

## **119/2005 Foru Dekretua, abuztuaren 24koa, Bizkaiko Foru**

### **Aldundiarena; beraren bidez Gizarte Ekintza Sailaren iradokizunen eta kexen araubidea arautu da erabiltzailearentzako arreta-unitatearen bidez.**

(2005eko irailaren 12ko BAO)

#### **ZIOEN AZALPENA**

Gizarte zerbitzuei buruzko urriaren 18ko 5/1996 Legearen hirugarren xedapen gehigarrian jasota dagoen agindua betetzeko, Eusko Jaurlaritzak Euskal Autonomi Erkidegoko gizarte zerbitzuen erabiltzaileen eta profesionalen eskubide eta betebeharren gutuna eta iradokizunen eta kexen araubidea onartu zuen 64/2004 Dekretua onetsi zuen 2004ko apirilaren 6an.

Dekretu horren helburua, alde batetik, Euskal Autonomi Erkidegoko gizarte zerbitzuen erabiltzaile eta profesionali dagozkien eskubide eta betebeharren gutuna ezartzea da, eta, bestetik, bide bat irekitzea pertsonak gizarte zerbitzuen funtzionamenduan parte har dezaten, kexak eta iradokizunak aurkeztuz.

Dekretu hau Euskal Autonomi Erkidegoko titulartasun publikoko gizarte zerbitzuen erabiltzaile eta profesionali ezarriko zaie.

Dekretu horren 37. artikulua gizarte zerbitzuaren zentro edo zerbitzu bakoitzari iradokizunak eta kexak jaso eta izapidetzeko arduraren izango duen erabiltzailearentzako arreta-unitate bat izendatuko zaiola ezarri du.

Kontuan izanik Bizkaiko Foru Aldundia, Gizarte Ekintza Sailaren bitartez, 5/1996 Legeak eta berau garatzeko xedapenak gizarte zerbitzuen arloan egotzi dizkioten eskumenak egikaritzean, gizarte zerbitzuak ematen dituen administrazio bat dela, Eusko Jaurlaritzaren apirilaren 6ko 64/2004 Dekretuan jasotakoa bete behar du eta, ondorioz, Gizarte Ekintza Sailak zuzenean ematen dituen gizarte zerbitzuaren erabiltzaileek, prestazio horri dagokionez, aurkeztutako iradokizun eta kexa guztiak jaso eta tramitatzeko arduratuko den Erabiltzailearentzako Arreta-Unitate bat izan behar du.

Gizarte Ekintza Sailaren Araudi Organikoa onetsi zuen Bizkaiko Foru Aldundiaren apirilaren 20ko 67/2004 Foru Dekretuak, 2 g) artikuluan, xedatu du sail horri dagokiola Foru Aldundiaren ardurapeko gizarte zerbitzuei dagokien guztiari buruz eta zerbitzuok baliatzeko eskuartei buruzko informazioa eta aholkuak ematea herritarrei, eta herritarrek zerbitzu horien kalitateaz agertzen dituzten iradokizun, iritzi, ekimen eta kexak bildu eta bideratzea, zerbitzuon onarpen eta gogobetetze mailak nahiz akatsak sumatu eta aztertuz.

Apirilaren 20ko 67/2004 Foru Dekretuaren bidez onetsi zen Gizarte Ekintza Sailaren Araudi Organikoa aldatu duen Bizkaiko Foru Aldundiaren uztailaren 26ko 116/05 Foru Dekretuak, 40. artikuluan, Gizarte Ekintza Saileko Ikuskapen eta Kontrol Zerbitzuari egotzi dizkio, Eusko Jaurlaritzaren apirilaren 6ko 64/2004 Dekretuarekin bat etorritik, Gizarte Ekintza Sailaren iradokizunen eta kexen araubidearen inguruan erabiltzailearentzako arreta-unitateari dagozkion eginkizunak.

Hori dela bide, eta Bizkaiko Lurralde Historikoko foru erakundeen hautapen, antolaketa, araubide eta jardunbideari buruzko otsailaren 13ko 3/1987 Foru Arauko 17. eta 64.3 artikuluek emandako ahalmenak erabiliz, Gizarte Ekintza Saileko foru diputatuak proposatu eta Bizkaiko Foru Aldundiaren Gobernu Kontseiluak 2005eko abuztuaren 24ko bileran eztabaidatu eta onetsi ondoren, honako hau.

