

Gaia: 03/2024

(...) (...) EGUNEKO ZENTROAN GARRAIO ZERBITZUAK EGITEN DUEN FLOTAREN EGOERARI BURUZ AURKEZTUTAKO KEXA BATI BURUZKO EBAZPENA

I.- KONTSULTA

1.- 2024ko otsailaren 14an kexa bat jaso zen plataformaren bidez, (...) eguneko zentroko erabiltzaileek erabiltzen duten garraio-zerbitzuari buruz. Idazkian adierazten denez, urte hasieratik erabiltzaileen garraiorako erabiltzen den ibilgailua zaharra da, hainbat kalte ditu, eta ez du segurtasun-neurri egokirik erakusten.

Gainera, duela gutxi, ibilgailu horrek matxura bat izan zuen, eta enpresak ordezkapen gisa 20 urte baino gehiagoko ibilgailu bat bidali zuen zerbitzua emateko. Adierazi zuenez, segurtasun-neurriek ez ziruditen gaur egungoak, eta marruskadura-egoerak sarrerako atea manipulatzeari zailtasunak erantsi dira.

2.- Egoera horren aurrean, zerbitzua ematen duen flota berrikusteko eskatzen da, horien segurtasuna zalantzan jartzen da eta elementu zaharrenak herrien arteko garraiorako erabiltzen direlako kexatzen da.

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 elkarrengaiten 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, (...) eguneko zentzora garraio-zerbitzua ematen duten ibilgailuen flotan gabeziak daudela salatzen da.

Kexa hirugarren baten gainekoa denez, maiatzaren 3ko 10/2022 Foru Dekretuak, gaiak izapidetu, ebatzi eta jakinarazteari buruzkoak, 9. artikuluan ezarritako prozedurari jarraiki, otsailaren 199an Zainketak eta Gizarte Politiketako Departamentuko Zentroen Kudeaketa Integraleko Zuzendaritza Nagusiko (aurrerantzean, Zuzendaritza) arduradunei helarazi zitzaizen jasotako kexa, informazioa emateko eta egoki irizitako gogoetak adierazi eta argudiatzeko eskubidea bermatzeko. Ildo horretatik, Zuzendaritzak idazki bat bidali zuen otsailaren 28an bere oharpenekin.

2.- Salaketa-idazkia (...) eguneko zentzoko erabiltzaile baten amak egin du. Erabiltzaile horrek zentroak (...) enpresaren bidez bere esku jartzen duen garraio-zerbitzua erabiltzen du.

Idazkian salatzen denez, urte hasieratik, enpresak erabiltzaileak garraiatzeko erabiltzen duen autobusa/taxia "lau lata more dira, zoruan zuloak dituztenak, gurpil higatuak, oso eserleku zaharrak, lurtean oso ondo ainguratuta ez diruditenak eta inolako segurtasun-neurririk erakusten ez dutenak", eta ez dirudi garraiatzen dituen erabiltzaileen profilerako garraio-bide egokia denik. Adierazi du duela gutxi ibilgailu hori matxuratu egin zela eta erabiltzaileek ordubete baino gehiago itxaron behar izan zutela ordeko ibilgailura, eta, haren harridurarako, 20 urtetik gorako ibilgailu bat zela, eta, herdoiludta dagoenez, zaintzaileak benetako ahalegina egin behar duela atea ireki eta

ixteko, erabiltzaileak igo eta jaitsi daitezzen. Kexu da segurtasun-ezaugarriak aurreko mendearekin bat datozelako, eta xehetasunei buruzko argazkiak erantsi ditu.

Azkenik, erabiltzaile baten ama den aldetik, (...)ra bidaltzen den flotaren berrikuspena eskatzen du, segurtasunari buruzko zalantzak sortzen ditu eta gure diskrezioaren esku uzten du baloratzea ea etikarik eza dagoen flotaren elementu txarrenak eta zaharrenak herrien arteko garraiorako bidaltzeko eta onenak hiribururako uzteko.

3.- Zuzendaritzak aurkeztutako idazkiaren arabera, lehenik eta behin aipatzen du (...) zentroan garraio egokitua egiteko kontratua (...) enpresari esleitu zitzaiola, eta zerbitzua emateko baimendutako ibilgailuak 2021/10/19an duela lehen matrikulazio-data.

Ondoren, adierazten da hasieran baimendutako ibilgailuak matxura bat izan zuela, eta, beraz, beste ibilgailu batek ordezkatu zuela. Ibilgailu horrek beste matxura bat izan zuen, eta, azkenean, hirugarren ibilgailu batek (kexaren xedea) eman zuela zerbitzua Zerbitzua eman zuten ibilgailuei buruzko dokumentazio guztia eta, horrez gain, azken ibilgailuaren egoerari buruzko argazkiak eskatu zitzaizkion enpresari, eta honako dokumentazio hau jaso zen:

- 1.- 2022ko ekainaren 13ko aldeko ebazpena, Gipuzkoako Foru Aldundiko Mugikortasun eta Garraio Publikoko Zerbitzuak emana.
- 2.- Garraio-txartelen baimena.
- 3.- Ibilgailuen aseguruak.
- 4.- Zirkulazio-baimenak.
- 5.- Ibilgailuen fitxa teknikoak.
- 6.- Pneumatikoak muntatzeko faktura.
- 7.- Matxurari eta zerbitzua berreskuratzeari buruzko txostena.
- 8.- Erabilitako azken ibilgailuaren argazkiak.

