



# NAFARROAKO PARLAMENTUKO

## ALDIZKARI OFIZIALA

---

VII. legegintzaldia

Iruña, 2009ko maiatzaren 4a

37-1. ZK.

---

### A U R K I B I D E A

G SAILA:

**Txostenak, deialdiak eta Parlamentuko informazioa:**

—Nafarroako Foru Komunitateko Arartekoren erakundeak 2008. urtean egindako lanari buruzko txostena  
(2. or.)

(Txostena Aldizkari Ofizialaren bi aletan argitaratzen da, 37-1 eta 37-2. zenbakietan).

---

**G saila:**  
**TXOSTENAK, DEIALDIAK ETA PARLAMENTUKO INFORMAZIOA**

---

## **Nafarroako Foru Komunitateko Arartekoren erakundeak 2008. urtean egindako lanari buruzko txostena.**

Nafarroako Parlamentuko Mahaiak, 2009ko apirilaren 6an eginiko bilkuran, Eledunen Batzarriari entzun ondoren, erabaki hau hartu zuen, besteak beste:

**1.** Nafarroako Foru Komunitateko Arartekoaren erakundeak 2008. urtean egindako lanari buruzko txostena jasotzat ematea.

**2.** Nafarroako Parlamentuko Aldizkari Ofizialean argitara dadin agintzea.

**3.** Txostenaren azalpena Foru Araubideko Batzordearen bilkura batean eginen dela xedatzea.

Iruñean, 2009ko apirilaren 6an

Lehendakaria: Elena Torres Miranda

### **Nafarroako Foru Komunitateko Arartekoren erakundeak 2008. urtean egindako lanari buruzko txostena**

#### AURKIBIDEA 37-1

AURKEZPENA (5. or.).

AITZINSOLASA (7. or.).

