

NAFARROAKO PARLAMENTUKO

ALDIZKARI OFIZIALA

VI. legegintzaldia

Iruña, 2006ko ekainaren 13a

58-2. ZK.

A U R K I B I D E A

G SAILA:

Txostenak, deialdiak eta Parlamentuko informazioa:

—Nafarroako Foru Komunitateko arartekoaren erakundeak 2005. urtean egindako lanari buruzko txostena
(2. or.).

(Txostena Aldizkari Ofizialaren hiru aletan argitaratzen da, 58-1, 58-2 eta 58-3. zenbakietan).

G saila:
TXOSTENAK, DEIALDIAK ETA PARLAMENTUKO INFORMAZIOA

Nafarroako Foru Komunitateko arartekoaren erakundeak 2005. urtean egindako lanari buruzko txostena.

58-1 ALEKO AURKIBIDEA

5. 2005. URTEKO KEXEI BURUZKO EBALUAZIO OROKORRA (3. or.).

5.1. Alderdi orokorrak (3. or.).

5.1.1. Sarrera (3. or.).

5.1.2. Nekazaritza, industria, merkataritza eta turismoa (4. or.).

5.1.3. Gizarte ongizatea (6. or.).

5.1.4. Kultura, kirola eta elebitasuna (9. or.).

5.1.5. Hezkuntza (11. or.).

5.1.6. Funtzio publikoa (13. or.).

5.1.7. Ogasuna (15. or.).

5.1.8. Barnea (17. or.).

5.1.9. Justizia (19. or.).

5.1.10. Ingurumena (21. or.).

5.1.11. Herri lanak eta zerbitzu publikoak (24. or.).

5.1.12. Osasuna (26. or.).

5.1.13. Lana, gizarte segurantzak eta atzerri-tarrak (29. or.).

5.1.14. Hirigintza eta etxebizitza (31. or.).

5.1.15. Beste batzuk (34. or.).

5.2. Garrantzizko ebazpenak (36. or.).

5.2.1. Atzerapena Patxi Larrainzar ikastetxe-aren eraikuntzan (36. or.).

5.2.2. Herritarrek ozono mailei buruz infor-matzea (38. or.).

5.2.3. Errehabilitazio psikosozialeko zentro-ak (42. or.).

5.2.4. Iruñeko Udalaren orubeen enkantea (55. or.).

5.3. Administrazioek arartekoaren informazio eskariei eta ebazpenei emandako erantzuna (58. or.).

5.3.1. Egindako informazio eskariei eta emandako ebazpenei eman erantzuna (58. or.).

5.3.2. Onartu diren, onartu ez diren eta erantzuteko dauden ebazpenen zerrenda (61. or.).

6. EBALUAZIO ESTATISTIKOA (64. or.).

6.1. 2005eko kexen estatistika (64. or.).

6.2. Kexen bilakaera 2001 eta 2005 artean (78. or.).

7. HERRITARREKIKO HARREMAN ZUZENA (84. or.).

7.1. Informazio Bulegoa (84. or.).

7.2. Arartekoarekiko banakako elkarrizketak (87. or.).

8. ZABALKUNDE JARDUERAK (88. or.).

8.1. Herritarrek arartekoari buruz duten ezagu-tza (88. or.).

8.2. Komunikabideetan izandako presentzia (89. or.).

8.3. "Egin" kanpaina (89. or.).

8.4. Sartzen erraza den web gune berria (91. or.).

8.5. Giza eskubideei buruzko masterra Alcalá de Henaresko Unibertsitatean (92. or.).

8.6. Arartekoaren beste hitzaldi publiko batzuk (94. or.).

05 2005. URTEKO KEXEI BURUZKO BALIO-ESPEN OROKORRA

5.1. ALDERDI OROKORRAK

5.1.1. SARRERA

Erakundea abian den bosgarren urtea dela-eta, atzera begirako ikuspegi zabalagoa eman dezakegu egindako lanari eta egindako lan hori urteko txostenaren bitartez zabaltzeko moduari buruz.

Hori dela-eta, are garrantzi handiagoa eman nahi diogu Nafarroako Parlamentuarekin harremanetan izateko bitarteko honi, alegia, urteko txostenari. Izan ere, Nafarroako Foru Komunitateko arartekoari buruzko uztailaren 3ko 4/2000 Legeko 37. artikuluko xedapen baten betearazpena baino gehiago, urteko txostena Foru Komunitatean eskubideak zenbateraino babesten diren neurtzeko elementu esanguratsua da, dudarik gabe.

Delako lege testuko artikulua dioenez, aurkezten diren kexen kopuruaren eta motaren berri eman behar du txosten honek, ofizioz eta alderdien eskariaren ondorioz egiten diren ikerketen emaitzarena, eta baita ararteko honek ikuskatzen dituen erakundeei egiten zaizkien ohartarazpena, iradokizunena, gogorazpenena eta gomen-dioena ere. Gainera, egoki jotzen bada, lege aginduak aldatu edo indargabetzeko proposa daiteke, aldaketa edo indargabetze horrek administrazio publikoek hobeto funtzionatuko dutela bermatzen badu arartekoaren ustez; bestela, arau berriak xedatzeko ere proposa daiteke, eta "zuzenbidearen sustapen funtzio" delakoa bete.

Aipatzekoa da urteko txostena ez dela jardunari buruzko txosten hutsa, hasiera batean halakorik pentsa litekeen arren. Aitzitik, urteko txostena botere publikoek herritarren eskubideak hobeto babes ditzaten bultzatzeko bitarteko nagusia da, arartekoak ematen dituen xedapenak eta ildo horretan egiten dituen beste lan batzuk zabaltzen baititu. Alde horretatik, ombudsmanak limurtzen ahalegintzen diren epaileak lirarteke. Hori dela-eta, euren aginpidea baliabide egokien bitartez indartu eta bideratu behar dute, hala nola, egiten dituzten urteko txostenen eta, beharrezkoa bada, txosten berezien bitartez.

Horregatik guztiagatik, aparteko garrantzia eman izan diogu urteko txosten guztietan atal honi, urteko kexei buruzko balioespen orokorrari. Gure jarduna antolatzen dugunean, hainbat alorretan banatutako eskema aplikatzen dugu eta, hain zuzen ere, kapitulu honen helburua alor horien egoerari buruzko ikuspegi orokorra ematea da, herritarrek aurkezten dizkiguten kexen ikuspuntutik

betiere; izan ere, lehenago ere adierazi dugunez, haiexen bitartez egiten dugu funtsean Arartekoari buruzko Foru Legeko 1.3. artikulua aipatzen duen ikuskatze lana.

Ildo horretan, argi eta garbi dago aurkezten dizkiguten kexak funtsezko elementu esanguratsua direla, herritarrek zerbitzu publikoen eta administrazioaren beraren funtzionamenduari buruz duten iritziaren berri eman ez ezik, administrazioaren eta herritarren arteko harremanetan gabezia gehien dituzten lan esparruak zein diren antzematen lagundu ere egiten dutelako.

Hordi dela-eta, egin dugun lana ebaluatu nahi dugu atal honetan eta, horretarako, aurkeztu dizkiguten kexen iturririk esanguratsuenak aipatuko ditugu eta, azken batean, ahalik eta ikuspegi deskribatzaileena emangendugu haiei buruz, ekartzen dituzten arazoetara hurbiltzeko bide ematearren bederen. Aurreko urteetako txostenetan finkatutako ildoan, analisi hori kexekin lotuta dagoen ikuskatze lana egituratu edo sailkatzeko erabiltzen dugun eskemako alorrekin edo gaiekin bat egiten dugu.

Gainera, 2005. urtean, sailkapen hori aldatu egin da, aurreko urteetako txostenetan bereizi dugun alor bakoitzean edo gai bakoitzaren esparruan aurkeztu diren kexak pixka bat gehiago xehatu nahian. Hala ere, gure helburua ez da sailkapen edo deskripzio xeheegia egitea, horrek txosten honetako atal honetan gai bakoitzari buruz eman nahi dugun ikuspegi osoa izatea galaraziko bailuke.

Halaber, urteko txostenetan egin izan dugunez, egoki iruditu zaigu urtean zehar aurkeztu diren kexarik esanguratsuenak sakonki azaltzea, haien edukia aztertzeke interesa duenak xehekiago analizatu eta gehiago jakin dezan. Horretarako, atal honen ondoko aurkibidean (aipatu sailkapenarekin bat datorrenean) behar bezala azaltzeaz gain, kexa horiek CD formatuan eta osorik erantsi dizkigu honako txosten honi; hain zuzen ere, arartekoak aipatzen diren administrazioei gomendio, lege betebeharren gogorazpen edo iradokizunen bat egitea ekarri duten kexak dira eta, hortaz, administrazioak gure oharpenak direla-eta azkenean izan duen jarreraren berri ere eman dugu.

Gure ustez, kexa hauek eta kexa hauen gainerako analisia sakon eta zabal azaltzeko ahalegina da, kasuan-kasuan dagoen arazoa ez ezik, gure eta dena delako kexak aipatzen duen administrazioaren arteko harremana taxutzen duten baldintzak zein diren jakiteko modurik onena. Alde horretatik, erakundea abian jarri zenetik, asko arduratzen gara gure arazoibideak sendoak eta gure ebazpenak teknikoki zorrotzak izateaz. Horixe

antzeramanen zuten urte hauetan guztietan gurekin harremanetan izan diren administrazioek baina, edonola ere, urteko txosten honek ematen digun aukera hori nabarmentzeko baliatu nahi dugu.

Behin eta berriro errepikatu dugu administrazio publikoek agindu zaigun lana bete dezagun eman behar diguten laguntzaren oinarri bakarra ezin dela izan eskubideak bermatzeko eginkizuna duen erakunde baten garrantzia aintzat hartzea; aitzitik, guri kexa aurkeztu digun herritarraren egoera ulertu ere egin behar dute, herritar horrek eskubidea duelako guk geuk eta egiten duen kexak aipatzen duen administrazioak bere planteamenduari behar bezala erantzun diezaiozun.

Horrenbestez, aipatu dugun azalpena emanen dugu jarraian, gure ikuskatze lanean planteatu zaizkigun auzirik esanguratsuenen berri emanez.

Alor bakoitzaren hasieran urtean barrena aurkeztu diren kexak zein gairi buruzkoak izan diren argituko dugu, eta amaieran alor horretako kexarik esanguratsuenen zerrenda edo aurkibidea emanen dugu; hain zuzen ere, kexa horiek txosten honi erantsi diogun CDan azter daitezke, osorik.

5.1.2. NEKAZARITZA, INDUSTRIA, MERKATARITZA ETA TURISMOA

Alor honetako kexak aipatzen dituzten gai nagusiak

Nekazaritza	Lur zatien berrantolamendua
	Diru laguntzak
	Herri ustiapenak
Merkataritza	Kontsumo arloko arbitrajea
	Kontsumitzaileak babestea, etiketei eta bermei dagokienez
Industria	Erauzketa lanak

Iruzkina

NEKAZARITZA arloari dagokionez, **lur zatiak berrantolatzeko prozesuei buruzko kexak** aurkeztu dira berriro ere. Zehazki, kexa guztiak prozesu horiek kalte egin dieten jabe batzuei esleitu zaizkien ordezeko funtsen antolamenduarekin edota ezaugarriekin ados ez egoteari buruzkoak badira ere, funtsen jabetzari buruzko auziak ere planteatzen dira hainbatetan. Halere, halakoetan, jurisdikzio zibilari dagokio, oro har, desadostasun horiek ebaztea.

Aurreko urteetan bezala, kexa gehienak **herri ondasunen ustiapenari buruzkoak** izan dira, herri ondasunak terminoaren adierarik zabalenean hartuta. Alegia, alor honetan, larrekin lotuta dauden ustiapenei –bai esleitzen diren loteak taxutzeko irizpideak diren aldetik, bai hiriguneetatik hurbil dauden edo hiriguneak zeharkatzen dituzten errepideen garbitasunean ondorioak dituzten aldetik– eta, batik bat, herri lurrekin eta funtsekin lotuta dauden ustiapenei buruzko kexak izan dira ugariak.

Era berean, aipatzekoa da berriro ere aurkeztu zaigula kexarik Nafarroako toki erakundeek herri ondasun jakin batzuk berreskuratzeko sinatzen dituzten salerosketa hitzarmenak direla eta.

Haien bitartez, kexa aurkezten duten pertsonak lurren jabetzari eta proposatu zaien hitzarmenean bertan ageri diren baldintzei buruzko alderdiez arranguratzen dira batez ere.

Hori dela-eta, kexa aurkezten digutenei esaten diegu kontuan izan behar dela, lehenik eta behin, halako salerosketa hitzarmenak eta, horrenbestez, bertan ageri diren klausula guztiak borondatezkoak direla, partikularrei egokitzen zaizkien lurren azalerari eta egokitu egiten diren lur zatiei buruzkoak barne.

Alde horretatik, gogoan izan beharra dago, Nafarroako toki erakundeen ondasunei buruzko arategiko 30., 31. eta 32. artikuluekin bat, halako hitzarmenen helburua honako egoera hauek konpontzen saiatzea dela, alegia, euren berezitasunak direla-eta, unean uneko egoera berean jarraitzea ekarriko luketen liskarrak eta auziak saihestea komeni dela eta zilegi dela jotzen den egoerak. Horregatik, euren eskubideak galtzen dituzten alderdiek (toki erakundeek eta partikularrek) amore eman behar dute ezinbestean hasiera bateko euren planeamenduetan, guztiz ona ez izan arren, alderdiok onartu egin lezaketen konponbidea aurkitzearren.

Bestela, halako kexak aurkezten dizkigutenei argitzen diegunez, helburua eskubide hauek guztiz onar daitezen lortzea bada, eskubideok aldarrikatzeko bidea ez da hitzarmena, epaileak baizik; izan ere, auzitegi zibilek dute eskumena funtsen jabetzari buruzko auziak argitzeko

Bestalde, **MERKATARITZA ETA KONTSUMO** arloari dagokionez, **kontsumitzaile diren neurrian dituzten eskubideak** urratu direla uste duten herritarrek aurkeztutako kexak izan dira ugariak berriro ere.

Halakoetan, kexa edo erreklamazioa enpresa edo saltoki jakin baten kontrakoa bada, herritarrei jakinarazten diegu kontsumitzailea informatzeko udal bulegoetara jo edo Kontsumoko Arbitraje Batzordearen aurrean erreklamazioa aurkezteko aukera dutela; gainera, erreklamazioa zer enpresaren aurkeztu duten, enpresa hori aipatu bitartekotza sistemaren barnean badago, arbitraje prozedura zein den azaltzen diegu.

Hala ere, kontsumitzailearen eta erabiltzailearen estatutua dela-eta indarrean dauden xedepenek urratu izan litezkeela ondorioztatzen bada salatutakotik, Nafarroako Gobernuko Kontsumo Zerbitzuaren aurrean salaketa aurkezteko aukera dutela ere jakinarazten zaie.

Hain zuzen ere, saltoki edo enpresaren batek emandako zerbitzuekiko desadostasuna dela-eta Nafarroako Gobernuko kontsumo zerbitzuen aurrean aurkezten diren erreklamazioekin lotuta dauden auzien jakinaren gainean jartzen gaituzte oro har.

Esaterako, lantegi batek auto batean egindako konponketaren berme aldiari buruzko kexa bat analizatu dugu. Haren harira adierazi dugunez, berme aldiaren dagoen autoa dohainik konpontzeari uko egitea kontsumo arloko arau haustea da baina, gainera, legediak ezartzen dituen betebeharrak ez betetzea ere bada; izan ere, legediak kontsumitzaileari alderdi jakin batzuk dokumentuen bidez frogatu edo behar bezala egiaztatzeko betebeharra xedatzen du, legez onartzen diren eskubideak zinez erabiltzea haien araberkoa izan litekeelako.

Horregatik, gomendio orokorra egin diogu Nafarroako Gobernuko Industria eta Teknologia, Merkataritza eta Lan Departamentuari, automobilak konpontzen dituzten Nafarroako lantegi guzti-entzako informazio kanpaina egin dezan aurrerantzean, kontsumitzailearen eskubideak babesteko bete behar dituzten legezko betebeharren edukia- ren eta garrantziaren berri ematearren. Edonola ere, horrek ez du esan nahi dena delako egoera alde batera utzi dugunik; aitzitik, aplikatu beharreko arautegia bete ez duten ustezko egoerak berriro ere egiaztatu behar direla ebatzi dugu.

Alor honetako kexarik esanguratsuenen aurkibidea (CD formatuan daude osorik)

Nekazaritza eta abeltzaintza

- Abere taldeak Genevillako kaleetan barrena etengabe ibiltzeagatik zikinkeria
- Murillo el Frutoko herri lur zatiak mugarriztazeari buruzko informazio eskaria

Merkataritza eta kontsumoa

- Salaketa bideratzea Kontsumo Zerbitzuaren aurrean autoak konpontzeko lantegi baten jarreragatik

5.1.3. GIZARTE ONGIZATEA

Alor honetako kexek aipatzen dituzten gai nagusiak

Zaharrak	Zahar etxeetan egoteko baldintzak
	Etxeko laguntza
	Laguntza pentsioak (alarguntasuna)
	Aisialdia
Haurrak eta nerabeak	Babesa
	Nazioarteko adopzioa
Ezintasunak	Gizarte eta osasun arloko laguntza, adimen osasunerako
	Eremu publikoan ibiltzeko aukerak (oztopoak kentzea etab.)
	Garraioa
	Laguntzak
	Lanerako prestatzeko zentroyen eta enplegu zentro berezien funtzionamendua
Beste batzuk	Familiarentzako laguntzak
	Bestelako laguntzak
	Babesa

Iruzkina

GIZARTE ONGIZATEari buruzko atalean, arartekoak 2005eko apirilean Nafarroako Parlamentuaren aurrean Nafarroako foru eraentza berrezarri eta hobetzeari buruzko Lege Organikoaren balizko erreforma dela-eta aurkeztu duen hausnarketa ekarri nahi dugu gogora. Dokumentu horren arabera, Espainiako Konstituzioa indarrean egon den 25 urteetan izan dugun esperientziak **gizarte eskubideak erabat bermatzeko dauden zailtasunez jabetzeko balio izan du**, eskubideok arau izateari utzi eta, hartara, askatasunezko eskubideen (funtsean, Konstituzioko I. idazpuruko bigarren

kapituluan daudenen) berme mailarekin pareka daitekeen berme mailako agindu bihurtzeko zailtasunez.

Era berean, txostenarekin bat, “hirugarren belaunaldiko” deritzen eskubideez (elkartasun kontzeptuari buruzkoez) hitz egiten den arren, oraindik ere asko dago egiteke gizarte eskubide edo bigarren belaunaldiko eskubideak (funtsean, Konstituzioak arautzen duen gizarte eta ekonomia arloko politika zuzentzen duten printzipioen bitartez gauzatzen direnak) zinez erabili eta bete daitezzen.

Eskubide horien eragingarritasuna botere publikoen esku dago berez, eta haiei dagokie eskubideok zilegitzeko beharrezko neurriak hartzea baina, hala ere, alor juridikotik kanpo bada beste faktore bat, erabakigarria dena gizarte eskubideak benetakoak izan daitezen: eskubideok erabiltzea ahalbidetuko duten egiturak eta baldintzak izatea gizarte eta ekonomia arloan.

Ildo horretan, eskubide hauetako gehienak zerbitzuen alorrekoak direla-eta, ezinbestekoa da, legez arautzeaz gain, eskubideok egiaz eta modu eragingarrian erabiltzeko aukerak izatea. Bestela, legedia gizartearen onerako xedatu beharra beteko ez luketen (eta, hortaz, Konstituzioko 9.2. artikulua aurkakoak izanen liratekeen) arau programatiko multzoa besterik ez genuke.

Horregatik guztiagatik, Nafarroako foru eraentzari buruzko Lege Organikoaren balizko erreformaren kariatara aurkeztutako dokumentuak nabarmetzen du egiten den erreforma orok botere publikoen (besteak beste, Nafarroakoen) konpromiso maila handiagoa lortzeko balio behar duela. Horretarako, erdietsi beharreko helburuak eta helburuok erdiesteko beharrezko bitartekoak zehazkiago finkatu behar dira. Hartara, Konstituzioak adierazten duen norabide berean eta ezartzen duen gizarte estatuaren benetako esanahian aurrera eginen genuke, eta gizarte eskubideak teorikotzat hartzeari utzi eta benetako eskubide bihurtuko lirateke.

Ildo horretan, maiatzaren 20ko 1/2005 Lege Organikoa aipatu behar da lehenik eta behin. Izan ere, 2005eko otsailaren 20an erreferenduma egin da Espainian 2004ko urriaren 29an Erroman Europako Konstituzioa ezartzeko sinatu zen itunari buruz eta, hain zuzen, 1/2005 Legeak itun hori berresteko baimena ematen dio Espainiari. Europako Konstituzio horrek Oinarrizko Eskubideen Gutuna (2000. urtean Nizan onetsitakoa) biltzen du gizarte arloan eta, hartara, lotesle bihurtu juridikoki. Gutun hori osatzen duten eskubideak hainbat hitzarmenetan eta lege instrumentutan ageri dira baina, horri esker, Konstituzioko arauen mailakoak dira aurrerantzean.

Ildo berean eta, aurreko urteko txostenean adierazi genuenez, Lan eta Gizarte Arazoetako Ministerioak mendekotasun egoeran dauden pertsonak laguntzeko Espainiako liburu zuria aurkeztu izanaren ildoan, Ministro Kontseiluak 2005eko abenduaren 23an autonomiari eta mendekotasunari buruzko lege aurreproiektua (onartu egin dezaten, Gorte Nagusietara laster bidaliko dena) onartu izana beste urrats esanguratsu bat da gizarte arloko eskubideen eragingarritasunean aurrera egiteko bidean.

Izan ere, mendekotasunari aurre egiteko laguntzarik ezak talde handi batean du eragina, zailtasunak, gaixotasunak edo arazoak dituztela-eta, egoera horretan dauden pertsonak beste batzuen laguntza behar dutelako eguneroko bizitzan, eta, horrenbestez, gabezia horrek pertsona horien duintasunean ere du eragina.

Azkenik, aipatu beharreko beste gertaera bat Nafarroako Gobernuko Gizarte Ongizateko Departamentuak 2005eko irailean Nafarroako Foru Komunitateko gizarte zerbitzuei buruzko legearen oinarrizko dokumentua onartu izana da. Haren helburua alor honetako aurreko legea (1983koa) ordezkatzeko duen gizarte zerbitzuei buruzko foru legeak xedatu behar dituen printzipioei eta edukiei buruzko eztabaida eta gogoeta piztea da, aitzindaria izan bazen ere orduan, argi baitago lege hori gaurkotu eta egungo egoerara egokitu egin behar dela.

Ekimen horiek guztiek (batez ere, Foru Komunitatearen eskumeneko esparruari dagokiola-eta, aipatu dugun azkenak) mugari izan behar dute herritarrek gizarte zerbitzuak ematen dituzten foru administrazioen eta udal administrazioen aurrean dituzten eskubideen eta bermeen sistema egiazko eta eragingarria osatzeko bidean. Ez da nahikoa zerbitzu jakin batzuk sortzeko baimena eman edo zerbitzuon sorrera bideratzea; aitzitik, botere publikoek zerbitzuen kantitateari eta kalitateari buruzko estandar zehatzak finkatzen ahalegindu behar dute une honetan, gizarte eskubideen gutxieneko maila ezartze aldera.

Bestalde, gure erakundeak herritarrak laguntzen eta euren arazoei erantzuten eman dituen urte hauei guztiei esker, konturatu gara euren kexak arazo orokorrei eta talde arazoei buruzkoak direla, konponbide jakin bat duten banakako arazoei buruzkoak baino gehiago. Halere, planteatu zaigun kexa bakoitzaz banan-banan, kasuan-kasuan arduratzen saiatu gara, gugana jo duenari ahalik eta erantzun onena ematearren.

Gizarte ongizatearen alorrean are nabarmenagoa da hori eta, hainbatetan, kexen oinarrian dauden arazoak aztertzeko, erakundeak areago hartu behar du parte ofizioz. Hain zuzen ere, arartekoaren ofiziozko jarduna txosten berezien eta gomendio orokorren bitartez gauzatzen da eta, logikoa denez, arazo hauek guztiak esanguratsuak izan arren, laguntza gehien behar dutenei ematen diegu lehentasuna.

Nafarroako zaharren mendekotasunari aurre egiteko laguntzari buruzko txosten berezia eta **haurren eskubideak** direla-eta antolatutako ekimenak dira dinamika horren adierazgarri.

Zehatz-mehatz, hurrei dagokienez, nabarmentzekoa da Haurrentzako eta nerabeentzako sustapenari, laguntzari eta babesari buruzko abenduaren 5eko 15/2005 Foru Legea onartu dela 2005. urtean. Hain zuzen ere, Legea onartu aurretik, arartekoak hari buruzko iritzia helarazi zion Nafarroako Parlamentuari, hobetu beharreko zenbait alderdi, baliabideez hornitu beharra eta Legeko hainbat xedapen lehenbailehen garatu beharra kontuan izan zitzaizkion, haur eta neraberik babesgabeen bizi baldintzak zinez eraldatzeko beharrezko bitartekoak izate aldera.

Legezko testu horretako bertako 14. artikulua eginkizun esanguratsua onartzen dio erakunde honi haurren eta nerabeen eskubideen babesaren alorrean. Horregatik, eta urte hauetan administrazio publikoek hurrei eman beharreko laguntzaren eta babesaren alorrean egin dugun lanari jarraipena emateagatik, gai honi buruzko txosten berezia egiteko asmoa dugu 2006. urtean, haurrak babes-teko Foru Komunitateko sistema aztertu eta ebaluatzearen.

Edonola ere, gizarte ongizatearen alorreko analisiari jarraiki, 2005. urtean aurkeztutako kexen tipologia dela-eta, aurreko urteetako joera mantendu da nolabait, eta kexa ugariak **zaharrei** buruzkoak izan dira; zehazki, etxeko laguntzari eta, batez ere, diru sarrerak funtsean sistemak xedatzen dituen gutxieneko pentsioetatik (nabarmenki eskasak direnetatik) eskuratzen dituzten zahar askoren egoerari buruzkoak izan dira berriro ere kexa ugariak.

Ezintasun arloan, berriz, adimen gaixotasunak dituzten pertsonentzako gizarte eta osasun arloko laguntzaren gabeziei buruzko kexak aurkeztu dira aurten ere, Adimen Arazo Larriak dituzten Pertsonak Laguntzeko Programak (2005. urtean onartutakoak) xedatzen dituen urrats batzuk eman egin diren arren, hala nola, errehabilitazio psikosozialeko zentroak abian jartzea.

Hala ere, gaixo hauentzako erietxeetako baliabide eskasiak nabarmena izaten jarraitzen du oraindik ere, baita osasun arloko koordinazioa eta jarraipena indartu eta hobetu egin beharrak ere.

Berrikuntza moduan, ezintasunen bat duten pertsonen **lanerako prestatzeko zentroetan eta enplegu zentro berezietan** sartzeko dituzten arazoak arduratu gara aurten, horri buruzko kexa bat aurkeztu digutela eta. Gainera, enplegu zentro berezietan gaineko ikuskatze eta kontrol lana ere aztertu dugu; zehatz-mehatz, funtzionamenduaren inguruko alderdiak analizatu ditugu, nahitaezkoa baita askotariko alorretako profesional taldeek esku hartzea bertan.

Izan ere, alor honetako (eta beste batzuetako) eginkizunak administrazioaren baitako hainbat departamentuari eta erakunderi (hain zuzen ere, Industria eta Teknologia, Merkataritza eta Lan Departamentuari eta Nafarroako Gizarte Ongizatearen Institutuari) esleitzearen ondorioz, departamentuok eta erakundeok hainbatetan ez dituzte behar bezainbat hartzen euren gain dagozkien funtzioak. Alde horretatik, enplegu zentro berezien gaineko ikuskatze eta kontrol eginkizunak Departamentuari dagozkio berez, zentro horien funtsezko funtzioa ezintasunak dituzten ahal bezainbat pertsona lan munduan sartzea delako eta, gainera, finantziario publikoa hartzen dutelako diru laguntzen bitartez, baina Departamentuak Nafarroako Gizarte Ongizatearen Institutura bidali izan gaitu, bertako ebaluazio unitateak arduratzen direlako pertsona horien laneratze edo gizarteratze gaitasuna teknikoki ebaluatzeaz, askotariko alorretako profesional taldeak sortzen ez diren bitartean.

Azkenik, Gizarte Ongizateko Departamentuarean aurrean **nazioarteko adopzioan** parte hartzeko beharrezko gaitasun egiaztatzea eskuratzeko jarraitu beharreko prozesuari eta prozesu horietan laguntzen duten erakundeen jardunari buruzko kexak hartzen segitzen dugu; hain zuzen ere, prozesuari buruzko kexak denborari eta formari buruzkoak dira.

Alor honetako kexarik esanguratsuenen aurkibidea (CD formatuan daude osorik)

Ezinduak

- Leringo eraikin eta eremu publikoetan ibiltzeko aukerak
- Lanerako prestatzeko zentroetako toki eskasia
- Cortesetik Iruñeko Carmen Aldave Erietxera joateko garraio zerbitzu egokitua eta lagundua izateko eskaria
- Enplegu zentro berezien funtzionamendua ikuskatzea
- Ustez adimen gaixotasunak jotako pertsonen arteko bizikidetasuna

Zaharrak

- Etxeko laguntza zerbitzua bertan behera geratzea Murillo el Cuenden

Beste batzuk

- Familia ugariak Tuterako Udal Dantza Eskolan izen emateko kuotak ordaintzeko hobariak

5.1.4. KULTURA, KIROLA ETA ELEBITASUNA

Alor honetako kexek aipatzen dituzten gai nagusiak

Kultura	Ondare historikoaren kontserbazioa eta babesa
	Kirol instalazioak erabiltzea
Elebitasuna	Bulego eta eremu publikoetako errotulazioak
	Herritarrentzako jakinarazpenak
	Administrazio eta osasun arloko harrera
	Langileen hizkuntz eskakizunak

Iruzkina

Hiru gai bildu ditugu alor honen barnean eta, berriro ere, aparteko arreta eman diegu Nafarroako administrazio publikoetako euskararen erabilerrari buruzko kexei, herritarrek alor honetako egitatearen batekiko desadostasuna adierazi digutela eta.

Nolanahi ere, KIROL arloari dagokionez, aipatzekoa da udal kirol instalazioak erabiltzeko baldintzekiko desadostasuna planteatu zaigula inoiz. KULTURA arloan, berriz, arkeologia lan jakin batzuei (funtsean, Iruñean egindakoei) buruzko kexak aurkeztu zaizkigu. Zehatz-mehatz, horietako baten ondorioz, Iruñeko Gaztelu plazan lurpeko aparkalekua eraikitzeke lanen kariatara egindako arkeologia lanei buruzko txostena amaitzen izandako atzerapena aztertu dugu.

Hasiera batean, gure kezka delako txostena amaitzeko aurreikuspenei eta, batik bat, Vianako Printzea Erakundea – Kultura eta Turismo Departamentuko biltegiaren egoerari buruzkoa izan da; izan ere, Vianako Printzea Erakundeak entrega berriak egitea galarazi du 2004ko azaroaz geroztik, eta galarazpen horrek eragina izan du lanen bilakaeran eta materialen biltegitratzean. Erantzun moduan, Departamentuak hartu behar dituen neurriak jakinarazi dizkigu egoera horri aurre egin eta,

Iruñeko Gaztelu plazako arkeologia lanei ez ezik, beste arkeologia lan batzuei esker eskuratu diren pieza eta material ugari biltegitratzeko.

Azkenik, ELEBITASUN arloan, uste dugu aurreko urteko txostenean aipatu genituen bi egoera berriro ere nabarmendu beharrekoak direla, alor honetan duten eragina dela eta: batetik, administrazioak oro har jarraibide edo irizpide homogeneo eta zehatzik ezarri ez izana itxuraz, alor honetan (batez ere, administrazio publikoen eta herritarren arteko harremanetan) planteatu zaizkigun egoeretan (bereziki, eremu mistoan) esku hartzeko, eta, bestetik, epaileek hainbat motatako eta edukitako ebazpenak eman izana, alor honetan onartutako arauen eta arauok garatu eta betearazteko ekimenen kontrako errekurtsio ugarien ondorioz. Esan genuen aurreko urteko txostenean, eta errepikatu egingen dugu, horrek guztiak ez duela batere laguntzen alor hau argitzen une honetan.

Bi gorabehera horiek eta, Arartekoari buruzko Foru Legeko 23.2. artikulua dela-eta, gorabeherok (batik bat, epaileek eman dituzten askotariko ebazpenek) alor honetan aurkeztu diren kexak ikuskatu eta analizatzeko lanean dituzten ondorioak aipatu ostean, Nafarroako Parlamentuan auzi honi heltzeko eraturako batzorde txostengilea nabarmendu genuen aurreko urteko txostenean, sekulako aukera zelako.

Zoritzarrez, batzordeak ez zuen nahikoa adostasunik lortu alor honetan esku hartzeko beharrezko proposamenak hitzartzeko, nahiz eta, arartekoren ustez, halako adostasuna eta, batez ere, Nafarroako administrazio publikoak alor honetan aritzeko moduari buruzko akordio argia beharrezkoak diren.

Edonola ere, Nafarroako Parlamentuak Ebazpena onartu berri du 2006ko otsailaren 2an, Nafarroako Gobernuari Nafarroako administrazio publikoetan euskararen erabilera arautzen duen otsailaren 10eko 29/2003 Foru Dekretua berrikusi eta Euskarari buruzko Foru Legeko aginduak erabat eguneratuko dituen arautegia xeda dezan eskatzeko, eta aukera paregabea da hori, berriro ere, lehen aipatutako ildo horretan aurrera egiteko.

Izan ere, Euskarari buruzko Foru Legea onartu zenetik ia 20 urte igaro diren honetan, Foru Komunitateko egoera soziolinguistikoa ez da duela 20 urte zen berbera. Alde horretatik, Nafarroako Gobernuak Hezkuntza Departamentuko Unibertsitatearako eta Hizkuntza Politikarako Zuzendaritza Nagusiak Nafarroako egoera soziolinguistikoari buruzko azterketa egin zuen 2003. urtean eta, haren emaitzak kontuan hartuz gero, euskaraz ulertu, hitz egin, irakurri eta idazten duten pertsonen kopurua (dela zuzen jardun daitezkeenena, dela zailtasunak dituztenena) handiagoa da dagoeneko eremu mistoan eremu euskaldunean baino; gainera, eremu mistoaren barnean, egoera hori are esanguratsua da Iruñean, eremu horretako udalerririk populatuena baita nabarmen.

Hori dela-eta, Nafarroako Parlamentuak hitzartutako eta aurrez adierazitako ildoan, beharrezkoa da egoera soziolinguistiko horri aplikatu beharreko xedapenak egokitzea, alor hau behar adina segurua izan dadin juridikoki zentzuzkotasunaren eta jokoan dauden eskubideen arteko orekaren aldetik; behinik behin, horixe da Euskarari buruzko Foru Legearen oinarritzko helburuetako bat, 1. artikulua euskararen erabilera "borondatezkotasun, gradualtasun eta errespetu printzipioekin" eta "Nafarroako egoera soziolinguistikoarekin" bat bermatu beharra aldarrikatzen baitu berriaz.

Nolanahi ere, gatozen kexa iturri izan den hainbat auzi aztertzeraz. Iruñeko Udalak euskaraz erantzun zekien berriaz **eskatu duten herritarrei eman dizkien ihardespeneak aztertu ditugu** eta, azkenean, Udalak hasiera bateko jarrera zuzendu

du baina, bereziki, Nafarroako Zerga Ogasunak **herritarrak laguntzeko dituen bulegoetan ematen den arreta** eta eremu mistoko errepideetako seinaleak analizatu ditugu aurten; izan ere, hartu ditugun kexek ziotenez, seinale horiek ez diote jaramonik egiten egun Nafarroan existitzen den toponimia ofizialari.

Hartara, bi auziak analizatzearen ondorioz, gomendioa egin diogu Ekonomia eta Ogasun Departamentuari, batetik, eremu mistoan edo euskaldunean bizi diren eta Departamentuari euskaraz idatzi dioten herritarrei idatziz erantzun behar dienean, eskura dituen itzulpen zerbitzuak erabil ditzan, herritar horiei bi hizkuntzetan ihardesteko. Era berean, alor honetako beharrak aztertu ostean, neurriak har ditzan eskatu diogu, herritarrak gaztelaniaz zein euskaraz (eurek nahi bezala) hartzeko eskubidea bermatzeko herritarrak hartzen dituzten zerbitzu eta bulego nagusirik esanguratsuenetan.

Bestetik, **errepideetako seinaleei dagokienez**, gaztelaniazko eta euskarazko izen ofiziala duten udalerrietan aplikatu beharreko xedapenak eta Nafarroako Gobernuak Nafarroako toponimia berreskuratu eta zabalteko gauzatzen ari den ekimenak aztertu ondoren, gomendioa egin diogu Herri Lan, Garraio eta Komunikazio Departamentuari, egin beharrekoak egin ostean, Nafarroako Gobernuak berak onartutako toponimia ofizialarekin bat bi izen ofizial dituzten udalerriak bi izenez ager daitezzen Nafarroako eremu mistoko errepideetan instalatu edo ordezkatzan diren seinaleetan.

Alor honetako kexarik esanguratsuenen aurkibidea (CD formatuan daude osorik)

Kirola

- Azkoiengo udal kiroldegia erabiltzeagatik ezarritako zigorrarekiko eta alegazioei ez erantzuteagatik desadostasuna

Elebitasuna

- Lizarrako García Orcoyen Ospitaleko zabalguneko barne errotulazioa
- Nafarroako Zerga Ogasunak herritarrak euskaraz ez erantzun eta hartzea
- Gaztelaniazko eta euskarazko izen ofiziala duten udalerrien izena eremu mistoko errepideetako seinaleetan ageri den modua

5.1.5. HEZKUNTZA

Alor honetako kexek aipatzen dituzten gai nagusiak

Hezkuntza	Ikastetxeak (eraikinen segurtasuna, kontserbazioa eta eraikuntza)
	Eskolarako garraioa eta jantokia
	Hezkuntzako premia bereziak dituzten ikasleak
	Ikastetxeetan sartzeko irizpideen aplikazioa
	Hezkuntza plangintza (eskarira egokitzea)
	Ikastetxeen funtzionamendua (bizikidetzak, etab.)
	Bekak eta laguntzak
	Otik 3 urtera bitarteko haurren zikloa

Iruzkina

HEZKUNTZA arloan, nabarmentzekoa da 2005. urtean hartu ditugun kexen kopurua aurreko urteko kexen kopurua halako bi izan dela ia.

Aurreko urteetako txostenetan landu ditugun gai batzuek (hala nola, ikastetxeetan sartzeko irizpideek, **ikasle etorkinak ikastetxe jakin batzuetan metatzeak** eta ikastetxe jakin batzuen egoerak) azaldu zaizkigun askotariko egoeren artean nagusi izaten jarraitu badute ere, beste auzi batzuei buruzko kexak ere aurkeztu dira, eta kexa horien esangura aurreko urteetakoa baino handiagoa izan da.

Hartara, **hezkuntza behar bereziak dituzten ikasleentzako** laguntzak (ikasleentzako eskubideari behar bezala erantzuteko beharrezko zerbitzu osagarriak eta halako ikasleak sustatzeko irizpideek) kexa ugari eragin du aurten.

Alde horretatik, halako zerbitzu osagarriak (esate baterako, eskolarako garraioa eta beste

laguntza mota batzuk) eskuratzeko eskubidea izateko, ikasleok behar bezala lagundu eta eskolatze-ko egungo araudiak xedatzen dituen baldintza objektiboak bete behar dira, hala nola, onartzen den hezkuntza antolamenduarekin bat egokitzen den ikastetxetik urrun bizitzea. Halere, alor honetan aurkeztu diren kexak direla-eta, arreta eman beharrean gaude halako zerbitzuak eta laguntzak egokiro kudeatu beharraren inguruan, ikasle hauek ez ditzaten har ikastetxeak hezkuntza administrazioarengandik urrun eta bereiz dauden errealitatetat eta, haien bitartez, ikasle hauek hezkuntzako ziklo guztietan ikasteko aukera izan izatea ahalbidetu eta berma dadin.

Era berean, hezkuntza premia bereziak dituen ikasle batek haur hezkuntzako zikloan jarraitzea dela-eta bada ere, Hezkuntza Departamentuak zazpi urte bete ostean ziklo horretan jarraitzeko ustezko legezko debekua interpretatu izan duen modua aztertu dugu; hain zuzen ere, debeku hori Hezkuntza premia bereziak dituzten ikasleentzako

kuntzaren antolamenduari buruzko apirilaren 28ko 696/1995 Errege Dekretuan ageri da.

Ildo horretan, aipatzekoa da Espainiako Konstituzioko 27., 14. eta 49. artikuluetako aginduak garatu dituzten hezkuntzari buruzko lege organikoek integrazio eta normalizazio ereduaren alde egin dutela argi eta garbi hezkuntza premia bereziak dituzten ikasleak eskolatzea dela-eta eta, hartara, arau orokorrek alor honetan xedatzen dituzten adin tartekin bat, ikasle hauek, ahal dela, dagozkien hezkuntza zikloetan sar daitezen bultzatu dutela.

Alabaina, aipatzekoa da araudiak integrazio printzipio hori indibidualizazio eta malgutasun printzipioen bitartez osatu edo zehaztu ere egiten duela, ikasle bakoitzaren hezkuntza beharrei behar bezala erantzutearren.

Ondorioz, printzipio horiekin bat, uste dugu Hezkuntza Departamentuak argudiatu duen muga inola ere ezin dela hartu haur hezkuntzako zikloan adin jakin batetik aurrera jarraitzeko debeku zorrotz, zehatz eta erabatekotzat, kasuan kasuko berezitasunak kontuan hartzen ez dituen, indibidualizazio eta malgutasun printzipioak alde batera geldituko lirakeelako bestela.

Aztertu dugun egoera honetan, existitzen ez den legezko debeku hori zorrotz aplikatu izana ezin gaituzko muga bihurtu da eta, gainera, gaia aztertu zuten adituek garai batean egokitzat jo zuten eskolatzeko modua zuzendu beharra ekarri du, orduan egin zuten ebaluazio indibidualizatua bazter utzita. Horregatik guztiagatik, gomendioa egin diogu Nafarroako Gobernuak Hezkuntza Departamentuari, ikasle honek gaia aztertzerakoan egindako txostenek hobetsi zuten hezkuntza zikloan jarrai dezan eta, aurrerantzean, indibidualizazio eta malgutasun printzipioei buruzko hausnarketak aintzat har daitezen halako egoeretan, horietan gailendu behar baitira alor honetan esku hartzerakoan.

