



MENDAROKO  
UDALA

**ADINEKOENTZAKO UDAL OSTATU ZERBITZUAREN ARAUDIA  
MENDROKO UDALA – DEBA- KOSTA EREMUA**



MENDAROKO  
UDALA

**ADINEKOENTZAKO UDAL OSTATU ZERBITZUAREN ARAUDIA  
MENDROKO UDALA – DEBA- KOSTA EREMUA**

**AURKIBIDEA**

**HITZAURREA**

**LEHENENGO TITULUA**

1. artikulua. Xedea
2. artikulua. Definizioa
3. artikulua. Helburuak

**BIGARREN TITULUA**

**I. KAPITULUA.- ZERBITZUAREN EZAUGARRI, MODALITATE ETA  
PRESTAZIOAK**

4. artikulua. Zerbitzuaren ezaugarri eta modalitateak
5. artikulua. Prestazioak

**II. KAPITULUA.- ERABILTZAILEAK**

6. artikulua. Erabiltzaileentzako eskakizunak
7. artikulua. Erabiltzaileen eskubideak
8. artikulua. Erabiltzaileen betebeharrak

**III. KAPITULUA.- ZERBITZUAN SARTZEKO ETA JARRAITZEKO PROZEDURA**

**1. SEKZIOA.- ESKATZAILEEN ZERRENDAN SARTZEA**

9. artikulua. Zerbitzuan sartzeko eskaera
10. artikulua. Eskatzaileen zerrenda
11. artikulua. Eskabidearekin batera aurkeztu beharreko dokumentazioa
12. artikulua. Tramitazioa
13. artikulua. Ebazpena
14. artikulua. Premiaz sartzea



MENDAROKO  
UDALA

## **2. SEKZIOA.- ZERBITZUAN ONARTUA IZATEA ETA SARTZEA**

- 15. artikulua. Zerbitzuan onartua izatea
- 16. artikulua. Baliabidea edo zerbitzua lekuz aldatzea
- 17. artikulua. Aldi baterako egonaldiak

## **3. SEKZIOA.- ZERBITZUAREN JARRAIPENA**

- 18. artikulua. Jarraipena eta ebaluazioa
- 19. artikulua. Egokitzaldia
- 20. artikulua. Banakako Arreta Plana (BAP)

## **IV. KAPITULUA.- ZERBITZUA ETETEA ETA AZKENTZEA (amaitutzat ematea)**

- 21. artikulua. Zerbitzua etetea, erreserbatzea, bertan behera uztea, hari uko egitea eta azkentzea

## **V. KAPITULUA.- ZERBITZUAREN ARAUBIDE EKONOMIKOA**

- 22. artikulua. Adinekoentzako udal ostatu-zerbitzuaren prezioak: kontratuaren prezioa eta prezio publikoa
- 23. artikulua. Finantzaketa
- 24. artikulua. Zerbitzuaren prezio publikoa

## **VIII. KAPITULUA. ARAU HAUSTEEI ETA ZEHAPENEI BURUZKO ARAUBIDEA**

- 25. artikulua. Arau-hausteak
- 26. artikulua. Zehapenak

**LEHENENGO XEDAPEN GEHIGARRIA**

**BIGARREN XEDAPEN GEHIGARRIA**

**HIRUGARREN XEDAPEN GEHIGARRIA**

**XEDAPEN IRAGANKORRA**

**XEDAPEN INDARGABETZAILEA**

**AZKEN XEDAPENETATIK LEHENA**

**AZKEN XEDAPENETATIK BIGARRENA**

**I. ERANSKINA: ZERBITZUAK ETA PRESTAZIOAK**



MENDAROKO  
UDALA

**II. ERANSKINA: GIZARTE BABESIK GABEKO EGOERA**

**III. ERANSKINA: SARTZEKO BAREMOA**

**IV. ERANSKINA: ERABILTZAILEAREN EKARPENA**

**V. ERANSKINA: FUNTZIONAMENDUA ETA BARNE-ARAUBIDEA**



MENDAROKO  
UDALA

## HITZAURREA

**Gizarte Zerbitzuei buruzko abenduaren 5eko 12/2008 Legea** onartzeak eragin nabarmena izan du gizarte-zerbitzuen esparruan.

Zehazki, **Gizarte Zerbitzuei buruzko abenduaren 5eko 12/2008 Legeak** erantzukizun publikoko gizarte-zerbitzuen sistema integratua antolatu eta egituratzen du, Euskal Autonomia Erkidegoan Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren prestazio eta zerbitzuak eskuratzeko herritar guztien eskubide subjektiboa bermatzeko, sistema horretan sartzeko baldintza orokorren eta prestazio edo zerbitzu bakoitzean sartzeko araututako eskakizun espezifikoen esparruan.

Hala, 22. artikuluan, prestazio edo zerbitzu bakoitzerako, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren Prestazio eta Zerbitzuen Katalogoa zehaztu du, besteak beste, adinekoentzako Ostatu Zerbitzua. Zerbitzu hura ematea udalen eskumena da.

**Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren Prestazio eta Zerbitzuen Zorroari buruzko urriaren 6ko 185/2015 Dekretuak**, Gizarte Zerbitzuei buruzko abenduaren 5eko 12/2008 Legea garatzeko, aipatutako eskubide subjektiboa mugatu du. Gainera, Gizarte Zerbitzuen Legearen katalogoan ezarritako prestazio eta zerbitzuak eskuratzeko baldintza, irizpide eta prozedurak arautu ditu.

Halaber, gizartearen egoera aldatu egin da; hala, adinekoen hazkunde demografiko progresiboa gertatu da, bizi-itxaropenak gora egitearekin batera, gure gizartean adin-piramidea aldatu delako. Aurrekoaz gain, babesa emateko eragilea izateari dagokionez, familia barruko harremanetan aldaketa eman da eta gizarte-zerbitzuak ere garatu egin dira.

Lehentasunezkoa da herritarrek bizilekuan ahal den beste geratu nahi izatea, bizitza osoan izan duten erreferentziatzko gizarte-sareari eutsita, herritar horientzako laguntza-zerbitzuak kontuan hartzeko eta zehazteko, izan ere, haien mendekotasuna gero eta handiagoa da. Alde horretatik, ostatu-zerbitzuek egoitzetan eskaintzen direnen ordezkotzko aukera osatzen dutela esan daiteke, etxebizitzaren pareko izaerarekin.

Mendekotasun-egoeran edo horren arriskuan daudenei arreta emateko beharrezko horrekin batera, gizarte-babesik gabe dauden adineko batzuek ordezkotzko bizilekua eduki behar dute oinarritzko arretaren premiei eta arreta integralagoaren beharrezko gero eta handiagoei erantzun ahal izateko.

Amaitzeko, aipatzekoa da araudiak errespetatu egin dituela Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legearen (aurrerantzean, 39/2015 Legearen) 129.1 artikuluan aipatutako printzipioak (premia, efikazia, proportzionaltasuna, segurtasun juridikoa, gardentasuna eta efizientzia).

Araudia premiaren eta efikaziaren printzipioari egokituta egoteari dagokionez, lehen azaldu den bezala, haren onarpenak zerbitzua arau-esparru berrian kokatzeko beharrezkoan oinarri duela adierazi behar dugu, egungo errealitate sozialari erantzuteko moduan. Halaber, arau hau tresnarik egokien eta efikazena da helburu horiek lortuko direla bermatzeko.



## MENDAROKO UDALA

Arau hori proportzionaltasun-printzipioarekin ere koherentea da; hala, araudia bitarteko beharrezko eta nahikoa da zerbitzu bera eta haren helburuak zehazten dituen Adinekoentzako Udal Ostatu Zerbitzua arautzeko. Hala, bere funtsezko alderdiak arautu ditu, hala nola zerbitzutik kanpo dauden prestazioak, erabiltzaileen eskubide eta betebeharrak, zerbitzua erabiltzeko baldintzak eta horretan sartzeko prozedura, zerbitzua etetea eta azkentzea eta haren araubide ekonomikoa.

Bestalde, araudiak zerbitzuaren erregulazioa hobetu du, aurreikusteko moduko ziurtasunezko arau-esparru koherente, egonkor, integratu eta argia ezarrita; beraz, ez dago aplikatu beharreko araubide juridikoarekiko inkoherentziarik edo kontraesanik eta, horrela, segurtasun juridikoaren printzipioa errespetatu da.

Gardentasun-printzipioari dagokionez, beharrezko jarduerak egin dira herritarren benetako parte-hartzea bermatzeko araudia egitean, Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legearen 133. artikuluan ezarritakoaren arabera.

Halaber, toki-araubidearen oinarriak arautzen dituen apirilaren 2ko 7/1985 Legearen 49. artikuluan jendaurreko informazioari eta entzunaldiari buruz araututako izapideak gauzatu ondoren onartu da araudia. Azkenik, araudia koherentea da eraginkortasun-printzipioarekin, izan ere, beharrezkoak ez diren administrazio-kargak murriztu ditu eta administrazio-prozedura ahal den beste sinplifikatu eta arindu.

## LEHEN TITULUA

### **1. artikulua.- Xedea**

Araudi honen xedea Adinekoentzako Udal Ostatu Zerbitzua arautzea da, Mendaroko udalerririk, Deba-kosta eremuaren barnean gizarte-zerbitzuetan dauzkan eskumenen esparruan.

### **2. artikulua.- Definizioa**

Mendaroko udal ostatua egonaldi luzerako edo erabilera iraunkorrerako zerbitzua da eta, salbuespen gisa, aldi baterakoa. Tutoretza, bitartekaritza-bitartekotza, gizarte-laguntza eta gainbegiratze lanak egiteko langileen laguntza eta, hala badagokio, etxez etxeko arreta pertsonala ere jasotzeko aukerarekin.

### **3. artikulua.- Helburuak**

- a) Erabiltzaileak haien komunitatearen ingurunean gera daitezela erraztea.
- b) Autonomia-maila pertsonala hobetzea, hari eustea edota autonomiaz moldatzeko aukera ematen duten trebetasun eta gaitasunak galtzea prebenitzea.
- c) Bakarrik bizitzen ez uztea.
- d) Segurtasun-sentimendua hobetzea.
- e) Bizilekurik ez dutenei ostatu hartzeko aukerak ematea.
- f) Beste zerbitzu batzuen esku-hartzea eska dezaketen beste beharrian batzuk antzematea.



MENDAROKO  
UDALA

## BIGARREN TITULUA

### I. KAPITULUA.- ZERBITZUAREN EZAUGARRI, MODALITATE ETA PRESTAZIOAK

#### 4. artikulua.- Zerbitzuaren ezaugarri eta modalitateak

Adinekoentzako ostatu-zerbitzua ondorengo modalitatean emango da:

Tutoretzapeko apartamentuak: etxebizitza autonomoak dira, gehiago edo gutxiago egon daitezke, diseinu funtzionalarekin eta erabiltzaile guztientzako zerbitzuekin, aukeran erabiltzeko.

#### 5. artikulua.- Prestazioak

Adinekoentzako ostatu-zerbitzua honako manuetan ezarritakoaren arabera emango da: Gizarte Zerbitzuei buruzko abenduaren 5eko 12/2008 Legea; Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren Prestazio eta Zerbitzuen Zorroari buruzko urriaren 6ko 185/2015 Dekretua; eta ezarri beharreko gainerako araudia.

Adinekoentzako ostatu-zerbitzuan honako prestazio hauek eman ahal izango dira:

Oinarrizko prestazioak:

1. Ostatua
2. Tutoretza eta gainbegiratzea
3. Jarraipenaren balorazioa – Gizarte arloko laguntza-zerbitzua
4. Bitartekotza-bitartekaritza
5. Egoiliarrentzako informazio-zerbitzua
6. Komunikazio- eta segurtasun-zerbitzua

Prestazio osagarriak eta aukerakoak (etxez etxeko laguntza bidez kudeatuko da):

1. Eguneroko zereginetarako banakako laguntza-zerbitzua
2. Mantenua, hala badagokio
3. Garbitegia, hala badagokio
4. Osasun-arreta

Zerbitzu horiek araudi honen I. eranskinean garatzen dira.



