

LEHIAKETA PUBLIKOA. Iragarki honen bidez kontratua esleitu nahi da, kontratuaren xedea hau izanik: «Merkataritzarako Informatika Egitasmoa (MIE) ezartzea». (Espediente: I.C.T. 11/11/03). 8003

LURRALDE ANTOLAMENDU ETA INGURUMEN SAILA

LEHIAKETA. Iragarkia, Laida hondartzako dunakosistema erabat leheneratzeko zerbitzuen administrazio-kontratua esleitzeko dena.(18A/04). 8006

LEHIAKETA. Iragarkia, EAEko flora eta landare-diaren biodibertsitatearen behatokia sortu eta kudeatzeko aholkularitza eta sorospenerako administrazio-kontratua esleitzeko dena.(17A/04). 8008

ZALDIBIAKO UDALA

IRAGARKIA, Zaldibiako Planeamenduko Arau Subsidiarioetako Hiri Area 9ko 9.2 Unitate Exekuzioko Hirigintza Proiektuko obrak kontratatze-ko espediente orokorra, baldintza ekonomiko administratibo plegua barne, onartzeari buruzkoa. 8010

IRAGARKIA, Zaldibiako Udalerriko Planeamenduko Arau Subsidiarioetako Hiri Area 9ko 9.2 E.U.ko 6.800 m2.ko lur-sail eraikigarrian Zaldibiako Udalak eraikiko duen pabilioi industrial osatzen duten 17 modulu lehiaketa sistemaren bidez besterentzeko deialdi publikoari buruzkoa. 8012

IRAGARKIA, Zaldibiako Planeamenduko Arau Subsidiarioetako Hiri Area 9ko 9.2 Unitate Exekuzioko Pabilioi Industrial Proiektuko obrak kontratzeko espediente orokorra, baldintza ekonomiko administratiboan plegua barne, onartzeari buruzkoa. 8014

Xedapen Orokorrak

ETXEBIZITZA ETA GIZARTE GAIETAKO SAILA

Zk-2139

64/2004 DEKRETUA, apirilaren 6koa, zeinaren bidez onartu baita euskal autonomia erkidegoko gizarte zerbitzuen erabiltzaileen eta profesionalen eskubide eta betebeharren gutuna, eta iradokizunen eta kexen araubidea.

Urriaren 18ko 5/1996 Legeak, Gizarte Zerbitzuei buruzkoak, herritarrek gizarte-zerbitzuetaarako eskubi-

CONCURSO PÚBLICO. Anuncio para la adjudicación del contrato que tiene por objeto «la implantación del Plan Informático para el Comercio (P.I.C.)». (Expediente: I.C.T. 31/08/04). 8003

DEPARTAMENTO DE ORDENACIÓN DEL TERRITORIO Y MEDIO AMBIENTE

CONCURSO. Anuncio para la adjudicación del contrato administrativo de servicios de Regeneración integral del ecosistema dunar en la playa de Laida.(18A/04). 8006

CONCURSO. Anuncio para la adjudicación del contrato administrativo de consultoría y asistencia de Creación y gestión del Observatorio de la biodiversidad de la flora y vegetación de la CAPV.(17A/04). 8008

AYUNTAMIENTO DE ZALDIBIA

ANUNCIO relativo a la aprobación del expediente de contratación de las obras comprendidas en el Proyecto de urbanización de la U.E. 9.2., del Área Urbana 9, de las Normas Subsidiarias de Planeamiento de Valdivia, así como los pliegos de condiciones económico-administrativas. 8010

ANUNCIO relativo a la Convocatoria pública para adjudicar mediante concurso público 17 módulos del pabellón industrial a edificar por el Ayuntamiento de Zaldibia en 6.800 m2 de suelo edificable de la Unidad de Ejecución 9.2 del Área Urbana 9 de las Normas Subsidiarias de Planeamiento de Zaldibia. 8012

ANUNCIO relativo a la aprobación del expediente de contratación de las obras comprendidas en el Proyecto de Pabellón Industrial de la Unidad de Ejecución 9.2., Área Urbana 9, de las Normas Subsidiarias de Planeamiento de Zaldibia, así como los pliegos de condiciones económico-administrativas. 8014

Disposiciones Generales

DEPARTAMENTO DE VIVIENDA Y ASUNTOS SOCIALES

Nº-2139

DECRETO 64/2004, de 6 de abril, por el que se aprueba la carta de derechos y obligaciones de las personas usuarias y profesionales de los servicios sociales en la Comunidad Autónoma del País Vasco y el régimen de sugerencias y quejas.

La Ley 5/1996, de 18 de octubre, de Servicios Sociales, por la que se establece el derecho de la ciudadanía

dea dutela ezarri du, eta Eusko Jaurlaritzari ezarri dio Gutun bat egin eta onartzeko betebeharra; hain zuzen ere, Euskal Autonomia Erkidegoko gizarte-zerbitzuen erabiltzaileen eskubide eta betebeharrak jasoko dituen gutuna.

Agindu hori betez, Dekretu honetan zerrendatu, definitu eta arautzen dira sistematikoki eskubide-betebehar horiek, zerbitzu horien erabiltzaile zein profesionali dagozkien eta.

Funtsean, gizarte-zerbitzuetako profesional zein erabiltzaileei dagozkien bermeak sistematizatu egin nahi dira, gizarte-zerbitzuen alorrean aktiboki esku hartzen dutenei jarduteko irizpideak emateko, eskubide horiek benetan bete daitezten.

Arau horien ezinbesteko osagarri gisa, Dekretuak barne hartu ditu bere artikuluetan jasotako eskubideak erabili eta betebeharrak bete ahal izatea bermatzeko bideak, eta iradokizunak eta kexak aurkezteko prozedura arautu du.

Ondorioz, Etxebizitza eta Gizarte Gaietako sailburuak proposatuta, dagokien kontsulta-organoei entzun ondoren, Aholku Batzorde Juridikoaren irizpenaren arabera, Jaurlaritzaren Kontseiluak 2004ko apirilaren 6an egindako bilkuran aztertu eta onartu ondoren, hauxe

XEDATU DUT:

I. KAPITULUA XEDAPEN OROKORRAK

1. artikulua.— Xedea.

1.— Dekretu honen xedea da Euskal Autonomia Erkidegoko gizarte-zerbitzuen erabiltzaile eta profesionali dagozkien eskubide eta betebeharren Gutuna ezartzea, Gizarte Zerbitzuei buruzko urriaren 18ko 5/1996 Legearen hirugarren xedapen gehigarrian jasotako agindua betez.

2.— Era berean, dekretu honen xede da bide bat irekitzea pertsonen gizarte-zerbitzuen funtzionamenduan parte har dezaten, kexa eta iradokizunak aurkeztearen bitartez.

2. artikulua.— Aplikazio-eremua.

1.— Gizarte Zerbitzuei buruzko urriaren 18ko 5/1996 Legeak ezarri duenaren arabera, dekretu hau ondokoei aplikatzen zaie: Euskal Autonomia Erkidegoko titulartasun publikoko eta itundutako titulartasun pribatuko gizarte-zerbitzuetako erabiltzaile eta profesionali.

2.— Itundutako titulartasun pribatuko gizarte-zerbitzuen kasuan, horiek sinatutako itunaren edukia Dekretu honek ezarritakoari egokituko zaio.

a los servicios sociales, impone al Gobierno Vasco la obligación de elaborar y aprobar una Carta en la que se recogerán los derechos y obligaciones de las personas usuarias y profesionales de los servicios sociales en la Comunidad Autónoma del País Vasco.

En cumplimiento de este deber, el presente Decreto procede a la enumeración, definición y regulación sistematizada de los derechos y deberes que corresponden a las personas, tanto usuarias como profesionales de dichos servicios.

Se trata, en definitiva, de sistematizar las garantías que asisten tanto a las personas profesionales como a las usuarias de los servicios sociales, ofreciendo a quienes intervienen activamente en el ámbito de los servicios sociales criterios que orienten su forma de actuación para el cumplimiento efectivo de los citados derechos.

Como complemento necesario de esta regulación, el Decreto arbitra los mecanismos destinados a garantizar el ejercicio de los derechos y el cumplimiento de las obligaciones recogidos en su articulado, regulando un procedimiento para la presentación de sugerencias y quejas.

En su virtud, a propuesta del Consejero de Vivienda y Asuntos Sociales, oídos los órganos consultivos interesados, de acuerdo con el dictamen de la Comisión Jurídica Asesora, previa deliberación y aprobación del Consejo de Gobierno en su sesión celebrada el día 6 de abril de 2004,

DISPONGO:

CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.— Objeto.

1.— Es objeto del presente Decreto establecer la Carta de derechos y obligaciones que corresponden a las personas usuarias y profesionales de los servicios sociales en el ámbito de la Comunidad Autónoma del País Vasco, en cumplimiento del mandato establecido en la Disposición Adicional Tercera de la Ley 5/1996, de 18 de octubre, de Servicios Sociales.

2.— Asimismo, constituye objeto del presente Decreto establecer una vía de participación de las personas en el funcionamiento de los servicios sociales, a través de la presentación de quejas y sugerencias.

Artículo 2.— Ámbito de aplicación

1.— De conformidad con lo dispuesto en la Ley 5/1996, de 18 de Octubre, de Servicios Sociales, el presente Decreto resulta aplicable a las personas usuarias y profesionales de los servicios sociales de titularidad pública o privada concertada en el ámbito de la Comunidad Autónoma del País Vasco.

2.— En el caso de los servicios sociales de titularidad privada concertada el contenido del concierto suscrito por éstos se adecuará a lo previsto en el presente Decreto.

3.— Administrazioarekin itun bidezko loturarik ez duten titulartasun pribatuko gizarte-zerbitzuei dagokienez, dekretu honek izaera informatzailea izango du.

3. artikulua.— Definizioa eta interpretazioa.

1.— Dekretu honen ondorioetarako, herritar oro da gizarte-zerbitzuetako erabiltzaile, baldin eta gizarte-zerbitzuak eskuratzea eskatu edo eskuratzen baditu, izaera horretako zerbitzu edo prestazioen baten zuzeneko onuradun gisa, horretarako ezarri diren bideak erabiltzaile.

2.— Dekretu honen ondorioetarako, gizarte-zerbitzuetako profesional dira lanbide edo jardun profesionalaren xede gizarte-zerbitzuen sistemaren prestazioen kudeaketa edo gauzatzea dutenak.

3.— Dekretu hau eta bere geroko garapenak interpretatzeko, honako hauek hartuko dira kontuan: Gizarte Zerbitzuei buruzko Legean jasotako espiritua, oinarritzko printzipioak eta xedapenak, eta indarrean dauden gainerako ordenamendu juridikoan xedatzen dena; bereziki, Giza Eskubideen Aldarrikapena (1948), Europako Gutun Soziala (1996), eta konstituzio-jurisprudentziak landutako terminologia eta definizioa.

4.— Hala bada, Dekretu honek jasotzen dituen eskubide eta betebeharrak egokitu egingo dira, erabiltzerakoan, ordenamendu juridikoak ezgaitasun-deklazioari eta adingabetasunari buruz ezarri duenaren arabera.

4. artikulua.— Eskumena.

1.— Herri-administrazioei, euren eskumenen esparruan, eta gizarte-zerbitzuak ematen dituzten erakunde pribatuei dagokie dekretu honetan aldarrikatzen diren eskubideak erabili eta betebeharrak betetzeko baldintzak sustatzea, baita benetan men egiten zaiela begiratzea ere.

2.— Zerbitzu edo zentro bakoitzak izaera pribatu zein publikoa izan, zuzendaritza edo kudeaketaren ardura dutenei dagokie dekretu honetako xedapenetan jasotzen diren eskubideak errespetatzen direla zaintzea, betebeharrak bete eta betearaztea, eta dekretuaren IV. kapituluaren aurrez ikusi diren iradokizun- eta kexa-bideetara benetan iritsi ahal izatea sustatzea, eskubideak erabili ahal izatearen berme gisa.

II. KAPITULUA
GIZARTE ZERBITZUEN ERABILTZAILEEN
ESKUBIDE ETA BETEBEHARRAK

Lehenengo Atala

Gizarte-zerbitzuen erabiltzaileen eskubideak

5. artikulua.— Duintasuna.

3.— En el caso de los servicios sociales de titularidad privada no vinculados a la Administración por concierto, el presente Decreto tendrá carácter informador.

Artículo 3.— Definición e interpretación.

