

Gaia: 04/2025

(...) EGOITZAKO LANGILEEN ALDETIK JASOTAKO KOMUNIKAZIO EZARI ETA TRATUARI BURUZKO EBAZPENA

I.- KONTSULTA

1. 2025eko ekainaren 10ean, kexa bat jaso zen posta elektronikoz, (...)go egoitzarekin ezin zelako komunikaziorik izan eta egoitzako zuzendaritzak ez zuelako tratu egokia eman. Adierazitakoaren arabera, egoitzan txakurrak sartzeko debekuaren ondorioz, egoiliar baten familiak sinadura-bilketa bat hasi zuen, itxuraz horretarako ezarritako arauak bete gabe, baina ez dute erantzunik jaso sinadura-bilketa hori nola bidera dezaketen galdetzean. Gainera, kexu dira Zentroko Zuzendaritzatik jasotako tratuagatik; izan ere, idazkiaren arabera, ez zuen tratu hori eman egoiliarrek eta haien senideek merezi duten duintasun eta errespetu handienarekin.

Horren guztiaren berri ematen diote Erakundearen Etika Batzorde honi, bere erantzunaren zain.

II.- APLIKATU BEHARREKO ARAUAK

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

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

duten Interes Taldeei aplikatu beharreko Jokabide Kodea (ITJK); eta Diputatuen Kontseiluaren 2023ko urtarrilaren 10ko erabakiaren bidez Datuak eta Adimen Artifiziala erabiltzeko kode etikoa (DAAK) .

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

III. ERAKUNDEAREN ETIKA BATZORDEAREN BALORAZIOA

1- Gai honetan salatzen da (...) egoitzako (KABIAko zentroa dena) langileengandik jasotako tratua.

Kexa hirugarren bati buruzkoa denez, gaiak izapidetu, ebatzi eta jakinarazteari buruzko maiatzaren 3ko 10/2022 Foru Dekretuaren 9. artikuluan ezarritako prozedurari jarraikiz, ekainaren 13an jasotako kexa helarazi zitzaizen KABIAko arduradunei, informazioa emateko eta dagozkion gogoetak adierazi eta argudiatzeko eskubidea bermatzeko, eta, aldi berean, galdera batzuk egin ziren, EBB honek beharrezkotzat jo zituenak gaia ebatzi ahal izateko. Ildo horretan, ekainaren 13an bertan idazki bat bidali zen, egindako gogoetekin.

2.- Idazkia zentro horretako egoiliar baten senideek aurkeztu dute. Adierazi zutenez, aita sartu zenean, inork ez zien jakinarazi debekatuta zegoela txakurrak egoitzako lorategira sartzea, eta ez zegoela idatziz eman zizkieten zentroko arauen artean. Neurri horrekin ados ez egonik, familiak gai horri buruzko sinadura-bilketa bat hasi zuen. Baina, zentroko araudiak ezartzen duenaren arabera, edozein erreklamazio (sinadura-bilketa barne) Zuzendaritzari jakinarazi behar zaio, Zuzendaritzak beharrezkoak diren bitartekoak gaitu ditzan, eta, beraz, aurretik jakinarazi ez denez, sinadura-bilketa ez da baliozkotzat jotzen. Egoera horren aurrean, familiak esan du etzuela prozedura hori ezagutzen, eta galdetu du zer urrats egin behar dituzten orain sinadura-bilketa hori baliozkotu ahal izateko, baina, dirudienez, ezin izan dute KABIArekin harremanetan jarri eta ez dute erantzunik jaso.

Bestalde, senide horiek komunikazioa errazteko WhatsAppeko taldean sartzeko eskatu du; izan ere, taldean ez zeudenez, ez zuten jakin bilera bat egingo zela, eta ez daude

ados bertan hartutako erabaki batzuekin, nahiz eta egoitzak esan dien bilerarako deialdia posta arruntez bidali zitzaiela.

