



Arartekoaren 2024R-185-24 Ebazpena, 2024ko uztailaren 8koa. Horren bidez, Bilboko Udalarik gomendatzen zaio elikatzeko prestazio baten etetea berrikerik dezala, mota horretako prestazioak murrizteko behar diren berme juridikoak txertatuz, eta gogoeta egin dezala zehapen-prozeduraren osagarri diren proposamenak bultzatzearen komenigarritasunari buruz, ikuspegi errestitutiboari lotuak eta gizarte-zerbitzuen berezko helburuarekin bat datozenak.

Aurrekariak

1. Pertsona batek kexa bat aurkeztu du Arartekoan, Bilboko Udaleko gizarte-larrialdietako zerbitzuak sei hilabetez ukatu diolako gizarte-jantokiko zerbitzua.

Kexagilea 2023ko urtarriletik joaten zen Bilboko Udaleko gizarte-larrialdietako udal-zerbitzuen gizarte-jantokira.

Gertakarien inguruko bere bertsioaren arabera, errepresaliak jaso ditu jantokiko langileen aldetik; izan ere, hainbat kexa aurkeztu ditu, hasiera batean gizarte-jantokiaren funtzionamenduaren kontra, sarrera afalorduan ezartzeagatik, bai eta langile-eskasiagatik ere, eta, ondoren, gizarte-langileek erabiltzaileei ematen dieten tratuagatik (besteak beste, 2023-11-16ari dagozkionak, erregistro-zk.: 2023-612558). Ildo horretan, kexagileak adierazi du abenduaren 18an idazki bat aurkeztu zuela Bilboko Udalean gertakari horiek salatzeke.

2023ko abenduaren 19an gizarte-jantokira joan zenean, ahoz jakinarazi zioten 6 hilabeteko zehapena jaso zuela abenduaren 17an gertatutako gertakari batengatik. Zehapen horren ondorioz, kexagilea ezin izan da gizarte-jantokira joan. Erabaki hori ez zitzaion idatziz jakinarazi, ahoz baizik.

Gainera, egoeraren berri emateko, hitzordua eskatu zion premiaz bere gizarte-langileari. Adierazi du gizarte-jantokian jasotzen ari zen tratuaren berri ematera bertaratu zenean, gizarte-langileak erantzun ziola hurrengo hitzordura arte ez zutela izapidetuko gizarte-bazterketa baloratzeko eskaera. Informazio horrek bere ezinegonareagotu zuen, izan ere, bazekien horrek hitzordua hainbat hilabetez atzera zezakeela. Gizarte-langileak apirilaren 16rako eman zion ordua. Egun horretan ez zuten artatu; deituko ziotela jakinarazi zioten, baina ez diote ordurik eman, behintzat, ebazpen hau eman den egunera arte. Horiek horrela, kexagileak gizarte-langilea aldatzeko eskatu zuen 2024ko urtarrilaren 15ean, jasotako arretarekin ados ez zegoelako. Kexagileak ez du eskaera horren erantzunik jaso, Bilboko Udalak Arartekoari kexa hau izapidetzean igorritako txostenean jasotakoa izan ezik.





Ahozko informazio horri erantzunez, hainbat idazki aurkeztu zituen abenduaren 20an eta 26an eta 2024ko urtarrilaren 2an, 4an eta 15ean.

Bilboko Udalak 2023ko abenduaren 28an erantzun zion, urte horretako abenduaren 20an eta 26an aurkeztutako idazkiei dagokienez. Udalak adierazi du zehapenaren arrazoa abenduaren 17an jantokiko arduradunekin izan zuen jarrera desegokia izan zela, eta, zehazkiago, egun horretan jantokian lanean zegoen langilea iraindu izana. Arartekoari igorritako erantzunak ez du informaziorik ematen jarraitutako prozedurari buruz, ez eta honako gai honi buruz ere: aurretiatzko entzunaldi-izapidea bermatu ote den jantoki-zerbitzua etetea erabaki aurretik. Udalaren erantzunak ere ez du oharririk egiten kexagileak aurkeztutako idazkietan planteatutako gainerako gaiei buruz.

Kexagileak, kexari amaiera emateko, adierazi du jantokia ez dela soilik elikatzeko prestazioa jasotzen duen lekua, harremanak izateko gune bat ere baita; hortaz, zerbitzu hori erabiltzea galarazten bazaio, oinarrizko beharizan bat (hots, elikadura) asebetetzea ukatzeaz gain, horrek ondorio negatiboak ditu baita harremanen esparruan ere.