1.— A los efectos de este Decreto, se entiende por personas usuarias de los servicios sociales todas las ciudadanas y todos los ciudadanos que soliciten acceder o que accedan a los servicios sociales en calidad de beneficiarias y beneficiarios directos de un servicio o de una prestación de esta naturaleza por las vías establecidas al efecto.

2.— A los efectos de este Decreto, se entiende que son profesionales de los servicios sociales las personas cuya actividad profesional tenga por objeto la gestión o materialización de las prestaciones del sistema de servicios sociales.

3.— Tanto el presente Decreto como sus desarrollos posteriores deberán interpretarse de conformidad con el espíritu, los principios inspiradores y los preceptos recogidos en la Ley de Servicios Sociales, así como con arreglo a lo dispuesto en el resto del ordenamiento jurídico vigente, en particular, en la Declaración de Derechos Humanos de 1948 y en la Carta Social Europea de 1996, y con la terminología y definición elaborada por la jurisprudencia constitucional.

4.— En su caso, los derechos y obligaciones recogidos en el presente Decreto se adaptarán, en su ejercicio, a lo establecido en el ordenamiento jurídico para los supuestos de declaración de incapacidad o minoría de edad.

Artículo 4.— Competencia.

1.— Corresponde a las Administraciones Públicas, en el ámbito de sus respectivas competencias, y a las entidades privadas prestadoras de servicios sociales, promover las condiciones para el ejercicio de los derechos y para el cumplimiento de las obligaciones proclamados en este Decreto, así como velar por su efectivo acatamiento.

2.— Corresponde a los responsables de la dirección y gestión de cada servicio o centro, independientemente de su naturaleza pública o privada, velar por el respeto de los derechos, cumplir y hacer cumplir las obligaciones que se recogen en las disposiciones del presente Decreto y promover el acceso efectivo a los mecanismos de sugerencia y queja previstos en su Capítulo IV en garantía del ejercicio de los derechos.

CAPÍTULO II
DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS
USUARIAS DE LOS SERVICIOS SOCIALES

Sección Primera

Derechos de las personas usuarias de los servicios sociales

Artículo 5.— Dignidad.

1.– Gizarte-zerbitzuen erabiltzaileek duintasunerako eskubidea dute, eta halakotzat hartuko da pertsonen berezko balioa onartzea, edozein egoeratan, bakoitzaren norbanakotasunari eta beharrei zor zaien errespetu osoz.

2.– Eskubide horren erabilera eraginkorrak ondokoa dakarkie erabiltzaileei:

a) Errespeturik handienaz, gizalegez eta gogo onez onartuak izatea, hala ahozko harremanetan, nola, hala bada, eguneroko jardueretan aritzeko behar dezaketen laguntza fisikoan, eta tratu txar fisiko edo morala ekarriko duen tratu laido garri edo lotsarazlerik ez jasotzea;

b) Banakako arreta jasotzea, norberari egokitutakoa;

c) dituzten beharrei eta, ahal den neurrian behintzat, zaletasun edo lehentasunei errespetu osoa ematea, kultura- eta erlijio-alderdiei begiratuz, batez ere; era berean, inongo diskriminaziorik ez jasatea sexua, sexu-orientazioa, egoera zibila, adina, arraza, sinesmena edo ideologia, gutxiengo etniko edo linguistikoren bateko partaide izatea, maila ekonomikoa, ezgaitasun fisiko, psikiko edo sensoriala edo beste edozein gorabehera pertsonal edo sozialatik.

d) Segurtasun- eta higiene-baldintza egokietan jasotzea arreta;

e) Arreta arrazoizko epeetan jasotzea, Dekretu honen ezarri dituen gehieneko epeak errespetatuz.

6. artikulua.– Pribatutasuna eta konfidentzialtasuna.

1.– Erabiltzaileek eskubidea dute pribatutasuna eta dagokien informazioaren konfidentzialtasuna errespetatzea.

2.– Pribatutasunerako eskubidetzat hartuko da pertsonak norbere intimitatea eta harremanetarako gordetzeko duena, zuzen-zuzenean eta berari bakarrik dagokion gaietan inoren interferentziarik jaso gabe; horren barruan dago, jakina, bakoitzaren nortasunaren babesa, informazioaren tratamenduaren aurrean gordetzeko eskubidea dago eta.

3.– Konfidentzialtasunerako eskubidearen ondorioz, datu pertsonalak, dagokien espedientean edo edozein dokumentutan daudenak, abenduaren 13ko 15/1999 Lege Organikoak (datu pertsonalen babesari buruzkoak) aurrez ikusi duena erabat errespetatuz tratatu behar dira; horren barruan dago, halaber, profesionalek behar bezalako zuzentziaz tratatzea gizarte-zerbitzuetako erabiltzaileei buruz jakin dituzten datuak.

7. artikulua.– Autonomia.

1.– Gizarte-zerbitzuen erabiltzaileek autonomiarako eskubidea dute, eta halakotzat hartuko da bakoitzak bere kasa jardun eta pentsatzeko duen aukera, nolabaiteko arrisku-maila kalkulatu hartzeko gogoia barne dela.

1.– Las personas usuarias de los servicios sociales tienen derecho a la dignidad, entendiéndose por tal el reconocimiento del valor intrínseco de las personas, en toda circunstancia, con pleno respeto de su individualidad y de sus necesidades personales.

2.– Su ejercicio efectivo implica para las personas usuarias:

a) Ser atendidas con el máximo respeto, con corrección y comprensión, tanto en las relaciones verbales como, en su caso, en la ayuda física que pudieran requerir para realizar las actividades de la vida cotidiana, y no ser objeto de tratos vejatorios o degradantes o que impliquen maltrato físico o moral;

b) Ser atendidas de forma individualizada y personalizada;

c) Ser tratadas con respeto pleno de sus necesidades y, siempre que resulte posible, de sus preferencias, atendiendo particularmente a factores culturales y religiosos, y a no ser objeto de discriminación por razón de sexo, orientación sexual, estado civil, edad, raza, creencia o ideología, pertenencia a una minoría étnica o lingüística, nivel económico, así como por razón de discapacidad física, psíquica o sensorial, o por cualquier otra condición personal o social.

d) Ser atendidas en las debidas condiciones de seguridad e higiene;

e) Ser atendidas en plazos de tiempo razonables, con respeto de los periodos máximos establecidos en el presente Decreto.

Artículo 6.– Privacidad y confidencialidad.

1.– Las personas usuarias tienen derecho a ser tratadas con respeto de su privacidad y de la confidencialidad de la información que les concierne.

2.– Se entiende por derecho a la privacidad el derecho de las personas a preservar su intimidad personal y relacional, sin que otras interfieran en las cuestiones que les conciernen directa y exclusivamente, incluyendo la protección de la personalidad del individuo que éste tiene derecho a mantener reservada frente al tratamiento de la información.

3.– Se entiende por derecho a la confidencialidad el derecho a que los datos de carácter personal que obren en su expediente o en cualquier documento que les concierne sean tratados con pleno respeto de lo previsto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, incluyendo la debida reserva por parte de los profesionales de los datos de los que hayan tenido conocimiento sobre las personas usuarias de los servicios sociales.

Artículo 7.– Autonomía.

1.– Las personas usuarias de los servicios sociales tienen derecho a la autonomía, entendiéndose por tal la posibilidad de actuar y pensar de forma independiente, incluida la disposición a asumir ciertos niveles de riesgo calculado.

2.– Eskubide horren erabilera eraginkorrak ondokoa dakarkie erabiltzaileei:

a) Bakoitzak bere bizimodua aukeratu ahal izatea, zuzen edo zeharka eragiten dieten erabakietan parte hartu ahal izatea, eta bakoitzaren hautuak edo aukerak errespetatuak izatea;

b) Eragin diezazkieteken gai guztiei buruzko informazio osoa izatea, ulertzeko moduan idatzia, eta, hala bada, bakoitzaren premietara egokitua;

c) Jarduera, zerbitzu edo tratamenduetan parte hartzeari uko egin ahal izatea; nolanahi ere, informazio egokia eman beharko zaie aurretik, jarduera, zerbitzu edo tratamenduetan parte hartzeak ala ez hartzeak dakartzan eskubide, betebeharrak, abantaila, desabantaila edo arriskuei buruz.

d) Iradokizunak eta kexak aurkezteko bideetara iritsi ahal izatea, baita indarreko legeriak aurrez ikusitako errekurtso administratibo eta judiziala aurkezteko beste edozeinetara ere;

e) Zerbitzua utzi ahal izatea, hala nahi izanez gero.

8. artikulua.– Informazioa.

1.– Gizarte-zerbitzuen erabiltzaileek informaziorako eskubidea dute, eta halakotzat hartuko da behar beste informazioa eskueran izateko eskubidea, gizarte-babeserako sarearen -eta bereziki gizarte-zerbitzuen sistemaren- zerbitzu eta prestazioetara iristeko, ahalik eta egokien eta ondoen erabiltzeko moduan.

2.– Eskubide horren erabilera eraginkorrak informazio zehatza eta argia jasotzea dakarkie erabiltzaileei, ondokoak direla-eta:

a) Euren eskubideak eta betebeharrak;

b) Herri-administrazioek jarduera-alor honetan dituzten eskumenak;

c) Jarduera-alor honetan zer beharrei erantzuten zaian;

d) Eskueran dauden zerbitzuak eta prestazioak;

e) Zerbitzu eta prestazioetara iristeko bideak, eta, hala bada, horretarako behar diren formulario edo idazkiak;

f) Zerbitzuak eskuratu ahal izateko irizpideak;

g) Zerbitzuaren izaera edo mota, eta zerbitzuaren maiztasuna eta intentsitatea noraino aukera dezaketen;

h) Zerbitzuei ezarritako tarifak edo prezioak, eta horiek nola kalkulatu diren;

i) Administrazio eskumendunek erabiltzailearen beharrak ebaluatu beharra, eta hala bada, arretarako norbanako plana egitea;

2.– Su ejercicio efectivo implica para las personas usuarias:

a) Poder elegir su propio estilo de vida, participar en la adopción de las decisiones que les afecten directa o indirectamente y ser respetadas en sus opciones;

b) acceder a una información completa, redactada de forma comprensible y, en su caso, adaptada a sus necesidades especiales, acerca de todas las cuestiones que les puedan afectar;

c) Poder rechazar la participación en actividades, servicios o tratamientos, debiendo ser previamente informadas de forma adecuada de derechos, obligaciones, ventajas, desventajas o riesgos implícitos en la realización o en la no participación en dichas actividades servicios o tratamientos;

d) Poder acceder a los cauces de presentación de sugerencias y quejas existentes, así como a cualquier otra vía de recurso administrativo o judicial prevista en la legislación vigente;

e) Poder darse de baja en el servicio si así lo desean.

Artículo 8.– Información.

1.– Las personas usuarias de los servicios sociales tienen derecho a la información entendiéndose por tal el derecho a disponer de cuanta información resulte necesaria para acceder a los servicios y prestaciones de la red de protección social, en particular del sistema de servicios sociales, y hacer de ellos el uso más adecuado y óptimo.

2.– Su ejercicio efectivo implica para las personas usuarias ser informadas de forma precisa y clara acerca de los siguientes aspectos:

a) De sus derechos y obligaciones;

b) De las competencias de las Administraciones públicas en este ámbito de actuación;

c) Del tipo de necesidades a las que se da respuesta en este ámbito de actuación;

d) De la variedad de servicios y prestaciones disponibles;

e) De las vías de acceso a los servicios y prestaciones y, en su caso, de los formularios necesarios al efecto;

f) De los criterios de acceso a los distintos servicios;

g) De la medida en que pueden elegir tanto la naturaleza de los servicios, como la frecuencia y el grado de intensidad de su intervención;

h) De las tarifas aplicables a los servicios y de la forma en que se calculan;

i) De la obligación que tienen las Administraciones competentes de proceder a la evaluación de sus necesidades y, en su caso, de elaborar un plan individual de atención;

j) Larrialdirik gertatuz gero, eskueran izan ditzakeen zerbitzua, arreta-orduetatik kanpo, batez ere;

k) Arreta egiten dioten pertsonen izen-abizenak;

l) Zerbitzuek ikuskapenetan eta kalitate-ebaluazio berrienetan ateratako emaitzak;

m) Bere beharren ebaluazioaren emaitzak eta beharrian horientzako egokien irizten zaien zerbitzu eta prestazio-sorta;

n) Bere espedientearen edukia. Gizarte-zerbitzueta-ko zerbitzu eta zentro publikoen kasuan, horietan dauden artxibo eta erregistroetara zabaltzen da eskubidea, Herri Administrazioen Araubide Juridikoaren eta Administrazio Prozedura Erkidearen azaroaren 26ko 30/1992 Legearen 37. artikulua ezarri duenaren arabera.