I. KAPITULUA. KEXEN ESTADISTIKA OROKORRA (8. or.).

1.1. DATU OROKORRAK (8. or.).

1.2. ONARTUTAKO KEXAK (10. or.).

1.3. BESTE PARLAMENTU BATZUETAKO ORDEZKARIEI HELARAZITAKO KEXAK (11. or.).

1.4. BAIETSITAKO KEXAK (12. or.).

1.5. KEXEN BANAKETA, GAIAREN ARABERA (12. or.).

1.6. KEXAK SORRARAZI DITUZTEN ADMINISTRAZIO PUBLIKOAK (16. or.).

II. KAPITULUA. KEXEN EBALUAZIOA (16. or.).

2.1. AITZINSOLASA (16. or.).

2.2. AURKEZTUTAKO KEXAK, GAIAREN ARABERA (16. or.).

2.2.1. Nekazaritza (16. or.).

2.2.2. Gizarte Ongizatea (16. or.).

2.2.3. Elebitasuna (18. or.).

2.2.4. Merkataritza (19. or.).

2.2.5. Kultura (19. or.).

2.2.6. Hezkuntza eta irakaskuntza (19. or.).

2.2.7. Atzerritarrak (20. or.).

2.2.8. Funtzio publikoa (20. or.).

2.2.9. Ogasuna (22. or.).

2.2.10. Eskubideak sustatzea – Herritarren eskubideen bermea administrazio publikoekiko harremanetan (24. or.).

2.2.11. Industria (24. or.).

2.2.12. Barne arloa (24. or.).

2.2.13. Justizia (25. or.).

2.2.14. Gazteria eta Kirola (26. or.).

2.2.15. Ingurumena (26. or.).

2.2.16. Herrilanak (27. or.).

2.2.17. Osasuna (27. or.).

2.2.18. Gizarte Segurantzza (28. or.).

2.2.19. Zerbitzu publikoak (29. or.).

2.2.20. Lana (30. or.).

2.2.21. Trafikoa (30. or.).

2.2.22. Turismoa (30. or.).

2.2.23. Hirigintza (30. or.).

2.2.24. Etxebizitza (31. or.).

2.2.25. Besterik (33. or.).

## III. KAPITULUA. EBAZPENAK (34. or.).

- 3.1. BALORAZIO OROKORRA (34. or.).
- 3.2. ONARTU DIREN EBAZPENAK (37. or.).
  - 3.2.1. Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioak onartutako ebazpenak (37. or.).
  - 3.2.2. Toki Entitateek onartutako ebazpenak (40. or.).
  - 3.2.3. Beste administrazio eta entitate publiko batzuek onartutako ebazpenak (44. or.).
- 3.3. ONARTU EZ DIREN EBAZPENAK (44. or.).
  - 3.3.1. Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioak onartu ez dituen ebazpenak (44. or.).
  - 3.3.2. Toki Entitateek onartu ez dituzten ebazpenak (46. or.).
- 3.4. BESTE ARRAZOI BATZUENGATIK 2008an ITXITAKO EBAZPENAK (46. or.).
  - 3.4.1. Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioa (46. or.).
  - 3.4.2. Toki Entitateak (47. or.).
- 3.5. 2008ko ABENDUAREN 31n ERANTZUN GABE ZEUDEN EBAZPENAK (47. or.).
  - 3.5.1. Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioa (47 or.).
  - 3.5.2. Toki Entitateak (49. or.).
  - 3.5.3. Beste administrazio eta entitate publiko batzuk (52. or.).
- 3.6. 2007ko ABENDUAREN 31a BAINO LEHEN EMANDAKO EBAZPENAK, ADMINISTRAZIOAREN ERANTZUNAREN ZAIN GERTU ZIRENAK (52. or.).
  - 3.6.1. Onartu diren ebazpenak (52. or.).
    - 3.6.1.1. Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioa (52. or.).
    - 3.6.1.2. Nafarroako toki entitateak (54. or.).
  - 3.6.2. Onartu ez diren ebazpenak (55. or.).
    - 3.6.2.1. Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioa. (55 or.).
    - 3.6.2.2. Nafarroako toki entitateak (55. or.).
  - 3.6.3. Beste arrazoi batzuegatik itxitako ebazpenak (56. or.).

## IV. KAPITULUA. ERAKUNDEAK BERE KABUZ EGINIKO IKERKETAK (56. or.).

- 4.1. ERAKUNDEAK BERE KABUZ EGINIKO JARDUERAK (56. or.).
- 4.2. GAIEN ARABERAKO LABURPENA (59. or.).
- 4.3. LABURPENA, ADMINISTRAZIO PUBLIKOEN ARABERA (59. or.).
- 4.4. NAFARROAKO HAURREN ETA NERABEEN EGOERARI BURUZKO INFORMAZIOA (60. or.).

## V. KAPITULUA. ZERBITZU PUBLIKOAK HOBE-TZEKO PROPOSAMENAK (62. or.).

- 5.1. EGINDAKO PROPOSAMENAK (62. or.).
- 5.2. LABURPENA, ADMINISTRAZIO PUBLIKOEN ARABERA (64. or.).

## AURKIBIDEA 37-2

## VI. KAPITULUA. GOMENDIO ETA IRADOKIZUN NAGUSIAK (3. or.).

- 6.1. AITZINSOLASA (3. or.).
- 6.2. GOMENDIOAK ETA IRADOKIZUNAK ARLOKA (3. or.).
  - 6.2.1. Nekazaritza (3. or.).
  - 6.2.2. Gizarte Ongizatea (3. or.).
  - 6.2.3. Elebitasuna (5. or.).
  - 6.2.4. Hezkuntza (5. or.).
  - 6.2.5. Funtzio Publikoa (6. or.).
  - 6.2.6. Ogasuna (7. or.).
  - 6.2.7. Eskubideen sustapena – Administrazio Publikoekiko harremanetan herritarren eskubideak bermatzea (8. or.).
  - 6.2.8. Barne arloa (8. or.).
  - 6.2.9. Justizia (8. or.).
  - 6.2.10. Ingurumena (8. or.).
  - 6.2.11. Herri Lanak (9. or.).
  - 6.2.12. Osasuna (9. or.).
  - 6.2.13. Lana (10. or.).
  - 6.2.14. Trafikoa (10. or.).
  - 6.2.15. Turismoa (11. or.).
  - 6.2.16. Hirigintza (11. or.).
  - 6.2.17. Etxebizitza (11. or.).
  - 6.2.18. Bestelakoak (12. or.).