Bestalde, gi horiez gain, **ikasle bakoitzaren funtzio-namenduari** (batik bat, diziplina neurriak hartzearekin, baina baita ikastetxeetako gune jakin batzuk –hala nola, elkarrengandik bereizi ostean, Atarrabiako Lorenzo Goicoa eta Atargi eskualdeko ikastetxe publikoetakoak– erabili izan diren moduekin) lotutako kexak ere analizatu ditugu.

Halaber, aurrean alor honetan egin dugun lanaren atal esanguratsu bat behar berriei erantzuteko beharrezko **hezkuntza plangintzari buruzko kexak** osatu dute: Orkoiengo San Miguel ikastetxe publikoan D eredu ezartzeari buruzkoek; instala-

zio eta ikastetxe berriak (esaterako, Iruñeko Patxi Larrainzar haur eta lehen hezkuntzako ikastetxe publikoa) eraikitzeari buruzkoek; ikastetxe bakoitzeko giza baliabideak eta baliabide materialak egokitu beharra dela-eta, ikasleak ikastetxe batetik bestera (adibidez, Iruñeko Arturo Kanpion ikastetxe publikotik Iruñeko bertako García Galdeano ikastetxe publikora) aldatzeari buruzkoek... Horiek guztiek hezkuntza eskaintzaren plangintza zuzena sustatu eta ezarri beharrezko garrantzia nabarmentzen dute, alor honetan (hala instalazio eta ikastetxe zaharren birmoldaketaren alorrean, nola berrien eraikuntzarenean) sortzen diren beharrei egokiro eta lehenbailehen erantzute aldera.

Azkenik, haurrei buruzko zeharkako atalaz aritu garenean adierazi dugunez, nabarmentzekoa da kexa ugari aztertzen ari garela une honetan administrazioak **3 urtetik beharrezko haurrak hartzen dituzten Nafarroako ikastetxeak** (batik bat, bete behar dituzten gutxienezko baldintzak) ikuskatu eta ikastetxeok jardunean ari diren bitartean kontrolatzeko lanari buruz.

Kexa horiek guztiek gai honi buruzko arautegiaren behin-behinekotasuna nabarmentzen dute nolabait, hezkuntzari buruzko lege organiko berria xeda litekeela-eta, baita auzi hau arautuko duen arautegi bateraturik ezak ekar litzakeen ondorioak ere.

Alor honetako kexarik esanguratsuenen aurkibidea (CD formatuan daude osorik)

- Ikasleak onartzeko irizpide osagarriak
- Uharteko haur eskolako hainbat elementuren egoera
- Zizur Nagusiko bigarren hezkuntzako institutuko ikasleei ezarritako diziplinazko zigorra
- Ikastetxean Gorputz Hezkuntzako irakaslea jardunean egin dituen ekintzak direla-eta irmo zigortu izateagatik sortu den egoera
- Hezkuntzako premia bereziak dituzten ikasleak: D eredu curriculum aniztasuna
- Eunate bigarren hezkuntzako institutuko instalazioen eskasia
- Hezkuntzako premia bereziak dituzten ikaslearen fitxategia osatzeko beharrezko datuen bilketa prozedura
- Iruñeko Patxi Larrainzar ikastetxeko instalazio berrien eraikuntzaren atzerapena
- Hezkuntzako premia bereziak dituzten ikasleak: haur hezkuntzako zikloan ikasteko gehieneko adina

5.1.6. FUNTZIO PUBLIKOA

Alor honetako kexek aipatzen dituzten gai nagusiak

Funtzio publikoa	Mugikortasuna eta administrazioko karrera
	Funtzio publikoan sartzea eta lanpostuak betetzea
	Eskubideak eta betebeharrak
	Eskubide pasiboak eta gizarte segurantzza
	Araubide bereziak (lan, irakaskuntza eta osasun arlokoak)
	Beste araubide berezi batzuk (udal, a.s.u.e eta polizia arlokoak)

Iruzkina

FUNTZIO PUBLIKOaren alorrean, bi atal nagusi eman digute arreta ekitaldi honetan planteatu zaizkigun kexen artean.

Batetik, funtzio publikoan sartzeko aukeraketa prozesuren batean, administrazio publikoetako behin-behineko langileak kontratatze prozesuren batean edo administrazio publikoetako langile beharrei erantzuteko zerrendak osatzeko prozesuren batean parte hartu dutenek aurkeztu dituzten kexek.

Bestetik, administrazio publikoetako funtzionarioek eta langileek euren lana egiteari, ordainketa sistemari, administrazioko karrerari eta mugikortasunari, eta abarri buruz helarazi dizkigutenek.

Funtzio publikoan sartzeko prozesuei eta hainbatetan prozesuotan jazotzen diren egoera zentzugabeei dagokienez, Nafarroako Gobernuak zaintzaileak kontratatze egindako deialdian izandako arazoak direla-eta esku hartu dugu. Izan ere, administrazio deitzaileak berak gai zerrendaren bigarren atala aldatu du deialdia egin eta hiru hilabete geroago, baina aldaketa horren aurka egin da eta, ondorioz, Nafarroako Auzitegi Nagusiko Administrazioarekiko Auzien Salak baliogabea dela ebatzi du; ordurako, ordea, epaimahaiak pro-

zesuko behin betiko kalifikazioak zehaztea besterik ez zen falta.

Egoera horrek prozesuan parte hartzen ari zen hainbat pertsonari egin dio kalte, eta esku hartze eskatu digu. Horregatik, zenbait oharpen egin dizkiogu Nafarroako Gobernuko Lehendakari Departamentuari, irtenbide bat bilatu eta egoera honek guztiak eragindako galerak nolabait konpontzearen. Horretarako, pertsona horiek adierazitako konponbidea proposatu diogu Departamentuari, eta hark onartu egin du: zaintzaile postuetarako deialdia egitea azken lan eskaintza publikoan, kaltetutako pertsona horiek prozesuan parte har dezaten; izan ere, pentsatzekoa da ikasgai zerrenda baliogabetutako oposizioko ikasgai zerrendaren antzekoa izanen dela, eta oposizio hura gainditzeko egindako ahaleginak ez direla hutsalak izanen.

Nafarroako Gobernuko administrari laguntzaileen izendapena atzeratu dela salatu dutenek ere egoera bitxia azaldu dute; hain zuzen ere, pertsona horiek Osasunbidea – Nafarroako Osasun Zerbitzuko zuzendari kudeatzaileak apirilaren 16ko 722/2002 Ebazpenaren bitartez deitutako probak gainditu zituzten, duela urtebete argitaratutako behin betiko emaitzekin bat.

Azkenean bi prozedura hauek aldi berean eginenez konpondu den arren, egoera horrek administrari laguntzaileok lekuz aldatzeko aukeran izan du eragina, atzerapen horren ondorioz hasiera batean ez baitzuten aurkezterik 2003ko eta 2005eko lan eskaintza publikoei zegozkien lanpostuak betetzeko xedatua zen lekualdatze lehiaketara; hurrengo oposizioan aukeratutako hautagaiak, baina, aurkeztu egin zitezkeen, izendatuta baitzeuden ordu-rako.

Alde horretatik, aurreko urteetan bezala, administrazioen arteko **mugikortasunak** eragiten dituen arazoak bi norabidetan azaleratu zaizkigu: batetik, Nafarroaz kanpoko administrazio publikoetatik Nafarroako administrazio publikoetara sartu nahi duenik dago (hala nola, Nafarroako Gobernuan antzeko lanpostua lortu nahi duen Gaztela eta Leongo ingurumen agente bat); bestetik, Nafarroako administrazio batetik Espainiako beste batera aldatu nahi duenik dago (hala nola, Osasunbidea – Nafarroako Osasun Zerbitzuko mediku laguntzaile espezialisten talde bat, INSALUD – Osasuneko Espainiako Institutu ohiak 2001eko abenduan egin zuen lan eskaintza publikoaren esparruan deitutako lekualdatze lehiaketan onartu ez zena, estatutupeko langilez osatuta ez zegoelako).

Dagoeneko administrazioko kide diren langileen **araubide juridikoari berari dagokionez**, berriz, langileak beste lanpostu batzuetan kokatzeari buruz izandako kexaren batez gain, atal edo bulego jakin batzuetako antolamendu egitura diseinatzerakoan gertatzen diren egoerak ere

aztertu ditugu, lanpostu baten ordainketa araubideari buruzko kexa baten kariatara. Izan ere, egitura hori alderantzizko piramideen formakoa da hainbatetan eta, kexa horren arabera, horren ondorio praktikoa da Nafarroako Gobernuko Hezkuntza Departamentuko bulegoburu baten soldata Bulego bereko irakasle aholkulari bati egokitutakoa baino txikiagoa dela. Jakina, egoera hori zuzendu beharra adierazi diogu Departamentuari.

Azkenik, konpondu gabe jarraitzen duen eta kaltetutakoek arazoa konpontze aldera etengabe deitoratzen duten gai bat aipatu beharrean gaude: Gizarte Segurantzaren sistemaren barnean dauden baina Nafarroako montepioren batean kotizatu duten erretiratuen egoera; izan ere, Espainiako Administrazio Orokorrak Nafarroako Gobernuaren beharrezko zuzemenak egin eta dagokion araudia xedatzen ez duen bitartean, Gizarte Segurantzak ez du onartzen erretiratuok montepioetan kotizatu duten denbora.

Alor honetako kexarik esanguratsuenen aurkibidea (CD formatuan daude osorik)

- Bulegoburuaren eta haren mendeko irakasle aholkulari baten soldaten arteko aldea
- Epailleek Nafarroako Gobernuko zaintzaile izateko oposizioa balio gabetu izana eta balio gabetze horrek parte hartzaileengan izan dituen ondorioak
- Lanbide Heziketan, zaintzaile izateko goi mailako ikastaroetan sartzeko zailtasunak

5.1.7. OGASUNA

Alor honetako kexek aipatzen dituzten gai nagusiak

Ogasuna	Ekonomia eta administrazio arloko foru auzitegiaren aurrean egindako erreklamazioak ebazten berandutzea
	Nafarroako Gobernuari ordaindu beharreko zergak (PFEZ, BEZ etab.)
	Toki zergak
	Prozedura (ezarpena, antolamendua, bilketa, premiatzea)
	Zergei buruzko informazioa

Iruzkina

OGASUN arloan, elkarren artean oso bestelakoak diren bi atal bereizi beharrean gaude funtsean aurkeztu dizkiguten kexen artean: batetik, Nafarroako Foru Ogasunari ordaindu beharreko zergak eta zerga horien kudeaketa eta, bestetik, Nafarroako toki erakundeei ordaindu beharreko zergak.

Lehenengo atalean, adierazgarria izan da 91 urteko herritar batek planteatu digun egoera, diru isuna ezarri baitzaio **BEZ adierazpena** ez aurkezteagatik eta, ondorioz, Foru Ogasunak zigorra betearazi eta isun hori bildu baitu.

Hartara, 2000. urtean, 1.150.000 pezetako (6.911,63 euroko) isuna jarri zitzaion, aurreko urtean BEZ adierazpen jakin batzuk aurkez zitzan eskatzeko igorri zitzaion errekerimenduari jaramon ez egiteagatik. 1994. eta 1998. urteen artean sortutako BEZaren zenbatekoa, alegia, Foru Ogasunari zor zitzaion kopurua 17.325 pezetakoa (103,58 eurokoa) zen, eta herritar honek 2000. urtean ordaindu zuen, aurkezteke zeuden adierazpenak aurkeztearekin batera.

Alabaina, 3/1994 Foru Legeko 4. artikuluari jarraiki, 50.000 pezetako isuna ezarri zitzaion automatikoki garaiz aurkeztu ez zuen adierazpen

bakoitzeko eta, ondorioz, zigorraren zenbatekoa neurritz kanpokoa bilakatu zen berandu aurkeztutako adierazpenek ziotenaren aldean. Are gehiago, Nafarroako Gobernuak eguneroko eginbeharretan lagunduko zion pertsona bat kontratatzeke eman zion etxeko laguntza bahitu zitzaion.

Hori guztia eta ezarritako zigorra neurrigabea eta bidegabea zelako ustea Ekonomia eta Ogasun Departamentuari azaldu eta Departamentuak egoera aztertu zuen. Ondorioz, zorra preskribatua zela erabaki zuen eta bahitutako kopuruak itzuli zituen, pertsona honen alde sortuak ziren interesekin batera.

Gaur egun, Tributuei buruzko Foru Lege orokorra aplikatzen dela-eta, egoera hori ez litzateke jazoko seguru asko, proportzionaltasun printzipioa aplikatzen delako zerga sisteman baina, nolana ere, arreta eman beharra dago halako egoeren inguruan. Izan ere, arau-haustearen tasa oker zehaztu eta, zor diren zerga guztiak edo zati bat garaiz ez ordaintzea arau-hauste larria denez gero, zigor araubidea ia automatikoki aplikatzen bada, kasuan kasuko gorabeherak kontuan hartu gabe, litekeena da batere proportziorik ez izatea subjektu pasiboak egiten duen arau-haustearen eta ezartzen zaion zigorraren artean.

Bestalde, **Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zergari dagokionez**, banantze edota dibortzio prozesuetan murgilduta dauden pertsonak ezkontideari ordaindu behar dioten pentsioaren tratamenduari buruz aurkeztu izan zaizkigun kexez gain, zerga horren barnean aurrez ikusten diren familien gutxieneko diru sarreraren alorreko kenkari-ei (aurrekoengatikoei eta ezintasunagatikoei) eta kenkari horiek zerga sortzen den unean ezartzeak dituen ondorioei buruzko kexarik ere aztertu dugu; izan ere, aztertu dugun kexaren batek zioenez, subjektu pasiboaren mendean dagoen aurrekoa zerga sortu baino lehen hiltzen bada, hark ezin du kenkari hori aplikatu.

Alderdi hori nabarmen hobetu daitekeela ikusirik, subjektu pasiboaren ahalmen ekonomikora arago egokitu dadin lortze aldera, neurriak hartzeko egokitasuna aztertzea komeni dela adierazi diogu Ekonomia eta Ogasun Departamentuari, alderdi horren gaineko zerga sistema hobetzeko funtsean,

eta egoera hauetan dauden zergadunen euren eta euren familiaren egoera hobeto eta zuzenago tratatzeko zerga arloan.

Bigarren atalean, **toki zergei buruzkoan**, berriz, alor honetan ohikoak diren kexak (horietako batzuetan urte batetik bestera izaten den hazkundeari buruzkoak) ez ezik, trakzio mekanikozko ibilgailuen eta ibilgailuen zirkulazioaren gaineko zergatan xedatzen diren tarifekiko desadostasuna adierazten duten kexak hartu ditugu aurten berriro ere, eta ohikoak izaten hasi dira, funts kontribuzioa dela-eta, landa edo hiri ondasunak udal katastroetan ageri diren modua zalantzan jartzen dutenak; hain zuzen ere, kexa horietako gehienek unitate higiezinaren jabetzarekiko, hedadurarekiko eta mugetikiko desadostasuna azaltzen dute.

Alor honetako kexarik esanguratsuenen aurkibidea (CD formatuan daude osorik)

– Hiri kontribuzioaren sortzapen data

5.1.8. BARNEA

Alor honetako kexek aipatzen dituzten gai nagusiak

Barnea	Herritarren segurtasuna
	Espetxeen administrazioa
Zirkulazioa	Trafiko arloko zigorrak
	Ezinduek aparkatzea
	Beste herrialde batzuetan eskuratutako gidabaimenak onartzea

Iruzkina

BARNE arloan, **zirkulazioarekin zerikusia duten zehapen espedienteak** bideratzeari buruzko kexak izan dira ugarietak berriro ere, nahiz eta aurtengo kopuruak behera egin duen nabarmen beste urte batzuetakoaren aldean eta ia erdia besterik ez den izan.

Azaldu zaizkigun askotariko egoerek zehapen hauek ezartzeko uneren batean gertatutakoa jartzten dute ezbaian, dela salaketa egiten denean, dela ondoren, egiten diren alegazioei erantzuten zaienean, dela gertakari jakin batzuk ikertzeko proposatzen denean; izan ere, doakienek halako zerbait egiten badute, aurrez finkatutako erduei dagozkien erantzunak ematen zaizkie, eta administrazio eskudunak ez du ezertxo ere egiten espedienteak banan-banan lantzeko.

Ildo horretan, adierazgarria da herritar batek azaldu digun egoera: Iruñeko udaltzain batek zigorra ezarri dio, gertatutakoa ikusi ez duen arren.

Zehazki, kexaren egileak autoa aparkatuta zuen lekutik mugitu eta beste auto baten atea jo zuen nahi gabe. Hala ere, ezin izan zituen bere datuak utzi, beste autoaren jabeak nor zen jakin zezan, jende multzo batek (antza, ezbeharrak jotako autoaren jabearen lagunek eta senitartekoek) galarazi egin ziolako, ikusitakoa sututa aurpegiratu ziola eta.

Azkenean, ordea, talde horrekin mintzatu ostean, bere datuak eman zizkion, ibilgailuaren jabeari helaraz ziezazkion, taldeak proposatu zionarekin bat. Gainera, hurrengo egunean ezbeharraren berri eman zion aseguru etxeari, egin beharrekoak egin zitzaizkien errekamazioa hartu ostean.

Nolanahi ere, doakionari telefonoz deitu eta hura polizia etxera bertaratu ondoren, udaltzain batek zigorra ezarri dio "kalte materialak eragin dituen zirkulazio istripuan nahasi eta kaltetuari bere datuak eman gabe alde egiteagatik".

Emakumea datuak ematen ahalegindu den arren eta eman dituen urratsak eta azaldu duen bertsioa berretsi dituen aseguru etxeko ordezkari batekin agertu den arren, ez dira onartu egin dituen alegazioak, "gertatutako guztia pertsona horrekin eta aseguru etxeko ordezkariarekin argitu" delakoan; alabaina, Udalarari eskatu diogun espedienteak inon ere ez dio kexa aurkeztu duen pertsonak esandakoa indargabetzeko probarik egin denik eta, are gehiago, inon ere ez da ageri salaketa orria bete duen udaltzainak nolana hiko zuzemenik egin duenik errua doakionari egozteko. Horregatik guztiagatik, zigorra baliogabetzeko eskatu diogu Iruñeko Udalarari.

Halako prozeduren zehatze funtzio hutsetik kanpo, baina haren ildoan (ez, ordea, ildo berberetan), **agintaritzaren agenteen jokabidea oker**

edo desegoki jotzeagatik kexek ohiko izaten jarraitzen dute.

Alde horretatik, denborazko edo lekuzko berezitasunak direla-eta, hainbatetan espedienteak hasteko ditugun zailtasunak adierazi izan ditugu. Izan ere, dena delako espedientearen eduki osoa doakionaren eta administrazioaren edo haren agenteen irizpideek (elkarren kontrakoek) osatu beharko lukete hasiera batean.

Baina, eskubideak bermatzeko eginkizuna duen erakundea osatzen dugun aldetik, uste dugu betebeharra dugula antolamendu juridikoak herritarrei onartzen dizkien eskubideak eta askatasunak, ahal dela, areago babesteko proposamenak planteatzeko.

Horretarako, uste dugu biderik onena beharrezko barne ikerketak edo, ofizioz edo dena delakoak eskatuta, gertatutakoari buruzko informazioa biltzeko zuzemenak egin beharra errepikatzea dela, halako kexak hartuagatik, inola ere ez delako pentsatu behar erabat sinesgarriak direnik eta agenteek inola ere ez dutelako egon behar susmopean etengabe euren profesionaltasuna dela eta; besterik gabe, Poliziako arduradunek ezinbesteko prebentzio lana egin behar dute eta, aldi berean, polizia lanaren alderdi kualitatiboari eman behar diote arreta.

Gure ustez, Poliziaren arauz kanpoko balizko jokaerari buruzko albiste oro ikertu egin behar da, Poliziako arduradunek haren berri nola izaten duten gorabehera. Barne ikerkuntza horren ezauzgarriak beste kontu bat dira baina, jakina, salatu den arauz kanpokotasunaren heinekoak izan behar dute.

Laburbilduz, uste dugu Poliziak ematen duen zerbitzuaren kalitatea ebaluatzeko (ezinbesteko lan hori egiteko), arduradunek herritarren kexak

hartu eta onartzeko prest egon behar dutela. Gainera, argi eta garbi dago herritarren kexak kontuan hartze hutsak prebentzio efektua duela.

Horregatik guztiagatik, arartekoa gomendio orokorra egiteko aukera aztertzen hasi da urte bukaeran, eta datorren urteko lehenengo hiru hilabeteetan bukatuko duela espero du; gomendio horrekin bat, Poliziako kideen arauz kanpoko balizko jokaera kontrolatzeko sistemak hobetzeko eskatuko die mendean Polizia duten Nafarroako administrazio publikoei.

Bestalde, **aparkatzeko txartelak** egin edo berritzeko eskatzen duten ezinduek dituzten gorabehera buruzko kexak aurkeztu dira berriro ere, dela euren egoera egiaztatzeke bete behar dituzten baldintzak direla-eta, dela txartel horiek erabiltzeko arauak eta txartel horiek eskaintzen dituzten aukerei buruzko informazioa emateko mekanismoak direla-eta.

Azkenik, bada kexa multzo bat, arartekoari nahiko sarritan helarazi zaiona kexek lantzen duten gaia bere eskumenekoa dela eta: atzerritarrek ez ezik, espainiarrek ere Zirkulazio Bulego Probintzialaren aurrean beste herrialde batean (bereziki, Argentinan –hitzarmena sinatu zen 2002. urtean alor honetan–) **eskuratutako gidabaimenak aldatu edo onartzeko eskatzen dutenean topatzen dituzten zailtasunak**, agintariak datuak egiaztatzeke galdatu eta egiaztatze lanek gidabaimen berria bideratzea atzeratzen dutenez gero.

Alor honetako kexarik esanguratsuenen aurkibidea (CD formatuan daude osorik)

- Gertatutakoa ikusi ez duen agente batek herritar bati ezbeharrak gertatu den lekutik bere datuak utzi gabe alde egiteagatik jarri dion zigorra

5.1.9. JUSTIZIA

Alor honetako kexek aipatzen dituzten gai nagusiak

Justizia	Epai-prozeduretako atzerapenak
	Epaien betearazpena
	Neurriak hartu edo ezartzea
	Lanbide elkargoen jarduna
	Erregistroak

Iruzkina

Orain arte, justizia auzitegien jardunarekin eta erabakiekin eta prozesuetan parte hartzen duten profesionalek (batez ere, abokatuak) haietan egiten duten lanarekin zerikusia duten kexak hartu ditugu baina, aurten, beste auzi bati buruzko kexak ere hartu ditugu, eta alor honetako kexen kopurua pixka bat handiago du horrek.

Hain zuzen ere, **Erregistro Zibilean abian dauden espedienteak** bideratu eta ebazten izandako atzerapenak eragindako kexez ari gara.

Horietako baten bitartez, Iruñean ezkontza zibila egitea baimendu aurretiko espediente bideratzen izandako atzerapena planteatu zaigu; izan ere, kexaren egileari aurkeztu behar zituen dokumentuen berri eman ostean, zazpi hilabete geroago eman zioten hitzordua dokumentuok aurkezteko.

Ondorioz, Nafarroako Auzitegi Nagusiko lehendakariarengana eta Nafarroako Gobernuko Lehendakariarengana, Justizia eta Barne kontseilariarengana jo dugu, Erregistroaren egoeraz galdetzeraren, eta aipatzekoak dira bi erakundeok alor honetan hartzen ari ziren neurriak.

Batetik, Nafarroako Auzitegi Nagusiko lehendakariak Auzitegiko Gobernu Sala egiten ari zen zuzemenak jakinarazi dizkigu. Zehatz-mehatz,

honako hauek dira zuzemenon helburuak: Iruñean bakarrik arituko den erregistro zibila sortzeko eskatzea; Nafarroako Gobernuko Justizia Zuzendaritza Nagusia Erregistro Zibilean beste bi funtzionario izendatzeari buruz galdetzea; eta, azkenik, erakunde bertako langileek lanaldia arratsaldera arte euren borondatez, dagokion sariaren trukean luzatzeko aukeraz galdetzea.

Bestetik, Lehendakariarengana, Justizia eta Barne Departamentuak baliabide material eta giza baliabide ugari esleitu duela eta dauden arazoak antolatzeke azterlana egin duela azaldu du, eta adierazi digu Erregistroan soilik arituko den idazkari bat eta beste bi langile batu zaizkiela urrian Erregistro Zibileko langileei. Gainera, neurriak hartu omen dira, behar duen informazioa eman eta beharrezko dokumentuak bete ostean, jendea hamabost eguneko epean hartzeko gehienez ere; hartara, pertsona horiek itxaron zerrendatik kanpo geratuko lirateke, eta itxaron zerrenda bera lau hilabeteren buruan desagertuko litzateke.

Zoritxarrez, erantzun hori Nafarroako Erregistro Zibilari bakarrik dagokio, eta ez dirudi gauza bera gertatzen denik Erregistro Zibil Nagusiarekin; hain zuzen ere, hari buruzkoak izan dira alor honetan hartu ditugun kexa asko baina, eskumenik ez dugunez gero, Espainiako arartekoari igorri dizkion.

Erregistro Zibil Nagusia funtsean emigranteen jatorri izan den herrialdean jarduteko sortu eta arautu da, baina gainezka egin du baliabide eta aukera aldetik, Espainia etorkinak hartzen dituen herrialde petoa bihurtu delako eta, ondorioz, espainiar herritartasuna, espainiar berrien seme-alabentzako aukerak, haien arteko ezkontzak, nazioarteko adopzioak... lortzeko eskabideak ugaritu egin direlako.

Alde horretatik, azaroaren 18ko 4/2005 Legearen ondorioz egin diren legezko aldaketek Erregistro Zibil Nagusiaren eta udal erregistro zibilen funtzio tradizionalak banatzeko arauetan izan dute eragina, eskumen gehiago esleitu baitizkiete udal-letakoei, eta, aurrerantzean, litekeena da dinamika hori nolabait zuzentzea.

Justizia administrazioaren funtzionamenduari buruzko kexak direla-eta, berriz, **epaileen ebazpe-**

nen edukiarekiko berarekiko desadostasuna agertzen zutenak hartu ditugu, baina alde batera utziko ditugu, argi baitago ez dugula ez esku hartzerik, ez iritzia ematerik. Halaber, prozesuren batean izandako atzerapenei buruzkoren bat ere hartu dugu.

Atzerapen edo luzamendu bidegaberik antze-man ez badugu ere oro har, ulergarria da kexa aurkeztu duenak irudipen hori izatea, behin-behineko atxiloaldia ebatzi den prozesu batez ari bada.

Nolanahi ere, nabarmentzekoa da Nafarroako Auzitegi Nagusiko Lehendakariak alor honetan eman izan digun laguntza, aurkezten diren kexen berri izan eta kexa horiek ebazteko ahalmena duen epaitegiaren aurrean dagozkion zuzemenak egin ostean, beharrezko informazioa ematen dio-eta arartekoari.

5.1.10. Ingurumena

Alor honetako kexek aipatzen dituzten gai nagusiak

Ingurumena	Ingurumenari buruzko informazioa eskuratzea
	Kutsadura akustikoa
	Sailkatutako beste jarduera batzuk
	Faunaren babesa
	Natur guneen babesa
	Sakelako telefono deien oinarrizko estazioak
	Ingurumen arloko erabakiak hartzeko prozesuetan parte hartzea
	Ehiza eta arrantza

Iruzkina

Berriro ere, INGURUMEN arloko kexa gehienak (alor honetan aurkeztu zaizkigun erdia ia) zaratari eta hirietako jardunarekin (batik bat, tabernek eta antzeko aisia guneekin) zerikusia duten beste igorpen gogaikarri batzuei buruzkoak izan dira aurrean baina, horiez gain, ingurumen arloko informazioa eskuratzeko eskubideari buruzkoak ere hartu ditugu; hain zuzen ere, horiek osatu dute hurrengo multzorik handiena.

Lehenengo atalari, alegia, urte hauetan guztietan barrena **kutsadura akustikoaren alorreko kexak** errepikatu izanari dagokionez, dena delako administrazioak esan edo bermatutakoa dela-eta ebatzitzat genituen espedienteak berriro abiatu behar ditugu hainbatetan eta, horregatik, arartekoak ofiziozko ikerketa hasi du Foru Komunitateko administrazio publikoek arazo hau konpontzeko egiten dutenari buruz; helburua ikerketaren amaieran txosten berezia egitea da.

Izan ere, aurreko urteetako txostenetan adierazi dugunez, gero eta hedatuago dago zarata eremu pribatua inbaditzeko modu berria delako iritzia, ingurumen egokia izateko eskubidearen urra-

tzeaz gain; hain zuzen ere, eremu pribatua gizaki orok berezko eta ezin bortxatuzkotzat hartu beharreko eremua da.

Ildo horretan, gero eta herritar gehiagok uste dute kutsadura akustikoa bizi kalitatean eragina duen faktorerik negatiboenetako bat dela, hirietan batez ere: arazoak sortzen ditu pertsonen osasunean, jarreran eta jardunean eta ondorio psikologikoak eta sozialak ditu.

Alabaina, alor honetan eskumena duten administrazioen lanak eraginik izan gabe jarraitzen duela igarri dugu, besteak beste, arazoari merezi duen garrantzia eman ez eta gutxietsi egin dutelako (jasan egin daitezkeen "eragozpen hutsak" izan direlako) edo euren legezko betebeharrak ahaztu egin dituztelako, adierazpen orokor batzuetan ageri eta, garrantzia eta esangura aldetik, jurisprudentzia xedatu berriak zehazten dituen arren.

Administrazioak arazoari erabakitasunez ez heltzearen ondorioz, egoera batzuk justizia auzitegien aurrean salatu dira azkenean, eta auzitegiok ez dute zalantzarik izan toki erakundeak jotzeko zaratak herritarrei egiten dizkien kalte moralen erantzule nagusitzat, ez dutelako behin-behineko

neurrik hartu, euren esku zituzten datu errealek udalek esku hartu egin behar dutela zioten arren soinu igorpen kaltegarriak amaiarazi eta herritarrek babesteko.

Hala ere, nahiz eta udalei dagokien administrazioek (Estatuak eta erkidegoek) zaratari buruz xedatzen duten arautegi osoa betearaztea, eta nahiz eta ordenantzak promulgatzeko ahalmena ere duten, ezin ditugu aipatu gabe utzi Nafarroako udalerrri askoren tamainak eta hedadurak dakartzan arazoak; izan ere, udalerririk ez dute behar adina giza baliabide eta baliabide teknikorik eta, ondorioz, zailtasunak dituzte halako jardunak ikuskatu eta kontrolatzeko.

Ildo horretan, bada kutsadura akustikoarekin zuzenean lotuta ez dagoen baina beste eragozpen batzuk eragiten dituen jardunik (industria, hegazti hazkuntza eta abeltzaintza, etab.), eta hori ere kexa iturri da, bete beharreko baldintzak arautu eta betearaztea edo abian segitzeko ezartzen diren neurriak hartu eta betetzea dela eta.

Alde horretatik, kontuan izan beharra dago, jardun hauei buruzko arautegia dela-eta, halako jardun gehienen gaineko kontrola ez dela beharrezko baimena ematen denean amaitzen. Aitzitik, araudi hori betearazteko, dagokion espedientea bideratu eta baimena emateaz gain, jarduna eragingarritasunez ikuskatu behar da, hasiera batean onartutako neurriak mantendu egiten direla zaindu eta neurriok jardunean izaten diren aldaketetara egokitu (jarduna ikuskatu, jardunaren titularra neurriak betetzera behartu, dagozkion zigorrak ezarri, etab.).

Bestalde, zaratari eta igorpen gogaikarriei buruzko kexek osatzen duten multzoaz gain, aipatu dugu beste kexa multzo esanguratsu bat hartu dugula, **ingurumen arloko informazioa eskuratzeko eskubideari buruz**.

Zehazki, Nafarroako Gobernuak Ingurumen Departamentuak herritarrei web gunearen bitartez airean (batez ere, Erribera aldean) dagoen ozono troposferikoaren kopuruaren inguruan ematen dien informazioari buruzko kexa bat hartu dugu eta, haren kariatara, informazio horren edukia analizatzeko parada izan dugu, eta aireko ozonoari buruzko arautegiak xedatzen dituen eskakizunak betetzen dituen.

Web guneak ozono maila jakin bat (herritarrek informatzeko adinako maila eta alerta egoeran egoteko adinako maila) gainditu izanari buruzko datuak eta informazio osagarria ematen ditu baina, jabetu garenez, herritarrek (batez ere, arriskuan dauden talde jakin batzuk: haurrak, zaharrak eta biriketako gaixotasunak dituzten pertsonak) ez

ditu behar bezala ohartarazten arautegi horrek xedatzen dituen herritarrek informatzeko adinako maila eta alerta egoeran egoteko adinako maila gainditzen direnean edo gainditzear direnean egin beharrekoa dela eta. Izan ere, arautegiak dioenez, honako informazio hau eman behar da gutxienez, ahal bezainbat herritarri eta lehenbailehen: ozono maila non gainditu den, zein maila gainditu den, kutsaduraren bilakaerari buruzko aurreikuspenak zein diren (hobera egiten duen, egonkortu egiten den ala okerrera egiten duen), arriskurik handieneko taldeak zein diren, balizko sintomak zein diren, kaltetutakoek zer egin behar duten, informazio osagarria lortzeko zein bide dauden...

Era berean, araudiak xedatzen du informazioak argia eta ulertteraza izan behar duela, normahik izan behar duela eskuragarri eta kasuan-kasuan egokien irizten diren baliabideen bitartez zabaltzea bermatu behar dela baina, alde horretatik, uste dugu Internet ez dela, ezta gutxiago ere, alor honetan dagoen aukera bakarra eta, gainera, eskasa ere suerta daitekeela maila jakin batzuk gaindituz gero.

Gure ustez, alor honetako neurriak hartzen aurrera eginez, gardentasun printzipioa eta herritarrei kontu eman beharra errespetatzeaz gain, herritarrek ingurumen arazoez eta arazok giza osasunean duten eraginaz ohartarazten dira, ingurumen heziketa eta hezkuntza sustatzen dira eta, gainera, agintariek aintzat hartze aldera, herritarrek euren kezkek eta iritziak adierazteko bide ematen da.

Horregatik guztiagatik, gomendioa egin diogu Ingurumen Departamentuari, osasun administrazioarekin batera, herritarrek aplikatu beharreko araudiak xedatzen duen informazioa hartu egiten dutela bermatzen duten mekanismoak ezar ditzan eta Nafarroako Gobernuaren web gunearen bitartez ematen den informazioa hobetu dezan, bertan ageri diren mailak eguneratu eta 1796/2003 Errege Dekretuak xedatzen dituenetara egokitzearren. Ingurumen Departamentuak, berriz, gomendioa aztertzekeko prestasunaren berri eman digu.

Azkenik, ingurumenarekin edo, areago, pertsonen osasunarekin lotutako informaziorik ezagatik sor daitezkeen arazoen ildoan, ia erakundea martxan jarri zenetik jorratu dugun gai bat aipatu beharrean gaude, Foru Komunitateak berak ezarri duen moduan arautu eta landu gabe jarraitzen duela eta.

Hain zuzen ere, **sakelako telefono deien oinarritzko estazio jakin batzuen egoerari buruz** ari gara. Izan ere, estazio horien instalazioa bi arrazoiengatik jartzen da ezbaian: batetik, batzu-

en kokagunea legez kontrakoa delako eta, bestetik, instalazio horietako igorpenek ondorio larriak dituztelako pertsonen osasunean, kexak planteatu zituztenen ustez

Aireko ozono troposferikoari buruz jardun garenean adierazi dugunez, ez dago dudarik, herritarrek informazio gehiago badute erradiofrekuentzien funtzionamenduari eta haren eraginei buruz, sakelako telefono deiekin zerikusia duten arrisku-eragatik kezka txikiagoa dela.

Alabaina, Nafarroan sakelako telefono deien oinarritzko estazioak antolatzen dituen maiatzaren 6ko 10/2002 Foru Legea onartu bazen ere halako instalazioak arautzeko, lau urte igaro dira ia eta oraindik ere ez dira onartu azpiegituri buruzko lurralde planak, instalazio hauek baimentzeko beharrezkoak; hain zuzen ere, Ingurumen Departamentuak 2005eko maiatzean eta ekainean jendaurrean erakutsi ostean aurkeztutako alegazioak ebazten ari dira une honetan.

Era berean, Foru Legeak beste neurri batzuk xedatzen ditu, behar bezala zabalduko balira, aurrez esandakoarekin bat etorriko lirakeenak, hala nola, instalazioak aldizka ikuskatzea, instalazioen igorpen mailak kontrolatu eta ikuskatzea eta datuak egiaztatu eta, epe ertaineko eta epe luzeko frogak zientifikoak ikusirik, Foru Legeak xedatzen dituen mailak baino maila handiagoak edo txikiagoak zehazte aldera, Nafarroako Osasun Publikoaren Institutuak Nafarroako Foru Komunitatean ikerkuntza epidemiologikoa egitea.

Horregatik guztiagatik, halako ekimenen egoera zein den jakitearren, ofizios lan egiten hasi gara alor honetan eta eskatu dugun informazioa hartzeko zain gaude.

Alor honetako kexarik esanguratsuenen aurkibidea (CD formatuan daude osorik)

- Atarrabiako igarobide bateko garajeetako ateei eragindako zarata
- Barañaingo ostatu bat baimenik gabe aritzea
- Zuñigan ahate hazkuntzan aritzeko baldintzak
- Nafarroan genetikoki eraldatutako aldaerak hazten dituzten lursailei buruzko informazioa eskuratzeko eskaera
- Azkoiengo taberna batek eragiten dituen eragozpenak eta kutsadura akustikoa
- Nafarroako arroketako harraparien zentsuei buruzko informazioa eskuratzeko eskaera
- Iruñeko argi kutsadurari buruzko informazioa eskuratzeko eskaera
- San Adriángo Udalak baimenik ez duen beilatokiaren jarduna dela-eta egindakoa
- Herritarrei aireko ozono troposferikoaren kopuruari buruz ematen zaien informazioa
- Berriozarko sakelako telefono deien oinarritzko estazio baten kokalekua

5.1.11. HERRI LANAK ETA ZERBITZU PUBLIKOAK

Alor honetako kexek aipatzen dituzten gai nagusiak

Herri lanak	Azpiegituren eraikuntza
	Kontserbatzea eta mantentzea
	Nahitaezko desjabetze prozesuak
Zerbitzu publikoak	Nahitaezko zerbitzu gutxienekoak (ura, hondakinak etab.)
	Telekomunikazioak
	Zerbitzuen funtzionamenduaren gaineko ondarezko erantzukizuna

Iruzkina

Atal honetan, ohikoak izaten segitzen dute herritarrek oinarritzko zerbitzu batzuen funtzionamenduatik aurkezten dituzten kexak. Hain zuzen ere, hornikuntza eta saneamendu zerbitzua ematen den baldintzei (zehatz-mehatz, hornikuntza eta saneamendu sareetan lotuneak egiten diren moduari) buruzko kexak sartu ditugu multzo horretan, baina baita kaleetako argiztapenaren gabeziei eta hondakinak biltzeko zerbitzuei (horretarako edukiontzi batzuen kokalekuagatiko eragozpenei) buruzkoak ere.

Zerbitzu horien funtzionamenduaren ildoan eta, batik bat, **saneamendu eta hornikuntza** zerbitzuen eta herri lan jakin batzuk egitearen ildoan, administrazio publikoek (batez ere, toki erakundeek) jaramonik ez egin edo, areago, erantzunik ematen ez dutelako aurkezten diren kexak ere ohikoak dira; izan ere, erakundeok jarrera hori erakusten dute ustez zerbitzuon funtzionamenduaren ondorioz kaltetutako herritarrek erreklamazioak aurkezten dizkietenean.

Alde horretatik, aipatzekoa da erakunde horiek, pixkana-pixkana bada ere, hasiak direla aplikatzen Espainiako Konstituzioko 106. artikulua eta Herri administrazioen araubide juridikoaren eta administrazio prozedura erkidearen Legeak berak xeda-

tzen duten ondarezko erantzukizuna, nahiz eta akatsak antzematen diren planteatzen zaizkigun kexen arabera eta, ildo horretan, erantzukizun hori objektiboki hartu beharra eta espedienteak bideratzearen garrantzia nabarmendu beharrean gaude, arreta handia eman behar baitaio gauzak frogatu eta frogak balioesteari.

Are gehiago, batzuetan, toki erakundeek erantzukizun osoa aseguru etxeen esku utzi ere egiten dute, hori guztia behin eta berriro errepikatu behar diren adierazgarri.

Bestalde, aurreko bi urteetako joeraren ildoan, alor honetako kexa multzorik handiena **telefoniarren esparrukoa** izan da. Hala ere, kexa horiek ez dira herritarrak kezkatzen dituzten gaiei buruzkoak izan, hala nola, sakelako telefono deiak egiteko zerbitzua utzi nahiari, telefono etxez aldatzeari eta tarifa gehigarriari buruzkoak; aitzitik, gehienak oso oinarritzko alderdi bati buruzkoak izan dira: telefonia finkoari buruzkoak.

Jakina, telefonia finkoarekin zerikusia duten arazoak landa esparruan gertatzen dira, eta telefonia zerbitzua etxebizitza jakin batean instalatu edo abonatuaren etxean aldaketaren bat dagoenean zerbitzua egokitzen izandako atzerapenaren ondorio izaten dira oro har.

Gainera, kexa horiek guztiek ezaugarri komun bat dute, zerbitzu hauen erabiltzaileek informazioa telefono bidez eskuratu edo zuzemenak telefono bidez egiteko eta erreklamazioak aurkezteko dituzten zailtasunak, eta, zailtasun horiek zuzeneko eragina dutenez gero kontsumitzaileen eskubideetan, telekomunikazio arloko eskumenak dituen administrazioak aparteko arreta eman behar die.

Izan ere, erabiltzaileak hartzeko bulegorik ez izatea, idatzizko erreklamazioak nora igorri ez adieraztea eta, erreklamazioa inon jasota ez geratzeko arriskua egonda ere, erreklamazioak telefono bidez egiteko aginduak direla-eta, telefonia da kontsumitzaileen erreklamazio gehien eragiten duen sektorea, nabarmen, eta azken urteotan ez da joera hori zuzentzerik izan. Nolanahi ere, Telefonicaren (alor honetako zerbitzu publikoa eman behar duen etxearen) aurrean beharrezko zuzemenak egin ostean, kexa horiek Espainiako arartekoari helarazten zaizkio oro har.