3.— Aurreko paragrafoan aipatzen den informazioak guztiz eskuragarri behar du, eta ondoko baldintzak beteko ditu horretarako:

a) Gizarte-zerbitzueta-ko profesionalek ahoz, egoki eta zehatz eman beharko dute;

b) Idatziz ere eman beharko da, foileto edo liburuxken bidez, baita erabiltzaileek izan ditzaketan premia bereziei egokituriko beste formatu edo euskarritan ere;

c) Norbanakoari edo pertsona bakoitzari dagokion informazioa denean, erraz ulertzeko moduan idatzitako dokumentuen bidez emango da.

4.— Artikulu honetako 2. paragrafoko a eta b idatzatiek aipatzen duten informazioak berehala eskuratzeko eta erabiltzeko moduan egon beharko du.

5.— Artikulu honetako 2. paragrafoko a eta j bitarteko idatz-zatiek aipatzen duten informazioak eskueran egon beharko du gizarte-zerbitzueta-ko zentro eta zerbitzueta, artikulu bereko 3. paragrafoak aurrez ikusitako moduan.

9. artikulua.— Beharrak ebaluatzea.

1.— Gizarte-zerbitzuen erabiltzaileek ondoko eskubide dute: arrazoizko epe batean, euren beharren ebaluazioa egin dadin, premia horiei ondoen egokitzen zaizkien zerbitzu eta prestazioak eskuratu ahal izatea bermatzeko, hala bada.

2.— Erabiltzaileen beharrak ebaluatzeak honako hauek dakartza:

a) Erabiltzaileek euren beharrei eta horiei erantzuteko moduei buruz egiten duten deskripzioa kontuan hartzea;

b) Hala bada, laguntza emateko sare naturaleko zain-tzaileek erabiltzailearen premiei eta horiei erantzuteko

j) Del servicio que pueden contactar en caso de urgencia, en particular fuera de horas de atención;

k) Del nombre y apellidos de las personas que les atienden;

l) De los resultados obtenidos por los servicios en las inspecciones y en las evaluaciones de calidad más recientes;

m) De los resultados de la evaluación de sus necesidades y de la gama de servicios y prestaciones que se consideren más adecuados a las mismas;

n) Del contenido de su expediente. En el caso de servicios y centros públicos de servicios sociales el derecho se extiende a los archivos y registros contenidos en aquellos, en los términos establecidos en el artículo 37 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

3.— La información a la que se refiere el párrafo anterior debe ser plenamente accesible y, a tal fin, cumplir los siguientes requisitos:

a) Ser transmitida verbal, adecuada y detalladamente por los profesionales de los servicios sociales;

b) Ser transmitida por escrito, mediante folletos, así como en otros formatos o soportes adaptados a las necesidades especiales que pudieran presentar las personas usuarias;

c) Ser transmitida, cuando se trate de información personal, mediante documentos redactados en un lenguaje de fácil comprensión.

4.— La información a la que se refieren los apartados a) y b) del párrafo 2 del presente artículo deberá estar disponible y ser accesible de forma inmediata.

5.— La información a la que se refieren los apartados a) a j) del párrafo 2 del presente artículo deberá estar disponible en los centros y servicios de servicios sociales en los términos previstos en su párrafo 3.

Artículo 9.— Evaluación de necesidades.

1.— Las personas usuarias de los servicios sociales tienen derecho a que se realice, en plazos razonables de tiempo, una evaluación de sus necesidades, a fin de garantizar, en su caso, su acceso a los servicios y prestaciones que resulten más adecuados para responder a las mismas.

2.— La evaluación de las necesidades de las personas usuarias implica:

a) Tener en cuenta la descripción que las propias personas usuarias hacen de sus necesidades y de la forma en que puede responderse a las mismas;

b) Tener en cuenta, en su caso, la descripción que las personas cuidadoras de la red natural de apoyo hacen

moduei buruz egiten duten deskripzioa kontuan hartzea;

c) Hala bada, laguntza emateko sare naturaleko zain-tzaileek eman dezaketen laguntza kontuan hartzea, baita zer maiztasunarekin eman dezaketen eta laguntza hori emateko gaitasuna ere;

d) Hala bada, beste zerbitzu publikoren batzuk izan dezaketen informazioa eskatzea, erabiltzaileei behar gabeko eragozpenak eta administrazio-lanak birritan egitea saihesteko; beti ere, Datu Pertsonalak Babesteko abenduaren 13ko 15/1999 Lege Organikoaren aurreikuspenak errespetatuta;

e) Erabiltzaileei informazioa ematea euren beharren ebaluazioan ateratako emaitzei buruz, gizarte-zerbitzuek esku hartzeko edo ez hartzeko proposamenaren arrazoiei buruz, eta, ebaluazio horren emaitzekin bat ez etorritz gero, kexa eta erreklamazioa egiteko bideei buruz.

3.— Erabiltzaileek eskubidea dutenez euren premiak ebalua diezazkieten, gizarte-zerbitzuek, eskubide hori bermatzeko, esku hartzeko arrazoizko epeen barruan burutu beharko dute euren jarduna, eta inolaz ere ez da gaitutuko 7 egun balioduneko gehieneko epea lehen harremanaren eta gizarte-zerbitzuetako profesionalarekin izandako lehen elkarrizketaren artean, ezta 40 egun balioduneko gehieneko epea ere, elkarrizketaren eta ebaluazioaren amaieraren artean.

Premia larrietan, hasierako harremanaren eta ebaluazioaren amaieraren arteko aldiak inola ere ez du gaitutuko 15 egun balioduneko epea, epe horretan izan daitezkeen oinarrizko beharrei berehala erantzuteko behin-behineko irtenbideak gauzatu behar badira ere.

10. artikulua.— Arretarako banakako plana.

1.— Gizarte-zerbitzuen erabiltzaileek ondoko eskubidea dute: arrazoizko epe batean arretarako banakako plan bat izateko, ebaluazioan hautemandako beharrei egokituia; betiere, premia horiei erantzuteko esku-hartzeari ezinbesteko irizten bazaio, eta erabiltzaileak bere adostasuna ematen badu.

2.— Arretarako banakako plana egiteak berarekin dakar:

a) Plana idatziz diseinatzea, erraz ulertzeko moduan, eta, hala behar izanez gero, erabiltzaileen beharrian bereziei egokituta;

b) Erabiltzaileei arreta egiteko banakako planaren kopia eskuratzea, eta erabiltzaileek baimena emanez gero, laguntza emateko sare naturaleko zain-tzaileei ere;

c) Arretarako zerbitzuak, prestazioak eta pertsonak zehaztea, baita horietako bakoitzari dagokion zeregina eta esku hartzeko unea ere;

de las necesidades y de la forma en que puede responderse a las mismas;

c) Tener en cuenta, en su caso, el tipo de ayuda que pueden prestar las personas cuidadoras de la red natural de apoyo, la frecuencia con que pueden prestarla y su capacidad para hacerlo;

d) Recabar la información de que, en su caso, dispongan otros servicios públicos con objeto de evitar molestias innecesarias a las personas usuarias y duplicidades en las tareas administrativas de obtención de la información, respetando lo previsto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal;

e) Informar a las personas usuarias de los resultados obtenidos en la evaluación de sus necesidades, de las razones en las que se basan las propuestas de intervención o de no intervención por parte de los servicios sociales y de las vías posibles de queja y reclamación en caso de disconformidad con los resultados de dicha evaluación.

3.— En garantía del derecho de las personas usuarias a la evaluación de sus necesidades, los servicios sociales deben ajustar su actuación a plazos razonables de intervención no pudiendo, en ningún caso, sobrepasarse el plazo máximo de 7 días hábiles entre el primer contacto y la primera entrevista con el profesional de los servicios sociales, ni el plazo máximo de 40 días hábiles entre la entrevista y la finalización de la evaluación.

En casos de urgencia, el tiempo transcurrido entre el contacto inicial y la finalización de la evaluación no podrá, en ningún caso, ser superior a 15 días hábiles, sin perjuicio de las soluciones transitorias que sea necesario articular para responder, con inmediatez, a las necesidades básicas existentes durante dicho plazo.

Artículo 10.— Plan individual de atención.

1.— Las personas usuarias de los servicios sociales tienen derecho a disponer, en plazos razonables de tiempo, de un plan individual de atención ajustado a las necesidades detectadas durante la evaluación, siempre que para responder a las mismas se estime necesaria una intervención y que la persona usuaria preste su consentimiento para la misma.

2.— La elaboración de un plan individual de atención implica:

a) Diseñar el plan por escrito y en un lenguaje de fácil comprensión, adaptado, cuando sea necesario, a las necesidades especiales de las personas usuarias;

b) Proveer a las personas usuarias y, si éstas así lo consintieran, a las personas cuidadoras de la red natural de apoyo, de una copia del plan individual de atención;

c) Describir con precisión los servicios, las prestaciones y las personas que van a intervenir en la atención, así como la función que corresponde ejercer a cada una de ellas y el momento en que les corresponde intervenir;

d) Erreferentziako profesional bat izendatzea, esku-hartzeen koordinazio egokiaz arduratuko dena;

e) Harremanetarako telefonoa adieraztea, estualdie-tan bertara jo ahal izateko;

f) Premien ebaluazioa eta arretarako banakako pla-na noiz berrikusiko diren zehaztea, egokiak diren egiaz-tatzeko; baita erabiltzaileei, eta, hala bada zaintzaileei, bide bat ematea berrikusteko prozedura horri hasiera eman ahal izan diezaioten aurrez ikusitako egunaz bes-telakoan.

g) Hala bada, dagozkion tarifen zenbatekoa adieraz-tea, baita tarifa nola kalkulatu den eta ordaintzeko izan daitezkeen moduak ere.

3.- Erabiltzaileek eskubidea dutenez arretarako ba-nakako plana izateko, gizarte-zerbitzuek esku hartze-ko arrazoizko epeen barruan burutu beharko dute eu-ren jarduna, eta inolaz ere ez da gaindituko 30 egun baliouduneko gehieneko epea beharren ebaluazioaren amaiera eta arretarako banakako plana egiten amaitzea-ren artean.

4.- Arretarako banakako plan oro berrikusi ahal izango da kasuaren ardura duen erreferentziako profe-sionalak egoki irizten badio, erabiltzaileari arreta ego-kia bermatzeko. Era berean, erabiltzaileak eskatzen duen guztietan berrikusi beharko da, eta, nolanahi ere, urtean behin.

11. artikulua.- Zerbitzuaren kalitatea.

1.- Gizarte-zerbitzuen erabiltzaileek ondoko esku-bidea dute: eskuaren dituzten zerbitzu eta zentroek bal-dintza materialak, funtzionalak eta langileen aldekoak bete ditzaten, aplikagarri zaizkien arauetan ezarritakoaren arabera.

2.- Eskubide hori benetan erabili ahal izango dela bermatzeko, erabiltzaileek ondokoak eskatu ahal izan-go dizkiete zerbitzuak ematen dituzten herri-adminis-trazioei eta erakunde pribatuei:

a) Indarreko legeriak ematen dizkien zereginak be-te ditzatela, baimenak emateari, erregistroari, homolo-gazioari eta ikuskapenari dagokienez, eska dakizkiekeen baldintza materialak, funtzionalak eta langileei buruz-koak betetzen direla bermatzearen;

b) zerbitzuek bete beharreko baldintza materialak, funtzionalak eta langileei buruzkoak argitara eman di-tzatela, erraz ulertzeko moduan idatzitako foileto edo liburuxketan, baita erabiltzaileek izan ditzaketan pre-mia bereziei egokituriko beste formatu edo euskarritan ere;

c) Zerbitzuen kalitatea hobetzea bultzatzea, bar-ruko eta kanpoko ebaluazioak eginez;

d) Ikuskaritza- eta ebaluazio-prozeduretan aterata-ko emaitzak argitara ditzatela, herritarrek, oro har, eta erabiltzaileek, bereziki, gizarte-zerbitzuen funtziona-mendu eta kostuaren berri izan dezaten, eta gizarte-zer-

d) Designar a un profesional referente responsable de la adecuada coordinación de las intervenciones;

e) Indicar un teléfono de contacto al que poder re-currir en casos de urgencia;

f) Indicar la fecha en que se procederá a la revisión de la evaluación de las necesidades y del plan indivi-dual de atención con objeto de verificar su adecuación e indicar la vía por la que las personas usuarias y, en su caso, las personas cuidadoras pueden iniciar dicho pro-cedimiento de revisión en fechas distintas a la previs-ta;

g) Indicar, en su caso, el importe de las tarifas co-rrespondientes, la forma en que el mismo ha sido cal-culado, y las posibles modalidades de pago.

