

Gaia: 07/2024

---

**PRESTAZIO EKONOMIKO BATEN IZAPIDETZEAN EGINDAKO KUDEAKETA  
TXARRAGATIK AURKEZTUTAKO KEXA BATI BURUZKO EBAZPENA**

---

## I.- KONTSULTA

1.- 2024ko maiatzaren 6an, idazki bat jaso zen posta elektronikoz, interesdunaren aitak Zaintza eta Gizarte Politiketako Saitetik zaintzaile bat kontratatzeagatik emandako laguntza bat kudeatzeari eta itzultzeari dagokionez jasotzen ari zen tratuagatik kexa batekin.

Adierazi denez, hilabete batzuetan aita zaintzeko pertsona bat kontratatu zuten, eta hark egiaztatu zuen (...) antolatutako ikastaro bat egin zuela pertsonari arreta soziosanitarioa etxean emateko. Horregatik, interesdunak hilero jasotzen zuen foru Aldundiaren laguntza ekonomiko bat. Hala ere, handik hilabete batzuetara, foru Aldundiak jakinarazi zien titulazioa ez zegoela homologatuta eta, beraz, diru-kopuru bat itzuli behar zutela. Hori egin zuten, eta, handik gutxira, beste diru-kopuru gehigarri bat eskatu zieten berriro.

Interesdunak salatu egiten du Administrazioak gaia nola jokatu eta izapidetu duen; izan ere:

- (...)go Gizarte Zerbitzuek (izapideak egiteko gaituta zeudenek) ez zieten jakinarazi aurkeztu zuten tituluak homologatuta egon behar zuela.
- Foru Aldundiak hilabete batzuk behar izan zituen titulua homologatu gabe zegoela jakinarazteko.
- Ikastaro hori (...)k, foru sektore publikoko erakundeak, antolatu zuen.
- Jasotako dirua itzultzea bi momentutan eskatu zen, eta horrek nahastea eta ezustea eragin zuen.

Horregatik guztiagatik, bizitzen ari diren egoeraren bidegabekeria salatzen du Batzorde honen aurrean.

## II.- APLIKATU BEHARREKO ARAUAK

1.- Diputatuen Kontseiluaren 2016ko martxoaren 1eko Erabakiaren bidez onetsi zen Gipuzkoako Foru Aldundiko eta haren sektore publikoko Erakundearen Zuzentasun Sistema (aurrerantzean, EZS), zeinaren bidez etika publikoa eta eredugarritasuna ezaugarri gisa finkatu nahi baitira.

Sistema horren esparruan, zenbait jokabide kode onartu ziren: Diputatuen Kontseiluaren 2016ko martxoaren 1eko erabakiaren bidez, Gipuzkoako Foru Aldundiko eta haren sektore publikoko kargu publikoen zein langile baliokideen Jokabide eta Jardunbide Egokien kodea (KPJK); Diputatuen Kontseiluaren 2017ko irailaren 5eko erabakiaren bidez, kontratazio publikoari aplikatu beharreko Jokabide kodea eta zuzentasun instituzionaleko esparrua (KJK); Diputatuen Kontseiluaren 2017ko azaroaren 7ko erabakiaren bidez, Gipuzkoako foru Enplegu publikoaren Etikaren eta Kudeaketa Onaren Kodea (EPJK); Diputatuen Kontseiluaren 2018ko urriaren 2ko erabakiaren bidez, Gipuzkoako Foru Aldundiaren eta haren sektore publikoaren laguntzei eta diru laguntzei aplikatu beharreko Jokabide kodea eta zuzentasun instituzionaleko esparrua (DLJK); 13/2022 Foru Dekretuaren bidez, 2022ko irailaren 13koak, Gipuzkoako Foru Aldundiaren eta haren sektore publikoarekin elkarreragiten duten Interes Taldeei aplikatu beharreko Jokabide Kodea (ITJK); eta Diputatuen Kontseiluaren 2023ko urtarrilaren 10ko erabakiaren bidez Datuak eta Adimen Artifiziala erabiltzeko kode etikoa (DAAK) .