Alor honetako kexarik esanguratsuenen aurkibidea (CD formatuan daude osorik)

Herri lanak

- Errepideko akatsek eragindako ezbehar baten gaineko ondarezko erantzukizunari buruzko espedientea izapidetzea
- Andosillako zeharbidea berritzeko lanek etxebizitza batean izan duten eragina
- Aramendiako Kontzejuak lanak egiteko ordaindutako dirua ez itzultzea

Zerbitzu publikoak

- Leitzako hodi biltzailearen funtzionamendu eskasaren gaineko ondare erantzukizuna galdatzea
- Arlegiko Kontzejuko kideei eman izan zaien informazioa
- Mendillorriko ikastetxe publikoko jolastokian sartzeko zailtasunak

5.1.12. OSASUNA

Alor honetako kexek aipatzen dituzten gai nagusiak

Osasuna	Itxaron zerrendak
	Laguntza orokorra
	Adimen osasunaren arloko laguntza
	Laguntza onkologikoa
	Laguntza pediatrikoa
	Antzutasunaren aurkako tratamenduak
	Behar bereziak dituzten taldeak (esklerosiak jotakoak, zeliakoak etab.)
	Osasun arloko garraioa
	Zerbitzu osagarriak (itzulerak etab.)
	Farmazia zerbitzua
	Osasun arloko laguntzarengatiko erreklamazioak
	Osasun publikoa

Iruzkina

Aurten alor honetan aurkeztu diren kexak aztertzerakoan, lehenik eta behin aipatu beharra dago OSASUN arloak eragin duela kexa gehien gure ikuskatze lana egituratu edo sailkatzeko erabiltzen ditugun alor edo gaien artean; izan ere, lehenengo aldia da gure erakundea abian izan den bost urteetan.

Alabaina, nabarmendu beharra dago –administrazioek ematen diguten laguntzari buruzko atalean landuko dugu espezifikokiago– Osasun Departamentuak –harentzat izan dira gehienak– kexa hauek guztiak direla-eta izan duen jarrera ez dela oso eragingarri eta eredugarria izan, oso erantzun labur eta eskasak eman baitizkigu oro har informazioa eskatu diogunean eta eskari horiek errepikatu behar izan dizkiogunean.

Nolanahi ere, kexek planteatu dizkiguten gaiak direla-eta, **adimen gaixoak laguntzeari buruzkoak** izan dira ugarietak. Alde horretatik, osasun eta gizarte arloko laguntzari buruzko atalean dauden gabeziak aipatu ditugu lehen, eta errehabilitazio psikosozialeko zentroak martxan jartzeak hutsune horiek bete dituela, baina, alor honetan, Osasunbideak adimen gaixotasunen bat duten pertsonak tratatu eta laguntzen ez dituelako aurkeztu dira kexak.

Ildo horretan, aurkeztu diren kexak nortasun arazoak diagnostikatu dizkieten pertsonen egoerari buruzkoak izan dira. Hain zuzen ere, haien sentitartekoez gaixotasunaren jarraipen psikoterapeutikoa jarraitua egiteko eskatu dute, uste dutelako ez dela halakorik egiten, eta tratamendu horretan espezializatutako erietxeren batera bideratzeko ere eskatu dute, beste autonomia erkidego batzuetan gaixo hauekin egiten omen den bezala.

Adimen osasunaren alorreko Nafarroako laguntzari buruzko txosten berezia egin genuenetik egin ditugun urteko txostenetan adierazi dugunez, gai honek osasun sistemaren erronka nagusietako bat izaten segitzen du, Nafarroan ez ezik, baita Espainia osoan ere. Gaixo hauek luzaroan ospitaleratze-ko zentroak eskasak dira eta, gainera, ez dago programa zehatzak aplikatuko dituen errehabilitazio egitura egokirik, zailtasunak daude sareak eta zerbitzuak modu eragingarrian koordinatzeko eta, azkenik, gaixo hauen familiak oso egoera txarrean daude, haien esku uzten delako gaixoon laguntzaren zati handi bat (ikus 4.4.2. atala, "Adimen osasunari buruzko txosten bereziaren jarraipena").

Bestalde, aurreko urteetan bezala, espezialitate jakin batzuetan dauden atzerapenak eta **itxaron zerrendak** direla-eta aurkeztu zaizkigun kexen multzoa ere oso esanguratsua izan da alor honetan, eta kopuruak apur bat gora ere egin du aurreko urteen aldean.

Antzutasunaren aurkako tratamenduei buruzkoak alde batera utzirik –berezko ezaugarriak direla-eta, normala da beste zerbitzu batzuetan ohikoa dena baino gehiago itxaron behar izatea, baina horrek ez du esan nahi funtzionamendu estandarrek finkatu behar ez direnik denbora aldetik–, alor honetako arazoak askotarikoak dira: informazio sistemak, itxaron zerrendak kudeatzeko modua, gaixoei lehenetsuna emateko irizpideak, gehieneko itxaronaldiak, herritarrei ematen zaien informazioa... Horiek guztiak kontuan izan behar dira arazoa konpontzeko ahalegin oro egiterakoan.

Nafarroan, kirurgiako itxaron zerrendei buruzko araubide juridikoa apirilaren 6ko 12/1999 Foru Legeak ezarri zuen berariaz; hain zuzen ere, Foru Legeak Osasunbideak programatutako ebakuntzak egiteko itxaron zerrenden gaineko ebaluazio eta esku-hartze programa finkatu zuen.

Dena dela, kexa asko eta asko planeatu zaizkigu alor honetan, Foru Komunitatean ez dagoelako espezialistekin kontsultak egiteko itxaron zerrendak gutxienez arautuko dituen antzeko araurik, lehen mailako laguntza ematen duten sendagileek gaixoak mediku espezialistengana bideratzeko irizpideak izan badiren arren, eta, horregatik guzti-gatik, gomendioa egin diogu Osasun Departamentuari, mediku espezialistekin kontsulta arruntak egiteko gehieneko itxaronaldiak arautu egin ditzan, itxaronaldi zuzenak bermatu eta erantzuna ematen izaten diren atzerapenen ondorio juridikoak finkatze aldera. Departamentuak, berriz, erantzun digu uste duela neurri hori ez dela nahikoa itxaronaldi luzeegiak izan ez daitezen bermatzeko eta, horregatik, beste bide batzuk aztertzen ari dela espezi-

alistekin kontsulta egin behar duten gaixoen itxaronaldia laburtzeko.

Era berean, berekin dakartzan giza konnotazioak direla-eta, aparteko arreta eman diogu kexa jakin bati. Haren bitartez, emakume batek Nafarroan **haurdunaldia norbere borondatez eteteko zerbitzua** ematen den moduak berarengan izan dituen ondorioak azaldu dizkigu; hain zuzen ere, umekiari malformazio larri bat diagnostikatu zaiolako eten behar izan du haurdunaldia. Nafarroatik kanpoko beste klinika batera bideratu dute, azaldu diotenez, Osasunbideko ginekologoen kontzientzia eragozpenak dituztelako; beraz, Foru Komunitatean halako ebakuntzak egiten dituen klinika pribaturik ez dagoenez gero, beste autonomia erkidego batekora jo behar izan du. Gainera, ebakuntza egin aurreko egunean ospitaleratu dute bertan, operazioa goizeko bederatzietan zelako egitekoa, eta hurrengo eguneko arratsaldeko zortzietan eman diote alta. Bitarte horretan, ez du lagunik izan alboan, klinikako barne arautegiaren arabera, ezin delako beste pertsonarik izan; hortaz, lagunak klinikatik kanpo hartu behar izan du ostatu.

Batetik, ezbaian jartzen dugu Prestazio eta Hitzarmenen Zerbitzuak bera bidaiatzeko gastuak bakarrik (22,66 euro) ordaindu izana, 130 euro erreklamatu dizkion arren bidaiak gastuen, lagunen ordainsarien eta operazioa egin dion klinikak emandako sendagaien trukean. Bestetik, uste dugu Osasun Departamentuak beharrezko neurriak hartu beharko lituzkeela haurdunaldia norbere borondatez eteteko prozesuan esku hartzen duen langile batzuek edo guztiak kontzientzia eragozle izaten jarraitzen duten kontrolatzeko eta, hala bada, sinatzen diren hitzarmenek gaixoen egoera kontuan har dadin eta gaixoen lagunak bat izateko aukera izan dezaten ezartzeko; gainera, uste dugu Osasun Departamentuak hartu beharko lituzkeela bere gain garraio gastuak eta ordainsariak.

Departamentuak eman duen erantzun bakarra izan da Nafarroako emakumezkoek haurdunaldia eteteko eskubidea dutela legediak xedatzen dituen egoeretan eta, bidaiak, ostatua eta mantentzea ordaintzeko sariei dagokienez, uztailaren 30eko 212/2005 Foru Dekretua aplikatu baino ez duela egin.

Azkenik, hartu dugun kexa baten harira lehenengo aldiz aztertu dugun gai bat aipatu beharrean gaude. Hain zuzen ere, Ezkarozeko, Otsagabiko, Erronkariko eta Izabako farmazien egoera dela-eta, kexa horren egileak zalantzan jarri ditu **guardiako farmaziei** buruzko maiatzaren 26ko 129/2003 Foru Dekretuko arauak, botika bakoitza bi eguneko egun bakarrean baitago guardian arautegiaren ondorioz.

Arautegi horrek ezartzen dituen irizpideak berrikusteko gomendioa egin diogu Osasun Departamentuari, eta hark erantzun digu bilerak egiten ari dela farmazialariekin eta kaltetutako langileekin, larrialdietan esku hartzeko protokoloak onartu eta herri horietako guardien kopurua zerbitzuari kalte egin gabe murrizteko.

Alor honetako kexarik esanguratsuenen aurkibidea (CD formatuan daude osorik)

- Osasunbideko Ginekologia Zerbitzuak kistak ez detektatzeagatiko erantzukizuna nori dagokion argitzea
- Adimen gaixo bat erietxean laguntzeko tokia lortzeko eskaria
- 60/2003 Foru Aginduaren bidez sortutako Garuneko eta Bizkarrezur Muineko Gaitzen Unitatea abian jartzen atzeratzea
- Guardiako farmazien sistemak mendialdean dituen ondorioak
- Ezegonkortasun emozionaleko nortasun arazoa duen gaztea erietxean laguntzeko tokia lortzeko eskaria

- Bideko Ama Ospitaleko Psikiatria Zerbitzuak hurrengo egunean gazte bat hil duen pertsonari eman dion laguntza
- Dietetika espezialitateko itxaron zerrenda
- Ebakuntza egiten atzeratzea
- Adimen gaixotasun larriak dituzten pertsonak laguntzeko errehabilitazio psikosozialeko zentroak abian jartzea
- Altsasuko Josefina Arregui Klinikako errehabilitazio tratamendua
- Nafarroan haurdunaldia norbere borondatez etetea
- Neuropediatria Zerbitzuak emandako laguntzarekiko desadostasuna
- Oftalmologiako itxaron zerrenda
- Adimen gaixo bati bizilekua eman beharra
- Azterketa onkologikoak egiten atzeratzea

5.1.13. LANA, GIZARTE SEGURANTZA ETA ATZERITARRAK

Alor honetako kexek aipatzen dituzten gai nagusiak

Lana	Langabeak lanerako prestatzeko ikastaroak
	Langabeziagatiko laguntzak hartzea
	Nafarroako Enplegu Zerbitzuaren jakinarazpenak
	Lan istripuak (lan arloko segurtasuna)
	Enplegurako laguntzak
Gizarte segurantzaren	Gutxieneko pentsioak
	Laguntza hartzeko eskubidea onartzea
	Ezintasunak onartzeko prozesuak
Atzerritarrak	Atzerritarren egoitza eta lan baimenak
	Schengen bisak

Iruzkina

Alor honetan aurkezten den kexa kopurua ez da oso esanguratsua izaten, kexak gizarte segurantzaren alorreko arazoei buruzkoak direlako funtsean eta, finkatutako eskumen esparruarekin bat, Espainiako arartekoari urtero bidaltzen zaizkion gehienak alor honetakoak direlako.

Zehazki, alor honetako kexak Gizarte Segurantzaren laguntzak (**pentsioak**) hartzeko eskubidea onartzeari buruzkoak dira oro har; hain zuzen ere, eskubide hori onartzeko ezarritako eskakizunak edo baldintzak jartzen dira maiz zalantzan, besteak beste, lanean izan diren bitartean dagokien pentsioa eskatu aurretiko urteetan baino gehiago kotizatu duten pertsonen pentsioak arautzeko oinarria kalkulatzeko kontuan hartu beharreko urteen kopurua.

Alde horretatik, 1995. urtean Toledoko Itunaren bitartez egin ziren proposamenei esker, pentsioak arautzeko oinarria kalkulatzekoan kontuan hartu beharreko gutxieneko urte kopurua 15ekoa da gaur egun –lehen 8 urtekoa zen–, norbere kontribuzioa sistemak finantza aldetik orekan jarraitzeko oinarritzko printzipioa den neurrian, baina kontuan izan beharra dago oraindik ere ez direla hartu halako laguntzak hobekien kalkulatzeko neurriak; hain zuzen ere, Itunaren bederatzigarren gomen-dioari jarraiki, laguntzok kalkulatzeko modurik onena lan egin den denbora osoan egiaztatutako oinarriak kontuan hartzea da.

Era berean, oraindik ere kexa ugari hartzen dugu Gizarte Segurantzaren edo Zahartzaroagatiko eta Ezintasunagatiko Nahitaezko Aseguruaren gutxieneko pentsioak hartzen dituztenengandik

euren pentsioak eskasak direlako, nahiz eta egoerak apur bat hobera egin duen azken bi urteotako hazkundera handiagoa izan dela eta ekainaren 6ko 9/2005 Legea indarrean sartu dela eta; hain zuzen ere, Legearen helburua Zahartzaroagatiko eta Ezintasunagatiko Nahitaezko Aseguruaren pentsioak Gizarte Segurantzaren alarguntasun pentsioekin bateratzea da.

Aipatu hazkunderari dagokionez, alarguntasun pentsioak hartzen dituzten zenbait alargunek jakinarazi digute ez daudela ados Nafarroako Gobernuaren otsailaren 17ko 1/2004 Foru Legea aplikatzen ari den moduarekin eta aplikazio horren ondorioekin; hain zuzen ere, lege hori Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zergari buruzko abenduaren 30eko 22/1998 Foru Legeko 67 bis artikulua berridazketa da, eta alarguntasun pentsioengatiko kenkariak arautzen ditu.

Egoera horren adierazgarri, herritar baten kexa aztertu besterik ez dago. Harekin bat, pertsona horrek 415,81 euroko pentsioa zuen 2004. urtean eta, 1/2004 Foru Legeak xedatzen duen kenkarian oinarrituta, Nafarroako Gobernuak beste 53,20 euroz osatzen zuen. 2005. urtean, berriz, Espainiako gutxieneko pentsioak % 6,5 inguru igo dira eta, ondorioz, pertsona horrek hileko 442,76 euroko pentsioa hartu du. 1/2004 Foru Legeak efektu anizkuneko errenta adierazle publikoa dela eta xedatzen duen osagarriaren gehieneko zenbatekoaren ondorioz, ordea, Nafarroako Gobernuak ordaintzen zuen osagarriak hileko 53,29 eurotik hileko 29,21 eurora jaitsi da eta, hori dela eta, alarguntasun pentsioaren zenbatekoa hileko 469,01 eurotik hileko 471,97 eurora pasatu da 2004. urtetik 2005era bitartean, hau da, 2,96 eurotan bakarrik handitu da urte batetik bestera; izan ere, efektu anizkuneko errenta adierazle publikoa ez da gutxieneko pentsioak bezainbat hazten urte batetik bestera.

Egoera hori errepikatu egiten ari da 2006. urtean, gutxieneko pentsioak berriz igo direnez gero, eta, ondorioz, pertsona askok eta askok egoerak euren pentsioen benetako hazkundera duen eraginarekiko desadostasuna adierazi digute, pentsioen zenbatekoa gutxiago hazi baita horregatik. Halaber, 1/2004 Foru Legea indarrean sartzeak Nafarroak alor honetan egiten duen ahalegin ekonomikoa nabarmen txikiagotu izanarekiko desadostasuna ere jakinarazi digute.

Bestalde, **atzerritarrei** dagokienez, kexa kopurua asko handitu da eta, lehenik eta behin, nabarmentzekoa da etorkin elkarte batek urrian Maroko eta Espainia arteko mugan gertatutakoa salatu duela; hain zuzen ere, bost etorkin hil ziren bertan.

Salatutako egoera zein larria zen ikusirik, eta noren eskumeneko esparruari zegokion alde batera utzita, kexa edo salaketa hori Espainiako Atzerri Arazoetako eta Lankidetzako Ministerioari eta arartekoari helarazi diegu berehala, baita arartekoaren iritzia ere; izan ere, ez zaigu arrazoizko iruditu, hainbat egunen ostean, Espainiako eta Marokoko gobernuak gertatutakoari buruz azaleratutako informazio kezkarriak gezurtatu edo behar bezala azaldu ez izana eta etorkinak horren kokaleku desegokietara eramateko arrazoien berri eman ez izana. Horrenbestez, hain egoera laidogarria amaiarazteko beharrezko neurriak lehenbailehen hartzeko eskatu diegu, uste baitugu Espainiako Gobernuak eta Europar Batasunak ezin diotela inola ere ez ikusiarena egin etorkinen zoriari, atea itxi eta arrisku handiko egoeran abandonatu ondoren.

Autonomia erkidegoetako eta Espainiako arartekoek ere antzeko gogoetak egin dituzte Arartekoak Koordinatzeko XX. Jardunaldietan, migrazio fluxuak kontrolatzerakoan pobrezia desagerrarazteko helburuak bete eta giza eskubideak errespetatzea- ren aldeko adierazpena onartu baitute bertan.

Azkenik, atzerritarrei buruzko atal honetan, **Espainiako hainbat kontsuletzetan** ematen den laguntza eskasari eta bisak eskuratzeko egin beharreko zuzemenak atzeratzeari buruzko kexa ugariak aipatu beharrean gaude; izan ere, alor honetako beharrak izugarri hazi dira azken urteotan.

Kexak noren eskumeneko esparrukoak izan diren, horietako asko eta asko Espainiako arartekoari igorri behar izan dizkiogu baina, hala ere, bitartekotza lanak egin eta, gainera, emaitzak onak lortu ditugu hainbat kontsulatutan, Espainiak Quiton (Ekuadorren) eta Bogotan (Kolonbian) dituen kontsuletxeetan batik bat. Gainera, lan horiek areagotu egin ditugu kaltetuak haurrak eta, batez ere, hemen eskolatuta dauden haurrak izanez gero, kontsulatu etako lan pila dela eta, haurrok Espainiara itzultzea nabarmen atzeratu eta horrek kalte handiak egin dizkiolako euren garapenari eta bilakaerari.

5.1.14. HIRIGINTZA ETA ETXEBIZITZA

Alor honetako kexek aipatzen dituzten gai nagusiak

Hirigintza	Planeamenduaren taxuketa
	Planeamendua betetzea
	Lurzoruari buruzko hirigintza araubidea
	Eraikuntza eta hirigintza arloko erabileran eta diziplinan esku hartzea
	Lurzoru ondare publikoa
Etxebizitza	Etxebizitza eskuratzeko zailtasuna
	Babes ofizialeko etxebizitzak esleitzeko prozesuak
	Babes ofizialeko etxebizitzaren akatsak
	Araubide bereziaren esparruan alokatzeko babes ofizialeko etxebizitzaren arazoak (bizikidetzak, etxebizitza eskuratzeko, etab.)
	Etxebizitzari buruzko lege berriaren (8/2004 Foru Legearen) aplikazioa
	Babes ofizialeko etxebizitzaren alorreko laguntzak
	Bizigarritasun baldintzak

Iruzkina

Alor honetako kexen kopurua aurreko urteko kexa kopuruaren antzekoa izan bada ere ia, kexa gehien eragin duen bigarren arloa izan da aurten. Lehenik eta behin, funtsean hirigintza lantzen duten kexak aztertuko ditugu eta, jarraian, etxebizitzari buruz hartu ditugun kexak; izan ere, azken urteotan bezala, etxebizitzak alor honetako multzo esanguratsu bat osatu du, gizarteak alde guztietatik adierazten baitu aparteko kezka etxebizitza duin eta egokia lortzeko arazoak eta zailtasunak direla eta.

Hirigintza antolamendu edo planeamenduari dagokionez, herritarrek inguru edo sektore jakin baten gaineko planeamenduak xedatzen duenari buruzko desadostasuna adierazi digute hainbat kexaren bitartez eta, zenbaitetan, baita aurreikuspen horien berri jakin ez izanari buruzkoa ere, zuzeneko eragina duten aldetik eurengan.

Hala ere, aurrez ikusitako antolamenduekin ados ez egote hutsa ez da nahikoa eskatzen diguten bezala esku har dezagun, alor honetan jarduten den administrazioak eskumen handiak baititu halako erabakiak hartzeko; izan ere, antolamendu

juridikoak dioenez, administrazioak ahalmen tekniko handia du alor honetan, eta ordezkariak erakunde eskudunak aukeratzeko duen irizpidea ezin da ordezkatu, boterea oker erabiltzen denean, erabakia arbitrarioa denean edo arrazoirik batere ez dagoenean izan ezik.

Ildo horretan, kexa batzuek **hirigintza iraunkorra** jorratzeari buruzko kezka erakusten dute, udalerrietan industria guneak sortu edo enpresa edo jardunen bat ezar dadin sustatzeko aldaketan hari-za; izan ere, aldaketa horiek ez dira antolamenduari jarraiki edo hirigunea hurbil dagoela kontuan hartuz egiten batzuetan eta, ondorioz, herritarrek eragozpen handiak dituzte, zaratarengatik ez ezik, baita isuriak, usainak, ibilgailu astunak... daudelako ere.

Edonola ere, aipatu eskumen handiei kalte egin gabe, uste dugu berriro ere nabarmendu behar dela hirigintza araudiak berak gai honi buruz ezartzen duena gauzatu egin behar dela; agindu horrekin bat, hirigintzako administrazio eskudunek doakien parte hartzea eta, batez ere, kaltetuak suertatzen diren interesak ordezkatzeko dituzten erakundeak eta partikularren ekimen eta informazio eskubideak bermatu behar dituzte hirigintza planeamendua egin, bideratu eta kudeatzerakoan.

Alde horretatik, hirigintzari buruzko informazioa izatea herritarrek parte hartzeko ezinbesteko elementutzat dugu eta, horrenbestez, dokumentuen gardentasunak eta dokumentuak berehala eskuratzeko aukerak izan behar du botere publikoaren oinarriko helburua hirigintza arloko erabakiak hartzen dituztenean, herritarren balizko mesfidantza desagerrarazte aldera. Informazio gizarteak eskaintzen dituen aukera eta baliabide guztiak (eletronikoak, informatikoak, telematikoak...) erabiltzeak helburu horiek lortzen lagun lezake neurri handi batean.

Era berean, **hirigintza arloko diziplina** errespetarazteko hartzen diren neurriek kexak aurkezteko arrazoi izaten jarraitzen dute, hainbatetan, toki erakundeek ez dituztelako behar bezala gauzatu antolamendu juridikoak alor honetan egokitzen dizkien eskumenak. Horregatik, toki erakundeek lurzoruaren erabilerak eta eraikuntza lanak legedira eta udal hirigintza planeamendura egokitzen direla egiaztatzeke egin beharrekoak behar bezain azkar eta behar bezainbateko arduraz egin beharra berriz nabarmentzeaz gain, neurriak hartu beharra ere nabarmendu beharra dago, hausten den hirigintza antolamendua eta kaltetutako ondusunak lehenagoratu eta arauak hausten dituztenak zigortu egin daitezten.

Etxebizitzari dagokionez, berriz, ez da dudarik etxebizitza eskuratzeko arazoak eta zailtasunak gizartea nabarmenkienez kezkatzen duten auzietako bat direla. Ulertzen erraza da hori, kontuan hartuz gero etxebizitzarako eskubidea erabiltzea herritarrek gizartean, familiarrean eta euren baitan gartzeko ezinbesteko baldintza dela baina biztanleriaren zati handi batek ezin duela eskubide hori erabili, etxebizitza librearen merkatuko prezioak direla eta.

Hartara, babes ofizialeko etxebizitzak sustatzea da biztanleriaren zati handi horrek etxebizitza eskura dezan modu eragingarrian lagundu dezakeen neurri bakarra ia.

Hala eta guztiz ere, beharrezkoa da nabarmentzea administrazio eskudunek aukera guztiak baliatu behar dituztela antolamendu juridikoak lurzoru eta etxebizitza arloan esku hartzeko eskaintzen dizkien bitartekoak diseinatu eta gauzatzekoan, orain arte ez baitute lortu etxebizitza librearen prezioen hazkundea eteterik.

Ildo horretan, babes ofizialeko etxebizitzak sustatzeari dagokionez, aipatzekoak dira azkenaldian Nafarroan antolatzen ari diren esleipen kanpainak, auzi hau neurri batean konpontzen ari direlako gutxienez, oraindik ere oso-oso eskasak diren arren eskaintzen den etxebizitza kopuruaren aldean.

Hori dela-eta, halako etxebizitzak esleitzeko beharrezko irizpide pertsonalak eta ekonomikoak finkatu beharra planteatu dugu hasiera batetik eta, azkenean, Nafarroan etxebizitzari babes publikoa emateari buruzko ekainaren 24ko 8/2004 Foru Legeak xedatu du gai hori, baremo egokia aplikatu behar diren nahitaezotasuna ezarri baitu.

Hain zuzen ere, Foru Legeak xedatzen dituen irizpideak eta irizpideon gaineko ebaluazio zuzena etengabeko kexa iturri izan dira alor honetan, eta kexa batzuek etxebizitza hauek eskuratzeko gutxieneko diru sarrerak egiaztatu beharra ere aipatu dute. Kexa horien egileak gutxieneko diru sarrerak ez izateagatik halako sustapenetatik kanpo geratu diren pertsonak izan dira eta, diotenez, eskakizun hori ezbaian dago, babes ofizialeko etxebizitzak etxebizitza duina eskuratzeko zailtasunak dituzten pertsonentzat direlako hasiera batean. Dudazkotan hori are esanguratsuagoa da alokatzeko babes ofizialeko etxebizitzak direla-eta, etxebizitza horiek eskuratzeko eskatzen den errenta nahiko txikiagoa baita.

Eskakizun hori justifikatzeko ematen den arrazoia, oster, aldizka ordaindu behar diren kopuruak ordaindu egiten direla bermatu beharra da,

laguntza publikoen eragingarritasuna eta garden-tasuna bermatzen delako hartara.

Behar hori gorabehera, planteatu dizkiguten zenbait kexaren harira, berdin-berdin analizatu behar dira hainbatetan diru sarrerak kontuan hartzen diren mementoaren eta esleipen prozesua gauzatzen den mementoaren edo, areago, sale-rosketa eta, batez ere, alokairu kontratua sinatzen den mementoaren artean dagoen egokitasunik ezaren ondorioz sortzen diren arazoak.

Uste dugu gorabehera hori hobetzeko modu-koa dela berez gaur egun antolatuta dagoen gisara, baina are esanguratsu eta garrantzitsuagoa izanen da urtarrilaren 9ko 4/2006 Foru Legeko 19. artikulua kariatara. Hain zuzen ere, artikulua horrek dena delako deialdi publikoa amaitzen dataren aurreko azken bi zergaldietako bakoitzean **gutxieneko diru sarrerak izan direla egiaztatu beharra** ezartzen du, eta 2006ko lehenengo hila-beteetan egin den kanpainan izan du dagoeneko eraginik.

Babes ofizialeko etxebizitzak esleitzerakoan kontuan hartu beharreko irizpideak direla-eta, berriz, **Nafarroan jarraituki erroldatu beharra** izan da aurkeztu diren kexek zalantza gehien jarri dutena; izan ere, dena delakoagatik (lanagatik edo, neurri horrek gazteengan dituen ondorioak direla-eta, ikasketengatik) denbora ez oso luze Nafarroatik kanpora joan behar izaten diren eta bertan erroldatu eta aurreko bizilekuan bizitzeari uzten dioten nafarrak oso egoera zailean daude prozesu hauetan. Halaber, ezin ditugu alde batera utzi neurri horrek Foru Komunitatera berriki iritsi diren herritarrengan dituen ondorioak.

Bestalde, **alokatzeko babes ofizialeko etxebizitzak** (funtsean, araubide berezikoak) direla-eta, argi eta garbi jakinarazi behar da kexak helarazi zaizkigula etxebizitza hauen alorrean kontratu bidezko harremanetan sortzen diren arazoei eta etxebizitzok erabili eta bertan bizitzeko baldintzei buruz.

Alde horretatik, halako etxebizitzek langabezi- an dauden herritarrentzat, egonkortasunik gabeko enplegua dutenentzat, gurasoen etxetik alde egiteko adinean dauden gazteentzat eta, oro har, diru sarrera txikiak dituzten familientzat (alegia, etxebizitza eskuratzeko aparteko zailtasunak dituzten guztientzat) duten garrantziaz jabeturik, uste dugu alor honetan eskumena duten administrazio publi-koek ezin dietela ez ikusiarena egin halako egoe- rei, errentatzaileen eta errentadunen arteko kon-

tratuaren esparruan sartu arren. Aitzitik, egoera horiek batera eta zeharka analizatu eta tratatzeak konponbide eta aukerarik egokienak erabakitzen lagun lezake zenbaitetan, egoera horietan dauden pertsonen aparteko gorabeherak ere aintzat hartu behar baitira.

Azkenik, etxebizitza arloan aztertu dugun beste hainbat auzi mota aipatu nahi dugu. Txosten honi kexarik esanguratsuenen berri emateko erantsi diogun CDan azaltzen dira gai horiek eta, zehatz- mehatz, zuzeneko laguntzak emateko eskakizunei eta 8/2004 Foru Legeko 17. artikulua aipatzen duen zentsu edo errolda martxan jartzeari buruzko gomendioak dira; hain zuzen ere, zentsu edo errolda horren helburua babes ofizialeko etxebizitzak sustapenei buruzko datuak argitaratu eta etxebizitza horiek eskuratzeko interesa duten herritarrak informatzea da.

Alor honetako kexarik esanguratsuenen aurkibidea (CD formatuan daude osorik)

Hirigintza

- Garesko eraikin bateko lanak hirigintza arloko udal araudiari lotu gabe egin izana
- Elizondoko lerrokatzeen xehetasunei eta antolamenduari buruzko azterketa
- Murugarrenen hirigintza zerbitzuak gauzatze-ko hirigintza hitzarmena onartzen atzeratzea
- San Martin Unxeko errepide edo kale baten bide eskasa
- Noaingo etxebizitza batzuen atzealdeko pasabide bat erabiltzeko baldintzak beste eraikin bat eraikitzen ari direla eta

Etxebizitza

- Babes ofizialeko etxebizitzak zentsuari buruzko informazioa eta zentsua martxan jartzea
- Babes ofizialeko etxebizitza bat deskalifikatze-ko eskariari ez erantzutea
- Babes ofizialeko etxebizitzak eskuratzeko maileguren interesak ordaintzeko diru laguntzak luzatzeko eskaera bideratzea
- Babes ofizialeko etxebizitza eskuratzeko diru laguntza emateko eskariari ezezkoa ematea
- Iruñeko Udalaren zortzi orube enkante bidez esleitzea etxebizitzak egiteko

5.1.15. HERRITARREN BESTE ESKUBIDE BATZUK

Alor honetako kexek aipatzen dituzten gai nagusiak

Hainbat	Toki erakundeen funtzionamendua
	Sailkatu gabeko beste gai batzuk
Eskubideen sustapena	Erantzun beharra
	Herritarren parte-hartzea

Iruzkina

Aurreko ataletan sartzen ez diren askotariko zenbait kexa aipatuko ditugu alor honetan. Batetik, partikularren edota enpresa pribatuen jardunari buruzkoak direla-eta, erakunde honek esku hartzeko eskumenik ez duen hainbat egoera aipatuko dugu eta, bestetik, hainbat toki erakundetan edo toki erakundeen eta herritarren arteko harremanetan izandako arazoak; hain zuzen ere, horiek izan dira esanguratsuenak berriro ere.

Alde horretatik, kexaren bat auzo elkarte batek bere **udalerriko elkarte**en udal erregistroan izena emateko izan dituen zailtasunei buruzkoa izan da, baina toki erakundeetako kideek euren eginkizuna betetzeko izan dituzten zailtasun edo eragozpenei buruzko kexarik ere hartu dugu, informazio jakin bat lortzerik ez zutelako, eta, hain zuzen ere, horiexek analizatu ditugu gehienbat.

Halakoetan, **zinegotzien eskubideak** arrisku an daudelako esku har dezakegu. Eskubide horiek Toki araubidearen oinarriak arautzen ditun apirilaren 2ko 7/1985 Legeak eta azaroaren 28ko 2568/1996 Errege Dekretuaren bidez onetsitako arautegi organikoak eta funtzionamendu arautegiak zehazten dituzte, eta zinegotzi karguaren berezko estatusaren barnean sartzen dira, euren eginkizunak hobeto bete ditzaten; horri esker, zinegotziek Espainiako Konstituzioko 23.1. artikuluko eskubidearen babesa dute eta, horrenbestez, auzi publikoetan parte hartzeko eskubidea.

Halere, alor honetan eta planteatu izan zaizkigun hainbat egoeratan izan dugun esperientziaren ondorioz, jakin badakigu halako auzi jakin batean bakarrik esku hartzeak ez duela arazoa guztiz konpontzen, litekeena baita berariaz jakinarazten

zaiguna baino esku-hartze orokorragoa behar izatea, ordura arte izandako aurrekarien eta egoeren kariatara.

Hori dela-eta, planteatu zaizkigun zenbait egoeratan egoki iritzi diogu bitartekotza lanak egin ditzagun planteatzea, irtenbide eragingarriagoa ematen ahalegintze aldera. Planteamendu horrek askotariko emaitzak eman ditu, baina uste uste dugu gauzatu egin behar dela. Behintzat, horixe jakinarazi diogu gugana jo duen orori, alor honetan gauzatzen den ekimen oro zentzuzkotasun parametroetara egokitu beharra abiapuntu hartuta; hau da, arazoizkoak izan behar dugu eskura ditugun baliabideak eta, areago, dena delako administrazioaren egitura direla-eta, Nafarroako toki erakunde asko eta asko txikiak direlako eta, jakina, izari horrek alor honetan egiten den edozer baldintzatzen duelako, erakundeon baliabide eskasia dela eta.

Azkenik, gure ikuskatze lana sailkatzeko erabiltzen ditugun alorren analisia amaitze aldera, aurtent sortu dugun alor bat aipatuko dugu lehenengo aldiz: eskubideen sustapena; hain zuzen ere, esparru hori arartekoaren ekimen baten (Nafarroako Foru Komunitateko Herritarren Eskubideen Gutunaren) ondorioz eta haren ildoan sortu da.

Funtsean, Gutunean azaldu beharreko proposamenak egiten parte hartu zutenek ekimen horri egin zizkioten ekarpenak oso lotuta zeuden Nafarroako administrazio publikoek herritarrei ematen zaien laguntzaren kalitatea ebaluatu eta administrazio zuzemenak sinplifikatzeko sistemak abian jartzearen inguruko alderdi kualitatiboekin eta, horregatik, aparteko arreta eman diogu alor berri honi. Haren bitartez, gure helburua askotariko gaiekin zerikusia duten ekimenak eta kexak analiza-

tzea da, hala nola, informaziorako eskubidearekin, zentroetan eta bulegoetan ibiltzearekin, laguntza egokia hartzeko eskubidearekin, erantzuna eman behararekin (administrazioaren isiltasunarekin), herritarren parte hartzearekin, administrazio publikoetako gardentasunarekin, berme sistemak aplikatzearekin eta eskubideak sustatzeko beste ekimen batzuekin harremana dutenak.

Ildo horretan, Nafarroan alor honi buruzko araudian izan berri diren aurrerapenek (esate baterako, abenduaren 3ko 15/2004 Foru Legeko II. Idazpuruak, Herritarrek Nafarroako Foru Komunitateko administrazioarekiko harremanetan dituzten eskubideei buruzkoak; maiatzaren 9ko 72/2005 Foru Dekretuak, Nafarroako Foru Komunitateko administrazioaren eta haren erakunde autonomoen zerbitzuen gutunak arautzen dituenak; eta, berrikiago, abenduaren 29ko 21/2005 Foru Legeak, politika publikoak eta zerbitzu publikoen kalitatea ebaluatzeari buruzkoak) gure administrazio publikoen egiturak herritarrek alor honetan planteatzen dituzten eskakizunetara eta erronketara poliki-poliki eta egiaz egokitu daitezten balio behar dute.

Azken batean, arlo berri honen helburua Nafarroako administrazio publikoek azaldu ditugun aloretan egiten dutena argitzea da, herritarrei laguntza emateko zerbitzuak ahal den neurrian hobetzeko beharrezko neurriak harrarazten lagundu, administrazioaren eskuragarritasuna eta harmena sendotu, politika publikoak herritarrentzat gardenak eta eskuragarriak izan daitezten lortu, erakunde publikoek zerbitzuen kalitateari buruzko konpromisoak adierazteko erabili behar dituzten zerbitzuen gutunak ezarri eta, hala badagokio, haietan sakondu eta, azkenik, administrazio publikoek barne kudeaketan eta herritarrekin harremanetan jartzeko prozesuetan informazioaren eta komunikazioen teknologiak gero eta gehiago erabili ditzaten lortzearren.

Alor honetako kexarik esanguratsuenen aurkibidea (CD formatuan daude osorik)

- Auzo elkarte batek Olaztiko Elkartearen Udal Erregistroan izena emateko eskaria
- Castejónko Udalak mugarriztatze prozesua geldiaraztea
- Zergadun batek ordaintzeke dituen tasei eta zergei buruzko informazioa eskatzea

5.2. GARRANTZIZKO EBAZPENAK

Urte honetan barrena eman ditugun ebazpenik esanguratsuenetako batzuk transkribatuko ditugu jarraian, jendartean aparteko oihartzuna izan duten heinean.

Gainerako ebazpen interesgarriak argitalpen honi erantsi diogun CDan ageri dira.

5.2.1. IRUÑEKO PATXI LARRAINZAR IKASTETXEKO INSTALAZIO BERRIEN ERAIKUNTZAREN ATZERPENA (05/202/E ESPEDIENTEA)

AURREKARIAK

Oraingo honetan, Arartekoak Iruñeko Patxi Larrainzar ikastetxeko Guraso Elkartek aurkeztutako idatzi batengatik esku hartu behar izan du; hain zuzen ere, Guraso Elkartek ikastetxe horretan dabilzan ikasleen kopuru handia hartzeko instalazioen eskasia azaldu digu.

Zehazki, Ave María eta Patxi Larrainzar ikastetxeak hartzen dituen eraikinak bertan dabilzan ikasleen hezkuntza beharrei erantzuteko ahalmena ez duela salatu digute eta, hortaz, ikasgeletan ikasle gehiegi daudela eta kalitateko hezkuntza ezin eman dela.

Ikastetxeko Guraso Elkartearen ordezkariak diren aldetik azaldu digutenez, eraikina bi ildo hartzekoa zen hasiera batean: A eredia eta D eredia. Hala ere, euskarazko ildo bitan banatu zen duela hainbat urte, eta aurrez fabrikatutako moduluak instalatu behar izan ziren; antza, moduluak Cardenail lundain ikastetxeko ikasleak hartzekoak ziren hasiera batean, hura berritzeko lanak amaitzen ziren bitartean.

Hau da, Cardenail lundain ikastetxeko ikasleentzat behin-behineko konponbidea zena egoera egonkor bihurtu da orain arte Patxi Larrainzar ikastetxeko haurrentzat.

Ikasturteek aurrera egin ahala, beste helburu batzuetarako erabiltzekoak ziren ikasgelak bete egin dira: musika gela, banaketa gela, informatika gela... Egoera are gehiago okertu da 2004/2005. urtean, 3 urteko lau talde sartu baitira D eredian.

Jakinarazi digutenez, ikastetxeak 544 ikasle hartzen ditu, eta inola ere ez ditu betetzen 1537/2003 Errege Dekretuak araubide orokorreko ikastetxeen alorrean xedatzen dituen gutxieneko eskakizunak.

Halaber, salatu dute baldintzak are okerragoak izan direla datorren ikasturtean, Patxi Larrainzar ikastetxeko ikasle talde bat beste ikastetxe batera aldatuko duten arren, beste lau talde sartuko dira eta. Mendillorriko ikastetxe bateko modulu aurrea-

brikatu batzuk instalatu behar dituzte baina, azaldu digutenez, modulu horiek ez dituzte betetzen bizitzeko gutxieneko baldintzak eta gutxieneko segurtasun eskakizunak eta, gainera, talde berriak hartzeko bakarrik balioko dute baina ez, ordea, araudiak ezartzen dituen instalazioen gabezia konpontzeko. Areago, lekuri eza are nabarmenagoa izan da, 56 haur gehiago izan direlako jolastokian; alegia, 600 haur izan dira guztira, soberakinak dituzten ikastola pribatuetatik etor litekeenak kontatu gabe.

Azkenik, adierazi digute Hezkuntza Departamentuak ezarri duen behin-behinekotasun egoera hori hainbat urtez luzatu dela eta, gutxienez, 2007/2008 ikasturtera arte iraunen duela, ikastetxe berria orduan amaituko dela bai baitirudi. Gainera, aurrez ere utzi izan zaio antzeko behin-behineko konpromisoak betetzeari eta, inguru horretako hazkunde demografikoa kontuan izanik, beldur dira behin-behineko egoera hori luzatu egingen ez ote den, balitekeelako ikastetxe berriaren proiektua osatzerakoan egindako aurreikuspenak bertan izan den eskariari erantzuteko nahikoak ez izatea.

Kexa aztertu ondoren, Hezkuntza Departamentura jo dugu, kexak planteatutako auziari buruz galdetu eta gure erakundeak esku hartzeko aukerak zehazte aldera, baina bi aldiz egin behar izan dugu eskari hori; era berean, elkarriketak egin ditugu ikastetxeko Guraso Elkarteko kideekin, zuzendaritza taldearekin eta Hezkuntza Departamentuko ordezkariekin. Azkenean, eman dizkiguten dokumentu guztiak arretaz aztertu, aplikatu beharreko araudia analizatu eta ikastetxera bertara joan ostean, honako hausnarketa hauek egin ditugu, legediak agintzen digunari jarraiki, administrazioaren jarduna ikuskatu eta herritarren eskubiak babestearren.

ANALISIA

Kexaren egileek egin dituzten askotariko salaketak honako hauei buruzkoak izan dira funtsean: lehenik eta behin, ikastetxe berria hasteko lanen hasiera dela-eta, bata bestearen atzetik eman dizkiguten epeak (azkena, 2005eko urtarrila) eta ikastetxea erabilgarri izateko aurreikuspenak ez betetzeari eta diseinatu den ikastetxea inguruan aurrez ikusten den eskariari erantzuteko nahikoa ez izateari buruzkoak; bigarrenik, aurrekoaren ondorioz, aurrez fabrikatutako modulu edo barrakoiak horrenbeste denboran erabili behar izateari buruzkoak; eta, hirugarrenik, abuztuan modulu horietan egin den zabalgunearen zati bat (azken solairua) ikasturte honen hasieran ezin erabiliari buruzkoak.