3.- En garantía del derecho de las personas a dispo-ner de un plan individual de atención, los servicios so-ciales deben ajustar su actuación a plazos razonables de intervención no pudiendo, en ningún caso, sobrepasar el plazo máximo de 30 días hábiles entre la finalización de la evaluación de las necesidades y la elaboración del plan individual de atención.

4.- Todo plan individual de atención podrá revisarse siempre que lo considere conveniente el profesional referente responsable del caso para garantizar la adecua-da atención de la persona usuaria. Así mismo, deberá revisarse siempre que así lo solicite la persona usuaria y, en todo caso, con una periodicidad anual.

Artículo 11.- Calidad del servicio.

1.- Las personas usuarias de los servicios sociales tie-nen derecho a que los servicios y centros a los que tie-nen acceso cumplan los requisitos materiales, funcio-nales y de personal previstos en la normativa que les sea aplicable.

2.- En garantía de su ejercicio efectivo, las personas usuarias pueden instar a las Administraciones Públicas y a las entidades privadas prestadoras de servicios so-ciales, en el ámbito de sus respectivas competencias, a:

a) Que ejerzan, de conformidad con la normativa vi-gente, las funciones que les correspondan en materia de autorización, registro, homologación e inspección en ga-rantía del cumplimiento de los requisitos materiales, funcionales y de personal que les sean exigibles;

b) Que publiquen los requisitos materiales, funcio-nales y de personal que deben cumplir los distintos ser-vicios, en folletos redactados en un lenguaje de fácil comprensión y en los formatos o soportes más adapta-dos a las necesidades especiales que pudieran presentar las personas usuarias;

c) Que promuevan la mejora en la calidad de los ser-vicios mediante la realización de evaluaciones internas y externas;

d) Que se publiquen los resultados obtenidos en los procedimientos de inspección y evaluación, permitien-do así a la ciudadanía en general y a las personas usua-rias en particular conocer el funcionamiento de los ser-

bitzuei eska dakizkiekeen baldintza materialak, funtzionalak eta langileei buruzkoak betetzen diren ala ez jakin.

e) Erabiltzaileen gaineko erabakiak euren beharretan, eta ahal den neurrian, euren lehentasun edo zaleztasunetan oinarrituz har ditzatela;

f) Baldintza materialak, funtzionalak eta langileei buruzkoak etengabeko berrikuspen-prozesuan daudela jotzea, beti hobetu daitezkeelakoan.

12. artikulua.— Parte-hartzea.

1.— Gizarte-zerbitzuen erabiltzaileek parte hartzeko eskubidea dute. Halakotzat hartuko da zuzenean edo ordezkarien bidez esku hartzeko eskubidea, zuzen edo zeharka, banaka edo taldeka eragiten dizkieten erabakietan, eta erabiltzen dituzten gizarte-zerbitzuen antolamenduan eta funtzionamenduan.

2.— Eskubide hori benetan erabili ahal izango dela bermatzeko, erabiltzaileek euren esku dute:

a) Euren premien ebaluazioan parte hartzea, beharrian horiek eta horiei erantzuteko zerbitzurik egokienak zeintzuk diren zehaztuz, euren iritziz.

b) Hala bada, ezarriko zaien arretarako banakako plana egiten parte hartzea;

c) Erabiltzen dituzten zerbitzuen antolamenduan eta funtzionamenduan parte hartzea, partaidetzarako organoen bidez;

d) Zerbitzuen antolamenduan eta funtzionamenduan parte hartzea, iradokizunak eta kexak aurkezteko prozeduren bidez;

e) Zentroen eta zerbitzuen funtzionamenduari buruzko salaketak aurkeztea, ikuskatze-prozedurari ekitea ala ez erabakitzeko eskumena duen organoak azter ditzan, Euskal Autonomia Erkidegoko gizarte zerbitzuen baimena, erregistroa, homologazioa eta ikuskarpena arautu dituen martxoaren 10eko 40/1998 Dekretuarekin bat etorriz; prozedura horietan entzunaldia emango zaie, eta zerbitzuak aldian-aldian ebaluatzeko prozesuetan ere hartuko dute parte.

13. artikulua.— Eskubideak ezagutu eta defendatzea.

1.— Gizarte-zerbitzuen erabiltzaileek euren eskubideak ezagutu eta defendatzeko eskubidea dute, eta horren ondorioz, informazioa izateko, parte hartzeko, iradokizunak eta kexak aurkezteko bideetara iristeko eskubidea, eskubideak benetan erabili ahal izateko.

2.— Hori bermatzeko, erabiltzaileek ondokoak dituzte eskubide:

a) Idatziz eta ahoz informazioa jasotzea —bakoitzaren ulermenari egokituriko hitzekin, eta, hala behar izanez gero, premia berezietara egokituriko euskarri edo formatuarekin—, ondokoak direla-eta: dekretu honek aintortzen dituen eskubideak, dekretua aplikatzeko eta ga-

vicios sociales, su coste y el cumplimiento o incumplimiento de los requisitos materiales, funcionales y de personal que les sean exigibles;

e) Que las decisiones que se adopten respecto a las personas usuarias vengan determinadas por sus necesidades y, en lo posible, por sus preferencias;

f) Que los requisitos materiales, funcionales y de personal se consideren en continuo proceso de revisión y siempre susceptibles de mejora.

Artículo 12.— Participación.

1.— Las personas usuarias de los servicios sociales tienen derecho a la participación, entendiéndose por tal el derecho a tomar parte activa, directamente o por medio de representantes, en todas las decisiones que les afecten de forma directa o indirecta, individual o colectiva, en la organización y el funcionamiento de los servicios sociales de los que son usuarias.

2.— En garantía del ejercicio efectivo de este derecho, las personas usuarias pueden:

a) Participar en la evaluación de sus necesidades, definiendo las que, en su opinión, son las suyas, así como los servicios que consideran más adecuados para responder a las mismas;

b) Participar en la elaboración del plan de atención individual que, en su caso, les será aplicado;

c) Intervenir en la organización y el funcionamiento de los servicios de los que sean usuarias por medio de los órganos de participación;

d) Intervenir en la organización y el funcionamiento de los servicios mediante los procedimientos de sugerencias y quejas;

e) Presentar denuncias relativas al funcionamiento de los centros y servicios, que serán consideradas por el órgano competente para la iniciación o no de procedimientos de inspección, de conformidad con lo previsto en el Decreto 40/1998, de 10 de marzo, por el que se regula la autorización, registro, homologación e inspección de los servicios sociales de la CAPV, así como ser oídas dichos procedimientos y participar en los procesos de evaluación periódica de los servicios.

Artículo 13.— Conocimiento y defensa de los derechos.

1.— Las personas usuarias de los servicios sociales tienen derecho al conocimiento y a la defensa de sus derechos, entendiéndose por tal el derecho a acceder a los cauces de información, participación, sugerencia y queja que permitan el ejercicio efectivo de los derechos.

2.— En garantía del mismo las personas usuarias tienen derecho a:

a) Ser informadas por escrito y verbalmente, en un lenguaje adaptado a su capacidad de entendimiento y, en su caso, en un soporte o formato adaptado a sus necesidades especiales, de los derechos reconocidos en el presente Decreto, así como de los derechos que, en su

ratzeko arauetan jasotakoak, eta gizarte-zerbitzuetako zentro eta zerbitzuen funtzionamendurako estatutu eta arauetan ezarritakoak.

b) Hala bada, idatziz eskuratu ahal izatea arretarako banakako plana, eta plan horretan definitzen diren zerbitzuak jasotzeko modua eta baldintzak;

c) Beharrak edo premiak ebaluatzeko eta arretarako banakako plana lantzeko egiten diren elkarrizketetan, aholkua emateko gai den konfiantzazko pertsona baten edo gehiagoren laguntza izatea ala ez;

d) Dekretu honek arautu dituen iradokizun- eta ke-
xa-prozedurei buruzko informazioa jasotzea, baita in-
darreko araudiak aurrez ikusi dituen errekurtoei bu-
ruzkoa ere, horiek aurkezteko formularioak eskueran
izatea, eta eskumena duen Administrazioarengandik
erantzuna jasotzea, kasu bakoitzean egokitzen den epea-
ren barruan;

e) Eskubideak defendatzeko konfiantzazko pertsona
bat idatziz izendatzeko eskubidea, edo eginkizun ho-
rretarako ordezkaria izendatzeko eskubidea dutela in-
forma diezaieten.

Bigarren Atala

Gizarte-zerbitzuen erabiltzaileen betebeharrak

14. artikulua.— Informazioa ematea.

Erabiltzaileek egiazko eta beharrezko informazioa
eman behar diete gizarte-zerbitzuei, beharrak edo pre-
miak ebaluatu, eta, hala bada, arretarako banakako pla-
na egin dezaten.

15. artikulua.— Barne-araubidea betetzea.

Erabiltzaileek ezagutu eta bete egin behar dute ba-
liatzen dituzten gizarte-zerbitzuetako zentro edo zer-
bitzuen antolamendua eta funtzionamendua erregula-
tzen dituzten arauak diotena.

16. artikulua.— Elkarbizitza-arauak betetzea.

Erabiltzaileek bete egin behar dituzte elkarrekin bi-
zitzeko eta elkarri errespetatzeko arauak gizarte-zerbi-
tzuen zentro eta zerbitzuetan.

17. artikulua.— Pertsonak errespetatzea.

1.— Erabiltzaileek errespetatu egin behar dituzte
dekretu honek aitortzen dituen eskubide guztiak, eta
bereziki, gizarte-zerbitzuen zentro eta zerbitzuetako
gainerako erabiltzaileei eta profesionalei zor zaizkien
duintasun eta pribatutasun eskubideak, baita, edozein
arrazoi dela medio, eskuratu duten informazioaren kon-
fidentzialtasuna gordetzekoa ere.

aplicación, contengan la normativa de desarrollo y los
estatutos y reglamentos de funcionamiento de los cen-
tros y servicios de servicios sociales;

b) En su caso, disponer por escrito del plan indivi-
dual de atención y de los términos y condiciones en que
los servicios definidos en el mismo les serán prestados;

c) Estar acompañadas o no, en las entrevistas que
mantengan a efectos de evaluación de necesidades y de
elaboración del plan individual, de una o varias perso-
nas de su confianza que estimen capaces de aconsejar-
les;

d) Ser informadas de los procedimientos de sugerencia
y de queja regulados en el presente Decreto, así co-
mo de las vías de recurso previstas en la normativa vi-
gente, disponer de los formularios necesarios para pre-
sentarlos y recibir respuesta de la Administración com-
petente en los plazos que, en cada caso, correspondan;

e) Designar por escrito a una persona de su confian-
za para que defienda sus derechos o ser informadas de
la posibilidad de designar a un representante para ejer-
cer dicha función.

Sección Segunda

Obligaciones de las personas usuarias de los servi-
cios sociales

Artículo 14.— Transmisión de información.

Las personas usuarias tienen la obligación de trans-
mitir a los servicios sociales la información necesaria y
veraz para proceder a la evaluación de las necesidades
y, en su caso, a la elaboración del plan individual de
atención correspondiente.

Artículo 15.— Cumplimiento de la normativa de ré-
gimen interior.

Las personas usuarias tienen la obligación de cono-
cer y cumplir el contenido de las normas reguladoras
de la organización y del funcionamiento de los servi-
cios y centros de servicios sociales de los que son usua-
rias.

Artículo 16.— Cumplimiento de las normas de con-
vivencia.

Las personas usuarias tienen la obligación de guar-
dar las normas de convivencia y respeto mutuo en los
servicios y centros de servicios sociales.

Artículo 17.— Respeto a las personas.

1.— Las personas usuarias tienen la obligación de res-
petar todos los derechos reconocidos en el presente De-
creto y, en particular, el derecho a la dignidad y la pri-
vacidad de todas las demás personas usuarias y profe-
sionales de los servicios y centros de servicios sociales,
así como el derecho a la confidencialidad de la infor-
mación de la que, por cualquier razón, tuvieran cono-
cimiento.