2.- Bai EZSk bai jokabide kodeek hau ezartzen dute: Erakundearen Etika Batzordea (EEB) izango dela berme handieneko organoa eta hura aplikatzeko gaien berri izango duena. Batzorde horren antolaketa, prozedura eta funtzionamendua maiatzaren 3ko 10/2022 Foru Dekretuan arautzen dira, eta Batzordearen ardura izango da Erakundearen Zuzentasun Sistema garatzeko tresnetan ezarritako balioak, printzipioak eta jokabide arauak ez betetzeari buruz jasotako kexak eta salaketak izapidetzea eta ebaztea.

### III. ERAKUNDEAREN ETIKA BATZORDEAREN BALORAZIOA

1.- Gai honetan, Zaintza eta Gizarte Politiketako Departamentuaren eskutik adineko mendekotasuna duen pertsona bat jasotzen ari den tratu bidegabea salatzen da, hura zaintzeko pertsona bat kontratatzeko prestazio ekonomikoari eta, ondoren, diru hori itzultzeko eskaerari dagokienez.

Kexa hirugarren batek aurkeztu duenez, maiatzaren 3ko 10/2022 Foru Dekretuak, gaiak izapidetu, ebatzi eta jakinarazteari buruzkoak, 9. artikuluan ezarritako prozedurari jarraituz, maiatzaren 9an (...)ko Zuzendaritzako arduradunei (aurrerantzean, Zuzendaritza) helarazi zitzaizen jasotako kexa, informazioa emateko eta egoki irizitako gogoetak adierazteko eta argudiatzeko eskubidea bermatzeko, eta, aldi

berean, zenbait galdera egin zitzaizkion, EEB honek beharrezkotzat jo baitzituen gaia behar bezala konpondu ahal izateko. Ildo horretan, Zuzendaritzak idazki bat bidali zuen maiatzaren 23an, bere gogoetak bilduz.

2.- Gai honetan, interesduna kexu da, lehenik eta behin, 3. mailako mendetasuna aitortua duen 93 urteko aita zaintzeko pertsona bat kontratatzeke prestazio ekonomiko bat eman delako, eta, ondoren, hura itzultzeko erreklamazioa egin delako.

Adierazten denez, 2023ko uztaila eta abendua bitartean, pertsona bat kontratatu zuten aitaren zaintzaz arduratzeko. Emakume horrek egiaztatu zuen (...) antolatutako eta Eusko Jaurlaritzak ziurtatutako 480 orduko ikastaro bat egin zuela; Eusko Jaurlaritzak bere logotipoa diploman inprimatzen du. Kexari erantsitako zenbait albistetan irakur daitekeenez, ikastaro hori foru Aldundiak berak eta (...)k (foru sektore publikoko erakundea) sustatu dute, zaintzaile profesionalen trebakuntza eta prestakuntza sustatzeko. Bi erakundeek aktibatutako trebakuntza-ibilbidearen barruan eta Eusko Jaurlaritzarekin lankidetzan, ikastaro hau sustatu dute, 400 pertsonak baino gehiagok profesionaltasun-ziurtagiria lortu dutelarik, Foru Aldundiak bere etxean bizi diren eta zaintza profesionalerako pertsona bat kontratatuta duten mendeko pertsonari ematen dien Laguntza Pertsonalerako Prestazio Ekonomikoaren esparruan.

Hala ere, dirudienez, titulu hori LANBIDEk homologatu behar zuen, baina familiak ez zekien hori, eta eskaera izapidetu eta foru Aldundiari espedientez bidali zion (...)go Gizarte Zerbitzuetako teknikariak eta enplegatua berak ez zuten horren berri eman. 4-5 hilabete geroago jakinarazi zien foru Aldundiak titulua homologatu ez izanaren arazoa, eta orduan aldatu zuten zaintzailea (azken hori homologatutako titulazioarekin). Foru Aldundiak beste hilabete batzuetan jarraitu zuen prestazio ekonomikoa ordaintzen, eta 2024ko apirilaren amaieran lehen idazki bat jaso zuten, 1.752 €itzultzeko eskatzen zitzaiena, berehala ordaindu zutena, eta beste idazki bat geroago, 2.628 €gehiago erreklamatu, alegazioak aurkezteko 15 eguneko epea emanaz.

Egoera horren aurrean, Administrazioaren erruz bizitzen ari diren egoera bidegabea salatzen du; izan ere, interesdunaren arabera, hainbat administrazioak hainbat akats egin dituzte:

- (...)go Gizarte Zerbitzuek ez zuten antzeman titulua homologatu ez izanaren arazoa, eta gaineratzen du senideek ez dutela zertan jakin behar.
- Foru Aldundiak ez zuen erreakzionatu zenbait hilabete geroago arte.