MENDAROKO  
UDALA

## II. KAPITULUA.- ERABILTZAILEAK

### 6. artikulua.- Erabiltzaileentzako eskakizunak

1.- Oro har, ostatu-zerbitzu honen erabiltzaileak honako baldintza hauek betetzen dituztenak izan ahalko dira:

- a) 65 urtetik gorakoak izatea.
- b) I. graduko mendekotasuna edukitzea, betiere Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren esparruan.
- c) Ostatu hartzeko aukeraren beharra izatea, egonaldi luzekoa edo iraunkorra denean (salbuespenez, aldi baterakoa), bizileku egokirik ez izatearen ondorioz, bai irisgarritasunaren edota bizigarritasunaren baldintzei dagokionez, bai bizikidetzari edo bakarrik (gizartetik kanpo) bizitzeari lotutako arazoak dituztelako.
- d) Laguntzak behar izatea harremanari lotutako trebetasunak edukitzeko edo garatzeko, ingurune komunitarioan bizitza autonomoa izateko eta, hala badagokio, eguneroko bizimoduari lotutako jarduerak egiteko.
- e) Eskaera egin den egunean Deba kosta udalerrien eremuko erroldatuta egotea eta geroago ere bertan erroldatuta egotea.
- f) Deba kosta udal gizarte-zerbitzuek zerbitzuaren egokitasunari buruz emandako aitorten teknikoa izatea.
- g) Eskainitako zerbitzua jasotzearekin ados daudela adieraztea. Horren ordez, legezko tutoreak eman ahal izango baimen hori.
- h) Osasun-erakundeetan edo izaera sozio-sanitarioa dutenetan osasun-laguntza etengabe jasotzen aritzea eskatzen duen egoerarik ez izatea.
- i) Infektatzeko edo kutsatzeko arriskua duten gaixotasunik edota arazo mentalik izanez gero, jaso beharreko tratamenduari uko ez egitea.
- j) Jokabideari lotutako nahasmenduak badituzte, horiek langileentzat eta ostatuan bizi diren gainerako erabiltzaileentzat arriskurik ez ekartzea.

2.- Salbuespen gisa, 60 urte edo gehiagokoek ere ostatu-zerbitzu honen hartzaile izan ahalko dute, betiere artikuluko honetako 1. zenbakiko b), c), d), f), g), h), i), j) letretan ezarritako gainerako baldintzak betetzen badituzte eta aldeko aitorten teknikoa badute. Erroldatuta egoteko betekizunari dagokionez, artikuluko honetako 6. zenbakian aurreikusitakoa beteko da.

3.- Era berean, salbuespen gisa, ostatu-zerbitzu honen hartzaile izan ahalko dute mendekotasun-arriskuan daudenek (MBB 23-24), baldin eta artikuluko honetako 1. paragrafoko a), c), d), f), g), h), i) eta j) letretan ezarritako gainerako baldintzak betetzen badituzte eta aldeko aitorten teknikoa badute. Erroldatuta egoteko betekizunari dagokionez, artikuluko honetako 6. zenbakian aurreikusitakoa beteko da.





## MENDAROKO

### UDALA

4.- Era mugatuan, ostatu-zerbitzuaren hartzaile izan ahalko dute artikuluko honetako 1-a) eta 1-b), 2. eta 3. paragrafoetan aurreikusitako egoeren artean ez dauden 60 urtetik gorako beste batzuk, baldin eta artikuluko honetako 1. paragrafoa c), d), f), g), h), i), j) letretan ezarritako gainerako baldintzak betetzen badituzte eta aitortzen teknikoaren arreta jaso dezaketean artean daudela iritziz gero, gizarte-babesik gabe daudelako, araudi honetako II. eranskinean ezarritako irizpideen arabera. Erroldatuta egoteko betekizunari dagokionez, artikuluko honetako 6. zenbakian aurreikusitakoari erreparatuko diogu.

5.- Bizikidetzaren unitateari eusteko, betiere aitortzen teknikoari lotuta, adinekoentzako ostatu-zerbitzua baliatu ahal izango dute, artikuluko honetako 1. eta 2. zenbakietan aurreikusitako kasuetan, eskatzailearekin, ezkontidearekin edo izatezko bikotearekin batera eta, salbuespen gisa, beren ardurapean dituzten seme-alabekin batera.

Hala ere, aurreko paragrafoan aipatutakoek lekua izateko eskubidea galduko dute, baldin eta familia berriz elkartzeagatik eskubidea ematen ziona hiltzen bada edo beste edozein arrazoiengatik leku hori izateko eskubidea galtzen badu.

6.- Artikuluko honetako 2., 3., 4. eta 5. ataletan aurreikusitako egoeretan daudenean mendekotasuna aitortuta ez badute, ostatu-zerbitzuaren hartzaile izateko, eskubidea egiten den egunean gutxienez Deba kostako udalerrietan erroldatuta egon beharko dute, baita eskaera aurkeztu aurreko 6 hilabetetan nahiz zerbitzua jasotzen duten bitartean ere.

### **7. 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 zorua eta iradokizunen eta kexen araubidea onartzen dituen apirilaren 6ko 64/2004 Dekretuan ezarritakoaz gain, adinekoentzako ostatu-zerbitzuaren erabiltzaileek honako eskubide hauek izango dituzte:

1. Ostatuan egoteko eskubidea.
2. Sexu, arraza, erlijio, ideologia edo beste edozein egoera zein inguruabar pertsonal edo sozial dela-eta bereizkeriarik egin gabe laguntza jasotzekoa.
3. Erraz ulertzeko moduan eman behar zaie informazioa beren eskubide eta betebeharren edukiari buruz; hau da, eskubideak benetan baliatzeko aukera ematen duten informazioa jasotzeko, parte hartzeko, iradokizunak emateko eta kexak jakinarazteko bideetara jotzeko eskubidea.
4. Errespetu, zuzentasun eta ulermen osoz artatuak izatekoa, bai hitzezko harremanetan, bai, hala badagokionean, eguneroko zereginak egiteko beharrezko izan dezaketean laguntza fisikoan.
5. Beren beharrezkoen eta, ahal den guztietan, beren lehentasunen arabera erabateko errespetuz tratatuak izatekoa.
6. Dagokien informazioaren pribatutasuna eta konfidentzialtasuna



## MENDAROKO UDALA

errespetatuta tratatuak izatekoa.

7. Beren lehentasunaren arabera, Euskal Autonomia Erkidegoko bi hizkuntza ofizialetako edozeinetan artatuak izatekoa.
8. Zerbitzuaren baldintzetan aldaketarik egonez gero, aldez aurretik, horren berri jasotzea.
9. Erreferentziazko profesionala esleitua izateko, beren beharrezkoen aldizkako ebaluazioa edo diagnostikoa egiteko, banakako arreta-plana osatzeko eta esku hartzeko prozesuaren koherentzia, integritasuna eta jarraitutasuna lortzeko.
10. Lekua erreserbatzeko eskubidea, borondatez ez agertzeagatik, urtean 45 egunez gehienez, edo ospitaleratzeagatik, urtean 90 egunez gehienez, araudi honen 21. artikuluan jasotako baldintzetan.
11. Zerbitzuaren erabiltzaileek, norbere borondatez, beren objektu pertsonalak bertan instalatu ahal izango dituzte, betiere esleitutako espazioaren baldintzekin eta neurriekin bateragarriak badira. Udala ez da inoiz bere ostatuan dituen baliozko objektuen erantzule izango.
12. Zerbitzuaren erabiltzaileak espazioari bere ukitua eman ahal izango dio, betiere baldintza egokiak betetzen badira. Altzariak bertara eraman nahi izanez gero, bere kontura egin beharko du.
13. Zerbitzuaren kalitatea, araudi honetan zehaztutakoarekin bat etorritik.
14. Unean-unean funtzionamenduari buruzko barne-araudia izateko eskubidea, baita Udalarekin sinatutako akordioa jasotzen duen kontratua formalizatzea ere.
15. Epaitegian ezgaitutakoei legezko ordezkarien bidez bermatuko diete beren eskubideak gauzatzeko aukera, indarrean dagoen araudian aurreikusitako baldintzetan.

### **8. artikulua.- Erabiltzaileen betebeharrak**

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

1. Gizarte-zerbitzuetako erreferentziazko profesionalari erabiltzailearen egoera sozioekonomikoa baloratzeko beharrezko dokumentuak ematea.
2. Adinekoentzako ostatu-zerbitzuaren barne-araubidearen arauak ezagutzea eta betetzea.
3. Erabiltzen diren instalazioak eta zerbitzuak errespetatzea eta zaintzea, eta egoera onean edukitzeko laguntzea.



MENDAROKO  
UDALA

4. Instalazioetan inolako obrarik ez egitea.
5. Udal edo osasun-arloko zerbitzuei etxebizitzako/apartamentuko erabiltzailearen eremu pribatura sartzen uztea, larrialdietan edo horren premia dagoenean.
6. Ostatuko giltzen kopia udal zerbitzuei ematea, larrialdietan erabili ahal izateko.
7. Ahal den neurrian, eguneroko zereginetan laguntzea (instalazioak, arropa, tresnak eta ekipamendua garbitzea, otorduak egitea, etab.).
8. Beren bizi-araubideaz eta arreta pertsonalaz, sanitarioaz eta elikaduraz arduratzea.
9. Banakako arreta-plana egiten parte hartzea eta laguntzea.
10. Arduradunei ikusitako irregulartasun edo anomalien berri ematea, zerbitzuaren funtzionamenduari, antolamenduari edo instalazioei dagokienez.
11. Zerbitzuko profesionalak zuzentasunez eta errespetuz tratatzea eta beren jardura erraztea eta laguntzea.
12. Udal zerbitzu teknikoei, gehienez ere 10 eguneko epean, egoera sozioekonomikoaren edozein aldaketa esanguratsuren berri ematea, horrek zerbitzuaren prestazioari eragiteko aukera badago.
13. Udal teknikariei zerbitzuaren prezio publikoa ordaintzeko banku-erakundea eta kontu-korrontearen zenbakia ematea.
14. Prezio publikoa adierazitako epean ordaintzea.
15. Gipuzkoako Foru Aldundiari eskatzea mendekotasuna baloratzeko edo berrikusteko edota, hala badagokio, aitorpen teknikoari lotutako desgaitasunaren balorazioa egiteko.
16. Osasun-erakundeetara etengabe joatea, osasun-egoerak hala eskatzen badu.
17. Zerbitzua eman bitartean infektatzeko edo kutsatzeko arriskua duten gaixotasunen berri udal teknikariei ematea, beharrezko babes-neurriak har ditzaten.
18. Zerbitzua behar bezala emateko laguntza teknikoak erabiltzea gomendatzen duen aitorpen teknikorik badago (kasuaren arduradunak emandakoa), erabiltzaileak horretan azaldutakoa agindutako laguntzekin egiteko aukera ematea.
19. Udal gizarte-zerbitzuek eskatzen dizkieten hitzorduetara joatea.



MENDAROKO  
UDALA

20. Lekua erreserbatzeak eragin ditzakeen gorabeherak aldez aurretik jakinaraztea.

Betebehar horietako bat betetzen ez bada, zerbitzua eteteko edo azkentzeko prozedura hasiko da, araudi honetan araututako prozeduraren arabera.

### **III. KAPITULUA.- ZERBITZUAN ONARTUA IZATEA ETA SARTZEA**

#### **1. ATALA. ESKATZAILEEN ZERRENDAN SARTZEA**

##### **9. artikulua.- Zerbitzuan sartzeko eskaera**

Araudi honetako adinekoentzako ostatu-zerbitzuan sartzeko interesdunak, edo, hala badagokio, haren legezko ordezkariak, organo eskudunari zuzendutako eskaera egingo du, bere jatorrizko udalak Udalak horretarako gaituta duen edozein erregistrotan edo Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legearen 16.4 artikuluan aurreikusitakoetan aurkeztuta.

##### **10. artikulua.- Eskatzaileen zerrenda**

Zerbitzu-eskatzaileen zerrenda zerbitzua erabiltzeko lekua esleitzeko lehentasuna antolatzeko tresna da. Horretarako, zerbitzuan sartzeko baremoa aplikatuta lortutako puntuazioari erreparatuko zaio, III. eranskinean ezarritakoaren arabera.

Lekurik esleitu ez zaien interesdunek espedientea berrikusteko eskatu ahal izango dute, behar bezala egiaztatuta, baldin eta haien inguruabar pertsonaletan izandako aldaketak balorazio hori aldatzeko aukera badago.

Zerbitzu-eskatzaileen zerrendak publikoak dira, hargatik eragotzi gabe arlo horretan aplikatzekoa den arautegitik eratorritako mugak eta, bereziki, herritarren intimitaterako eskubideari dagokionez. Eskaera egin ondoren, edukiarekin zerkusia duten ziurtagiriak emango zaizkie interes legitimoa egiaztatzen dutenei.

