTAZIOAK****4. artikulua.- Zerbitzuaren prestazioak**

1.- Zaintzaileei laguntzeko zerbitzuaren prestazioak Gizarte Zerbitzuei buruzko abenduaren 5eko 12/2008 Legean, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren Prestazio eta Zerbitzuen Zorroari buruzko urriaren 6ko 185/2015 Dekretuan eta aplikatu beharreko gainerako araudian ezarritakoaren arabera egingo dira.

2.- Zerbitzu honetan, zehazki, honako prestazio hauek eman ahal izango dira:

- a) Oinarrizko prestazioak:
 - Informazioa, orientazioa eta prestakuntza

3.- Prestazio horiek araudi honen I. eranskinean garatzen dira.

II. KAPITULUA.- ERABILTZAILEAK**5. artikulua.- Erabiltzaileen betekizunak**

1.- Mendekotasun-arriskuan edo egoeran dauden pertsonen zaintzaile ez-profesionalak, ohiko zaintzaileak izan edo ez, eta senideak izan edo ez.

2.- 18 urtetik gorako pertsonak eta adingabe emantzipatuak.

3.- Zaindutako pertsona edo zainketaren ardura nagusia duen pertsona eskabidea aurkezten den udalerrian erroldatuta egotea eta bertan egotea.

4.- Baliabide horien erabiltzaileek honako baldintza hauek ere bete beharko dituzte:

- a) Nork bere burua zaintzeko edota zaintza-lanak egiteko laguntza behar izatea.
- b) Hala badagokio, zaintza egiteko eta erantzunkidetasuna handitzeko informazioa, orientazioa edota prestakuntza behar izatea (zaintzaileak, egungoak edo etorkizunean izan daitezkeenak, zainketaren ardura nagusia ez dutenak, eta norbere autonomiari laguntzeko baliabide komunitarioak).

6. artikulua.- Erabiltzaileen eskubideak

Gizarte Zerbitzuei buruzko abenduaren 5eko 12/2008 Legearen 9. artikuluan eta Euskal Autonomia Erkidegoko gizarte-zerbitzuen erabiltzaileen eta profesionalen eskubide eta betebeharren zorroa eta iradokizunen eta kexen araubidea onartzen dituen apirilaren 6ko 64/2004 Dekretuan ezarritakoaz gain, erabiltzaileek honako eskubide hauek izango dituzte:

1. Zerbitzua diskriminaziorik gabe jasotzea, sexua, genero-identitatea edo sexu-orientazioa, arraza, erlijioa, ideologia edo beste edozein egoera pertsonal edo sozial dela-eta.
2. Beren eskubide eta betebeharren edukiari buruzko informazioa jasotzea, erraz ulertzeko moduan; hau da, eskubideak benetan baliatzeko aukera ematen duten informazio, partaidetza, iradokizun eta kexa-bideetara jotzeko eskubidea.
3. Errespetu osoz, zuzentasunez eta ulermenez artatuak izatea.
4. Beren premiak eta, ahal den guztietan, lehentasunak erabat errespetatuz tratatuak izatea.
5. Dagokien informazioaren pribatutasuna eta konfidentzialtasuna errespetatuz tratatuak izatea.
6. Euskal Autonomia Erkidegoko bi hizkuntza ofizialetako edozeinetan erraz ulertzeko moduan arreta eta informazioa jasotzea, bakoitzak duen lehentasunaren arabera, eta, hizkuntza bat bera ere ulertzen ez badu, behar diren itzulpen eta interpretazio-baliabideak ematea, behar bezala ulertu ahal izateko.
7. Aldez aurretik, zerbitzuaren baldintzetan izandako edozein aldaketaren berri izatea.
8. Erreferentziako profesionala esleituta izatea.
9. Zerbitzuaren kalitatea, araudi honetan ezarritakoaren arabera.
10. Gaitasuna epailearen erabakiz mugatua duten pertsonen kasuan, legezko ordezkarien bitartez egingo du beren eskubideen egikaritza, indarrean dagoen araudian ezarritakoaren arabera.