- (...)k (...)ren eskutik antolatu zuen ikastaroa, Foru Aldundiaren mendeko erakundea dena, gaineratuz ez dela ulertzen nola eskaintzen dituzten gerora aintzatespenik izango ez duten titulazioak.
- Itzuli behar denaren zenbateko osoa behin bakarrik jakinarazi beharrean, foru Aldundiak bi momentutan eskatzen du itzultzea, horrek familiari nahasmena eta eragozpena eraginez.

Azkenik, adierazi du bidezko alegazioak egingo direla, baina jasota utzi nahi du bidegabekeria bat egiten ari dela, eta Administrazioaren jarrera, gutxienez, ez dela oso morala; horregatik, kexa aurkezten du Erakundearen Etika Batzorde honetan.

3.- Zuzendaritzak, bestalde, zenbait zehaztapen egiten ditu. Interesdunak (...)go Udalari uztailaren zaintzaile aldaketa jakinarazi diola ziurtatu arren (aurreko zaintzailearen baja uztailaren 15ean eta zaintzaile berriaren alta uztailaren 17an), egia esan, Udaleko teknikari arduraduna oportetan zegoenez, 2023ko irailaren 1era arte ez da aldaketa izapidetzen. Mendetasunagatiko Prestazio Ekonomikoen atala berehala ohartzen da zaintzaile berriak ez dituela gaikuntza-baldintzak betetzen, eta, beraz, urrian eten egiten da prestazio ekonomikoa, eta abuztuan eta irailean jasotakoa itzultzeko eskatzen zaio interesdunari. Hala ere, akats informatiko baten ondorioz, ordainketa 2023ko urrian, azaroan eta abenduan egiten jarraitzen da. Interesdunak azaroaren 6an jaso zuen etetearen jakinarazpena, azaroaren 6an bertan aurkeztu zituen alegazioak, eta hil bereko 22an gora jotzeko helegite bat.

Bestalde, 2024ko urtarrilaren 4an, zaintzaile berri bat kontratatu zela jakinarazi zen, oraingoan beharrezko titulazioa zuena, eta, beraz, prestazio ekonomikoari berrekitea ebatzi zen; orduan, espedientea eskuratzean, Zerbitzua ohartu zen benetan ez zela eten eta azken 3 hilabeteetan ere eman zela prestazioa. Alegazioak eta gora jotzeko errekurtsua ebatzi gabe zeudenez, ebatzi arte itxarotea erabaki zen, akats informatikoaren ondorioz ordaindutako 3 hilabete horiek itzultzeko (edo ez) eskatzeko. Bi gai horiek 2024ko apirilaren 2an eta 3an ezesten dituen ebazpenarekin, oker informatikoa dela-eta behar ez bezala kobratutako 3 hilabete gehigarrien errekerimendua egiten da.

Bitarte horretan, interesdunak lehenengo zorra (1.752 €) kendu zuen, bigarren zorra (2.628 €) ordaintzeko eskaera 2024ko maiatzaren 2an jaso aurretik, eta maiatzaren 9an alegazioak aurkeztu zituen haren aurka.

Alegazioak ezetsi egiten dira, arrazoi hauengatik:

- (...)go Udalak homologaziorik ezaz ohartarazi ez izanari dagokionez, adierazten da foru Aldundiari dagokiola, eta ez Udalari, prestazioaren onuradun izateko behar diren baldintzak betetzen diren egiaztatzea.
- Foru Aldundiak erantzuteko 4 hilabete behar izan zituenaren inguruan,, gogorarazi du informazioa irailaren 1ean iritsi zela foru Aldundira, eta urrian prestazioa etetea agindu zela, azaroaren 6an jakinarazita.
- (...) ikastaroa homologatuta ez egoteari dagokionez, baina foru Aldunditik eta (...)tik horrela egotea bezala "saltzeari" dagokionez, adierazten da lanbide-kualifikazioak prestakuntza homologatuen bidez bakarrik lortzen direla, eta ez dakitela, eta ez dagoela haien esku, eskolatik ikasleei helarazten zaien informazioa.