Eskatzailearen mendekotasunaren balorazioa organo eskudunak erabilitako eskalaren arabera aldatzen bada eta horrek herritarra 2-3 graduko mendekotzat hartzea berekin badakar, Mendaroko Udalak eskatzaileen zerrendatik ofizioz kendu ahal izango du, udal organo eskudunaren ebazpenari jarraikiz. Halaber, beste balorazio bat egin ondoren, berriro autonomotzat edo 1. gradukotzat kalifikatzen badute, zerrendara itzultzeko aukera izango du.

##### **11. artikulua.- Eskabidearekin batera aurkeztu beharreko dokumentazioa**

Eskabideekin batera, honako agiri hauek aurkeztu beharko dira:



## MENDAROKO

### UDALA

- NANaren fotokopia edo identifikazio-agiri baliokideren bat.
- Familia-liburua.
- Mendekotasunaren edota desgaitasunaren balorazioa, hura beste autonomia-erkidego batean egin bada eta espedientea Gipuzkoako Foru Aldundiari oraindik helarazi ez badiote.
- Medikuaren txostena, Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen iritziz beharrezkoa denean.
- Egoera ekonomikoari buruzko datuak (dokumentazio hori zerbitzuaren onuradun guztiei buruzkoa izango da):
  - Eskabidea egin aurreko lau urteetako ondasun higigarriari eta higiezinei buruzko zinpeko aitortpena.
  - Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zergaren azken aitortpenaren fotokopia edo, halakorik ezean, aitortpena egitera behartuta ez dagoelako Ogasunaren ziurtagiria.
  - Edozergatik izan dituen egungo diru-sarrerak egiaztatzea: gizarte-aurreikuspeneko pentsio eta prestazio publikoak, pribatuak eta atzerrikoak, nominak, enpresa-jardueren etekinak, etab.
  - Kapital higiezinaren etekinengatik diru-sarreraren egiaztatzea, halakorik balego.
  - Banku-posizio eguneratu guztien eta kapital higigarriaren errendimenduen ziurtagiria.
  - Gipuzkoatik kanpo dituzten jabetzen katastro-balioa eta titulartasuna egiaztatzea.
  - Ezarritako prezioaren hileko ekarpena ordaintzeko erabiliko den banku-erakundea eta kontu korrontearen zenbakia.

Udalaren gizarte-zerbitzuen iritziz interesgarria den beste edozein agiri.

- Eskatzaileak bere egoera ekonomikoa baloratua izatea nahi ez badu edo modu frogagarrian justifikatu ezean, bere egoera ekonomikoa kontuan hartzeari uko egiten diola ulertuko da; beraz, zerbitzua ordaintzeko ezarritako gehieneko prezio publikoa ordaindu beharko du, eta 0 puntu lortuko ditu bere egoera ekonomikoaren balorazioan, III. eranskineko 3. atalean (Sarbidetaren) aurreikusten dena.

Eskabidearekin batera aurkeztutako dokumentazioa osatugabea edo akastuna bada, 10 eguneko epea emango zaio eskatzaileari beharrezko dokumentazioa aurkezteko edo atzemandako akatsak zuzen ditzan eta, hala egin ezean, eskabidean atzera egin duela ulertuko dela adieraziko diote.

Eskatzaileak ez du administrazioaren esku dagoen dokumentazioa aurkeztu beharrik izango, Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen



## MENDAROKO UDALA

urriaren 1eko 39/2015 Legearen 28. artikulua arabera.

Jatorrizko udalak egiaztatu edo bilduko ditu eskatzailearen eta, hala badagokio, gainerako onuradunen datuak. Datu horiek araudi honetan ezarritako baldintzak betetzen direla egiaztatzea eta, hala badagokio, zerbitzua finantzatzeko betekizunak eta baliabide ekonomikoak egiaztatzea mugatuko dira soilik.

Eskatzaileak edo, hala badagokio, gainerako onuradunek aurreko atalean aurreikusitako datuak egiaztatzeke edo biltzeko egin beharreko kudeaketak egiteko Udalarari baimena ematen ez badiote, idatziz jaso beharko dute ezezkoa eman izana eta horren arrazoia, behar bezala justifikatuta.

Datuak faltsutu eta ezkutatu gero, zerbitzuaren eskatzaile-izaera galduko da, egon litezkeen erantzukizunak baztertu gabe.

### **12. artikulua.- Izapidetzea**

Gizarte Zerbitzuei buruzko abenduaren 5eko 12/2008 Legean jasotako zehaztapenak kontuan hartuko dira erabiltzaileen beharrezkoen ebaluazioa eta gizarte-proposamenaren txostena egiteko.

#### A) Beharrezkoen ebaluazioa:

Eskaeraren balorazioa eta ebazpenaren proposamena Deba kostako udaletako Gizarte Zerbitzuetako teknikariek egingo dituzte.

Teknikariek aurkeztutako dokumentazioa aztertuko dute eta elkarrizketak, etxez etxeko bisitak eta egoera bakoitzaren premiak baloratzeko egin beharreko gestio guztiak egingo dituzte.

#### B) Gizarte-txostena-proposamena:

Gizarte-langileek gizarte-txostena edota nahitaezko proposamena egingo dute, honako alderdi hauek zehaztuta:

- Zerbitzuan sartzeko baldintzak betetzen diren ala ez.
- Hala badagokio, betekizunak salbuesteari buruzko proposamen arrazoitua.
- Eskatzailearen eta, hala badagokio, haren bizikidetzaren unitatearen inguruabar pertsonalak, familiarrak eta sozialak.
- III. eranskinean jasotako baremo-eskalaren puntuazioa, hala badagokio.
- Zerbitzuan egoteko eguneko prezioa.

Hala badagokio, zerbitzua ukatzeko proposamen arrazoitua.

### **13. artikulua.- Ebazpena**

Eskaera aztertu eta baloratu ondoren eta txosten soziala zein proposamena



## MENDAROKO

### UDALA

egindakoan, udal organo eskudunari helaraziko zaio, eta hark ebazpen arrazoitua emango du, eskatutako zerbitzuan sartzeko eskaera baietsita edo ezetsita.

Eskaera Deba kostako udal erregistroren batean sartu eta gehienez ere bi hilabeteko epean eman beharko da ebazpena. Epe hori eten egingo da eskabideak zuzentzeko eskatzen denean, jakinarazpena egin denetik hura betetzen den arte edo, halakorik ezean, emandako epea igaro arte, edo Gipuzkoako Foru Aldundiak eskatzailearen autonomiaren balorazioari buruz osatutako nahitaezko txostena eskatu behar denean, bai eta Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legearen 22. artikuluan aurreikusitako gainerako kasuetan ere.

Aurreko zenbakian aurreikusitako epea igaro eta berariaz ebazpenik eman ez bada, ebazteko betebeharra baztertu gabe, eskabidea ezetsi egin dela ulertu ahal izango da, interesdunak berraztertzeko aukerako errekurtsioa edo administrazioarekiko auzi-errekurtsioa jarri ahal izateko.

Aldeko ebazpenak honako alderdi hauek jaso beharko ditu:

- Eskaria zerbitzuaren eskatzaileen zerrendan sartzea.
- Zerbitzua ematearen onarpena, honako alderdi hauek zehaztuta: zerbitzuaren iraupen, mota eta kostua, onuradunari dagokion prezio publikoarekin batera.

Ebazpen hori zerbitzua ematen duen erakundeari ere jakinaraziko diote, hala badagokio, eta hark jakinarazpena jaso eta 15 egun naturaleko epean gauzatu beharko du, itxarote-zerrenda dagoenean izan ezik; kasu horretan, araudiaren 15. artikuluan xedatutakoaren arabera onartuko da zerbitzua.

Ezezko ebazpenak berorren arrazoiak jaso beharko ditu, eta bidezkoa izango da honako kasu hauetan:

- Araudi honetako 6. artikuluan jasotako sarbide-baldintzak ez betetzea.
- Beste herri-administrazio batzuen eskumena izatea, prestazioaren izaera dela eta.
- Zerbitzua eskatzailearen beharrezanez ez egokitzea.

Behar bezala arrazoitutako beste arrazoi batzuk.

#### **14. Artikulua.- Premiaz sartzea**

1. Salbuespenez, larrialdiko eta premia handiko egoerei erantzuteko, erreferentziako gizarte-langileak, modu arrazoituan, ostatu emateko baliabide batean behala sartzan hastea proposatuko du.

2. Premia handiaz sartzeko prozedura hasteko, interesdunak ostatuan sartzeari ados dagoela berariaz adierazi beharko du, eskabidea sinatuta. Baimen ho-



## MENDAROKO UDALA

rrekin batera, premiaren arrazoia egiaztatzen duten agiriak aurkeztu beharko dira. Adinekoentzako ostatu-baliabidean lekua emateko, horretan sartzeko baldintzak betetzen direla berretsi beharko da. Nolanahi ere, ostatuan lekua premiaz esleitzeko prozedura hasteko gutxieneko dokumentazioa honako hau izango da: interesdunak sinatutako eskabidea; premia eragin duen gertakariaren egiaztatzea edota txosten soziala; eta ordaintzeko konpromisoa.

3. Adinekoentzako ostatu-zerbitzuan lekua behin-behinean emango diote eta geroago espediente osatzeko eta baliabidea berari behin betiko esleitu ahal izateko falta den dokumentazioa aurkeztuko da. Espediente osatutakoan, behin-behinean lagatako baliabidea betiko emateko baldintzak betetzen ez dituela egiaztatzen bada, hura ez ematea aginduko da eta, hala badagokio, bidegabe jasotako zenbatekoak itzultzeko prozedura hasiko da.

4. Ostatu hartzeko lekurik ez badago, premiazko egoera larrialdiko baliabide baten bidez kudeatuko da, eta onuraduna eskatzaileen zerrendan sartuko da, araudi honen III. eranskinean jasotzen den bezala.

## **2. ATALA. ZERBITZUAN ONARTUA IZATEA ETA SARTZEA**

### **15. artikulua.- Zerbitzuan onartua izatea**

1. Zerbitzuan sartzeko aukera ematea III. eranskinean jasotako baremoaren arabera onartuko da.

Zerbitzua jasotzeko lekurik ez dagoelako eskaerei erantzutea ezinezkoa izango denean, itzarote-zerrenda sortuko da. Horretan, bi jende-multzo sortuko dira, zerbitzua eskuratzeko lehentasunaren arabera:

- Lehenik eta behin, I. mailako mendekotasuna duten eskatzaileak.
- Bigarrenik, mendekotasun-gradurik gabekoak edo mendekotasunean sartzeko arriskuan daudenak.

Aurreko bi taldeetako lagun bakoitza ordenaren arabera jartzeko, bere eskabidea III. eranskineko baremoaren arabera baloratu ondoren lortutako puntuazio orokorra kontuan hartuko da.

2. Lekuak zerrendaren arabera eta erabiltzaile bakoitzaren beharren arabera esleitzeko dira, eskatzailearen behar pertsonalei erantzuteko baliabide egokiena bilatuz. Horretarako, kontuan hartuko dira, batetik, eskabidea baloratu ondoren lortutako puntuazio orokorra, eta, bestetik, bete beharreko plazen ezaugarriak.

Puntuazio bera duten eskabideetan, sarbide-baremoan ehunekorik handiena duten ataletan puntu gehien dituztenak lehenetsiko dira. Hala eta guztiz ere, bi erabiltzailek baremoaren atal guztietan puntuazio bera lortzen badute, errekurtsioa bi horietatik zeini esleitzen zaion erabakitzeko, udal teknikarien iritzia beharko da.





## MENDAROKO

### UDALA

3. Aurreko lerrokadaren arabera, hutsik dauden bizilekuak zerrendara sartzeko eskaera onesten duen organo eskudunaren ebazpen berean esleituko dira, edo hutsik dagoen bizileku bat sortzen bada, organo beraren ondorengo ebazpenaren bidez. Ebazpen horretan, nolana ere, baliabidea emateko aurretik adierazitako baldintzak jasoko dira, eta legerian eskatutako epeak eta formalitateak beteta jakinarazi beharko da.

4. Bizilekuan sartzeari onartutakoan, haren esleipendunak adierazitako egunetik erabili beharko du edo, gehienez ere, 7 eguneko epean, bera sartzeko erabakitako egunetik zenbatzen hasita.

Interesdunari egotz dakiokkeen arazoaren batengatik epe horretan sartzen ez bada, interesdunak 3 egun gehiago izango ditu ostatuan sartzeko. 3 egun horiek leku-erreserbako egun gisa zenbatuko dira, eta erabiltzaileak "leku-erreserba" egoerari dagokion zatia ordaindu beharko du. 10 egun igaro ondoren erabiltzailea arazoi justifikaturik gabe ostatuan sartu ez bada, izapidetutako espedientetik eratorritako eskubideei uko egiten diela ulertuko da.