Erabilitako ordezkapen-ibilgailuak zaharrak badira ere -2003. urtea-, guztiek zerbitzuaren beharrak betetzen dituzte eta indarrean dagoen dokumentazioa dute, eta kexa honen xede den ordezeko ibilgailuaren kasuan, gainera, 2022ko eta 2023ko

pneumatikoak ordezteko fakturak aurkeztu dira. Horregatik guztiagatik, uste du ez dela zerbitzu kaskarririk eskaini, eta ez duela inolako arriskurik eragin erabiltzaileentzat. Gainera, otsailaren 19tik zerbitzua ohiko ibilgailuarekin eta normaltasunaren barruan ematen ari dela adierazi da.

Hala ere, adierazi dute (...)k enpresa kontratistari eskatuko diola hasieran onartutakoaren ordezkari ibilgailu erabili aurretik (...)ri eska diezaiola proposatuko duen ibilgailua erabiltzeko nahitaezko baimena, kontratua arautzen duten baldintza administratiboen agirietan eskatzen den bezala.

4.- Gai honetan, (...) eguneko zentroko erabiltzaileen garraio-zerbitzuan gabeziak daudela salatzen da. Beste behin ere, kontratazio baten bidez emandako zerbitzua da, hau da, ez da zuzenean foru-erakundeak emandako zerbitzua, horretarako kontratatutako enpresa batek emandakoa baizik. Gai hori, aurretik esan izan dugun bezala (04/2023, 06/2023, 07/2023 Ebazpenak), berdin da; izan ere, herritarren iritziz, zerbitzua kudeatzeko eta emateko ardura Foru Aldundia edo, kasu honetan bezala, haren sektore publikoko erakunde bat bada, EZSk kalitatezko zerbitzuak emateko ezartzen dituen balioak eta printzipioak agindu behar dute, eta, beraz, foru-enplegu publikoari buruzko kodean (EPJK) eta foru-kontratazio publikoan (KJK) ezarritakoa betetzen dela ziurtatu beharko da.

KJKn ezartzen diren arau gehienak kontratazio-prozeduraren zuzentasuna bermatzera bideratuta daude, hau da, kontratatze beharra justifikatetik, lizitaziotik eta esleipenetik igaroz. Baina prozedura ez litzateke hemen amaitu behar, behin kontratua esleituta, kontratatutako zerbitzuaren kudeaketa egokia ere bermatu behar baita. Hala dio KJKk berak kontratua gauzatzeari buruzko atalean, eta honako hau dio:

12. Kontratuaren kudeaketari buruzko informazioa

12.1. Kontratistak, botere esleitzzailearen eskariz, kontratua gauzatzeko baldintzak **egiaztatzen dituzten dokumentu guztiak** aurkezteko konpromisoa hartuko du.

12.2. Enpresa edo entitate lizitatzzaileek **kontrol guztiak, dokumentalak edo in situ egitekoak, onartzen dituzte**, ohiz kanpoko merkataritza gastuak (gastu bereziak) edo bestelako praktikak, lehiaren aurkakoak edo ustelkeria, izan direlako susmoa berretsiko duten frogak biltzeko beharrezkotzat joko direnean.

(...)

Kontratatutako zerbitzuak behar bezala ematen direla ziurtatu nahi da, eta, gure ustez, horri zor zaio Zuzendaritzaren idazkian adierazten den zerbitzua emateko baimendutako ibilgailuak ordezteko nahitaezko baimena; beraz, jardunbide egokia da, eta foru-erakundearen beraren esku eta ardurapean uzten du ordezeko ibilgailua egokia izatea zerbitzua emateko, espero diren berme eta kalitatearekin, kontratuan eta EZSn eskatutakoarekin bat etorriz. Gai hori garrantzitsua da, bai erabiltzailearen ikuspegitik, bai ikuspegi instituzionaletik ere; izan ere, neurri horrek kontratazio publikoaren berezko arriskuetaiko bat saihesten du, hala nola kontratua gaizki betetzen dela gainbegiratzea; izan ere, eskuratutako ondasun edo zerbitzuen kalitatea ez egiaztatzeak edo ez-betetzeagatiko zehapenik ezak irregulartasun etikoetarako baldintza gehiago eta hobeak ematen laguntzen dute.

Nolanahi ere, kexari erantsitako argazkiek, egia esan, marraskadun ibilgailu bat eta kontu faltaren itxura erakusten dute. Hala eta guztiz ere, enpresak eskatutako eta aurkeztutako dokumentazioaren arabera (garraio-txartelen baimena, zirkulazio-baimenak, ibilgailuen fitxa teknikoak, pneumatikoak ordezteak, matxura berreskuratzeko txostena), ezin da baieztatu erabiltzaileak arriskuan jartzen dituzten segurtasun-neurri zalantzarriak dituenik.