2. Arartekoak kexa izapidetzeko onartu zuen, eta ondoren, azaldutako gertaeren gaineko informazioa eskatu du, zehazki, honako gai hauei buruzkoa:

- a) Egindako arau-hausteari buruzko eta zehapena erabakitzeko aplikatutako araudiari buruzko informazioa.
- b) Ea jakinarazi duen, idatziz, elikatzeko prestazioa eteteke zehapena. Prestazioa eteteke eman den ebazpenaren kopia.
- c) Elikatzeko prestazioa etengo dela erabakitzeko jarraitutako prozedurari buruzko informazioa. Elikatzeko prestazioa eteteke erabakiaren aurretik egindako izapideen dokumentazioaren kopia eskatzen dizut.
- d) Udalak 2023ko azaroaren 16an, abenduaren 18an eta 2024ko urtarrilaren 2an, 4an eta 15ean aurkeztu zituen idazkiei eman dien erantzunaren kopia.
- e) Ea erabaki den, eskatu zen bezala, gizarte-langilea aldatzea.
- f) Kexaren edukiarekin lotuta interesekoa izan daitekeen beste edozein gertakari edo informazio.

3. Bilboko Udalak txosten baten bidez erantzun die erakunde honek egindako galderei. Txostenean, egindako arau-hausteari buruz eta zehapena erabakitzeko aplikatu den araudiari buruz eskatutako informazioari (a) dagokionez, udalak adierazi du kexagileak ez zuela jarrera egokirik izan ez gizarte-jantokiko langilearekin, ez baliabidearen arduradunarekin, bide publikoan gertatutako jazoera batengatik zerbitzuaren ordutegitik eta lan-ingurunetik kanpo. Horren ondorioz,





Gizarte Ekintza Saileko Oinarrizko Prestazioen Zerbitzuak murriztu egin dio gizarte-jantokia erabiltzeko eskubidea. Zerbitzu horren arabera, kexagileak ez ditu gizarte-jantokia erabiltzeko baldintzak bete, eta beraz oinarrizko prestazioen programa erabiltzea eten diote 6 hilabetez, hau da, 2023ko abenduaren 18tik 2024ko ekainaren 18ra arte, langileen eta udal-baliabideen gainerako erabiltzaileen segurtasuna bermatzeko.

Udalak informazio hau gehitu du:

“con el fin de incorporar las garantías jurídicas necesarias a los procedimientos para el acceso, uso y funcionamiento, e impulsar propuestas complementarias al procedimiento sancionador, el Área de Acción Social está analizando, estudiando y valorando la mejora de procedimientos de medidas correctivas proporcionales a los hechos cometidos por las personas usuarias e incorporar así mayores garantías para las mismas, en todos sus recursos municipales.

Todo ello con el objetivo de continuar garantizando de este modo el buen funcionamiento de los servicios y la seguridad en los mismos, tanto de las personas empleadas en las mismas como del resto de las personas usuarias de los servicios, adoptando en cada caso las medidas, tanto urgentes como correctivas, necesarias para ello”.

Elikatzeko prestazioa eteteko zehapena idatziz jakinarazteari eta prestazioa eteteko eman den ebazpenaren kopia emateari (b) dagokienez, Bilboko Udalak jakinarazi du informazio hori 2023ko abenduaren 28an jakinarazi zitzaiola, eta, zehazki, honako hau adierazi ziotela: “Como consecuencia del comportamiento inadecuado que usted mantuvo el pasado 18 de diciembre con los profesionales que prestan servicio en el Comedor social de Conde de Aresti, se le ha impuesto una sanción, consistente en la privación de acceso a la prestación de alimento en los comedores sociales de Bilbao durante 6 meses, es decir, desde el 18 de diciembre de 2023 hasta el 18 de junio de 2024”.

Era berean, udalak emandako erantzunean adierazi du informazio hori kexagileari ahoz eman ziotela 2023ko abenduaren 19an, berehalako ondorioak zituen erabakia zelako.

Elikatzeko prestazioa etetea erabakitzeke jarraitutako prozedurari dagokionez (c), udalak aurreko ataletan adierazitakoa berretsi du, eta gaineratu du kexagileak gertakarien bere bertsioa azaldu ahal izan duela, bai eta administrazio horrek egindako jarduketekin ados ez dagoela adierazi ere 2023ko azaroaren 16an,





2023ko abenduaren 18an eta 2024ko urtarrilaren 2, 4 eta 15ean jarritako kexen bidez.