Alde horretatik, abenduaren 5eko 1537/2003 Errege Dekretuak araubide orokorreko ikastetxeek bete behar dituzten gutxieneko eskakizunak xedatzen ditu eta, berariaz dioenez, araudiaren helburua "arubide orokorreko irakaskuntzen kalitatea eta ikastetxeen egitura eta antolamendua gizartearen beharretara egokitzeko beharrezko malgutasuna bermatuko duten gutxieneko baldintzak ezartzea" da.

Nabarmentzeko modukoa iruditzen zaigu arautegiak islatzen duen ideia hori, alegia, ikastetxeetan gutxieneko eskakizunak ezartzearen helburua kalitateko irakaskuntza eta ikastetxeen egitura eta antolamendua egungo eta etorkizuneko beharretara egokitzeko beharrezko malgutasuna bermatzea izatea.

Harekin bat, ikastetxeetako instalazioen egokitasunari buruzko azterketak, ikasle bakoitzeko gutxieneko lekuaz gain, ikasketa proiektua landu eta sortzen diren behar berriei antolamendu arloan aurre egiteko beharrezko malgutasuna ere izan behar du kontuan.

Alde horretatik, inguru horretako hezkuntza beharrak handiagotu egin dira azken ikasturteotan, eta horrek egun Patxi Larrainzar ea Ave María ikastetxeak hartzen dituen instalazioen eskasia azaleratu du, ez delako nahikoa bi ikastetxeotako ikasleei behar bezalako laguntza emateko. Hori dela-eta, Hezkuntza Departamentuak beste ikastetxe bat eraikitzea erabaki du.

Zoritzarrez, orain arte ez da lortu inguru jakin batzuetako zerbitzu publikoen plangintza inguru horietako bertako hirigintza garapenarekin batera egiterik.

Alde horretatik, aurrekontu arloko zailtasunek lanak hasteko epeak bata bestearen atzetik atzeratu izan litzaketela eta, hortaz, ikastetxe berria eskura izateko epea ere atzeratu izan lezaketela jakitun, ezin dugu auzi bat bazter utzi: atzerapenaren ondorioak ez dira berberak ikasleak aurrez fabrikatutako moduluetan daudenean eta egoera hori iritsi ez eta arazoa aurreikuspenak ez betezea besterik ez denean.

Departamentuak egin duen txosten baten bitartez arrazoitzen duenez, halako eraikuntzak oinarritzko araudiak xedatzen dituen eskakizunei jarraiki instalatu ziren eta, euren antolamendua eta egitura direla-eta, behin-behineko egoerak konpontzeko, denbora tarte jakin batzuetarako baka-riik prestatuta daude. Alegia, ez dugu uste ezin onartuzkoak direnik ikastetxe berria egiteko lanek irauten duten bitartean. Alabaina, ez dira oso sendoak, hondatzeko arrisku handiagoa dago, isolamendu termikoa eta akustikoa okerragoak dira, ez

dira oso erosoak eta txikiagoak dira eta, beraz, ez lirateke erabili beharko behar baino luzarago.

Horregatik guztiagatik, gurasoek eta irakasleek ez dute onartzen halako instalazioak urtez urte erabili eta ikastetxe berria egiteko lanak hasi ere egin ez izaterik orain arte. Alde horretatik, lanak hasi eginen balira hobeto jasanen litzukete egungo deserosotasunak, argi eta garbi legokeelako behin-behinekoak direla.

Azken batean, uste dugu, halako behin-behineko neurriak hartzen direnean, lanak hasteko epea finkatu eta horretarako beharrezko aurrekontua esleii dezan galdatu behar zaiola administrazioari. Izan ere, horixe da delako behin-behinekotasuna eta hasiera batean zeuden bizitzeko baldintza eta segurtasun eskakizun aproposak izatea bermatzeko bide bakarra.

Bestalde, barrakoiak horren luzaroan erabili behar izatearen eta oraindik eraikin berria egiteko lanak hasi ez izanaren ondorioz, moduluak handitu ere egin behar izan dira. Hartara, abuztuan lehenengo solairua berritzeari ekin zaio, beste bi ikasgela eraikiz, eta azken solairua handitu da; udal baimenik ezagatik, ordea, azken solairua ez da ikasturte honen hasieran erabiltzen hasterik izan baina, Departamentuak jakinarazi digunez, laster egonen da erabilgarri.

Azkenik, ikastetxe berria dela-eta, uste dugu badela alde batera gelditu ezin den alderdi bat: indarrean dagoen legediak parte-hartze eta hurbiltasun printzipioekin bat jardutera behartzen ditu administrazio publikoak herritarrekiko harremanetan, ezinbesteko osagaiak direlako horiexek demokrazia aurreratuetan. Hori dela-eta, zailtasunak izan litezkeen arren, uste dugu nabarmentzeko dela, hauengan zuzeneko eragina duten planak eta proiektuak diseinatzerakoan, gurasoen eta irakasleen iritzia eta nahiak kontuan hartzeko bitartekoak sortu beharra.

Aurreko guztiarekin bat, egoki iritzi diogu Nafarroako Gobernuak Hezkuntza Departamentuari honako GOMENDIO hauek egitea:

- Aurrez fabrikatutako modulu-erakundeetako azken solairua lehenbailehen jartzea martxan, eta legediak ezartzen dituen berme guztiak betetzea hori egiterakoan

- Ikastetxe berria egiteko lanak hastea, lanak amaitzeko emandako epea (2007-2008 ikasturtea) bete egin dadin

- Datorren ikasturtean (2006-2007 ikasturtean) eskaria handiagotu egin litekeela-eta, hari erantzuteko beharrezko neurriak aldeztu aurretik hartzea

Hezkuntza Departamentuak erantzuna helarazi digu eta, haren bitartez jakinarazi digunez, gomen-diook onartu eta aurrez fabrikatutako modulu-etak azken solairua abian jartzeari ekinen dio, ikastetxeak 2005-2006 ikasturtean bertan erabili ahal izan dezan; ikastetxe berria eraikitzeke lanak lehenbailehen hasiko ditu, 2007-2008 ikasturterako amaituta egonen direla bermatzearen; eta dagoneko hartu ditu beharrezko neurriak 2006-2007 ikasturtean handiagoa izan litekeen eskariari erantzuteko.

5.2.2. HERRITARREI AIREKO OZONO TROPOSFERIKOAREN KOPURUARI BURUZ EMATEN ZAIEN INFORMAZIOA (05/220/M ESPEDIENTEA)

AURREKARIAK

Kexa idazkiak Nafarroako Gobernuak Ingurumen, Lurraldearen Antolamendu eta Etxebizitza Departamentuak herritarrei aireko ozono troposferikoaren kopuruari buruz ematen dien informazioa aipatzen du, eta informazio hori aireko ozono kopuruari buruzko abenduaren 26ko 1796/2003 Errege Dekretuko eskakizunekin lotu.

Zehatz-mehatz, kexaren arrazoi nagusia Departamentuak gai horri buruz ematen duen informazioa eskas jotzea da, kopuru jakin bat (herritarrek informatzeko adinako maila eta alerta egoeran egoteko adinako maila) gainditu izanari buruzko datuak eta bestelako informazio osagarria ematen direlako Nafarroako Gobernuaren web gunearen bitartez baina, aitzitik, herritarrek (batez ere, arriskuan dauden talde jakin batzuk: haurrak, zaharrak eta biriketako gaixotasunak dituzten pertsonak) ez direlako behar bezala ohartarazten Errege Dekretuak xedatzen dituen alderdiez. Izan ere, Errege Dekretuko II. eranskineko II. atalarenean, honako informazio hau eman behar da gutxienez, ahal bezainbat herritarri eta lehenbailehen: ozono maila non gainditu den, zein maila gainditu den, kutsaduraren bilakaerari buruzko aurreikuspenak zein diren (hobera egiten duen, egonkortu egiten den ala okerrera egiten duen), arriskurik handieneko taldeak zein diren, balizko sintomak zein diren, kaltetutakoek zer egin behar duten, informazio osagarria lortzeko zein bide dauden...

Informazioa eskatu diogu Ingurumen Departamentuari planteatu diguten auziari buruz, eta honako hau erantzun digu hitzez hitz:

“Departamentuak ozono troposferikoaren kopuruak gaintzeak kalte egiten dien herritar taldeei informaziorik ez ematea dela-eta, bi gauza hartu behar dira kontuan:

– *Lehenbizi, informazioa ematen ari den modua*

– *Bigarrenik, informazioaren edukia*

Moduari dagokionez, departamentuak hertsiki betetzen du 6. artikuluko 4. idatz-zatiko b) letran esaten dena; izan ere, bertan adierazten da informazioa bide egokietatik banatuko dela; esate baterako, kasuen arabera, honakoak erabiliz: ikusentzunezko bitartekoak, egunkariak edo argitalpenak, informazio-pantailak edo sareko zerbitzu informatikoak, internet kasu.

Berehalakotasun arrazoiengatik, eta artikuluko bereko a) letrako 3. idatz-zatian esaten dena betetzeko, informazioa “gutxienez ere egunean behin gaurkotzeari dagokionez, departamentuak erabaki du informazioa interneten bidez banatzea; izan ere, hartara interesekotzat jotzen duten hedabide-ek eskuratu ahal izanen dute, eta udalek ere erabili ahal izanen dute; esate baterako, Castejóngo Udalak informazio-pantailak erabiltzen ditu datu horiek ezagutzera emateko. Gure ustez, bada, informazioa zabaltzeko moduari dagokionez, abenduaren 26ko 1796 Errege Dekretuak ezarritakoa betetzen dugu.

Informazioaren edukiei dagokionez, zalantzarik gabe Nafarroako Gobernuaren web orriak gaintze uneak jaso zituen, informazioaren atalaseari dagozkionak, uztailaren 13an, 14an eta 16an; horretatik sortu zen, hain zuzen ere, galderan aipatzen den informazioa.

Antza, kexa II. eranskineko II. ataleko 3) epigrafeko xedapenak (aireko ozono troposferikoaren kopuruak kalte egiten dien herritarrei, kopuru horrek giza osasunean izan litzakeen efektuei, hartu behar diren neurriei, eta abarri buruzko informazioari buruzkoak) ez bete izanari buruzkoa da. Bada, uste dugu kexa funsgabea dela, sistema informatikoan alerta pizten denean, gomendioen eremua agertzen delako web gunean (ikus fotokopia); bertan klik egiterakoan, ozono maila gainditu egiten denean egin beharrekoak azaltzen dira (ikus fotokopia), eta gomendio horiek ozono bidezko kutsaduraren aurka babesteko atalaseak ezartzen dituen 1494/1995 Errege Dekretuko IV. eranskineko berberak dira.

Erants daiteke, ukituriko populazioari eta gomendioei dagokionez, gomendioak bat datoze-la Osasun Departamentuak uztailaren 13an eta 16an behin eta berriz bero bolada zela-eta eman zituenekin –erraz egiazta daiteke hori–, eta, horrenbestez, gure departamentutik, internet bitartez, eta Osasun Departamentutik ere zabaldu zirela hedabideen bitartez.

Laburbilduz, gure ustez, bai informazioa emateko moduan bai haren edukian, bete egin dira 1796/2003 Errege Dekretutik ondorioztatzen diren betebeharrak”.

Hain zuzen ere, honako hauek dira Departamentuak egin duen txostenean eta Nafarroako Gobernuaren web gunean ageri diren gomendioak: ozono troposferikoari eta haren ondorioei buruzko azalpen txiki bat eta herritarrek eta, kasuan-kasuan, arriskuan dauden taldeek kontuan izan beharrekoak 180 µg/m³-ko eta 360 µg/m³-ko mailak gainditzen direnean.

ANALISIA

Aplikatu beharreko araudiak administrazioari informazioaren alorrean ezartzen dizkion betebeharrak aztertuko ditugu lehenik eta, hartara, Ingurumen Departamentuak ematen duen informazioa eskakizun horiekin bat datorren aztertuko dugu ondoren.

Gaur egun, atmosferaren kutsadurari buruzko Europar Batasuneko araubide juridikoa airea ebaluatu eta kudeatzeari buruzko Europako Kontseiluaren 1996ko irailaren 27ko 96/62/CE zuzentarauak osatzen du oro har; horixe da arau esparrua, eta haren barnean sartzen dira arautegi hori garatze aldera atmosfera kutsatzen duen eragile bakoitzari buruz eman diren zuzentarau espezifikoak.

Esaterako, aireko ozonoari buruzko Europako Parlamentuaren eta Europako Kontseiluaren 2002ko otsailaren 12ko 2002/3/CE Zuzentarauak 1992ko zuzentarau zaharra indargabetu eta behe atmosferako ozono troposferikoari buruzko Batasuneko araubide berria ezarri zuen, eta aireko ozonoari buruzko abenduaren 26ko 1796/2003 Errege Dekretuaren bitartez sartu zen barne zuzenbidearen esparruan.

Errege Dekretuak epe ertainean eta epe luzean izan daitezkeen gehieneko ozono kopuruak zehazten ditu, pertsonen eta landareen osasuna babestearren. Ildo horretan, pertsonen osasuna babestea dela-eta, epe luzean izan beharko litzaitezkeen gehieneko kopurua 120 µg/m³-koa da eta, epe ertainean, 2010-2013 tartea amaitzerako gehienez ere, 120 µg/m³-ko maila hori ezin da urtean 25 egunetan baino gehiagotan gainditu, 1796/2003 Errege Dekretuko 3.1. artikuluari jarraiki; balio hori kalkulatzeko, eguneroko zortzi orduko batez bestekoak aztertu dira.

Halaber, Errege Dekretuak herritarrak informatzeko adinako maila (180 µg/m³) eta alerta egoeran egoteko adinako maila (240 µg/m³) arautzen ditu, “maila horiek gainditzen direnean edo gainditu egin litezkeela aurrez ikusten denean, adminis-

trazio publiko eskudunek herritarrei eta osasun administrazioari beharrezko informazioa” eman diezaieten; horrek ez du esan nahi, ordea, “herritarrei aireko ozono kopuruari buruzko aldizkako informazioa” eman behar ez dietenik oro har, 1796/2003 Errege Dekretuko Zioen Azalpenarekin bat.

Ikus daitekeenez, Errege Dekretuak lortu nahi duen helburua adierazten du ozono troposferikoaren gehieneko mailak arautzerakoan: administrazio publiko eskudunek informazioa ematea herritarrei eta osasun administrazioari maila horiek gainditzen direnean edo gainditu egin litezkeela aurrez ikusten denean, herritarren esku aireko ozono kopuruari buruzko aldizkako informazioa jarri beharra betetzeari utzi gabe.

Alde horretatik, honela definitzen du Errege Dekretuak herritarrak informatzeko adinako maila (180 µg/m³): “denbora laburrez kalean egonez gero arriskuan dauden herritar taldeen osasunarentzat arriskutsua den eta administrazio eskudunak informazio eguneratua ematera behartzen dituen ozono kopurua” (1796/2003 Errege Dekretuko 2.k. artikulua); alerta egoeran egoteko adinako maila (240 µg/m³), berriz, honela definitzen du: “denbora laburrez kalean egonez gero herritar guztien osasunarentzat arriskutsua den eta administrazio eskudunak berehalako neurriak hartzera behartzen dituen ozono kopurua”.

Ildo horretan, ozono kopurua dela-eta herritarrak informatu eta alerta egoeran egoteko adinako mailak eta herritarrei eman behar zaien informazioa 6. artikulua lantzen ditu berariaz:

“1. Ozono kopurua dela-eta herritarrak informatu eta alerta egoeran egoteko adinako mailak II. eranskineko I. atalean ageri direnak dira: 180 µg/m³ eta 240 µg/m³, hurrenez hurren.

2. Administrazio eskudunek herritarrei eta osasun administrazioari II. eranskineko II. atalean ageri den informazioa emateko beharrezko neurriak hartu behar dituzte maila horiek gainditzen direnean edo gainditu egin litezkeela aurrez ikusten denean. Toki erakundeek, berriz, dagokien autonomia erkidegoko administrazioa informatu behar dute.

3. Aurreko atalean adierazitakoari kalte egin gabe, honako hau egin behar dute administrazio eskudunek:

a) Aireko ozono kopuruari buruzko informazioa eskura egon dadin bermatu behar dute aldizka. Informazio hori egunean behin eta, beharrezkoa eta bideragarria bada, orduro gaurkotu behar da gutxienez, eta giza osasuna babesteko epe luzeko

xedeak lortu eta dena delako tartean herritarrak informatu eta alerta egoeran egoteko adinako mailak gainditu izanaren berri eman eta ozonoak giza osasunean duen eraginari buruzko ebaluazio laburra egin behar du gutxienez.

b) Txosten orokorrak egin behar dituzte urtero.

4. Artikulu honetan aipatzen den informazioak argia, ulerterraza eta eskuragarria izan behar du eta, gainera, honako baldintza hauek bete behar ditu:

a) Herritarren, osasun administrazioaren eta interesa duten sektoreen (hala nola, ingurumenaren babesean jarduten diren erakundeen, kontsumitzaile erakundeen eta arriskuan dauden taldeen interesak ordezkatzan dituzten erakundeen) esku egon behar du.

b) Bitarteko egokien bidez zabaldu behar da. Kasuan-kasuan, honako hauek erabil daitezke, besteak beste: ikus-entzunezkoak, prentsa eta argitalpenak, informazio pantailak eta sareko zerbitzu informatikoak, Internet kasu”.

Hau da, Departamentuaren txostenak dioenez, 6. artikuluko 3. atalak ozono kopuruari buruzko informazioa herritarren esku aldizka jarri beharra ezartzen dio administrazioari, baita informazio hori egunean behin, gutxienez, eta, bideragarria bada, orduro gaurkotu beharra ere. Gainera, informazio horrek 120 µg/m³-ko, 180 µg/m³-ko eta 240 µg/m³-ko mailak gainditzen diren aldi guztien berri eman eta ozonoak giza osasunean duen eraginari buruzko ebaluazio laburra ere egin behar omen du.

Nolanahi ere, 6. artikulua ez dio betebeharrak hori bakarrik ezartzen administrazioari informazio arloan, aipatu berri dugun 3. artikulua herritarren esku aldizka datu jakin batzuk (herritarrak informatu eta alerta egoeran egoteko adinako mailak gainditu eta epe luzeko helburuak lortu izanari buruzkoak eta ozonoak giza osasunean duen eraginari buruzko ebaluazio laburra) jarri beharra “aurreko atalean adierazitakoari kalte egin gabe” bete behar dela baitio argi eta garbi.

Alde horretatik, honako hauxe dio aurreko atalak: “Administrazio eskudunek herritarrei eta osasun administrazioari II. eranskinen II. atalean ageri den informazioa emateko beharrezko neurriak hartu behar dituzte maila horiek gainditzen direnean edo gainditu egin litezkeela aurrez ikusten denean.”

Hain zuzen ere, honako hau xedatzen du II. eranskinen II. atalak, hitzez hitz:

“Herritarrei eman beharreko gutxieneko informazioa herritarrak informatu eta alerta egoeran egoteko adinako mailak gainditzen direnean edo gainditu egin litezkeela aurrez ikusten denean

Honako informazio hau eman behar da gutxienez, ahal bezainbat herritarri eta lehenbailehen:

1) Gainditu den mailari edo gainditu diren maila buruzko informazioa

– Maila(k) non gainditu d(ir)en

– Zein maila mota (herritarrak informatzeko adinako maila eta alerta egoeran egoteko adinako maila) gainditu d(ir)en

– Maila(k) zer ordutan hasi d(ir)en gainditzen eta zenbat denboran gaindituko d(ir)en

– Gehieneko batez bestekoak orduko eta zortzi orduko

2) Hurrengo arratsalderako edo hurrengo egune(ta)rako aurreikuspena

– Herritarrak informatzeko adinako maila edota alerta egoeran egoteko adinako maila zein eremu geografikotan gainditzea espero den

– Aurrez ikusten den kutsaduraren bilakaera (hobera eginen duen, egonkortu eginen den ala okerrera eginen duen)

3) Maila(k) gainditu izanak zein herritar talderi egiten dion kalte, giza osasunean zein efektu izan ditzakeen eta zer egin behar den dioen informazioa

– Arriskuan dauden herritar taldeei buruzko informazioa

– Balizko sintomen deskripzioa

– Herritar kaltetuek zer egin behar duten

– Informazio osagarria biltzeko iturriak

4) Kutsadura edo haren eragina txikiagotzeko prebentzio neurriei buruzko informazioa

– Sektore igorle nagusiei buruzko informazioa eta igorpenak txikiagotzeko neurriak”

Horregatik guztiagatik, uste dugu 6. artikulua ahal bezainbat herritarrek honako informazio hau guztia lehenbailehen hartzeko eskubidea dutela onartzen duela, herritarrak informatu eta alerta egoeran egoteko adinako mailak gainditzen direnean edo gainditu egin litezkeela aurrez ikusten denean: ozono maila(k) non gainditu d(ir)en, kutsaduraren bilakaerari buruzko aurreikuspenak zein diren (hobera eginen duen, egonkortu eginen den ala okerrera eginen duen), arriskurik handieneko taldeak zein diren, balizko sintomak zein

diren, zer neurri hartu behar diren... Halaber, gure ustez, herritarrek aldizka eguneratu behar diren ozono kopuruari buruzko datu xeheak eskuratu edo begiratzeko eskubidea dutela ere onartzen du.

Informazioa emateko modua dela-eta, 6. artikuluko azken paragrafoak berariaz argitzen du eta, ezinbestean, 3. atalak ezartzen duen aldizkako informazioa ez ezik, 2. atalarekin bat herritar guzti-ei eman behar zaien informazioa (II. eranskineko II. atalekoa) ere aipatzen du.

Hartara, "artikulu honetan aipatzen den informazioak argia, ulertteraza eta eskuragarria izan behar du eta, gainera, honako baldintza hauek bete behar ditu": nornahirentzat eskuragarri egoitea eta kasuan-kasuan egokien irizten diren baliabideen bitartez zabaltzea.

Gure ustez, aparteko arreta eman behar zaio bigarren eskakizunari; izan ere, araudiak honako hau dio hitzez hitz: "Artikulu honetan aipatzen den informazioa (...) bitarteko egokien bidez zabaltu behar da. Kasuan-kasuan, honako hauek erabil daitezke, besteak beste: ikus-entzunezkoak, prentsa eta argitalpenak, informazio pantailak eta sareko zerbitzu informatikoak, Internet kasu".

Alde horretatik, zentzuzkoa dirudi egunero eta, ahal dela, orduro gaurkotu behar den ozono kopuruari buruzko informazioa Internet bidez ematea eta ahal bezainbat herritarri eta, zehazki, arriskuan dauden talde jakin batzuei (esaterako, zaharrei) balizko sintomez eta hartu behar dituzten neurriez ohartarazteko eman behar zaiena beste bitarteko batzuen bidez helaraztea; izan ere, bada Internet baino bide egokiagorik, aldian-aldian sarean sartzen direnengana ez ezik, ahal bezainbat herritarrengana iristeko: informazio pantailak, ikus-entzunezko bitartekoak, argitalpenak...

Ildo horretan, Departamentuaren txostenak 1494/1995 Errege Dekretua aipatzen du herritarrei egin lekizkiekeen gomendioen iturritzat, eta dekretu zahar horrek ere dio antzeko zerbait: "Herritarrek informatu eta alerta egoeran egoteko adinako mailak gaintzen direnean (...), honako informazio hau eman behar da lehenbailehen ahal bezainbat komunikabideren bitartez, herritarrek beharrezko prebentzio neurriak har ditzaten: ozono maila(k) zein egunetan, ordutan eta tokitan gaintu d(ir)en, zein maila mota gaintu d(ir)en, kaltetuak zein herritar diren, kaltetuak zein neurri hartu behar dituzten..."

1796/2003 Errege Dekretuak dekretu hori indargabetu zuen, eta askoz ere zorrotzagoa da alde horretatik, gehieneko ozono mailak kopuru aldetik finkatzeaz gain, administrazioak informazio

arloan dituen betebeharrak ere xedatzen dituelako. Hori dela-eta, maila jakin batzuk gaintzen direnean edo gaintu egin litezkeela aurrez ikusten denean, administrazioak ahal bezainbat herritar informatu behar ditu komunikabideen edo informazio pantailen bitartez, beharrezko prebentzio neurriak har ditzaten, eta, gainera, aurrekoari kalterik egin gabe, neurketa estazioetan ozono kopuruari buruz lortzen dituen datu guztiak herritarren esku jarri behar ditu, aldizka eguneratuta; horretarako, Departamentuak dioenez, Internet ere erabil dezake, halako informazioa emateko bitartekorik egokiena den neurrian.

Ildo horretan, gero eta ohikoagoa da komunikabideek osasun arloan interesa duten beste aurreikuspen batzuk ematea herritarrei eguraldiaren iragarpenarekin batera, hala nola, polen mailak.

Ingurumen Zuzenbidearen esparruan, Århusko (Danimarkako) Hitzarmenetik aurrera batez ere, pertsona orok osasuna eta ongizatea bermatuko duen ingurumenean bizitzeko duen eskubidea onartzeko, ezinbestekoa da herritarrek eskubide hori erabiltzeko moduan izatea baina, horretarako, administrazio publikoen esku dagoen informazio guztia (murrizketa batzuk izan ezik) eskuragarri izan behar dute eta ingurumen arloko erabakiak hartzeko prozesuetan parte hartzeko bide eman behar zaie.

Horren ondorioz, gardentasun printzipioa eta kontu emateko betebeharra errespetatzeaz gain, herritarrek ingurumen arazoez eta arazook giza osasunean duten eraginaz ohartarazten laguntzen da; hartara, ekologia aldetik hez daitezen bultzatzen da, eta euren kezkak adierazteko bide ematen zaie, agintariek aintzat har ditzaten.

Horregatik guztiagatik, egoki iritzi diogu Nafarroako Gobernuo Ingurumen, Lurraldearen Antolamendu eta Etxebizitza Departamentuari GOMENDIOA egitea, 1796/2003 Errege Dekretuarekin bat, neurriak har ditzan, osasun administrazioarekin batera, Errege Dekretuko II. eranskineko II. atalak xedatzen duen informazioa herritarrei behar bezala helarazteko, transmititzen diren sintomei eta prebentzio neurriei buruzko datuak zehatzagoak izanen direlako ez bairik gabe. Gainera, web gunearen bitartez ematen den informazioa hobetzeko ere gomendatu diogu, argitaratzen diren atalaseak eguneratu eta 1796/2003 Errege Dekretuak ezartzen dituen era egokitzuz; izan ere, egun argitaratzen diren balioak 1494/1995 Errege Dekretukoekin bat datoz, baina dekretu hori zaharkituta geratu eta indargabetu egin da.

Ingurumen, Lurraldearen Antolamendu eta Etxebizitza kontseilariak erantzuna igorri digu,

gomendioaren planteamendua onartu egiten duela esanez, eta honako hau azaldu digu:

“Departamentuak herritarren esku jartzen den informazioa hobetu egin nahi duela jakinarazi nahi dizut eta, horretarako, bi ildotan jardunen da.

Batetik, informazio eta komunikazio kanpaina antolatuko du Nafarroako Erriberan. Koordinatzailea Ingurumen arloko Baliabideen Zentroa izanen da, eta Unibertsitatea eta Osasun Publikoaren Institutua, laguntzaileak.

Hitzaldien, eskualdeko egunkarietan argitaratzen diren artikuluen, irratian egiten diren elkarrizketen eta dibulgaziozko liburuxken bitartez, ozonari buruzko hainbat alderdiri buruz informatzen ahaleginduko gara, hala nola, ozonoaren osakerari, eguraldiak duen eraginari, barreiatze ereduei, ondorio positiboak eta negatiboak, ozonoak eragindako kutsadura neurtzeko bioadierazleak erabiltzeak, behaketa sareak, orain arte egindako azterketak eta arautegiak buruz.

Udaberrian egiten dugu kanpaina, eta helburua herritarrei ematen zaion informazioa hobetzea izanen da, informazio hori hobeto interpreta dezaten.

Bestetik, uda aldean, informazioa zabaltzeko bide berri bat erabili nahi dugu, herritarrek informatzeko maila gainditzeko denean, udalak Infolocal telefonoaren bidez eta irratia eta osasun etxeak zuzenean SMS bidez ohartarazi eta Internet bidez ematen den informazioa osatzeko.

Hain zuzen ere, horietatik dira herritarrei ematen zaion informazioa hobetzeko hartu nahi ditugun neurriak.”

5.2.3. ADIMEN GAIXOTASUN LARRIAK DITUZTEN PERTSONAK LAGUNTZEKO ERREHABILITAZIO PSIKOSOSIALEKO ZENTROAK ABIAN JARTZEA (05/242/S ESPEDIENTEA)

AURREKARIAK

Oraingo honetan, Gizarte Ongizate, Kirol eta Gazteria Departamentuak adimen gaixotasun larriak dituzten pertsonak laguntzeko errehabilitazio psikosozialeko zentroen kudeaketa lehiaketa publiko bidez esleitu behar zuela jakin dugu eta, zerbitzu eta gai horrek biziki interesatzen gaituela eta kezkatu egiten gaituela-eta, Arartekoari buruzko Foru Legeari jarraiki, idatzia bidali diegu Gizarte Ongizateko Departamentuari eta Osasun Departamentuari, honako hauen berri galdetzeko:

– Osasun Departamentuak zenbateraino esku hartzen duen proiektuan eta zenbaterainoko erantzukizuna duen, eta orain arte sortu diren eta bere-

halako etorkizunean sortzekoak diren koordinazio sistemak eta prozedurak zein diren

– Errehabilitazio psikosozialaren osasun alderdiaren eta gizarte alderdiaren artean alderik dagoen eta, baldin badago, zein den

– Tarifa araubidea aplikatzeak zein eragin izan lezakeen guztiok zerbitzua berdintasunezko baldintzetan eskuratzeko aukeretan

Gainera, Gizarte Ongizate, Kirol eta Gazteria Departamentuari beste eskari bat egin diogu, honako hauen berri jakitearren:

– Baliabide hauen bitartez lortu nahi diren laguntzako helburuak

– Adimen gaixoentzako errehabilitazio psikosozialeko zentro berrien laguntzako alderdiak (aipatu laguntzako helburuak lortzeko aurrez ikusi diren zerbitzu eta jardura motak, batetik, eta zentro bakoitzak izanen dituen giza baliabideak eta baliabide materialak eta giza baliabideen gaikuntza teknikoa, bestetik)

– Lagunduko diren erabiltzaileen ezaugarriak eta baliabide espezifikoak hau eskuratzeko bete beharreko baldintzak eta prozedurak

– Aurrez ikusten den tarifa sistema eta erabaki hori oinarritzen duten arrazoi teknikoak eta juridikoak (batik bat, halakorik baldin badago, errehabilitazio psikosozialaren osasun alderdiaren eta gizarte alderdiaren artean dauden aldeak dagozkienak)

Joan den urteko azaroaren 11n, Gizarte Ongizateko Departamentuaren txostena hartu dugu erakundearen, ondoan transkribatuko duguna, ebazpen honen askotariko edukiak banatzea egoki jo dugun ataletan. Halaber, Osasun Departamentuaren txostena ere hartu dugu egun horretan, honako hau dioena hitzez hitz:

“Adimen Osasuneko zuzendariordearen, Adimen Osasuneko Programetako buruaren eta gizarte eta osasun arloko planaren koordinatzailearen zuzeneko parte hartzearen bitartez, Osasun Departamentuak adimen gaixotasun larriak dituzten pertsonak laguntzeko proposamena osatu duen lan taldearen esku hartu du.

Laguntza programa horretako zuzendaritza batzordeko buruak Osasun zuzendari nagusia eta Gizarte Ongizatearen zuzendari nagusia dira, txandaka (bata urte batean eta bestea hurrengoan), eta Osasun Departamentuko kide ugari daude bertan;

Batzorde Teknikoko (aholkularitza teknikoko) burua, berriz, gizarte eta osasun arloko planaren

koordinatzailea da, Osasun Departamentuaren esparruan dagoena.

Bestalde, Osasunbideko adimen osasuneko zentroetako psikiatreek eta psikologoek proposatuko dute gaixoak errehabilitazio psikosozialeko zentroetara bideratzea.

Azkenik, jakin badakigunez, errehabilitazio psikosozialeko zentroetako tratamenduak ez du inolako kosturik izanen?

Alegia, txostenak ez dio ezer gure eskariaren bigarren atalari buruz: halakorik baldin badago, zein diren errehabilitazio psikosozialaren osasun alderdiaren eta gizarte alderdiaren artean dauden aldeak.

ANALISIA

Informazio hori guztia, oro har, Iruñeko, Tuterako, Lizarrako eta Elizondoko errehabilitazio psikosozialeko zentroak kudeatzeko lehiaketa publikoa eta, bereziki, erabiltzaileei tarifak kobratzeko asmoa eta Adimen Arazo Larriak dituzten Pertsonak Laguntzeko Nafarroako Programa abian jartzeko arazo bihur ditzakeen oinarrizko beste zenbait auzi ebaluatzeko eskatu da.

Lehenik eta behin, gogora dezagun Nafarroako adimen osasunaren egoerari buruzko iritzirik orokorra 2003. urtean Parlamentuari helarazi genion eta doakienek ondotoxo ezagutzen duten txosten bereziaren bitartez adierazi dugula argi eta garbi. Hain zuzen ere, orduan egoki jo genituen gomendioak egin genituen txosten horren bidez, gaixoentzako laguntza hobetzarren, eta, orain, adimen gaixoak laguntzeko zerbitzu publikoaren bilakaeraren jarraipena egin nahi dugu, txostenetik abiatuta.

Txosten horretan nabarmendu beharreko lehenengo gauza adimen gaixoen osatzen duten esparruaren konplexutasuna eta planteatu diren arazo guztiei erantzuteko ezintasuna dira, talde honek gizarte eta osasun arloko oso erantzun espezifiko behar du-eta, bana-banakoa ia. Horregatik, ez da erraza gizarte eta osasun arloko sistema oro har ebaluatzea. Izan ere, alor honetako esku-hartzea ez da ekintza berezitu; aitzitik, prozesu orokor baten barnean dago, eta hainbat eragilek (baita osasun sistemaz kanpoek: terapeutek, psikologoek, gizarte hezitzaileek, gizarte langileek, eta abarrek) esku hartzen dute prozesu horretan. Ondorioz, ez dago bereizterik zein alderdi dagokion osasun sistemari eta zein Gizarte Ongizateko Departamentuak bideratzen duen gizarte laguntzari. Ildo horretan, laguntza psikiatrikoa gaixoak eta, prozesuko eragile aktiboa den aldetik, familiak hartu behar dituzten askotariko zerbitzuez osatutako prozesu horren atal bat besterik ez da. Azken

batean, zaila da oso osasunari lotutako eskubideen arteko eta gizarte eskubideen arteko bereizkuntza abiapuntutzat hartzea, Konstituzioak lehenengoak eskubide direla onartu eta bigarrenak legez onartu gabe dauden arren.

Alor honi buruzko aurreko gomendioen karietara egin izan dugun bezala, Espainiako Konstituzio-ko I. idazpuruko III. kapituluak gizarte eta ekonomia arloko politika zuzendu behar duten printzipioak biltzen dituela esan beharra dago lehenik; ildo horretan, 43. artikulua aparteko aipamena egiten du osasunerako eskubideari buruz eta, harekin bat, botere publikoei dagokie osasun publikoa prebentzio neurrien eta beharrezko laguntzen eta zerbitzuen bitartez antolatu eta zaintzea. Era berean, 49. artikulua aurreikuspeneko politika eta ezindu fisikoak, zentzumenezko ezinduak eta ezindu psikikoak tratatu, errehabilitatu eta gizarteratzeko politikak aplikatzera behartzen ditu botere publikoak, behar duten laguntza espezializatua eman beharra ezartzen baitie.

Konstituzioak onartzen dituen eskubide horiek are esanguratsuagoak dira espediente honek planteatzen duen egoera dela-eta. Izan ere, espediente adimen gaixoen osasun arloko laguntzari buruzkoa da eta, hortaz, aparteko garrantzia du tratamendu orokor egokia (osasun, psikologia, errehabilitazio eta hezkuntza arlokoa) emateak. Tratamendu hori espezialistek gidatu behar dute, eta beharrezkoa da profesional horiek elkarren artean behar bezala koordinatzea, osasun laguntza zuzena eta eragingarria ematearren, ikuskera orokorra baita bide bakarra gaixoa bizi den gizarte ingurunean barneratzea bermatzeko.

Bestalde, 1986ko Osasunari buruzko Lege Orokorreko 6. artikulua ezartzen duenez, "administrazio publikoen erantzukizuna izanen da, besteak beste, osasuna eta osasun hezkuntza sustatu, osasuna galtzen den kasuetan osasun laguntza bermatu eta errehabilitazio funtzionalerako eta gizarteratzeko beharrezkoak diren ekintzak abiaraztea". Are gehiago, osasun administrazioei dagozkien ekintzen artean osasun laguntza espezializatua, arrisku egoera handiagoan dauden herritar taldeentzako laguntza programak eta adimen osasunaren sustapena eta hobekuntza ageri dira espresuki.

Ildo horretan, kontuan izan beharra dago Osasunari buruzko Lege Orokorreko 20. artikulua dela adimen osasunari buruzko oinarrizko araua. Hain zuzen ere, honako hau xedatzen du: "Oinarri gisa harturik adimen osasunaren alorreko ekintzak osasun sistema orokorrean osoki txertaturik egotea eta adimen gaixoa osoki parekatuta egotea osasun eta gizarte zerbitzuak behar dituzten gai-

nerako pertsonekin, osasun administrazio eskudunen jarduera honako printzipio hauen arabera izanen da: (...) 3. Adimen gaixoaren arazoei osoki eta zuzen erantzuteko beharrezko errehabilitazio eta gizarteratze zerbitzuak landu behar dira, eta gizarte zerbitzuekin egokiro koordinatzen saiatu. 4. Osasun sistema orokorraren esparruko adimen osasuneko zerbitzuek eta laguntza psikiatrikoak, gizarte zerbitzuekin batera, lehen mailako laguntzari eta osasuna oro har galtzearekin bat jazotzen diren arazo psikosozialei aurre egiteko laguntzari erantzun behar diete.”

Ezinduen gizarteratzeari buruzko apirilaren 7ko 13/1982 Legeko 1. artikulua, berriz, Espainiako Konstituzioko 49. artikulua onartzen dituen eskubideetan oinarritzen dela dio, ezindu fisikoek eta psikikoek (hala ezindu intelektualek, nola adimen ezinduek) eta zentzumenezko ezinduek euren burua guztiz errealizatu eta erabat gizarteratzeko berezkoa duten duintasuna dela-eta, eta 3. artikulua xedatzen du estatuaren betebeharra dela prebentzioa, laguntza medikoa eta psikologikoa, errehabilitazio egokia, hezkuntza, orientabidea, laneratzea, gutxieneko eskubide ekonomikoak, juridikoak eta sozialak bermatzea eta gizarte segurantzaren.

Ezinduen aukera berdintasunari, diskriminaziorik ezari eta irisgarritasun unibertsalari buruzko abenduaren 2ko 51/2003 Legeak oinarri hartzen duen printzipioa, ostera, herritarren eskubide unibertsalak berrestea da, eskubide unibertsal horiek eta ongizate politikak baitira demokraziaren, gizarteraren parte hartzearen eta zuzenbide estatuaren muina bera.

Nafarroan bertan, Foru eraentza berrezarri eta hobetzeari buruzko Lege Organikoko 53., 54. eta 58. artikuluen arabera, Nafarroari dagozkio bere eskubide historikoak zirela-eta osasunaren eta higiearen alorrean lege horrek indarra hartu zuenean zituen ahalmenak eta eskumenak, barne osasunaren eta higiearen eta gizarte segurantzaren alorrean estatuko oinarritzko legedia garatu eta betetzea eta farmazien eta farmazia produktuen alorrean estatuko legedia betearaztea.

Osasunari buruzko azaroaren 23ko 10/1990 Foru Legeko 5. artikulua, berriz, Foru Komunitateko herritarren eskubideak zerrendatzen ditu, eta aparteko garrantzia ematen dio Gizarte Segurantzaren eta psikiatren osasun laguntza izateko eskubideari: “Zerbitzuok berariaz programatu eta aurrekontu berezia esleitu ostean, Foru Komunitateko osasun administrazioak beste zerbitzu osagarri batzuk ezar ditzake berezko arrisku egoeran dauden herritar taldeak babesteko, lan osasunaren alorrean batez ere”; eta 15. artikulua, osasun

laguntzari buruzkoak, laguntza hori osasun eta prebentzio, sendatze, errehabilitazio, higie eta hezkuntza programen esparruan eman behar dela dio.

Azken batean, arau horien guztien elementu komuna laguntza ereduaren oinarrian dagoen filosofia da: ezinduak pertsonak direla errespetatzea oro har, gizarteko kide diren herritarrak direla eta, beste printzipio batzuetan (hala nola, erantzukizun publikoaren printzipioan) oinarritutako laguntza tekniko egokia izanez gero, landu egin ditzaketen ahalmenak dituztela. Horrekin bat, botere publikoek justizia eta zuzentasuna bermatuko duten laguntza zerbitzuak eta baliabideak eskuratzeko aukera bermatu behar diete adimen gaixotasun larriak dituzten pertsonen, baita koordinazio eta osagarritasun zerbitzuak ere. Horretarako, baina, ezinbestekoa da Nafarroako Gobernu departamentuek eta Nafarroako Gobernuak eta gainerako administrazio publikoek elkar lagundu eta osatzea, pertsona hauen eskariei erantzun eta gizarteratu egin daitezten lortze aldera; alde horretatik, koordinazio horrek handiagoa izan behar du adimen osasunaren alorreko sarearekin, gaixoen osasun eta gizarte arloko beharrei osoki erantzuten zaiela bermatuko bada.

Edonola ere, honako hauek dira igorri zaizkigun txostenetatik eta interesa duten elkarteek eman dizkiguten dokumentuetatik atera ditugun ondorio nagusiak:

1. Baliabide hauen bitartez lortu nahi diren laguntzako helburuak

Ekainaren 30eko 95/2005 Foru Aginduak aldatu egin badu ere, maiatzaren 23ko 209/1991 Foru Dekretuak Baimenen, arau-hausteen eta zehapenen araubideari buruzko azaroaren 13ko 6/1990 Foru Legea garatzen du eta, dioenez, errehabilitazio psikosozialeko zentroak adimen gaixotasun larriak, funtzio psikologikoen gabeziak eta jardun eta gizartean eta lan ohituretan eta gaitasunetan parte hartzeko mugak dituzten pertsonentzako eguneko laguntza zentroak dira.