VII. KAPITULUA NAFARROAKO ADMNISTRAZIO PUBLIKO EK ARARTEKOAREKIN EGINDAKO ELKARLANA. ERAKUNDE ETA ENTITAE EZ-LAGUNTAILEAK (12. or.).

7.1. NAFARROAKO ADMNISTRAZIO PUBLIKO EK ARARTEKOARI LAGUNTZEKO DUTEN BETEBEHARRA (12. or.).

7.2. LAGUNTZEKO BETEBEHARRAREN BETETZE-MAILA (12. or.).

7.2.1. Ikerketa-fasean Arartekoaren eskakizunei erantzun ez dieten administrazioak eta oztopoztat hartzen direnak (13. or.).

7.2.2. Gomendio, iradokizun eta legezko betebeharren gogorazpenei erantzun ez dieten administrazioak edo arrazoia egoki justifikatu gabe baztertu dituztenak (13. or.).

7.3. ADMINISTRAZIO PUBLIKO NAGUSIEN ONARPEN-MAILA (15. or.).

VIII. KAPITULUA. TXOSTENAK (17. or.).

8.1. TXOSTEN BEREZIAK (17. or.).

8.2. NAFARROAKO ADMINISTRAZIO PUBLIKO EK ESKATUTAKO TXOSTENAK (17. or.).

IX. KAPITULUA. ERAKUNDEAK HERRITARREKIN ETA GIZARTE ZIBILAREKIN IZAN DUEN ZUZENEKO HARREMANA (18. or.).

9.1. INFORMAZIO BULEGOA (18. or.).

9.2. GIZARTE ZIBILAREKIN IZANDAKO HARREMANA (120. or.).

X. KAPITULUA. KALITATEAREN EBALUAZIOA ETA HOBEKUNTZA (21. or.).

10.1. HERRITARREK ERAKUNDEAREN BALIAGARRITASUNARI ETA ERAGINKORTASUNARI BURUZ DUTEN IRITZIA (21. or.).

10.2. KEXAK IZAPIDETZEKO BATEZ BESTEKO EPEAK (24. or.).

ERANSKINA

I. ERAKUNDEAREN 2008KO AURREKONTUAREN LIKIDAZIOA (25. or.).

II. ERAKUNDEAREN LAN-TALDE ORGANIKOA ETA LANGILEAK (30. or.).

## AURKEZPENA

Beste behin, zuzentzeko ohorea dudan Nafarroako Arartekoaren erakundeak egindako txosten orokorra Nafarroako Parlamentuari eta gizarteari aurkezteko pribilegioa daukat. Bertan, herritarrekiko eta Nafarroako administrazio publikoekiko harremanetan aurrera eraman duen lana azaltzen da.

2008ko jarduera horren azpimarratzeko moduko alderdi garrantzitsuenen artean, nabarmen agertzen da herritarrek aurkeztu dituzten kexen kopurua, zeina handiena izan baita erakundeak 2000n sortu zenetik. 647 izan dira, aurreko urtean baino berrehun gehiago. Horrek % 44,7ko igoera suposatzen du 2007an aurkeztutakoekin alderatuta.

Kexen igoera hori zor zaio, funtsean, joan den urtearen hasieran aurrera eramandako kanpainari, hain zuzen ere herritarrek erakundeak hobeki ezagutzea bilatzen zuena. Horrekin, zenbait komunikabidetako iradokizunak bildu genituen, haien arabera jendeak ez baitzuen behar bezala ezagutzen ez erakundeak, ez eta pertsonen laguntzeko haren eginkizuna ere.