Ezarritako egunean edo epean ostatuan sartzeari eragozten duten inguruabar bereziak daudenean, interesdunak ostatuan sartzeko data aldatzea edo epea luzatzea eskatu ahal izango du, eta organo eskudunaren bidez beste data edo epe bat ezarriko da. Hala ere, inguruabarrek hala eskatzen badute, leku hori eskatzaileen zerrendako beste bati esleitu ahal izango zaio eta eskatzailea lanpostu huts berri baten zain geratuko da.

5. Baliabidean edo zerbitzuan sartu aurretik, edo, nolana ere, egun berean, Udalak zerbitzuaren funtzionamenduari buruzko araudiaren berri emango dio etorkizuneko erabiltzaileari, hizkera ulergarrian eta erabiltzaileak ulertzeko moduan. Zerbitzuan sartzeari arau horiek onartzea ekarriko du eta prozedura hori dagokion dokumentua sinatzean formalizatuko da.

Programa edo baliabide jakin batean leku bat onartuz gero, interesdunak baja hartuko du zerbitzu-eskatzaileen gainerako zerrendetan. Era berean, esleitutako lekua onartzen ez bada, baliabide edo zerbitzu jakin horren eskatzaileen zerrendan baja emango diote interesdunari.

6. Erabiltzaileak ostatu-zerbitzuan sartu ondoren, hiru hilabetez egongo da probaldian eta, epe horretan, bertan egoteko baldintzak baloratuko dira: haren egokitzapena, bizikidetzaren eta eskatutako arauak betetzea. Epe hori kontrako berriazko ebazpenik eman gabe igarotzen bada, interesdunak bizilekuan egoteko eskubidea finkatuko da.

7. Erabiltzailea zerbitzuan geratzea komeni ez dela adierazten duten inguruabarrak gertatuz gero, zerbitzu teknikoek txostena egin ondoren, erabiltzailea bertan egoteko aukera amaituko da eta erabakia hartu duen organo eskudunak horrela egiteko ebazpen arrazoitua emango du.

8. Erabiltzaile izateak ez du eskubiderik ematen zerbitzu jakin baten gainean, ez eta apartamentu edo etxebizitza jakin baten gainean ere, baizik eta orokorrean ostatura hartzeko eta Udalak hainbat irizpideren arabera eskaintutako ostatu



## MENDAROKO UDALA

zehatza erabiltzeko: erabiltzaile bakoitzaren lehentasun, ezaugarri eta beharrianak; ostatuan sartzeko aukerak; eta lekuak banatzeko aukerak. Gainera, Udalak arrazoi berberengatik geroago bizilekua aldatzea proposatu eta erabaki ahal izango du. Apartamentu bikoitz batean bi erabiltzaile batera bizi direnean, edozein arrazoiengatik bizikidetzara amaitzen denean, erabiltzaile horri banakako apartamentu batean sartzeko edo beste lagun batekin bizitzeko aukerak eskaini ahal zaizkio.

### **16. artikulua.- Baliabidea edo zerbitzua lekuz aldatzea.**

#### Interesdunak eskatuta lekuz aldatzea

Araudi honetan xedatutakoaren arabera ostatu hartzeko baliabide edo zerbitzu batean sartzeko aukera ebatzi zaien erabiltzaile guztiek lekualdatzeko eskaera arrazoitua aurkezteko eskubidea izango dute.

Zerbitzuen arteko lekualdaketa eskatzeko arrazoiak izan daitezke:

- a) Familientzako ekipamenduan edo familia-harreraren senideak elkartzea.
- b) Eskatzailea gizarte eta familia arloko ingurune berean uztea, bisitak eta harreman pertsonalak errazteko.

Baliabideen arteko lekualdaketa eskatzeko arrazoia izan daiteke honako hau:

Eskatutako baliabidea egokiagoa izatea prestazioei eta erabiltzailearen beharriari dagokienez.

Oinarrizko Gizarte Zerbitzuek eskatzailea bizi den zerbitzuari edo baliabideari buruzko informazioa bilduko dute, bai eta lekualdaketa arrazoiei buruzkoa ere, hura komenigarria eta egokia den baloratzeko. Ondoren, proposamena aurkeztuko diote organo eskudunari, eta organo horrek berariaz ebatziko du eskaera jaso eta gehienez ere bi hilabeteko epean. Epe hori igaro eta berariazko ebazpenik hartu ez bada, ebazteko betebeharra baztertu gabe, eskabidea ezetsi egin dela ulertu ahal izango da, interesdunari berraztertze aukerako errekurtsioa edo administrazioarekiko auzi-errekurtsioa jartzeko aukera emateko.

Ebatzitako eta dagozkion lekuak esleitutako lau eskaeratik bat lekualdaketei lotuta egotea lehenetsiko da esleipen berria egiteko irizpide gisa.

#### Ofiziozko lekualdaketa

Era berean, zerbitzuan sartu ondoren, erabiltzailearen egoera fisiko eta funtzionalean aldaketaren bat gertatzen bada eta, horren arabera, mendekotasuna berriz baloratu behar dela ikusten bada eta, balorazio berria egin ondoren, erabiltzaile hori mendekotzat jotzen dela egiaztatzen bada, erabiltzaileari edo haren familiari edo ordezkariari lekualdaketa proposatuko zaio eta horietako batek mendekoei arreta espezializatua emateko egoitza-zerbitzu batera lekualdatzeko eskatuko dio organo eskudunari.

Aurreko paragrafoan zehaztutako inguruabarrak gertatzen diren bitartean, erabiltzaile horrek jarduteko gaitasunik ez duela fiskaltzari jakinaraztea



MENDAROKO

UDALA

beharrezkoa bada, edo laguntza-neurriak hartzea eskatzen duen egoera batean erabakigarriak izan daitezkeen egitateak, inguruabar hori interesdunaren familiari jakinaraziko zaio, dagozkion izapideak has ditzan. Seniderik ez badago edo hark errekerimenduari erantzuten ez badio, ofizioz egingo dira.

Era berean, Udalak, ofizioz, onartutako prestazioa aldatu ahal izango du, baldin eta egoera berrikusteko egindako txosten teknikotik premia txikiagoa dela edo desagertu egin dela ondorioztatzen bada.

Erabiltzaileari dagokion zerbitzuan baja ematea dakarren proposamen oro erabiltzaileari edo haren legezko ordezkariari jakinarazi beharko zaio, legean ezarritako epeen eta formalitateen arabera, eta alegazioak aurkezteko 15 eguneko epea emango zaio. Epe hori igarotakoan, organo eskudunak ebazpen arrazoitua emango du, eta behar bezala jakinaraziko da.

### **17. artikulua.- Aldi baterako egonaldiak**

1.- Adinekoentzako ostatu-leku batean aldezturik erabakitako tarte baterako sartzeari aldi baterako egonaldizat hartuko da, adinekoengan aldi baterako eragina duten egoerak gertatzen direnean eta inguruabar horiek hala gomendatzen dutenean.

2.- Ostatu-zerbitzuan emandako denboran, erabiltzaileek egoiliar iraunkorren eskubide eta betebeharrak berberak izango dituzte.

3.- Aldi baterako egonaldiak aitoren teknikoaren bitartez arrazoitu behar dira. Gainera, aldi baterako egonaldiak ez du inolaz ere ekarriko adinekoentzako egonaldi iraunkorreko ostatu-zentro batean leku bat behin betiko eskuratzeko eskubiderik eta, hala badagokio, aldi baterako esleitutako lekua utzi beharko du.

5.- Oro har, aldi baterako egonaldia gehienez 6 hilabetekoa izango da. Hala ere, hilabeteko luzapena eman ahal izango diote, hala egitea komeni dela egiaztatzen bada. Horretarako, interesdunak hasieran emandako aldia amaitu baino 10 egun baliodun lehenago gutxienez eskaera egin beharko du.

## **3. ATALA. ZERBITZUAREN JARRAIPENA**

### **18. artikulua.- Jarraipena eta ebaluazioa**

Gizarte-langileek, enpresa kudeatzaileak xede horretarako jartzen dituen langileekin batera, etengabeko jarraipena egingo dute, zerbitzuak erabiltzaileen beharretara egokitzen diren ikusteko asmoz. Horretarako, beharrezko aldaketak iradokiko dituzte eta proposatutako helburuak lortu ote diren erabiltzaileekin batera ebaluatuko dute. Egokitzen jotzen denean, zerbitzuetara bisitak egiteko aukera aurreikusiko da, bai eta zerbitzuetako langileekin aldizkako harremanak izatea ere.



## MENDAROKO UDALA

Aldian-aldian ebaluazioak egin ahal izango dira, bai erabiltzaileak eskatuta, bai zerbitzua hornitzen duen erakundeak eskatuta, edo zerbitzuaren protokoloetan eta kontratuetan ezarritako moduan.

### **19. artikulua.- Egokitzaldia**

Sartu ondorengo lehenengo hiru hilabeteetan, erabiltzaileak zerbitzuaren ezaugarriei eta funtzionamenduari egokitzeko aldian daudela ulertuko da. Erabiltzailearen erreferentziazko gizarte-langileek edota zerbitzuak kudeatzen dituzten enpresetako langileek une oro aipatuko dituzte sortutako arazoak, eta egokitzapen egokia lortzeko beharrezko konponbideak bilatuko dira.

Erabiltzailearekin konponbide bateratuak lortzen saiatu ondoren, erabiltzailea zerbitzuari egokitzeko zailtasuna ikusten bada edo alderantziz, edo zerbitzuak erabiltzailearen beharrezkoak behar bezala betetzen ez dituela baloratzen bada, udal gizarte-zerbitzuek egoera ebaluatu eta beste proposamen bat egingo dute, gizarte-zerbitzuek edota zerbitzua kudeatzen duen enpresak dagokion teknikariaren txostena egin ondoren.

Egindako proposamena erabiltzaileari helarazi beharko zaio eta hark 15 eguneko epea izango du alegazioak aurkezteko.

Udal gizarte-zerbitzuek, alegazioak aztertu ondoren, behin betiko proposamena egingo diote organo eskudunari eta horrek ebatzen arrazoitua emango du. Erabiltzailea zerbitzutik atera behar dela erabakitzen badute, beste aukera bat proposatuko da, halakorik balego.

### **20. artikulua.- Banakako Arreta Plana (BAP)**

1. Ostatuan erabiltzaile bakoitzaren beharrezkoak egokitzeko banakako arreta emango da. Arreta hori gauzatzeko Banakako Arreta Plana (BAP) prestatuko da. Plan horretan, modu integratuz bermatuko da erabiltzaile bakoitzaren bizi-kalitateari eustea edota hobetzea.
2. Hasierako BAP erabiltzailea sartu eta lehenengo hilabeteetan prestatuko da. BAP hori sartu eta 3 hilabetera osatuko da, egokitzaldia igaro ondoren. BAP gutxienez urtean behin berrikusi behar da edo, erabiltzailearen egoera nabarmen aldatzen bada, azaldutako helburuak aldatu behar diren guztietan.
3. Era berean, zerbitzuak onuradunen beharrezkoak egokitzeko dauden ikusteko etengabeko jarraipena egingo da. Horrela, erabiltzailea bisitatuko dute adinekoentzako ostatu-zerbitzuan sartzen den lehenengo hiruhilekoan, bere egokitzapen-maila, baliabidearen egokitasuna eta onuradunak etxe berrian duen gogobetetasuna egiaztatze asmoz.
4. Udal gizarte-zerbitzuek beren egoeraren jarraipena bermatuko dute, baliabidea beren beharrezkoak egokitzeko daudela etengabe egiaztatze asmoz.



MENDAROKO  
UDALA

## V. KAPITULUA.- ZERBITZUA ETETEA ETA AZKENTZEA

### 21. artikulua.- Zerbitzua etetea, erreserbatzea, bertan behera uztea, hari uko egitea eta azkentzea

#### 21.1. Zerbitzua aldi baterako etetea:

Dagokion espedientea izapidetu ondoren, organo eskudunaren ebazpen bidez eta udal gizarte-zerbitzuek proposatuta, zerbitzua aldi baterako etetea erabakiko da, interesdunari entzun ondoren. Ebazpen hori erabiltzaileari eta, hala badagokio, zerbitzua ematen duen erakundeari jakinaraziko zaie, legeak ezarritako epe eta formalitateen arabera.