Zentrozen funtsezko helburuak gaixoen neurrira egindako errehabilitazio psikosozialeko programak eskaintzea izan behar du, erabiltzaileek gizartean euren kasa eta normaltasunez ibiltzeko behar dituzten abileziak berreskura ditzaten eta baztertu egin ez ditzaten, eta gaixoen senitartekoen bizi kalitatea hobetzeko laguntza ematea.

Areago, Gizarte Ongizate, Kirol eta Gazteria Departamentuak berak egin duen txostenaren bitartez onartu duenez, zentro hauen helburu orokorra gaixoen neurrira egindako errehabilitazio psikosozialeko programak eskaintzea da, erabiltzaile-

ek gizartean euren kasa eta normaltasunez ibiltzeko behar dituzten abileziak ikasi edo berreskuratu eta gizarte ingurunean ahalik eta modu aktibo eta beregainenean funtziona dezaten.

Zehatz-mehatz, honako hauek dira helburuak:

- Adimen arazo larriak dituzten pertsonen euren erkidegoan jarraitzea, normalizazioaren, gizarteratzearen eta bizi kalitatearen aldetik onenak diren baldintzetan.

- Adimen arazo larriak dituzten pertsonak gizartean ahalik eta modu beregain eta burujabeenean ibiltzeko gaitzea

- Adimen arazo larriak dituzten eta erkidegoan bizi diren pertsonak instituzionalizatu eta baztertu egin daitezen ekiditea

- Familiei laguntza, informazioa eta aholkuak ematea, eguneroko bizitzan behar dituzten abileziak eta trebetasunak eskuratzen lagundu eta familiar-teko guztien bizi kalitatea hobetze aldera

Bada, honako alor hauek dira esparru nagusiak: errehabilitazio psikosoziala, adimen ezintasunak dituzten pertsonak erkidegoan gizarteratu eta euren funtzionamendu psikosoziala ahalik eta baldintza normalizatu eta beregainenetan hobetzen laguntzeko prozesua den aldetik; lan heziketa eta orientabidea, adimen arazoak dituzten gaixoak lan munduan sartzeko beharrezko ohiturak eta abileziak ikasi, mantendu eta lantzen laguntzeko; gizarte babesa, gizarteratzen laguntzeko; eta familientzako laguntza, senitarteko gaixoarekin nola jokatu behar duten ikas dezaten.

2. Aipatu laguntzako helburuak lortzeko aurrez ikusi diren zerbitzu eta jarduera motak

Alor honetan, Gizarte Ongizateko Departamentuak jakinarazi du laguntza oso eta etengabea emanen dela aurrez ikusi zerbitzuen artean eta, horretarako, bana-banako laguntza emateko plana diseinatuko dela, esku hartzearen helburuak finkatu eta helburuon jarraipena eta ebaluazioa egite aldera. Zehazki, honako hauek dira zerbitzuok:

– Ostatu zerbitzuak

- Mantenua (eguneko zentroko programan parte hartzen duten pertsonen bazkaria, erabiltzaileen behar espezifikoerri erreparatuz)

- Garbiketa (gune komunena)

– Harrera zerbitzua (lanaren funtzionamendua eta helburuak jakinarazi eta gaixoak zentroko dinamikan barneratzea, egonaldiaren hasieran motibatuz eta lagunduz)

– Eguneroko bizitzako jardueretan lagundu eta berriro ohitzeko oinarrizko laguntza zerbitzua

- Norbere burua zaintzea

- Norbere higieena

- Mugimena

- Eguneroko abileziak

– Osasunean hezteko zerbitzua eta psikohezuntza zerbitzua (sendagaiak oker erabiltzeagatik berriro gaixotzeko arriskuaren aurka babesteko baliabideak indartzea)

- Gaixotasunari buruzko informazioa

- Botikei eta botikak norbere kasa hartzeari buruzko informazioa

- Osasun baliabideak erabiltzeari buruzko informazioa

– Gizarte abilezien alorreko programa (gaitasun eta abilezia psikosozialak mantendu eta hobetzea)

- Solas egiteko abileziak

- Adierazmena

- Emozioekiko adierazmena eta harmena, laguntza eskatzeko ahalmena

– Ezagutza defizitak (batik bat, arreta jartzeko ahalmena eta oroimena) berreskuratzeko programa

- Arreta motak hobetzea

- Arreta jartzen den denbora luzatzea

- Oroimena sendotzea

– Aisia eta aisialdi programa (gaixoei euren aisiaz gogoz eta modu aktiboan gozaten irakastea)

- Aisia emateko baliabideak bilatzen irakastea

- Zaletasunak berreskuratzea

- Gizarte harremanak hobetzea

3. Zentro bakoitzak izanen dituen giza baliabideak eta baliabide materialak eta giza baliabideen gaikuntza teknikoa

Gizarte Ongizateko Departamentuak atal honi buruz jakinarazi digunez, honako hauek izanen dira errehabilitazio psikosozialeko zentroetako baliabideak:

A) GIZA BALIABIDEAK

1) Iruña

Langile FINKOAK	Oro har	EPSZ	EZ	Urteko ordu kop.
Koordinatzaile eta zuzendaria	1			1.672
Psikologoa		0,5		836
Gizarte langilea	0,5			836
Administrari laguntzailea	1			1.672
Garbitzailea	0,5			815,5
Eguneko 8 orduz dauden langileak				
Lanerako prestatzeko terapeuta	1			1.816
Zaintzailea			1	1.816
Lan hezitzailea	1			1.816
Gizarte hezitzailea	3			5.448

2) Lizarra

Langile FINKOAK	Oro har	EPSZ	EZ	Urteko ordu kop.
Koordinatzaile eta zuzendaria	1			1.672
Psikologoa		0,5		836
Gizarte langilea	0,5			836
Administrari laguntzailea	1			1.672
Garbitzailea	0,5			815,5
Eguneko 8 orduz dauden langileak				
Lanerako prestatzeko terapeuta	1			1.816
Zaintzailea			1	1.816
Lan hezitzailea	1			1.816
Gizarte hezitzailea	3			5.448

3) Elizondo

Langile FINKOAK	Oro har	EPSZ	EZ	Urteko ordu kop.
Koordinatzaile eta zuzendaria	1			1.672
Psikologoa				
Gizarte langilea	0,5			836
Administrari laguntzailea	0,5			836
Garbitzailea	0,25			407,75
Eguneko 8 orduz dauden langileak				
Lanerako prestatzeko terapeuta	1			1.816
Zaintzailea	1			1.816
Lan hezitzailea				
Gizarte hezitzailea	2			3.632

4) Tuter

Langile FINKOAK	Oro har	EPSZ	EZ	Urteko ordu kop.
Koordinatzaile eta zuzendaria	1			1.672
Psikologoa		0,5		836
Gizarte langilea	0,5			836
Administrari laguntzailea	1			1.672
Garbitzailea	0,5			815,5
Eguneko 8 orduz dauden langileak				
Lanerako prestatzeko terapeuta	1			1.816
Zaintzailea			1	1.816
Lan hezitzailea	1			1.816
Gizarte hezitzailea	3			5.448

B) BALIABIDE MATERIALAK**1) Iruña**

Zerbitzua emanen den lokala erkidego normalizatu eta oztoporik gabeko batean egoteko galdatu da, eta norentzako dituen pertsonen zerbitzu osoa emateko beharrezko azpiegiturak eta ekipamendurak izateko. Horregatik, honako hauek dira gutxieneko eskakizunak:

- 225 m² neurtzea gutxienez
- Airea eta argia naturalak izatea, oztopo arkitektonikorik ez izatea eta hirigunean egotea
- Garraiobide publikoen bitartez joateko modukoa izatea
- Bulegoak, errehabilitazio eta jarduera gelak, komunak eta jantokia izatea

Eguneko zentroko programak lantzen dituzten errehabilitazio psikosozialeko zentroen gutxieneko ekipamendua, berriz, honako hau da:

- Sukaldea (oinarrizko etxetresna elektrikoak eta sukaldeko tresneria eta ontziteria)
- Jantokia (lau lagunentzako zortzi mahai eta 32 aulki)
- Jarduera gelak (65 aulki, ordenagailuak, lanerako prestatzeko materiala, jarduera mahaia, hamar lastaira, musika tresna, psikomotrizitate lantzeko materiala)
- Hiru bulego (mahaiak, aulkiak, ordenagailuak, armairuak, bilera mahaia eta artxibategiak)

2) Lizarra

Zerbitzua emanen den lokala erkidego normalizatu eta oztoporik gabeko batean egoteko galdatu da, etanorentzako dituen pertsonen zerbitzu osoa

emateko beharrezko azpiegiturak eta ekipamendurak izateko. Horregatik, honako hauek dira gutxieneko eskakizunak:

- 225 m² neurtzea gutxienez
- Airea eta argia naturalak izatea
- Oztopo arkitektonikorik ez izatea eta hirigunean egotea
- Garraiobide publikoen bitartez joateko modukoa izatea
- Bulegoak, errehabilitazio eta jarduera gelak, komunak eta jantokia izatea

Eguneko zentroko programak lantzen dituzten errehabilitazio psikosozialeko zentroen gutxieneko ekipamendua, berriz, honako hau da:

- Sukaldea (oinarrizko etxetresna elektrikoak eta sukaldeko tresneria eta ontziteria)
- Jantokia (lau lagunentzako zortzi mahai eta 32 aulki)
- Jarduera gelak (65 aulki, ordenagailuak, lanerako prestatzeko materiala, jarduera mahaia, hamar lastaira, musika tresna, psikomotrizitate lantzeko materiala)
- Hiru bulego (mahaiak, aulkiak, ordenagailuak, armairuak, bilera mahaia eta artxibategiak)

3) Elizondo

Zerbitzua emanen den lokala erkidego normalizatu eta oztoporik gabeko batean egoteko galdatu da, eta norentzako dituen pertsonen zerbitzu osoa emateko beharrezko azpiegiturak eta ekipamendurak izateko. Horregatik, honako hauek dira gutxieneko eskakizunak:

- 150 m² neurtzea gutxienez

- Airea eta argia naturalak izatea
- Oztopo arkitektonikorik ez izatea eta hirigunean egotea
- Garraibide publikoen bitartez joateko modukoa izatea
- Bulegoak, errehabilitazio eta jarduera gelak, komunak eta jantokia izatea

Eguneko zentroko programak lantzen dituzten errehabilitazio psikosozialeko zentrozen gutxieneko ekipamendua, berriz, honako hau da:

- Sukaldea (oinarrizko etxetresna elektrikoak eta sukaldeko tresneria eta ontziteria)
- Jantokia (lau lagunentzako lau mahai eta 16 aulki)
- Jarduera gelak (35 aulki, ordenagailuak, lanerako prestatzeko materiala, jarduera mahaia, sei lastaira, musika tresna, psikomotrizitatea lantzeko materiala)
- Bi bulego (mahaiak, aulkiak, ordenagailuak, armairuak, bilera mahaia eta artxibategiak)

4) Tuterak

Zerbitzua emanen den lokala erkidego normalizatu eta oztoporik gabeko batean egoteko galdatu da, eta norentzako dituen pertsonen zerbitzu osoa emateko beharrezko azpiegiturak eta ekipamendurik izateko. Horregatik, honako hauek dira gutxieneko eskakizunak:

- 225 m² neurtzea gutxienez
- Airea eta argia naturalak izatea, oztopo arkitektonikorik ez izatea eta hirigunean egotea
- Garraibide publikoen bitartez joateko modukoa izatea
- Bulegoak, errehabilitazio eta jarduera gelak, komunak eta jantokia izatea

Eguneko zentroko programak lantzen dituzten errehabilitazio psikosozialeko zentrozen gutxieneko ekipamendua, berriz, honako hau da:

- Sukaldea (oinarrizko etxetresna elektrikoak eta sukaldeko tresneria eta ontziteria)
- Jantokia (lau lagunentzako zortzi mahai eta 32 aulki)
- Jarduera gelak (65 aulki, ordenagailuak, lanerako prestatzeko materiala, jarduera mahaia, hamar lastaira, musika tresna, psikomotrizitatea lantzeko materiala)
- Hiru bulego (mahaiak, aulkiak, ordenagailuak, armairuak, bilera mahaia eta artxibategiak)

Gizarte Ongizateko Departamentuaren arabera, zerbitzuaren kudeaketaren esleipendun suertatu diren erakundeek bete egiten dituzte eskakizun horiek: Avánvida SLk (Iruñeko, Tuterako eta Lizarrako errehabilitazio psikosozialeko zentrozen esleipendunak) eta Hospitalarias erakundeak (Elizondoko errehabilitazio psikosozialeko zentrozen esleipendunak)

Hala eta guztiz ere, datu horiek aztertu ostean, xehetasunetan sakondu gabe bada ere, adimen osasunaren alorreko sareko beste errehabilitazio zerbitzu batzuen aldean, uste dugu hain zerbitzu publiko garrantzitsua emateko antolatutako egitura eskasa dela nabarmen, gaur egun galdatzeko modukoa den kalitatea izanen badu; errehabilitazio psikosozialeko zentroetako giza baliabideak eskasak direla kopuru aldetik eta ez dituztela betetzen bete beharko lituzketen eskakizunak; eta, gainera, baja hartzen dutenak ordezkatu beharra finkatu behar dela, laguntzak egokia izaten jarrai dezan."

4. Lagunduko diren erabilzaileen ezaugarriak eta baliabide espezifiko hau eskuratzeko bete beharreko baldintzak eta prozedurak

Gizarte Ongizateko Departamentuak adierazi duenez, "errehabilitazio psikosozialeko zentroetan 18tik 65 urtera bitarteko adimen gaixoei emanen zaie laguntza; hain zuzen ere, adimen arazo larri eta kronikoak dituzten, psikologia eta gizarte arloan eta gizarteratze arloan euren kasa jarduteko zailtasunak dituzten eta gizarteratzeko errehabilitazio eta laguntza espezifiko behar duten pertsonak hartzen dira adimen gaixotzat.

Adimen eta Jarrera Arazoen Nazioarteko Sailkapenarekin bat, honako hauek hartzen dira adimen arazo larritzat: eskizofrenia (F20, F21, F22, F23, F324, F25, F28 eta F29), arazo bipolar eta arazo depresibo larri batzuk (F31, F31.3 eta F33.3), arazo obsesibo konpulsibo batzuk (F42) eta nortasun arazoak (F60); izan ere, horietan galarazten duten gehienbat egunerokoan jarduteko beharrezko abilezia funtzionalak eta norbere autonomia garatzea.

Edonola ere, hiru alderdi uztartu behar dira adimen gaixoei osatzen duten taldea mugatu eta ezaugarritzerakoan:

- **DIAGNOSTIKOA** (adimen arazo larria, psikosiaren ingurukoa batez ere)
- **EZINTASUNA** (funtzionamendu psikosoziala kaskaildu eta galtzea, norbere autonomia galtzea eta bakartzea)
- **IRAUPENA** kronikotasuna, arazo psikiatrikoen eta psikosozialen iraupen luzea).

5. Aurrez ikusten den tarifa sistema eta erabaki hori oinarritzen duten arrazoi teknikoak eta juridikoak (batik bat, halakorik baldin bada, go, errehabilitazio psikosozialaren osasun alderdiaren eta gizarte alderdiaren artean dauden aldeei dagozkienak)

2003. urtean adimen osasunaren Nafarroako laguntzari buruz egin zuen txostenaren bitartez, arartekoak adimen gaixo larriei laguntza osoa eta koordinatua eman beharrendu garrantzia nabarmendu zuen eta, ondorioz, zentroek adimen gaixotasun larriak tratatzea barne hartzen zuten banakako tratamenduen eta errehabilitazio tratamenduen trukean tarifarik kobratzearen kontra egin zuen.

Adimen Osasuneko Nafarroako Elkarteak ere errehabilitazioa osasun tratamendua dela eta, horrenbestez, doakoa izan behar duela uste du.

Gizarte zerbitzuei buruzko martxoaren 30eko 14/1983 Foru Legeko 5.f) artikulua, ordea, tarifaren araubidea arautu beharra xedatzen du, hala sektore publikokoa, nola sektore pribatu laguntzailekoa. Gizarte zerbitzuen alorreko hitzarmenei buruzko urriaren 25eko 20/1985 Foru Legeak, berriz, hitzarmenek zerbitzu hitzartuen erabiltzaileek ordaindu beharreko tarifaren araubidea eman behar dutela ezartzen du.

Era berean, Nafarroako Gizarte Ongizatearen Institutuaren estatutuak onesten dituen otsailaren 9ko 20/2004 Foru Dekretuko 8. artikulua dioenez, erakunde autonomo horretako Gobernu Batzordeari, besteak beste, berezko eta hitzartutako zentroak eta zerbitzuak erabiltzeko ordaindu behar diren prezioen eta tarifaren araubidea onartzea dagokio.

Azkenik, Nafarroako Gizarte Ongizatearen Institutuak zuzenean edo zeharka kudeatzen dituen zerbitzuen tarifak, salbuespenak eta hobariak aldatzen dituen otsailaren 28ko 1/2005 Ebazpenak erakunde autonomo horretako Gobernu Batzordeak 1997ko ekainaren 18an hartutako Erabakiko 4. artikulua aldatu du, eta adimen gaixotasunak dituzten pertsonak erietxeetan laguntzeko zerbitzuen zenbatekoa hileko 1.114,96 eurotan finkatu du, eta eguneko laguntzarena (garraio eta jantoki zerbitzuarena), hileko 121,26 edo 68,59 eurotan, gaixoa 18 urtetik gorakoa edo beherakoa den hurrenez hurren. Ebazpenak Erabakiko 5. artikulua ere aldatu du eta, adimen gaixotasunak dituzten pertsonak erietxeetan laguntzeko zerbitzua hartu gero, hileko per capita errentaren % 90 ordaindu behar dutela ebatzi du, eta % 50, etxebizitza babestuetan edo prestatuetan biziz gero.

Hau da, espediente hau bideratzen hasi garen, adimen gaixotasun larriak dituzten pertsonen

zerbitzuen zati bat ordaindu beharra aplikatuko zitzaiela ikusten zen aurrez. Alabaina, Nafarroan eta Espainian egin diren txosten guztiek pertsona horien erabateko pobrezia eta gizarte bazterketa adierazten dute eta, horrenbestez, onartezina da adimen gaixotasun larriak dituzten pertsonen errehabilitazio tratamenduen trukean ordaindu edo euren familiek egun baino are arazo ekonomiko handiagoei aurre egin behar izatea, herritar horien aurkako diskriminazioa eta bazterketa areagotu egingen liratekeelako.

Nafarroako Gizarte Ongizatearen Institutuko Gobernu Batzordeak, 1997ko ekainaren 18ko Erabakiko 4.2. artikulua aldatzen duen irailaren 12ko 3/2005 Ebazpenaren (Nafarroako Aldizkari Ofizialean 2005eko urriaren 5ean argitaratutakoaren) bitartez, baina, errehabilitazio psikosozialeko zentron tarifa ere ezintasunen bat duten gainerako taldeen eguneko laguntzaren inguruko irizpideari jarraiki behar zaiola ezarri du. Hartara, ez da tarifarik ezarri errehabilitazio laguntza hartzearen trukean, eta eguneko zentroko jardueretan parte hartzen duten pertsonen baino ez dute tarifarik (hileko 63 euro) ordaindu behar, jantoki zerbitzuaren trukean. Dena dela, inor zerbitzua hartu gabe geldi ez dadin bermatu behar da, horretarako baliabiderik izan ez arren.

Erakunde honek aparteko interesa eta kezka adierazi du errehabilitazio tratamenduak ordaintzeko tarifak kobra litzazkiekeelako adimen gaixoei. Izan ere, neurri hori oztopoa izan liteke egoera bereziki ahulean dagoen talde honek zerbitzua eskuratzeko aukera izateko. Horregatik, beste arrazoi bat dugu Osasun Departamentuak erabateko esku-hartzea eta ardura izan dezan eskatzeko. Izan ere, ezin dugu utzi plana zatitu egin dadin, edo Gizarte Ongizateko Departamentuaren esku bakarrik gera dadin, eta, horretarako, zeharkako koordinazioa behar da, adimen gaixotasunak dituzten pertsonen ahalik eta bizi kalitate onena izan dezaten.”

6. Tarifa araubidea aplikatzeak zein eragin izan lezakeen guztiok zerbitzua berdintasunezko baldintzetan eskuratzeko aukeretan.

Espainiako 17 autonomia erkidegoetako Adimen Osasunaren alorreko zuzendariek 2003ko apirilean, III. Jardunaldietan hitzartu zuten, adimen osasunaren errehabilitazioa osasun tratamendua eta zerbitzu unibertuala da eta, horrenbestez, ez da arrazoizkoa errehabilitazio zerbitzua kobratzea talde honi, Lan eta Gizarte Arazoetako Ministerioaren 2003ko txosten batek gaixotasun larriak dituzten pertsonak oso egoera ekonomiko txarrean daudela onartzen duenez gero, 600 eurotik beherako errenta duten etxeetan, pentsiodun

gurasoekin edo ama alargun helduekin bizi direlako gehienbat.

Adimen Osasuneko Nafarroako Elkarteak, berriz, jakinarazi digu ez dagoela ados adimen gaixo larriek zaharrek hileko ordaintzen duten tarifa bera ordaindu beharrekin, 1/2005 Ebazpenarekin. Izan ere, adimen gaixotasun larriak dituzten pertsonak nerabegarotik edo gaztaroaren hasieratik dituzte arazook; alegia, ez dira zaharrak, ez dituzte gastu gutxi eta bizitza sozial urria eta, hortaz, euren gastuak gainerako ezindu psikikoenak baino handiagoak dira. Hori dela-eta, ez du zentzurik estatuak kaltetuei eta euren senitartekoei pentsioak ordaindu eta autonomia erkidegoek baliabide horien zati bat gaixotasuna tratatzeko bereganatzea.

Auzi honi buruzko informazioa eskatu diogu Osasun Departamentuari, baina egin duen bakarra errehabilitazio psikosozialeko zentroetako tratamenduak kosturik izanen ez duela adieraztea izan da; alegia, ez du inolako iritzirik eman.

Gizarte Ongizateko Departamentua, aldiz, zehatzagoa izan da, honako hau ihardetsi baitu: "Aurreko erantzunean esan dugunez, zentro hauek ematen den errehabilitazio laguntza doakoa da eta, beraz, ez dago inolako oztoporik erabiltzaile guztiek berdintasunezko baldintzetan har dezaten.

Jantokiko tarifari dagokionez, berriz, uste dugu tarifa horren zenbatekoa ahal bezainbat doitu dela, inolako traba izan ez dadin zerbitzu hori behar duten herritar guztiek erabiltzeko. Gainera, esan dudanez, inor zerbitzua hartu gabe geldi ez dadin bermatuko dugu, horretarako baliabiderik izan ez arren".

Azken batean, uko egin zaio errehabilitazio psikosozialeko zentroek inolako tarifarik kobratzeari; hain zuzen ere, tarifok 1/2005 Ebazpenak zaharrentzako eta ezinduentzako baliabideen trukean finkatzen zituenak ziren hasiera batean. Hortaz, adimen arazo larriak dituzten pertsonen errehabilitazioa eta gizarte eta osasun arloko zerbitzuak errehabilitazio psikosozialeko zentroetako zerbitzuen zerrendan sartu behar dira, 16/2003 Legeko 20. artikuluari jarraiki, baita errehabilitazio klinikako eguneko zentroko programak ere. Hau da, zerbitzuok adimen arazo larriak dituzten pertsonentzako zerbitzu unibertsaltzat hartu behar dira, legediak (Konstituzioko 9., 14., 43. eta 49. artikuluek, 14/86 Legeak eta Espainiako osasun sistemen kohesioari eta kalitateari buruzko 16/2003 Legeak) adimen gaixotasun larriak dituzten pertsonen onartzen dizkien eskubideak ez urratzarren.

Erakunde honek irizpide aldaketa horren alde besterik ezin du egin, alde handiak izanen lirateke-

elako bestela adimen arazo larriak dituzten pertsonen artean, norbere gizarte eta ekonomia arloko eta familiarreko egoeraren ondorioz; izan ere, zerbitzuak batera ordaindu beharrak atzera eragin litzake bakarrik edo ostatueta bizi diren pertsonak, eta ez luke berdintasuna eta unibertsaltasuna bermatuko.

7. Osasun Departamentuak zenbateraino esku hartzen duen proiektuan eta zenbaterainoko erantzukizuna duen, eta orain arte sortu diren eta berehalako etorkizunean sortzekoak diren koordinazio sistemak eta prozedurak zein diren

Erakunde honek Osasun eta Gizarte Ongizateko departamentuek elkar ulertzen ez dutela eta koordinazio arazoak antzematen zirela salatu zuen Nafarroako adimen osasunaren laguntzari buruzko txosten bereziaren bitartez. Ulergaitzasun kroniko hori gizarte eta osasun arloko laguntzari buruzko foru plana onartu izanak arindu zuen neurri batean, baina herritarren kekek arazo hori islatzen dute behin eta berriz, eta hartu ditugun txostenek ere errealitate hori erakusten dute, plana onartu izana gorabehera.

Osasun Departamentuaren erantzuna ebazpen honen aurrekari buruzko atalean transkribatu dugu hitzez hitz, eta eskasa da nabarmen, ez dituelako planteatu dizkiogun funtsezko alderdi zehatzak zehaztu eta Gizarte Ongizateko Departamentuaren txostenak aipatzen dituen beste zenbait alderdiaren aurkakoa ere delako. Eskari horri erantzunik eman ez izana erabateko ondorioz ezaren eta norbere erantzukizuna inola ere mugatu ez izanaren ondorio da. Horrek kalte handia egiten dio sistemaren sinesgarritasunari eta, horrenbestez, oso eragin larria du osasun zerbitzuaren kalitatean ere.

Gizarte Ongizateko Departamentuak, berriz, errehabilitazio psikosozialeko zentroak gizarte zerbitzu espezializatuen artean daudela argitu du lehenik eta behin, eta zerbitzuok emateko esparrua gizarte eta osasun arloko laguntza dela. Hortaz, baliabide honen gaineko erantzukizuna Nafarroako Gizarte Ongizatearen Institutuari dagokiola adierazi du, baina Osasun Departamentuak ere har lezakeela parte plana gauzatzen, erabiltzaileentzako laguntzaren eta planaren beraren jarraipenaren alorrean.

Ildo horretan, honako hau jakinarazi du:

"Bi departamentuen artean behar bezalako koordinazioa bermatze aldera, honako prozedura hauek ezarri dira:

- Adimen Arazo Larriak dituzten Pertsonak Laguntzeko Programa zuzentzeko batzordea osatzea bi departamentuetako kideekin

- Batzorde teknikoa osatzea adimen arazo larriak dituzten pertsonentzako programaren barnean bi departamentuetako kideekin

- Ituna arautzen duten klausula teknikoei buruzko orriek programaren jarraipena egiteko batzordea xedatzea, Nafarroako Gizarte Ongizatearen Institutuko bi kidez, Adimen Osasuneko Zuzendariordetzako bi pertsonaz eta erakunde esleitzailako bi pertsonaz osatutakoa

Bestalde, honako prozedura hauek ere ari garelantzen Adimen Osasuneko Zuzendariordetzarekin:

- Adimen osasunaren alorreko sareko erreferente bat aukeratzea alderdi orokorrak (hala nola, protokoloak, bitartekoak, laguntza prozesuak, jarraipena eta ebaluazioa eta aplikatu beharreko hobekuntzak) koordinatzeko

- Osasun arloaz arduratzen diren adimen osasunaren alorreko sareko profesionalak laguntza programa gauzatzen (onarpenean eta harreran, ebaluazioan, bana-banako laguntza plana osatzen, programen jarraipena egiten, erabiltzaileei alta ematen...) esku har dezaten lortzea”

Azken batean, Gobernuaren programa berriaren helburua, Osasun Departamentuarekin batera jakina, gizarte zerbitzuen sarea sortzea da, errehabilitazio psikosoziala lantze aldera. Horretarako, baina, beharrezkoa da gizarte eta osasun arloko koordinatzea, sektore guztien parte hartzea handitu eta monopolioak saihestea, antolakuntza eredu hobeto zehaztea, kontrol sistemak areagotzea, gizarte eta osasun sistema osoaren koordinazioaz eta koherentziaz arduratuko den zuzendari teknikoa izendatzea eta errehabilitazioaren ikuskeran eta ebaluazio bitartekoetan adostea.

Alabaina, gaixoei eta euren senitartekoei kexen bitartez behin eta berriro adierazi digutenez, badirudi sistema tankan itxiriko konpartimenduetan banatuta dagoela, koordinaziorik eta, are gutxiago, norabiderik gabe; aitzitik, ekimena euren izan omen da, eta behin baino gehiagotan, tinko eskatu behar izan dute laguntza egokia izateko. Adierazpen horiek guztiz bat datoz adimen osasunaren Nafarroako laguntzari buruzko txosten berezian ageri diren ondorioekin; hain zuzen ere, arartekoak 2003ko martxoan egin zuen txosten hori, Foru Parlamentuarentzat, eta Nafarroako Gobernu Osasun Departamentuak badu haren berri, aurkeztu egin baikenion.

Delako txostenak bederatzi gomendio planteatu zituen, gizarte eta osasun arloko sistema hobetu eta adimen gaixoei laguntza egokia emateko asmoz, eta gomendio horien alderdirik oinarritzeko bat adimen osasunaren alorreko Nafarroako plan osoa egitea izan zen, administrazio publikoen erantzukizun esparrua, alor honetan beharrezkoak diren zerbitzu publikoak ematen dituzten erakundeen eta profesionalen artean izan beharreko koordinazioa eta finantziario forma zehaztearren. Tratamendu osoa gaixotasuna fase akutuan dagoenean ematen den tratamendu kliniko hutsak, espezifikoak eta memento horren ostean gaixoak gizarteratu eta laneratzeko neurri zehatzen bitartez eman behar den tratamenduak osatzen dute eta, jakina, hori guztia gure txostenak azaleratu zituen beste alderdi batzuk baztertu gabe egin beharko litzateke. Ildo horretan, txosten horrek sistemaren beste gabezia batzuk nabarmendu zituen, eta gabezia nagusia tratamendu psikiatriko eta psikosozial osoaren norabiderik eza da hain zuzen ere, gaixoa sendatzen esku hartzen duten instantziak eta profesionalak koordinatuta ez daudela eta.

Erakunde honek aipatu txostenaren bitartez adierazi zuenez, adimen gaixoentzako osasun zerbitzuak osasun arlokoak ez diren (63/1995 Errege Dekretuak onartzen dituen osasun zerbitzuetatik kanpo dauden) baina adimen gaixo kronikoak eguneroko bizitzara egokitu eta euren familiartekoak eta zaintzaileak babesteko beharrezkoak diren beste zerbitzu batzuekin (Gizarte Zerbitzuen alorreko baimenen, arau-hausteen eta zehapenen araubideari buruzko maiatzaren 23ko 209/1991 Foru Dekretuak beste ezintasun batzuen –lanerako prestatzeko zerbitzuen, aisialdiko zerbitzuen, eta abarren– alorrean zehazten dituen antzekoekin) bat eman behar dira, hain zuzen ere, adimen gaixoak zaintzeko helburua duten eta osasun arloan bertan edo, koordinazio estrategien bitartez, beste alor batzuetan ematen diren osasun zerbitzuekin bat. Bestalde, litekeena da erabiltzaile bakarrak zerbitzu bat baino gehiago (zentroren batean tokia izatea, aisialdikoak, lan arlokoak, osasun arlokoak...) behar izatea; hau da, gizarte eta osasun arloko zerbitzuen “sorta” behar izatea, bere neurrira egindakoa. Hala bada, koordinazio estrategia konplexuagoa da, eta beste modu batean (hala nola, kasuen kudeaketan eta baliabideen kudeaketan) pentsatu behar da.

Arau esparruaren argitasuna eta gaurkotasuna gorabehera, herritarrek eskastzat dute oro har adimen gaixoak laguntzeko egungo sistema, baliabideen eta talde hau lagundu behar duen osasun sarearen antolakuntzaren aldetik, eta iritzi diote ez datorrela bat gaixoen beharrekin, Foru Administra-

zioaren eskumenekin, gaixoen eta zaintzaileen elkarleen eginkizunarekin eta familiek euren gain har dezaketan erantzukizunarekin. Ildo horretan, Adimen Osasuneko Nafarroako Elkarteak arartekoari jakinarazi dionez, ez dago gauzatu beharreko zerbitzu eredia finkatuko duen proiektu uniformerik, Adimen Osasunaren alorrak terapia eta errehabilitazio prozesua zuzendu beharko lukeen arren; halaber, ez omen dago zentro guztietan aplika daitekeen ebaluazio sistema zehatzik, koordinazio eredia ere ez delako antolatu oraindik, eta Elkartea beldur da ez ote den profesional bakoitzaren borondatez kotasunaren arabera izango, Osasun Departamentuaren txostenak berak berretsi duenez, Osasunbideko adimen osasuneko zentroetako psikiatreek eta psikologoek proposatuko dutenez gero gaixok errehabilitazio psikosozialeko zentroetara bideratzea. Era berean, ez dute antzeman zerbitzuaren kalitatea fidagarritasunez neurtuko duen adierazlerik: ospitaleratze kopurua, berrizkatura klinikoak, familien erantzukizuna... Azkenik, ez dakigu jardun protokolorik ezarri den funtzionarioek euren lana behar bezainbesteko bermez egin eta, neurri batean, koordinazio eskasa gainditzeko baina, Adimen Osasuneko Nafarroako Elkartearen arabera, ez dago halakorik.

Sistemaren krisia osasun arloan behar adinako plangintza ez egiteagatik eta gizarte eta osasun arloan (gizarte ongizatearen alorrean) aurrekonturik ez izateagatik sortu da, baina jakin beharra dago ardua hori Nafarroako Gizarte Ongizatearen Institutuari dagokion edo gizarte eta osasun arloko koordinatzaileari. Alde horretatik, administrazioak kontrola eta jarraipena egiteko bideak zehaztu behar ditu, ez baitago argi kontrol hori dagokion edo, behinik behin, nork egiten duen eta nork hartu behar duen bere gain erantzukizuna ardura-gabekeria, akats, arrisku edo arazorik izanez gero. Izan ere, koordinaziorik ezaren arrazoia ez da erduari buruzko erreferente teorikorik ez izatea, administrazioak irizpide ekonomikoak eta kudeaketa ekonomikoa, baliabideak eta erantzukizunak finkatu dituen modua baizik, adimen gaixoei laguntza emateko gaitasuna zalantzan jartzen duena.

Horregatik, ebaluazioa areago sakondu gabe, elkarleen ikuskerari jarraiki egiten badugu, emaitza hain garrantzi handiko zerbitzu publiko honen antolakuntza eskasa da, erabateko koordinaziorik eza ez bada ere, koordinazioaren zehaztasunik eza duena oinarri. Alabaina, zuzemenak sinplifikatzeaz gain, herritarrek kudeaketaren gaineko erantzukizuna argi izatea izan behar du, hain zuzen, administrazio publiko modernoaren ezaugarrietako batek. Are gehiago, herritar horiek eguneroko bizitza oztopatzen dieten gaixotasun fisikoak eta psikikoak badituzte, ahalegin horrek betebeharrak izan

behar du, baita osasun laguntza, tratamendua konplexua delako, administrazioaren hainbat aldetatik eman behar bada ere; aitzitik, herritarrek (are gehiago arazo psikiatrikoak dituztenek) esku hartzen duten alorren artean koordinazioa finkatu eta bakoitzari dagozkion eskumenak eta erantzukizunak argitzeko zailtasunak pairatu behar dituzte administrazioarekiko harremanetan.

Adimen gaixok askotariko zerbitzuek behar dituzte, baina Foru Komunitatean indarrean dagoen sistemak gabeziak ditu, osasun arloko zailtasunengatik baino gehiago, norbere erantzukizuna eta irizpide ekonomikoak ez direlako berberak. Hori dela-eta, esparru argi eta zehatza finkatu behar da lehenbailehen; administrazio publikoaren erantzukizunaren esparrua eta ekimen pribatuaren (banakakoaren edo kide-tutakoaren) balizko parte hartzea finkatu behar da adimen gaixoentzako laguntzaren alorrean; gizarte zerbitzuek eta osasun zerbitzuek egin beharreko lana finkatu behar da; euren funtzioak mugatu behar dira; eta, norbere osasun egoeraren, gizarte eta ekonomia arloko baldintzen eta familiarterako egoeraren arabera, baliabideak adimen gaixo bakoitzaren beharretara egokitzeari buruz erabaki behar duten erakundeak sortu behar dira.

Horrenbestez, Gizarte Ongizateko Departamentuaren txostenak dioenez, errehabilitazio psikosozialeko zentroak gizarte zerbitzu espezializatuen artean sartu eta gizarte eta osasun arloko laguntzaren esparruan aritzen badira, Nafarroako osasun sistemak erantzukizun garbia du auzi honetan, eta lankidetzara eta koordinazio estuan jardun behar du adimen osasunaren eta lehen mailako gizarte zerbitzuen alorreko sareekin. Azken finean, adimen gaixotasuna dela-eta ezintasunen bat duten pertsonak laguntzeko ekimen ororen helburuak prebentzioa –osasun eta gizarte arloan beharrezko ekimen guztiak gauzatzuz, kalte fisikoa eta psikikoa ahal den neurrian arintzearen–, laguntza osoa –diagnostiko bakoitzari dagokion tratamendua aplikatuz, beharrezko baliabide materialak eta giza baliabideak izanik eskura eta behar adina programaz osatutako egitura izanik, ezindua duintasunez eta errespetuz tratatu eta dituen laguntza behar guztiei erantzun dakien– eta errehabilitazioa –gaixotasunean areago murgildu gabe, ezinduak bere autonomia berreskuratu eta bere gaitasun fisikoei eta psikikoei euts diezaien– izan behar dute.

Alde horretatik, Gizarte Ongizateko Departamentuak egin duen txostenaren ildoan, badirudi nabarmena dela, zerbitzu batzuk elkarren artean kudeatuz gero, herritarrek gusturago daudela, laguntza esparrua koherentea dela eta segurtasun-

na ematen diela hala gaixoari, nola zaintzaileei eta laguntza hori ematen duten profesionalei. Hortaz, atera dugun ondorio nagusia da alderdi orokorrak (hala nola, protokoloak, bitartekoak, laguntza prozesuak, errehabilitazio zentroetako laguntzaren jarraipena eta ebaluazioa eta hobekuntzak) koordinatzeko bitartekoak sortu behar direla, herritarren eta administrazioaren arteko harremana hobea izan dadin, frustrazioa eta tirabira sortzen duten egoerak urriagoak izan daitezzen eta norabide bakarreko laguntza ezar dadin.

Horregatik guztiagatik, egoki iritzi diogu Osasun Departamentuari GOMENDIOA egiteari, berriaz har dezan bere gain errehabilitazio psikosozialeko zentroyen eta programen jarraipen teknikoa egin eta horien kalitatea kontrolatzeko erantzukizuna eta, Gizarte Ongizateko Departamentuak egin duen txostenaren ildoan, bere gain har dezan beharrezko bitartekoak eta sistemak lantzeko erantzukizuna, errehabilitazio psikosozialeko zentroetan eta programetan parte hartzen duen gaixo bakoitzaren laguntza prozesuaren kalitatea eta jarraitutasuna bermatzeko.

Nafarroako Gobernuako Osasun Departamentuak eta Gizarte Ongizate, Kirol eta Gazteria Departamentuak idatzia igorri digute egindako gomendioari erantzuteko, eta honako hau adierazi dute hitzez hitz:

“2006ko urtarrilaren 23ko idatziaren bitartez, gomendioa egin diozu Osasun Departamentuari, berriaz har dezan bere gain errehabilitazio psikosozialeko zentroyen eta programen jarraipen teknikoa egin eta horien kalitatea kontrolatzeko erantzukizuna eta errehabilitazio psikosozialeko zentroetan eta programetan parte hartzen duen gaixo bakoitzaren laguntza prozesuaren kalitatea eta jarraitutasuna bermatzeko ardura eta, hori dela-eta, zera jakinarazi nahi dizugu:

Osasun Departamentuak eta Gizarte Ongizate, Kirol eta Gazteria Departamentuek behin eta berriro argitu dutenez, errehabilitazio psikosozialeko zentroak (aurrerantzean, EPSZ) gizarte zerbitzuen esparruko zentro espezializatuak dira eta, adimen osasunaren alorreko tratamendua amaitu ostean, euren bizitza pertsonalaren eta sozialaren hainbat alorretan aritu eta ibiltzeko (norbere burua zaintzeko, eguneroko jarduerak egiteko, ingurunearen beharrei erantzuteko...) mugak (bakartzea, arazo kognitiboak, funtzionamendu gabeziak, lan gaitasun eta abileziarik eza, lanpostuaren eskakizunei erantzuteko zailtasunak...) dituzten adimen gaixo larriak laguntzen dituzte. Hau da, funtzionamendu psikosozialean mugak eta, horrenbestez, gizarteratzeko zailtasunak dituzten pertsonak tratatzen dituzte eta, horregatik, pertsona horiek behar

dituzten programak eta zerbitzuak gizartearen baitan bizitzeko beharrezko autonomia eta burujabetasuna lantzeko gaitasunak edota abileziak eskuratu edo berreskuratzen lagunduko dieten errehabilitazio psikosozialeko zerbitzuak dira.

Hartara, laguntza psikosozialaren eginkizuna (adimen arazo larriak dituzten pertsonak babestu, lagundu eta gizarteratzea) azalerraten da eta, ondorioz, baita gizarte baliabide horiek talde hau lagundu eta gizarteratzeko lanean duten garrantzia ere, euren autonomia berreskuratzea eta, berriro gaixotu edo krisialdian murgildu ezean, euren erki-degoan jarraitzen laguntzen baitiete.

Prozesu hori gizarte zerbitzuen esparruan sartzen da, baina ez litzateke posible Osasun Departamentuak esku hartuko ez balu; hain zuzen ere, adimen osasunaren alorreko sarearen bitartez, Osasun Departamentuak adimen gaixotasunaren diagnostikoa eta jarraipen psikiatrikoa egiten du, krisialdiei aurrea hartu eta krisiok kontrolatzen ditu, egoera psikopatologikoa egonkortu eta egokitzten du eta, horren guztiaren ostean, gaixoak EPSZetara bideratzen ditu. Banan-banan esku hartzeko programak, berriz, EPSZetako profesionalen eta dena delako adimen osasuneko zentroyen profesionalen artean egiten dituzte, eta tratamenduaren jarraipenean dautza eta, gaixoaren egoera dela-eta beharrezkoa bada, baita tratamenduaren ebaluazioan eta aldaketan ere. Prozesu hori guztia koordinatzeko, berriz, bi departamentuek batera esku hartzeko protokoloak osatu dituzte.

Horrenbestez, ez gaude ados inola ere adimen gaixotasun larriak dituzten pertsonentzako laguntza osoaren alorrean bi departamentuon arteko koordinaziorik ez dagoelako iritziarekin, ezta tan kan itxiriko konpartimenduak bailiran funtzionatzen dutelakoarekin. Aitzitik, esku hartzea koordinatu egin da eta koordinatu egiten da uneoro, eta horren seinale da, laguntza programa batera egitea ez ezik, abian jarri eta haren jarraipena batera egitea ere.