7. artikulua.- Erabiltzaileen betebeharrak

Gizarte Zerbitzuei buruzko abenduaren 5eko 12/2008 Legearen 10. artikuluan ezarritakoaz gain, erabiltzaileek honako betebehar hauek izango dituzte:

1. Zerbitzuan sartzeko eskabide-agiria betetzea eta sinatzea.
2. Gizarte-zerbitzuetako erreferentziazko profesionalarekin adostutako Arreta Pertsonalizatuko Plana sinatzea eta betetzea, hala badagokio.
3. Udaleko Gizarte Zerbitzuek eskatutako dokumentazioa aurkeztea, eskatutako epean.

4. Baliabidea partekatzen duten pertsonen pentsamendu, iritzi, ideologia, erlijio, sexu-orientazio eta genero-identitatearen askatasuna errespetatzea, eta iritzia emateko eskubidea izatea.
5. Zerbitzuaren ardura duen erakundeak adostutako neurriak betetzea, erabiltzaileen arteko gatazkak edo desadostasunak daudenean.
6. Elkarrekiko errespetuan, tolerantzian eta gizarte-zerbitzuetako eta, hala badagokio, esku hartzen duten taldeetako profesionalekiko lankidetzan oinarritutako jokabidea erakustea.
7. Oinarrizko Gizarte Zerbitzuari informazioa ematea zaindutakoen edota zaintzaileen egoeran gertatzen diren aldaketei buruz, baldin eta aldaketa horiek zerbitzua emateari eragiten badiote.

Betebehar horietakoren bat betetzen ez bada, zerbitzua eteteko edo azkentzeko prozedura hasi ahal izango da, araudi honetan araututako prozeduraren arabera.

III. KAPITULUA.- ZERBITZUA ESKURATZEKO ETA JARRAIPENA EGITEKO PROZEDURA

8. artikulua.- Zerbitzua eskuratzeko eskaera

1.- Zerbitzua eskuratzeko eskaera Udaleko Gizarte Zerbitzuetan jasoko da, horretarako formalizatutako eskabidean, eta eskatzaileak sinatu beharko du.

2.- Prozesuaren edozein unetan, interesdunak bere eskaeran atzera egin ahal izango du; kasu horretan, idatziz egin beharko du. Horrek espedientea artxibatzea ekarriko du, dagokion ebazpena eman ondoren.

9. artikulua.- Eskabidearekin batera aurkeztu beharreko agiriak.

1.- Eskaerekin batera, baldintzak betetzen direla egiaztatzeko eskatzen zaien dokumentazioa aurkeztu beharko da.

2.- Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen 39/2015 Legeak 28. artikuluan ezartzen duenez, interesdunek eskubidea dute dagoeneko administrazio-jardulearen esku dauden edo beste edozein administrazio egin dituen dokumentuak ez aurkezteko. Zalduondoko Udalaren arloan eskumena duen Zerbitzuak/Sailak elektronikoki kontsultatu edo bildu ahal izango ditu dokumentu horiek, datuen bitartekotzarako plataformen edo horretarako gaitutako beste sistema elektroniko batzuen bidez. Arrazoi teknikoengatik elkarreragingarritasuna ezinezkoa bada, izapideak egiteko dokumentuak aurkezteko eskatu ahal izango diote interesdunari.

Datu pertsonalen tratamendua legitimatuta dago interes publikoaren alde egindako eginkizun bat betetzean edo Zalduondoko Udalari emandako botere publikoak gauzatzean, Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2016ko apirilaren 27ko 2016/679 (EB) Araudiaren 6.1 e) artikuluan aurreikusitako baldintzetan. Datuak tratatzeko helburuei dagokienez (DBAOren 5.1.c

artikulua) beharrezkoak diren datu egoki eta mugatuak baino ez dira eskatuko, datuak minimizatzeko printzipioaren arabera.

3.- Eskatzaileak edo, hala badagokio, gainerako onuradunek uko egiten badiote Udalak aurreko paragrafoan aurreikusitako datuak egiaztatze edo biltzeko kudeaketa egokiak egiteari, ezezkoaren berri eman beharko dute idatziz, baita ezezkoaren arrazoia ere, behar bezala justifikatuta. Kasu horretan, zerbitzua izapidetzeko behar den dokumentazio guztia aurkeztu beharko dute.

4.- Datuak faltsutu edota ezkutatzuz gero, zerbitzuaren eskatzaile onuradunaren izaera galduko da, egon daitezkeen erantzukizunei kalterik egin gabe.