Ostatu-zerbitzua gehienez 90 egunez eten ahal izango da, arrazoi hauetakoren bat gertatzen bada:

- a) Erabiltzaileak 8. artikuluan ezarritako eginbeharren bat ez betetzea, hori azkentzeko arrazoa ez denean. Etetea ofizioz hasiko da.
- b) 6. artikuluan ezarritako baldintzaren bat aldi baterako galtzea. Etetea ofizioz edo erabiltzaileak eskatuta hasiko da.
- c)

#### 21.2. Zerbitzuaren erreserba:

Adinekoentzako udal ostatu-zerbitzua erreserbatu ahal izango da, erabiltzaileak hala eskatuta.

- Gehienez 45 egun urtean, arrazoi hauetakoren bat gertatzen bada:
  - Oporraldiak hartzea.
- Gehienez ere 90 egun urtean, arrazoi hauetakoren bat gertatzen bada:
  - Ostatu-zerbitzuko erabiltzailea bertan ez egotea, gerora sortutako arrazoiengatik, hala nola:
    1. Erabiltzailea ospitale batean sartzea.
    2. Erabiltzaileak baliabide sozio-sanitarioetan sartzea.

Behin lekua erreserbatzeko ezarritako epeak gaindituta, eta erabiltzailea ez bada bizilekura itzultzen, zerbitzua amaitu egingo da.

Zerbitzua azkentzeari buruzko ebazpen baten ondoren erabiltzaileak berriz ere zerbitzuan berriro sartu nahi duela erakusten badu, beste eskaera bat egin beharko du.



## MENDAROKO UDALA

Ostatu-zerbitzuaren prezio publikoa arautzen duen ordenantza fiskalak ezarriko du erabiltzaileak lekua erreserbatzeagatik egin beharreko ekarpena.

### 21.3. Bertan behera uztea

Prozeduraren edozein unetan eta ebazpena eman aurretik, eskatzaileak, edo, hala badagokio, haren legezko ordezkariak, zerbitzuaren erabilera bertan behera utzi ahal izango du bere eskaeran; hala eginez gero, bere borondatea jasota uzteko aukera ematen duen edozein bide erabili beharko du. Horrek espedientea artxibatzea ekarriko du.

### 21.4. Zerbitzuari uko egitea

Prozeduran lekuaren onuraduna dela aitortzeko ebazpena eman bada, erabiltzaileak edo, hala badagokio, haren legezko ordezkariak bere eskubideari uko egin ahal izango dio, bere borondatea jasota uzteko aukera ematen duen edozein bide erabiliz.

### 21.5. Zerbitzua azkentzea

Dagokion espedientea izapidetu ondoren, organo eskudunaren ebazpenaren bidez, eta Gizarte Zerbitzuen Udal Zuzendaritzak proposatuta, zerbitzuaren bajak zehaztuko dira, interesdunari entzun ondoren. Ebazpen hori onuradunari eta zerbitzua ematen duen erakundeari jakinaraziko zaie.

Adinekoentzako ostatu-zerbitzua honako arrazoi hauengatik azkendu ahal izango da:

- Erabiltzaileak uko egitea.
- Haren heriotza.
- Erabiltzailea beste zerbitzu iraunkor batean sartzea.
- Zerbitzua emateko kontuan hartutako datuak ezkutatzea edo faltsutzea.
- Zerbitzua jasotzeko eskatutako baldintzaren bat galtzea.
- Zerbitzuaren jarraipena egiteko eska daitekeen dokumentazioa ez aurkeztea.
- 30 eguneko epean egoera sozioekonomikoaren aldaketei buruzko informazioa ez ematea.
- Ez dela ostatura itzuli, kasu bakoitzean ezarritako aldi baterako etenaldia igaro ondoren.
- Araudi honetan aurreikusitako erabiltzaileen eginbeharrak behin eta berriz ez betetzea.
- Bizikidetzaren unitatea osatzen dutenek gizarte-langileekin edo zerbitzua ematen duten langileekin lankidetzarik ez izatea, gizarte-zerbitzuek balorazioa egin ondoren.



MENDAROKO  
UDALA

- Onuradunarentzat eta zerbitzua ematen duten langileentzat arrisku fisikoak edota psikikoak egotea, gizarte-laneko zerbitzu profesionalak baloratu ondoren.
- Erakunde sanitarioetan edo sozio-sanitarioetan etengabeko laguntza behar duen osasun-egoera bat izatea.
- infektatzeko eta kutsatzeko arriskua dakarren gaixotasuna edota arazo mentala izanez gero, dagokion tratamenduari uko egitea.
- Jokabide-nahasmenduak izatea, langileentzat eta ostatuan bizi diren gainerako erabiltzaileentzat arriskutsuak izan daitezkeenak.
- Zerbitzua ematen duten langileei eraso fisikoa edo psikologikoa egiteagatik.
- Zehapenagatik, Gizarte Zerbitzuen Legean eta Araudi honetan aurreikusitako baldintzetan.

Az kentzeko ebazpen baten ondoren erabiltzaileak berriro zerbitzuan hasi nahi duela erakusten badu, beste eskaera bat egin beharko du, eta araudi honetan zehaztutakoaren arabera izapidetuko da. Araudi honen 26. artikuluan eta Gizarte Zerbitzuen Legearen 93-5 artikuluan ezarritako kasuetan, interesdunak zerbitzuaren erabiltzailea izateko beste eskaera bat aurkeztu ahal izango du, az kentzeko ebazpena eman zenetik sei (6) hilabete igaro ondoren.

Kontratua iraungi ondoren erabiltzaileak zerbitzuaren ordainketarik egin gabe badauka, zerbitzua berriro eman aurretik hura ordaintzea eskatuko zaio.

## V. KAPITULUA. ZERBITZUAREN ARAUBIDE EKONOMIKOA

### 22. artikulua.- Adinekoentzako udal ostatu-zerbitzuaren prezioak: kontratuaren prezioa eta prezio publikoa

1.- Adinekoentzako ostatu-zerbitzuaren erabiltzaileen kuota kalkulatzeko eta finantzatzeko, bi prezio-mota hauek erabiltzen dira:

- **Kontratuaren prezioa:** adinekoentzako ostatu-zerbitzuaren esleipenarena litzateke, hala badagokio.
- Adinekoentzako udal ostatu-zerbitzuaren **prezio publikoa**, erabiltzaileak ordaindu beharrekoa. Organo eskudunak urtero eguneratuko du prezio publiko hori, ezarritako igoeren arabera, gainerako prezio eta tasa publikoekin batera.

2.- Zerbitzua ematen duten langileek eta enpresa esleipendunak ez dute dohaintzarik edo ordainketa gehigarriarik onartuko, aurreko paragrafoan ezarritakoa alde batera utzita. Enpresa esleipendunak betebeharrak hori betetzen dela zainduko du.



MENDAROKO  
UDALA

### **23. artikulua.- Finantzaketa**

Zerbitzuak finantzatzeaz honako hauek arduratuko dira:

1. Erabiltzailea: zerbitzuaren finantzaketan parte hartu beharko du. Horretarako, organo eskudunaren ebazpenean ezarritako prezio publikoa ordaintzeko izenpeko konpromiso sinatua onartuko, zerbitzua ematen hasteko baldintza gisa, bere esku dituen baliabide ekonomikoak kontuan hartuta.
2. Deba kostako jatorrizko udalak: Horretarako, zerbitzuaren kostuari edo, hala badagokio, kontratuaren prezioari erabiltzaileak ordaindu beharreko prezio publikoa kenduta ateratzen den kopurua emango du, prezio publikoa arautzen duen udal araudiaren irizpideen arabera kalkulatuta.

### **24. artikulua.- Zerbitzuaren prezio publikoa**

Araudi honetan araututako zerbitzuen erabiltzaileak ordaindu beharko duen prezio publikoa bere ahalmen ekonomikoa eta eskaini zaizkion zerbitzu-motak kontuan hartuta kalkulatu da. Gaitasun hori finkatzeko, zerbitzuaren onuradun guztien errenta eta ondarea kontuan hartuko dira.

Prezio publikoak elementu horien arabera ezarriko dira, prezio publikoa arautzen duen udal araudian ezarritako irizpideen arabera.

Erabiltzaileen ordezkariak zerbitzuan sartzeko araudian aurreikusitako baldintzetan legeko ordezkariak edo izatezko zaintzaileak esku hartzen badute, azken horiek prezio publikoa ordaindu beharko dute; hala ere, kasu horietan, ordezkariak zerbitzua ordaintzeko erabiltzailearen errentaren eta ondarearen kontura egingo da eta, gainera, zenbatutako gaitasun ekonomikoa ordezkariak zerbitzua ordaintzeko erabiltzailearena izango da.

Zerbitzuaren erabiltzaileak legokiokeen prezio publikoa ezin badu ordaindu, zerbitzua eskatu aurreko lau urteetan erabiltzaileak dohainik egindako ondare-eskualdaketa baten edo gehiagoren onuraduna den beste inor egonez gero, prezio publikoa ordaindu beharko du, Zerbitzuei buruzko 12/2008 Legearen 57.6 artikuluan xedatu bezala.

Ahalmen ekonomikoari buruzko datuak faltsifikatu edo ezkutatu gero, eskaera artxibatu egingo da edo, zerbitzua eman bada, zerbitzua azkendu egingo da, egitate horietatik erator daitezkeen erantzukizunei kalterik egin gabe.

Zerbitzuaren erabiltzaileek eta, hala badagokio, haien legeko ordezkariak, 30 eguneko epean, familiaren errentan, haren ondarean edo kide-kopuruan izandako





## MENDAROKO UDALA

edozein aldaketaren berri eman beharko diote Udalari, erabiltzaileak ordaindu beharreko prezio publikoan eragina izan dezaketen egoera guztiekin batera.

Erabiltzaileak ordaindu beharreko prezio publikoa ofizioz berrikusi beharko dute udal-teknikariek, edo erabiltzaileak edo haren ordezkariak eskatuta, baldin eta prezio publikoa aldatzea eragin dezaketen baldintza eta inguruabarretan aldaketarik badago.

### **VIII. KAPITULUA. ARAU HAUSTEEI ETA ZEHAPENEI BURUZKO ARAUBIDEA**

#### **25. artikulua.- Arau-haustek**

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

#### **26. artikulua.- Zehapenak**

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

Araudi honetan araututako ostatu-zerbitzuaren erabiltzaileei egotz dakizkiekeen arau-hauste oso larrietan, zehapen gisa metatu ahal izango da eskubidea sei hilabetez etetea, salbu eta etenaldi horrek babesik gabe geratzea sor badezake edo mendekotasuna duen erabiltzaile bat arretarik gabe gera badaiteke.

### **LEHENENGO XEDAPEN GEHIGARRIA**

Adinekoentzako ostatu-zerbitzuaren bidez, esperientzia/jarduera/prestazio desberdinak eta berritzaileak martxan jarri ahal izango dira, erabiltzailea bere auzoan bizitzen geratu ahal izateko.

### **BIGARREN XEDAPEN GEHIGARRIA**

Erabiltzaileei araudi honen laburpen bana eta ostatu-zerbitzuaren barne-funtzionamendurako araudiaren kopia bana emango zaizkie.

### **HIRUGARREN XEDAPEN GEHIGARRIA**

Araudi hau zerbitzuan sartzeko eskaera berri guztiei aplikatuko zaie.

### **XEDAPEN INDARGABETZAILEA**



MENDAROKO  
UDALA

Indargabetuta geratzen dira maila bereko edo beheragoko arau guztiak, araudi honetan xedatutakoaren aurkakoak diren heinean.

### **AZKEN XEDAPENETATIK LEHENA**

Mendaroko Alkateari ahalmena ematen zaio araudi hau aplikatu eta garatzeko beharrezkoak diren arau guztiak emateko.

### **AZKEN XEDAPENETATIK BIGARRENA**

Araudi hau Gipuzkoako Aldizkari Ofizialean osorik argitaratu eta hamabost egunera jarriko da indarrean.