2.– Erabiltzaileek, beste erabiltzaileekiko eta profesionalekiko harremanetan, diskriminaziorik gabe jokatuko dute, sexua, sexu-orientazioa, egoera zibila, adina, arraza, sinesmena edo ideologia, gutxiengo etniko edo linguistikoren bateko partaide izatea, maila ekonomikoa, ezgaitasun fisiko, psikiko edo sentzoriala edo beste edozein gorabehera pertsonal edo sozialak direla eta.

18. artikulua.– Instalazioak errespetatzea.

Erabiltzaileek errespetatu eta behar bezala erabili behar dituzte gizarte-zerbitzuetako zentroetako ondasun higigarriak eta instalazioak.

19. artikulua.– Zerbitzu-datak errespetatzea.

Erabiltzaileek errespetatu egin behar dituzte eurei zerbitzua emateko esandako edota adostutako ordu-egunak, eta aurretiaz abisatu behar dute aurrez ikusitako datari ezin badiote eutsi, zerbitzuari eragozpenik ez sortzeko.

III. KAPITULUA GIZARTE ZERBITZUEN PROFESIOALEN ESKUBIDE ETA BETEBEHARRAK

Lehenengo Atala

Gizarte-zerbitzuetako profesionalen eskubideak

20. artikulua.– Duintasunerako eskubidea.

1.– Gizarte-zerbitzuetako profesionalek, euren jardun profesionalean, duintasunerako eskubidea dute, hau da, pertsona gisa duten berezko balioa aitor diezaieten.

2.– Eskubide horren erabilera eraginkorrak berekin dakar errespeturik handiena, gizalegea eta gogo ona jasotzea, hala zerbitzuen arduradunengandik eta gainerrako profesionalengandik, nola erabiltzaileengandik eta haien laguntzaileengandik.

21. artikulua.– Laneko eskubideak.

Gizarte zerbitzuetan diharduten profesionalek ondo ko eskubide guztiak dituzte lan-eremuan edo funtzio publikoaren: aplikatzeko diren legeriak eta hitzarmen kolektiboek edo lan-baldintzak arautzeko akordioek aitortzen dizkietenak.

22. artikulua.– Prestakuntza.

1.– Gizarte-zerbitzuetako profesionalek eskubidea dute hasierako informazioa eta orientabidea jasotzeko, zerbitzuaren edo zentroaren berezitasunetara errazago egokitu daitezen; era berean, etengabeko lanbide-heziketa jasotzeko eskubidea dute, jardunean dauden bitartean.

2.– Eskumena duten herri-administrazioek, sektoreko enpresa- eta sindikatu-erakundeekin batera, eten-

2.– Las personas usuarias tienen la obligación de mantener, en sus relaciones con otras personas usuarias y profesionales, un comportamiento de no discriminación por razón de sexo, orientación sexual, estado civil, edad, creencia o ideología, pertenencia a una minoría étnica, nacional o lingüística, nivel económico, así como por razón de discapacidad física, psíquica o sensorial, o por cualquier otra condición personal o social.

Artículo 18.– Respeto de las instalaciones.

Las personas usuarias tienen la obligación de respetar y utilizar correctamente los bienes muebles y las instalaciones de los centros de servicios sociales.

Artículo 19.– Respeto de las fechas establecidas para la intervención de los servicios.

Las personas usuarias tienen la obligación de respetar las fechas y las horas establecidas o acordadas para prestarles un servicio, debiendo, en su caso, avisar con antelación de la imposibilidad de mantener la fecha prevista con objeto de no causar disfunciones en el servicio.

CAPÍTULO III DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS PROFESIONALES DE LOS SERVICIOS SOCIALES

Sección Primera

Derechos de las personas profesionales de los servicios sociales

Artículo 20.– Derecho a la dignidad.

1.– Las personas profesionales de los servicios sociales tienen, en el ejercicio de sus funciones, derecho a la dignidad, es decir, al reconocimiento de su valor intrínseco como personas.

2.– Su ejercicio efectivo implica ser tratadas con el máximo respeto, con corrección y comprensión, tanto por parte de los responsables del servicio y del resto de los profesionales, como por parte de las personas usuarias y de sus acompañantes.

Artículo 21.– Derechos laborales.

Las personas que ejercen su actividad profesional en los servicios sociales tienen todos los derechos que, en el ámbito laboral o de la función pública, les reconozcan la legislación y los convenios colectivos o los acuerdos reguladores de las condiciones de empleo que resulten aplicables.

Artículo 22.– Formación.

1.– Las personas profesionales de los servicios sociales tienen derecho a acceder a una información y orientación inicial destinadas a facilitar su adaptación a las características del servicio o centro y a beneficiarse de una formación profesional continua durante toda su vida activa.

2.– Las Administraciones Públicas competentes, en concertación con las organizaciones empresariales y sin-

gabeko prestakuntzarako planak eta beste neurri batzuk sustatuko dituzte, profesionalen birziklatzea ahalbidetu, ezagupenak hobetu, eta profesionalen gaitasunak hobeto egokitzeko arreta jasotzen duen biztanleriaren ezaugarriei eta sektorean egindako azterlan eta ebaluazioen emaitzei.

23. artikulua.— Parte hartzea.

1.— Gizarte-zerbitzuetako profesionalak parte hartzeko eskubidea dute.

2.— Eskubide hori benetan erabili ahal izango dutela bermatzeko, profesionalak bere esku dute:

a) Gizarte Zerbitzuei buruzko Legeak aurrez ikusi dituen aholku eta partaidetza organoetan edo/eta sor daitezkeen beste batzuetan parte hartzea.

b) Zerbitzu eta zentroen funtzionamenduari buruzko salaketak aurkeztea. Eskumena duen organoak aintzat hartu beharko ditu, eta ikuskapen-prozedurari ekitela ala ez erabaki, martxoaren 10eko 40/1998 Dekretuak aurrez ikusi duenarekin bat. Dekretu horrek, gogoratu, Euskal Autonomia Erkidegoko gizarte zerbitzuen baimena erregistroa, homologazioa eta ikuskapena arautu ditu.

24. artikulua.— Zerbitzuaren kalitatea.

1.— Gizarte-zerbitzuetako profesionalak ondoko eskubidea dute: beharrezko baliabideak eskueran izatekoa, zerbitzua arauak eskatzen dituzten kalitate-irizpideen arabera eman ahal izango dutela bermatzeko.

2.— Eskubide hori benetan erabili ahal izango dela bermatzeko, profesionalak ondokoak eskatu ahal izango dizkiete zerbitzuak ematen dituzten herri-administrazioei eta erakunde pribatuei:

a) Indarreko legeriak ematen dizkien zereginak bete ditzatela, baimenak emateari, erregistroari, homologazioari eta ikuskapenari dagokionez, eska dakizkiekeen baldintza materialak, funtzionalak eta langileei buruzkoak betetzen direla bermatzearen;

b) Zerbitzuari aplikatu dakizkiokeen baldintza material, funtzional eta langileei buruzkoen berri eman diezazkietela, behar bezala;

c) Lanbide-jardun egokiari buruzko eskuliburuak eskura diezazkietela, euren zereginak behar bezala betetzeko, eta erabiltzaileekiko, haien laguntzaileekiko eta gainerako profesionalakiko harremanetan zuzen jokatzeko jarraibideak erakusteko.

d) Zerbitzuen kalitatea hobetzea bultzatzea, barruko eta kanpoko ebaluazioak eginez;

e) Ikuskaritza- eta ebaluazio-prozeduretan ateratako emaitzak argitara ditzatela, gizarte-zerbitzuen funtzionamendua, kostua eta dagozkien baldintza materialak,

dicales del sector, deben promover la implantación de planes de formación continua y medidas que posibiliten el reciclaje de los profesionales, el perfeccionamiento de sus conocimientos, la mejor adecuación de sus capacidades profesionales a las características de la población que deben atender y a los resultados de los estudios y de las evaluaciones realizadas en el sector.

Artículo 23.— Participación.

1.— Las personas profesionales de los servicios sociales tienen derecho a la participación.

2.— En garantía del ejercicio efectivo de este derecho las personas profesionales pueden:

a) Participar en los órganos consultivos y participativos previstos en la Ley de Servicios Sociales y/o en otros que se creen.

b) Presentar denuncias relativas al funcionamiento de los centros y servicios, que serán consideradas por el órgano competente para la iniciación o no de procedimientos de inspección, de conformidad con lo previsto en el Decreto 40/1998, de 10 de marzo, por el que se regula la autorización, registro, homologación e inspección de los servicios sociales de la CAPV, así como ser oídas en dichos procedimientos y participar en los procesos de evaluación periódica de los servicios.

Artículo 24.— Calidad del servicio.

1.— Las personas profesionales de los servicios sociales tienen derecho a disponer de los medios necesarios para garantizar la prestación de un servicio en condiciones que respondan a los criterios de calidad exigidos por la normativa correspondiente.

2.— En garantía de su ejercicio efectivo las personas profesionales pueden instar a las Administraciones Públicas y a las entidades privadas prestadoras de servicios sociales, en el ámbito de sus respectivas competencias, a:

a) Que ejerzan, de conformidad con la normativa vigente, las funciones que les correspondan en materia de autorización, registro, homologación e inspección, en garantía del cumplimiento de los requisitos materiales, funcionales y de personal que les sean exigibles;

b) Que se les informe adecuadamente de los requisitos materiales, funcionales y de personal aplicables al servicio;

c) Que se ponga a su disposición manuales de buena práctica profesional que orienten sobre las pautas de actuación más adecuadas al correcto desempeño de sus funciones, en sus relaciones con las personas usuarias y acompañantes y con las demás personas profesionales;

d) Que promuevan la mejora en la calidad de los servicios mediante la realización de evaluaciones internas y externas;

e) Que se publiquen los resultados obtenidos en los procedimientos de inspección y evaluación, posibilitando el conocimiento del funcionamiento de los servicios

funtzionalak eta langileei buruzkoak betetzen diren ala ez jakin ahal izateko.

f) Baldintza materialak, funtzionalak eta langileei buruzkoak etengabeko berrikuspen-prozesuan daudela jotzea, beti hobetu daitezkeelakoan.

3.— Aurreko bi paragrafoetan ezarritakoak inola ere ez die gizarte-zerbitzuetako profesionalei zilegitasunik ematen esku-hartzeari uko egiteko.

Bigarren Atala

Gizarte-zerbitzuetako profesionalen betebeharrak

25. artikulua.— Lan-betebeharrak.

Gizarte-zerbitzuetan diharduten profesionalek ondo ko betebeharrak guztiak dituzte, lan-eremuan edo funtzio publikoarenan: aplikatzeko diren legeriak eta hitzarmen kolektiboak edo enplegu-baldintzak arautzeko akordioak ezartzen dizkietenak.

26. artikulua.— Jakinarazi beharra.

Gizarte-zerbitzuetan diharduten profesionalek eskumena duen agintariari jakinarazi behar diote edozein gorabehera, baldin eta, profesionalen iritziz, eta eskuek dituzten balorazio-elementuez baliatuz, eskubideak urratzea ekar badezake, indarreko legerian aurrez ikusitakoaren arabera; bereziki, Adingabekoaren Babes Juridikoari buruzko urtarilaren 15eko 1/1996 Lege Organikoaren arabera (Lege horrek Kode Zibila eta Prozedura Zibilaria buruzko Legea ere aldatu zituen)

27. artikulua.— Gizarte-zerbitzuei buruzko arauak eta barne-araubidea betetzea.

Profesionalek ezagutu eta bete egin behar dituzte gizarte-zerbitzuen alorrean indarrean dauden arauak, eta, bereziki, lanean diharduten gizarte-zerbitzuetako zentro eta zerbitzuen antolamendua eta funtzionamendua arautzen dutenak.

28. artikulua.— Elkarbizitza-arauak betetzea.

Profesionalek bete egin behar dituzte elkarrekin bizitzeko eta elkarri errespetatzeko arauak, bai gizarte-zerbitzuak ematen dituzten zerbitzu eta zentroetan, bai euren jarduerekin zerikusia duen beste edozein tokitan ere.

29. artikulua.— Pertsonak errespetatzea.

1.— Profesionalek errespetatu egin behar dituzte dekretu honek aitortzen dituen eskubide guztiak, eta bereziki, gizarte-zerbitzuen gainerako profesionalei eta erabiltzaileei zor zaizkien duintasun- eta pribatutasun-eskubideak, baita eginkizunak betetzea zein beste edozein arrazoi dela medio eskuratzen duten informazio

sociales, su coste y el cumplimiento o incumplimiento de los requisitos materiales, funcionales y de personal correspondientes;

f) Que los requisitos materiales, funcionales y de personal se consideren en continuo proceso de revisión y siempre susceptibles de mejora.