Kexa kopuruaren aipatu igora erakundeak 2008rako zeuzkan eta lortu dituen beste helburu batzuei gehitu behar zaie: pertsona eta elkarte guztiei erakundera jotzeko bidea erraztea (lau kexa bakoitzetik bi zuzenean aurkeztu dira, aholku pertsonala bilatuz, eta laurden bat baliabide elektronikoen bitartez); kexa-espeditenteen tramitazioa erraztea, beharrezkoak ez ziren urratsak kenduz; kexen tramitazioaldiak ahal den guztian gutxitzea, pertsonen arazoei eman beharreko erantzuna arintzeko; hobekuntza jarraituko mekanismoak aktibatzea (hilero adierazle batzuk landuz eta argitaratuz; adierazle horiek zuzenean eta gardentasun osoz kontsultatu daitezke interneten); eta herritarrei argitasunez informazioa ematea, urtean zehar haien kezkei erantzuteko garatu ditugun ekintzei buruz.

Helburu horiek guztiak bete ditugula egiaztatzeak ematen duen pozaz gainera, 2008an kasuan kasu erakundeak egindako esku-hartzeari buruz herritarrek egin duten balorazio orokorra dago, zeinak hobera egin baitu 2007koarekin alderatuta. Herritarrek 2008an eginiko balorazioaren batez bestekoa 7,5era iritsi da; aurreko urtean, berriz, 7koa izan zen.

2008an aurkeztutako kexen zatirik handiena honako arloei buruzkoak izan dira: administrazio publikoek herritarrei informazioa emateko duten legezko betebeharra, eskabideak eta aurkeztutako errekurtsioak ezarritako epean ebazteko betebeh-

rra, eta errespetuzko eta gizalegezko tratua hartzeko eskubidea; azken batean, herritarren gaien administrazio zuzenerako eskubidearekin lotutakoak. Bigarrenik, kexa gehien aurkeztu diren gaia funtzio publikoa izan da, bai bertara sartzeko gaiei dagokienez, bai kasuan kasu aplikatzeko den araubide juridikoari dagokionez ere. Hirugarren tokian, gizarte ongizateko gaiekin lotutako gaiak daude; gehienak prestazio sozialei buruzkoak dira, baina zehaztu beharra daukagu, atsegina handiz, beste autonomia erkidego batzuetako arartekoekin koordinatzeko jardunaldietan jakin dugunaz bestera, Nafarroan gutxi izan direla Autonomia pertsonala sustatu eta menpekotasuna duten pertsonen laguntzeari buruzko abenduaren 14ko 39/2006 Legearen (Menpekotasunari buruzko Legea izenez ezagutzen dena) aplikazioa dela-eta aurkeztutako kexak.

2008an, ia lehenagokoen maila berean geratu dira osasunari eta etxebizitzari buruzko kexak; izan ere, bi kezka horiek funtsezkoak dira herritarrentzat; kexen kopuruari erreparatuta, berriz, beste arlo batzuetan baino erreklamazio-maila txikiagoa agertzen da haiek direla eta. Jabetzak eskuratzeari eta osasun prestazioei buruzko arazoak dira zabaltasun handiena dutenak.

Elebitasunari buruzko kexak, berriz, seigarren tokian daude, eta nabarmen hazi dira 2007. urtearekin alderatuta. Igoera horren arrazoia da "Hizkuntza Eskubideen Behatokia" izeneko fundazioak euskararen erabilera dela-eta Nafarroan jaso dituen kexak erakunde honi igorri dizkiola. Ogasunaren eta hezkuntzaren arloko kexen kopuruak, halaber gora egin du, eta zazpigarren eta zortzigarren tokiak betetzen dituzte, hurrenez hurren.

Aitzitik, behera egin dute, aurreko urtekoekin alderatuta, ondoko gaiei buruzko kexak: ingurumena, hirigintza, justizia, trafikoa, barne arloa eta gazteria.

Erakundeak 779 kexa (2007an baino 123 gehiago) kudeatu ditu; horietatik, 692 ebatzi ditu (% 89) eta 2008ko abenduaren 31n 81 kexa geratu ziren ebatzi gabe.