Azken batean, 2023ko abuztutik abendura pertsona horrek ez zuen eskatutako kualifikaziorik prestazio ekonomikoa jaso ahal izateko, eta, beraz, nahiz eta onartu urriko, azaroko eta abenduko kobrantza akats baten ondorioz gertatu zela, prestazioa behar ez bezala kobratu zen eta, beraz, itzuli egin behar da.

4.- Gure ikuspegitik, aztertzen ari garen gaia konplexua da; izan ere, beste behin ere, bereziki kaltebera den kolektibo batek esku hartzen du, eta, gainera, tratu bidegabea jaso duela uste du, eta, aldi berean, Administrazioaren beraren akatsak ikusten dira izapidetzean.

Bi alderdien kontakizunetik, hiru kontu daude, zalantzarako tarterik uzten ez dutenak, eta garrantzitsuak dira, horietatik eratorzen baitira gainerakoak:

- (1) Mendekotasuna duen pertsona zaintzeko kontratatutako pertsonak ez zuela laguntza ekonomikoa jasotzeko baldintza gisa eskatutako gaikuntzarik.
- (2) Onuradun izateko baldintzak betetzen ez baditu ere, 5 hilabetez dagokion prestazio ekonomikoa ordaindu zitzaien.
- (3) Beharrezko baldintzak betetzen ez dituenek, behar ez bezala jasotako zenbatekoa itzuli behar du.

Hiru alderdi horiek adierazten ditugu, gure ustez funtsezkoak direlako haien inguruko inguruabarrek EZSan ezarritakoa benetan kontuan hartu duten zehazteko; izan ere, ez dezagun ahaztu zerbitzu hori, kasu honetan prestazio ekonomikoa bat, Gipuzkoako Foru Aldundiak emandako dela.



(1) 2023ko uztailaren 17an mendekotasuna duen pertsona hori zaintzeko kontratatu zen pertsonak ez zituen betetzen prestazio ekonomikoa jasotzeko aukera ematen zuten baldintzak. Interesdunak berak onartu zuen, eta horren ondorioz, pertsona horren ordez titulazio homologatua zuen beste pertsona bat jarri zuen arazoaren berri izan zutenean.

Kasu horretan, Autonomia pertsonala sustatzeari eta mendetasun-egoeran dauden pertsonak zaintzeari buruzko abenduaren 14ko 39/2006 Legean aurreikusitako prestazio ekonomikoak arautzen dituen apirilaren 18ko 6/2023 Foru Dekretuaren 11.3 artikulua e) eta f) artikuluetan ezarritakoaren arabera, laguntzaile pertsonal gisa aritzen diren pertsonak, besteak beste, baldintza hau bete beharko dute: "otsailaren 20ko 295/2004 Errege Dekretuak ezarritako Pertsonen Etxean Arreta Soziosanitarioa emateko lanbide-kualifikazioa edo Eusko Jaurlaritzak emandako eginkizun horiek betetzeko dagokion salbuespeneko edo behin-behineko gaikuntza izatea". Eta, era berean, aipatutako Foru Dekretuaren 37. artikuluen arabera, prestazio ekonomikoen titularrak behartuta daude bidegabeki jasotako zenbatekoak itzultzeraz.

Egia da, Zuzenbidean gertatzen den bezala, non Kode Zibilak berak 6. artikuluan esaten duen "legeak ez ezagutzeak ez duela horiek betetzea eragozten", prestazioa jasotzeko beharrezko baldintzak zehatz-mehatz ez ezagutzeak ez du salbuesten prestazioa lortzeko bete behar izatetik. Hala ere, hemen sortzen den kontua honako hau da: kontratatutako pertsonak beharrezko ezagutzak eta profesionalizazioa eskuratzeko egin zuen ikastaroa foru Aldundiak berak eta (...)k sustatzen dute, (...). Beraz, galdetu behar da ea gertaera horrek erabiltzailea nahas dezakeen eta sinetsaraz dezakeen, hain zuzen ere erakundeak berak sustatzen duelako, baliozkoa dela prestazio ekonomikoa jasotzeko eskubidea dakarten baldintzak betetzeko.