MENDAROKO  
UDALA

## I. ERANSKINA

### ZERBITZUAK ETA PRESTAZIOAK

#### 1.- OINARRIZKO ZERBITZUAK

##### **A) Ostalaritza-zerbitzuak:**

- Ostatuaren espazio pribatua (apartamentua edo etxebizitza komunitarioa) eta baliabidearen eremu komun erabilgarriak erabiltzea.
- Ostatuaren garbiketa orokorra 6 hilean behin.
- Ostata desinfektatzea, beharrezkoa denean.
- Ostata prest jartzea libre geratzen denean.
- Egoiliarrek zuzenean erabiltzen dituzten elementu materialak konpontzea, egoiliarraren erabilera arduragabeari egotzi ezin bazaio; kasu horretan, gastua egoiliarrari egotziko zaio.
- Arropa zuria (maindireak, mantak, eskuoihalak, errezelak) garbitzea, bai eta hura ordezte eta banatzea ere. Honako hauek barne hartzen ditu:
  - Oheko arropa (maindireak eta burkoaren zorroa) astero aldatzea eta garbitzea, higie-ne-premia handiagorik ez badago, eta, halakorik balego, zehazten den aldian, baita egunero ere.
  - Eskuoihalak aldatzea, gutxienez, astero.
  - Babes-izara gutxienez 6 hilean behin garbituko da, eta beharraren arabera aldatu ahal izango da.
  - Mantak eta ohazalak urtean bitan garbituko dira gutxienez. Eta uda eta negu garaian aldatuko dira.
  - Gortinak urtean bitan garbituko dira.
- Egoiliarrek erabiltzen duen arropa garbitzea zerbitzu osagarritzat jotzen da.

##### **B) Tutoretza eta ikuskapena:**

- Tutoretza- eta gainbegiratze-zerbitzua. Horrek erabiltzaile bakoitzari dagokion BAP egitea ekarriko du.
- Erreferentziazko langilearen figura sortuko da erabiltzailearen harrera, abegia, kontsulta, orientabidea eta jarraipena egiteko.
- Erabiltzaileen parte-hartzea bultzatzea.
- Zerbitzuaren barne-araudia betetzen dela zaintzea.

##### **C) Jarraipenaren balorazioa – Gizarte-laguntza:**

- Ostatuaren erabiltzaileen balorazioa eta jarraipena egitea, eta kasu bakoitzean behar den orientazio, jarraipen eta laguntza ematea.
- Laguntza soziala eta profesionala emateko, erabiltzaileak zuzenean parte hartuko du zerbitzuko zuzeneko arretako langileekin laguntza jasotzeko dituen harremanean; hala, profesional horiek egunerokoan laguntza emango diote hainbat alderditan: instrumentala, emozionala, hezitzailea eta harremanei dagokiena.

##### **D) Bitartekaritza-bitartekotza:**

- Zerbitzuaren erreferentziazko langileak erabiltzaileen arteko bitartekaritza egingo du eta sortzen diren bizikidetzagatazkek konpontzen lagunduko du.
- Aldian-aldean harremanetan jarriko da erabiltzaileen senideekin edo haien hurbilekoekin.

##### **E) Egoiliarrarentzako informazio-zerbitzua:**



## MENDAROKO

### UDALA

- Erabiltzaileei honako alderdi hauen berri emango zaie: zerbitzu-kontratu bat izenpetzeko betebeharra; zerbitzuen katalogoa; funtzionamendu-araudia eta barne-araubidea; egoiliarren eta familien gogobetetasuna ebaluatzeko sistema; kexen, iradokizunen eta erreklamazioen prozedura; parte hartzeko bideak; eta zerbitzuen prezioen informazioa eta tarifak aplikatzeko sistema.
- Erabiltzaile bakoitzarentzako banakako plana egongo da.

#### **F) Komunikazio- eta segurtasun-zerbitzua:**

- Egoiliarrak larrialdietan nola jokatu eta erreferentziatzko langileengana nola iritsi jakiteko informazioa jasoko du.
- Ostatu guztiek telelaguntza-zerbitzua, telefonia irisgarriko zerbitzua edota barne-komunikazioko zerbitzua eduki ahal izango dute.

## **2.- ZERBITZU OSAGARRIAK ETA AUKERAKOAK (ETXEZ ETXEKO LAGUNTZA BIDEZ)**

#### **A) Eguneroko bizitzarako jardueretan banakako laguntza-zerbitzu pertsonalizatua:**

- Erabiltzaile bakoitzaren bizimoduan laguntzeko prestazioak dira. Une bakoitzean duen egoeraren eta beharrian espezifikoen arabera ezarri eta garatuko dira. Banakako arreta planetan ezarriko dira.
- Hauek dira:
  - Banakako arreta edo laguntza, honako alderdi hauei dagokienez:
    - Higiene pertsonala edo beste zaintza pertsonal batzuk
    - Janzteia
    - Mugikortasuna eta lekualdaketa
    - Otorduetarako laguntza instrumentala
  - Etxeko arreta, hala badagokio: ostatua garbitzea eta mantentzea.

#### **B) Mantenu-zerbitzua:**

- Norberaren gosari, bazkari edota afarirako aukera izango da.
- Dieta edo otordu espezifikoak behar dituztenei medikuak agindutakoaren arabera edo gaizki irenstearen sintoma nabariaren arabera zerbitzatuko zaie, aldez aurretik jakinarazita.
- Bisitariak bazkaltzeko edota afaltzeko zerbitzua erabili ahal izango dute, betiere ezarritako arauak egokituta badaude.

#### **C) Garbitegi-zerbitzua:**

- Erabiltzaileek norberaren arropa garbitzeko aukera izango dute.

#### **D) Osasunaren arreta:**

- Erabiltzaileari dagozkion osasun-zerbitzuetara sartzeko bidea bermatuko da (jarraipena, laguntza behar denean, larrialdiak, eta abar).
- Medikazioaren kontrola eta jarraipena.



MENDAROKO  
UDALA

## II. ERANSKINA

### GIZARTE BABESIK GABE EGOTEA

Erabiltzailea gizarte-babesik gabe ote dagoen zehazteko, adinekoentzako ostatu-zerbitzuan sartzeari dagokionez, **hurrengo irizpide hauek hartuko dira kontuan:**  
(Ez dira sartzen adinaren eta mendekotasunaren dimentsioak; izan ere, egoera horiek salbuetsita daude araudiaren 6. artikuluan)

I

<b>EGOERA EKONOMIKOA</b>	<b>HILEKO DIRUSARRERAK (biztanle bakoitzeko)</b>
	LGSren >%61<%100
	LGSren <%60
	<b>ONDAREA</b>
	>3.001<6.000 euro <3.000 euro
<b>ETXEBIZITZA</b>	<b>ETXEBIZITZAREN ERABILGARRITASUNA</b>
	Alokairuko etxebizitza, ohiko etxebizitza, pentsioa edo antzekoa galtzeko arriskuarekin.
	Ostaturik gabe/bertara itzultzeko aukerarik gabe/bazterketa sortzen duten bizitokiak (kalea, etxebizitza eskasa...)
	<b>BIZIGARRITASUNA (markatu dagozkionak)</b>
	Bizi ezin daitekeen etxebizitza (egiturazko arazoak)
	Tresnak eta muturreko zikinkeria metatzea
	Zikinkeria
	Pilaketa
	<b>OZTOPO ARKITEKTONIKOAK</b>
	Ohiko etxebizitzan sartzea mugatzen duten oztopo arkitektonikoak
<b>FAMILIAREN EGOERA</b>	<b>HARREMANAK</b>
	Harremanak txarragotuta/inolako harremanik gabe/familiarik gabe
	Harreman gatazkatsua/Tratu desegokia
	<b>BIZIKIDETZA EGOERA</b>
	Bakarrik bizi da (nahi gabeko bakardadea)
	<b>ZAINZAILAREN EGOERA</b>
<b>ISOLAMENDUA</b>	Gainezka eginda egotea/Familiak amore eman du
	Sare sozialak eta familiarrak ahultzea
	Erreferentziazko talde homogeenekin eta integrazio komunitario txikiko taldeekin soilik ditu harremanak
	Integrazio komunitario urria edo hutsa duten talde marjinaletan edo sektarioekin soilik ditu harremanak
<b>OSASUNA</b>	Gizartetik aldentuta bizi da
	Gaixotasun fisikoa
	Gaixotasun mentala
	Alkoholaren/drogen abusua
	Desgaitasuna



MENDAROKO  
UDALA

Tratamendurik gabe



MENDAROKO  
UDALA

### III. ERANSKINA

#### SARBIDE BAREMOA

#### A) SARTZEKO LEHENTASUNAREN ARABERAKO TALDEAK

- 1.- I. mailako mendekotasuna duten erabiltzaileak
- 2.- Mendekotasun-gradurik ez duten eta mendeko egoteko arriskua duten erabiltzaileak.

#### B) BAREMOAREN EGITURA:

<i>Neurriak</i>	<i>PUNTUAZIO TARTEAK</i>
1.- Adina	0-2
2.- Mendekotasun-maila	0-8
3.- Egoera ekonomikoa	0-10
4.- Etxebizitza	0-25
5.- Familia-egoera	0-20
6.- Isolamendu soziala	0-25
7.- Osasuna	0-10
GUZTIRA	0-100

<i>DIMENTSIOA</i>	<i>BAREMOA</i>	<i>Puntuak</i>		
<b>1.- ADINA</b>	<80 urte	0	<input type="checkbox"/>	
	≥80 urte	2	<input type="checkbox"/>	
	<b>GUZTIRA (Gehienez 2 puntu)</b>			
<b>2.- MENDEKOTASUN MAILA</b>	MBB 0-15 puntu	0	<input type="checkbox"/>	
	MBB 16-22 puntu	1	<input type="checkbox"/>	
	MBB 23-24 puntu	3	<input type="checkbox"/>	
	MBB 25-39 puntu	5	<input type="checkbox"/>	
	MBB 40-49 puntu	8	<input type="checkbox"/>	
	<b>GUZTIRA (Gehienez 8 puntu)</b>			
<b>3.- EGOERA EKONOMIKOA</b>	<b>HILEKO DIRUSARRERAK (<i>biztanle bakoitzeko, 14 ordainsari</i>)</b>			
	LGSren >%201. Edo ez du nahi bere egoera ekonomikoa baloratzea	0	<input type="checkbox"/>	
	LGSren >%151≤%200	2	<input type="checkbox"/>	
	LGSren >%101≤%150	3	<input type="checkbox"/>	
	LGSren >%61≤%100	4	<input type="checkbox"/>	
	LGSren ≤%60	5	<input type="checkbox"/>	
	<b>GUZTIRA (Gehienez 5 puntu)</b>			
	<b>PATRIMONIO</b>			
	>15.001 euro	0	<input type="checkbox"/>	
>10.001≤15.000 euro	2	<input type="checkbox"/>		



MENDAROKO  
UDALA

	>6.001≤10.000 euro	3	<input type="checkbox"/>
	>3.001≤6.000 euro	4	<input type="checkbox"/>
	≤3.000 euro	5	<input type="checkbox"/>
	<b>GUZTIRA (Gehienez 5 puntu)</b>		
	<b>EGOERA EKONOMIKOA GUZTIRA (Gehienez 10 puntu)</b>		
<b>4.- ETXEBIZITZA</b>	<b>ETXEBIZITZA ERABILTZeko AUKERA IZATEA</b>		
	Etxebizitza egonkorra	0	<input type="checkbox"/>
	Familia-txandakatzea/ Aldi baterako senideekin edo beste batzuekin bizitzea (harrera)	4	<input type="checkbox"/>
	Alokairuko etxebizitza, ohiko etxebizitza, pentsioa edo antzekoa galtzeko arriskuarekin	8	<input type="checkbox"/>
	Ostaturik gabe/bertara itzultzeko aukerarik gabe/bazterketa sortzen duten bizitokiak (kalea, etxebizitza eskasa...)	12	<input type="checkbox"/>
	<b>GUZTIRA (Gehienez 12 puntu)</b>		
	<b>BIZIGARRITASUNA (markatu dagozkionak)</b>		
	Bizitzeko ezgaitua dagoen etxebizitza (egiturazko arazoak)	2	<input type="checkbox"/>
	Tresnak eta muturreko zikinkeria metatzea	2	<input type="checkbox"/>
	Zikinkeria	2	<input type="checkbox"/>
	Pilaketa	2	<input type="checkbox"/>
	<b>GUZTIRA (Gehienez 8 puntu)</b>		
	<b>OZTOPO ARKITEKTONIKOAK</b>		
	Ohiko etxebizitzan sartzea mugatzen duten oztopo arkitektonikoak, konpondu daitezkeenean.	2	<input type="checkbox"/>
	Ohiko etxebizitzan sartzea mugatzen duten oztopo arkitektonikoak, konpondu ezin direnean.	5	<input type="checkbox"/>
	<b>GUZTIRA (Gehienez 5 puntu)</b>		
	<b>ETXEBIZITZA GUZTIRA (Gehienez 25 puntu)</b>		
<b>5.- FAMILIA EGOERA</b>	<b>HARREMANAK</b>		
	Harremanetarako arazorik gabe	0	<input type="checkbox"/>
	Harremanak txarragotuta/inolako harremanik gabe/familiarik gabe	5	<input type="checkbox"/>
	Harreman gatazkatsua/Tratu desegokia/Zaintzaileak amore eman du	10	<input type="checkbox"/>
	<b>GUZTIRA (Gehienez 10 puntu)</b>		
	<b>BIZIKIDETZA EGOERA</b>		
Bakarrik bizi da (nahi gabeko	10	<input type="checkbox"/>	





