



Andoingo Udala

GIZARTE ZERBITZUAK

Kodea:
2018ABO10002

Udal Araudia

Tutoretzapeko Apartamentuen barne
eraentzarako Araudia

Reglamento Municipal

Reglamento de Régimen Interno
Apartamentos Tutelados

Aurkibidea

0. Zioen azalpena
1. Baliabidearen deskribapena
 - 1.1. Definizioa
 - 1.2. Baliabidearen izaera
 - 1.3. Baliabidearen edukiera
2. Helburuak
3. Ematen diren zerbitzuak
4. Erabiltzaileek bete beharreko baldintzak
5. Onarpen sistemak, bajak eta hutsegiteak
 - 5.1. Definizioa
 - 5.2. Baliabidearen izaera
 - 5.3. Edukiera
6. Prezioak
7. Funtzionamendu arauak
8. Euskararen erabilerari buruzko arauak
9. Bestelako arauak
10. Erabiltzaileen eskubideak
11. Erabiltzaileen betebeharrak
12. Tutoretzapeko Apartamentuetan sinadurak jasotzea
13. Erreklamazioen, iradokizunen eta kexen sistema
14. Diziiplina-araubidea
 - 14.1. Arau-hausteen tipifikazioa
 - 14.2. Zigorak
 - 14.3. Zehapen-prozedura
 - 14.4. Graduazioa
 - 14.5. Errekurtsoak

Azken xedapenak (Lehena)

Indice

0. Exposición de motivos
1. Descripción del recurso
 - 1.1. Definición
 - 1.2. Naturaleza recurso
 - 1.3. Capacidad del recurso
2. Objetivos
3. Servicios que se prestan
4. Condiciones de acceso de los usuarios
5. Sistema de admisiones, bajas y ausencias
 - 5.1. Definición
 - 5.2. Naturaleza del recurso
 - 5.3. Capacidad
6. Tasas
7. Normas de funcionamiento
8. Normas sobre la utilización del euskera
9. Otras normas
10. Derechos de las personas usuarias
11. Deberes de los usuarios
12. Recogida de firmas en los Apartamentos Tutelados
13. Sistema de reclamaciones, sugerencias y quejas
14. Régimen disciplinario
 - 14.1. Tipificación de las infracciones
 - 14.2. Sanciones
 - 14.3. Procedimiento sancionador
 - 14.4. Graduación
 - 14.5. Recursos

Disposiciones Finales (Primera)



Andoingo Udala

Zioen azalpena

Barne Eraentzarako Arautegi honen helburua arau batzuk finkatzea da, Andoingo Udaleko tutoretzapeko apartamentuetako zerbitzuen jardunbidea eta adineko pertsonen, beren senide edo erantzuleen eta langileen arteko elkarbizitza arautzeari begira.

1. Artikulua. 1.- Baliabidearen deskribapena

1.1. Definizioa

Tutoretzapeko Apartamentuak Gizarte Zerbitzuetako Udal Sarearen ekipamenduak dira, egoitzako oinarrizko prestazioa ematera zuzendutakoak, eta berariazko baliabide gisa jarrita daude, Zerbitzu horiek hirugarren adineko biztanleen bizi-kalitatea sustatzeko ezarri duten ibilbidearen barruan.

1.2. Baliabidearen izaera

Apartamentuak, Andoingo Udaleko Gizarte Zerbitzuen Lansailaren mende daude. Hori horrela, Lasail hori da apartamentuen kudeaketaz, administrazioaz eta funtzionamendu egokiaz arduratzen dena. Horrela, baliabide hori tutelatzeko ahalmena Apartamentuek aldizkako ikuskapenaren bidez eta gainbegiratze teknikoaren bidez gauzatzen du.

1.3. Baliabidearen edukiera

Baliabideak 8 apartamentu ditu, eta apartamentu bakoitzak bi pertsona har ditzake.

2. artikulua. Helburuak:

2.1. Helburu orokorra:

Baliabide honen helburu orokorra da eguneroko bizitzako jardueretan arreta-premia larriak ez izan arren beren ohiko etxebizitzan bizitzen jarraitzeko zailtasunak dituzten hirugarren adineko pertsona horiei egoitza, mantenua eta arreta ematea da.

2.2. Xedeak eta helburuak

Tutoretzapeko apartamentuek helburua da:

- Pertsona horiek ingurune komunitario egoki batean egotea, eta beren ohiko etxebizitzatan zituzten baldintzak hobetzea.
- Autonomia mantentzea sustatzea, beren premien araberako arreta eskainiz.

Exposición de Motivos

El presente Reglamento de Régimen Interno tiene como finalidad establecer unas normas que regulen el funcionamiento de los servicios y la convivencia entre las personas mayores, sus familiares o responsables y el personal de los Apartamentos Tutelados del Ayuntamiento de Andoain.

Artículo 1. Descripción del recurso

1.1. Definición

Los Apartamentos Tutelados son unos equipamientos de la Red Municipal de Servicios Sociales destinados a hacer efectiva la Prestación Básica de alojamiento y se configuran como recursos específicos dentro del itinerario establecido por estos Servicios para la promoción de la calidad de vida de la población de tercera edad.

1.2. Naturaleza del recurso

Los apartamentos son un recurso del departamento de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Andoain, siendo este departamento el que se responsabiliza de la gestión, administración y buen funcionamiento de los mismos, ejerciendo su facultad de tutelar este recurso mediante la inspección periódica y supervisión técnica de los Apartamentos.

1.3. Capacidad del recurso

El recurso cuenta con 8 apartamentos con capacidad cada uno de ellos para dos personas.

Artículo 2. Objetivos

2.1. Objetivo general

El objetivo general de este recurso es ofrecer alojamiento, manutención y atención a personas mayores que no presentan graves necesidades de atención en las actividades de la vida diaria pero que, sin embargo, tienen dificultades para poder seguir residiendo en su vivienda habitual.

2.2. Finalidades y objetivos

La finalidad de los Apartamentos Tutelados es:

- Posibilitar la permanencia de estas personas en un entorno comunitario adecuado y que suponga una mejora en las condiciones que tuviera en su vivienda habitual.



Andoingo Udala

- Pixkanakako gainbehera ahal den neurrian prebenitzea eta geroratzea, jarraipen iraunkorra eginez.
- Gizarte harremanak eta elkarbizitzako harremanak mantentzea bultzatzea.

3. Artikulua. Ematen diren zerbitzuak

3.1. Zerbitzu orokorrak:

- Ostatua
- Gainbegiratzea eta tutoretza
- Segurtasuna
- Gune komunen eta apartamentuen mantenimendua

3.2. Aukerako zerbitzuak:

- Elikadura
- Osasun-zerbitzuak
- Dinamizazioa
- Gizarte-zerbitzuak
- Teleasistentzia
- Etxez-etxeko Laguntza

4. Artikulua. Erabiltzaileek bete beharreko baldintzak

Tutoretzapeko Apartamentuen zerbitzua erabili ahal izateko, honako baldintza hauek bete behar dira:

- 1) 60 urtetik gorakoa izatea eskaera egiterakoan. Eskatzailearen egoera behar bezala dokumentatua eta zuritua balego salbuespenak egin daitezke irizpide honi dagokienean, beti ere beharrezkoa izango den txosten teknikoak hala egiaztatuko balu.
60 urte baino gutxiagoko eskatzaileek plaza bat eskuratu ahal izango dute, 60 urteko edo gehiagoko beste eskatzaile batekin ezkon bidezko harremana edo antzekoa dutenean, edo bigarren mailara bitarteko ahaidetasun-harremana dutenean.
Apartamentua erabiltzeko eskubidea sortu zuen erabiltzailea hil egiten bada, edo beste zerbitzu batetara lekualdatzen bada, Udalak aurreko horren lagunaren egoera aztertuko du.
- 2) Beren kasa baliatzen diren pertsonak edo behar hainbateko autonomia pertsonala dutenak, bakardadezko eta isolatze soziala, utzikeria, etxebizitza-egoera txarretan bizi direnean edo

- Fomentar el mantenimiento de la autonomía por medio de una atención adecuada a sus necesidades.
- Prevenir y retrasar en la medida de lo posible el deterioro progresivo, realizando un seguimiento continuado.
- Favorecer el mantenimiento de relaciones sociales y de convivencia.