Interesatuak bere idazkian eranstean dituen berriak foru Aldundiko eta (...)ko iturri ofizialek bidaltzen ditu, eta bertan honako baieztapen hauek irakur daitezke: "*Dagoeneko aktibatu da Laguntza Pertsonalerako Prestazio Ekonomikoaren esparruan zaintza emateko profesionaltasun-ziurtagirirako doako ikastaroaren bigarren edizioa*" edo "*Ehun bat langilek, gehienak emakumeak, profesionaltasun-ziurtagiria lortu dute Aldundiak bere etxean bizi diren eta zaintzaile profesional bat kontratatuta duten mendeko pertsonen ematen dien Laguntza Pertsonalerako Prestazio Ekonomikoaren esparruan*", eta adierazten da (...) (besteak beste) ematen duela prestakuntza hori. Baieztapen horiek, geroko beharrezko homologazioa aipatzen duten beste azalpenik gabe, pentsarazi dezakete, logikoki, ikastaroak berak gaitzen duela zainketa profesional horiek egiteko; izan ere, interesdunak adierazi bezala eta bere hitzak erabiliz, horrela "saltzen" ari baitira.

Albiste horien edukia ikusita, non ez den tituluaren beharrezko homologazioa aipatzen, kontraesaneko mezua zabaldu da; izan ere, hori irakurriz eta baldintza espezifikoean sakondu gabe, oinezko edonork ulertuko luke foru-administrazioak sustatutako ikastaro horiek Laguntza Pertsonalerako Prestazio Ekonomikoa jasotzeko aukera ematen dutela. Eta, ikusi den bezala, hori horrela ez bada, nahiz eta horrek ez duen kentzen, noski, baldintzak bete behar izatea, ez dirudi erabat garden jokutzen ari denik.

Gardentasuna da EZSk ezarritako printzipioetako bat, kudeaketaren eremuan funtzio publikoak gidatzeko edo orientatzeko, herritarrei ematen zaizkien zerbitzu publikoen kalitatea eta eraginkortasuna hobetzeko helburuarekin, eta, oro har, herritarrei garrantzitsua eta beharrezkoa den informazio publiko guztia ematea dakar. Honela ezartzen da EPJKn:

### 3.1 Gardentasuna

(...)

*b) Gardentasuna, publizitate aktiboaren dimentsioan, oinarritzko helburutzat izango du herritarrei garrantzia daukan edo eskatzen den informazio oro helaraztea, indarrean dagoen araudiaren arabera.*

(...)

Egia da espresuki publizitate aktiboa esaten zaionari buruz hitz egiten ari direla, hau da, foru sektore publikoaren jardura ezagutarazteko garrantzitsua den informazio publikoari buruz. Baina kontuak benetan emateko eskakizun hori lehenesten bada, are garrantzitsuagoa da, gure ikuspegitik, zerbitzu publikoak ematean edo, gai honetan bezala, laguntza publikoak izapidetzean ere kontuan hartzea.

Eta ideia hori foru Administrazioetik aldarrikatzen diren gobernatzeko modu berriekekin lotzen badugu, zeinaren helburu nagusia desburokratizazioa eta sinplifikazioa baita, eta, azken batean, herritarrek administrazio publikoekin duten esperientzia errazagoa egiten ahalegintzea, ez du zalantzarik hizkuntza erraza erabiltzeak duen garrantzia, batez ere, mezuak argiak izatea eta beharrezko informazio guztia edukitzea, erabiltzaileek araudiaren artean "urpean" egon behar ez dezaten eta herritarrentzat askotan ulertezinak diren baldintzak interpretatu eta ulertu behar izan ditzaten. Azken batean, EPJKn adierazten den bezala, administrazioek aurrera egin behar dute herritarrentzako kargak ezabatzen:

### 3.3. Kudeaketa eta Berrikuntzaren Kultura

(...)

c) Era berean, **prozedura eta izapideak sinplifikatzea** sustatuko dute, hazkunde ekonomikoa sustatzeko eta **zama burokratikoak ezabatze**ko.

(...)

Beraz, foru Administrazioak aurrera egin behar du herritarren "administrazio-bizitza" sinplifikatzen eta errazten, eta, horretarako, ezinbestekoa da herritarrekiko komunikazioa zehatza izatea, informazio osoa, eguneratua, ondo antolatua, argia eta ulergarria izatea bermatuz, horrela definitzen baitu "informazioaren kalitateak" Foru Gobernantza Publikoaren Esparruan Gobernu Onari buruzko martxoaren 11ko 4/2019 Foru Arauak (3. artikulua. Gobernu Onaren printzipioak).