Udalak azpimarratu du kexagileari erantzun diola, hartutako neurria eta gertakariak behar bezala argudiatuta 2023ko abenduaren 26ko, 2023ko abenduaren 28ko, 2024ko urtarrilaren 23ko, 2024ko otsailaren 2ko eta 2024ko otsailaren 21eko idazkien bidez, bai eta hainbat telefono-deiren eta mezu elektronikoen bidez ere. Hala ere, administrazio horrek ez dio emandako idazkietako bakar baten kopia igorri Arartekoari; idazki horiek, gainera, berariaz eskatu genituen (ikus goian aipatutako informazio-eskaeraren d) atala).

Bilboko Udalak berretsi du Gizarte Ekintza Saila bere baliabideak erabiltzeko eta horiek erabiltzetik uzteko prozedura aztertzen ari dela, prozedura bermatzaileagoa ezartzeko bai erabiltzaileentzat, bai haietan lan egiten duten profesionalentzat, Bilboko Udalaren baliabideetan zein hitzartutako erakundeen baliabideetan aplikatzeko.

Gizarte-langilea aldatzeari dagokionez (e), kexagileak eskatuta, udalak adierazi du ez dagokiola aldaketa adostea. Bilboko Udalak uste du kexagileak urtarrilaren 15ean gizarte-langile horren aurka jarritako kexak ez duela inolako justifikaziorik; izan ere, hitzordurik gabe joan eta langileak erabilgarri zuen denbora laburrean artatu ondoren jarri zuen. Udalak txostenean dio gizarte-langileak adierazi ziola beste hitzordu bat hartu behar zuela behar bezala artatzeko eta Bizkaiko Foru Aldundian aurkezteko eskatutako gizarte-bazterketaren balorazioa egiteko. Hortaz, Bilboko Udalak erabaki du ez dagoela gizarte-langilea aldatzea eskatzeko arrazoi justifikaturik.

4. Kexagileak, jasotako erantzunaren edukiaren berri izan ondoren, berriro adierazi du ez duela ezarritako zehapena eragin duen jarrera azaltzeko eskatzeko aurkeztu zituen idazkiei buruzko jakinarazpenik edo erantzunik jaso, 2023ko abenduaren 28koa izan ezik, eta ez diotela gizarte-zerbitzuetan hitzordurik eman apirilaren 14koa ezeztatu ondoren. Era berean, jakinarazi du Gizarte Ekintza Saileko arduradunekin hitz egitea eskatu duela, baina ez duela erantzunik jaso.

Bestalde, kexagileak adierazi du udaleko gizarte-larrialdietako zerbitzuetan hitzordua eskatu duela, jantokiko oinarrizko prestazioa berriz jasotzeko. Maiatzaren 6an eskatu zuen, eta uztailaren 30ean du ordua.





Gogoetak

Lehenengoa. - Arartekoak Bilboko Udalak Bilboko udal-mugar-tean egiten duen ahalegin handia aintzatesten du, gizarte- eta bizitegi-bazterketa jasaten duten eta gizarte-kalteberatasuneko egoeran dauden pertsonen beharrei erantzuteko. Hala ere, zerbitzuen eta prestazioen erabilera murriztu aurretik administrazio-prozedura egokiak jarraitzearen garrantzia azpimarratzen du.

Bilboko Udalak emandako erantzunean adierazi du hobetzeko tartea dagoela oinarrizko prestazioen programa etetea erabakitzekeko prozeduretan. Arartekoari jakinarazi dio lanean ari dela udal-baliabideetako zehapen-prozeduretan berme juridikoak txertatzeko eta erabiltzaileek eragindako jazoeren arabera neurri zuzentzaileak ezartzeko. Arartekoak, ildo horretan, jasotako informazioa oso positiboki baloratzen du, kalteberatasun handiko egoerei eragiten baitie. Horregatik, hartutako neurri orok behar bezala justifikatuta egon behar du, eta betebeharrak urratzea edo ez betetzea eragin duen jarreraren arabera izan. Era berean, erakunde honek beharrezkotzat jotzen du edozein zehapen-prozedurari edo eskubideak eta interesak mugatzen dituen prozedurari dagozkion berme juridikoak txertatzea, Euskal Administrazio Publikoen zehatzeko ahalari buruzko martxoaren 16ko 1/2023 Legeak (1/2023 Legea) xedatutakoaren arabera, zehapenak gizarte-zerbitzuen berezitasunera eta helburura egokituta, Gizarte Zerbitzuei buruzko abenduaren 5eko 12/2008 Legearen 6. artikulutik 8. artikulura ezarritakoaren arabera.