Artículo 3. Servicios que se prestan

3.1. Servicios generales

- Alojamiento
- Supervisión y tutela
- Seguridad
- Mantenimiento zonas comunes y apartamentos

3.2. Servicios opcionales

- Alimentación
- Sanitarios
- Dinamización
- Sociales
- Teleasistencia
- Ayuda a Domicilio

Artículo 4. Condiciones de acceso de las personas usuarias.

Podrán adquirir la condición de persona usuaria del servicio de Apartamento Tutelado aquellas personas que reúnan los siguientes requisitos:

- 1) Haber cumplido 60 años de edad en el momento de realizar la solicitud, pudiéndose establecer excepciones a este criterio en los casos en los que la situación de la persona demandante y la necesidad de recurso esté documentada y acreditada, así como suficientemente justificada por el correspondiente informe técnico.
Las personas menores de 60 años podrán acceder a una plaza cuando tengan relación de parentesco hasta el segundo grado, siempre que la persona que demanda la plaza cumple con el requisito de la edad.
Cuando la persona usuaria que genera el derecho fallece o se traslada a otro servicio, el ayuntamiento estudiará la situación de su acompañante.
- 2) Personas válidas o con un nivel de autonomía personal suficiente, afectadas por situaciones de soledad y aislamiento social, abandono personal, malas condiciones de la vivienda o se vean



Andoaino Udala

- uzteko behartuta daudenean, maila psiko-familiarreko liskarrak dituztenean edo euskarri ekonomikorik ez dutenean.
- 3) Ezgaitasunik, gabezirik edo hirugarrenen laguntza behar duen gaixotasun fisikorik edo psikikorik ez izatea.
 - 4) Azkeneko 2 urteetan Andoainen etengabe erroldatuta egotea.
 - 5) Bizikidetzaz zailtzen duen dakarren adimen-arazo larririk ez izatea.
 - 6) Toxikomaniak dituzten pertsonak ezin daitezke inola ere onuradun izan.
 - 7) Zerbitzu honen onuradunek lojamenduari aurre egiteko nahikoa baliabide ekonomikorik edo bitarteko materialik ez izatea. Azkeneko bost urteetan nolabaiteko ondare-eskualdaketarik balego, baliabide ekonomikorik ez duela dioten egungo egoerak frogatu beharko dira. Une bakoitzean indarrean dagoen lanbide arteko gutxieneko soldataren bikoitza baino dirusarrera handiagoak dituzten bizikidetzaz-unitateek ez dute zerbitzua eskuratzeko modurik izango, edo etxebizitza baten jabe direnek eta etxebizitza hori berehala erabiltzeko moduan daudenean.
 - 8) Etxebizitza baten jabea izanez gero, etxebizitza hori Eusko Jaurlaritzaren Etxebizitza Sailaren esku utzi beharko du alokatzeko. Bere etxebizitza akuratzegatik jasotzen dituen diru-sarrerak kontuan hartuko dira balioespen ekonomikoa egitean.

I. Eranskina aplikatuz lortutako puntuazioaren arabera esleitu beharko dira.

5. Artikulua. Onarpen sistemak, bajak eta hutsegiteak

5.1. Onarpenak

Sartzeko ordutegia: sarrerak eguerdiko 11ak eta 12ak bitartean egin daitezela gomendatzen da.

Sartu aurretik Udalak eskatzen dituen agiriak:

- Osakidetzako Osasun Txartel Indibiduala
- Udalak obligazioaren edukari buruzko akordio bat finkatuko du erabiltzaile bakoitzarekin edo bere legezko ordezkariarekin arauzko kontratu bidez, eta horren edukia barne eraentzarako arautegi honenarekin bat etorri beharko du.

5.2. Erabiltzaile izateari uztea

Tutoretzapeko Apartamentuen erabiltzaile izateari utziko zaio honako kasu hauetakoren bat gertatzen

obligados a abandonarla, con conflictos a nivel psíquico-familiar o falta de soporte económico.

- 3) No padecer incapacidad, defecto o enfermedad físico o psíquica que precise asistencia de terceras personas.
- 4) Empadronamiento ininterrumpido en Andoain durante los últimos 2 años.
- 5) No padecer trastornos graves de comportamiento que dificulten la convivencia en el recurso.
- 6) En ningún caso podrán ser beneficiarias aquellas personas que padezcan toxicomanías.
- 7) La carencia de recursos económicos o medios materiales que permitan a las personas beneficiarias de este servicio hacer frente a su alojamiento. Si en los últimos cinco años existiese transmisión patrimonial de algún tipo se tendría que probar sus circunstancias actuales de falta de recursos económicos. En ningún caso tendrán acceso al servicio aquellas unidades convivenciales que dispongan de ingresos superiores al doble del salario mínimo interprofesional vigente en cada momento, o sean propietarias de una vivienda y que se encuentre en disposición inmediata de utilizar.
- 8) En caso de disponer en propiedad una vivienda deberá dejar su vivienda a disposición del Departamento de Vivienda del Gobierno Vasco para su alquiler. Los ingresos que perciba por el arrendamiento de su vivienda se tendrán en cuenta en la valoración económica.

La adjudicación se realizará según puntuación obtenida en aplicación del Anexo I.

Artículo 5. Sistema de admisiones, bajas y ausencias

5.1. Admisiones

Horario para los ingresos, se recomienda que los ingresos se produzcan entre las 11 y 12 del mediodía. Documentación exigida por el Ayuntamiento previo al ingreso:

- Tarjeta Individual Sanitaria de Osakidetza.
- El Ayuntamiento establecerá un acuerdo con cada persona usuaria o su representante legal mediante contrato en regla cuyo contenido deberá ser acorde con el de este reglamento de régimen interior.

5.2. Pérdida de condición de persona usuaria

La condición de persona usuaria del Apartamento Tutelado se pierde por las siguientes causas:



Andoingo Udala

denean:

- a) Borondatez uko egitea. Ezinbestekoa izango da uko egitea berariaz eta zalantzarik gabe jasota geratzea.
- b) Erabiltzaile egitea eragin zuen egoera aldatu edo amaitu delako.
- c) Zehapenaren ondoriozko kaleratzea.
- d) Heriotza.
- e) Pisuan ez egotea, modu jarraituan edo txandaka, arrazoi justifikaturik gabe, oporregatik urteko 45 egunak salbu, edo Apartamentuetako Zuzendaritzaren baimena duenean salbu.
- f) Hileroko kuota ekonomikoak ez ordaintzeagatik.
- g) Erabiltzaile egitea eragin zuen egoera aldatu edo amaitu delako.