5.- Zerbitzua eskuratzeko baldintzak betetzen direla egiaztatze beharrezko dokumentazioa ez aurkeztea eskaeran atzera egin dela deklaratzeko arrazoia izango da.

10. artikulua.- Izapidetzea

Udaleko Gizarte Zerbitzuek baloratuko dute eskaera, eta gizarte-txosten/proposamen bat egingo dute, zerbitzua emateko edo ukatzeko arrazoiak azalduz. Txostena ebazteko eskumena duen organoari helaraziko zaio, gehienez ere hilabeteko epean.

11. artikulua.- Ebazpena

Eskaera aztertu eta baloratu eta gizarte-txostena/proposamena egin ondoren, organo eskudunari igorriko zaio, eta hark ebazpen arrazoitua emango du, eskatutako zerbitzuan sartzeko eskaera baietsiz edo ezetsiz.

Eskaera udal erregistroren batean sartu eta gehienez ere bi hilabeteko epean eman beharko da ebazpena. Epe hori eten egingo da eskabideak zuzentzeko eskatzen denean, jakinarazpena egiten denetik betetzen den arte, edo, bestela, emandako epea igaro arte.

Aurreko paragrafoan aurreikusitako epea igaro eta berariazko ebazpenik eman ez bada, eta ebazteko betebeharra alde batera utzi gabe, eskabidea ezetsi egin dela ulertu ahal izango da. Eta, horrela, interesdunak "aukerako berraztertze-errekurtsoa" delakoa edo administrazioarekiko auzi-errekurtsoa jarri ahal izango du.

Onartzearen aldeko ebazpenak, zerbitzua onartzeaz gain, zer saio-motatarako eta zenbat saio hartzeko eskubidea duen zehaztu beharko du.

Ezesteko ebazpenak ebazpenaren arrazoiak jaso beharko ditu, eta bidezkoa izango da honako kasu hauetan:

- Araudi honetako 5. artikuluan jasotako baldintzak ez betetzea.
- Zerbitzua eskatzailearen beharretara ez egokitzea.
- Behar bezala arrazoitutako beste zergati batzuk.

IV. KAPITULUA.- ZERBITZUA ETETEA ETA AZKENTZEA**12. artikulua.- Zaintzaileei laguntzeko zerbitzuan atzera egitea, uko egitea eta azkentzea****12.1. Atzera egitea**

Prozeduraren edozein unetan eta ebazpena eman aurretik, eskatzaileak edo, hala badagokio, haren legezko ordezkariak atzera egin ahal izango du bere eskabidean, eta, kasu horretan, bere borondatea jasota uzteko aukera ematen duen edozein bide erabiliz egin beharko du. Horrek espedientea artxibatzea ekarriko du, dagokion ebazpena eman ondoren.

12.2. Uko egitea

Prozeduran zerbitzuaren onuradun-izaera aitortzeko ebazpena eman bada, erabiltzaileak, edo, hala badagokio, haren legezko ordezkariak, uko egin ahal izango dio bere eskubideari, bere borondatea jasota uztea ahalbidetzen duen edozein bide erabiliz.

12.3. Zerbitzua azkentzea

12.3.1 Honako arrazoi hauengatik zerbitzua emateari utziko zaio:

- a) Aurreikusitako denbora amaitzea.
- b) Uko egitea.
- c) Heriotza.

12.3.2 Bestalde, zerbitzua aurreikusitako eguna baino lehen amaitu ahal izango da, honako egoera hauetan:

- d) Beharraren arrazoia desagertzea.
- e) Erabiltzailea zerbitzu iraunkor batean sartzea.
- f) Zerbitzua emateko kontuan hartu diren datuak ezkutatzea edo faltsutzea.
- g) Zerbitzuan sartzeko eskatutako baldintzaren bat galtzea.
- h) Esku-hartzearen jarraipena egiteko eska daitekeen dokumentazioa ez aurkeztea.
- i) Beste erabiltzaile edo profesional batzuei eraso egiteagatik edo tratu txarrak emateagatik (Gizarte Segurantzaren Legearen arabera)
- j) APP-Arreta Pertsonalizatuko Plana ez sinatzeagatik edo planean jasotako ekintzak ez betetzeagatik.
- k) Araudi honen 7. artikuluan edo, hala badagokio, sartzeko baldintzak jasotzen dituen dokumentuan aurreikusitako erabiltzaileen betebeharrak behin eta berriz ez betetzea.
- l) Zerbitzua ematea zailtzen duen osasun-egoera izatea.