Bigarrena. - Espediente honetan funtsezko zerbitzu baten (hala nola gizarte-jantoki batera joatea, elikatzeko prestazioa jasotzea eta gutxieneko harreman sozialak izatea) etetea eragin duten gertaerei buruzko bi bertsio daude.

Arartekoak badaki zerbitzuaren erabiltzaileak oinarrizko prestazioen zerbitzua eten ziotela jakin zuela 2023ko abenduaren 19an gizarte-jantokira joan zenean. Horren aurretik, hainbat kexa jarri zituen zerbitzua hobetzeko eskatzeko. Interesekoa izan daiteke gogora ekartzea Euskal Autonomia Erkidegoko gizarte-zerbitzuen erabiltzaileen eta profesionalen eskubide eta betebeharren gutuna eta iradokizunen eta kexen araubidea onartzen dituen apirilaren 6ko 64/2004 Dekretuaren (64/2004 Dekretua) 12. artikulua arabera, gizarte-zerbitzuen erabiltzaileek parte hartzeko eskubidea dutela; 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. atalak parte-hartze hori zertan datzan zehazten du:





– Eskubide hori benetan erabili ahal izango dela bermatzeko, erabiltzaileek euren esku dute:

(...)

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 ikuskapena arautu dituen martxoaren 10eko 40/1998 Dekretuarekin bat etorritik; prozedura horietan entzunaldia emango zaie, eta zerbitzuak aldian-aldian ebaluatzeko prozesuetan ere hartuko dute parte. 13. artikulua.

64/2004 Dekretuaren IV. kapituluak iradokizunak eta kexak aurkezteko, izapidetzeko eta ebazteko prozedura arautzen du. Bilboko Udalak ez du adierazi goian aipatutako arau-xedapenak kontuan hartu dituenik kexagileak jarritako kexei dagokienez.

Aitzitik, Bilboko Udalak erantzun du kexagileak jarrera desegokia izan zuela, eta gertakarien kontakizunean ez du inongo informaziorik gehitu barneko ikerketa-espeditente bat irekitzeari buruz, zerbitzua etetea eragin zuen jarrera behar bezalako bermekin ezagutzeko.

Aurrekoaz gain, aipatu behar da kexagileak behin eta berriz eskatu ziola udalari zehapena eragin zuten egitateak azaltzeko, baina udalak abenduaren 28an bidali zion jakinarazpenean emandako azalpenera jo du, xehetasun gehiagorik eman gabe.

Jasotako informazioa aintzat hartuta, Arartekoak ondorioztatu du ez direla guztiz errespetatu zerbitzu bat etetea erabakitzeko administrazio-prozedura batean behar diren bermeak. Kontuan hartu behar da kexagileari 2023ko abenduaren 19an ahoz jakinarazi zitzaizkion elikatzeko prestazioa etengo zitzaizkion, zehapen hori eragin zuten gertakariak abenduaren 17an gertatu zirela eta gizarte-jantokiaren funtzionamenduagatik beste salaketa bat aurkeztu zuela abenduaren 18an. Ondoren, udaleko erregistroan hainbat idazki aurkeztu eta gero, kexagileari prestazioaren eteteak zenbat iraungo zuen jakinarazi zitzaion, 2023ko abenduaren 28ko jakinarazpenaren bidez.

Jakinazpen horrek ez ditu administrazio-ebazpen baten baldintzak betetzen (Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legearen 88. artikulua), ez eta 1/2023 Legean edo Gizarte Zerbitzuen Legean ezarritako xedapenak ere (87. artikulua eta hurrengoak). Hain zuzen ere, Gizarte Zerbitzuen Legeko 93.5 artikuluan arau-hauste oso larritzat jotzen da sei hilabetez etetea.





Aurreko arau-xedapenak ikusita, gizarte-jantokia 6 hilabetez erabiltzea galarazteko erabakiak ez lituzke beteko tipikotasun- edo proportzionaltasun-printzipioak. Era berean, badirudi ez direla entzuna izateko eskubidea eta defentsa-eskubidea bermatu. Arartekoaren iritziz, horrek elikatzeko prestazioa eteteko erabakia berrikustea justifikatzen du, are gehiago aintzat hartuta aurretiko hitzorduaren sistema berriaren ondorioz kexagileak ezingo duela gizarte-larrialdietako udal-zerbitzua jaso 2024ko uztailaren 30era arte.