5.3. Hutsegiteak

- Erabiltzaileek edota familiek zentroko arduradunari jakinaraziko diote zentrotik kanpo lo egitea suposatzen duen hutsegiteren bat egin behar dutenean.
- Erabiltzaileek edota familiek otordu nagusietara ez joatea edo zentrotik kanpo lo egitea bezalako hutsegite guztien berri emango dute.
- Erabiltzaileak zentrotik libreki irten eta sartu ahal izango dira, aurreko puntuan aipatutako nahitaezkotasun hori izango dutelarik.
- Irteteko eskubidea esekita gera daiteke, erabiltzailearen osasun edota gorputz egoerarentzat arriskutsua baldin bada, edo osasun arloko arduradunen ustez komenigarria ez bada. Erabiltzaileak edota ordezkari legalak arduradunek behar bezala justifikatu ondoren ez egitea aholkatzen dizkion irteera egiten jarraitzen badu, erabiltzailearen edota ordezkari legalaren erantzukizunekoak izango dira erabiltzaileak izan ditzakeen ondorio negatiboak.
- Erabiltzaileari eta/edo familiari jakinarazi egin behar zaio zentrotik kanpo aldi batez egonez gero bere plaza gordetzeak duen prezioa eta tarifa. Lekua erresebatzeko, erabiltzaileak plazaren kostuaren %75 ordaindu beharko du.
- Hutsegite horien arrazoiak, oro har, ospitalera joatea, oporraldiak eta salbuespenezko beste egoera batzuk izango dira.

6. Artikulua. Tasak

6.1. Estaltzen diren zerbitzuak

Tarifa arruntaren barruan sartzen diren zerbitzuak honako hauek izango dira:

- a) Por renuncia voluntaria, que en ningún caso se presumirá, sino que deberá constar de forma expresa e inequívoca.
- b) Por cese o variación de las circunstancias que motivaron su ingreso.
- c) Por expulsión derivada de una sanción.
- d) Por fallecimiento.
- e) Por ausencia continuada o a intervalos del piso, sin causa justificada, con excepción de 45 días al año por vacaciones, o con la autorización de la Dirección de los apartamentos.
- f) Por no satisfacer las cuotas económicas mensuales.
- g) Por cese o variación de las circunstancias que motivaron su ingreso.

5.3. Ausencias

- Las personas usuarias y/o familias comunicarán a la responsable del centro cualquier ausencia del centro que suponga pernoctar fuera del mismo.
- Las personas usuarias y/o familias comunicarán cualquier ausencia del centro que suponga el no acudir a las comidas principales o pernoctar fuera del centro.
- Las personas usuarias podrán salir y entrar libremente del centro, con la obligatoriedad que se menciona en el punto anterior.
- El derecho de salidas podrá ser suspendido, si supone riesgo para el estado de salud y/o físico de la persona usuaria, o salidas que están contraindicadas por el servicio responsable del área de salud. Si la persona usuaria y/o representante legal persiste en las salidas no aconsejadas y debidamente justificadas por las personas responsables, será su responsabilidad y/o del representante legal de las consecuencias negativas que pudiera sufrir su persona.
- La persona usuaria y/o familia deberá ser informada de la tarifa en concepto de reserva de plaza por ausencia temporal de su apartamento. Como reserva de plaza deberá abonar el 75% del coste de la plaza.
- Estas ausencias temporales normalmente serán debidas a ingresos hospitalarios, vacaciones y otras circunstancias excepcionales.

Artículo 6. Tasas

6.1. Servicios cubiertos

Los servicios cubiertos dentro de la tarifa ordinaria son los siguientes:



Andoingo Udala

- Egoitza, gainbegiratzea, tutoretza eta segurtasuna.
- Gune komunen eta apartamentuen mantenimendua

- Alojamiento, supervisión, tutela y seguridad.
- Mantenimiento de apartamentos y zonas comunes.

6.2. Zerbitzu fakturagarriak

Honako zerbitzu hauek, erabiltzen badira, fakturatu egingo dira:

- Elikadura
- Etxez-etxeko laguntza zerbitzua.

Mediku kontsultetara edota ospitaleratzeetara laguntzea erabiltzailearen familiaren egitekoa da; horregatik, zentroa senitartekorik edo antzekorik ez duten edo horiek lokalizatzerik ez dagoen erabiltzaile horien kargu bakarrik egongo da. Bi kasu horietan, familia edo erabiltzailea bera izango da laguntza horrek apartamentuei suposatzen dion gastua ordaindu beharko duena, honako proportzio honetan:

- %60 erabiltzailearen kontura.
- %40 Udalaren kontura.

6.2. Servicios facturables

Se facturarán en caso de utilizarlos los siguientes servicios:

- Alimentación
- Servicio Ayuda a Domicilio

Los acompañamientos tanto a consultas médicas como a ingresos hospitalarios son competencia de la familia de la persona usuaria por lo que el centro sólo se hará cargo de ello en aquellos casos en los que no se localice a la misma. En ambos casos, será ésta (la familia o la propia persona) quien tenga que costear el gasto que este acompañamiento supone a los apartamentos en la siguiente proporción:

- 60% a cargo de quién requiera el servicio.
- 40% a cargo del Ayuntamiento

6.3. Ordaintzeko modua

Ordaindu beharreko prezioa Udalak kobratuko du erabiltzailearen kontutik, eta ordainketa hilero egingo da, hilabetea amaitutakoan.

Baja gertatzen denean, udalak hileko likidazioa egingo du, baita ordaintzeko egon litekeen beste edozein gasturena ere.

6.3. Forma de pago

El precio a abonar se cargará en la cuenta la persona usuaria por parte del Ayuntamiento mensualmente y a mes vencido.

Con motivo de la baja, el Ayuntamiento emitirá una liquidación del mes y de cualquier otro gasto que pudiera haber pendiente de pago.

6.4. Prezioen gehikuntza

Erabiltzaile autonomoiei zerbitzua eskaintzeagatik aplikatu beharreko tasak urtero onetsiko dira Udal Batzarrean, eta interesatuei jakinarazi behar zaizkie behar hainbateko aurrerapenez.

Erabiltzailea mendekoa den kasuetan, hori Foru Aldundiaren Gizarte Politikarako Departamentuakerabakitakoaren mende egongo da.

6.4. Incremento de precio

Las tasas a aplicar a las personas usuarias autónomas por la prestación del servicio se aprobarán anualmente en el Ayuntamiento en Pleno y deberán ser comunicadas a las personas interesadas con la debida antelación.

En los casos de personas dependientes quedará sujeto a lo estipulado por el Departamento de Política Social de la Diputación Foral.

7. Artikulua. Funtzionamendu arauak

7.1. Arau orokorrak

- a).- Erabiltzaileak nahi duten orduan jaiki ahal izango dira, betiere eginkizun horretarako beste pertsona baten laguntzarik behar ez badute.
- b).- Ez baldin badago ohea uzteko moduan, etzanda gera daiteke horren berri emanez, arreta eskain diezaioten.

Artículo 7. Normas de funcionamiento

7.1. Normas generales

- a).- Las personas usuarias podrán levantarse a la hora que lo deseen, siempre que no precisen de ayuda de otra persona para este acto.
- b).- Si la persona no se encuentra en disposición de abandonar la cama, podrá continuar acostada avisando para que le puedan atender.