Bestalde, segurtasuna eta kalitatezko zerbitzu bat ematea edozein egoeratan eska daitekeen arren, ezin dugu alde batera utzi kasu honetan erabiltzaileak behar bereziak dituzten kolektiboak direla, (...)ko eta bertako zentroetako erabiltzaileak normalean (...) behar eta eskaera espezifikoak dituztenak. EZSk bere gain hartzen du kolektibo zaurgarrienekin izan behar den arreta berezia, eta horregatik berariaz jasotzen da EPJKn bertan.

7. Errespetua

(...)

d) *Langile publikoek **arreta berezia jarri beharko dute herritarrekiko eta zerbitzu publikoko erabiltzaileekiko harremanetan.** Eremu honetan, foru langileek ematen duten zerbitzu publikoaren azken arrazoia herritarrak direnez, edozein kasutan kortesia, zuzentasun eta errespetuz tratatuko dira, eta bereziki, pertsona orok merezi duen duintasunez, baita adeitasun, enpatia eta baretasunez.*

e) *Modu berean, foru langile publikoek **arreta berezia izango dute, dimentsio etikotik, bereziki ahulak diren kolektiboekin harremanak izatean,** gizarte arrazoia, arrazoi ekonomikoak edo edozein motatako arrazoia direla eta, beharrezkoak diren ekintza positiboko neurriak hartuz eta pertsona horiekiko tratuan sentsibilitate eta enpatia berezia helaraziz, erakundeak sustatzen dituen politika publikoen eremuan.*

(...)

Beste batzuetan adierazi dugun bezala, prestasunez, eraginkortasunez eta enpatiaz emandako zerbitzu baten ondorioz, jasotako zerbitzuarekin pozik eta eskertuta dauden herritarrak daude, eta horregatik hartu behar dira beti behar diren neurri guztiak hala dela bermatzeko. Eta bereziki kalteberak diren erabiltzaileak izanik, ezinbestekoa da beharrezko neurri gehigarri guztiak hartzea zerbitzua kolektibo horrek merezi duen arreta eta profesionaltasun bereziarekin eman ahal izateko.

Hori guztia dela eta, Erakundearen Etika Batzordeak erabaki hau hartu du, aho batez, 2024ko martxoaren 14ean

EBAZPENA

Bakarra.- Foru Aldundiko Enplegu Publikoaren Etikaren eta Kudeaketa Onaren Kodean Errespetuaren balioari buruz eta Foru kontratazio publikoari buruzko Kodean kontratuen kudeaketari buruz ezarritakoa kontuan hartuta, eta bereziki kalteberak diren kolektiboei zerbitzuak ematean izan behar den arreta berezia kontuan hartuta, Gipuzkoako Foru Aldundiaren eta bere sektore publikoaren Erakundearen Zuzentasun Sistemari ezarritakoa bermatzeko, honako neurri hauek hartzea gomendatzen dugu:

- 1) (...)k eta (...) enpresak kontratuaren ardura izango duen eta kontratuaren gauzatzea gainbegiratu duen pertsona bat zehaztea.
- 2) Etengabeko jarraipen- eta berrikuspen-prozedurak ezartzea, kontratuaren gauzatzearen eta baldintzen betetze-mailaren jarraipen egokia egiteko.
- 3) Kontratua gauzatzeko baldintzak eta zerbitzuaren funtzionamendu egokia justifikatzeko baliagarri izan daitekeen edozein gorabehera, informazio eta dokumentazio aldizka eskatzea.
- 4) Monitoretza- eta ebaluazio-mekanismo jarraituak ezartzea, zerbitzuak ematean akatsak identifikatzea ahalbidetuko dutenak; horri esker, neurri zuzentzaile egokiak hartu ahal izango dira eta kalitate-estandar konstantea mantendu ahal izango da.



- 5) Zerbitzua eskaintzen duten ibilgailuen azterketa erregularrak egitea, foru-erakundeak eskatutako kalitate- eta segurtasun-estandarrak betetzen direla egiaztatzeko, bai eta zerbitzuaren erabiltzaileen ekitatea egiaztatzeko ere.
- 6) Zerbitzu publikoak eskaintzeko kontratatutako langileek trebetasun teknikoetan, komunikazio eraginkorrean eta talde kalteberen behar eta erronkekiko sentsibilizazioan aldian-aldian trebakuntza jasotzen dutela bermatzeko beharrezko neurriak hartzea.
- 7) Zerbitzu publikoak ematean kalitate- eta erantzukizun-estandarrak ezarriko dituzten gizarte-politika sendoak ezartzea, talde ahulenak babesteko eta haien beharrei behar bezala erantzungo zaiela ziurtatzeko xedapen espezifikoak barne.
- 8) Azpiegitura eta tresna egokiak ziurtatzea, zerbitzu publikoak pertsona guztientzat irisgarriak izan daitezen, eta pertsona horiek gizartean erabat parte har dezaten lortzea.

Irene Berasaluze Lazkano
Erakundearen Etika Batzordeko lehendakaria