Hirugarrena. - Gizarte-langilea aldatzeko eskaerari dagokionez, kexagileak ez du erantzunik jaso. Halaber, gizarte-langileak ez zuen artatu ezarritako egunean, eta, beraz, ez da gizarte-bazterketa baloratzeko eskaera izapidetu. Bestalde, ebazpen hau eman den egunean oraindik ez diote beste hitzordurik eman. Udalak erakunde honi igorritako txostenean adierazi zuen ez dela aldaketarik egin behar, hori erabakitzeko arrazoi justifikaturik ez dagoelako. Testuinguru horretan, Arartekoak uste du beharrezkoa dela gogoratzea Gizarte Zerbitzuei buruzko abenduaren 5eko 12/2008 Legearen 9.1 h) artikulua xedatzen duela erreferentziazko profesional bat izendaturik izateko eskubidea, esku-hartzeko prozesuari koherentzia, integritasuna eta jarraitasuna emateko. Era berean, arau-testu horretatik ondorioztatzen da arretaren kalitateak garrantzi handia duela eta erabiltzaileek zerbitzu egoki eta pertsonalizatuak jasotzeko eskubidea dutela.

Laugarrena. - Duela gutxi Bilboko Udalarari egindako iradokizunean bezala (Arartekoaren 2023ko abenduaren 28ko Ebazpena¹), garrantzitsua da gogoratzea indarrean dagoela Europako Gutun Sozial Berrikusia², zehazki, Europako itun horretan aitortutako eskubideen mugei buruzko xedapenak. Xedapen horiek guztiz aplikagarriak dira kasu honetan, gertaeraren ondoren aitortutako prestazioen eta zerbitzuen murrizketari dagokionez.

Aipatutako Europako Gutun Sozial Berrikusiaren arabera, aldeek honako konpromiso hauek hartzen dituzte: pobrezia eta gizarte-bazterkeriaren aurka babesteko eskubidea benetan gauzatzea bermatuko duten neurriak hartzea, etxebizitza duina eskuratzeko aukera erraztea eta etxerik gabeko egoera prebenitu eta arintzea, egoera hori pixkanaka ezabatzeko (13., 14. eta 30. artikulua,

¹ Arartekoaren 2023S-2056-21 EBAZPENA, 2023ko abenduaren 28koa. Horren bidez, Bilboko Udalarari iradokitzen zaio Gizarte Larrialdietako Udal Zerbitzuak prestazioak, eskubideak edo bidezko interesak murrizteko prozeduran beharrezkoak diren berme juridikoak sar ditzala, eta gogoeta egin dadila zehapenprozeduraren osagarri diren proposamenak bultzatzearen komenigarritasunari buruz, ikuspegi leheneratzaile bati lotuta. Eskuragarri hemen: <https://www.ararteko.eus/eu/arartekoaren-2023s-2056-21-ebazpena-2023ko-abenduaren-28koa>.

² Europako Kontseiluaren tresna arauemailea; berrikusitako bertsioa 2021eko uztailaren 1ean sartu zen indarrean Espainian, Berrespen Agiria argitaratu ondoren, eta, beraz, ordenamendu juridikoaren parte da, Espainiako Konstituzioaren 96. artikulua eta Nazioarteko Tratatuari eta Bestelako Akordioei buruzko 25/2014 Legea aplikatuz.





besteak beste). Europako Gutun Sozial Berrikusiaren G artikuluko mugen klausula orokorrak ezartzen du, hain zuzen ere, Gutuneko eskubide guztiek mugak izan ditzaketela. Hala ere, legeak ezarri behar ditu muga horiek gizarte demokratiko batean, eta beharrezkoak izan behar dute ordena publikoa, segurtasun nazionala, osasun publikoa edo ohitura onak babesteko. Artikulu horren interpretazioan, Eskubide Sozialen Batzordeak esan du, hala ere, Gutuneko eskubideen murrizketek ondorio larriak izan ditzaketela pertsona ahulentzat; horregatik, **muturreko egoeretan bakarrik aplika daitezkeen salbuespenak dira, eta modu murriztailean interpretatu behar dira**³.