Andoingo Udala

- c).- Zentroak erregimen irekiko ordutegia du. Orientabide gisa, zerbitzuak egoki eskainiko direla, erabiltzaileek intimitatea izango dutela eta erabiltzaileak indibidualki eta pertsonalki babestuta egongo direla ziurtatuko duen antolamendu baten arabera ordutegiak gomendatzen dira.
 - d).- Apartamentuen ixteko ordua gaueko 10ak izango dira, nahiz hauen erregimen irekia dela eta, aurrez abisatuz gero, ordu hori igaro ondoren ere onartuko den sartzea.
 - e).- Erabiltzaileei eskatzen zaie beren ondasun guztiak armairuan gorde ditzatela giltzapean, zeren eta Udala ez baita erantzule egingo gerta litezkeen lapurreten aurrean.
 - f).- Hala nahi duten erabiltzaileek, Apartamentuetako Zuzendaritzaren esku utz dezakete beren ondasunen administrazioa.
- c).- Los apartamentos cuentan con un horario de régimen abierto. Aconsejándose únicamente como orientación unos horarios basados en una organización que garantice la prestación correcta de los servicios, la intimidad de las personas usuarias, así como la protección individual y personal de estas.
 - d).- La hora de cierre de los apartamentos serán las 10 horas de la noche, si bien dado el régimen abierto de estos, previo aviso se admitirá la llegada rebasada esa hora.
 - e).- Se ruega a las personas usuarias guarden todas aquellas pertenencias de valor en el armario bajo llave, puesto que el Ayuntamiento no se hará responsable de los hurtos y robos que se pudieran producir.
 - f).- Las personas usuarias que lo deseen, podrán encomendar la administración de sus bienes a la dirección de los apartamentos, que accederá a ello.

7.2. Higiene arauak

- a).- Apartamentuetako garbiketan laguntzen ahalegindu, behar ez duzuna horretarako toki egokian utziz.
- b).- Leihotik, komunzulotik, etab. ez bota ezer.
- c).- Aurkako agindurik ez badago eta erre egin nahi baduzu, leku baimenduetan bakarrik egizu.
- d).- Apartamentuetako aretoetan behar bezala jantzia eta txukun egon, logeletako intimitateak berezkoak dituen jantziak erabiltzea saihestuz.

7.2. Normas sobre la higiene

- a).- Procure contribuir con la limpieza de los apartamentos, depositando aquello que no le sirva en el lugar adecuado.
- b).- No arroje cosas por las ventanas, inodoros, etc.
- c).- Si nada lo contraindica y desea fumar, hágalo sólo en los lugares autorizados.
- d).- Permanezca siempre en las dependencias de los apartamentos con vestuario adecuado y aseado, evitando el uso de prendas propias de la intimidad de la habitación.

7.3. Espazio komunei buruzko arauak

- a).- Erabiltzailearen batek objekturen bat aurkituko balu, harreran utzi beharko luke, edo apartamentuetako arduradunari oharra pasa beharko lioke jaso dezaten. Era berean, norbaitek zerbait galtzen badu, harreratik pasa beharko du, galdu zaionaren berri emateko eta, ondoren, agertzen denean, jasotzeko.
- b).- Igogailuek edukierari dagokionez dituzten funtzionamendu arau orokorrak bete beharko dira. Eraikinean dauden seinaleak edo kartelak ere errespetatu beharko dira, aldizkariak eta egunkariak erabiltzeari buruzkoak, aretoen erabilerari buruzkoak, eta abar.
- c).- Kaleko arropa erabili beharko da zonalde komunitatetik ibiltzeko.

7.3. Normas sobre espacios comunes

- a).- Cualquier objeto que se encuentre es necesario entregarlo en recepción o avisar a la persona responsable de los apartamentos para que lo recojan. De igual manera, si alguien pierde algo deberá pasar a recepción para avisar del extravío y recogerlo posteriormente.
- b).- Debe atenerse a las normas generales de funcionamiento de ascensores, en cuanto capacidad, así como a los indicadores instalados en el edificio y referentes a utilización de periódicos y revistas, salas, instrumentos, etc.
- c).- Debe utilizarse ropa de calle para desplazarse por las zonas comunes.



Andoingo Udala

7.4. Elikadurari buruzko arauak

- a).- Osasun-egoera dela eta jangelara joan ezin duten erabiltzaileek janari zerbitzua apartamentuan jaso ahal izango dute erreperatu bitartean.
- b).- Osasun-egoera dela eta dieta bereziren bat behar duten erabiltzaileek bermatuta edukiko dute beharrezkoa duten dieta.

7.5. Bisitei buruzko arauak

Bisitak erabiltzaileei

- a).- Erabiltzaileek edozein bisita jaso dezakete, betiere elkarbizitza-arauak errespetatuz, eskubide individual nahiz kolektiboak errespetatuz eta gainerako erabiltzaileen intimitatea bermatuz.
- b).- Horregatik, bisitak erabiltzaile bakoitzaren apartamentuan egingo dira. Ez dago bisitak egiteko ordutegirik, nahiz eta, zentroan elkarbizitza egokia egon dadin, honako ordutegi hau aholkatzen den: 10,00etatik 19,30era.
- c).- Nolanahi ere, bisitak amaituta egongo dira gehienez ere 21,00etarako. Ordutegi bisitarik geratuko apartamentuan, egoera bereziren bat tarteko apartamentuetako arduradunaren baimen berezia dutenean salbu.
- d).- Bisitek apartamentuetako instalazioak errespetatu beharko dituzte, arreta berezia jarriz bisitara adin txikikoak ere etortzen badira.

Erabiltzaileari buruzko informazioa

- a).- Erabiltzailearen erreferente den familia-taldeak erabiltzailearekin edota erabiltzailearen egonaldiarekin lotutako edozein alderdiri buruz informatu ahal izango du, nahi duen guztietan. Horretarako, apartamentuetako arduradunarengana jo dezakete.
- b).- Erabiltzaileengan eragina duten izaera pertsonaleko datuen konfidentzialtasuna gordeko da, eta datuak ez zaizkio igorriko erabiltzaileak berak baimendu ez duen inori. apartamentuetako laguntza-taldeak horrela identifikatu dituen erreferentziako senitartekoei edo pertsonen bakarrik jakinarazi ahal izango zaizkie datu horiek.
- c).- Erabiltzaileek erabiltzaile diren heinean eragina izan dezaketen edota interesekoak izan daitezkeen gai horien guztien inguruko informazioa jaso beharko dute, eta gai horien

7.4. Normas sobre la alimentación

- a).- Las personas usuarias que no puedan acudir al comedor por su estado de salud podrán recibir el servicio de comidas en su apartamento hasta que se produzca su recuperación.
- b).- Quienes por su estado de salud requieran un régimen especial, tendrán garantizada la dieta necesaria.

7.5. Normas sobre las visitas

Visitas

- a).- Se podrá recibir cualquier visita, debiendo cumplir las normas de convivencia, respetando los derechos individuales y colectivos y garantizando la intimidad del resto de personas.
- b).- Por todo ello, podrán recibir visitas en su apartamento, sin que se establezca horario para visitas, si bien se aconseja, con la finalidad de asegurar una buena convivencia en los apartamentos, el siguiente horario: de 10 a 19,30 horas.
- c).- En todo caso, el horario límite para finalizar las visitas serán las 21 horas. Fuera de ese horario no podrá permanecer nadie salvo que, por circunstancias especiales, cuenten con un permiso especial de la persona responsable de los apartamentos.
- d).- Las visitas procurarán respetar las instalaciones de los apartamentos, teniendo especial cuidado si vienen acompañadas de menores.