Garai batean bi departamentuok helarazi genizkizun txostenek ziotenez, koordinaziozko hainbat prozedura finkatu da, alegia,

- Programa zuzentzeko batzordea osatzea bi departamentuetako kideekin, departamentu bakoitzeko ordezkariak txandaka (batak urte batean eta besteak hurrengoan) burutuko dutena eta Adimen Osasuneko Nafarroako Elkarte eta Adimen Osasuneko Bilguneko ordezkariak izanzen dituen kidetzat
- Batzorde teknikoa osatzea programaren barnean bi departamentuetako kideekin

- Hitzarmena arautzen duten baldintza tekniko-
ei buruzko orrien bitartez bi departamentue-
tako teknikariek eta erakunde esleipendune-
ko ordezkariak baldintzon jarraipena eginen
duen batzordea osa dezaten xedatzea
- Adimen osasunaren alorreko sareko errefe-
rente bat aukeratzea alderdi orokorrak (hala
nola, protokoloak, bitartekoak eta laguntza
prozesuak) koordinatzeko
- Adimen osasunaren alorrean osasun arloa-
ren ardura duten profesionalak gaixoak
banan-banan laguntzeko programan esku
hartzea

Hain zuzen ere, programan ageri den koordina-
zio horri esker erabaki zen errehabilitazio psiko-
sozialeko zentroak sortzea, gizarte zerbitzuek susta-
tzen dituzten laguntza programak biltzen dituen
oinarrizko sare gisa. Helburu nagusia adimen
arazo larriak dituzten pertsonak gizarteratzea bes-
terik ez da, gizarteko kide diren herritarrak diren
aldetik, baina, gainera, badute teknikoki osasun
arlotzat baino gehiago gizarte arlotzat jo
behar den beste helburu bat: errehabilitazio psiki-
atrikoko prozesua osatzea.

Gaur egun, Zuzendaritza Batzordearen agindu-
ari arraiki, Batzorde Teknikoa adierazleak lantzen
ari da, baliabide hauen emaitzak kualitatiboki eta
kuantitatiboki ebaluatu eta, laguntza honek gaixo-
engan dituen emaitzen arabera, baliabideok aldatu
egin behar diren ala ez analizatzeko.

2006ko otsailaren 23ko idatziak laguntza psiko-
sozial zuzena emateko aukeratutako profesionalen
ezaugarriari buruz aipatzen duena dela-eta, berriz,
esan beharra dago programa hauetan esperien-
tzia duten beste autonomia erkidego batzuetako
arduradunekin egon eta bildu garela profesional
hauen eskakizunak zehazteko. Hots, beste auto-
nomia erkidego batzuetako esperientziak ikusirik,
EPSZetako langileak bat datoz ikuspuntu tekniko-
tik lortu nahi diren helburuekin.

Azkenik, nabarmentzekoa da, Zuzendaritza
Batzordearen erabaki bati jarraiki, pertsona bat
programaren koordinatzaile izendatuko dela. Koo-
rdinatzaile hori Nafarroako Gizarte Ongizatearen
Instititutuko langileetako bat izaeno da, Institutua
den aldetik zentro hauek abian jartzearen ardura-
duna, eta Nafarroako Gizarte Ongizatearen Institu-
tuko zuzendari kudeatzaileak proposatuko du,
Zuzendaritza Batzordearen hurrengo bileran.

Horregatik guztiagatik, uste dugu ezin dugula
onartu zure idatziaren bitartez egin diguzun
gomendioa, ziur gaudelako aukeratu dugun kon-
ponbide tekniko delatortu nahi ditugun helburuak
betetzeko egokiena eta iruditzen zaigulako bi
departamentuek ezin hobeto koordinatzen dituzte-
la aurrez ikusitako prozedurak eta programak”.

Azken batean, bi departamentuek laguntza psi-
kosoziala gizarte zerbitzuen esparruan sartzen
dela erantzun digute, errehabilitazio psikosoziale-
ko zentroak gizarte zerbitzu espezializatuen espa-
rrukoak diren heinean, Osasun Departamentuak
esku hartzea ezinbestekotzat duten arren –berez,
adimen gaixotasunaren diagnostikoa eta jarraipe-
na egiten du adimen osasunaren alorreko sarea-
ren bitartez–. Halere, ez datoz bat inola ere adi-
men gaixotasun larriak dituzten pertsonentzako
laguntza osoaren alorrean bi departamentuon
arteko koordinaziorik ez dagoelako iritziarekin,
ezta tankan itxiriko konpartimenduak bailiran fun-
tzionatzen dutelakoarekin; izan ere, prozesua
batera esku hartzeko protokoloen bitartez koo-
rdinatzeaz gain, programa koordinatu eta zuzentzeko
pertsona bat aukeratuko dute Nafarroako Gizarte
Ongizatearen Institutuko langileen artean eta, gai-
nera, Zuzendaritza Batzordea eta Batzorde Tekni-
koa daude programaren barnean.

Hots, gure gomendioa (Osasun Departamentu-
ak errehabilitazio psikosozialeko zentroen eta pro-
gramen jarraipen teknikoak egin eta horien kalitatea
kontrolatzeko erantzukizuna bere gain berariaz
hartzea) onartu egiten ez dutela ondorioztatzen da
idatzitik.

Edonola ere, erakunde honek Osasun eta
Gizarte Ongizateko departamentuek elkar ulertzen
ez dutela eta koordinazio arazoak antzematen
zirela salatu zuen Nafarroako adimen osasunaren
laguntzari buruzko txosten bereziaren bitartez.
Ulergaiztasun kroniko hori gizarte eta osasun arlo-
ko laguntzari buruzko foru plana onartu izanak
arindu zuen neurri batean, baina herritarren kexek
arazo hori islatzen dute behin eta berriz. Hori dela-
eta, itxaron egin beharko da programatu diren
koordinazio eta kontrol mekanismoek errehabilita-
zio psikosozialeko zentroetan eta programetan
parte hartzen duen gaixo bakoitzaren laguntza
prozesuaren kalitatea eta jarraitutasuna bermatzen
duten ikusteko.

Azkenean, gure gomendioa onartu egin ez
denez gero, uko hori urteko txosten honetan islatu
dugu.

5.2.4. IRUÑEKO UDALAREN ZORTZI ORUBE ENKANTE BIDEZ ESLEITZEA ETXEBIZITZAK EGITEKO (05/237/U ESPEDIENTEA)

AURREKARIAK

Oraingo honetan, erakundeak ofizioz esku hartu izanaren ondorioz, Iruñeko Udalak, 258 etxebizitza eraikitze aldera, Buztintxuriko, Arrotxapeako eta Sanduzelaiko zortzi udal orube enkante bidez besterentzeko asmoa zuela jakin dugu. Antza, orubeok lau enpresari esleitu zaizkie hasiera batean, 45,6 milioi euroren trukean, eta, hori dela-eta, lurzoruak jasan duen kostua 178.804 eta 218.216 euro artekoa izan da etxebizitza bakoitzeko, orubearen arabera.

Berriarekin bat, orubeak, euren ezaugarriak direla eta hirigintza arloko lagatzeen emaitza direla-eta, babes ofizialeko etxebizitzak eraikitzea ezinezkoa delako saldu dira, baina enkantean lortutako diru sarrerak Udalak sustatu nahi dituen babes ofizialeko 900 etxebizitza finantzatzeko erabiliko dira.

Ildo horretan, Udalari jakinarazi diogu irizpide orokor bat proposatu dela Arartekoak Koordinatze-ko XVIII. Jardunaldietan: udalen lurzoru ondareak (Nafarroan Lurraldearen antolamenduari eta hirigintzari buruzko abenduaren 20ko 35/2002 Foru Legeko 223.-229. artikuluek arautzen dituztenak) babes ofizialeko etxebizitzak sustatzeko erabiltzea ahal dela, beste baliabide batzuen bitartez finantza daitezkeen beste helburu batzuetarako erabili beharrean, helburuok interes publikokoak izan arren. Horregatik, udalen lurzoru ondareak besterendu behar badira, enkante publiko bidezko sistema bertan behera uzteko proposatu diogu Udalari, ez baitirudi sistema hori bateragarria denik udal lurzoruak berez izan beharko lukeen erabilerarekin.

Izan ere, arartekook uste dugu, etxebizitzarako eskubidea erabili eginen bada, alor honetan esku hartzen duten administrazio publiko guztiek baina, batik bat, udalek erabakitasunez jokatu eta lurzoru ondare publikoak zuzen kudeatu behar dituztela. Alde horretatik, gure ardurak oinarri sendoa du eta frogatu egin behar ez diren arrazoi objektiboen emaitza da: guztiok dakigu babes ofizialeko etxebizitzak eraikuntzak izugarri egin duela behera azken hamarkadan eta botere publikoek ez dutela erantzun neurri eragingarrien bitartez. Hori dela-eta, biztanleriaren zati handi batek ezin du etxebizitzarako eskubidea (Espainiako Konstituzioak onartzen duena) erabili, eta administrazioek erabakitasunez jokatu behar dute.

Horregatik guztiagatik, Nafarroako Foru Komunitateko arartekoari buruzko uztailaren 3ko 4/2000

Foru Legeari jarraiki, Udalak babes ofizialeko etxebizitzak eraikuntza sustatzeko onartu dituen planen berri emateko eskatu diogu Iruñeko Udalari eta, zehazkiago, komunikabideek 900 etxebizitzaren eraikuntzari buruz argitaratutako albistearen eta zortzi orubeak babes ofizialeko etxebizitzak sustatzeko erabili ez eta besterendu egin izateko arrazoi berri emateko. Orobat, Udalak aipatu orubeen enkanteari esker lortzen dituen diru sarreraren erabilera dela-eta erabakitakoari buruz ere galdetu diogu.

Bada, Iruñeko Udaleko Hirigintza Gerentziako laguntzaileak erantzuna igorri digu eta, haren bitartez, aipatu ondasunen izaera analizatzen du lehenik eta behin, araubide juridikoa ezberdina delako horren arabera.

Izaera dela-eta, ondarezkoak direla ondorioztatzen du; izan ere, aurrez egindako txosten juridiko batek horixe argudiatu zuen eta hirigintza arloko kargak jasaten dituzte baina, gainera, ez dago osoko bilkuraren inolako erabakirik lurzoru ondare publikoari adskribatu zaizkiola dioenik.

Babes ofizialeko etxebizitza egiteko erabiltzea dela-eta, berriz, orubeon gainera urbanizatze kargak aipatzen ditu; karga horien ondorioz, ezin bideratuzkoa da orubeak helburu horretarako erabiltzea, etxebizitza bakoitzaren azken prezioak gai honi buruzko foru legediari jarraiki lurzoruagatik jasaten dituen ehunekoak direla eta.

Jarraian, aplikatu beharreko arautegia ezberdina denez gero, halako ondasunak besterenduz lortzen diren diru sarreraren erabilera aipatzen du; izan ere, Nafarroako toki administrazioari buruzko uztailaren 2ko 6/1990 Foru Legeko 132. artikuluko 4. atalaren arabera, diru sarrera horiek ezin dira gastu arruntak finantzatzeko erabili –zer inbertsiontan erabil daitezkeen adierazten du ondoren–.

Azkenik, administrazioaren ondarearen gainera kaltearen printzipioa aipatzen du. Harekin bat, administrazioak merkaturako prezioa sartzea duen arren –legediak baimentzen dituen mugen barnean betiere–, zenbateko txikiagoa sartu behar du eta, ildo horretan, honako hau dio: “Hiria garatzeko, funts kopuru jakin bat behar da baina, horretarako, funts horien zenbatekoa lortu behar da, ondarezko ondasunak enkantean jarriz egin daitekeena legediaren arabera eta zilegitasun osoz”.

ANALISIA

Txosten horren bitartez adierazi diguten guztia arretaz aztertu ostean, zenbait zehaztapen eta hausnarketa egin ditugu hari buruz.

Lehenik eta behin, amaieran administrazioaren ondarearen gaineko kaltearen printzipioari buruz egiten den aipamenak gai honi buruz egin nahi den beste oharpen oro baldintzatzen du, udalek oro har konponbide eta jokamolde jakin baten alde egiten dutelako argi eta garbi: ondasunak goraka saltzearen alde, enkante bidez batez ere, toki ogasunak neurri batean edo bestean finantzatzearen.

Indarrean dagoen legedia errespetatuz betiere, udalek alor honetako erabakiak hartzeko aukera dutela kontuan izanik, hautu hori egitea zilegi da baina, era berean, herritarren eskubideak bermatu behar dituzten erakundeek (hala nola, arartekoek) esku hartzea ere zilegi da, euren eskumeneko esparruan herritarrek etxebizitza duin eta egokia izan dezaten bermatzeko beharrezko baldintzak ezar ditzaten eskatzen badiete administrazio publikoak.

Ingurumari horretan jazo da Arartekoak Koordinatzeko XVIII. Jardunaldietako adierazpena, etxebizitza sustatu eta etxebizitza eskuratzeari bide emateko hainbat ekimen proposatzen diena botere publikoak.

Bigarrenik, antolamendu juridikoa eta, horrenbestez, zortzi orubeei aplikatu beharreko araubide juridikoa analizatzen dela-eta ondasun horien izaera juridikoa zehazte aldera, esan beharra dago antolamendu juridiko horrexek behar adina mekanismo xedatzen dituela, kasuan-kasuan finkatzen den lehentasunaren edo ekimen bakoitzaren helburuaren arabera, araubide juridiko bat edo bestea aukeratzeko.

Horren lekuko da Lurraldearen antolamenduari eta hirigintzari buruzko abenduaren 20ko 35/2002 Foru Legeko 224.2. artikulua xedatzen duen aukera, Iruñeko Udalaren erantzunak aipatzen duen berbera: osoko bilkuraren erabakiaren ondorioz betiere, udalek hirigintza planeamenduak hiri lur edo lur urbanizagarritzat jotzen dituen ondarezko ondasunak lurzoru ondare publikoaren barnean sartzea.

Alde horretatik, arartekoek aipatu jardunaldietan atera duten ondorioetako bat izan da beharrezkoa dela hirigintza planeamenduak hiri lur edo lur urbanizagarritzat jotzen dituen eta administrazio publikoenak eta haiekin lotutako edo haien mendeko zuzenbide publikoko erakundeek diren ondarezko ondasun higiezin guztiak lurzoru ondare publikoaren barnean sar daitezela.

Horixe da abiapuntua, baina ondasun horiek besterentzeko aukerak askotarikoak dira. Hain zuzen ere, gure aurreko txostenaren bitartez jakinarazi dugunez, hori dela-eta proposatu dugu arartekook enkante publiko bidezko sistema ber-

tan behera uztea, ez dirudielako bateragarria denik lurzoru honek berez izan beharko lukeen erabilerarekin, aplikatu beharreko araudiak (Lurraldearen antolamenduari eta hirigintzari buruzko Foru Legeko 228.2. artikulua) bide eman arren.

Izan ere, sistema hori erabiltzearen ondorioz, besterentze prezioak erreferente bihurtu dira merkatu librean, Iruñeko Udalak izan duen esperientziaren batek erakusten duenez, eta, horregatik, ondare horien helburua (erakunde arlokoa) administrazioak ondasunak besterentzeko aplikatu izan dituen teknikekin (zehazki, enkante bidezko sistemeekin) bateraezina dela ondorioztatu da.

Egia esan, etxebizitza arloko arazoak lurzoru eskasiarekin lotuta daude. Etxebizitza arloko arazoez mintzatzea urbanizatzeko lurzorurik ezaz hitz egitea da, orubeen garestitasunaz, lurzoruaren merkatuaz... Jakina, ez da hori Espainiako Konstituzioko 47. artikulua onartzen duen eskubidea erabiltzeko oztopo bakarra baina, seguru asko, esanguratsuenak da.

Horregatik, botere publikoek lurzoruak etxebizitza eskuratzeko eskubidearen zerbitzura egon behar duelako printzipioaren eragingarritasuna bermatu behar dute euren ekimenen bitartez. Izan ere, legedi positiboa, epaileen lana eta botere publikoen jarduna arautzen duen printzipiotzat onartzeaz gain, eskubide hori gure zuzenbide positiboaren barnean ere dago, Lurraldearen antolamenduari eta hirigintzari buruzko abenduaren 20ko 35/2002 Foru Legeko 5.f) artikuluari esker; hain zuzen ere, artikulua horrek hiri antolamenduari helburu zehatz eta berezkitzat hartzen du etxebizitza sustatzeko neurriak ezartzea, eskuratzeko errazak diren etxebizitza duinen beharrari erantzute aldera.

Ildo horretan, lehenago esan dugunez, antolamendu juridikoak Iruñeko Udalak azkenean aukeratu duena ez beste irtenbide batzuei ere ematen die bide.

Gainera, enkantea Lurraldearen antolamenduari eta hirigintzari buruzko Foru Legeko 228.2. artikulua ematen duen aukeratzat erabiltzea dela-eta, ezin ahaztuzkoa da agindu horrexek beste konponbide batzuei ere ematen diela bide; c) atalak, esate baterako, lurrak erakunde instrumentalei edo beste administrazio publiko batzuei dohainik ere lagatzeko aukera ematen du.

Dena dela, aukera horren alde egiten ez bada, argi dago litekeena dela esleipendunaren aukeraketa ekonomikoak bakarrik ez diren irizpideetan oinarritzea, enkanteak prezioen gorakada ekartzeari aurre egiteko. Horretarako, tradizionalaren aldean oso bestelakoa den prozedura batera jo daite-

ke: lurra prezio jakin baten trukean eskaini eta beste alderdi batzuk (hala nola, finkatzen den salmenta prezioa merkeagoa izatea, eraikinak zenbateraino dauden akabatuta eta eraikinen akaberaren kalitatea, zerbitzuak...) kontuan hartzea.

Hau da, gure ustez, askotariko aukerak daude alor honetan, eta horrek arartekoez egindako adierazpena errepikatze bide ematen du, eta baita hobetsi ere: halako ondasunak besterendu behar izanez gero, enkante publiko bidezko sistemari uko egitea.

Hala eta guztiz ere, jakin badakigu etxebizitza eskuratzeko etengabeko arazoak ez direla horrela konponduko epe motzean baina, zalantzarik gabe, ildo horretatik zuzen egin eta ildo horretako beste neurri osagarri batzuk (besteak beste, udal jabetzako etxebizitza hutsak aloka daitezzen sustatu eta Iruñean babes ofizialeko etxebizitzak eraikitzeari buruzko udal txostenak aipatzen dituenak) hartzeak arazo hau poliki-poliki konpontzen lagunduko du; izan ere, etxebizitza eskuratzeko herritarren

lehentasun nagusietako bat da, eta botere publikoen ekimenek gogo horri erantzutera bideratu behar dute nagusiki.

Bestela, aipatu zaizkigun udal ekimenak nekez izanen dira nahi bezain eragingarriak arazo hau konpontzen, ezarri egiten direnean haien helburuak galarazten dituzten edo haien aurkakoak diren neurriak ere hartzen badira.

Horregatik guztiagatik, iruditu zaigu beharrezkoa zela Iruñeko Udalarari arartekook egindako gomendioa gogoraraztea, egoera honetan sortu den arazoa dela-eta batez ere, eta, horregatik, GOMENDIOA egin diogu, lehen esandakoaren ildoan, enkante publiko bidezko sistemara jo ez dezan aurrerantzean hirigintza planeamenduak hiri lur edo lur urbanizagarritzat sailkatzen dituen udal jabetzako lurra besterendu behar dituen.

Txosten hau egiten amaitu dugunean, Iruñeko Udalak egin diogun gomendioari ematen dion erantzuna hartzeko zain gaude.

5.3. ADMINISTRAZIOEK ARARTEKOAREN INFORMAZIO ESKARIEI ETA EBAZPENEI EMANDAKO ERANTZUNARI BURUZKO EBALU-AZIOA

5.3.1. EGINDAKO INFORMAZIO ESKARIEI ETA EMANDAKO EBAZPENEI EMAN ERANTZUNA

Ahal izan dugun guztietan behin eta berriro nabarmendu dugu herritarrek aurkezten dizkiguten kexak direla-eta egiten dugun lana ez dela posible behar bezain azkar eta bizkor egitea, ebaluatzen ditugun administrazio publikoen laguntza ez badugu.

Erakundea martxan izan den bost urteotan, Nafarroako Arartekoa Foru Komunitateko erakunde publikoen artean dauden harremanetako beste elementu bat bailitzan antzeman eta hautematen dela jabetu gara.

Halere, harreman horietan barrena izan dugun esperientziaren ondorioz, planteatzen dizkiguten kexak bideratzea dela-eta batik bat, iritzi hori nabarmen hobetu daitekeela esan liteke.

Gainera, bi aldetatik hobetu daiteke: batetik, gure informazio eskariei dena delako administrazioaren jokabideari buruzko arazoibide eta azalpen zuzenaz erantzutearen aldetik, gure lana behar bezala egiteko beharrezko informazioa eta datuak izan ditzagun; eta, bestetik, informazio hori adierazten den epean bidaltzearen aldetik, egiten ditugun informazio eskariei erantzuten atzeratzeak analizatzen dugun egoeraren gaineko jardunaren eragingarritasuna murriztuz lezake-eta hainbatetan.

Bi premisa esanguratsu horiez gain, administrazioek egiten dizkiegun gomendioak, legezko betebeharren gogorrazpenak edo iradokizunak direla-eta jokatzeko modua justifikatzeko erabiltzen duten bidea ere aipatu beharrean gaude, onartu egiten ez dituztenean aukeratzen dutena bereziki.

Izan ere, Nafarroako administrazio publikoek aipatzen ari garen auzi hauetan guztietan arartekoari eman behar dioten laguntza, gure lana egiteko ezinbestekoa ez ezik, erakundearen beraren izaerak finkatzen duen betebeharra ere badela iruditzen zaigu, arartekoa Nafarroako Parlamentuko mandataria eta, era berean, Nafarroako Parlamantua herritarren subiranotasunaren ordezkaria den aldetik.

Alderantzizkoa, Nafarroako Parlamantuarerikiko begirunerik ezaren zeharkako adierazgarria izateaz gain –hark ematen dio aparteko zilegitasuna eta egitekoa arartekoari–, herritarrekiko begirunerik ezaren zantzu ere bada, zuzenbide estatuak xedatzen dituen mekanismoak erabili eta eskubi-

deak bermatzeko eginkizuna duen erakunde batera (arartekoarengana) jo duten aldetik euren esku-bideen alde egiteko. Orobat, ezin ahaztu dugu halako jarrerak botere publikoen jarduna burutu behar duen gardentasunari eta herritarrei jardun horren kontu eman beharrari egiten diola kalte, herritarrek baitira, azken batean, benetako onuradun edo kaltetuak eta botere publikoen izatea justifikatzen dutenak.

Horregatik, arreta eman nahi dugu alderdi honi buruz txostenaren atal honetan, eta baita administrazio publikoek ematen diguten laguntza hobetu beharrari buruz. Horren lekuko da 2005. urtean 136 espedienteren ondorioz errepikatu behar izan diogula informazio eskaria hainbat erakunderi; eskari hori 33 espedienteren ondorioz errepikatu behar izan dugu berriro; eta, azkenean, aurreraxeago aipatuko ditugun 19 espedienteen ondorioz, dena delako administrazioa arartekoaren ikerkuntza lana oztopatzen ari zela ohartarazi behar izan dugu berariaz.

Datu horiek oso esanguratsuak dira administrazioek planteatzen zaizkigun kexei horren berandu erantzun eta, azken finean, kexen egileei gure lanaren emaitzaren berri horren berandu eman beharrean duten eragina ulertze aldera.

Alde horretatik, Arartekoari buruzko Foru Legeak gorabehera horiek urteko txostenean azaldu, atzeratu edo informazioa emateari uko egiten dioten administrazioak eta agintariak aipatu eta bestelako neurriak xedatzen baditu ere, eta horixe egin izan badugu ere gure txostenen bitartez, garaia izan liteke beste berme edota mekanismo batzuk ezartzeko aukerari buruz hausnarketa egiteko, herritarren eskubideak bermatzeko eginkizuna duen erakunde batekiko (arartekoarekiko) lan-kidetza eta begirunerik eza ez dadin bihur gurekin harremanetan dauden administrazioen ohiko jokabidea.

Ildo horretan, txosten honen bitartez egin dugu aipamenik; esate baterako, Nafarroako Gobernuak Osasun Departamentuak eragin du aurten kexa gehien departamentu guztien artetik. Horrek ez du esan nahi Osasun Departamentuak aparteko interesa adierazi duenik kexa horiek direla-eta egin dizkiogun informazio eskariei behar bezala erantzuteko; aitzitik, 31 espedienteren ondorioz errepikatu behar izan diogu hasiera bateko eskaria eta, azkenean, errepikatu behar hori etengabekoa izan da departamentu horrekiko harremanetan. Gainera, zortzi gomendio eta iradokizun bat egin dizkiogun arren, horietako bi gomendio soilik onartu ditu.

Hainbatetan, jarrera horrez gain, erantzun labur eta eskasa eman ere egiten die gure informazio eskariei eta, areago, gomendioei; adibidez, itxaron zerrendak direla-eta esku hartu dugunean, honako hau adierazi digu hitzez hitz: "Eskaria eskaintza baino handiagoa denean, Osasunbideak egoera hori konpontzeko beharrezko neurriak hartzen ditu". Egiaz, agerikoa da arartekoaren gaineko onespena galdu egin dela.

Bestalde, egoera horren beste arrazoi bat jardun eta esku hartzeko ditugun aukerei buruzko ezjakintasuna izan liteke hainbatetan; bederen, horixe gertatu zaio Iruñeko Udalari (zehazki, Hiritarren Babeseko Alorrari).

Zehatz-mehatz, sail horrek zirkulazio arloko zehapen espedienteak direla-eta inoiz eman dizkigun erantzunek auzia Nafarroako Administrazio Auzitegiaren esku dagoela eta, Auzitegiak dagokion ebazpena eman ostean, Udalak harekin bat jokatu duela besterik ez diote; beste erantzun batzuen bitartez, berriz, ezarritako zigorrak administrazio errekurtsoen bidez baino ez daitezkeela balio gabe edo bertan behera geratu ihardetsi digu gomendioa egin diogunean.

Halakoetan, antolamendu juridikoak ombudsman edo parlamentuen ordezkarietara euren eskumeneko esparruan administrazioaren jardunaren legezkotasuna (hala konstituzioaren arabera, nola arrunta) kontrolatzeko balioa egokitzen diela oroitarazi behar izaten dugu. Ildo horretan, Foru Komunitatean erakunde hori sortu eta arautu zuen uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legearen arabera, arartekoari esleitutako eginkizuna administrazioa kontrolatzea da, herritarrek administrazio ona izateko eskubidearen alde egin eta administrazioak bere jardunean bete behar duen legezkotasun printzipioa bermatzearen.

Nolanahi ere, kontrol lan hori osagarria da, eta ez da bateraezina herritarrek Nafarroako Administrazio Auzitegira (foru araubidearen berezko erakunde batera) jotzeko aukerarekin baina, edonola ere, herritarrek beste bide bat dute euren eskubi-

deak babesteko: justizia epaitegietara jotzea. Justizia epaitegiak, ostera, izan badira gure ordezkioak, edo geu gara haien ordezkioak, Arartekoari buruzko Foru Legeko 23.2. artikulua berresten duenez; hain zuzen ere, artikulua horrek arartekoa auzi bat epaitegien aurrean planteatzen denean jarraiki behar zaion bidea ezartzen du.

Nolanahi ere, kontuan izan beharra dago, ahal izan dugunean planteatu dugunez, arartekoak arazo jakin bati buruzko ohar edo gomendioren bat egin eta zer edo zer egin beharra planteatzen dionean administrazioari, ez dagoela gure esku, ezta gutxiago ere, administrazioak egoera jakin horretan jokatu behar duen modua zehaztea.

Halakoetan, aitzitik, administrazioak gauzatu behar ditu dagozkion ekimenak eta, beharrezkoa bada, dagozkion konponbideak, arartekoak planteatzen dizkion arazoak konpontzeko, gure antolamendu juridikoak ezartzen dituen formazko bideen barnean betiere; bide batez, esan beharra dago bideok ez direla amaitzen herritarrek aurkezten dituzten helegiteak aintzat hartze hutsaz.

Hausnarketa labur hori ekarpen txiki bat besterik ez da izan gurekin harremanetan dauden administrazioek eman behar diguten laguntzaren esparruari buruz. Jarraian, aurrekoetan bezala, arartekoaren lana oztokatzen ari zirela ohartarazi behar izan ditugun erakundeen zerrenda emanen dugu, eta onartu egin dituzten, onartu egin ez dituzten eta erantzuteke dauden gomendioen, legezko betebeharren gogorarazpenen eta iradokizunena; hain zuzen ere, erakunde horiek guztiek dena delako auzia arretaz aztertu eta kasuan kasuko erakundeko edo administrazioako agintari arduradunarengana erantzun eske hiru alditan ere jo ostean kexa espedienteen bitartez egin ditugun informazio eskariei eta ebazpenei (gomendioei, gogorarazpenei eta iradokizunei) erantzun ez dietelako galarazi dute arartekoaren lana.

Hain zuzen ere, honako hauek oztokatu dute arartekoak bere eginkizunak betetzea:

NAFARROAKO GOBERNUA:

Osasun Departamentua	04/392/S espedientea , Iruñeko Bideko Ama Birjina Ospitalean egindako eskanerraren emaitzak ematen atzeratu izanari buruzkoa
Hezkuntza Departamentua	05/82/E espedientea , ikasleak ikastetxeetan onartzeko irizpide osagarriei buruzkoa
Vianako Printzea Erakundea – Kultura eta Turismo Dep.	03/291/C espedientea , Baluarteko errotulazioari eta liburuxkei zein programei buruzkoa
Ingurumen, Lurraldearen Antolamendu eta Etxebizitza Departamentua	04/111/M espedientea , Elizondoko Oilar Besta ospatzeko baldintzei buruzkoa

TOKI ADMINISTRAZIOA

Tuterako Udala	02/354/M espedientea , etxebizitzetako garajeetako ateei eragindako eragozpenei buruzkoa
Atarrabiako Udala	03/183/M espedientea , igarobide bateko ate metalikoek eragindako eragozpenei buruzkoa 04/397/H espedientea , udal gainbalioari eta premiamendu espedienteari buruzko informazio eskasari buruzkoa
Leitzako Udala	04/263/O espedientea , udal kolektoreen funtzionamendu okerrak egindako kalteak erreklamatzeari buruzkoa
Erromantzatuko Udala	04/267/A espedientea , ehiza barrutia ustiatzeagatiko diru sarreraren erabilerari buruzkoa
Garesko Udala	04/271/U espedientea , eraikin bateko lanak udal baimenarekin bat etorri gabe egin izanari buruzkoa
Baztango Udala	02/325/U espedientea , xehetasun azterketako edukiei eta lerrokatzei buruzkoa
Corellako Udala	04/411/M espedientea , gazte elkarte baten lokalak eragindako eragozpenei buruzkoa
Andosillako Udala	05/54/O espedientea , zeharbidea berritzeko lanek bertako etxebizitzetan izandako ondorioei buruzkoa
San Martin Unxeko Udala	05/91/U espedientea , herriko bide edo kale baten baldintzei buruzkoa
Ollarango Udala	05/96/V espedientea , zergadun batek informazioa eskatu izanari buruzkoa
Irunberriko Udala	05/116/O espedientea , argi zerbitzu publiko eskasari buruzkoa
Murchanteko Udala	05/129/M espedientea , gazte elkarte baten lokalak eragindako eragozpenei buruzkoa
Berriozarko Udala	05/251/M espedientea , sakelako telefono deien oinarritzko estazioa abian izateko baldintzei buruzkoa
Arlegiko Kontzejua	05/93/O espedientea , Kontzejuko kide bati eman izan zaion informazioari buruzkoa

5.3.2. ONARTU DIREN, ONARTU EZ DIREN ETA ERANTZUTEKO DAUDEN EBAZPENEN ZERRENDA

ONARTU DIREN EBAZPENAK

NAFARROAKO GOBERNUA

- Gizarte Ongizate, Kirol eta Gazteria Departamentua

04/393/B espedientea, lanerako prestatzeko zentroetako toki eskasari buruzkoa (gomendioa)

05/37/S espedientea, adimen gaixo bat erietxean sartzeko eskariari buruzkoa (gomendioa)

- Osasun Departamentua

05/115/S espedientea, guardiako farmazien sistemak mendialdean dituen ondorioei buruzkoa (gomendioa)

05/240/S espedientea, ebakuntza egiten atzeratzeari buruzkoa (gomendioa)

- Hezkuntza Departamentua

05/23/E espedientea, Zizur Nagusiko bigarren hezkuntzako institutuko ikasleei ezarritako diziplinazko zigorrari buruzkoa (iradokizuna)

05/59/E espedientea, ikastetxean Gorputz Hezkuntzako irakaslea jardunean egin dituen ekintzak direla-eta irmo zigortu izateagatik sortu den egoerari buruzkoa (gomendioa)

05/172/E espedientea, Eunate bigarren hezkuntzako institutuko instalazioen eskasari buruzkoa (legezko betebeharren gogorazpena)

05/202/E espedientea, Iruñeko Patxi Larrainzar ikastetxeko instalazio berrien eraikuntzaren atzerapenari buruzkoa (gomendioa)

05/305/E espedientea, Hezkuntzako premia bereziak dituzten ikasleei eta haur hezkuntzako zikloan ikasteko gehieneko adinari buruzkoa (gomendioa)

- Ingurumen, Lurraldearen Antolamendu eta Etxebizitza Departamentua

04/304/M espedientea, Nafarroan genetikoki eraldatutako aldaerak hazten dituzten lursailei buruzko informazioa eskuratzeko eskaerari buruzkoa (gomendioa eta legezko betebeharren gogorazpena)

05/33/M espedientea, Nafarroako arroketako harraparien zentsuei buruzko informazioa eskuratzeko eskaerari buruzkoa (legezko betebeharren gogorazpena)

05/80/U espedientea, babes ofizialeko etxebizitzaren zentsuari buruzko informazioa eta zentsua martxan jartzeari buruzkoa (gomendioa)

05/118/U espedientea, babes ofizialeko etxebizitza bat deskalifikatzeko eskariari ez erantzuteari buruzkoa (legezko betebeharren gogorazpena)

05/128/U espedientea, babes ofizialeko etxebizitzak eskuratzeko maileguren interesak ordaintzeko diru laguntzak luzatzeko eskaera bideratzeari buruzkoa (gomendioa)

05/204/U espedientea, babes ofizialeko etxebizitza eskuratzegatik diru laguntza emateko eskariari ezezkoa emateari buruzkoa (gomendioa)

- Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentua

05/30/F espedientea, epaileek Nafarroako Gobernuko zaintzaile izateko oposizioa balio gabetzeak parte hartzaileengan izan dituen ondorioei buruzkoa (iradokizuna)

TOKI ADMINISTRAZIOA

- Iruñeko Udala

05/94/M espedientea, Iruñeko argi kutsadurari buruzko informazioa eskuratzeko eskaerari buruzkoa (legezko betebeharren gogorazpena)

05/125/O espedientea, Mendillorriko ikastetxe publikoko jolastokian sartzeko zailtasunei buruzkoa (gomendioa)

- Olaztiko Udala

04/380/V espedientea, auzo elkarte batek Elkarteen Udal Erregistroan izena emateko eskariari buruzkoa (gomendioa)

- Castejónko Udala

04/394/V espedientea, mugarriztatze prozesua geldiarazteari buruzkoa (gomendioa)

- Leringo Udala

04/213/B espedientea, Leringo eraikin eta eremu publikoetan ibiltzeko aukerei buruzkoa (legezko betebeharren gogorazpena)

- Azkoiengo Udala

04/381/M espedientea, Azkoiengo taberna batek eragiten dituen eragozpenei eta kutsadura akustikoari buruzkoa (legezko betebeharren gogorazpena)

04/412/C espedientea, Azkoiengo udal kiroldegia erabiltzeagatik ezarritako zigorrari eta alegazioei ez erantzuteari buruzkoa (gomendioa)

- Uharteko Udala
 - 04/367/E espedientea, Uharteko haur eskolako hainbat elementuren egoerari buruzkoa (gomendioa)
 - San Martin Unxeko Udala
 - 05/91/U espedientea, San Martin Unxeko errepide edo kale baten bide eskasari buruzkoa (gomendioa)
 - Noaingo Udala
 - 05/203/U espedientea, beste eraikin bat eraikitzen ari direla-eta, etxebizitza batzuen atzealdeko pasabide bat erabiltzeko baldintzei buruzkoa (iradokizuna)
 - Murugarrengo Kontzejua
 - 05/67/U espedientea, hirigintza zerbitzuak gauzatzeko hirigintza hitzarmena onartzen atzeratzeari buruzkoa (gomendioa)
- ONARTU EZ DIREN EBAZPENAK**
- NAFARROAKO GOBERNUA
- Gizarte Ongizate, Kirol eta Gazteria Departamentua
 - 05/60/B espedientea, Cortesetik Iruñeko Carmen Aldave Erietxera joateko garraio zerbitzu egokitua eta lagundua izateko eskariari buruzkoa (gomendioa)
 - 05/162/B espedientea, ustez adimen gaixotasunak jotako pertsonen arteko bizikidetasunari buruzkoa (gomendioa)
 - Osasun Departamentua
 - 05/21/S espedientea, Osasunbideko Ginekologia Zerbitzuak kisteak ez detektatzeagatik erantzukizuna nori dagokion argitzeari buruzkoa (gomendioa)
 - 05/43/S espedientea, 60/2003 Foru Aginduaren bidez sortutako Garuneko eta Bizkarrezur Muineko Gaitzen Unitatea abian jartzen atzeratzeari buruzkoa (gomendioa)
 - 05/107/C espedientea, Lizarrako García Orcoyen Ospitaleko zabalguneko barne errotulazioari buruzkoa (iradokizuna)
 - 05/142/S espedientea, ezegonkortasun emozionalen nortasun arazoa duen gaztea erietxean laguntzeko tokia lortzeko eskariari buruzkoa (gomendioa)
 - 05/171/S espedientea, Bideko Ama Ospitaleko Psikiatria Zerbitzuak hurrengo egunean gazte bat hil duen pertsonari eman dion laguntzari buruzkoa (gomendioa)
 - 05/217/S espedientea, Dietetika espezialitateko itxaron zerrendari buruzkoa (gomendioa)
 - 05/248/S espedientea, Nafarroan haurdunaldia norbere borondatez eteteari buruzkoa (gomendioa)
 - Hezkuntza Departamentua
 - 04/414/F espedientea, bulegoburuaren eta haren mendeko irakasle aholkulari baten soldaten arteko aldeari buruzkoa (gomendioa)
 - 05/71/E espedientea, hezkuntza premia bereziak dituen ikasle baten egoerari eta D ereduko curriculum aniztasunari buruzkoa (gomendioa)
 - 05/82/E espedientea, ikasleak ikastetxeetan onartzeko irizpide osagarriari buruzkoa (gomendioa)
 - 05/137/F espedientea, Lanbide Heziketan, zaintzaile izateko goi mailako ikastaroetan sartzeko zailtasunei buruzkoa (gomendioa)
 - Industria eta Teknologia, Merkataritza, Turismo eta Lan Departamentua
 - 05/145/A espedientea, autoak konpontzeko lantegi baten jarreragatik Kontsumo Zerbitzuaurrean salaketa bideratzeari buruzkoa (gomendioa)
- BESTE ERAKUNDE BATZUK
- Erriberri aldeko Gizarte Zerbitzu Oinarrizkoen Mankomunitatea
 - 05/161/B espedientea, etxeko laguntza zerbitzua bertan behera geratzea Murillo el Cuen den (gomendioa)
- TOKI ADMINISTRAZIOA
- Genevillako Udala
 - 05/76/A espedientea, abere taldeak Genevillako kaleetan barrena etengabe ibiltzeagatik zikinkerari buruzkoa (legezko betebeharren gogorarazpena)
 - Andosillako Udala
 - 05/54/O espedientea, Andosillako zeharbidea berritzeko lanek etxebizitza batean izan duten eraginari buruzkoa (gomendioa)
 - Ollarango Udala
 - 05/96/V espedientea, zergadun batek ordaintzeke dituen tasei eta zergei buruzko informazioa eskatzeari buruzkoa (legezko betebeharren gogorarazpena)

ERANTZUTEKE DAUDEN EBAZPENAK

NAFARROAKO GOBERNUA

- Gizarte Ongizate, Kirol eta Gazteria Departamentua

05/242/S espedientea, adimen gaixotasun larriak dituzten pertsonak laguntzeko errehabilitazio psikosozialeko zentroak abian jartzeari buruzkoa (gomendioa)

05/318/S espedientea, adimen gaixo bat erietxean sartzeko eskariari buruzkoa (gomendioa)

- Osasun Departamentua

05/242/S espedientea, adimen gaixotasun larriak dituzten pertsonak laguntzeko errehabilitazio psikosozialeko zentroak abian jartzeari buruzkoa (gomendioa)

05/246/S espedientea, Altsasuko Josefina Arregui Klinikako errehabilitazio tratamenduari buruzkoa (gomendioa)

05/258/S espedientea, Neuropediatria Zerbitzuak emandako laguntzari buruzkoa (gomendioa)

05/300/S espedientea, Oftalmologiako itxaron zerrendari buruzkoa (gomendioa)

05/347/S espedientea, azterketa onkologikoak egiten atzeratzeari buruzkoa (gomendioa)

- Hezkuntza Departamentua

05/195/E espedientea, hezkuntzako premia bereziak dituzten ikasleen fitxategia osatzeko beharrezko datuen bilketa prozedurari buruzkoa (gomendioa)

- Ingurumen, Lurraldearen Antolamendu eta Etxebizitza Departamentua

05/220/M espedientea, herritarrei aireko ozono troposferikoaren kopuruari buruz ematen zaien informazioari buruzkoa (gomendioa)

- Ekonomia eta Ogasun Departamentua

05/168/C espedientea, Nafarroako Zerga Ogasunak herritarrak euskaraz ez erantzun eta hartzeari buruzkoa (gomendioa)

- Herri Lan, Garraio eta Komunikazio Departamentua

05/234/C espedientea, gaztelaniazko eta euskarazko izen ofiziala duten udalerrien izena

eremu mistoko errepideetako seinaleetan ageritako moduari buruzkoa (gomendioa)

- Industria eta Teknologia, Merkataritza, Turismo eta Lan Departamentua

05/73/B espedientea, enplegu zentro berezien funtzionamendua ikuskatzeari buruzkoa (gomendioa)

TOKI ADMINISTRAZIOA

- Iruñeko Udala

05/160/I espedientea, gertatutakoa ikusi ez duen agente batek herritar bati ezbeharrak gertatu den lekutik bere datuak utzi gabe alde egiteagatik jarri dion zigorrari buruzkoa (gomendioa)

05/239/U espedientea, Iruñeko Udalaren zortzi orube etxebizitzak egiteko enkante bidez esleitzeari buruzkoa (gomendioa)

- Murillo el Frutoko Udala

05/179/A espedientea, herri lur zatiak mugarrizatzeari buruzko informazio eskariari buruzkoa (iradokizuna)

- Tuterako Udala

05/322/B espedientea, familia ugarietako Tuterako Udala Dantza Eskolan izen emateko kuotak ordaintzeko hobariei buruzkoa (gomendioa)

- San Adriánoko Udala

05/184/M espedientea, San Adriánoko Udala baimenik ez duen beilatokiaren jarduna dela eta egindakoari buruzkoa (legezko betebeharren gogorazpena)

- Berriozarko Udala

05/251/M espedientea, Berriozarko sakelako telefono deien oinarritzeko estazio baten kokalekuari buruzkoa (gomendioa)

- Baztango Udala

04/325/U espedientea, Elizondoko lerrokatzeen xehetasunei eta antolamenduari buruzko azterketari buruzkoa (gomendioa)

- Arlegiko Kontzejua

05/93/O espedientea, Kontzejuko kideei eman izan zaien informazioari buruzkoa (legezko betebeharren gogorazpena)

06 EBALUAZIO ESTADISTIKOA

6.1. 2005eko KEXEN ESTADISTIKA

Lehenik eta behin, 2005. urtean hartu ditugun kexen kudeaketa laburbiltzen duen taulari erreparaturaz gero, aurtengo kexa kopurua aurreko urteko kexa kopuruaren ia berdina izan dela antzematen da: 415 aurkeztu dizkigute aurten, eta 416 joan den urtean. Alta, amaitutzat eman ostean dena delako auzia berriz aztertu beharra dela-eta berriro abiatu diren kexak (guztira, hamabi) eta, 2004koak izan arren, urte hartako abenduaren 31n amaitutzat emateke zeuden eta aurten amaitu ditugun kexak (guztira, 81) kontuan hartuz gero, emaitza 2005. urtean 508 kexa kudeatu ditugula da; kopuru hori 2004. urtean kudeatutako kexen kopurua baino nabarmen txikiagoa da, 564 kexa analizatu baikeituen orduan.