Zerbitzua amaitzeko aurreikusitako eguna baino lehen amaitzen bada, organo eskudunak ebazpen bat emango du, gizarte-zerbitzuek proposatuta eta interesdunari entzun ondoren.

12.3.3 Azkentze-ebazpen baten ondoren erabiltzaileak berriro zerbitzuan sartzeko borondatea erakusten badu, beste eskaera bat egin beharko du, eta araudi honetan zehaztutakoaren arabera izapidetuko da.

V. KAPITULUA. ZERBITZUAREN ARAUBIDE EKONOMIKOA

13. artikulua.- Doako zerbitzua

Zaintzaileei laguntzeko zerbitzua doakoa da erabiltzaileentzat, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren Prestazio eta Zerbitzuen Zorroari buruzko 185/2015 Dekretuan ezarritakoaren arabera.

HIRUGARREN TITULUA ARAU-HAUSTEEN ETA ZEHAPENEN ARAUBIDEA

14. artikulua.- Arau-hausteak

Arau-hauste administratiboak dira Gizarte Zerbitzuei buruzko abenduaren 5eko 12/2008 Legean zehaztutako legeen eta araudien aurkako ekintzak eta ez-egiteak, gainerako ordenamendu juridikoan aurreikusitakoei kalterik egin gabe.

15. artikulua.- Zehapenak

1.- Aurreko artikuluan zehaztutako arau-hausteak eginez gero, Gizarte Zerbitzuei buruzko abenduaren 5eko 12/2008 Legean aurreikusitako zehapenak aplikatuko dira.

2.- Zaintzaileei laguntzeko zerbitzuaren erabiltzaileei egotz dakizkiekeen arau-hauste oso larrietan, araudi honetan araututakoaren arabera, eskubidea sei hilabetez etetea zigor gisa metatu ahal izango da, etete horrek babesgabetasun-egoera bat eragin dezakeen kasuetan izan ezik.

LEHENENGO XEDAPEN GEHIGARRIA

Araudi honetan jasotzen ez diren kasu guztietan edo bertan jasotzen ez diren kasu berezi guztietan, Zalduekiko Udaleko Gizarte Zerbitzuen Sailak gaitasun osoa izango du kasu bakoitzerako egokitutako jotzen dituen neurriak proposatzeko.

BIGARREN XEDAPEN GEHIGARRIA

Araudi hau zerbitzua eskuratzeko eskaera berri guztiei aplikatuko zaie.

XEDAPEN IRAGANKORRA

Araudi hau ez zaie aplikatuko zerbitzua indarrean jarri aurretik zerbitzua baliatzen zuten pertsonen, baina gehienez ere hilabete epean eskatu ahal izango dute aplikatzea. Aldaketa onartu ondoren, ezin izango da berriro eskatu aurreko araudia aplikatzea. Zerbitzuan alta

emateko –baita aurreko sistema aplikatzen zitzaien pertsonak amaitu ondoren ere–, araudi honetan aurreikusitako xedapenak bete beharko dira.

XEDAPEN INDARGABETZAILEA

Indargabetuta geratzen dira maila bereko edo beheragoko mailako arau guztiak, araudi honetan xedatutakoaren aurkakoak direnean.

AZKEN XEDAPENA

Araudi hau 2026ko urtarilaren 1ean sartuko da indarrean.

I. ERANSKINA**PRESTAZIOAK****A) Informazioa**

Dagokion zerbitzuari buruzko informazio espezifikoa emango du, nahiz eta beste prestazio eta zerbitzu batzuei buruzko informazioa ere eman dezaketen.

B) Orientazioa

Prestazio honen arabera, erabiltzaileek, preskripzio tekniko profesional baten esparruan, mendekotasuna duten edo mendetasun-arriskuan dauden pertsonak zaintzeko eta beren burua zaintzeko ekintzekin lotutako proposamenak eta aholkularitza jasotzen dituzte.

C) Prestakuntza

Zaintzarako eta norbere zainketarako ezagutzak eta trebetasunak eskuratzeko prestazioa.