Información sobre el usuario/a

- a).- El grupo familiar referente de la persona usuaria podrá informar de cualquier aspecto relacionado con ésta, o su estancia en los apartamentos siempre que lo desee. Para ello puede dirigirse a la persona responsable de los apartamentos.
- b).- Se mantendrá la confidencialidad de los datos de carácter personal, que afecten a las personas usuarias, no divulgando ninguna información a personas no autorizadas por la propia persona usuaria, salvo en el caso de aquellos/as familiares o personas de referencia previamente identificadas a tal efecto por el equipo asistencial de los apartamentos.
- c).- Las personas usuarias deberán ser informadas y consultadas sobre todos aquellos temas que puedan afectarle o interesarle en su calidad de persona usuaria.



Andoingo Udala

- inguruan kontsultatuak izango dira.
- d).- Erabiltzaileek edota senitartekoen apartamentuen funtzionamenduari buruzko erreklamazioak edota hobekuntza-proposamenak egin ahal izango dituzte, eta erreklamazio edo iradokizun horien inguruko erantzuna jaso ahal izango dute.
 - e).- Informazioa erraz uler daitekeen hizkuntzan helaraziko da, bai erabiltzaileei dagokienez eta baita horien familiei dagokienez ere, informazioarako eskubidea gauzatu ahal izan dezaten.
 - f).- Era berean, senitartekoaren edo erreferentziazko pertsonaren erantzukizuna izango da espezialisten kontsultetara, ospitalera eta abar laguntzea eta horien jarraipena egitea. Apartamentuetara itzultzean, kontsulta edo ospitaleratze horietan eskuratutako txostenak entregatu beharko dituzte.
 - g).- Komeni da senitartekoak apartamentuetako zuzendaritzak egindako gonbidapenetara etortzea, jaietan, hitzaldietan eta horrelakoetan parte hartzeko. Horrela, apartamentuen bizitzan parte hartuko dute, eta baita beren senitartekoen bizitzan ere.
 - h).- Senitartekoek edo gertuko pertsonak bizilekuz edo telefonoz aldatzen badute, zuzendaritzari jakinarazi beharko zaio.
- d).- Las personas usuarias y/o familiares podrán realizar propuestas o reclamaciones relativas al funcionamiento y la mejora del servicio y a recibir respuesta sobre las mismas.
 - e).- La información deberá ser siempre en lenguaje fácilmente comprensible, tanto para las personas usuarias como para sus familias, con el objeto de poder hacer efectivo su derecho a la información.
 - f).- Asimismo será responsabilidad del familiar o persona referente el acompañamiento y seguimiento de consultas a especialistas, hospitalizaciones, etc. debiendo entregar a la responsable de los apartamentos los informes que haya obtenido de las mismas.
 - g).- Es conveniente que los familiares asistan a las invitaciones que desde la dirección de los apartamentos se les haga, para acudir a fiestas, charlas, etc. con el fin de poder participar en la vida interna de los apartamentos, así como en la de sus propios familiares.
 - h).- Informar a la dirección de cualquier cambio en el domicilio o teléfono de sus familiares o personas allegadas.

8. Artikulua. Euskararen erabilerari buruzko arauak

- a).- Pertsona erabiltzaileen hizkuntz eskubideak bermatzeari begira, eta euskararen erabileraren normalkuntzarako oinarrizko 10/82 Legearekin nahiz erabiltzaileen estatutuari buruzko 6/2003 Legearekin bat etorritik, apartamentuetan euskara erabiliko da erabiltzaile nahiz senide eta apartamentuen artean egiten diren harreman guztietan.
- b).- Pertsona erabiltzaileen hizkuntz aukera kontuan izango da programa eta jarduera guztien antolamenduan; izan ere, pertsona erabiltzaileek eta kontsumitzaileek, herri erakundeekiko harremanetan, zerbitzua beraiek aukeratutako hizkuntza ofizialean jasotzeko eskubidea dute.
- c).- Andoingo 1/88 Udal Ordenantza aplikatzea eta Tutoretzapeko Apartamentuetako erabiltzaileen hizkuntza-eskubideak betetzea, Andoingo Udalak plangintzaldi bakoitzerako onartutako euskararen erabilera planari jarraiki gauzatuko dira.

Artículo 8. Normas sobre la utilización del euskera

- a).- Con el fin de garantizar los derechos lingüísticos de las personas usuarias y de acuerdo con la Ley 10/82 básica de normalización del uso del euskera así como con la Ley 6/2003 del Estatuto de los Usuarios, en los apartamentos se utilizará el euskera en todas las relaciones que se establezcan entre las personas usuarias y familiares y los apartamentos.
- b).- Se tendrá en cuenta la opción lingüística de las personas usuarias en la organización de todos los programas y actividades, puesto que las personas consumidoras y usuarias, en sus relaciones con las entidades públicas, tienen derecho a ser atendidas en la lengua oficial que elijan.
- c).- La aplicación de la Ordenanza Municipal 1/88 del Ayuntamiento de Andoain así como el cumplimiento de los derechos lingüísticos de las personas usuarias de los Apartamentos Tutelados se llevarán a cabo atendiendo al plan de uso del euskera que apruebe el Ayuntamiento de Andoain para cada periodo de



Andoingo Udala

planificación.

9. Artikulua. Bestelako arauak

- a).- Elkartasuna. Apartamentuetan bizi garen pertsona guztiok obligazio morala dugu psikikoki eta fisikoki gutxituak diren pertsonak errespetatzeko eta horiei laguntzeko.
- b).- Apartamentuetako langileek guztiz debekatuak dute erabiltzaileen edo senideen eskupekoak onartzea.

10. Artikulua. Erabiltzaileen eskubideak

Apartamentuetako erabiltzaileek honako eskubide hauek dituzte:

- Apartamentua bizilekutzat hartzea, ondorio guztietarako.
- Izendatu zaion plazaren esleipenak ez du izaera mugiezina izango.
- Bere intimitate pertsonala errespetatzea, apartamentu konpartitu bat okupatzeak eskubide horren murrizketa suposatzen ez duela ulertuz.
- Erabiltzaileak hilabeteko oporraldiaz gozatu ahal izango du.
- Izaera pertsonaleko objektuez eta ondasunez gozatzea, apartamentuak duen espazioaren eskuragarritasunetik eta erabilera egokitik ondorioztatutako mugekin.
- Bere ingurune familiar, afektibo eta sozialarekiko harremana mantentzea eta, erabiltzailearen egoera fisikoak eta psikologikoak ahalbidetzen duen guztietan, Apartamentuen kanpoaldearekiko harreman eta komunikazio librea mantentzea.
- Beren espediente edo historiatan agertzen diren datu pertsonalen babesa, eta baita Udalak nahiz apartamentuetako langileek gorde beharreko sekretu profesionalak babestu beharrekoena. Datu horiek aplikagarri den araudian aurreikusitakoari jarraiki tratatuko dira.
- Diskriminatuak ez izatea, ez apartamentuetako langileen aldetik eta ezta beste erabiltzaile edo bisitarien aldetik, jaioterria, arraza, sexua, erlijioa, iritzia edo beste edozein egoera pertsonal edo sozial direla-eta, eta beharrezkoa den errespetuz eta begirunez tratatua izatea.
- Zerbitzua ezarritako edo hitzartutako baldintzatan jasotzea, kontratuaren iraunaldian gerta daitezkeen balizko aldaketen kaltetan izan gabe.
-
- Jasotzen dituen zerbitzuen prezioa jakitea, eta baita prezio aldaketen berri izatea ere.