(2) Gai honetan aztertu beharreko bigarren gaia erantzun- eta jakinarazpen-denborak eta -epeak dira, eta, itxuraz ez direnak guztiz zuzenak izan.

Epeen lehenengo "akatsa" hasiera-hasieratik gertatzen da; izan ere, interesdunak uztailaren 17an jakinarazi zuen pertsonaren kontratazioa, gaia izapidetu behar zuen (...)go Udaleko teknikaria oporretan zegoenean, baina foru Aldundiak ez zuen aldaketaren berri izan irailaren 1era arte. Une horretan, Zuzendaritzak adierazi duenez, homologaziorik ezaz ohartu ziren.

Alde horretatik, foru Aldundiak berak onartu du ez dagokiola udalari prestazioa jaso ahal izateko beharrezko baldintzak betetzen diren ala ez baloratzea, baizik eta foru Aldundia berari eta, beraz, ez udalak ez teknikariak ez dute inolako erantzukizunik gai honetan. Nolanahi ere, EEB honen eskumen-eremutik kanpo geratuko litzateke hori baloratzea.

Hala ere, beharrezkotzat jotzen dugu ohar bat egitea. Ukaezina da udaletako gizarte-zerbitzuak foru Aldundiaren Gizarte Zerbitzuen Sistemari sartzeko ateak izateak, dauden eskubide eta gizarte-baliabideei buruzko informazioa eta orientazioa emateak, planteatutako eskariei eta egoerei erantzuteak eta kasu bakoitzean prestazio ekonomikoak eta gizarte-baliabideak izapidetzen laguntzeak asko errazten dutela herritarren bizimodua, are gehiago kontuan hartuta kasu askotan adineko, mendeko edo gizarte-bazterkeriako egoeran dauden pertsonak direla. Horregatik, goraiatzekoa da tokiko gobernuen eta gainerako administrazioen arteko administrazioen arteko lankidetzari hori; izan ere, jakina denez, herritarrek gertukotzat hartzen dituzte tokiko gobernuak, eta, beraz, lagunkoiagoa da herritarrentzat haiekin lehen harremana izatea.



Hori, gainera, guztiz bat dator kudeaketa- eta berrikuntza-kulturari buruz adierazitakoarekin; izan ere, 09/2023 Ebazpenean adierazi genuenez, administrazioek espedienteen izapidetzea errazteko eta, azken batean, pertsonen beren administrazioarekin duten esperientzia hobetzeko egin behar duten ahalegina islatzen dute, eta, horretarako, teknologia berriek administrazio digitalerako eskaintzen dituzten tresnak erabiltzen dituzte. Eta, ildo horretan, administrazioen arteko lankidetzak eta elkarreragingarritasunak zeregin garrantzitsua dute administrazio-jarduera desburokratizatzeke ezinbesteko elementu gisa, eta, beraz, balioetsi egin behar da.

Hala ere, gai honetan bada lehen ondorio negatibo bat duen zirkunstantzia bat: udaleko arduradunaren oporrek atzeratu egiten dute foru Aldundiari egin beharreko jakinarazpena. Argi dago tramitazioa zuzenean foru Aldundian egin izan balitz ez zatekeela desfase hori gertatuko bi erakundeen arteko komunikazioan, baina kasu honetan ezuste hori eta horren ondorio negatiboak gertatu izana deitoratu behar bada ere, ukaezina da udalek gizarte-zerbitzuetarako oinarria eta sarrera izatean oro har lortzen diren abantailak. Nolanahi ere, argi dago EEB honek ezin duela ezer esan dagokion udalaren funtzionamenduari buruz, EZSren aplikazio-eremu subjektibotik kanpo baitago, baina hausnarketa orokor bat egitera garamatza, foru-sektore publikoak kontutan hartu beharko lukeena.