XEDATU DUT:

## **1 .Artikulu** *Erabiltzailearentzako arreta-unitatea.*

Gizarte Ekintza Sailaren Araudi Organikoa aldatu duen Bizkaiko Foru Aldundiaren uztailaren 26ko 116/05 Foru Dekretuak, 40. artikuluan ezartzen du sail horretako Ikuskapen eta Kontrol Zerbitzuari dagozkion Euskal Autonomi Erkidegoko gizarte zerbitzuen erabiltzaileen eta profesionalen eskubide eta betebeharren gutuna eta iradokizunen eta kexen araubidea onartu zuen Eusko Jaurlaritzaren apirilaren 6ko 64/2004 Dekretuak arautu duen erabiltzailearentzako arreta-unitatearen eginkizunak.

## **2 .Artikulu** *Erabiltzailearentzako arreta-unitatearen xedea eta eginkizunak.*

1. Erabiltzailearentzako arreta-unitatea Gizarte Ekintza Saileko erabiltzaileek, sailak zuzenean ematen dituen arreta eta gizarte zerbitzuei dagokienez, aurkeztutako iradokizunak eta kexak jaso eta tramitatzeaz arduratuko da.

2. Unitatearen jarduera eremutik kanpo daude GUFeko (Gizarte Urgazpenerako Foru Erakundea) eta BTEko (Bizkaiko Tutoretza Erakundea) erabiltzaileek, erakunde publiko horiek zein horiei atxikitako zentro eta zerbitzuek emandako arreta eta gizarte zerbitzu zuzenei dagokienez, aurkeztutako iradokizunak eta kexak.

3. Halaber, unitatearen jarduera eremutik kanpo daude ere itundutako zerbitzu eta zentro pribatuetako erabiltzaileek, horiek emandako arreta eta gizarte zerbitzu zuzenei dagokienez, aurkeztutako iradokizunak eta kexak, foru dekretu honen 6.3 artikuluan agertzen den kasuan izan ezik.

4. Honakoak dira erabiltzailearentzako arreta-unitatearen eginkizunak:

- Eskatzen duen orori beharrezko informazio guztia ematea iradokizuna edo kexa aurkeztu ahal izateko; eta hala denean, dagokion formularioa betetzen laguntzea horretarako zailtasuna erakusten duten erabiltzaileei.

- Aurkeztzen diren iradokizun eta kexa orori arreta egitea, eta tramitazioa eta bultzada ematea.

- Hala dagokionean, administrazio edo jurisdikzio arloko errekurtsioen bidea aukeratzearen komenigarritasunaz informazioa ematea.

- Iradokizuna edo kexa dagokion unitateari edo zerbitzuari helaraztea, izapidetu dezan, erabiltzailearentzako arreta-unitateak, iradokizun edo kexa hori hartu ondoren, bere edukiagatik, administrazio errekurtsioa dela irizten badio.

- Erabiltzaileek zerbitzuaren edo zentroaren kalitateari buruz daukaten iritzia berri izaten ahalegintzea, elkarriketak eginez edo galdetegiak bidaliz eta zuzendaritzari emaitzen berri eman beharko dio.

## **3 .Artikulu** *Kontzeptuen mugaketa.*

1. Gizarte Ekintza Saileko erabiltzaileak: Foru dekretu honen ondoretarako, Gizarte Ekintza Saileko gizarte zerbitzuetako erabiltzailetzat Gizarte Ekintza Sailak ematen dituen gizarte zerbitzuak, izaera honetako zerbitzu edo prestazio baten zuzeneko onuradun gisa, eskuratzea eskatu edo eskuratzeko dituzten pertsona fisiko eta juridikoak, publikoak edo pribatuak, izango dira.

2. Iradokizuna: Zerbitzu baten dotazioaren, prozeduren, antolaketaren, funtzionamenduaren edo lanbide-praktiken alderdiren bat aldatzeko proposamena, zerbitzuaren kalitatea hobetzeko asmoz.

3. Kexa: Zerbitzu baten dotazioaren, prozeduren, antolaketaren, funtzionamenduaren edo lanbide-praktiken alderdiren bat aldatzeko proposamena, aldatu nahi den alderdiak, zuzenean edo zeharka, erabiltzaileek euren eskubideez baliatzeari kalte egiten diela uste delako.