Artículo 9. Otras normas

- a).- Solidaridad. Todas las personas que convivimos en los apartamentos tenemos la obligación moral de respetar y ayudar a las personas disminuidas psíquica y físicamente.
- b).- El personal de los apartamentos tienen totalmente prohibido aceptar propinas de las personas usuarias o familiares.

Artículo 10. Derechos de los usuarios/as

Se contemplan los siguientes derechos a:

- Considerar el apartamento como su domicilio a todos los efectos.
- La asignación de la plaza que se designe no tendrá carácter inamovible.
- Que se respete su intimidad personal, entendiéndose que la ocupación de un apartamento compartido no supone una limitación de este derecho.
- Disfrutar de un período vacacional de un mes.
- Disfrutar de los objetos y pertenencias de carácter personal que desee con las limitaciones que se deriven de la disponibilidad de espacio que tenga el apartamento y del buen funcionamiento del mismo.
- Mantener la relación con su entorno familiar, afectivo y social y, en la medida en que sus circunstancias físicas y psicológicas lo permitan, al libre acceso y comunicación con el exterior a los apartamentos.
- La protección de los datos personales que figuran en sus expedientes o historiales, y que se hallan amparados bajo el secreto profesional que obliga tanto al Ayuntamiento, como al personal de los apartamentos. Dichos datos serán tratados de conformidad con lo previsto por la normativa aplicable.
- No ser objeto de discriminación ni por el personal de los apartamentos, ni por otras personas usuarias o visitantes, por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión, o cualquier otra condición o circunstancia personal o social, y a un trato considerado respetuoso.
- La prestación de los servicios en las condiciones establecidas o convenidas, sin perjuicio de las posibles variaciones que se puedan producir durante la vigencia del contrato.
- Conocer el precio de los servicios que recibe y



Andoingo Udala

- Kalitatea duen banakako arreta jasotzea, pertsona bakoitzaren berriazko beharren arabera; horretarako, arreta pertsonaleko plan bat egingo da, eta aldizka berrikusiko da. Plan horren zehaztapenean erabiltzaileak edota, hala balegokio, arduradunak nahiz apartamentuetako profesionalak parte hartuko dute.
 - Apartamentuen funtzionamenduari buruzko iradokizunak edo erreklamazioak egitea, eta iradokizun eta erreklamazio horiei, aztertuak izan ondoren, apartamentuetako arduradunak emandako erantzuna jasotzea.
 - Inolako inmovilizaziorik edo mugapen fisiko edo farmakologikorik ez jasatea, horiek medikuak agindutakoak eta gainbegiratutakoak ez badira behintzat, betiere erabiltzailearen edo hirugarenen segurtasun fisikoa arriskuan ez dagoenean. Azken kasu horretan, gauzatutako jarduerak agiri bidez justifikatu beharko dira erabiltzailearen espediente asistentzialean.
 - Erreklamazioa jartzeko prozedura formala erabiltzea, eta apartamentuen funtzionamendua edo eskaintako arretaren kalitatea hobetzera zuzendutako iradokizunak aurkeztea.
 - Agintaritzaren publikoaren tutoretza, Araudi honetan nahiz indarrean dauden legeetan ezarritako eskubideez gozaten duela bermatzeko.
- cualquier variación en los mismos
 - Recibir una atención individualizada de calidad, acorde con las necesidades específicas de cada persona, para lo que se elaborará un plan de atención personal, revisado de forma periódica, en cuya definición participarán la persona usuaria o, en su caso, la persona responsable y y el personal de los apartamentos.
 - Poder realizar todo tipo de sugerencias o reclamaciones sobre el funcionamiento de los apartamentos y a que éstas sean estudiadas y contestadas.
 - No ser sometido/a a ningún tipo de inmovilización o restricción física o farmacológica sin prescripción médica y supervisión, salvo que exista peligro inminente para su propia seguridad física o de terceras personas. En este último caso, las actuaciones efectuadas tendrán que justificarse documentalmente en el expediente asistencial de la persona usuaria.
 - Recurrir a un procedimiento formal de reclamación y de presentar las sugerencias destinadas a mejorar el funcionamiento de los apartamentos o la calidad de la atención prestada.
 - La tutela de las autoridades públicas con el fin de garantizar el disfrute de los derechos establecidos tanto por el presente Reglamento, como por la legalidad vigente.

11. artikulua. Erabiltzaileen betebeharrak

Apartamentuetako erabiltzaileek honako betebeharrak dituzte:

- Erabilitako zerbitzuen prezioa dagokionean ordaintzea.
- Elkarrekiko errespetuzko nahiz elkarbizitzazko arauak errespetatzea, apartamentuetan bertan nahiz jarduerekin zerikusia duen beste edozein lekutan.
- Apartamentuetako instalazioak eta zerbitzuak egoki erabiltzea.
- Apartamentuetako espazio komunak errespetatzea, hauek norberaren erabilera eta disfrute personalerako ez erabiltzea.
- Instalazioetan ezingo da inolako obrarik egin.
- Zentroko Apartamentuetako zuzendaritzari antzematen diren anomaliak edo irregularitasunak jakinaraziko zaizkio.
- Erabiltzaileak bere borondatez erabaki dezake objektu pertsonalak ezartzea, betiere horiek

Artículo 11. Deberes de las personas usuarias

Se contemplan las siguientes obligaciones:

- Abonar puntualmente el precio de los servicios disfrutados.
- Guardar las normas de convivencia y respeto mutuo dentro los apartamentos y en cualquier otro lugar relacionado con sus actividades.
- Utilizar adecuadamente las instalaciones y servicios de los apartamentos.
- Respetar los espacios comunes de los apartamentos, no adueñándose de éstos para su exclusivo uso y disfrute personal.
- No podrán realizar en las instalaciones ningún tipo de obra.
- Poner en conocimiento de la Dirección de los apartamentos las anomalías o irregularidades que se observen en los mismos.
- La persona usuaria del servicio podrá, de forma voluntaria, instalar en el mismo objetos personales,



Andoingo Udala

erabiltzaileari dagokion espazioaren baldintzekin eta tamainarekin bateragarri direnean. Udala ez da egingo erabiltzaileak bere apartamentuak dituen baliozko objektuen erantzule.

- Erabiltzaileak erabili ditzakeen zerbitzuak eta instalazioak titularrek erabiliko dituzte, inoiz ez titularren senitartekoen, adiskideek edota bestelako pertsonen.
- Gainerako erabiltzaileen eskubideak errespetatzea eta elkarbizitza erraztea.
- Programaren jarraipenean laguntzea, deitzen diren bileretan eta antolatzen diren ekintza informatibo edo trebatzaileetan parte hartuz.
- Baloratua izatea ahalbidetzea, zerbitzuko profesionalak egoki irizten dutenean.
- Barne Araudian ezarritako arauak ezagutzea eta betetzea.

Erabiltzailearen batek edo, hala balegokio, pertsona arduradunak aurreko betebeharrak urratu dituztela egiaztatuko balitz, kontratua desagitea ekar lezake. Kontratua desagiten bada, zerbitzua jasotzen jarraitzeko eskubidea ere amaitzen da.

12. artikulua. Apartamentuetan sinadurak jasotzea.

Erabiltzaileek eta senitartekoen edozein erreklamazio edo iradokizun mota aurkez dezakete idatziz eta modu kolektiboan.

Sinadurak biltzeko, hortaz arduratuko diren pertsonen apartamentuen zuzendariari jakinarazi beharko diote. Zuzendaria arduratuko da sinadura horiek biltzeko espazio bat gaitzeaz, eta erabiltzaile eta senitarteko guztiei horri buruzko informazio egokia helarazteaz.