Bosgarrena. - Testuinguru horretan, egokia dirudi errepikatzea, Arartekoaren Ebazpenean proposatzen den bezala, kasu batzuetan horrelako gorabeherei justizia errestituatiboaren ikuspegiaren bidez erantzuna emateko aukera baloratzeko gonbita. Mota horretako gatazkak behar bezala konpontzeko, kontuan hartu behar dira gizarte-premiekin eta kultura-arazoekin lotutako interes konplexuak, askotan tratu-desberdintasuneko alegazioekin lotuta baitaude. Metodologia errestituatiboak perspektiba zabala dakar, gatazkaren azterketari elementuak gehitzen dizkiona eta gatazka-egoeran inplikaturako alderdien berezko beharrak kontuan hartuko dituen laguntza integrala eskaintzea ahalbidetzen duena.

Arartekoaren iritziz, Gizarte Zerbitzuen Euskal Sistemaren erabiltzaileei eragiten dieten jarreraren tratamenduak zehapen-prozedura baten berme formalak bete behar ditu. Era berean, onuragarria izango litzateke bizikidetzeta-gatazka jakin batzuk tratatzeko arau-hauste/zehapen binomiotik harago doazen beste parametro batzuk kontuan hartzen dituzten erantzun-mekanismoak erabiltzea. Hau da, zehapen-prozedura bati dagozkion tresna erreaktiboek bestelakoak erabiltzea, bai eta ikuspegi errestituatiboari lotutako proposamen osagarriak ere, gatazkak bizikidetzan eragindako kalteak konpontzeko.

Arartekoak Euskal Administrazio Publikoen zehatzeko ahalari buruzko martxoaren 16ko 1/2023 Lege berrian ainguratu du gonbita hori. Izan ere, lege horren 15.10 artikulua honako hau xedatzen du:

“15.10 art. Aplikatzekoak diren arau sektorialek honelakorik aurreikusi ez badute ere, arau-haustearen izaerak aukera ematen badu, eta erantzulearen inguruabarrek egoki egiten badute, diruzko zehapenak ordeztu ahal izango dira heziketako beste zehapen batzuekin, edo justizia errestituatiboaren eremutik datozen antzeko zehapenekin, bitartekaritza-prozesu bati ekinez”.

³ Greek General Confederation of Labour versus Grezia, 111/2014 erreklamazio kolektiboa, 2017ko martxoaren 23a, § 83.



Azken batean, gatazkei aurre egiteko sistema bateratu bat eraiki nahi da, bizikidetzaz-azko batean murgilduta dauden erabiltzaile eta zerbitzu publikoen kudeatzaile edo hornitzaileen balio desberdinetatik abiatuta. Sistema hori koherenteagoa izango da gizarte-zerbitzuen helburuarekin berarekin eta esku-hartze sozialaren izaerarekin.

Ikusirik udala prozedura zuzentzaileetan zenbait hobekuntza egitea aztertzen eta baloratzen ari dela, interesez jokatzen jo da ekarpen horiek txertatzea.

Horregatik guztiagatik, gomendio hau egiten diogu Bilboko Udalari, otsailaren 27ko 3/1985 Legeak —erakunde hau sortu eta arautzekoak— 11.b) artikuluan ezarritakoaren arabera:

GOMENDIOA

Bilboko Udalak Gizarte Zerbitzuei buruzko abenduaren 5eko 12/2008 Legean ezarritakoaren araberrako zehapen-prozedura bat arautzea gizarte-programa eta -zerbitzuen eremuan, Euskal Administrazio Publikoen zehatzeko ahalari buruzko martxoaren 16ko 1/2023 Legearekin eta Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen 39/2015 Legearekin lotuta.

Arauketa horrek segurtasun juridikoaren, tipikotasunaren, proportzionaltasunaren eta babes judizial eraginkorraren printzipioak errespetatzea, eta entzuteko eta defendatzeko eskubideak jasotzea.

Halaber, zehapen-prozeduraren osagarri diren proposamenak bultzatzearen aukera baloratzea, ikuspegi errestauratiboari lotuak eta gizarte-zerbitzuen berezko helburuarekin bat datozenak.

Hizpide dugun kasuari dagokionez, oinarriko prestazioen zerbitzuaren etetea berrikustea eta elikatze prestazioa berrezartzea, zehapen-neurriak ez dituelako bete legezko eskubide eta interesak mugatzeko erabaki bati dagozkion berme formalak eta lege-xedapenak.

Zehapen gisa ezarritako sei hilabeteko epea gehiegizkoa dela ikusita, kexagilea berehala bueltatzea zehapena jarri aurreko egoerara.

Kexagileari gizarte-langile batekin hitzordua ematea ahalik eta lasterren, esku-hartzeko prozesuari koherentzia, integritasuna eta jarraitutasuna emateko.