## **4 .Artikulu** *Parte hartzeko eskubidea.*

1. Gizarte zerbitzuen erabiltzaileek parte hartzeko eskubidea daukate eta halakotzat hartuko da, zuzenean edo zeharka, banaka edo taldeka, erabiltzen dituzten gizarte zerbitzuen antolaketan eta funtzionamenduan eragiten dizkieten erabakietan erabiltzaileek, zuzenean edo ordezkarien bidez, aktiboki parte hartzeko daukaten eskubidea.

2. Eskubide hori benetan erabili ahal izango dela bermatzeko, erabiltzaileek zerbitzuen antolaketan eta funtzionamenduan esku-hartzeko aukera izango dute, iradokizunak eta kexak aurkezteko prozeduren bidez.

3. Gizarte zerbitzuetako erabiltzaileek zerbitzuen funtzionamenduan zuzenean parte hartzeko aukera izan behar dute, etengabe edo noizean behin, parte hartzeko bide formaletara jo gabe, iradokizunak eta kexak aurkeztuz. Parte hartzeko bide hori, halaber, beste pertsona batzuentzat ere zabalik egon behar da; alegia, erabiltzaile izan gabe, zerbitzu horietan parte hartzeko aukera daukatenentzat, dela bisitari edo laguntzaile gisa, dela euren lanbidea betez.

## **5. Artikulua** *Iradokizunak eta kexak aurkeztea.*

Gizarte Ekintzak Sailak honako bideak jarriko ditu erabiltzaileen esku, iradokizunak eta kexak aurkez ditzaten:

1. Egokitzat jotako iradokizunak edo kexak jasotzeko diseinatutako inprimakiak. Hala ere, horrela nahi badute, idatziz, beste euskarri batean ere aurkeztu ahal izango dituzte.
- Inprimaki horiek Gizarte Ekintza Saileko bulegoetako harrera-lekuetako erakusmahaietan eta itxarongeletan egongo dira, eskuragarri.
2. Gizarte Ekintza Saileko bulegoetan jarritako iradokizunetarako eta kexetarako kutxak, idatzizko eskabideak uzteko modukoak.
3. Gizarte Ekintza Saileko erabiltzailearentzako arreta-unitatea, idatziz zein ahoz aurkeztutako iradokizunak eta kexak zuzenean hartuko dituena.
4. Herri Administrazioen Araubide Juridiko eta Administrazio Prozedura Erkideari buruzko azaroaren 26ko 30/1992 Legearen 38.4. artikuluan adierazitako gainerako lekuetan eta eran ere aurkeztu ahal izango dira.
5. Posta elektronikoaren bidez edo faxez.

## **6. Artikulua** *Iradokizunak eta kexak bideratzea.*

1. Gizarte Ekintza Saileko profesionalak, iradokizunak eta kexak jasotzen dituztenean, erabiltzailearentzako arreta-unitatera bideratu beharko dituzte, interesatuak unitate horretara bidaliz.
2. Gizarte Ekintza Sailaren aurrean aurkeztutako kexa beste zerbitzu edo zentro publiko bati buruzkoa bada, saileko erabiltzailearentzako arreta-unitateak kexa erregistratu egingo du eta kexaren xede izan den zerbitzuari edo zentroari dagokion erabiltzailearentzako arreta-unitatera bidaliko du, tramita dezan.
3. Gizarte Ekintza Saileko erabiltzailearentzako arreta-unitateak titulartasun pribatuko itundutako zerbitzu edo zentro batean aurkeztutako kexak ere hartuko ditu, itundutako zerbitzu edo zentro pribatu horren aurrean aurkeztutako kexak ez baldin badakar urratutako oinarrizko eskubidea bereonartzea; kasu horretan, itundutako zerbitzu edo zentro pribatuko erabiltzailearentzako arreta-unitateak Gizarte Ekintza Saileko erabiltzailearentzako arreta-unitatera bidali beharko du kexa hori.