13. Artikulua. Erreklamazioen, iradokizunen eta kexen sistema

Apartamentuen jardun egokirako, eta adinekoari kalitatezko arreta eman ahal izateko, ezinbestekoa da kexa edo erreklamazio mota oro zuzendaritzari berehala helaraztea, ahalik eta irtenbide azkarrena eman ahal izateko.

Adinekoek, senitartekoen edo arduradunek izan ditzaketen kexak ahoz edo idatziz azaldu ahal izango dira. Horretarako prozedura honako hau izango da:

siempre que sean compatibles con las condiciones y dimensiones del espacio asignado. En ningún momento el Ayuntamiento se responsabilizará de los objetos de valor que tenga su vivienda.

- Tanto los servicios como las instalaciones a que da derecho la condición de persona usuaria del servicio, serán usados y disfrutados de forma habitual por sus titular/es, no siendo en ningún caso extensivo a familiares, amistades u otras personas
- Respetar los derechos de las demás personas y facilitar la convivencia.
- Colaborar en el seguimiento del programa participando en las reuniones a las que se le convoque y en las acciones informativas o formativas que se organicen.
- Prestarse a ser valorado/a cuando los profesionales del servicio lo estimen oportuno.
- Conocer y cumplir las normas establecidas por el Reglamento de régimen interior.

El incumplimiento probado de las obligaciones anteriores por parte de las personas usuarias, o en su caso, de la persona responsable, podrá comportar la resolución del contrato, lo que conlleva el cese de la prestación del servicio.

Artículo 12. Recogida de firmas en los apartamentos

Las personas usuarias y familiares tienen derecho a presentar por escrito cualquier tipo de reclamación, sugerencia, etc. de forma colectiva.

Para la recogida de firmas, la persona o personas encargadas de ello deberán informar a la dirección de los apartamentos, que será el que se encargará de habilitar un espacio donde se vayan a recoger dichas firmas, así como de facilitar a todas las personas usuarias y familiares la información necesaria al respecto.

Artículo 13. Sistema de reclamaciones, sugerencias y quejas

La buena marcha de los apartamentos y la calidad en la atención a la persona mayor exigen que cualquier tipo de queja o reclamación se ponga en conocimiento de la dirección de forma inmediata, para así poder dar soluciones lo antes posible.

Las quejas o reclamaciones que pudieran tener las personas mayores, familiares o responsables, se podrán efectuar verbalmente o por escrito. El



Andoingo Udala

- a).- Ahozko edo idatzizko erreklamazioa.
- b).- Aurreko eskabide horri ez bazaio erantzunik ematen, kexa bat aurkeztuko zaio zuzendaritzari.

Kexa edo erreklamazioari 7 eguneko gehienezko epean erantzungo zaio, jasotzaileari jakinarazten zaion unetik kontatzen hasita.

Erreklamazio-liburu bat izango da, eta hori, adineko pertsonak, senideek edo erantzuleek erabili ahal izango dute.

Apartamentuetan adineko pertsonen, senideen edo erantzuleen iradokizun eta kexetarako postontzi bat dago. Postontzi hori astero zabalduko da.

14. Artikulua. Diziplina-arabidea

Zentro barruko ohiko elkarbizitzan nahasmenduak sortzea edota eragozpenak sortzen dituzten ekintzak edo adineko pertsonen obligazioak ez betetzea dakartzatenak burutzea, arau-haustetzat hartuko dira, eta administrazio nahiz diziplina izaerako zehapena ezar lekieke, legez dagozkion erantzukizunak kontuan izan gabe.

14.1. Arau-hausteen tipifikazioa

a)- Arinak:

- Elkarbizitza-arauak eta elkarrekiko errespetua urratzea, adineko pertsonen edo zerbitzuko langileen artean eragozpenak sortuz.
- Apartamentuetako instalazioak eta baliabideak modu desegokian erabiltzea edo bertako jarduerak oztopatzea.
- Edozein eratako iskanbila eta liskar edo borroketan parte hartu edo horiek sustatzea.

b)- Larriak:

- Arau-hauste arinak behin baino gehiagotan egitea, urtebeteko epean egindako hirugarrenetik aurrera.
- Elkarbizitza-arauak sarritan apurtzea, apartamentuetan eragozpenak sorraraziz.
- Apartamentura hiru egun baino epe laburragoan ez etorri eta hori ez jakinaraztea.
- Adineko pertsonen edo zerbitzuko langileei irain,

procedimiento a seguir será el siguiente:

- a).- Reclamación verbal o escrita según el motivo de la reclamación de acuerdo con el tema.
- b).- En casos de que en la anterior instancia no haya solución se presentará queja a la Dirección.

La contestación a la queja o reclamación se dará en un plazo máximo de 7 días a contar desde el momento en que haya sido puesta en conocimiento de su destinatario.

Existirá un **libro de reclamaciones** que podrá ser utilizado por las personas mayores, familiares o responsables.

Los apartamentos disponen de un buzón de sugerencias y quejas de las personas mayores, familiares o responsables. Buzón que se abrirá cada semana.

Artículo 14. Régimen disciplinario

La alteración de la normal convivencia del centro, así como la realización de actos que ocasionen perjuicios a la misma o que suponga un incumplimiento de las obligaciones de las personas mayores, serán constitutivas de faltas, pudiendo ser objeto de sanción de carácter administrativo y disciplinario, con independencia de las responsabilidades legales concurrentes.

14.1. Tipificación de las infracciones

a)- Leves

- Alterar las normas de convivencia y respeto mutuo, creando situaciones de malestar entre las personas mayores o personal de servicio.
- Utilizar inadecuadamente las instalaciones y medios de los apartamentos o perturbar las actividades de los mismos.
- Promover o participar en altercados y riñas o peleas de cualquier tipo.

b)- Graves:

- La reiteración de faltas leves, a partir de la tercera cometida en el plazo de un año.
- Alteración de las normas de convivencia de forma habitual, creando situaciones de malestar dentro de los apartamentos.
- No comunicar las ausencias del apartamento inferiores a tres días.



Andoingo Udala

laido edo edozein errespetu-falten bidez irainak egitea.

- Adineko pertsoneri, apartamentuei edo zerbitzuko langileei ondasunak edo bestelako objektuak lapurtzea.
- Norberaren espedienteari buruzko edo apartamentuetan edozein zerbitzu jasotzeari buruzko datu pertsonalak faltsutu edo ezkutatzea.

c)- *Oso larriak:*

- Arau-hauste larriak behin baino gehiagotan egitea, urtebeteko epean egindako hirugarrenetik aurrera.
- Adineko pertsoneri, apartamentuetako langileei edo apartamentuekin harremana duen edozein pertsonari egindako eraso fisikoa edo tratu txarrak.
- Hiru egun baino epe luzeagoan apartamentura ez etorri eta hori ez jakinaraztea.
- Datuak eta adierazpenak faltsutu edo ezkutatzea, apartamentuetako erabiltzaile bezala horiek eskaintzea nahitaezkoa denean.

14.2. Zigorrak

- *Arau-hauste arinengatik:* Ahozko ohartarazpen pribatua edo are idatzizkoa ere.
- *Arau-hauste larriengatik:* egun 1etik 7ra bitarteko kanporaketa
- *Arau-hauste oso larriengatik:* 7 egunetik 30era bitarteko kanporaketa, behin betikoa ere izan daitekeelarik.