3.— Lo dispuesto en los dos apartados anteriores en ningún caso legitima supuestos de negativa a la intervención por parte de los profesionales de los servicios sociales.

Sección Segunda

Obligaciones de las personas profesionales de los servicios sociales

Artículo 25.— Obligaciones laborales.

Las personas profesionales que ejercen su actividad en los servicios sociales tienen todas las obligaciones que, en el ámbito laboral o de la función pública, les imponen la legislación y los convenios colectivos o acuerdos reguladores de las condiciones de empleo que resulten aplicables.

Artículo 26.— Deber de comunicación.

Las personas profesionales que ejercen su actividad en los servicios sociales tienen la obligación de poner en conocimiento de la autoridad competente cualquier situación que, en su opinión, y basándose en los elementos de valoración de los que disponen, pudiera conllevar una vulneración de derechos, en los términos contemplados en la legislación vigente, en particular, en la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, de Modificación Parcial del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil.

Artículo 27.— Cumplimiento de la normativa de servicios sociales y de la normativa de régimen interior.

Las personas profesionales tienen la obligación de conocer y cumplir la normativa vigente en el ámbito de los servicios sociales y, en particular, las normas reguladoras de la organización y del funcionamiento de los servicios y centros de servicios sociales en los que ejercen su actividad.

Artículo 28.— Cumplimiento de las normas de convivencia.

Las personas profesionales tienen la obligación de guardar las normas de convivencia y respeto mutuo en los servicios y centros en los que prestan servicios sociales y en cualquier otro lugar relacionado con sus actividades.

Artículo 29.— Respeto a las personas.

1.— Las personas profesionales tienen la obligación de respetar todos los derechos reconocidos en el presente Decreto y, en particular, el derecho a la dignidad y privacidad de todas las demás personas profesionales y usuarias de los servicios sociales, así como el derecho a la confidencialidad de la información personal a la que

pertsonalaren konfidentziasuna gordetzekoa ere. Erabiltzaileari buruzko informazioa arduraz erabili behar dute, baita hura eskuratzeko errespetuz jokatu ere, beharrezkoa dela justifikatuz eta erabiltzeko baimena eskatuz, esku-hartze koordinatuak eta eraginkorrak hala eskatzen duenean; hori guztia, Datu Pertsonalen Babesari buruzko abenduaren 13ko 15/1999 Lege Organikoak aurrez ikusi duenaren arabera.

2.— Profesionalek beste profesionalekiko eta erabiltzaileekiko harremanetan, diskriminaziorik gabe jokatuko dute, sexua, sexu-orientazioa, egoera zibila, adina, arraza, sinesmena edo ideologia, gutxiengo etniko edo linguistikoren bateko partaide izatea, maila ekonomikoa, ezgaitasun fisiko, psikiko edo sentсорiala edo beste edozein gorabehera pertsonal edo sozialak direla eta.

3.— Profesionalek errespetatu egin behar dituzte erabiltzaileen edo haien legezko ordezkarien iritzia, irizpide eta erabakiak.

4.— Profesionalek parte hartzea erraztu behar diete erabiltzaileei, egin beharreko esku hartze profesionalaren definizioan.

5.— Erabiltzaile bat beste zerbitzu batera edo batzuetara bidali behar bada, profesionalak beti jokatuko du erabiltzailearen alde, esku-hartzeak jarraikortasuna izan dezan ahaleginduz.

30. artikulua.— Instalazioak errespetatzea.

Profesionalek errespetatu eta behar bezala erabili behar dituzte lanean diharduten gizarte-zerbitzuetako zentroetako ondasun higigarriak eta instalazioak, baita euren jarduerekin zerikusia duen beste edozein tokitakoak ere.

31. artikulua.— Irregularitateen berri ematea.

Profesionalek zerbitzuaren arduradunari jakinarazi behar dizkiote —edo, beharrezko irizten badiote, zerbitzua atxikita dagoen saileko arduradunari, edo ikuskaritza-eginkizuna bere eskumen duen unitateari— zentroaren funtzionamenduan, antolamenduan edo instalazioetan hautemandako irregularitateak.

32. artikulua.— Esku hartzeko egunak eta epeak errespetatzea.

1.— Profesionalek errespetatu egin behar dituzte erabiltzaileei esandako edota haiekin adostutako ordu-egunak, elkarrikketa egiteko edo zerbitzua emateko, eta aurretiaz abisatu behar dute aurrez ikusitako datari ezin badiote eutsi, erabiltzaileei alferrikako eragozpenik ez sortzeko.

2.— Profesionalek errespetatu egin behar dituzte arretarako banakako planek esku-hartzeetarako ezarri

tengan acceso en razón del ejercicio de sus funciones o por cualquier otra razón. Deberán hacer un uso responsable de la información relativa a la persona usuaria, siendo respetuosas en la obtención de la misma, justificando su necesidad y solicitando su consentimiento para utilizarla cuando sea necesario para una intervención coordinada y efectiva, en los términos previstos en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

2.— Las personas profesionales tienen la obligación de mantener, en sus relaciones con otras personas profesionales y usuarias, un comportamiento no discriminatorio por razón de sexo, orientación sexual, estado civil, edad, creencia o ideología, pertenencia a una minoría étnica nacional o lingüística, nivel económico, así como por razón de discapacidad física, psíquica o sensorial, o por cualquier otra condición personal o social.

3.— Las personas profesionales deben respetar las opiniones, criterios y decisiones que las personas usuarias tomen por sí mismas o a través de su representante legal.

4.— Las personas profesionales tienen la obligación de facilitar la participación de las personas usuarias en la definición de la intervención profesional a realizar.

5.— En caso de que sea necesaria la derivación de la persona usuaria a otro u otros servicios, la persona profesional tendrá la obligación de hacerlo de la manera más favorable para aquélla, procurando la continuidad de la intervención.

Artículo 30.— Respeto de las instalaciones.

Las personas profesionales tienen la obligación de respetar y utilizar correctamente los bienes muebles y las instalaciones de los centros de servicios sociales en los que prestan sus servicios y de cualquier otro lugar relacionado con sus actividades.

Artículo 31.— Comunicación de irregularidades.

Las personas profesionales tienen la obligación de poner en conocimiento del responsable del servicio o, si lo estiman necesario, del responsable del departamento del que depende el servicio o de la unidad competente para desarrollar las funciones de inspección, las irregularidades o anomalías que se observen en el funcionamiento, la organización o las instalaciones del centro.

Artículo 32.— Respeto de las fechas y de los plazos de intervención.

1.— Las personas profesionales tienen la obligación de respetar las fechas y las horas que hayan establecido o acordado con las personas usuarias para realizar una entrevista o para prestar un servicio, debiendo avisar con antelación de la imposibilidad de mantener la fecha prevista, con objeto de no causar a las personas usuarias molestias inútiles.

2.— Las personas profesionales tienen la obligación de respetar los plazos que se establezcan para las dis-

dituzten epeak, eta, betiere, Dekretu honek aurrez ikusi dituen gehienezko epeei jaramon egin.

IV. KAPITULUA IRADOKIZUNAK ETA KEXAK AURKEZTU, IZAPIDETU ETA EBAZTEA

33. artikulua.— Iradokizunak eta kexak.

1.— Gizarte-zerbitzuen erabiltzaileek aukera izan behar dute zerbitzuen funtzionamenduan parte hartzeko, etengabe edo noizean behin, parte hartzeko bide formalara jo beharrik gabe, iradokizunak eta kexak aurkeztearen bitartez. Parte hartzeko bide hori, halaber, beste pertsona batzuentzako ere egongo da irekita; alegia, zerbitzuen erabiltzaile izan gabe ere, zerbitzu horietara nolabait iristen direnentzat, dela bisitari edo laguntzaile gisa, dela euren lanbidea betez.

2.— Dekretu honen ondorioetarako, iradokizuntzat joko da zerbitzu baten dotazioaren, prozeduren, antolamenduaren, funtzionamenduaren edo lanbide-praktiken alderdiren bat aldatzeko proposamena; betiere, zerbitzuaren kalitatea hobetzeko asmoz.

3.— Dekretu honen ondorioetarako, kexatzat joko da zerbitzu baten dotazioaren, prozeduren, antolamenduaren, funtzionamenduaren edo lanbide-praktiken alderdiren bat aldatzeko proposamena; hain zuzen ere, uste izateagatik aldatu nahi den alderdiak erabiltzaileek euren eskubideez baliatzeari kalte egiten diela, zuzen edo zeharka.

4.— Ez dira onartuko ondoko xedeak dituzten kexak:

a) Gizarte-zerbitzuen eskumenez kanpoko gaiak;

b) Gorabeherak edo ekintzak kexa aurkeztu eta hamabi hilabete baino lehenago gertatu badira, ondoko salbuespenekin: ondorioek irauten badute, edo ohiz kanpoko kasuak badira, duten larritasunagatik edo erabiltzaileei eragin diezazkieketen kalteengatik esku hartzeko bidea ematen dutenak;

c) Epai- edo administrazio-ebazpena izan duten jarduerak, halakoren baten zain daudenak, edo Administrazioan zein jurisdikzio-ordenan salatu direnak.

5.— Kexa onartu ezin delako deklarazioa arrazoi eta gutzizkoa izango da beti, eta eskatzaileari jakinaraziko zaio. Ez onartzeko arrazoa aurreko paragrafoaren a idatz-zatian oinarritzen bada, organo eskumendunari bidaliko zaio kexa, eta erabiltzaileari ere jakinaraziko zaio hala egin dela.

34. artikulua.— Iradokizunak eta kexak aurkeztea.

tintas intervenciones en los planes individuales de atención y, en todo caso, ajustarse a los plazos máximos previstos en el presente Decreto.

CAPÍTULO IV PRESENTACIÓN, TRAMITACIÓN Y RESOLUCIÓN DE SUGERENCIAS Y QUEJAS

Artículo 33.— Sugerencias y quejas.

1.— Las personas usuarias de los servicios sociales deben tener la posibilidad de participar directamente en el funcionamiento de los servicios de forma continuada o en ocasiones puntuales, sin necesidad de recurrir a los cauces formales de participación, a través de la presentación de sugerencias y quejas. Esta vía de participación debe estar abierta asimismo a otras personas que, sin ser usuarias de los servicios, tienen acceso a los mismos bien en calidad de visitantes o acompañantes, bien en el ejercicio de su profesión.

2.— A los efectos del presente Decreto, se entiende por sugerencia toda propuesta tendente a modificar algún aspecto de la dotación, de los procedimientos, de la organización, del funcionamiento o de las prácticas profesionales de un servicio, con objeto de mejorar la calidad del mismo.

3.— A los efectos del presente Decreto, se entiende por queja toda solicitud tendente a modificar algún aspecto de la dotación, de los procedimientos, de la organización, del funcionamiento o de las prácticas profesionales de un servicio, por considerar que el aspecto cuya modificación se pretende, directa o indirectamente, perjudica al ejercicio de sus derechos por parte de las personas usuarias.

4.— Serán inadmitidas las quejas que presenten el siguiente objeto:

a) Las cuestiones que excedan de la competencia de los servicios sociales;

b) Los incidentes o acciones ocurridos más de doce meses antes de la presentación de la queja, salvo que sus efectos perduren y salvo casos excepcionales que, por su gravedad y por el perjuicio que pudieran causar a las personas usuarias, aconsejen una intervención;

c) Las actuaciones que hayan sido objeto de resolución judicial o administrativa, estén pendientes de que recaiga una resolución de esta naturaleza o hayan sido objeto de denuncia tanto ante la Administración como ante el orden jurisdiccional.

5.— La declaración de inadmisibilidad será siempre motivada y deberá notificarse al peticionario. En el caso de que la inadmisión se funde en el supuesto de la letra a) del apartado anterior, la queja se remitirá al órgano competente, comunicándose así al usuario.

Artículo 34.— Presentación de sugerencias y quejas.

1.– Erabiltzaileek ondoko bideak izango dituzte euren esku iradokizunak eta kexak aurkezteko:

a) Gizarte-zerbitzuetako zentro bakoitzean dauden iradokizun- eta kexa-kutxak; erraz ikusteko moduko lekuetan egongo dira, idatzizko eskariak uzteko eran;

b) Zeregin horietarako bereziki izendaturiko unitateak, erabiltzailearentzako arreta-unitate izenekoak; iradokizunak eta kexak aurkeztu nahi dituztenei arreta egiteko ardura izango dute, prozedurari buruzko informazioa emateko, eta eskaria erregistratu eta izapidetzeko, Dekretu honen 37. artikulua aurrez ikusitakoaren arabera;

c) Iradokizunak eta kexak, postaz, posta elektroniko edo faxez bidaltzeko aukera.