## **7. Artikulua** *Kexak ez onartzea.*

1. Erabiltzailearentzako arreta-unitateak ez ditu onartutako ondoko xedeak dituzten kexak:
  - a) Gizarte zerbitzuen eskumenetatik kanpo dauden gaiak. Kasu honetan kexa organo eskudunari bidaliko zaio, erabiltzaileari horren berri emanez.
  - b) Kexa aurkeztu baino hamabi hilabete lehenago gertatutako gorabeherak edo ekintzak, ondorioek irauten badute izan ezik eta, daukaten larritasunagatik eta erabiltzaileei eragin ahal dizkieten kalteengatik, esku-hartzea gomendatzen duten ohiz kanpo kasuetan izan ezik.
  - c) Ebazpen judiziala edo administrazio ebazpena izan duten jarduerak, halako ebazpenaren zain daudenak, edo bai administrazioan zein jurisdikzio-ordenan salatuak izan direnak.
2. Kexa ez dela onartu jasotzen duen adierazpena arrazoitua izango da eta eskatzaileari jakinarazi beharko zaio.

## **8. Artikulua** *Iradokizunak tramitatu eta ebazteko prozedura.*

1. Gizarte Ekintzako Saileko erabiltzailearentzako arreta-unitatea ondoko erantzukizunak ditu:
  - a) Iradokizunak aztertzea.
  - b) Bideragarritasuna zehaztea.
  - c) Saileko foru diputatuari dagokion proposamena aurkeztea.
2. Iradokizunak tramitatzeko, erabiltzailearentzako arreta-unitateak saileko beste erabiltzaile edo profesional batzuen iritzia eskatuko du eta, hala dagokionean, partaidetza-organoei kontsulta egingo die eta harremanetan jarriko da beste instantzia batzuekin, jarduteko jarraibide deontologikoei buruzko aholkuak behar dituztenean.
3. Gizarte Ekintzako foru diputatuak emango dio erantzuna iradokizunari, eta erantzun hori interesatuei jakinarazi beharko zaie, 30 egun balioduneko epearen barruan, gehienez ere, foru diputatuak erabiltzailearentzako arreta-unitateak aurkeztutako proposamena jasotzen duen datatik zenbatzen hasita.
4. Iradokizuna onartu egiten bada, Gizarte Ekintza Sailak horrek eragindako aldaketak sartzeko beharrezkoa tramiteei ekingo die.
5. Erabiltzailearentzako arreta-unitateak betetako iradokizun-inprimakiak bilduko dituen artxibo bat osatuko du.
6. Aurkeztutako iradokizun bakoitzaren edukia horretarako den erregistroan jasoko da, ondokoak adierazita: eskatzailearen nortasuna, aurkezpenaren eta ebazpenaren data, azterketan parte hartu dutenen nortasuna eta onartu den ala ez.

## **9 .Artikulu** *Kexak tramitatu eta ebazteko prozedura .*

1. Erabiltzailearentzako arreta-unitateak 20 egun balioduneko epean, gehienez ere, tramitatu dituzte kexak.

2. Kexen tramitazioak ondoko jarduerak har ditzake:

a) Bitartekotza-proposamenak egitea, kexaren gaiaren izaerak horretarako bide ematen badu, eta kexa aurkeztu duenak hala onartzen badu. Halakoetan, ahozko jakinarazpenaren bidez eman ahal izango zaio amaiera izapidetzeari; betiere, zerbitzuaren jarduerak eta emandako azalpenak guztiz gogobete badute erreklamazioa aurkeztu duen erabiltzailea.

b) Kexaren gai diren egintzak eta gertakariak zehatz-mehatz ikertzea. Horretarako, erabiltzailearentzako arreta-unitateak txostena eskatuko dio saileko dagokion zerbitzuari. Txosten horretan datu aipagarri jasoko dira, interesgarritzat jotako frogak erantsita.

c) Planteatutako arazoa konpontzeko hartu beharreko neurriak proposatzea.

3. Kexaren tramitazioa amaituta, erabiltzailearentzako arreta-unitateak jarduerak guztiak Gizarte Ekintzako foru diputatuari helarazi beharko dizkio.

4. Kexa aurkeztu zenetik 30 egun balioduneko epean, jakinarazpen idatzia bidaliko zaie interesatuei, aurkeztu duten kexa zer izapidetan dagoen eta, hala dagokionean, hartutako irtenbidea adieraziz eta erabakia egokituz jotako arrazoietan oinarrituz. Era berean, zuzenean ukitutako langileei ere hartutako irtenbidearen berri emango zaie.

5. Aurreko lerroaldean aipatzen den interesatuarentzako jakinarazpen idatzia ez da egingo kexa artikulu honetan 2.a) puntuari jasotako bitartekotza-bidearen bitartez ebatzi denean eta burututako jarduerak eta emandako azalpenak erreklamazioa egin duen erabiltzailea guztiz gogobete badute.