Herritarrak edozein administrazioengana hurbiltzen direnean, premiagatik hurbiltzen dira, hau da, behar bat asetzeko edo be arazoren bat konpontzeko laguntza bila hurbiltzen dira. Eta, jakina, horretarako daude administrazioak, Administrazioaren azken helburua herritarren beharrak asetzeko eta bizi-kalitatea hobetzeko balio izatea eta lan egitea da. Eta horretan oinarritu behar du bere baliabide guztiak, ekonomikoak zein giza baliabideak, zerbitzu publiko horrek ondo funtziona dezan eta zerbitzatzeko helburua bete dezan. Egoera honetan, arduradunak, atsedeen-egunak hartzeko eskubidea baliatuz, kalte egiten die interesdunaren interesei, eta ez litzateke inoiz gertatu behar. Bi eskubide dira (interesdunarena eta teknikariarena), eta ez dira bateraezinak erakundearen giza baliabideak behar bezala kudeatzen badira. Horregatik, oro har, administrazioei eta, bereziki, foru sektore publikoari eskatzen diegu beren baliabideak behar bezala kudeatzeko, herritarren beharrei edozein unetan eta egoeratan erantzun eta bete daitezen. Giza baliabideen kudeaketa efizienteak, banakako eta taldeko jarduna hobetzeaz gain, Administrazio osoaren prozesuak eta baliabideak optimizatzen ditu, eta, ondorioz, eraginkortasun operatibo handiagoa lortzen da; giza baliabideen kudeaketaren efizientziak langileen esleipen optimoa ahalbidetzen du, eta horrek erantzun azkarrak eta erraginkorrak ematen ditu, eta hori guztiz bat dator EZSn eraginkortasunari eta erantzukizun profesionalaren printzipioari buruz ezartzen denarekin. Gogora dezagun EPJKak honako hau adierazten duela:

### 3.5. Ardura profesionala

a) Zerbitzari publikoaren edo foru langile publikoaren jardunaren **azken helburua, eta oinarrizkoa, herritarrei zerbitzua ematea da.**

(...)

(3) Azkenean, beharrezko baldintzak betetzen ez direnez, prestazioa bidegabe kobratzen egon dira, eta, beraz, araudiak adierazten duen bezala, itzuli egin behar da.

Hori ukaezina dela eta araudiak eskatzen duena bete behar dela onartuta, ezin dugu saihestu geure buruari galdetzea ea, prozesuan izandako akatsak kontuan hartuta (komunikazio-, informatika- eta administrazio-akatsak), borondatezkoak izan ez arren, inplikaturako administrazio publikoen funtzionamendu ezohikoaren edo txarraren ondorioz, jakina, ezin izan den aurkitu interesdunaren familiak jasan behar izan dituen ondorio negatiboak arintzeko aukerarik.

Administrazio publikoek akatsak onartzea ezinbestekoa da herritarren aurrean konfiantza eta sinesgarritasuna mantentzeko, zerbitzuak etengabe hobetzeko, etorkizuneko akatsak prebenitzeko eta printzipio demokratikoak eta legitimitate instituzionala indartzeko. Akatsak onartzeak gardentasuna erakusten du eta egindako hutsegiteei buruz zintzo jokatzeko prest egoteak ongizate publikoarekiko eta justiziarekiko konpromisoa erakusten du, herritarrak entzunda eta baloratuta sentituz. Gainera, akatsak onartzeak eta aztertzeak aukera ematen die administrazioei horietatik ikasteko eta prozesuak eta politikak hobetzeko, eta prebentzio-neurriak ezartzeko, akats berberak etorkizunean errepika ez daitezen. Horrela, zerbitzu publikoaren kalitatea hobetuko da, eta ez dezagun ahaztu, EPJKan adierazten den bezala, EZSren kudeaketa onaren printzipioen helburuetako bat dela:

#### 1. Kudeaketa Onaren Printzipioak: kontzeptua

**Kudeaketa Onaren Printzipioak** foru langile publikoek zerbitzua ematen duten lanpostuaren edo erakundearen **funtzioak gauzatzean gida edo orientazioa** helburu duten zuzentarauen multzoa dira, programaturako emaitzak edo ondorioak betetzeko xedez, baita **herritarrei ematen zaizkien foru zerbitzu publikoen kalitatea eta eraginkortasuna etengabe hobetzeko prozesua aurrera eramateko ere.**

Izan ere, administrazio baten ospea ez da soilik bere arrakasten gainean eraikitzen, baizik eta bere akatsak nola maneiatzen dituen ere bai.

Hori guztia dela eta, Erakundearen Etika Batzordeak erabaki hau hartu du, aho batez, 2024ko uztailaren 24an

## EBAZPENA

**Lehenengoa.** -. Gai honetan eman diren administrazioen ez-ohiko funtzionamendua eta kaltetuaren ahultasun bereziaren berariazko inguruabarrak kontuan hartuta, (...) Zuzendaritzari gomendatzen diogu kontuan har dezala hartutako erabakia berrikusteko aukera.