MENDAROKO  
UDALA

	bakardadea)		
	Etxebizitza partekatuan egoera gatazkatsuekin	5	<input type="checkbox"/>
	Familiarekin bizi da	0	<input type="checkbox"/>
	<b>GUZTIRA (Gehienez 10 puntu)</b>		
	<b>FAMILIA EGOERA GUZTIRA (Gehienez 20 puntu)</b>		
<b>6.- BAKARRIK BIZITZEA</b>	Ez da gizartetik kanpo bizi	0	<input type="checkbox"/>
	Sare sozialak eta familiarrak ahulduta	5	<input type="checkbox"/>
	Erreferentziazko talde homogeneoekin eta integrazio komunitario txikiko taldeekin soilik ditu harremanak	10	<input type="checkbox"/>
	Integrazio komunitario urria edo hutsa duten talde marjinalekin edo sektarioekin soilik ditu harremanak	15	<input type="checkbox"/>
	Gizartetik kanpo bizi da	25	<input type="checkbox"/>
	<b>GUZTIRA (Gehienez 25 puntu)</b>		
<b>7.- OSASUNA (markatu dagozkionak)</b>	Gaixotasun fisikoa	2	<input type="checkbox"/>
	Gaixotasun mentala	2	<input type="checkbox"/>
	Alkoholaren/Drogeno abusua	2	<input type="checkbox"/>
	Desgaitasuna	2	<input type="checkbox"/>
	Tratamendurik gabe	2	<input type="checkbox"/>
	<b>GUZTIRA (Gehienez 10 puntu)</b>		

**BAREMOAREN LABURPENA**

<b>DIMENTSIOAK</b>	<b>PUNTUAZIOA</b>
1.- Adina	
2.- Mendekotasun-maila	
3.- Egoera ekonomikoa	
4.- Etxebizitza	
5.- Familia-egoera	
6.- Gizartetik kanpo bizitzea	
7.- Osasuna	
<b>GUZTIRA</b>	



MENDAROKO  
UDALA

## IV ERANSKINA

### ERABILTZAILEEN EKARPENAK

Egin beharreko ekarpen ekonomikoa kalkulatzeko, bizikidetzaren unitatearen baliabideak hartuko dira kontuan. Bizikidetzaren unitatearen baliabideak zehazteko, eskatzailearen eta unitate horretako gainerako kideen baliabide guztiak hartuko dira kontuan, bai errendimenduak, bai ondarea.

Honako hauek osatzen dute bizikidetzaren unitatea:

- Eskatzailea.
- Ezkontidea edo izatezko bikotekidea.
- Etxean bizi diren eta zerbitzuaren erabiltzailearen mendekotasun ekonomikoa duten 30 urtetik beherako seme-alabak.
- 30 urteko edo gehiagoko seme-alabak, judizialki ezgaituta daudenean edo % 65eko edo gehiagoko desgaitasuna aitortuta dutenean, etxebizitzan bizi direnean eta ekonomikoki mendekoak direnean.

Seme-alabak ekonomikoki mendekoak direla ulertuko da, baldin eta urteko Eragin Anitzeko Errenten Adierazle Publikoaren (IPREM) (12 ordainsari) % 93 baino gutxiagoko diru-sarrerak badituzte.

#### **Ekarpena**

Eskatzailearen diru-sarrera eta ondare guztiak kontuan hartuta, eta zenbaketa hori pentsiodunaren DSBEaren baliokidea den zenbatekoa gehi zerbitzurako ezarritako prezio publikoaren zenbatekoa baino handiagoa bada, kostuaren % 100 ordainduko du.

Guztizko kopurua zenbateko hori baino txikiagoa bada, pentsiodunaren DSBE prestazioaren zenbatekoaren baliokidea izango da beti, eta alde horrekin ordainduko da ezarritako prezio publikoari dagokion zatia.

Ekarpena oso-osorik ordaindu beharko dute beharrezko diren ziurtagiri ekonomikoa aurkezten ez dituztenek eta baimenik ematen ez dutenek eskaeran jarritako datu ekonomikoa eta Ogasun eta Finantzen Departamentuan dauden datu fiskalak elkarrekin alderatzeko eta dagozkion frogak egiteko.

#### *Errentatzat eta ondaretzat hartuko dira:*

A) Ondaretzat hartuko da:

Kapital higigarri edo higiezin guztiak (landatarrak eta hiritarrak); eskaeraren hasiera baino bost urte lehenagokoak baloratuko dira.

Erabiltzaileak zerbitzuaren kostu osoa ordaintzeko aukera ez badu eta etxebizitza propio badu, etxebizitza libreak alokairu sozialeko erregimenean alokatzeko ALOKABIDE programaren dispozizioan jartzeko eskatuko zaio, Kasu horretan, erabiltzailearen kontura izango dira etxebizitza alokatzeko egin beharreko kudeaketak.



## MENDAROKO

### UDALA

Etxebizitza alokatzetik datozen diru-sarrerak (Bizigune programari edo merkatu librean alokatzen denari atxikitzen bazaizkio) diru-sarrera konputagarri gisa kontabilizatuko dira.

Pertsona batek ez badu programetako batekin ere bat egiten edo ez badu etxebizitza alokatu nahi, haren katastro-balioa hartuko da kontuan ondare gisa.

Kapital higigarritzat hartuko dira kontu korronteko eta epekako gordailuak, inbertsio funtsak eta pentsio funtsak, balio higigarriak, bizitza aseguruak eta aldi baterako edo biziarteko errentak eta objektu baliotsuak.

Erabiltzaileak ondare higiezinak badu, horren balio katastrala kontabilizatuko da ondare gisa.

#### Salbuetsitako ondarea:

Zenbatutako ondasunen gaineko kargak eta zamak horiek erosteko edo berritzeko hartutako konpromisoen ondoriozkoak direnean— deskontatu egingo dira balio garbia kalkulatzeko.

Era berean, bizikidetzaren unitatearen betebeharreari aurre egiteko notarioaren aurrean edo banketxe baten aurrean eraturako zorrak eta konpromisoak deskontatu egingo dira ondasun-balioen baturatik.

Halaber, ez dira ondare gisa zenbatuko saldu edo alokatu ezin diren balio higiezinak, zirkunstantziak edozein direla ere, horiek espedientean nahikoa egiaztatuta geratzen badira. Zirkunstantzia horiek aldatzen direnean, orduan, kontuan hartu beharko dira.

#### B) Errenta edo diru-sarrera konputagarritzat hartuko dira:

Eskatzaileak, bere ezkontideak eta/edo izatezko bikoteak dituen errendimendu eta eskubideak (lanetik eta kapitaletik eratorritakoak), bai eta jasotzen duen beste edozein ere, eta zehazki:

- Pentsio eta prestazio ekonomikoak, funts publiko edo pribatuen kontura jasotakoak. Diru-sarrera garbiak zenbatuko dira. EPSV bateko edo antzeko aurreikuspen plan bateko edo aseguru kontratu bateko eduki ekonomikoen eskubideetatik lortutako diru-sarrerak.
- Bere kontura edo beste baten kontura egindako lanetik lortutako errendimenduak: diru-sarrera garbiak zenbatuko dira
- Sariak eta aparteko diru-sarrerak. Aparteko diru-sarrerak: herentziak eta legatuak, dohaintzak, ondarearen salmentatik sortutako errendimenduak eta aurreko ataletan aurreikusi gabeko diru-sarrera guztiak, ohikoak ez direnak eta salbuespenezko moduan lortutakoak. Diru-sarrera horiek ondasun modura baloratu ez direnean zenbatuko dira, sortze penaren ondorengo 5 urteetan; urte bakoitzeko hauxe zenbatuko da: sariaren edo aparteko diru-sarreraren batura garbia zati bost.

#### Salbuetsitako errentak:

- Mantenu-pentsioak edo konpentsazio-pentsioak ordaintzeko kopuruak, epai judizial baten bidez jarrita daudelako.
- Laguntza Produktuak eta inguru fisikora egokitzekoak erosteko diru-laguntza publikoak.



## MENDAROKO

### UDALA

- 39/2006 Legeak aurreikusitako prestazio ekonomikoak (abenduarien 14koa, autonomia pertsonala sustatzeari eta mende- tasun-egoeran dauden pertsonak zaintzeari buruzkoa).
- Gizarte Larrialdiko laguntzak, Diru-sarrerak Bermatzekoak eta gizarte-inklusiokoak.
- Genero-indarkeriaren biktima diren emakumeentzako prestazio ekonomikoak.
- Baliaezintasun handiagatiko osagarria, beste pertsona baten premiagatiko kotizazio gabeko baliaezintasunagatiko pentsioaren osagarria, % 75eko desgaitasun-maila edo handiagoa duen 18 urtetik gorako ardurapeko seme-alabagatiko esleipen ekonomikoaren osagarria, eta desgaitasuna duten pertsonen eskubideei eta haien gizarteratzeari buruzko azaroaren 29ko 1/2013 Legegintzako Errege Dekretuak onartutako Lege Orokorraren Re) testuko hirugarren pertsonagatiko laguntza-subsidua.
- Izaera finalista duten beste prestazio sozial batzuk, halakorik balego.

#### Ordaintzeko modua.

Hileko kuota udalak ezarritako epeetan ordaindu beharko da, banku-helbideratzearen bidez.

Ezarritako epean ordaintzen ez diren zorrak dagokion administrazio-prozeduraren bidez eskatuko dira (premiamendua/betearazlea). Eskatutako zerbitzu osagarri guztiak, nahiz eta erabili ez, fakturatu egingo dira, aldez aurretik abisatutako kasuetan izan ezik.

Prezio orokorrean sartuta ez dauden zerbitzu osagarrien prezio publikoak etxebizitzaren kuotarekin batera ordainduko dira, egoki jotzen den moduan, eta egoiliarren kontura izango dira.

Erabiltzaileari ordainagiri bat emango zaio eta bertan adieraziko da zein zerbitzu ordaintzen dituen, eta zentroko egonaldia bukatutakoan likidazio bat egingo zaio.



MENDAROKO  
UDALA

## V ERANSKINA

### FUNTZIONAMENDUA ETA BARNE-ARAUBIDEA

Oro har derrigorrezkoa izango da oinarrizko arau minimo batzuk betetzea elkarbizitza, higie-  
ene eta elkarrekiko errespetuari dagokionez.

#### Xedea.

Babespeko apartamentuen helburua da adinekoei etxebizitza aukera bat eman eta kalita-  
tezko bizikidetzak eskaintzea. Horretarako, beharrezkoa eta ezinbestekoa da funtzionamen-  
du-arau batzuk jartzea bai erabiltzaileentzat, familiarakoentzat, profesionalentzat, bai eta  
etxebizitza horietako eguneroko bizitzan parte hartzen duten gainerako pertsonentzat ere.  
Denek bete beharko dituzte.

#### Araudia erabiltzaileari ematea.

Erabiltzailea apartamentuan sartzen den unean emango zaio araudia, eta une oro eskura  
edukiko dute aurreko atalean aipatutako pertsona guztiek, bai udalaren web orrialdean, bai  
Udaleko Gizarte Zerbitzuetako Departamentuan, bai zentroan bertan.

### FUNTZIONAMENDU ARAUAK

#### Funtzionamendu-arauak: alderdi orokorrak eta espezifikokoak.

Ezinbestekoa da ondoren aipatzen diren bizikidetzak, higie-  
ne eta elkarrekiko errespetuaren arauak betetzea, apartamentuek ondo funtziona dezaten.