Azkenik, kexu da egoitzako Zuzendaritzatik jasotako tratuagatik. Adierazi da erabili ziren moduak ez zirela zuzenak izan, eta, jakina, ez zirela tratatu zentroko arauen arabera eskubidez duten duintasun eta errespetu handienarekin, eta horregatik gaizki sentiarazi zituztela.

3.- KABIak bidalitako idazkiak agerian uzten du gaia ezagutzen dutela; izan ere, maiatzaren 25ean, senideek kexa bat jarri zuten (...)go egoitzan bertan, eta ekainaren 5ean, EEB honetara bidalitako kexa bera bidali zen KABIaren kexa-postontzira. Ekainaren 13an goizean erantzun gisa bidali zaien mezuaren kopia erantsi diote EEB honi.

KABIaren idazkiak, hasteko, adierazten du (...)go egoitzan 100 bat egoiliar bizi direla, eta, langileekin eta senideekin batera, egoitzaren komunitatea osatzen dutela. Komunitate horrek modu osasuntsuan bizi ahal izateko, zenbait arau errespetatu behar dira; besteak beste, txakurrak sartzea debekatzearena. Onartzen dute kasu batzuetan txakur-konpainiak ondorio terapeutikoak izan ditzakeela, baina egia da beste egoiliar batzuk txakurren beldur direla; izan ere, bizikidetzaren eta bizikide guztien segurtasunaren alde erabaki zen debeku hori hartzea, eta 2025eko apirilaren 10ean egindako urteko batzarrean berretsi zen.

Sinadurak jasotzeari dagokionez, senideei jakinarazi zaien bezala, prozedura bat jarraitu behar da prozesua modu seguruan egiten dela bermatzeko, eta, horretarako, zentroko arduradunekin koordinatu behar dira. Eta WhatsAppeko taldeari dagokionez, gogorarazten zaie senidea zentroan sartu zenean jakinarazi zitzaiela talde hori zegoela, eta egoiliarraren erreferentziako pertsonak (talde horretan sartuta dagoenak) jakinarazpenak jaso ahal izateko egoitzako telefonoa gorde behar duela kontaktu gisa.

Azkenik, adierazi da KABIaren helburua erabiltzaileei zerbitzu integrala, pertsonalizatua eta kalitatezkoa eskaintzea dela, eta, beraz, egoiliarrei eta senideei eskerrak eman dizkietela zerbitzu horretan parte hartzeagatik.

4.- Aurkeztutako kexaren ardatza da (1) KABIaren komunikaziorik eza eta (2) egoitzako zuzendaritzaren aldetik jasotako tratua. Bi gai horiek azter ditzake EEB honek; izan ere, EZSk bi gaien azpian dauden gaiak jorratzen ditu. Hala ere, ez du ezer esan behar txakurrak sartzeko debekuari buruz, sinadurak biltzeko prozeduraren egokitasunari buruz edo WhatsApp taldean egon behar duen pertsonari buruz, gai

horiek EZSren aplikazio-eremutik kanpo geratzen baitira, eta, beraz, EEB honen eskumen-eremutik kanpo.

(1) Herritarrek egindako galderei beti eman behar zaien erantzunari dagokionez, EPJKek zenbait printzipiotan hitz egiten du:

3.1 Gardentasuna

(...)

c) Era berean, foru langile publikoek diligenzia bereziarekin jardungo dute, **erantzun azkarrek, eraginkorrek eta arrazoituak bermatuz**, herritarrek eta euren erakundeek Foru Administrazioari informazio publikoa eskatzen diotenean, kasu bakoitzean existitzen diren mugak, jokoan dauden eskubideak kontuan hartuz, eta modu mugatzailean ez onartzeko arrazoiak eta muga horiek interpretatuz, herritarrek jarduera publikoaren kontrola errazteko asmoz.

(...)