Kudeatutako kexetatik, hamarretik bederatzira onartu egin dira. Horrek ongi adierazten du zeinen erraza da erakunde honetara jotzea, nolako azterketak egiten diren kexa onartu edo ez onartu aurretik, baina baita ere herritarrek gero eta hobeki ezagutzen dutela erakundeak eta erakundearen jarduera-eremua. Hori, izan ere, erraz ondoriozta daiteke alderdi hori aurreko ekitaldiekin alderatuz gero. Halaber, onartutako bederatzira kexetatik bat beste norabait bideratu da: gehienetan Gorte Nagusietako arartekoaren bulegora, Estatuko

administrazioarekin zerikusia duen gairen bat izateagatik, edo, kopuru txikiagoan, antzeko eginkizuna duen beste autonomia erkidegoren bateko parlamentu-ordezkaritari, haren eskumeneko gaiak izateagatik. Horrekin, Nafarroako Arartekoaren erakundea Espainiako arartekoarengana jotzeko bulego ere bilakatu da, hari bideratzen baitizkio bere erabaki-esparruan dauden herritarren kexak eta harrekin modu eraginkorrean koordinatzen da inongo arazorik gabe. Izan ere, horrekin, Estatuko erakundearen eta foru erakundearen arteko lankidetzala leiala areagotzen da.

Onartu ez diren kexak, hamarretik bat, gehien bat kexa garaiz kanpo aurkezteagatik izan da, edo kexen izaera juridiko-pribatuarengatik edo epailearen erabakiaren zain dauden auziak izateagatik.

Gainera, 2008. urtean, ia lehenagoko mailari eutsi zaio kexen baiespenaren ehunekoan: erakundeak aztertutako bi kexetatik bat. Aldi berean, igo egin da kexa espedienteetan emandako ebazpenen ehunekoa: 241 kexa aurreko urteko 170 kexen aldean (% 40 gehiago).

Halaber, nabarmentzekoa da Nafarroako administrazio publikoek erakutsitako lankidetzaren portzentaje handia, eta hori goraiatzekoa eta eskertzekoa da. Administrazio publikoek, izan ere, arintasun handiagoz bidali dituzte ikerketa espedienteetan eskatutako txostenak, eta kasuen % 85,5ean gomendioak eta bitartekaritzak onartu dituzte. Kopuru hori oso altua dela esan daiteke, nahiz eta, % 100era iristen ez denez, perfektionatzeko modukoa izan.

Erakundeak 27 aldiz jardun du ofizioz, gehienetan gizarte ongizatearekin, hezkuntzarekin, osasunarekin eta zerbitzu publikoekin loturiko gaietan. Jardun horiek balio izan dute zerbitzu publikoen nahiz itunduen funtzionamendu-maila egiaztatzeko –batzuetan maila handikoa, izan ere– eta haiek hobetzearren iradokizunak egiteko.

Halaber, zerbitzu publikoak hobetzeko proposamenak egin dira, 63 hain zuzen ere. Horietako asko herritarrek aurkeztutakoak dira eta batzuk oso onarpen ona izan dute botere publikoen alde, eta arau-aldaketak ere ekarri dituzte, horietako batzuk legegintzari dagozkionak. Horrekin demostratu da erakunde hau herritarren eta erakunde eta administrazio eskudunen arteko bitartekaritzarako ente bat izan daitekeela.

Eta horrela, Nafarroako Arartekoaren eginkizun proaktibo indartzen jarraitu dugu: Hain zuzen ere, ez baitugu nahi erakunde hau mugatuta egotea herritarren kexak jasotzera eta ebaztera, horixe izan arren legez duen eginkizuna; aitzitik, zabaldu egin nahi dugu Nafarroako administrazio publikoen

jarduna hobetzeko gomendioak eta proposamenak egitera, zerbitzu publikoak hobeki eman ditzaten eta jarduera pribatua kontrolatzeko edo sustatzeko xedez. Izan ere, 2008an, 446 gomendio, iradokizun eta legezko betebeharren gogorazpen egin zitzaizkien Nafarroako administrazio guztiei; aurreko urtean, aldiz, 244 baizik ez zitzaizkien egin. Aurten, beraz % 83 gehiago izan dira.

Bestalde, zazpi txosten berezi egin eta Nafarroako Parlamentuari aurkeztu zaizkio; guztira, 118 proposamen (gomendioak eta iradokizunak) biltzen dituzte, Nafarroako administrazio publikoei zuzenduak. Ez ditugu horiek guztiak txosten honetan berriz adieraziko, propio eginiko dokumentu edo liburu batean bildu baititugu guztiak. .