6. Kexetan jasotako gertaerak egiaztatu ondoren, Gizarte Ekintzako foru diputatuak beharrezko neurriak hartuko ditu azaldu diren irregulartasunak konpontzeko.

7. Kexaren tramitazioaren ondorioz agerian geratzen bada gertaerak oso larriak direla, Eusko Jaurlaritzaren apirilaren 6ko 64/2004 Dekretuan jasotako eskubideak urratu egin direla edo administrazio arau-hausteren bat, delituen bat edo akatsek bat egon daitekeela, erabiltzailearentzako arreta-unitateak dagokion administrazio-organismoari edo instantzia judizialari helaraziko dio. Hau guztia bidezkoa izan daitekeen diziplinazko erantzukizunaren kalterik gabe.

8. Erabiltzailearentzako arreta-unitateak betetako kexa-inprimakiak, baita tramitazioan sortutako agiriak ere, bilduko dituen artxibo bat osatuko du.

9. Erabiltzailearentzako arreta-unitateak kexen edukia horretarako den erregistroan jasoko du, ondokoak adierazita: erreklamazioa egin duen pertsonaren nortasuna, aurkezpen-data, kexaren xedea, ebazteko erabiltzeko prozedura, ebazpenaren edukia eta data.

10. Adierazitako artxiboan eta erregistroan dagoen dokumentazioa ikuskaritza-eginkizunetara arduratzen den administrazio-unitatearen esku utzi beharko da, hark eskatzen baldin badu, ikuskaritza-eginkizuna behar bezala bete ahal izan dezadan, Euskal Autonomia Erkidegoko gizarte zerbitzuen baimena, erregistroa, homologazioa eta ikuskapena arautu dituen martxoaren 10eko 40/1998 Dekretuaren 38.2.c) eta 45. artikuluek ezartzen dutenaren arabera.

## **10 .Artikulu** *Erreklamazioa egiteko beste bide batzuk.*

1. Foru dekretu honetan xedatutakoaren itzalpean aurkeztutako iradokizun eta kexei emandako erantzunak ez dira administrazio-ebazpenak eta horien aurka ezin da administrazio errekurtsorik jarri. Hala ere, interesatuek kexa eragin duten arrazoietan oinarritu ahal dira horien jatorrian dauden egintzen aurrean errekurtsioa jartzeko.

2. Kexek ez daukate administrazio errekurtsioen, auzibidera jo aurreko erreklamazioen, administrazioaren ondare-erantzukizunean oinarritutako erreklamazioen ezta administrazioarekiko diru-erreklamazioen izaera ere. Ondorioz, kexak aurkezteak ez du administrazio edo jurisdikzio arloko errekurtsioaren prozedura-bidea ordezkatzen, ezta indarrean dagoen legeriak xedatutako beste edozein erreklamazio-bide erabiltzeko finkatu diren legezko epeak eteten ere.

### **XEDAPEN GEHIGARRIA.**

Iradozikun eta kexen inprimakiaren eredu normalizatua onartu da foru dekretu honen eranskin gisa.

### **AZKEN XEDAPENAK.**

#### **Lehena**

Gizarte Ekintzako foru diputatuari ahalmena emana zaio, Foru Dekretu hau garatu, betearazi eta ezartzeko beharrezko xedapen guztiak eman ditzan.

## **Bigarrena**

Foru dekretu honetan xedatu gabeko guztian, sorospidez, Herri Administrazioen Araubide Juridikoari eta Administrazio Prozedura Erkideari buruzko azaroaren 26ko 30/1992 Legea aplikatuko da, eta horrekin batera bidezko diren indarreko lege-xedapenak ere bai.

## **Hirugarrena**

Foru Dekretu hau Bizkaiko Lurralde Historikoko Aldizkari Ofizialean argitaratzen den egunean jarriko da indarrean.

### **GIZARTE EKINTZA SAILARI IRADOKIZUNEN/KEXEN AURKEZPENA**

*2011ko martxoaren 10eko 17171/2011 Foru Aginduak idatzitako eranskina; haren bidez, Gizarte Ekintzako Foru Sailaren iradokizun eta kexa galdetegia aldarazten da (BAO, martxoaren 25ekoa).*

*Indarraldia: 2011ko martxoaren 25a*

