

## II - ARABAKO LURRALDE HISTORIKOAREN TOKI ADMINISTRAZIOA

### PEÑACERRADA-URIZAHARREKO UDALA

#### Zantzaileei laguntzeko zerbitzuaren araudia behin betiko onartzea

Korporazioaren Osoko Bilkurak 2025eko uztailaren 29an hartutako zantzaileei laguntzeko zerbitzuaren araudia onartzeko hasierako akordioa jendaurrean jartzeko epea igaro ondoren eta horren barruan ez da araudiaren inguruko erreklamaziorik aurkeztu, akordioa behin betiko izatera igotzen da, Toki Araubidearen Oinarriak arautzen dituen apirilaren 2ko 7/1985 Legearen 49 c) artikuluan xedatutakoaren arabera.

Aipatutako 7/1985 Legearen 70.2 artikulua ezartzen duenari jarraituz, oso-osorik ematen da argitara onartutako ordenantza, eta argitaratzen denetik sartuko da indarrean.

Erabaki honen kontra administrazioarekiko auzi-errekurtsoa jarri ahalko da Vitoria-Gasteizko Administrazioarekiko Auzien Goiko Epaitegiko Administrazioarekiko Auzietako Atalaren aurrean. Horretarako 2 hilabeteko epea egongo da iragarki hau argitaratzen den egunaren biharamunetik zenbatzen hasita, Administrazioarekiko Auzien Jurisdikzioari buruzko uztailaren 13ko 29/1998 Legeko 46. artikulua arabera.

Hori guztia, egokitatzat jotzen den beste edozein errekurtso aurkeztu ahal izateari kalterik egin gabe.

#### ZAINZAILEEI LAGUNTZEKO ZERBITZUAREN ARAUDIA

##### LEHENENGOTITULUA

###### 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 informalen erantzukizuna gehienbat familia-eremuko emakumeena denez, zerbitzuak ikuspegi hori txertatu behar du behar duten laguntzaren kontzepzioan 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 zainzaileen bizi-kalitatea hobetzen laguntzea, zainzaileen beharrak eta bizi-baldintzak identifikatzean genero-ikuspegia txertatuz.
- c) Beste zainzaile batzuen erantzunkidetasuna bultzatzea.
- d) Zaintza eta auto-zaintzako ezagutzak, jarrerak eta trebetasunak eskuratzen laguntzea.
- e) Mendekotasun-arriskuan edo egoeran dauden pertsoneri etxean egoten laguntzea.
- f) Erabiltzaileen eta zainzaileen datuak modu sistematikoan biltzea, sexuaren arabera bereizita.

## BIGARRENTITULUA

### I. KAPITULUA. ZERBITZUAREN PRESTAZIOAK

#### 4. artikulua. Zerbitzuaren prestazioak

1. Zainzaileei 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 zainzaile ez-profesionalak, ohiko zainzaileak 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 (zainzaileak, 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 pribatasuna eta konfidentziasuna 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 birtartez egingo du beren eskubideen egikaritzea, indarrean dagoen araudian ezarritakoaren arabera.

#### **7. artikulua. Erabiltzaileen betebeharrak**

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

1. Zerbitzuan sartzeko eskabide-agiria betetzea eta sinatzea.
  2. Gizarte-zerbitzuetako erreferentziako 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 profesionalakiko 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.
- Betebeharrak 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. Peñacerrada-Urizaharreko Udalaren arloan eskumena duen Zerbitzuak/Sailak elektronikoki kontsultatu edo bildu ahal izango ditu dokumentu horiek, datuen bitartekotzarako plataformen edo horretarako gaitutako beste sistema elektronikoki 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 Peñacerrada-Urizaharreko Udalarari 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 minimizatzeke printzipioaren arabera.

3. Eskatzaileak edo, hala badagokio, gainerako onuradunek uko egiten badiote udalak aurreko paragrafoan aurreikusitako datuak egiaztatzeke 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 ezkutatu gero, zerbitzuaren eskatzaile onuradunaren izaera galduko da, egon daitezkeen erantzukizunei kalterik egin gabe.

5. Zerbitzua eskuratzeko baldintzak betetzen direla egiaztatzeke 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 arrazoï 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 bete-tzeagatik.
- 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.

**HIRUGARRENTITULUA****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, Peñacerrada-Urizaharreko Udaleko Gizarte Zerbitzuen Sailak gaitasun osoa izango du kasu bakoitzerako egokitzen 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 hilabeteko epean eskatu ahal izango dute aplikatzea. Aldaketa onartu ondoren, ezin izango da berriro eskatu aurreko araudia aplikatzea. Zerbitzuan alta emateko –baita aurreko sistema aplikatzen zitzaizen pertsonak amaitu ondoren ere–, araudi honetan aurreikusitako xedapenak bete beharko dira.

**XEDAPEN INDARGABETZAILEA**

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

**AZKEN XEDAPENA**

Araudi hau 2026ko urtarrilaren 1ean sartuko da indarrean.

**I. ERANSKINA**

**PRESTAZIOAK**

A) Informazioa.

Dagokion zerbitzuari buruzko informazio espezifiko emango du, nahiz eta beste prestazio eta zerbitzu batzuei buruzko informazio 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.

Peñacerrada-Urizaharrear, 2025eko azaroaren 28an

*Alkatea*

*ALFREDO VICUÑA IBÁÑEZ*