Merezi du nabarmentzea Informazio Bulegoak aurten egin duen lana. Zenbait aldiz jada adierazi izan dudana bezala, bulego horrek berebiziko garrantzia duen eginkizuna du herritarrei laguntzeko eta aholkua emateko beren eskubide subjektiboak hobeki ezagutzeko eta hobeki gauzatzeko. Horixe bilakatu da, izan ere, erakunde honek gure mundu gero eta konplexuagoan hartu duen eginkizun garrantzitsuenetako bat, herritarrek konplexutasun horretan ez-jakitearen eta defentsa-ezaren sentipena izaten baitute maiz askotan. Arlo horretanxe lortu du erakundeak gizartearen aitorten altuena, eta horrela jasotzen da kontsulta egin ondoren egiten ditugun inkestei ia herritar guztiak emandako erantzunetan. Izan ere, jotzen dute erakunde baliagarria edo oso baliagarria dela, halako punturaino non asebetetze-mailari dagokion puntuazioaren batez bestekoa bederatzia gainditzen baitu. Bada, 2007an 990 kontsulta jaso bagenituen, 2008an, berriz, 1.529 izan dira (% 54 gehiago). Horietatik 277k administrazio publikoren baten jardueraren aurkako kexaren bat aurkeztea ekarri zuten.

Ez dut ahaztu nahi erakundearen jardunari buruzko datu orokorren hobekuntza 2007ko langile berekin lortu dela, eta, gainera, aurreko urtearekin alderatuta gastu publikoa nabarmen gutxitu dela, % 15 hain zuzen ere. Meritua, bada, erakundearen zerbitzuan lan egiten duten guztiena da horrenbestez, egunero-egunero beren profesionaltasunarekin zerbitzu publiko honi eutsi eta hura hobetzen baitute eta herritarrei laguntzen baitiete. Akatsik baldin badago, erakunde baten eginbeharren alderdi guztietan bezala, erakunde ordezkatzen duenari egotzi beharko zaizkio, hura baita ardurdun nagusia, hain zuzen ere lerro hauek izenpetzen dituena.

Azkenik, eskerronen kapitulu luze bat zabaldu beharrean nago: herritarrei, erakunde honi aitorten gero eta hobeagoak egin eta harengan konfi-

antza gero eta handiagoa jartzen baitute –horieta-ko askori barkamena eskatu behar diet beren itxaropenak zapuztu ditudalako eta gai zail eta pertsonaletan laguntza handiagorik eman ez diedalako; Nafarroako Parlamentuari, erakunde honengan urte osoan jarri duten konfiantzarengatik eta eman dioten berotasunarengatik: horri esker indarra lortu dugu gure eskuetan utzitako lana hobetzen joateko; Nafarroako Gobernuari eta toki entitateei, beren agintari eta langile guztiei, gero eta laguntza handiagoa ematen baitiote erakunde honi –eta hori urtean-urtean nabaritzen da–: egiten dizkiegun gomendioei arreta eskaintzen dietelako, egin behar izaten dugun ikuskapen funtzioetan erakutsi duten pazientziarengatik (zeina neronek egiazta baitezaket), eta erakunde honi laguntza emateari lehentasuneko tokia eskaintzen diotelako. Guztiguztietan mila esker.

Iruñean, 2009ko martxoaren 2an

Nafarroako Arartekoa: Francisco Javier Enériz Olaechea

### **AITZINSOLASA**

Txosten honen helburu nagusia da Nafarroako Arartekoaren erakundeak 2008an garatu duen jarduerari buruzko datuak Nafarroako Parlamentuari aurkeztea.

Nafarroako Foru Komunitateko Arartekoari buruzko uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legeko 36. artikulua ezartzen du arartekoak urtero emanen diola egindako kudeaketei buruzko txostena Nafarroako Parlamentuari eta txosten hori ohiko bilkura-aldian aurkeztu beharko diola.