Beharakada hori 2004. urtean ebazteke gelditu ziren kexen kopurua (81) aurreko urteetako kopuruaren aldean txikiagoa izatearen ondorioz gertatu da funtsean. Alabaina, 2005. urtean ebazteke gelditu diren kexen kopurua aurreko urteetakoaren antzekoa da, 2005eko abenduaren 31n 133 kexa utzi baititugu ebatzi edo amaitutzat eman gabe.

Alde horretatik, nabarmentzekoa da 1.849 kexa aurkeztu direla guztira Arartekoa abian izan den lehenengo bost urte hauetan.

2005. urtean planteatutako kexak direla-eta, azter ditzagun jorrazten dituzten gaiak, orain arte egindako egituraketaren arabera. Horrekin bat, kexa gehienak osasun arloari buruzkoak izan direla antzeman daiteke, 53 kexak landu baitute atal hori (hau da, kexa guztien % 12,77k). Osasunaren ondotik, hirigintza eta etxebizitza arloak eragin du kexa gehien; hain zuzen ere, 53 kexa (hartu ditugun kexa guztien % 12,53) hirigintzari eta etxebizitzari buruzkoak izan dira, eta kopuru hori 2004ko kopuruaren bera da (aurreko urteetako baino handiagoa), etxebizitza arloan aurkeztu diren kexak direla-eta besteak beste.

Jarraian, honako hauek izan dira kexa multzorik esanguratsuenak: hezkuntza arlokoa (44 kexa, % 10,60), lanaren eta gizarte segurantzaren alorrekoa (36 kexa, % 8,67), ingurumen arlokoa (33 kexa, % 7,95), barne arlokoa (31 kexa, % 7,47) eta gizarte ongizatearen alorrekoa (30 kexa, % 7,23).

Urtearen eta arloaren arabera kexen bilakakera islatzen duen koadroa aztertuz gero, joera hori mantendu egin dela ikusiko dugu, lanari eta gizarte segurantzari eta ingurumenari buruzko kexak azaleratu direlako izan ezik. Izan ere, kexa gehienak aipatutako gai horiekin lotuta egon dira aurreko urteetan ere, hurrenkera desberdina izan arren.

2005. urtean hartutako kexen azterketaren ildotan, gehienak (182 guztira, hau da, kexa guztien % 43,86) foru administrazioaren aurkakoak izan dira, eta horietako 181, Nafarroako Gobernuaren departamentuen jardunaren aurkakoak. Era berean, 112 kexa aurkeztu dira Nafarroako toki erakundeek ekimenean aurka, hau da, kexen % 26,99, eta horietako 38 Iruñeko Udalari zegozkion. Azkenik, aurkeztutako kexetako 121 (% 29,15) bestelako erakundeek jardunaren kontrakoak izan dira, hala nola, estatuko administrazioaren -64-, epaileen -10-, erakunde pribatuen -14-, beste batzuen -14- eta zehaztu gabekoen -19- kontrakoak.

Berriro ere, 2004. urtean bezala, Osasun Departamentuaren aurka aurkeztu da kexa gehien departamentu guztien artean, baina urte hartan baino hamabi kexa gehiago planteatu dira aurten, eta kopuru osoa 49koa izan da (hots, Nafarroako Gobernuaren kontra aurkeztutako kexen % 26,92). Bigarren multzorik handiena Hezkuntza Departamentuak eragindakoa izan da, 45 kexa (% 24,73) aurkez daitezzen eragin baitu, eta hirugarrena, Ingurumen, Lurraldearen Antolamendu eta Etxebizitza Departamentua, 29 kexa (Nafarroako Gobernuari buruzkoen % 15,93) sorrarazi ditu eta.

Nafarroako toki erakundeek dagokionez, berriz, Iruñeko Udalak eragin du kexa gehien, pentsatzekoa denez; zehazki, 38 kexa hartu ditugu hari buruz, toki erakundeek kontra aurkezturikoen % 33,93.

Edonola ere, kexak alor edo erakunde jakin batzuekin lotu arren, garrantzitsua da beharrezko zehaztapenak egitea; izan ere, kexa ugari aurkeztu eta errepikatu egiten direla ikusirik, alor horietan utzikeria, gehiegikeria edota legediarekin bat ez datozen jokabideak daudela ondorioztatu liteke bestela. Ildo horretan, administrazio jakin baten aurka aurkeztutako kexa kopurua baino askoz garrantzitsuagoa da administrazio edo erakunde jakin batek oker jokatu duela onartu eta kexa aurkeztu duenari arrazoia ematen zaion kasu kopurua. Halaber, administrazio edo erakunde horiek gure informazio eskariak edo guk emandako ebazpenak direla-eta duten jarrera ere kexa kopurua baino garrantzitsuagoa da hainbatetan.

Kexen jatorriari dagokionez, bestalde, gehienak Iruñetik datoz (189 guztira), beti bezala. Ondotik, Tuteratik helarazitakoak ditugu, hain zuzen, 32 kexa. Nafarroako Udalen eta Kontzejuen Federazioarekin sinaturiko esparru hitzarmenaren bitartez ezarri den sistemaren ondorioz, kexak zuzenean igor daitezke, aurrez frankeatutako inprimakiak daudelako hitzarmenera atxikitako udaletan, eta, sistema horren onspen mailaren eta funtzionamenduaren adierazle gisa, nabarmentzekoa da 19

kexa heldu zaizkigula mekanismo horri esker, aurreko urtean bezala.

Bestalde, Nafarroako udalerrriak biztanle kopuruaren arabera banatuta biltzen dituen koadroa erantsi dugu eta, bertan antzeman daitekeenez, 100.000 biztanletik gorako udalerrietan (Iruñean) sortzen da kexa gehien. Jarraian, 2.000 biztanletik 10.000ra bitarteko udalerrriak ditugu, azken bi urteotan bezala.

Kexen egileak direla-eta, berriz, lehenengo aldiz emakumezkoek kexa gehiago aurkeztu dituzte gizonezkoek baino: emakumeek 183 kexa planteatu dituzte (kexa guztien % 44,10), eta gizonezkoek, 180 (% 43,37). Beste 44 kexa kolektiboak izan dira, alegia, pertsona multzo batek aurkeztutakoak (% 10,60).

Estatistikari buruzko iruzkin hau txertatu ditugun tauletan eta grafikoetan islatuko dugu jarraian baina, azkenik, gatozen administrazioek informazio eskariei eta emandako ebazpenei eman dieten erantzuna ebaluatzeraz.

65 ebazpen (gomendio, legezko betebeharren gogorarazpen eta iradokizun) eman ditugu guztira 2005. urtean. 2004. urtean 70 eman genituen, 91 2003. urtean, 48 2002. urtean, eta 24 2001. urtean.

65 ebazpen horietako hemeretzi erantzuteke daude oraindik, eta 29 onartu egin dira; 17, aldiz, ezetsi egin dira. Hau da, gure ebazpenen % 64 onartu dira gutxi gorabehera eta, ehuneko horrek gora egin lezakeen arren erantzuteke dauden hemeretzi ebazpenak onartuz gero eta 2004ko ehunetikotik (% 60tik) gorakoa den arren, beste urte batzuetakoa baino nabarmen txikiagoa da, % 70etik gorakoa izan da eta.

Hala ere, kontuan hartu beharra dago administrazioak onartzen dituen ebazpenen ehunekoa % 87koa izanen litzatekeela gutxi gorabehera, administrazioak herritarren eskaerak onartu edo planteatutako arazoari aurre egiteko irtenbideren bat ebazten duen kasuak aintzat hartuko bagenitu; halakoetan, arartekoak izan du nolabaiteko esku-hartzerik, baina ez da beharrezkoa izan inolako ebazpenik ematea.

83 aldiz gertatu da hori eta, onartutako 29 ebazpenak erantsiz gero kopuru horri, administra-

zioak 112 aldiz onartu du guztira kexen egileen eskaera; gure ustez, ordea, herritarrek 148 kexatan zuten arrazoi.

Aipatutako datuak eta ehunekoak behar bezala interpretatze aldera, 2005. urtean kudeatutako kexak laburbiltzen dituen taula edo grafikoa aztertuko dugu berriro ere. Alde horretatik, kontuan izan beharra dago 508 kexa bideratu direla guztira urte horretan, urte horretakoak zein aurreko urteetakoak izan, eta horietako 332 onartu direla bideratzeko (% 65,35). 130 kexa (% 25,59), berriz, ez dira onartu, baina administrazioak ez onartzeko arrazoiengatik azalpena eta informazioa eman dio herritarrari, baita bestela zituen aukeren berri ere. Gainera, bideratzeko onartu ez diren kexa horietako 46 (% 9,05) Espainiako arartekoari edo beste autonomia erkidegoetako batzuetako arartekoei igorri zaizkie, kexek jorratzen zituzten eskumen esparruen arabera.

Bideratzeko onartutako 332 kexei dagokienez, gainera, nabarmentzekoa da arartekoak 148 kexaren (2005. urtean kudeatutako 508 kexen % 29,13en) kariatara eman diola arrazoiak erreklamazioa aurkeztu duenari, lehen aipatu dugun moduan. Aitzitik, 51 kexaren (kasu guztien % 10,03ren) kariatara ez dio eman arrazoirik; horretarako, kexa aurkeztu duenak emandako datuak eta administrazioak arartekoak kexa espediente bideratzearen ondorioz igorritako informazioa aztertu du alde aurretik. Hartara, bideratzeko onartu ez diren 130 kexen eta izapidetzeko onartu baina aurkeztu duenari arrazoiak eman ez zaion 51 kexen batuketa eginez gero, 181 kexa ditugu guztira, hau da, kudeatutako kexa guztien % 35,62.

Jakina, amaitutzat emateke dauden 133 kexak ere hartu behar dira kontuan kopuru horiek interpretatzeko, 2004. urtean kudeatutako % 26,18, hain zuzen ere. Kexa espediente horiek amaitutzat eman ondoren ikusiko da aipatutako zein multzotan sartu behar diren.

Arartekoak 2005. urtean kexen alorrean egingandako lana ageri da honako taula eta grafiko haueetan eta, bertan, arestian aipatu ditugun datuak ikus daitezke xehetasun handiagoz, baita egindako erreklamazioak ez onartzeko eta aurkeztutako kexak izapidetzeko ez onartzeko arrazoiak ere.

2005. URTEA KEXA KUDEAKETAREN LABURPENA			
	2005. urtea	Aurreko urteak	GUZTIRA
ABIATUAK	415	93	508
Bideratzeko onartuak	256	76	332
Erreklamazioa egin duenari eman zaio arrazoi	90	58	148
Administrazioak onartuak	64	48	112
Administrazioak onartutako eskariak	17	14	31
Administrazioak onartutako ebazpenak	17	11	28
Isiltasunari buruz onartutako gogorazpena	1	0	1
Ebazteko bidean	29	23	52
Administrazioak onartu gabeak	9	8	17
Ez du ebazpena onartu (34. artikulua)	9	8	17
Erantzuteke dauden ebazpenak	17	2	19
Erantzuteke dauden ebazpenak	17	2	19
Erreklamazio bideratu eta ezetsiak	36	15	51
Irregularitasunik ez	34	15	49
Juridiko pribatua	1	0	1
Sub iudice	1	0	1
Amaitutzat emateke	130	3	133
2005-12-31n amaitutzat emateke	130	3	133
Bideratzeko onartu gabeak	116	14	130
Egilearekin lotutako arrazoiaren ondorioz	15	5	20
Izenik gabea	1	0	1
Datu faltan	2	5	7
Kenduak	7	0	7
Berretsi gabeak	3	0	3
Interes zilegirik gabea	1	0	1
Kexaren gaiarekin lotutako arrazoiaren ondorioz, interesdunari aholku eman ostean	101	9	110
Irregularitasunik ez	41	2	43
Juridiko pribatuak	11	1	12
Eskumenik ez	8	3	11
Sub iudice	10	0	10
Eskaerarik ez	4	1	5
Administrazioarengana jo gabe	13	0	13
Amaitutzat emanak, gaia jorratuta	14	2	16
Beste mandatari batzuei igorriak	43	3	46
Beste ararteko batzuei bidaliak	1	0	1
Espainiako arartekoari igorriak	42	3	45

NAFARROAKO APARTEKOA		
2005. URTEA. Arloaren eta gaiaren araberako banaketa		
		GUZTIRA
A. NEKAZARITZA, INDUSTRIA, MERKATARITZA ETA TURISMOA		12
Nekazaritza	8	
Merkataritza	3	
Industria	1	
B. GIZARTE ONGIZATEA		30
Zaharrak	14	
Haurrak eta nerabeak	5	
Ezinduak	7	
Beste batzuk	4	
C. KULTURA, KIROLA, GAZTERIA ETA ELEBITASUNA		11
Kultura	1	
Kirola	1	
Elebitasuna	9	
E. HEZKUNTZA		44
F. FUNTZIO PUBLIKOA		26
H. OGASUNA		19
I. ZIRKULAZIOA ETA BARNEA		31
Barnea	11	
Zirkulazioa	20	
J. JUSTIZIA		21
M. INGURUMENA		33
O. HERRI LANAK ETA ZERBITZUAK		25
Herri lanak	6	
Zerbitzuak	19	
S. OGASUNA		53
T. LANA, GIZARTE SEGURANTZA ETA ATZERRITARRAK		37
Lana	7	
Gizarte segurantza	15	
Atzerritarrak	15	
U. HIRIGINTZA ETA ETXEBIZITZA		52
Hirigintza	27	
Etxebizitza	25	
V. BESTELAKOAK		18
D. ESKUBIDEEN SUSTAPENA		3
GUZTIRA		415

**2005. URTEAN ABIATUTAKO KEXAK
ALORREN ARABERAKO BANAKETA**

Jardun esparruak	Guztira	Ofiziozkoak	Planteatutakoak	Bideratzen	Amaitutzat emanak	Onartu gabek	Beste ararteko batzuei igorriak
NEKAZARITZA, INDUSTRIA, MERKATARITZA ETA TURISMOA	12	0	12	6	5	1	0
GIZARTE ONGIZATEA	28	2	30	10	10	9	1
KULTURA, KIROLA, GAZTERIA ETA ELEBITASUNA	11	0	11	4	4	3	0
HEZKUNTZA	43	1	44	15	22	6	1
FUNTZIO PUBLIKOA	27	0	27	7	7	9	4
OGASUNA	19	0	19	4	4	9	2
BARNEA ETA ZIRKULAZIOA	31	0	31	9	8	6	8
JUSTIZIA	21	0	21	1	3	10	7
INGURUMENA	33	0	33	24	5	4	0
HERRI LANAK ETA ZERBITZUAK	25	0	25	6	11	3	5
OSASUNA	53	0	53	22	16	15	0
LANA, GIZARTE SEGURANTZA ETA ATZERRITARARRAK	36	0	36	1	6	15	14
HIRIGINTZA ETA ETXEBIZITZA	50	2	52	17	21	13	1
BESTELAKOAK	17	1	18	4	2	12	0
ESKUBIDEEN SUSTAPENA	3	0	3	0	2	1	0
GUZTIRA	409	6	415	130	126	116	43

**AURREKO URTEETAKO KEXAK
ALORREN ARABERAKO BANAKETA**

Jardun esparruak	Abiatuak	Berriro abiatuak	Guztira	Bideratzen	Amaitutzat emanak	Onartu gabek	Beste ararteko batzuei igorriak
NEKAZARITZA, INDUSTRIA, MERKATARITZA ETA TURISMOA	1	0	1	0	1	0	0
GIZARTE ONGIZATEA	6	1	7	0	5	2	0
KULTURA, KIROLA, GAZTERIA ETA ELEBITASUNA	3	1	4	0	4	0	0
HEZKUNTZA	5	0	5	0	5	0	0
FUNTZIO PUBLIKOA	3	2	5	1	3	1	0
OGASUNA	5	0	5	0	5	0	0
BARNEA ETA ZIRKULAZIOA	7	0	7	0	1	4	2
INGURUMENA	13	5	18	1	16	1	0
HERRI LANAK ETA ZERBITZUAK	9	2	11	0	9	1	1
OSASUNA	10	0	10	0	10	0	0
HIRIGINTZA ETA ETXEBIZITZA	13	1	14	1	10	3	0
BESTELAKOAK	6	0	6	0	4	2	0
GUZTIRA	81	12	93	3	73	14	3

2005. URTEA
KEXEN BANAKETA HILABETEZ HILABETE

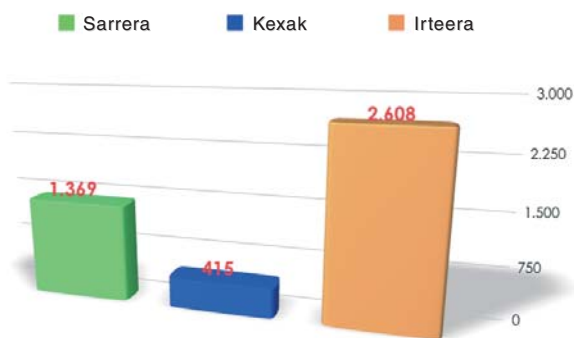
Hilabeteak	Kexak	Ehunekoa
Urtarrila	26	% 6,27
Otsaila	30	% 7,23
Martxoa	30	% 7,23
Apirila	52	% 12,53
Maiatza	32	% 7,71
Ekaina	38	% 9,16
Uztaila	19	% 4,58
Abuztua	20	% 4,82
Iraila	40	% 9,64
Urria	37	% 8,92
Azaroa	58	% 13,98
Abendua	33	% 7,95
GUZTIRA	415	% 100,00

2005. URTEA
KEXEN BANAKETA EGILEAREN ARABERA

Nork	Kexak	Ehunekoa
Gizonezkoak	180	% 43,37
Emakumezkoak	182	% 43,86
Kolektiboak	45	% 10,84
Ofiziozkoak	4	% 0,96
Zehaztugabeak	3	% 0,72
Izenik gabea	1	% 0,24
GUZTIRA	415	% 99,76

2005. URTEA
ERREGISTRO OROKORRA

Erregistroa	Dokumentuak
SARRERA	1.369
KEXAK	415
IRTEERA	2.608



Erregistro orokorra. 2005. urtea

ADMINISTRAZIOARI BURUZKO KEXAK

	KEXA KOPURUA	EHUNEKOA
FORU KOMUNITATEKOA	182	% 43,86
TOKIKOA	112	% 26,99
ESTATUKOA	64	% 15,42
JUDIZIALA	10	% 2,41
ERAKUNDE PRIBATUAK	14	% 3,37
BESTELAKOAK	14	% 3,37
ZEHAZTU GABEAK	19	% 4,58
GUZTIRA	415	% 100,00

**NAFARROAKO GOBERNUARI BURUZKO KEXAK
DEPARTAMENUAREN ARABERA**

Nekazaritza, Abeltzaintza eta Elikadura Dep.	1	% 0,55
Gizarte Ongizate, Kirol eta Gazteria Dep.	19	% 10,50
Ekonomia eta Ogasun Dep.	10	% 5,52
Kultura eta Turismo Dep. – Vianako Printzea Erakundea	2	% 1,10
Hezkuntza Dep.	45	% 24,86
Industria eta Teknologia, Merkataritza, Turismo eta Lan Dep.	10	% 5,52
Herri Lan, Garraio eta Komunikazio Dep.	4	% 2,21
Ingurumen, Lurraldearen Antolamendu eta Etxebizitza Dep.	29	% 16,02
Lehendakaritza, Barne eta Justizia Dep.	12	% 6,63
Osasun Dep.	49	% 27,07
GUZTIRA	181	% 100,00

NAFARROAKO TOKI ERAKUNDEEI BURUZKO KEXAK	
UDALAK	GUZTIRA
ANDOSILLA	1
ANTSOAIN	1
ARTAXOA	1
BARAÑAIN	2
BEIRE	1
BERIAIN	1
BERRIOBEITI	1
BERRIOZAR	2
BURGI	1
BURLATA	3
ZARRAKAZTELU	1
CASCANTE	1
ZIZUR ZENDEA	1
ZIZUR NAGUSIA	1
CORELLA	2
DESOJO	1
LIZARRA	1
ESTERIBAR	1
EZKAROZE	1
GENEVILLA	1
GOIZUETA	1
LEITZA	2
LESAKA	1
LODOSA	1
IRUNBERRI	1
MARTZILLA	1
MENDIGORRIA	1
MILAGRO	1
MURCHANTE	2
MURILLO EL FRUTO	3
NOAIN	1
ERRIBERRI	2
OLLO	1
IRUÑA	38
GARES	2
PUIU	1
SAN ADRIÁN	2
SAN MARTIN UNX	2
TAFALLA	4
TUTERA	3
VILLAFRANCA	1
VILLATUERTA	1
ATARRABIA	1
ZABALTZA	1
ZUÑIGA	2
	UDALAK, GUZTIRA 101
KONTZEJUAK	
ARLEGIKO KONTZEJUA	1
ARAMENDIKO KONTZEJUA	1
MURUGARRENGO KONTZEJUA	1
ERREZUKO KONTZEJUA	1
	KONTZEJUAK, GUZTIRA 4
MANKOMUNITATEAK	
IRUÑERRIKO MANKOMUNITATEA	3
HONDAKIN SOLIDOEN MANKOMUNITATEA	1
JURRAMENDIKO MANKOMUNITATEA	1
ERRIBERRI ALDEKO GIZARTE ZERBITZU OINARRIZKOEN MANKOMUNITATEA	1
MAIRAGAKO MANKOMUNITATEA	1
	MANKOMUNITATEAK, GUZTIRA 7
GUZTIRA	112

2005. URTEA			
NAFARROAKO KEXEN JATORRIA HERRIZ HERRI			
UDALERRIA	KEXAK	SINATZAILEAK	KEXEN %
ABLITAS	1	3	% 0,25
ANDOSILLA	2	2	% 0,51
ANTSOAIN	4	4	% 1,02
AÑEZKAR	1	1	% 0,25
AGOITZ	1	0	% 0,25
ARANTZA	1	1	% 0,25
ARBEITZA	1	1	% 0,25
ARBONIES	1	1	% 0,25
ARLEGI	1	1	% 0,25
ARRAITZ-ORKIN	1	1	% 0,25
ARRE	1	1	% 0,25
ARTAXOA	1	1	% 0,25
ARTAZU	1	1	% 0,25
ASTERAIN	1	1	% 0,25
AUZA	2	2	% 0,51
AIEGI	2	2	% 0,51
BARAÑAIN	11	27	% 2,80
BEASOAIN-EGILLOR	1	1	% 0,25
BEIRE	1	1	% 0,25
BERA	1	1	% 0,25
BERBINTZANA	1	1	% 0,25
BERIAIN	1	1	% 0,25
BERROETA	1	1	% 0,25
BERRIOZAR	5	5	% 1,27
BIURRUN	1	1	% 0,25
BURLATA	22	22	% 5,60
CADREITA	1	1	% 0,25
ZARRAKAZTELU	1	0	% 0,25
CASCANTE	1	1	% 0,25
CASTEJÓN	2	1	% 0,51
CINTRUÉNIGO	5	5	% 1,27
ZIZUR TXIKIA	1	1	% 0,25
CORELLA	2	2	% 0,51
CORTES	2	1	% 0,51
DEIKAZTELU	1	1	% 0,25
ETXARRI ARANATZ	1	1	% 0,25
ELIZONDO	2	2	% 0,51
ESNOTZ	1	1	% 0,25
ESPARTZA GALAR	1	1	% 0,25
LIZARRA	7	7	% 1,78
ETXALAR	1	1	% 0,25
ETXARREN	1	1	% 0,25
ETXAURI	1	2	% 0,25
ETXEBERRI	1	1	% 0,25
EZKAROZE	1	1	% 0,25
FALTZES	1	1	% 0,25
FUNES	2	2	% 0,51
GENEVILLA	1	1	% 0,25
GOIZUETA	1	1	% 0,25
GORRAITZ	3	3	% 0,76
GORRITI	1	1	% 0,25
IRAGI	1	1	% 0,25
IRAIZOTZ	1	1	% 0,25
IRURITA	1	0	% 0,25
LEGASA	1	1	% 0,25
LEITZA	1	1	% 0,25
LESAKA	2	2	% 0,51

LODOSA	5	5	% 1,27
IRUNBERRI	1	1	% 0,25
MARTZILLA	2	3	% 0,51
MENDABIA	1	1	% 0,25
MURCHANTE	1	1	% 0,25
MURILLO EL FRUTO	1	1	% 0,25
MUTILOABEITI	2	2	% 0,51
NOAIN	2	2	% 0,51
OLATZAGUTIA	1	1	% 0,25
ERRIBERRI	3	4	% 0,76
ORKOIEN	2	2	% 0,51
ORORBIA	1	1	% 0,25
IRUÑA	189	199	% 48,09
AZKOIEN	1	1	% 0,25
GARES	4	7	% 1,02
PUJU	1	1	% 0,25
ERREZU	1	1	% 0,25
SALDISE	1	1	% 0,25
SAN ADRIÁN	1	1	% 0,25
SAN MARTIN UNX	1	1	% 0,25
ZANGOZA	2	3	% 0,51
SANTAKABA	1	1	% 0,25
TAFALLA	7	7	% 1,78
TUTERA	32	106	% 8,14
UNDIO	1	2	% 0,25
URROTZ	1	1	% 0,25
VALTIERRA	1	1	% 0,25
VIANA	1	1	% 0,25
ATARRABIA	1	1	% 0,25
ZIZUR NAGUSIA	7	7	% 1,78
ZUÑIGA	2	2	% 0,51
PROBINTZIA, GUZTIRA	393	498	% 100,00

2005. URTEA**NAFARROAKO KEXEN JATORRIA BIZTANLE KOPURUAREN ARABERA**

UDALERRI MOTA	KEXA KOPURUA	EHUNEKOA
2.000 biztanletik beherakoak	48	% 12,21
2.001etik 10.000ra bitartekoak	60	% 15,27
10.001etik 20.000ra bitartekoak	44	% 11,20
20.001etik 50.000ra bitartekoak	43	% 10,94
100.001 biztanletik gorakoak	189	% 48,09
Zehaztugabeak	9	% 2,29
GUZTIRA	393	% 100,00

2005. URTEA			
KEXAK. BESTE PROBINTZA BATZUETAKOAK			
UDALERRIA	KEXAKSINATZAILEAK		KEXEN %
Amurrio	1	1	
Araba, guztira	1	1	% 4,76
Bartzelona	1	1	
Sabadell	1	1	
Santa Perpetua de Mogoda	2	2	
Bartzelona, guztira	4	4	% 19,05
Elgoibar	1	1	
Donostia	5	6	
Tolosa	1	2	
Gipuzkoa, guztira	7	9	% 33,33
Alfaro	1	1	
Logroño	2	2	
Errioxa, guztira	3	3	% 14,29
Madril	1	1	
Madril, guztira	1	1	% 4,76
Salceda de Caselas	1	1	
Pontevedra, guztira	1	1	% 4,76
Salamanca	1	1	
Salamanca, guztira	1	1	% 4,76
La Puebla de Híjar	1	1	
Teruel, guztira	1	1	% 4,76
Zaragoza	2	2	
Zaragoza, guztira	2	2	% 9,52
ESPAINIAKOAK, GUZTIRA	21	23	% 100,00

2005. URTEA

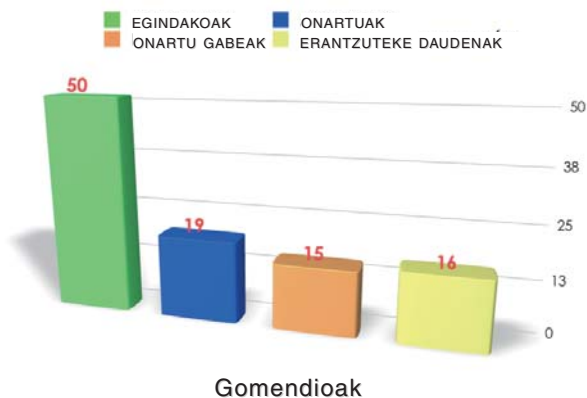
EMANDAKO EBAZPENAK ETA TRAMITAZIO EGOERA

Jardun esparruak	Abiatuak	Gomendioak	Iradokizunak	Guztira	Kexak	Bideratzen	Amaitutzat emanak	Onartuak	Txostenean sartuak
NEKAZARITZA, INDUSTRIA, MERKATARITZA ETA TURISMOA	1	1	1	3	3	1	2	0	2
GIZARTE ONGIZATEA	1	6	0	7	7	2	5	3	2
KULTURA, KIROLA, GAZTERIA ETA ELEBITASUNA	0	3	1	4	4	2	2	1	1
HEZKUNTZA	1	7	1	9	9	1	8	6	2
FUNTZIO PUBLIKOA	0	2	1	3	3	0	3	1	2
BARNEA	0	1	0	1	1	1	0	0	0
INGURUMENA	4	3	0	7	7	2	5	5	0
HERRI LANAK ETA ZERBITZUAK	1	3	0	4	4	1	3	2	1
OSASUNA	0	15	0	15	15	7	8	2	6
HIRIGINTZA ETA ETXEBIZITZA	1	7	1	9	9	2	7	7	0
BESTELAKOAK	1	2	0	3	3	0	3	2	1
GUZTIRA	10	50	5	65	65	19	46	29	17

**NAFARROAKO ARARTEKOAREN EBAZPENAK
ZENBATERAINO ONARTU DIREN**

GOMENDIOAK

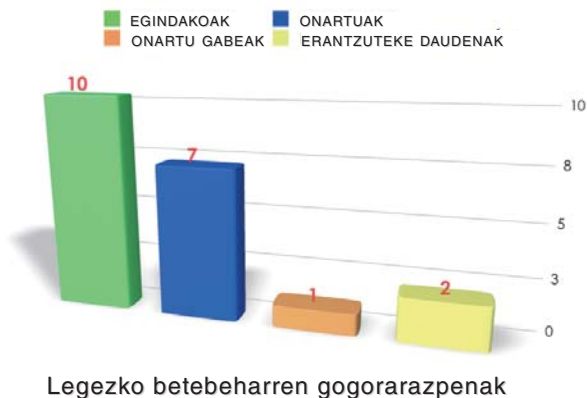
Egindakoak:	50
Onartuak:	19
Onartu gabeak:	15
Erantzuteke daudenak:	16



**NAFARROAKO ARARTEKOAREN EBAZPENAK
ZENBATERAINO ONARTU DIREN**

LEGEZKO BETEBEHARREN GOGORARAZPENAK

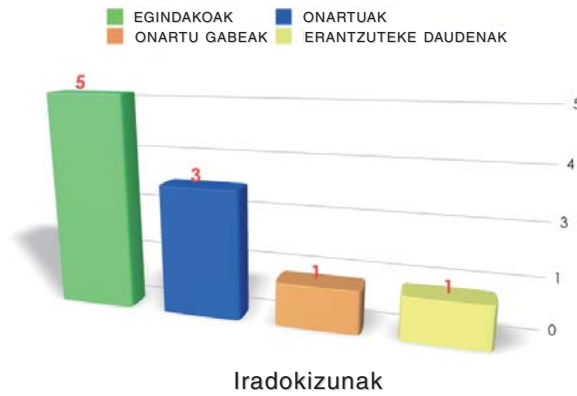
Egindakoak:	10
Onartuak:	7
Onartu gabeak:	1
Erantzuteke daudenak:	2



**NAFARROAKO ARARTEKOAREN EBAZPENAK
ZENBATERAINO ONARTU DIREN**

IRADOKIZUNAK

Egindakoak:	5
Onartuak:	3
Onartu gabeak:	1
Erantzuteke daudenak:	1



6.2. KEXEN BILAKAERA 2001 ETA 2005 ARTEAN

Txosten honetan barrena argitu dugunez, Nafarroako arartekoak erakundea sortu eta jardunean hasi zenetik (2001eko martxoaren hasieratik) egin duen urteko bosgarren txostena da.

Hau da, erakundea abian izan den bost urteotan egin dugun lanaren balantzea egiteko parada izan dugu eta, urteko txostenen bitartez, ikuspegi fidagarria plazaratu dugu aldi honetan gauzatu ditugun ekimenei buruz.

Horregatik, garrantzikoa iruditu zaigu atal honen bidez egin dugun lanari (zehazki, herritarrek aurkeztutako kexei) buruzko hainbat datu esanguratsu ematea, urte bakoitzeko urteko txostenean ageri diren datuetatik abiatuta, aipatu bost urteon gaineko ikuspegi orokorra izate aldera.

Ildo horretan, urtero kudeatzen ditugun eta azkenean bideratzeko onartzen ez ditugun kexak direla-eta, 132 kexa bideratzeari uko egin diogu bost urte hauetan, kexa egin duen pertsonaren inguruko arrazoiak direla medio; alegia, ez ditugu onartu dela ez duelako bere izena eman, dela berarekin harremanetan jartzeko helbiderik eman ez duelako, dela eman dituen datuak osatu gabe zeudelako...

Bestalde, bost urteotan kexaren gaiarekin lotutako arrazoiak direla medio bideratzeko onartu ez ditugun 480 kexak direla-eta, horietako 261 Arartekoari buruzko Foru Legeak xedatzen duen gisara planteatu ez direlako baztertu dira; hots, ez dituzte bete Foru Legeak arartekoak esku hartu egin dezan ezartzen dituen baldintzak, lantzen zituzten gaiak partikularren artekoak zirelako, harreman juridiko pribatuen esparruan sartzen zirelako, epai-leen esku zeudelako, arartekoaren eskumeneoak ez zirelako, aurrez dena delako administrazioaren aurrean azaldu ez zirelako... Azkenik, 189 aldiz ez dugu antzeman inolako irregulartasunik zegoenik dena delako administrazioaren jardunaren aldetik,

eta 30 aldiz, arartekoak dena delako gaia aurrez jorratu duela-eta, erakundeak eman duen iritzia eta hartu diren neurriak jakinarazi dizkiegu kexen egileei. Edonola ere, esan beharra dago kasu horietan guztietan aholku eman ere egin zaiela kexak aurkeztu dituztenei.

Herritarrek erreklamazioen ondorioz erakundera jo duten aldiei buruzko datuei dagokienez, berriz, helburua zifren arabera ikuspegia ematea da, zehazkiago islatzearren arartekoaren jardun esparruari buruzko hasiera bateko aurreikuspenak bilakatu egin direla eta, batez ere, denboran barrena protagonismo eta sendotasun handiagoa eskuratu duten kexa arlo jakin batzuk eratu direla. hau da, arartekoarengana jo den aldi kopurua, hainbat alderdik arartekoaren inguruan planteatzen duen "ekoizpen" maila islatzea.

Hartara, kexek aipatzen dituzten alorrekin bat, barne arloa izan da gatazkatsuena bost urte hauetan aurkeztu diren 1.849 kexen artean, lehenengo urteetan zirkulazioarekin lotutako zehapen prozeduren ondorioz hartu dugun kexa kopurua handia dela-eta besteak beste.

Salbuespen hori izan ezik, ordea, urte hauetan guztietan kexa gehien sorrarazi duten alorrak berberak izan dira urtez urte ere, hurrenkera ezberdina izan arren. Hain zuzen ere, alor horiek administrazioaren zerbitzuzko alderdiarekin zuzenean lotutakoak izan dira, zehatz-mehatz, hirigintza eta etxebizitza (batik bat, etxebizitza), osasuna, gizarte ongizatea, hezkuntza eta herri lanak eta zerbitzuak, eta 130 kexa baino gehiago aurkeztu dira bakoitzean.

Jakina, datu horiek zuzeneko harremana dute arartekoak bost urte hauetan eman dituen 298 ebazpenekin (gomendioekin, iradokizunekin eta gogorarazpenekin) eta, ildo horretan, hirigintza eta etxebizitza arlokoak (39), osasun arlokoak (41), gizarte ongizatearen alorrekoak (33), hezkuntza arlokoak (28) eta kultura, kirol eta elebitasun arlokoak (28) izan dira ugariak.