2.– Gizarte-zerbitzuetako zerbitzu eta zentro publikoei buruzko kexak eta iradokizunak zerbitzu edo zentro horietan bertan aurkeztu ahal izango dira, edo gizarte-zerbitzuen beste edozein zentro edo zerbitzu publikotan. Nolanahi ere, azaroaren 26ko Herri Administrazioen Araubide Juridikoaren eta Administrazio Prozedura Erkidearen 30/1992 Legearen 38.4 artikulua aurrez ikusi dituen tokietan ere aurkeztu ahal izango dira.

35. artikulua.– Iradokizunak eta kexak bideratzea.

1.– Gizarte-zerbitzuetako profesionalak, iradokizunak eta kexak jasotzen badituzte, erabiltzailearentzako arreta-unitateetara bideratuko dituzte, eta interesatuei dagozkien formularioak eskuratuko dizkiete, baita unitate horretara iristeko behar diren azalpen edo ohar guztiak eman ere.

2.– Gizarte-zerbitzuetako zerbitzu edo zentro publikoren batean aurkeztutako kexa beste zerbitzu edo zentro publiko bati buruzkoa baldin bada, erabiltzailearentzako arreta-unitateak kexa erregistratu egingo du, eta kexa zer zerbitzu edo zentrori buruzkoa den, hango erabiltzailearentzako arreta-unitatera bidaliko du, izapidetu dezaten.

3.– Titulartasun pribatuko itundutako zerbitzu edo zentzoren batean aurkeztutako kexak ez baldin badakar urratutako oinarritzko eskubidea bereoneratzea, erabiltzailearentzako arreta-unitateak kexa hori bidaliko dio eskumena duen herri-administrazioaren erabiltzailearentzako arreta-unitateari, izapidetu dezan.

36. artikulua.– Iradokizunak eta kexak aurkezteko modua.

1.– Gizarte-zerbitzuetako zerbitzu eta zentroek erabiltzaileen esku jarriko dituzte formularioak, erabiltzaileek egoki iritzitako iradokizunak eta kexak jar ditzaten diseinatuak; nolanahi ere, erabiltzaileek euren esku izango dute, iradokizun-kexa horiek idatziz, beste euskarri batean, edo ahoz aurkeztea.

2.– Aurreko paragrafoak aipatutako formularioek gizarte-zerbitzuetako zerbitzu eta zentro guztien harre-

1.– Para la presentación de las sugerencias y quejas se pondrán a disposición de los usuarios las siguientes vías:

a) Los buzones de sugerencias y quejas existentes en cada centro de servicios sociales, colocados en un sitio fácilmente visible, en los que puedan depositarse las solicitudes por escrito;

b) Las unidades específicamente designadas para tales funciones, denominadas unidades de atención al usuario, responsables de atender a quienes deseen presentar sugerencias o quejas, de informarles acerca del procedimiento y de registrar y tramitar su solicitud, en los términos previstos en el artículo 37 del presente Decreto;

c) La posibilidad de remitir las sugerencias y quejas por correo, correo electrónico o fax.

2.– Las quejas y sugerencias referidas a servicios y centros públicos de servicios sociales podrán presentarse, bien en el propio servicio o centro al que aluden, bien en cualquier otro centro o servicio público de servicios sociales. En todo caso, podrán presentarse en los lugares previstos en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Artículo 35.– Canalización de sugerencias y quejas.

1.– Las personas profesionales de los servicios sociales ante quienes se manifiesten sugerencias o quejas deberán canalizarlas hacia la unidad de atención al usuario, facilitando a los interesados los formularios correspondientes y ofreciendo cuantas indicaciones resulten necesarias para acceder a la mencionada unidad.

2.– En caso de que la queja presentada ante un servicio o centro público de servicios sociales vaya referida a otro servicio o centro público, la unidad de atención al usuario registrará la queja y la remitirá para su tramitación a la unidad de atención al usuario que corresponda al servicio o centro con referencia al cual se presenta la queja.

3.– En caso de que la queja presentada ante un servicio o centro de titularidad privada concertada no conlleve el restablecimiento del derecho básico vulnerado, la unidad de atención al usuario remitirá la queja para su tramitación a la unidad de atención al usuario de la Administración Pública competente.

Artículo 36.– Forma de presentar sugerencias y quejas.

1.– Los servicios y centros de servicios sociales pondrán a disposición de las personas usuarias formularios diseñados para consignar en ellos las sugerencias o las quejas que estimen oportunas, sin perjuicio de que puedan, si lo prefieren, formularlas en otro soporte escrito o verbalmente.

2.– Los formularios a los que se refiere el párrafo anterior deben encontrarse disponibles en los mostrado-

ra-lekuetako erakusmahaietan eta, hala bada, itxaron-gelatan egon beharko dute, eskuragarri.

3.— Formulario horien idazkera argia izango da, hizkuntza errazean egina, eta erabiltzaile guztiek ulertzea errazteko moduko formatu eta euskarritan egongo dira.

4.— Iradokizunak edo kexak gizarte-zerbitzuen zerbitzu edo zentro publikoetan aurkezten badira, edozein bide erabili ahal izango da, bitarteko elektroniko, informatiko edo telematikoak barne, benetakotasuna egiaztatzeko modua bada, betiere. Hori dela-eta, azaroaren 26ko Herri Administrazioen Araubide Juridikoaren eta Administrazio Prozedura Erkidearen 30/1992 Legearen 45. artikulua xedatu duena aplikatuko da.

37. artikulua.— Erabiltzailearentzako arreta-unitatea.

1.— Gizarte-zerbitzuetako zentro edo zerbitzu bakoitzari izendatuko zaio erabiltzailearentzako arreta-unitate bat, iradokizunak eta kexak jaso eta izapidetzeko ardura izango duena. Izendapen hori gizarte-zerbitzuetako zentro edo zerbitzu beraren barruko unitateren bati egokitu dakioke, edo unitate horretaz kanpoko bati; kasu bietan, dagoeneko badiren unitateak izan daitezke, baina, betiere, dituzten zereginak, izaeraz eta profesionalen eta erabiltzaileen arteko harreman-motaz, bateraezinak ez badira iradokizunak eta kexak izapidetzeko eginkizunarekin. Unitate horiek pertsona bakarrekoak izan daitezke.

2.— Erabiltzailearentzako arreta-unitateek ondoko eginkizunak izango dituzte:

a) Eskatzen duen orori beharrezko informazio guztia ematea iradokizuna edo kexa aurkeztu ahal izateko; hala bada, dagokion formularioa betetzen laguntzea horretarako zailtasuna erakusten duten erabiltzaileei;

b) Aurkezten den iradokizun eta kexa orori arreta egitea, eta tramitazioa eta bultzada ematea;

c) Hala bada, administrazio- edo jurisdikzio-errekurtsoen bidea aukeratzea komenigarriago izan daitekeela jakinaraztea;

d) Iradokizuna edo kexa dagokion zerbitzuari helaraztea, izapidetu dezan, bezeroarentzako arreta-unitateak, iradokizun edo kexa hori hartu ondoren, administrazio-errekurtso irizten badio;

e) Erabiltzaileek zerbitzuaren edo zentroaren kalitateari buruz duten iritzia berri izaten ahalegintzea, elkarrizketak eginez edo galdetegiak bidaliz. Zuzendaritzari ere eman beharko zaio horren berri.

38. artikulua.— Iradokizunak izapidetu eta ebazteko prozedura.

1.— Erabiltzailearentzako arreta-unitateak ondoko erantzukizunak ditu: iradokizunak aztertu, bideragarri-

res de la recepción y, en su caso, en las salas de espera de todos los servicios y centros de servicios sociales.

3.— Estos formularios deben estar redactados con claridad, en un lenguaje sencillo y en formatos y soportes que faciliten su comprensión por parte de todas las personas usuarias.

4.— En el caso de que las sugerencias o quejas se presenten en servicios y centros públicos de servicios sociales, se podrán utilizar cualesquiera medios, incluso de carácter electrónico, informático o telemático, siempre que permitan acreditar su autenticidad, resultando aplicable lo dispuesto en el artículo 45 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común.

Artículo 37.— Unidad de atención al usuario.

1.— Para cada centro o servicio de servicios sociales se designará una unidad de atención al usuario, responsable de la recepción y tramitación de las sugerencias y quejas. Esta designación podrá recaer en unidades integradas en el propio servicio o centro de servicios sociales o en unidades externas al mismo, pudiendo tratarse en ambos casos de unidades ya existentes, siempre que sus funciones no sean incompatibles, por su naturaleza y por el tipo de relación que establezcan entre las personas profesionales y las personas usuarias, con las propias de la tramitación de sugerencias y quejas. Estas unidades podrán ser unipersonales.

2.— Las funciones de las unidades de atención al usuario serán las siguientes:

a) Facilitar a quien lo solicite cuanta información resulte necesaria para la presentación de una sugerencia o de una queja ayudando, en su caso, a las personas usuarias que manifiesten dificultades para hacerlo, a rellenar el formulario correspondiente;

b) Atender, tramitar e impulsar todas las sugerencias y quejas que se presenten;

c) Informar, en su caso, sobre la conveniencia de optar por otra vía de recurso administrativo o jurisdiccional;

d) Dar traslado de la sugerencia o queja a la unidad o servicio correspondiente a efectos de tramitación, en caso de que, tras su recepción, la unidad de atención al usuario estimara que, por su contenido, se trata de un recurso administrativo;

e) Tratar de conocer, mediante la realización de entrevistas o la remisión de cuestionarios, la opinión de las personas usuarias acerca de la calidad del servicio o centro, debiendo informar de sus resultados a la Dirección.

Artículo 38.— Procedimiento para la tramitación y la resolución de sugerencias.

1.— La unidad de atención al usuario tiene la responsabilidad de analizar las sugerencias, determinar su vía-

tasuna zehaztu eta dagokion proposamena zerbitzuko edo zentroko Zuzendaritzari helaraztea. Horretarako, zentro edo zerbitzuko beste erabiltzaile edo profesional batzuen iritzia ere eska dezake, eta, hala bada, partaidetza-organoei kontsultatu, baita beste erakunde edo instantziara batzuetara jo ere, jarduteko jarraibide deontologikoei buruzko aholkurik behar izanez gero.

2.– Aurkeztutako iradokizunei emandako erantzuna erabiltzaileari edo erabiltzaileei jakinarazi behar zaie, 30 balioduneko epearen barruan, gehienez ere, proposamena jaso zenetik kontatzen hasita.

3.– Iradokizunak onartzearen ondoriozko aldaketak onartu eta berehala, bidezko izapideak hasiko dira ondokoak aldatzeko, hala bada: zerbitzuaren funtzionamenduari buruzko araudia eta zerbitzuaren erabiltzaile eta profesionalen eskubide eta betebeharrei buruzko dokumentua.

4.– Zerbitzu bakoitzak artxibo bat osatu behar du betetako iradokizun-formularioekin, eta horietako bakoitzaren edukia jaso egingo da horretarako erregistro batean, ondokoak adierazita: eskatzailearen nortasuna, aurkezpenaren eta ebazpenaren datak, azterketan parte hartu dutenen nortasuna, eta onartu den ala ez.

39. artikulua.– Kexak izapidetu eta ebazteko prozedura.

1.– Kexa aurkeztu zaion erabiltzailearentzako arreta-unitateak ondoko erantzukizuna du: kexa jaso duela adierazita uztea, erregistro-zenbakia eta sarrera-data agerian jarrita.

2.– Kexa hartu duen erabiltzailearentzako arreta-unitatea kexa izapidetzeaz arduratuko da, eta 20 egun balioduneko epea izango du horretarako, gehienez ere. Izapidetzeak, bestalde, ondoko jarduerak har ditzake:

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

b) Kexaren gai diren egintzak eta gertakariak zehatz-mehatz ikertzea, zerbitzu edo zentroaren zuzendaria edo arduraduna aintzat hartuta betiere. Halakoetan, txostena egin beharko da, datu aipagarri edo esanguratsuak jasota, eta interesgarritzat jotako frogak erantsita.

c) Planteaturiko gatazka konpontzeko hartu beharreko neurriak proposatzea.