Zigortutako pertsonaren inguruabar pertsonalak (gaixotasuna, mugikortasuna, ezgaitasuna edo antzekoa) kontutan hartuta, arau-hauste larrietarako eta oso larrietarako aurreikusitako zigorrak diruzko zehapen bilakatu ahal izango dira. Zehapen honen kopurua ezarri nahi diren kanporaketa egunen arabera kalkulatu da. Gutxienez eguneko egonaldiaren kopuruaren halako bi izango da eta gehienez laukoitza.

B

ehin betiko kanporaketa zigorra ezin izango da ordezkatu.

14.3. Zehapen-prozedura

Zehapen-prozedura otsailaren 20ko 2/1998 Legea, Euskal Autonomia Erkidegoko herri Administrazioen zigortzeko ahalmenari buruzkoak xedatutakoan

- Ofender con insultos o cualquier falta de respeto a las personas usuarias o al personal de servicio.
- La sustracción de bienes o cualquier clase de objetos, a las personas mayores, a los apartamentos o al personal de servicio.
- Falsear u ocultar datos personales relativos a su expediente o al disfrute de cualquier prestación o servicio en los apartamentos.

c)- *Muy graves:*

- La reiteración de faltas graves, a partir de la tercera cometida en el plazo de un año.
- La agresión física o los malos tratos producidos a las personas usuarias, personal de los apartamentos, o cualquier persona que tenga relación con él los apartamentos.
- No comunicar las ausencias del centro apartamento de duración superior a tres días.
- La falsedad u ocultación de datos y declaraciones, cuando la aportación de los mismos sea de obligado cumplimiento por su condición de persona usuaria de los apartamentos.

14.2. Sanciones

- *Por faltas leves:* amonestación verbal privada o inclusive por escrito
- *Por faltas graves:* expulsión temporal de 1 a 7 días.
- *Por faltas muy graves:* expulsión temporal de 7 a 30 días pudiendo llegar a definitiva.

Atendiendo a las circunstancias personales de la persona sancionada (enfermedad, movilidad, incapacidad o similar) las sanciones previstas para las faltas graves y muy graves podrán ser sustituidas por una sanción pecuniaria. El importe de esta sanción se calculará en función del número de días de expulsión temporal que se proponga imponer, siendo el importe mínimo el doble del importe de la estancia diaria y el máximo el cuádruple.

La sanción de expulsión definitiva no podrá ser sustituida.

14.3. Procedimiento sancionador

El procedimiento sancionador se ajustará a los dispuesto en la Ley 2/1998, de 20 de febrero, de Potestad sancionadora de las Administraciones



Andoingo Udala

oinarrituko da edo berau ordeztuko edo garatuko duen legedian. Honetan aurreikusitako ez dagoenean hauek jarraituko dira: 39/2015 Legea, urriaren 1ekoa, Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearena eta 40/2015 Legea, urriaren 1ekoa, Sektore Publikoaren Araubide Juridikoarena.

Alkateari, edo honek eskuordetutako zinegotziari, dagokio zehapen-espedienteak abiaraztea, Gizarte Zerbitzuetako Arduradunak proposatuta. Berari dagokio, halaber, zehapen-espedienteak ebaztea, hutsegiteak larriak edo oso larriak direnean.

Hutsegiteak arinak direnean, ez da beharrezkoa izango espedienterik izapidetzea, eta ahozko edo idatziz ohartarazpena zuzenean egingo du apartamentuetako arduradunak. Zehapen hori, gainera, aurretiazko entzunaldirik gabe jarriko du alkateak edo zinegotzi ahaldunak, arduradunak proposatuta.

Hutsegite larrien edo oso larrien ondoriozko zehapen-espedienteetan entzunaldia emango zaie interesdunari eta zentroko apartamentuetako senitartekoen eta egoiliarren Partaidetza Batzordeari. Zehapena interesdunari jakinaraziko zaio, batzordeko lehendakaria bertan dela.

Zigor Kodean tipifikatuta dauden delituak edo faltak izan daitezkeen egintzak direnean, izapidetzea eten egingo da, ebazpen judicial egokia jaso arte.

14.4. Graduazioa

Hutsegiteak kalifikatu ondoren, zehapenak intenzionalitate mailaren edo zabarkeria mailaren araberakoak izango dira, eta kontuan hartuko dira egoera pertsonala, hala nola adina, prestakuntza edo elkarbizitzarekiko jarrera, gertatutakoaren larritasuna edo garrantzia, eta damutasun-adierazpenak, sortu dituen mota guztietako kalteak konpontzeko asmoarekin.

14.5. Errekurtsoak

Zehapenak xedatzen dituzten erabakien aurka, interesdunek hautazko berraztertze errekurtsoa

Públicas del País Vasco o la legislación que sustituya o desarrolle la misma. En lo no previsto en la misma se estará a lo dispuesto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y en la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

A la Alcaldía o concejalía en quien aquella delegue, le corresponde la incoación de los expedientes sancionadores, a propuesta de la Responsable de Servicios Sociales, así como también la resolución de los mismos, en los supuestos graves y muy graves.

Para el supuesto de faltas leves no será necesaria la instrucción de expediente y la amonestación verbal o escrita se efectuará directamente por la persona responsable de los apartamentos y se impondrá sin audiencia previa por la Alcaldía o Concejalía Delegada a propuesta de la responsable.

El procedimiento sancionador por faltas graves o muy graves se dará audiencia, además de a la persona interesada, a la Comisión de Participación de familiares y personas usuarias de los apartamentos, y la notificación de la sanción se hará a la persona interesada en presencia de quien ostente la Presidencia de la comisión.

Quando se trate de hechos que pudieran ser constitutivos de delitos o faltas tipificadas en el Código Penal, se suspenderá la tramitación hasta que recaiga la correspondiente resolución judicial.

14.4. Graduación

Calificadas las infracciones, las sanciones se graduarán en atención al grado de intencionalidad o negligencia, a las circunstancias personales, tales como edad, formación o actitud hacia la convivencia, a la gravedad o trascendencia de los hechos y a las muestras de arrepentimiento y consiguiente reparación de los daños de toda índole que haya podido producir.

14.5. Recursos

Contra los acuerdos que dispongan sanciones, la persona interesada podrá interponer recurso de



Andoingo Udala

jarri ahal izango dute, Andoingo Udalaren aurrean, administrazioarekiko auzi-jurisdikzioko auzitegien aurrean jarri ahal izango den administrazioarekiko auzi-errekurtsoaren aurretik, zehapena xedatzen duen erabakian edo ebazpenean adierazten diren epe eta moduen arabera.

AZKEN XEDAPENAK

Lehena.- Barne eraentzako araudi hau Gipuzkoako Lurralde Historikoko Aldizkari Ofizialean argitaratu eta hurrengo egunean sartuko da indarrean.

Eginbidea: Nik, idazkariak, egiten dudana aditzera emateko Araudi hau **Udalbatzaren Osoko Bilkurak, 2018.11.29**ean egindako bilkuran hartutako erabaki bidez.

reposición potestativo, ante el Ayuntamiento de Andoain, previo al contencioso administrativo ante los tribunales de la jurisdicción contencioso-administrativa, en los plazos y forma que se señale en el acuerdo o resolución sancionadora.

DISPOSICIONES FINALES

Primera y Única.- El presente reglamento de régimen interno entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial del Territorio Histórico de Gipuzkoa.

Diligencia: Que la extiendo yo, el Secretario de la Corporación, para hacer constar que la modificación del presente Reglamento ha sido aprobado mediante acuerdo del **Pleno Municipal**, de fecha **29.11.2018**.

Idazkaria
El Secretario