**Bigarrena.** - Foru Enplegu Publikoaren Etika eta Kudeaketa Onaren Kodearen artikuluetan ezarritako Gardentasunaren, Kudeaketa eta Berrikuntza Kulturaren eta Ardura Profesionalaren printzipioei eta Kudeaketa Onaren printzipioen helburu orokorra kontuan hartuta, Gipuzkoako Foru Aldundiaren eta bere sektore publikoaren Erakundearen Zuzentasun Sistemari ezarritakoa bermatzeko, honako neurri hauek hartzea gomendatzen dugu:

A) Foru Administrazioaren eta herritarren arteko komunikazioa hobetzeko gomendioak

1. Gardentasun-politika argia garatzea eta ezartzea, herritarrei nola eta zer motatako informazioa helarazi behar zaien zehazteko.
2. Komunikazio guztietan hizkuntza argia eta erraza erabiltzea, informazioa guztiontzat ulergarria dela ziurtatzeko, hezkuntza-maila edo ezagutza teknikoak edozein direlarik.
3. Informazio garrantzitsua herritar guztientzat eskuragarri eta irisgarri dagoela ziurtatzea. Horren barruan sartzen da txosten, erabaki eta datu garrantzitsuak formatu irisgarri eta ulerterrazetan argitaratzea.
4. Enplegatu publikoak gardentasun eta komunikazio eraginkorreko praktiketan gaitzea, guztiek gardentasunaren garrantzia ulertzen dutela eta eguneroko lanean hori nola ezarri badakitela ziurtatuz.
5. Administrazioaren gardentasunari eta komunikazioari buruzko atzeraelikatze-mekanismoak ezartzea, eta atzeraelikatzea hori etengabeko hobekuntzak egiteko erabiltzea.

## B) Zerbitzu publikoak etengabe ematen direla bermatzeko gomendioak

1. Antolamendu-egitura malgua garatzea, zerbitzu publikoaren aldaketetara eta eskarietara egokitu daitekeena, eta ekipoak berrantolatu eta baliabideak berresleitzea ahalbidetzen duena, beharrezkoa den heinean.
2. Prozedura-eskuliburuak eguneratuta edukitzea eta langile guztiek erraz eskura ditzaketela bermatzea, lan kritikoetarako eta kontaktu giltzarrietarako urratsez urratseko gidak barne.
3. Gaitasun gurutzatuko programak hartzea, pertsona desberdinek funtsezko eginkizunak bete ditzaten, pertsona bakar baten mendekotasuna murriztuz eta taldearen malgutasuna areagotuz.
4. Prozesuen automatizazioa eta jarraipena erraztuko duten teknologiak ezartzea.
5. Arazo potentzialen monitorizazio eta alerta goiztiarreko sistemak ezartzea, erantzun azkarrak ematea ahalbidetuko duena.

## C) Zerbitzuen kalitatea hobetzeko gomendioak

1. Egungo prozesuak aztertzea, egon daitezkeen errore-puntuak eta hobekuntza-arloak identifikatzeko.
2. Zeregin errepikakorrak automatizatzen eta giza erroreak murrizten lagunduko duten sistema teknologiko aurreratuak inplementatzea.
3. Kaltetuei arazoen eta horiek konpontzeko hartzen ari diren ekintzen berri berehala ematea.
4. Konponbide azkar eta eraginkorrak ematea foru Administrazioaren funtzionamendu txarraren ondorioz sortu diren arazo espezifikoiei.
5. Barne-auditoriak egitea funtzionamendu txarraren kausak identifikatzeko eta hobetzeko gomendioak ezartzea.
6. Jardunaren funtsezko adierazleak ezartzea, foru Administrazioaren eraginkortasuna eta efizientzia monitorizatzen.
7. Kalitatean eta etengabeko hobekuntzan oinarritutako antolaketa-kultura sustatzea.



8. Zerbitzuaren kalitatearekiko erantzukizun indibiduala eta kolektiboa sustatzea, eta langile guztiek zerbitzu bikaina ematean duten eginkizuna ulertzen dutela ziurtatzea.

**Irene Berasaluze Lazkano**  
**Erakundearen Etika Batzordeko lehendakaria**