**KEXEN BILAKAERA ALORREZ ALOR
2005. URTEA**

Gaia	2001. URTEA		2002. URTEA		2003. URTEA		2004. URTEA		2005. URTEA	
	Kexa kop.	%	Kexa kop.	%	Kexa kop.	%	Kexa kop.	%	Kexa kop.	%
NEKAZARITZA, INDUSTRIA, MERKATARITZA ETA TURISMOA	9	% 2,83	15	% 3,78	16	% 5,28	11	% 2,64	12	% 2,89
GIZARTE ONGIZATEA	17	% 5,35	36	% 9,07	24	% 7,92	40	% 9,62	30	% 7,23
KULTURA, KIROLA, GAZTERIA ETA ELEBITASUNA	12	% 3,77	40	% 10,08	15	% 4,95	19	% 4,57	11	% 2,65
HEZKUNTZA	18	% 5,66	28	% 7,05	22	% 7,26	24	% 5,77	44	% 10,60
FUNTZIO PUBLIKOA	35	% 11,01	29	% 7,30	19	% 6,27	29	% 6,97	27	% 6,51
OGASUNA	15	% 4,72	17	% 4,28	16	% 5,28	22	% 5,29	19	% 4,58
BARNEA	84	% 26,42	48	% 12,09	36	% 11,88	58	% 13,94	31	% 7,47
JUSTIZIA	12	% 3,77	29	% 7,30	17	% 5,61	15	% 3,61	21	% 5,06
INGURUMENA	9	% 2,83	14	% 3,53	11	% 3,63	21	% 5,05	33	% 7,95
HERRI LANAK ETA ZERBITZUAK	23	% 7,23	25	% 6,30	16	% 5,28	41	% 9,86	25	% 6,02
OSASUNA	15	% 4,72	30	% 7,56	29	% 9,57	38	% 9,13	53	% 12,77
LANA, GIZARTE SEGURANTZA ETA ATZERRITARRAK	11	% 3,46	33	% 8,31	15	% 4,95	31	% 7,45	36	% 8,67
HIRIGINTZA ETA ETXEBIZITZA	26	% 8,18	39	% 9,82	36	% 11,88	52	% 12,50	52	% 12,53
BESTELAKOAK	32	% 10,06	14	% 3,53	31	% 10,23	15	% 3,61	18	% 4,34
ESKUBIDEEN SUSTAPENA									3	% 0,72
KEXAK, GUZTIRA	318	% 100,00	397	% 100,00	303	% 100,00	416	% 100,00	415	% 100,00

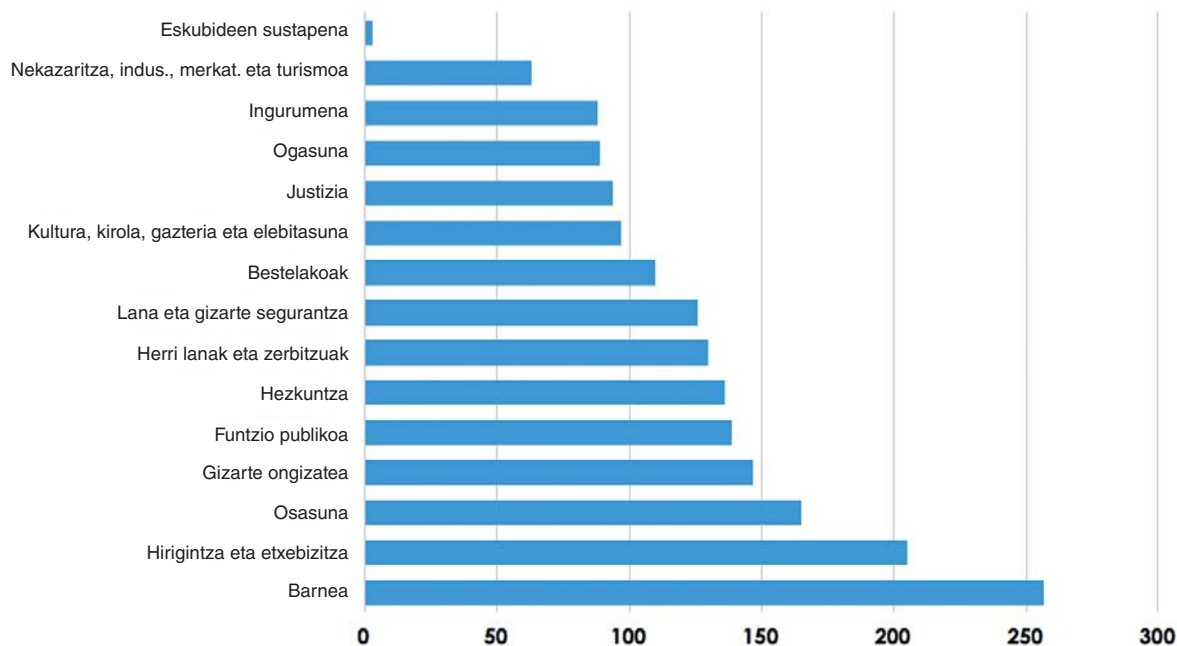
ALORREZ ALOR GUZTIRA AURKEZTUTAKO KEXEN TAULA

2001/2005 URTEAK

(2005eko abenduaren 31n)

ARLOA	GUZTIRA
Barnea	257
Hirigintza eta etxebizitza	205
Osasuna	165
Gizarte ongizatea	147
Funtzio publikoa	139
Hezkuntza	136
Herri lanak eta zerbitzuak	130
Lana eta gizarte segurantzza	126
Bestelakoak	110
Kultura, kirola, gazteria eta elebitasuna	97
Justizia	94
Ogasuna	89
Ingurumena	88
Nekazaritza, industria, merkataritza eta turismoa	63
Eskubideen sustapena	3
GUZTIRA	1849

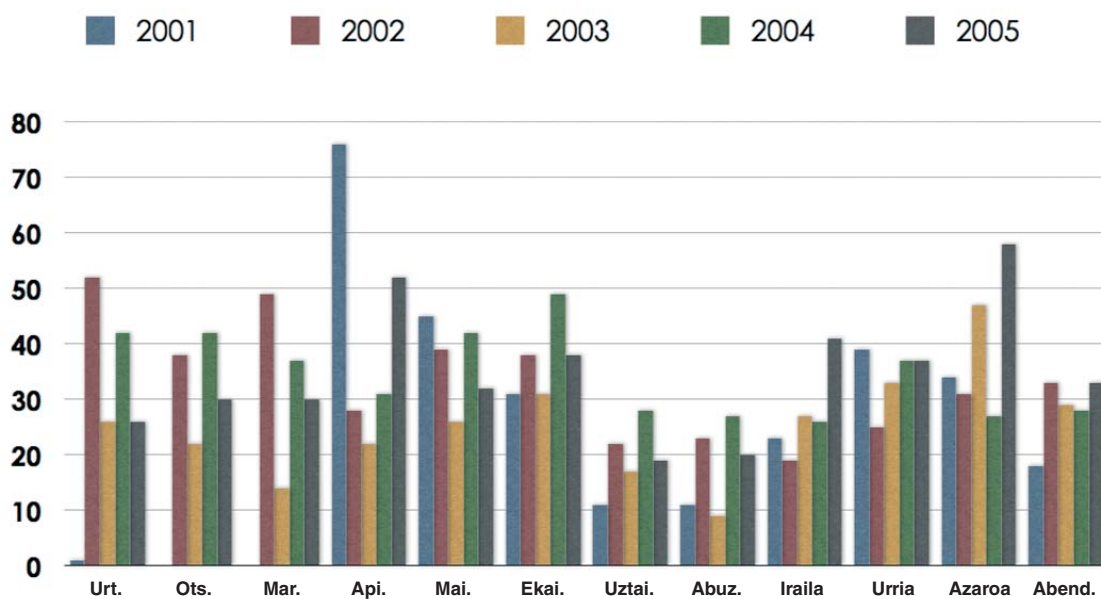
Kexak alorraren arabera. 2001-2005



KEXEN BILAKAERA HILABETEZ HILABETE
ERAKUNDEA ABIAN JARRI ZENETIK

	2001	2002	2003	2004	2005
Urtarrila	1	52	26	42	26
Otsaila	0	38	22	42	30
Martxoa	0	49	14	37	30
Apirila	76	28	22	31	52
Maiatza	45	39	26	42	32
Ekaina	31	38	31	49	38
Uztaila	11	22	17	28	19
Abuztua	11	23	9	27	20
Iraila	23	19	27	26	41
Urria	39	25	33	37	37
Azaroa	34	31	47	27	58
Abendua	18	33	29	28	33
GUZTIRA	289	397	303	416	416

KEXEN BILAKAERA HILABETEZ HILABETE ETA URTEZ URTE



2001-2005 ALDIAN KUDEATU EGIN DIREN BAINA IZAPIDETZEKO ONARTU EZ DIREN KEXEN KONPARAZIOZKO TAULAK
(2005eko abenduaren 31n)

URTEAK	2001	2002	2003	2004	2005
Kudeatuak	318	513	489	564	508
Bideratzeko onartuak	229	352	347	307	332
Bideratzeko onartu gabeak	53	113	111	205	130
Beste ararteko batzuei igorriak	36	48	31	52	46
EZ ONARTZEKO ARRAZIOAK	2001	2002	2003	2004	2005
Egilearekin lotutako arrazoien ondorioz	8	22	26	56	20
Izenik gabeak	1	2	2	2	1
Helbiderik gabeak			1	2	
Datu faltan	7	10	12	34	7
Kenduak		5	6	4	7
Errepikatuen		2	1	2	
Berretsi gabeak			4	10	3
Interes zilegirik gabeak				2	1
Kexaren gaiarekin lotutako arrazoien ondorioz,					
interesdunari aholku eman ostean	45	91	85	149	110
Irregularitasunik ez	6	31	33	76	43
Juridiko pribatuak	17	19	6	12	12
Urtebete baino gehiago	6	6	2	2	
Eskumenik ez	6	5	16	15	11
Sub iudice	7	14	14	13	10
Eskaerarik ez	3	7	6	5	5
Administrazioarengana jo gabe		9	5	15	13
Amaitutzat emanak, gaia jorratuta			3	11	16
TRAMITERA ONARTU EZ DIREN KEXAK, GUZTIRA	53	113	111	205	130

NAFARROAKO ARARTEKOAREN EBAZPENAK (GOMENDIOAK, IRADOKIZUNAK ETA LEGEZKO BETEBEHARREN GOGORARAZPENAK)
2001-2005 ALDIAN ALORREZ ALOR
(2005eko abenduaren 31n)

ARLOA	2001	2002	2003	2004	2005	GUZTIRA
NEKAZARITZA, INDUSTRIA, MERKATARITZA	3	5	4	2	3	17
GIZARTE ONGIZATEA	3	3	13	7	7	33 (*)
KULTURA, KIROLA ETA ELEBITASUNA		7	8	9	4	28 (*)
HEZKUNTZA ETA IRAKASKUNTZA		5	9	5	9	28 (*)
FUNTZIO PUBLIKOA	2	5	4	3	3	17
OGASUNA	4	2	7	4		17 (*)
BARNEA	2	5	5	2	1	15
JUSTIZIA			2	2		4
INGURUMENA	2	3	6	8	7	26
HERRI LANAK ETA ZERBITZUAK	2	5	7	7	4	25
OSASUNA	1	3	10	12	15	41 (*)
LANA, GIZARTE SEGURANTZA ETA ATZERRITARRAK	1					1 (*)
HIRIGINTZA ETA ETXEIBIZITZA	4	4	14	8	9	39 (*)
BESTELAKOAK		1	2	1	3	7
GUZTIRA	24	48	91	70	65	298

(*) Ez ditugu txosten berezietako gomendio espezifikokoak gehitu, gai hauei eta kasuan kasuko administrazio publiko eskudunei buruzkoak izan arren.

07 HERRITARREKIKO HARREMAN ZUZENA

Herritarrekiko harreman zuzena Informazio Bulegoaren bitartez lantzen da; hain zuzen ere, Informazio Bulegoa duela bi urte sortu zen eta, horrenbestez, hedatu egiten ari da oraindik.

Bestalde, arartekoak zuzenean hartzen ditu eskatu egiten duten herritarrek eta taldeak, euren arazoen berri zuzenean jakitearren.

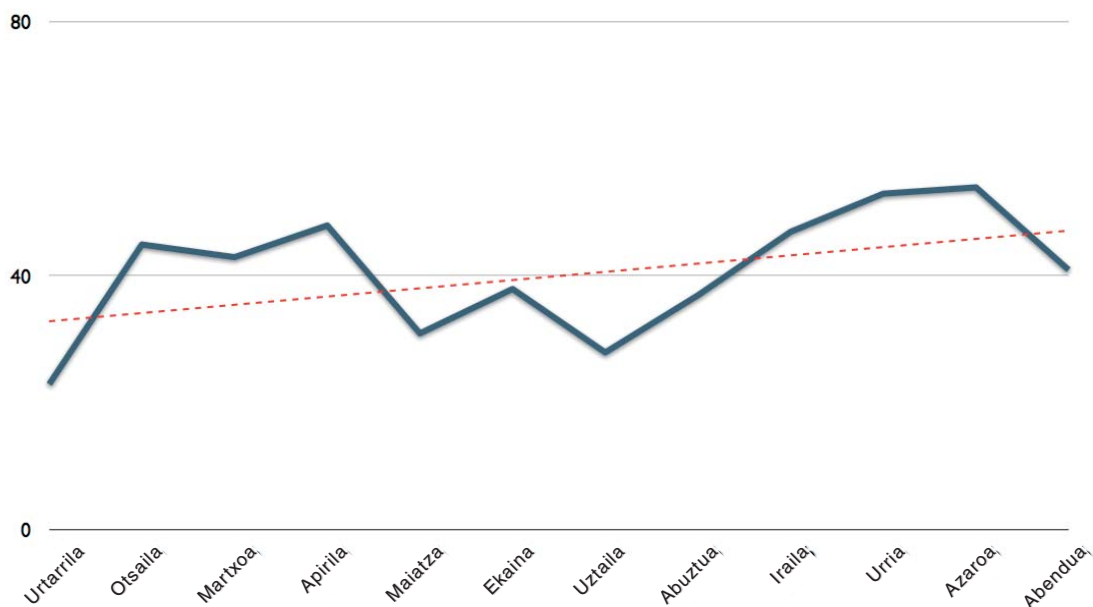
7.1. INFORMAZIO BULEGOA

Informazio Bulegoak informazio sistemak eta erakundera jotzen duten herritarrekin kontsulta zuzenean egiteko sistemak hobetzen jarraitu du

2005. urtean barrena. Ildo horretan, kalitate planaren esparruan xedatutako ekimenen ildoan, erakundeko langile batzuek lan taldea osatu dute 2005eko azken hiru hilabeteetan, herritarrei ematen zaien laguntza hobetzeko proposamenetan aurrera egin eta herritarrek arartekoarengana (zehazki, Informazio Bulegora) errazago jotzeko aukera izan dezaten; lehenengo ondorioetako bat Informazio Bulegoak eman duen laguntzaren laburpen estatistikoa egitea izan da.

Informazio Bulegoaren lanaren kalitateari buruzko iritzia oso ona izan da, 11. atalean, kalitatearen ebaluazioari eta hobekuntzari buruzkoan egiazta daitekeenez.

**Informazio Bulegoak artatu dituen pertsonak
2005. urtea**



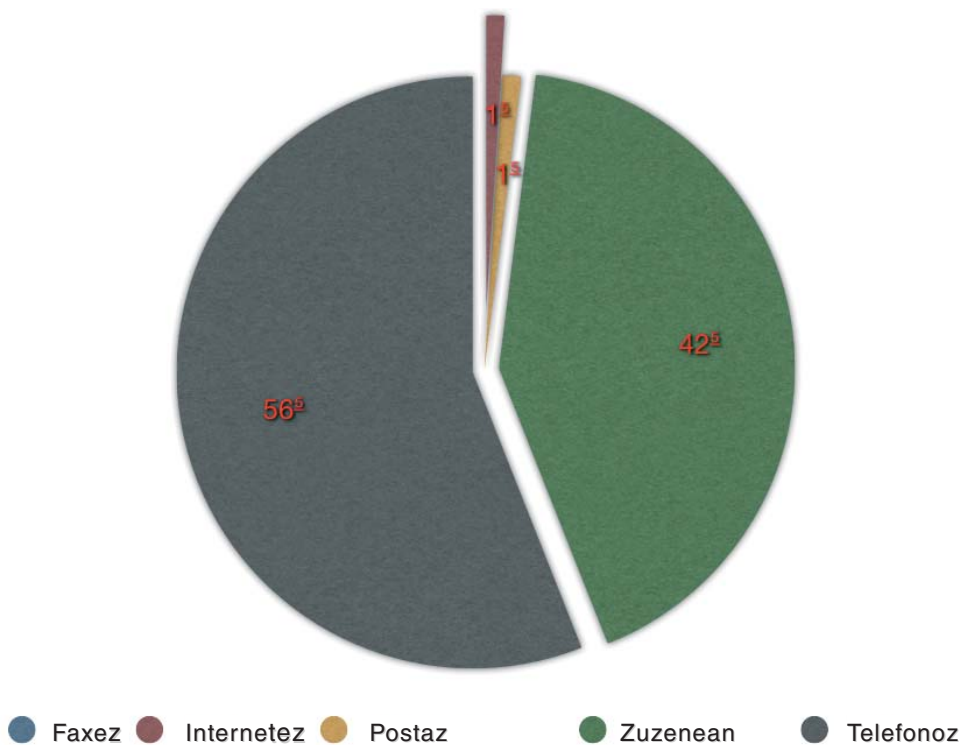
2005. urtean zehar, Informazio Bulegoak 488 pertsona hartu ditu guztira; hain zuzen ere, urrian eta azaroan hartu ditu pertsona gehien, hurrenez hurren, 53 eta 54 herritar bertaratu baitira hilabete horietan. Alde horretatik, oporraldiek oso baldintzatzen dute Informazio Bulegoaren jarduna baina, oro har, Bulegoaren lana poliki-poliki baina etengabe handiagotzen ari dela ikusten da. Goranzko joera horrek segitu egin du 2006ko lehenengo hilabeteetan, eta uste dugu erakundearen berri zabaltzeko ekimenen eta arartekoa bera komuni-

kabideetan gehiago agertzearen ondorio izan dela hori (ikus 8. atala, zabalkunde jardueri buruzkoa).

Kontsultak egiteko aukeratutako bidea

Herritarrek telefono bidez jo dute gehienbat Informazio Bulegora, egin diren kontsulten % 55,9 (273 kontsulta) horrela egin dira eta; % 42,4 (207 kontsulta), berriz, gure bulegoetan bertan egin dira. Gainerako kontsultak, azkenik, postaz eta posta elektronikoz bidez egin dira; hain zuzen ere, bost aldiz (% 1,02) posta bidez hartu ditugu, eta hiru (% 0,6), posta elektronikoz.

Informazio bulegoan kontsultak egiteko aukeratutako bidea



Hau da, Internet edo posta elektronikozko harremana ohiz kanpoko da eta, hori dela-eta, erakundeak helbide elektronikoa zabaltzeko kanpaina bat egitea pentsatu du, gazteentzat batez ere.

Kontsulten eta laguntzen edukia

Kontsulta hauen edukia oso antzekoa da kexa idazkiek planteatzen dituzten gaien aldean. Hala ere, badago desberdintasunik, kontsulta batzuen helburua ez baita Nafarroako arartekoak zuzenean esku hartzea, erakundeak dena delako auzia konpontzen esku har dezakeen jakitea baizik.

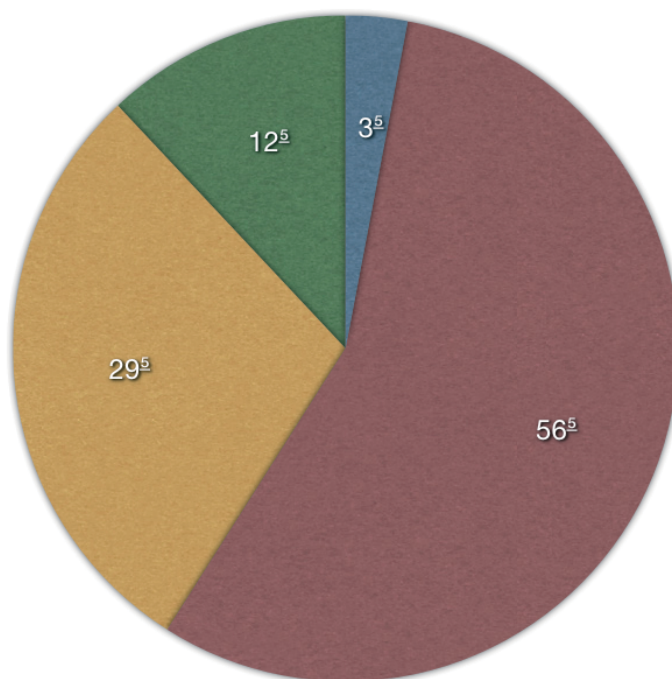
Ildo horretan, herritarrak dena delako arazoa planteatu ondoren, arartekoak egoera hori aztertzen esku har dezakeen ala ez jakinarazten zaio. Arazo hori arartekoaren eskumenekoa bada eta esku hartzerik badu, nola egiten duen azaltzen dugu eta, beharrezkoa bada, kexa idazkia egiten laguntzen diogu interesa duen hari. Aitzitik, gaia dela-eta, arartekoak eskumenik ez badu, eskura dugun informazio guztia ematen diogu, edo arazoa konpontzen lagun lezakeen instantziara bideratzen dugu.

Kontsulten emaitzak

Gure bulegoetara etortzen direnek eta gugana telefono edo posta bidez jotzen duten pertsonak

egiten dituzten kontsulten eta elkarrizketen helburua Nafarroako arartekoak euren arazoa konpontzen lagun diezaiekeen jakitea da. Halere, eskura dugun informazioa eman ostean, herritarrak berak erabakitzen du zer egingen duen. Hartara, gurekin harremanetan jarri diren 488 pertsonen % 27,6k (135 pertsonak) kexa idazkia igorriko zigutela jakinarazi digute; % 11,6ri (57 pertsonari) erantzuteko, berriz, beste erakunde publiko batzuekin harremanetan jarri behar izan dugu, dena delako auzia argitu eta kontsultagilea egokiro orientatu edo informatze aldera; % 2,4k (12 pertsonak) ez digute nahikoa datu edo elementurik eman informazio zuzena emateko; eta, azkenik, elkarrizketen %53 (262 kasu) kontsulta egin duenak kexa idatzia aurkeztuko duen ala ez argitu gabe amaitu dira, dela Nafarroako arartekoak auzi jakin batzuk (besteak beste, harreman juridiko pribatuen esparrukoak eta aurrez epaileen aurrean planteatu direnak) ezin ikertu dituela azaldu zaiolako, dela aurretik dena delako arazoa konpondu behar duen erakunde publiko eskudunera jo ez duelako.

Informazio bulegoan artatu ondorengo emaitza



● Datuak falta dira ● Informazioa ● Kexa iragartzen du ● Kudeaketa

7.2. ARARTEKOAREKIKO BANAKAKO ELKARRIZKETAK

Ohikoa denez, arartekoak banakako elkarrizketak egiten ditu eskatu egiten duten herritarrekin eta, horregatik, 64 elkarrizketa eman ditu 2005. urtean: horietako 51 arartekoaren egoitzan bertan eman ditu, Iruñean, eta beste hamahiruak, Tuterako Rua Gizarte Etxean.

Era berean, arartekoa hainbat herritar elkarteekin eta taldeekin bildu da: Otiak 3 urtera bitarteko Haurrentzako Eskolen aldeko Udalen Biltzarrarekin, Gurasoekin, Amnesty Internationalekin, Gizarte Azterketak Sustatzeko Institutuarekin, SOS Arrazakeriarekin, Cardenal Ilundain ikastetxeko Guraso Elkartearekin, Patxi Larrainzar ikastetxeko

Guraso Elkartearekin, ONCEekin, Behatokiarekin, Adimen Osasuneko Nafarroako Elkartearekin, Munduko Medikuekin, Adimen Osasuneko Bilgunearekin, Ezinduen Ordezkarien Nafarroako Batzordearekin, Mugarik Gaberekin eta Nafarroako Gorren Elkartearekin zein Eunaterekin.

Azkenik, bitartekotza eta sustapen ekimenen kariatara, arartekoa hainbat arduradun publikoekin, Parlamentuko taldeen, Nafarroako Gobernua- ren, Udalen Federazioaren, Prentsaren Elkartearen, Institutuetako Zuzendarien Elkartearen eta Gazteriaren Kontseiluaren ordezkariekin, unibertsitateetako (Nafarroako Unibertsitateko eta Nafarroako Unibertsitate Publikoko) arduradunekin... bildu da.

08 ZABALKUNDE JARDUERAK

Arartekoaren erakundea berria da oraindik ere eta, beraz, zabalkunde jarduerak gauzatzeko jarraitu behar du, herritarrei bere eginkizuna eta mugak jakinarazi eta haiek zerbitzu publiko berri hau egokiro erabil dezaten.

Honako atal honetan ikusiko dugunez, erakundea nahiko ezaguna da, baina bere eginkizunak, ostera, ez horrenbeste.

Batetik, zerbitzua erabiltzen dutenei egindako inkestetatik ondorioztatzen da haien % 50,9 Nafarroako arartekoak esku hartzeko dituen aukerak uste baino handiagoak direla ohartu direla haren-gana jo ostean eta, aitzitik, % 12,7ri soilik gertatu zaiela alderantzizkoa, alegia, Nafarroako arartekoak esku hartzeko aukerak espero baino txikiagoak izatea (ikus 11.6. atala). Hori dela-eta, pentsatzekoa da, herritarrek gure erakundea hobeto ezagutzeko gero, aukera gehiago daudela euren eskubideak babesteko.

Bestetik, arartekoak egin behar duen zabalkunde lanak herritarren eskubideak sustatzeko ekimenak areagotu beharko lituzke, dituzten eskubideak jakinarazi eta talderik ahul eta behartsuenek sistema demokratikoak euren eskubideak babesteko ezarri dituen mekanismoak berdintasunezko baldintzetan erabil ditzaten eragozten duten kultur, gizarte eta ekonomia arloko oztopoak desagerrazteko balio behar luke eta.

8.1. HERRITARREK ARARTEKOARI BURUZ DUTEN EZAGUTZA

CIES enpresak telefono bidezko inkesta egin berri du Nafarroako herritarrek artean. Hain zuzen ere, 16 urtetik gorako 1.200 pertsonaz osatutako lagina eratu du, eta helburua Nafarroako Parlamentuaren mendeko erakundeen (besteak beste, arartekoaren) gaineko ezagutza zenbaterainokoa den aztertzea izan da.

Honako emaitza hauek eman ditu inkestak:

ENTZUN AL DUZU NAFARROAKO ARARTEKOAREN ERAKUNDEAREN BERRI?

Entzun al duzu erakundearen berri?	Nafarroa, guztira
Bai	% 91
Ez	% 9
Guztira	% 100

Herritarren %91k Nafarroako arartekoaren erakundearen berri entzun du, eta ehuneko hori oso handia dela jo dezakegu, erakundeak bost urte besterik ez dituela kontuan izanik.

Gizon	Emaku.	16-25	26-35	36-55	56-65	>65
% 90	% 92	% 76	% 93	% 97	% 91	% 90

Adinaren eta sexuaren arabera, ezagutza homogeneoa da, 25 urtetik beherakoena izan ezik; hain zuzen ere, haiek (% 76k) entzun dute gutxien erakundearen berri.

Iruña eta Iruñerria	Lizaraldea	Goi Erribera	Tutera	Nafarroaren erdialdeko ekialdea	Mendialdea
% 92	% 92	% 91	% 89	% 89	% 89

Eskualdearen eta udalerrien biztanle kopuruarabera, aldeak ez dira esanguratsuak, nahiz eta badirudien ezagutza pixka bat eskasagoa dela udalerritik.

Iruña	>10.000	5.001-10.000	1.001-5.000	<1.000
% 93	% 92	% 91	% 88	% 88%

Lanbidearen arabera, ikasleek entzun duten gutxien erakundearen berri.

Besteren kontu	Norbere Langabe	Erretiro kontu	Etxeko-andreak	Ikasleak	
% 94	% 94	% 93	% 91	% 90	% 74

BA AL DUZU ERAKUNDEAREN EGINKIZUNEN BERRI?

Ba al duzu erakundearen eginkizunen berri?	Nafarroa, guztira
Bai	% 63
Pixka bat	% 22
Ezer ez	% 6
Ez du erakundearen berri	% 9
Guztira	% 100

Herritarrek oro har entzun duten arren erakundearen berri, ez da gauza bera gertatzen haren eginkizunarekin, nahiko alde handiak daude eta.

Ildo horretan, inkesta erantzun duten herritarren % 63k haren eginkizunen berri dute; % 22k, berriz, zer edo zer dakite; eta, azkenik, % 15ek ez dakite ezer erakundearen eginkizunei buruz edo ez dute haren berri entzun.

Mendialdea	Lizaraldea	Nafarroaren erdialdeko ekialdea	Goi Erribera	Tutera	Iruña eta-Iruñerria
% 50	% 64	% 66	% 47	% 66	% 67

Eskualdeen arabera, erakundearen eginkizunei buruzko ezjakintasuna handiagoa da Mendialdean eta Goi Erriberan (eta udalerritik), hurrenez

hurren, % 50ek eta % 47 baino ez baitute esan haien berri dutela.

Irudiak	>10.000	5.001-10.000	1.001-5.000	< 1.000
% 70	% 68	% 64	% 55	% 49

Aldinaren eta sexuaren arabera, erakundearen eginkizunen gaineko ezagutza pixka bat handiagoa da gizonezkoen eta helduen artean eta, berriro ere, 25 urtetik beherakoek osatzen dute erakundearen eginkizunen berri gutxien dutenen multzoa.

Gizon	Emaku.	16-25	26-35	36-55	56-65	>65
% 64	% 61	% 38	% 65	% 72	% 75	% 56

Ogibidearen arabera, etxeko andreak eta ikasleek dute erakundearen eginkizunen berri gutxien, hurrenez hurren, % 57k eta % 36k soilik eman baitute baiezkua.

Norbere kontu	Besteren kontu	Langabe	Erretiro dunak	Etxeko-andreak	Ikasleak
% 71	% 68	% 67	% 64	% 57	% 36

8.2. KOMUNIKABIDEETAN IZANDAKO PRESENTZIA

Komunikabideetan ohiko presentzia izatearen helburua erakundea ezagutarazi eta, batik bat, arartekoaren eginkizuna ulertaraztea da.

Ildo horretan, arartekoak 21 prentsa ohar, zazpi prentsaurreko, bederatzirratsaio eta hiru elkarrizketa egin ditu 2005. urtean.

Batetik, prentsaurrekoak 2005-2007 aldirako plan estrategikoa, prostituzioari buruzko txosten berezia, zaharrei buruzko txosten berezia, haurrak Interneten aurka babesteko kanpaina, bizikidetasunean hezteko lantegia eta Herritarren Eskubideei buruzko Toki Planean parte hartzen duten udalekin sinatutako hitzarmenak aurkezteko eman dira.

Bestetik, irratsaioak SER irrati katean, Nafarroako Unibertsitateko irrati katean, Nafarroako COPEn, RNEn eta Onda Ceron eman dira, eta elkarrizketak, berriz, Canal 6 Navarran, ETBn eta Popular TVn.

Azkenik, lehenengo aldiz erakundea abian jarri zenetik, arartekoak toki erakundeekin batera lan egiteari ekin dio 2005eko azken hiru hilabeteetan, eta aldizka eta hilero parte hartzen hasi da bi irratsaiotan, Onda Ceron eta Nafarroako COPEn. Bi irratsaiook ordu erdi irauten dute gutxi gorabehera, antzeko egitura dute eta honako hauek lantzen dituzte:

- Erakundearen gaineko ezagutza orokorra: Zertarako balio du? Zertan dihardu? Kexa asko hartzen al ditu? Zer erakunderen aurrean aurkez daitezke kexak? Zer egin behar da kexa aurkezteko? Egiten al diete administrazioek jaramon arartekoaren gomendioei? Zer iritzi dute herritarrek arartekoari buruz? Zer kexa mota hartzen dira sarrien?
- Herritarren eskubideekin zerikusia duten berriak: Genero Indarkeriaren aurkako Eguna, Haurrei buruzko Legea onartzea, Patxi Larrainzar ikastetxeko barrakoiak jendaurrean salatzea, Adimen Osasuneko Nafarroako Elkarteak gaixoen errehabilitazio psikosozialeko zentro berriak erabiltzeagatik ordaindu beharra salatzea, Saharaz azpiko etorkinak...
- Gai nagusi bat zabaltzea: haurrak Interneten aurka babestea, etxebizitza arloko eskubideak, etab.
- Hartzen diren kexarik ohikoenen eta kexa hartu berrien adibideak
- Doako telefono zenbakia (900 702 900 telefono zenbakia) zabaltzea

Alde horretatik, eskertzekoa da bi irrati kate horiek ematen diguten laguntza eskuzabala, hilabete batzuk besterik pasatu ez diren arren, eragin handia izaten ari baita antza.

8.3. "EGIN" KANPAINA

Aurreko urteetan erakundearen doako telefono zenbakia (900 702 900 telefono zenbakia) ezagutarazteko antolatuta den kanpaina indartze aldera, publizitate kanpaina jarri dugu abian. Kanpaina horretako leloa "Egin" izan da, eta Kukumuxu enpresa entzutetsuak eskuzabaltasun osoz guretzat egin duen diseinu grafiko batean oinarritu da.

Kanpaina horrek hiru hilabete iraun du, eta kostu osoa 21.000 eurokoa baino pixka bat handiagoa izan da. Zehatz-mehatz, honako hauek egin ditugu kanpainaren esparruan:

- Erakundeari buruzko informazio orokorra ematen duten 4.000 liburuxka argitaratu ditugu (horietako 1.000, euskaraz).
- 1.500 kartel plazaratu ditugu (horietako 500, euskaraz).
- 30 iragarki argitaratu ditugu guztira tokiko prentsan hiru hilabeteetan barrena.
- Telebista pantailaren beheko aldean zehar mugitzen den iragarkia eman dugu 190 aldiz.
- 295 iragarki eman ditugu irratan.

Prentsarako iragarkia



Liburuxka, zabalik (kanpoko aldea)



Liburuxka, zabalik (barneko aldea)



“Egin” kanpainako kartela



“Egin” kanpainaren esparruan telebistan emandako iragarkiko azken fotograma

8.4. SARTZEN ERRAZA DEN WEB GUNE BERRIA

Ezintasunen bat duten pertsonak zailtasunak izan litzakete web guneak erabiltzeko, hainbat oztopo dela medio, eta, oztopo horien ondorioz, ezinduek berez pairatzen duten diskriminazio areagotu egiten da gehienetan, ezin dituztelako aprobetxatu sareak eskaintzen dituen izugarritzko komunikazio aukerak hezkuntza arloko programak, lan munduarekin harremana duen informazioa, jardueri eta programei buruzko informazioa, Interneteko informazio orokorra... eskuratzeko.

Hain zuzen ere, honako hauek dira, besteak beste, web guneetan sartzeko arazorik ohikoak:

- Irudiek testurik ez izatea
- Klik egin daitekeen mapetan testurik ez izatea

- Guneetako egiturazko elementuak oker erabiltzea
- Entzunezkoek azpitolurik ez izatea eta irudiak ez deskribatzea
- Markoak eta programa kapsulatuak erabili ezin dituztenentzako informaziorik ez izatea
- Lerrokatu egiten direnean interpretatzen zailak diren taulak
- Koloreen arteko kontraste txikiko web guneak

Horregatik guztiagatik, indarrean dagoen araudiak euren web orrialdeak egokitu eta sarean ibiltzeko estandarrak 2005eko abenduaren 31 baino lehen betetzera behartzen ditu administrazio publiko guztiak. Betebehar hori arartekoaren erakunde-ari ere dagokio eta, hori dela-eta, kanpoko enpresa bat alokatu du, bere web orria eskakizun tekniko horietara egokitzearren.

The screenshot shows the website of the Defensora del Pueblo Ararteko Navarra-Nafarroa. At the top, there is a navigation bar with links for 'Contacto', 'Euskara', 'Mapa del sitio', and 'Buscador'. The main header includes the logo 'dP' and the text 'Defensora del Pueblo Ararteko Navarra-Nafarroa' and '...defendiendo tus derechos'. A central image shows María Jesús Aranda Lasheras, the Defensora del Pueblo de Navarra. Below the image, there is a welcome message and a description of the institution's role. The page also features a sidebar with navigation links like 'Inicio', 'Defensora del Pueblo', 'Atención al Ciudadano', 'Actualidad', 'Resoluciones', 'Publicaciones', and 'Enlaces'. At the bottom, there are icons for various categories: MUJERES, DISCAPACIDADES, INMIGRACIÓN, WEB DEL MENOR, TERCERA EDAD, FORD DERECHOS CIUDADANOS, RED DE ASOCIACIONES COLABORADORAS, and MUNICIPIOS COLABORADORES. The footer contains contact information and copyright details.

Web gunea egokitze horren ondorioz, ikusizko irudia ere aldatu da.

Zoritxarrez, atzerapen txiki bat dela-eta, gure web gunea abenduaren 31ra arte ez da egon abian baina, azkenean, 2006ko lehenengo hiru hilabeteetan jarri da martxan:

www.defensora-navarra.com

8.5. GIZA ESKUBIDEEI BURUZKO MASTERRA ALCALÁ DE HENARESKO UNIBERTSITATEAN

Nafarroako arartekoa Giza Eskubideen Babesari buruzko II. Masterrean txostengile gisa parte hartzera gonbidatu dute azaroan. Master hori Alcalá de Henaresko Unibertsitateak antolatzen du, Giza Eskubideei buruzko Nazioarteko eta Europako Zuzenbidean Espezializatzeko Ikastaroaren esparruan, Espainiako arartekoarekin, Espainiako Herri Administrazioaren Institutuarekin eta Espainiako Atzerri Arazoetako eta Lankidetzako Ministerio-ko Giza Eskubideetako Bulegoarekin batera.

Txostenaren edukia eskualdeetako arartekoen aurrean kexak aurkezteari buruzkoa izan da, eta hiru atalek osatu dute: atal teorikoak, batetik; atal praktikoak, erakundearen aurrean aurkezten diren kexen edukiari buruzkoak, bestetik; eta jardunaldi-tara bertaratutakoekiko solasaldiek, azaldutako alderdiei buruzko iritzi eta galdera trukeak, azkenik.

Azalpenaren atal teorikoari dagokionez, erakundearen antolamenduarekin berarekin eta erakundeak herritarrek planteatzen dituzten kexen ondorioz egiten duen ikuskatze lanarekin aparteko harremana duten hiru multzo egituratu dira funtsean:

a) Nafarroako arartekoari buruzko arauzko xedapenak, Nafarroako Arartekoa sortzeko prozesuari buruzko aipamen laburra, uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legeari buruzko aipua eta haren ezaugarri batzuk

- Nafarroako arartekoa eta beste autonomia erkidego batzuetako arartekoak sortzeko prozesua
- Uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legearen ezaugarri batzuek, batik bat, honako hauek ikuskatzeko xedapenek
 - Beste batzuek kudeatzen dituzten zerbitzuak edo, zerbitzu publiko baten mende aritzen direnez gero, administrazioak nolabait kontrolatu edo babesten dituen erakundeen jarduna
 - Foru Komunitateak udal araubidearen alorrean izan dituen eskumen historikoak direla-eta, Nafarroako toki erakundeak

b) Arartekoei helarazten zaizkien kexen biderapena oinarritzen duten printzipioei buruzko aipamena, faseen azterketa eta fase bakoitzean kontuan hartu beharrekoak

- Faseak
 - Hasiera ematea

- Ikerkuntza
- Amaitutzat eman edo ebazpena ematea
- Arartekoen ikerkuntza lanaren eta jardunaren laburtasuna eta formaltasunik eza
 - Administrazioarengandik erantzuna hartzeko epea
 - Administrazioaren ikerkuntza lana hasteko unea
 - Informazio eskaria bideratzea eta administrazioarekiko bitartekotza lana
- Administrazioak arartekoei laguntza eman beharra
- Norbere iritzia eta jarrera arrazoitu beharrendaren garrantzia
- Ebazpenak
 - Gomendioak
 - Iradokizunak
 - Ohartarazpenak
 - Legezko betebeharren gogorarazpenak
- Ombudsmanen jardunaren ezaugarri nabarmengarri bat bitartekotza lana delako aipamen laburra

c) Arartekoen eta administrazioaren arteko harremanak kexen bitartez bideratzeko prozedurari buruzko hausnarketak

- Kexak bideratzeko prozedura benetako prozedura den gogoetak
- Administrazio prozedura oinarritzen duten printzipioen azterketa, kexa espedienteak eta ofiziozko jarduna bideratzeko prozedura osatzen duten printzipioak ondorioztatze aldera
 - Kontraesan printzipioa
 - Prozesuaren ekonomiaren printzipioa
 - In dubio pro actione printzipioa
 - Ofizialtasun printzipioa
 - Zilegitasuna galdatzeko printzipioa
 - Alderdikeriarik ezaren printzipioa
 - Gardentasun printzipioa vs. isilpekotasun printzipioa eta arartekoak zuhurrak izan beharra. Balizko egoerak
 - => Kexa sustatzen duenak bere espedienteak eskatzea
 - => Administrazioa erreklamatzailaren edo kexaren edukiaren berri jakin nahi izatea

=> Parlamentuko batzordeek, taldeek eta kideek informazioa eta dokumentuak eskatzea arartekoari

=> Parlamentuko batzordeek, taldeek eta kideek informazioa eta dokumentuak eskatzea arartekoari

– Prozedura doakoa izateko printzipioa

- Administrazioarekiko harremanaren beste esparru batzuk

Kexen biderapenari aparteko garrantzia eman ostean lehenengo zatian, atal honen bigarren zatian azalpenak erakundeak egiten dituen beste jardura batzuk argitu ditu batez ere, eskubideak bermatzeko eginkizuna duen erakunde orok berezkoa duen aurrea hartu eta eskubideak sustatu beharra islatzearen:

d) Erakundeak aurrea hartzeko gauzatzen duen jardunari buruzko aipamenak eta alor honetan gauzatutako ekimenei (txosten bereziei, eskubideak sustatzeari, elkarteekiko eta udalekiko harremanei...) buruzko aipu laburra

- Erakundeak gauzatzen dituen ekimenetan esperientziaren ondorioz jarraitzen duen ildoak
 - Aurrea hartzea
 - Kalitatea eta gardentasuna
- Alor honetako jarduna eta ekimenak
 - Nafarroako Parlamentuarentzako urteko txostenak
 - Nafarroako Parlamentuarentzako txosten bereziak

– Eskubideak sustatzeko beste jardura batzuk: ofiziozko ekimenak eta lana, kanpainak, udalekiko hitzarmenak, elkarte laguntzaileak...

– Argitalpenak

- Hiru urteko planaren arabera, erakundeak 2005.-2007. urteetan jarraituko dituen ildo estrategikoak

– Erakundearen jardunari buruzko aurreikuspenak eta erantzuna

– Hazi eta egitea

– Herritarren eskubideak babestu eta eskubideok gauzatu eta sustatzea

– Erakundearen eragingarritasuna

=> Herritarrekiko harremanak

=> Nafarroako administrazio publikoekiko harremanak

Lehen esan bezala, atal teorikoaren ondoren, atal praktikoaren muina erakundearen aurrean aurkezten diren kexek planteatzen dituzten egoerak osatu dute, eta estatistikarik esanguratsuenak aipatu eta funtsean administrazioaren zerbitzuko alderdiarekin (gizarte ongizatearekin, hezkuntzarekin, eta abarrekin) zerikusia duten alorretan eman diren gomendio, legezko betebeharren gogorazpen eta iradokizun batzuk aztertu dira.

Azkenik, azalpenean azaleratutako alderdi batzuk argitu ditugu solasaldiaren bitartez.

8.6. ARARTEKOAREN BESTE HITZALDI PUBLIKO BATZUK

Urtean barrena, arartekoak hainbat gairi buruzko hitzaldi publikoak eman ditu hainbat bileratan:

- Estatutuen erreformak. Baeza (Jaen). Maiatzak 5-6. Arartekoak Koordinatzeko Ohiz Kanpoko Jardunaldiak

- Zaharren mendekotasunari eta eskubideei buruzko txostena. La Ribera Erretirodunen eta Pentsiodunen Elkartea, Tutera. Maiatzak 26

- Zaharren mendekotasunari eta eskubideei buruzko txostena. Tutera. Maiatzak 31. Zaharrekiko solasaldiak zaharrei buruzko txosten berezia dela eta

- Gaixoen eskubideak. Iruña Park Hotela (Iruña). Ekainak 1. Marga Irabururen Con voz propia liburuaren aurkezpena

- Zaharren mendekotasunari eta eskubideei buruzko txostena. Erretirodunen Elkartea, Lekunberri. Ekainak 24

- Kudeaketa publikoaren gardentasuna eta kontrola. San Lorenzo del Escorial. Uztailak 27. Unibertsitate Konplutentseko Udako Ikastaroak

- Pobrezia eta bazterketa forma berriak. Barzelona. Ekaina. Kataluniako Síndic de Greuges erakundeari buruzko legearen XX. urteurrena ospatzeko jardunaldiak

- Zaharren mendekotasunari eta eskubideei buruzko txostena. Erretirodunen Elkartea, Arguedas. Azaroak 30

- Adimen Osasuneko Nafarroako Elkartearen XIV. Jardunaldien amaierako ekitaldia. Iruña. Urriak 6

- Alcalá de Henaresko Unibertsitateko Giza Eskubideei buruzko Masterra. Alcalá de Henares. Azaroak 24

- Eskola porrota. Benjamín Tudela Bigarren Hezkuntzako Institutuko Guraso Elkartea, Tutera. Azaroak 25

- Arartekoaren erakundea legez arautzea. Asturietakoko Printzerriko Biltzar Nagusia, Oviedo. Irailak 14

- Bigarren hezkuntzan balioak eta eskubideak txertatzeko estrategiak. Nafarroako Unibertsitate Publikoa, Iruña. Ekainak 17

- Gizarteak bizikidetzan heztearen alde egiteko estrategia. Nafarroako Unibertsitate Publikoa, Iruña. Azaroak 22

- Haurrak Interneten aurka babestea. Iruña Park Hotela, Iruña. Abenduak 20

- Eskolako eta familiarteko indarkeria. Alacant. Urriak 17-19. Espainiako Arartekoak Koordinatzeko XX. Jardunaldiak

- Genero indarkeria. Burlata. Azaroak 22. Genero Indarkeriari buruzko Astea

Halaber, betetzen duen kargua dela-eta, arartekoa xehetasunez azaltzea beharrezko ez deritzogun erakunde ekitaldi ugaritan izan da.



NAFARROAKO PARLAMENTUKO
ALDIZKARI OFIZIALA

HARPIDETZA ORRIA

Izen-deiturak

Helbidea

Telefonoa *Hiria*

P. K. *Probintzia*

Ordaintzeko:

Dirua Nafarroako Kutxako 2054/0000 41 110007133.9 zenbakiko kontu korrontera igorri edo bertan sartu.

HARPIDETZAREN PREZIOA ALDIZKARI OFIZIALA ETA BILKURA EGUNKARIA	IDAZKARITZA ETA ADMINISTRAZIOA NAFARROAKO PARLAMENTUA «Nafarroako Parlamentuko Aldizkari Ofiziala» Navas de Tolosa, 1 31002 IRUÑA
Urtebete 43,95 euro Aldizkari Ofizialaren prezioa, aleko 1,15 » Bilkura Egunkariaren prezioa, aleko 1,30 »	