#### 1. Alderdi orokorrak.

- Apartamentuak bakar-bakarrik ohiko etxebizitza modura erabiliko dira; hortaz, ezinezkoa da inongo titulupean beste pertsona batzuei saltzea, ematea, alokatzea edota eskualdatzea.
- Babespeko apartamentuetan bizi direnek behar den errespetu eta begirunea izango diete gainerako egoiliarrei, elkarren artean bizikidetzak baketsua izan dezaten. Berezi, berdintasuneko eta diskriminaziorik gabeko tratua emango da genero eta/edo erlijio gaitan. Apartamentuko eta espazio komunitarioko instalazioak ondo erabiliko dituzte, bertan dauden ondasunak kaltetu gabe eta era zabarrean eta iruzurtian erabili gabe.
- Eraikinetako espazio komunak bakar-bakarrik egoiliarrek erabiltzeko dira. Guztion artean jasota eta garbi edukiko dira, erabili ondoren.
- Egoiliarrak ez dira beste egoiliar baten apartamentuan sartuko haren baimenik gabe.
- Egoiliarrek objektu bat aurkitu edo galtzen badute zentroko langileari jakinaraziko diote.



## MENDAROKO

### UDALA

- Zerbitzuaren beste egoiliarren atsedena errespetatu beharko da, bereziki 22:00etatik 8:00etara arte lanegunetan, eta 10:00etara arte jaiegunetan. Horretarako, apartamentu barruan ez da gainerako egoiliarrak eragozteko moduko zaratarik egingo, esate baterako telebista, irrati edo antzekoekin. Eta apartamentuetatik kanpo ere besteen atsedena hondatuko duen egoerarik ez da sortuko, esate baterako, elkarrizketa ozenekin, pasilloetan haur jolasekin, ateen danbatekoekin edo antzekoekin.
- Egoiliarrak eurak arduratu beharko dira beren bizitzaz eta behar pertsonalez (botikak, elikadura, zaintza...), bakoitzaren autonomia mailan oinarrituta. Eta laguntza eskatuko dute beren kabuz egin ezin dituzten lanak egiteko.
- Babespeko apartamentuetan bizi direnek ezingo dute inolako obrarik edo egokitzapenik egin, aurretik Udalaren baimenik eduki gabe.
- Baldin apartamentu batean bizi den egoiliarrak hango giltza galtzen badu, kopia bat eskatuko dio Udaletxeko gizarte zerbitzuetan.

Apartamentuetan etxeko animaliak eduki ahal izango dira, Udaleko gizarte-zerbitzuen alde aurreko baimenarekin, baldin eta eraikineko gainerako erabiltzailearekiko bizikidetzan eta errespetuan eragin negatiborik ez badu. Atentzio deitu dit, baina ados

Udalak animaliak edukitzeko baimena eman dezan, apartamentuaren erabiltzaileak gai izan beharko du, bere kabuz, animalia beharrei erantzuteko eta tratu-, higiene-, elikadura- eta babes-ikuspegitik jaso behar dituen gutxieneko arretak emateko. Gainera, derrigorrezkoa den kasuetan, animaliek udaletxean identifikatuta eta erroldatuta egon beharko dute, indarrean dagoen, Mendaroko udalerrian animaliak edukitzea eta babestea arautzen duen ordenantzan jasota dagoen bezala.

Animaliak edukitzeko baimena emateko, animaliak edukitzeko eta babesteko udal-ordenantzan jasotako betebeharrak bete beharko dira, bereziki, animalia edukitzeko baldintzei eta haien zaintza eta jagoletzari buruzkoak. Udalak, baimenean, egoki irizitako baldintzak betetzeko eska dezake, ordenantza horretan arautzen ez badira ere.

Inola ere ez da baimenduko «arriskutsu»tzat edo «potentzialki arriskutsu»tzat kalifikatutako animaliak edukitzea.

- Debekatuta dago legez kanpoko droga toxikoak, estupefazianteak edo sustantzia psicotropikoak landatu edo kontsumitzea –nahiz eta trafikorako ez izan–.
- Guztiz debekatuta dago material zikinak eta/edo arriskutsuak apartamentuetan sartzea edo biltzea, eta berariaz debekatzen da armak edukitzea, dagokion arma-lizentzia indarrean eduki arren.

## 2. Alderdi espezifikoak.

### a) Norbere garbitasuna.

- Zentroko langileek norberaren garbitasunari eta jantziei buruz emandako jarraibideak bete beharko dira, eta garbi egon beharko dute.



## MENDAROKO

### UDALA

- Egoiliarrek zailtasunak baditu garbitasun pertsonalean, zentroko langileei jakinarazi beharko die. Horrelako kasuetan Gizarte Zerbitzuetako Departamentuak kudeatuko ditu egoiliarrek behar dituen zerbitzu edo prestazioak.

#### b) Arropa.

- Langileak arduratuko dira oheko arropa garbitu eta erreparatzeaz. Maindireak eta toallak astean behin garbituko dira. Osasun arazoak direla-eta ohean egon behar duten pertsonen kasuan, egunero garbituko zaie arropa.

#### c) Apartamentua zainduta edukitzea.

- Egoiliarrek garb mantendu behar du apartamentua.
- Egoiliarrek zailtasunak baditu zeregin horietan, zentroko langileei jakinarazi beharko die. Horrelako kasuetan Gizarte Zerbitzuetako Departamentuak kudeatuko ditu egoiliarrek behar dituen zerbitzu edo prestazioak.
- Egoiliarrek ikusten badu zerbait hondatu dela eta konpondu beharra dagoela, zentroko langileari jakinaraziko dio. Egoiliarrek apartamentua gaizki erabiltzeagatik gertatu bada kaltea, egoiliarrek berak ordainduko du konponketa.
- Aldian-aldian apartamentuetako langileek apartamentuak ikuskatuko dituzte garbi eta txukun dauden ikusteko, eta garbitasunagatik edo higieneagatik edozein arropa, tresna edo objektu erretiratu ahalko dute.

#### d) Janaria.

- Apartamentuetan egoiliarrek jatorduak bertan egiteko behar den guztia egongo da.
- Egoiliarrek apartamentuetako zerbitzu osagarri bezala eskaintzen den janari zerbitzua erabil dezakete.
- Medikuak hala aginduta dieta eta jaki espezifiko eta bereziak zerbitzatuko dira. Langileei horren berri eman behar zaie.

#### e) Kanpoan izatea eta bisitak.

- Erabiltzaileek ardua berezia hartuko dute beren edo hurbileko familiartekoen helbide eta telefono aldaketen berri emateko Udaletxeko edota zentroko arduradunei.
- Erabiltzaileak askatasun osoz irten eta sartu daitezke apartamentutik. Horretarako, ezkaratzeko eta apartamentuko giltzak emango zaizkio egoiliar bakoitzari.
- Langileei gutxienez 24 ordu lehenago jakinarazi beharko diete zein egunetan ez duen apartamentuan lo egingo, ospitaleratzeak direnean izan ezik; kasu horretan, ahalik eta lasterren jakinarazi beharko da.
- Araututako borondatezko aldi baterako irteerak edo kanporatzeak eta ospitaleratzeak jakinaraztea, artikuluko horretan ezarritako baldintzetan.
- Irtenaldietan babespeko apartamentuen helbidea daraman txartel bat eramatea komeni da, behar izanez gero, zentroarekin harremanetan jarri ahal izateko.



## MENDAROKO

### UDALA

- Erabiltzaileek, bisitak jaso ditzakete, eguneko ordutegian, eta bizikidetzaren arauak beteko dituzte, banakako eta taldeko eskubideak errespetatuz eta apartamentuetako gainerako egoiliarren intimitatea bermatuz.
- Zerbitzuaren erabiltzaile izateak eskubidea emango dio titularrari zerbitzu horiek normalean erabili eta gozatzeko, baina eskubide hori inola ere ez dute izango bere familiarrekoek, lagunek edo beste pertsona batzuek.
- Apartamentu bakoitzeko erabiltzaile ez direnek ezingo dute bertan bizi, ez eta gaua pasatu ere. Salbuespenez, eta udalak horrela baimenduta, familiarreko edo zaintzailea direnek gaua pasatu ahal izango dute erabiltzaileak zaintza behar duen egoeratan (hala nola, gaixoa, ospitaleko alta...) edota laguntza emozionala behar den egoeratan (familiarreko baten heriotza, adib.).
- Familiarrekoak/lagunak apartamentuan jaten gelditu daitezke, baldin aurrez jakinarazten badute eta inongo eragozpenik ez badago. Egoiliarrek ez diren pertsonak ez dute, kasu honetan, catering zerbitzurik jasoko.

#### f) Etxebizitzatik kanpo egoiliarrek izan ditzakeen arreta-beharrak.

- Etxebizitzaren erabiltzaile bat gaixotu dela-eta ospitaleraren batera eraman behar bada, familia arduratuko da ospitaleko osasun-laguntzaz, gaixoa zaindu, arreta eskaini eta bisitatzeaz.
- Erabiltzailea ospitalean, operetan, familia edo lagunak bisitatzeko dagoen bitartean, zentroko profesionalak ez dira erabiltzailea atenditzeaz eta berekin egoteaz arduratuko, egoteraren jarraipena egingo duten arren, Udaleko gizarte langilearekin koordinatuta.

#### g) Egoiliarren arreta-premiei buruzkoak, ospitaleratzetik gabeko gaixotasunen kasuan.

- Egoiliarra gaixotzen bada eta ospitalera eramaten ez badute, baina arreta pertsonalizatua behar bada, zentroko langileek edozein erabiltzailek jaso beharreko zerbitzua emango diote, laguntza tekniko-sanitarioa barne hartu gabe.
- Normalean zerbitzuan ematen den arreta baino arreta intentsiboagoa behar izanez gero, Udalak zaintzaileak egotea baimendu ahal izango du, bai senideak badira, bai gaixotasunak irauten duen bitartean erabiltzailea zaintzeko familiak kontratatzen dituzten pertsonak badira.

#### h) Altzariak.

- Altzariak, tresnak eta dauden beste elementu guztiak norberarenak izango balira bezala zaindu behar dira.
- Etxebizitzan erabiltzaileentzako moduko altzariak egongo dira. Hala ere, babespeko apartamentuetako egoiliarrek nahi dituen objektu eta tresnak jarri ahalko ditu, esleitu zaion espazioaren baldintza eta neurrietarako egokiak badira. Udala ez da inondik ere arduratuko etxebizitzan dituen baliozko objektuez.
- Zerbitzuaren erabiltzaileak bere altzariak eraman ahalko ditu, aldezturik Udaleko Gizarte Zerbitzuek berariaz baimena eman ondoren, betiere sartzen badira eta baldintza egokiak badituzte.





## MENDAROKO

### UDALA

- Altzariak eramatea erabiltzailearen kontura izango da.
- Tresna edo altzarien funtzionamenduan ikusitako akats guztien berri emango dio erabiltzaileak zerbitzuko arduradunari, ahalik eta lasterren konpondu ahal izateko.
- Egoiliar bat hiltzen bada, edo beste zentro batera eramaten badute, hurbileko familiari eskatuko zaio haren gauzak jaso ditzala. Egoiliar bat hil eta hilabete pasa ondoren familiartekoei haren gauzak jasotzen ez badituzte, Udalak erabakiko du gauza horiekin zer egin.

#### i) Segurtasun neurriak.

- Arriskuak ekiditearren, apartamentuetan ezingo da jarri gaizki erabiliz gero asfixia edo sute-rik eragin lezakeen tresna elektrikorik, gasezkorik edo bestelakorik (berogailuak, manta elektrikoak).
- Komun-zulotik edo leihotik ezin da ezer bota.
- Istripurik egon ez dadin, arduratu egin beharko da apartamentutik irtetean iturriak itxita uzteaz, eta argiak, irratia, telebista itzaltzeaz.
- Erretzearen kontua horren inguruan indarrean dagoen legearen baitan egongo da.
- Pertsonarentzat egokiena bada, hitzezko komunikazioagatiko iradokizunak eta kexak jasoko dira, eta elkarrizketa pertsonala egingo zaio erabiltzaileari eta haiek idatziz jasoko dute egindako iradokizuna eta/edo kexa.

#### j) Iradokizunak izapidetzeko eta ebazteko:

Betiere konfidentzialtasun-printzipioa bermatuz, iradokizunak eta/edo kexak aztertu ondoren, horiei emandako erantzunak egoiliarrei jakinarazi behar zaizkie, gehienez ere 30 egun balioduneko epean, iradokizunak eta/edo kexak aurkezten direnetik hasita.

Idatzizko erreklamazioen ordezkari hitzezkoa jarri ahal izango da, baldin eta izandako jarduketek eta dagozkion azalpenek erreklamatzailerak erabat asebetetzen badute.

#### k) Beste erreklamazio-bide batzuk:

Kexak jartzeak ez du ordezkari administrazio- edo jurisdikzio-errekurtsoaren prozedura-bidea, eta ez du etengo indarreko legeriak ezartzen duen beste edozein erreklamazio-bide erabiltzeko legezko epeak igarotzea.