3.5 Erantzukizun profesionala

(...)

b) Euren funtzioak burutzean, foru langile publikoek ardura profesionalarekin jardungo dute beti, **euren funtzioak eta lanak diligenzia handienarekin betez** eta markatutako helburuak betetzeko beharrezko esfortzua eginez.

c) Horrek esleitutako funtzioen dedikazio berezia dakar, gai edo administrazio izapide bakoitzak suposatzen dituen interes eta jarrerak baloratuz beti, proposamen edo txostenak arrazoituz eta, edozelan ere, funtzio horiek egoki ez betetzeak edo euren jarrerak sortzen dituen ondorioak onartuz.

(...)

04/2023, 06/2023 eta 09/2023 ebazpenetan adierazi zen bezala, manu horien helburua da, besteak beste, herritarrei eta zerbitzu publikoen erabiltzaileei arreta egokia eta profesionala ematea; izan ere, arretaz, eraginkortasunez eta enpatiaz emandako zerbitzu baten ondorioz, herritarrek pozik eta esker onarekin daude jasotako zerbitzuarekin, eta, horregatik, beti hartu behar dira behar diren neurri guztiak, hala dela bermatzeko.

Gai honetan, kexa-idazkian KABIArekin harremanetan jarri ezin zela esaten bada ere, kexa aurkeztu ondoren, maiatzaren 25ean bilera bat izan zuten egoitzako

zuzendaritzarekin, eta ekainaren 3an telefonoz hitz egin ondoren, ekainaren 5ean kexa bat aurkeztu zuen idatziz KABIaren postontzi orokorrean, eta ekainaren 13an erantzun zitzaion. Baliteke jasotako erantzunak senideek espero zituztenak ez izatea, edo erantzunak nahi bezain azkar ez iristea, baina egia da KABIaren idatzizko erantzuna kexa jaso eta 10 egunera bidali zela, eta hori epe onargarri baten barruan ez ezik, Gipuzkoako Foru Aldundiaren Herritarrei Arreta Emateko Foru Sistema arautzen duen apirilaren 26ko 9/2022 Foru Dekretuak ezartzen duen legezko epearen barruan ere badago, zeinak 20 eguneko gehieneko epean ezartzen baitu herritarren kexei erantzuteko epea (28.1). Beraz, ezerk ez du pentsarazten KABIAk inkomunikazioa izan duenik edo haren elkarrizketa gehiegi atzeratu denik, gure ustez, guztiz onargarriak diren marjinen barruan geratzen baita.

(2) Egoitzako Zuzendaritzatik jasotako tratuari dagokionez, EPJK argi dago horri buruz, eta arau orokor gisa ezartzen du erabiltzaileak errespetuz artatu behar direla:

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 herritarrek direnez, edozein kasutan **kortesia, zuzentasun eta errespetuz tratatuko dira, eta bereziki, pertsona orok merezi duen duintasunez, baita adeitasun, enpatia eta baretasunez**.*

(...)

Hala ere, gai honetan, eta gertatutakoari buruzko xehetasun gehiagorik gabe, dagokion senideari formak gustatu ez bazitzaizkion ere, ezin dugu esan ildo horretako praxi txarraren oinarri diren ebidentziarik dagoenik.



Hori guztia dela eta, Erakundearen Etika Batzordeak erabaki hau hartu du, aho batez, 2025eko abuztuaren 19an

EBAZPENA

Bakarra.- Gipuzkoako Foru Aldundiko Enplegu Publikoaren Etika eta Kudeaketa Onaren Kodean Gardentasunaren eta Erantzukizun profesionalaren printzipioei eta Errespetuaren balioari buruz ezarritakoa kontuan hartuta, KABIAk egindako kudeaketak ez du urratzen Gipuzkoako Foru Aldundiaren eta haren sektore publikoaren Erakundearen Zuzentasun Sisteman ezarritakoa.

Irune Berasaluze Lazkano
Erakundearen Etika Batzordeko lehendakaria