3.– Izapidetzea bukatu ondoren, erabiltzailearentzako arreta-unitateak jarduera guztiak helarazi beharko dizkio Zerbitzu edo Zentroaren zuzendari edo ardurdunari.

bilidad y elevar la correspondiente propuesta a la Dirección del servicio o centro pudiendo, a tal efecto, recabar la opinión de otras personas usuarias y profesionales del servicio o centro consultando, en su caso, a los órganos de participación, así como ponerse en contacto con otras instancias en caso de requerir asesoramiento sobre pautas deontológicas de actuación.

2.– La respuesta a las sugerencias planteadas debe ser objeto de comunicación a la persona o a las personas usuarias en un plazo máximo de 30 días hábiles a contar de la fecha de recepción de la propuesta.

3.– Inmediatamente después de ser adoptadas las modificaciones derivadas de la aceptación de las sugerencias deben iniciarse, en su caso, los trámites oportunos de modificación del reglamento de funcionamiento del servicio y los documentos informativos sobre derechos y obligaciones de las personas usuarias y profesionales del servicio.

4.– Cada servicio debe mantener un archivo que contenga los formularios de sugerencias cumplimentados, debiendo consignarse el contenido de cada una de ellas en un registro destinado al efecto dejando constancia de la identidad del solicitante, de las fechas de presentación y resolución, de la identidad de quienes han participado en su análisis, de su aceptación o denegación.

Artículo 39.– Procedimiento para la tramitación y la resolución de quejas.

1.– La unidad de atención al usuario ante la que se hubiera presentado la queja tiene la responsabilidad de acusar recibo de la misma, indicando en sitio visible el número de registro y la fecha de entrada.

2.– La unidad de atención al usuario receptora deberá encargarse de su tramitación en un plazo máximo de 20 días hábiles. Esta tramitación podrá consistir en las actuaciones siguientes:

a) Formular propuestas de mediación cuando la naturaleza de la cuestión objeto de queja lo permita y cuando así sea aceptado por la persona que formule la queja. En estos supuestos se podrá concluir la tramitación mediante la comunicación verbal, siempre y cuando de las actuaciones del servicio y de las explicaciones proporcionadas se derive la plena satisfacción para la persona usuaria reclamante.

b) Proceder a la investigación pormenorizada de los hechos y circunstancias que sean objeto de queja debiendo contar, en todo caso, con el Director o Responsable del servicio o centro, y elaborando un informe donde se recojan los aspectos que puedan resultar relevantes, al que se incorporarán las pruebas que se consideren de interés.

c) Proponer las medidas que habrían de adoptarse como solución al conflicto planteado.

3.– Concluida la tramitación, la unidad de atención al usuario deberá dar traslado de todas las actuaciones al Director o Responsable del Servicio o Centro.

4.— Kexa aurkeztu eta 30 egun balioduneko epean, dagokion zerbitzu edo zentroko zuzendari edo arduradunak jakinarazpen idatzia bidali beharko die interesatuei, aurkeztu duten kexa zer izapidetan dagoen adierazteko, eta, hala balitz, hartutako irtenbidearen berri emateko, erabakia egokituz jotako arrazoi edo kontsiderazioetan oinarrituz. Era berean, zuzenean ukitutako langileei ere bidali beharko zaie jakinarazpena, hartutako irtenbidearen berri emateko.

Ahozko jakinarazpena erabili ahal izango da jakinarazpen idatziaren ordeztu, zerbitzuaren jarduerak eta emandako azalpenek guztiz gogobete badute erreklamazioa aurkeztu duen erabiltzailea

5.— Kexetan jasotako egintzak egiaztatu ondoren, zerbitzu edo zentroko zuzendari edo arduradunak beharrezko neurriak hartuko ditu, azaldu diren irregularitateak konpontzeko ekiteko.

6.— Kexa izapidetzearen ondorioz agerian geratzen bada egintzak oso larriak direla, administrazioko arauhausteren bat izan daitekeela edo dekretu honetan jasotako eskubideak urratu egin direla, erabiltzailearentzako arreta-unitateak kasu bakoitzean ikusatzeko eskumena duen administrazio-unitateari helaraziko dizkio ordura arteko jarduketak.

Era berean, egoki irizten dion guztietan, ikuskaritza-eginkizunez arduratzen den administrazio-unitateak jarduketak bidaltzea eskatu ahal izango dio erabiltzailearentzako arreta-unitateari, baldin eta kexagairen baten berri izan badu.

7.— Langileen jardueren edo jarreraren aurkako kexak ezar daitezkeen diziplina-arau berezien arabera ebatziko dira, egintzek erakar ditzaketen erantzukizunen kaltetan gabe.

8.— Erabiltzailearentzako arreta-unitateak artxibo bat osatu behar du betetako kexa-formularioekin, baita izapidetzerakoan sortutako dokumentazioarekin ere, eta horien edukia zehatz-mehatz jaso beharko du horretarako erregistro batean, ondokoak adierazita: erreklamazioa egin duenaren nortasuna, aurkezpenaren data, kexaren xedea, kexa ebazteko erabilitako prozedura, eta ebazpenaren edukia eta data. Dokumentazio hori ikuskaritza-eginkizunez arduratzen den administrazio-unitatearen esku utzi beharko da, hark eskatzen baldin badu, ikuskaritza-eginkizuna behar bezala bete ahal izan dezan, martxoaren 10eko 40/1998 Dekretuaren 38.2.c eta 45 artikuluek aurrez ikusi dutenaren arabera. Dekretu horrek, gogoratu, Euskal Autonomia Erkidegoko gizarte zerbitzuen baimena, erregistroa, homologazioa eta ikuskapena arautu ditu.

40. artikulua.— Erreklamazioa egiteko beste bide batzuk.

Kexak aurkezteak ez du administrazio- edo jurisdikzio-errekurtsoaren prozedura-bidea ordezkatzeko, ezta

4.— En el plazo de 30 días hábiles desde la interposición de la queja, el Director o Responsable del servicio o centro correspondiente deberá remitir a los interesados comunicación escrita sobre el trámite en que se encuentra su queja, indicando la solución que, en su caso, se hubiera adoptado y fundamentando su decisión con las consideraciones que juzgue de interés. Deberá, así mismo, remitirse comunicación de la solución adoptada al personal directamente afectado.

Podrá sustituirse la comunicación escrita por la verbal cuando de las actuaciones habidas y de las explicaciones que correspondan se derive la plena satisfacción para el usuario reclamante.

5.— Comprobados los hechos contenidos en las quejas, el Director o Responsable del servicio o centro debe adoptar las medidas necesarias para que se proceda a subsanar las irregularidades descritas.

6.— En aquellos supuestos en los que la tramitación de la queja ponga de manifiesto la especial gravedad de los hechos, la posible comisión de una infracción administrativa o la conculcación de derechos recogidos en el presente Decreto, la unidad de atención al usuario dará traslado de las actuaciones a la unidad administrativa responsable de la inspección que, en cada caso, corresponda.

Así mismo, siempre que lo considere oportuno, la unidad administrativa responsable de las funciones de inspección podrá requerir a la unidad de atención al usuario la remisión de las actuaciones relativas a un hecho objeto de queja del que haya tenido conocimiento.

7.— Las quejas contra actuaciones o conductas del personal se resolverán atendiendo a las normas disciplinarias específicas aplicables, sin perjuicio de las responsabilidades que por los hechos pudieran corresponder.

8.— La unidad de atención al usuario deberá mantener un archivo que contenga los formularios de queja cumplimentados, así como la documentación generada durante su tramitación, debiendo consignar puntualmente su contenido en un registro destinado al efecto, dejando constancia de la identidad de la persona reclamante, de la fecha de presentación, del objeto de la queja, del procedimiento adoptado para su resolución, del contenido de la misma y de la fecha en que se produce. Esta documentación deberá ponerse a disposición de la unidad administrativa competente en materia de inspección, siempre que ésta la solicite, a fin de que pueda desarrollar adecuadamente su actividad inspectora, de conformidad con lo previsto en los artículos 38.2 c) y 45 del Decreto 40/1998, de 10 de marzo, por el que se regula la autorización, registro, homologación e inspección de los servicios sociales de la Comunidad Autónoma del País Vasco.

Artículo 40.— Otras vías de reclamación.

La interposición de quejas no sustituye la vía procedimental de recurso administrativo o jurisdiccional ni

indarreko legeriak xedaturiko beste edozein erreklamacio-bidea erabiltzeko finkatu diren legezko epeak eteen ere.

XEDAPEN GEHIGARRIAK

Lebena.— Gizarte-zerbitzuetako zerbitzu edo zentro mota bakoitza erregulatzeako arauak.

Administrazioaren baimena jasotze aldera, gizarte-zerbitzuetako zentro eta zerbitzuei eskatzen zaizkien betebeharrak, funtzionalak eta langileei buruzkoak erregulatzen dituzten arauak ondokoak ere arautuko dituzte: erabiltzaileei eta profesionalei dagozkien eskubide eta betebeharrak, zerbitzu bakoitzaren izarearen arabera, eta Dekretu honetan azaltzen direnak errespetatuz, betiere.

Bigarrena.— Gizarte-zerbitzuetako profesionalek iradokizunak eta kexak aurkeztea.

Gizarte-zerbitzuetako profesionalek aukera izango dute dekretu honetan arautzen diren prozedurak erabiltzeko, zerbitzuaren antolamenduan eta funtzionamenduan izan daitezkeen akatsei buruzko iradokizunak eta kexak bidez.

XEDAPEN IRAGANKOR BAKARRA

Gizarte-zerbitzuetako zerbitzu eta zentroak dekretu honen aurreikuspenetara egokitzea.

Gizarte-zerbitzuetako zerbitzu eta zentroek urtebeteko epea izango dute, dekretu hau indarrean sartzen denetik aurrera, euren instalazioetan, antolamenduan eta funtzionamenduan aldaketak egiteko, hala egokitzen bada, behintzat, dekretuan aurrez ikusitako xedapenak errespetatzen direla bermatu ahal izateko.

AZKEN XEDAPENAK

Lebena.— Araudizko garapena.

Esku ematen zaio Etxebizitza eta Gizarte Gaietako sailburuari dekretu hau garatu eta aplikatzeko behar diren xedapen guztiak eman ditzan.

Bigarrena.— Indarrean sartzea.

Dekretu hau indarrean sartuko da Euskal Herriko Agintaritzaren Aldizkarian argitaratzen den egunaren biharamunean.

Vitoria-Gasteizen, 2004ko apirilaren 6an.

Lehendakaria,
JUAN JOSÉ IBARRETXE MARKUARTU.

Etxebizitza eta Gizarte Gaietako sailburua,
JAVIER MADRAZO LAVÍN.

suspenderá el transcurso de los plazos legales fijados para la utilización de cualquier otra vía de reclamación que disponga la legislación vigente.

DISPOSICIONES ADICIONALES

Primera.— Normativa reguladora de cada tipo de servicio o centro de servicios sociales.

La normativa reguladora de los requisitos materiales, funcionales y de personal exigidos a los centros y servicios de servicios sociales para su autorización por parte de la Administración, deberá regular los derechos y obligaciones que corresponden a las personas usuarias y profesionales en función de la naturaleza de cada servicio con respeto, en todo caso, de los contemplados en el presente Decreto.

Segunda.— Presentación de sugerencias y quejas por parte de las personas profesionales de los servicios sociales.

Las personas profesionales de los servicios sociales podrán hacer uso de los procedimientos regulados en el presente Decreto mediante sugerencias y quejas relativas a deficiencias en la organización y funcionamiento del servicio.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA

Adaptación de los servicios y centros de servicios sociales a las previsiones del presente Decreto.

Los servicios y centros de servicios sociales dispondrán de un plazo de un año a contar de la fecha de entrada en vigor del presente Decreto para introducir en sus instalaciones, su organización y su funcionamiento las modificaciones que, en su caso, resulten necesarias de cara a garantizar el respeto de las disposiciones previstas en el mismo.

DISPOSICIONES FINALES

Primera.— Desarrollo reglamentario.

Se faculta al Consejero de Vivienda y Asuntos Sociales para dictar cuantas disposiciones sean necesarias para el desarrollo y aplicación del presente Decreto.

Segunda.— Entrada en vigor.

El presente Decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial del País Vasco.

Dado en Vitoria-Gasteiz, a 6 de abril de 2004.

El Lehendakari,
JUAN JOSÉ IBARRETXE MARKUARTU.

El Consejero de Vivienda y Servicios Sociales,
JAVIER MADRAZO LAVÍN.