Bestalde, foru lege horren 37.1 artikulua zehazten du urteko txostenean Nafarroako Foru Komunitateko Arartekoak azalduko dituela aurkeztutako kexen kopurua eta motak, eta horietatik zenbat utzi diren alde batera eta zergatik; baita zenbat gai ikertu diren eta ikerketa horien emaitzak ere. Gainera, administrazioak onartu dituen ohar, iradokizun, gogorazpenak edo gomendioak zehaztuko ditu.

Txostenean, aurreko urteko egiturari eutsi diogu, metodologian aldaketa txiki bat egin arren. Hamar kapituluatan banatuta dago.

Lehendabizikoan, aurkeztutako kexen kopurua eta mota adierazten dira, bai eta gaien arabera sailkapena, ikerketa prozesuetan parte hartzen duten administrazioak eta prozeduren izapidetze-egoera eta ondorioak ere. Bigarren, hirugarren eta laugarren kapituluetan informazio hori osatu egiten da, haietan azaltzen eta aztertzen baitira herritarrek beren kexetan planteatzen dituzten sakoneko arazoak.

Hirugarren kapituluak, kexa-espeditateetan emandako ebazpenei buruzko informazioa ematen da. Halaber, egindako gomendio, iradokizun eta legezko betebeharren gogorazpenen kopurua azaltzen da, bai eta Nafarroako administrazio publikoek haiek noraino onartu edo errefusatu dituzten ere. Ez dugu bertan jaso emandako ebazpenen eduki osoa, erakundearen web atarian <http://www.defensornavarra.com> eskuratu baitaiteke, “Ebazpenak” izeneko atalean.

Ofizios eginiko jarduerak eta ikerketak, berriz, laugarren kapituluak jaso ditugu. Kapitulu horren aurkezpena aldatu egin da aurreko urtekoarekin alderatuta, kontsulta errazagoa izan dadin. Izan ere, ofizios eginiko jardueretako gomendioak eta iradokizunak ez dira kapitulu horretan jasotzen, baizik eta seigarren kapituluak, non batera biltzen baitira 2008an emaniko iradokizun eta gomendio nagusiak, bereizi gabe kexa espeditateetakoak diren, ofiziosko ikerketakoak diren edo herritarren proposamenen ondoriozkoak diren. Gainera, hurren eta nerabeen egoerari buruzko balorazioari buruzko datuak eman ditugu, Haurrentzako eta Nerabeentzako Sustapenari, Laguntzari eta Babsari buruzko abenduaren 5eko 15/2005 Foru Legeko 14. artikuluan ezarritako moduan.

Bosgarren kapituluak, 2008an inauguratutako lan arlo berri batean garaturiko jardueraren berri ematen dugu: hain zuzen ere herritarrek zerbitzu publikoak hobetzeko helarazten dizkiguten proposamenak jaso eta tramitatzea.

Jada adierazi dugun bezala, seigarren kapituluak modu proaktibo eta eraikitzailean aipatzen ditugu erakunde honek administrazio publikoek, beren zerbitzuak eta funtzioak hobetzeko, eginiko iradokizun eta gomendio nagusiak.

Zazpigarren kapituluak, kexa-espeditateen ondorioz ikuskatu ditugun administrazio publikoek erakutsitako lankidetzaz-gradua ebaluatzen dugu.

2008an eginiko txosten bereziak zortzigarren kapituluak aipatzen ditugu, baina berriazko asmo bat izan dugu: haien edukia berriz ere ez ematea, hura jada Nafarroako Parlamentuan eginiko aurkezpenetan agertzera eman baikenuen.

Bederatzigarren eta hamargarren kapituluak, hurrenez hurren, Informazio Bulegoari buruzkoak dira. Izan ere, bulego horren lanak 2008an nabarmentzeko moduko hazkundeak izan baitu. Herritarrek erakundeari buruz egiten duten balorazioa ere kapitulu horretan jasota dago.

Azkenik, txostenak eranskin bat dauka, non aurrekontuaren likidazioa eta erakundearen lantaldea jasotzen baititugu, Nafarroako Arartekoaren erakundea arautzen duen uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legeak ezartzen duen moduan.

## I. KAPITULUA. KEXEN ESTADISTIKA OROKORRA

### 1.1. DATU OROKORRAK.

Kapitulu honen bidez kexen analisi estatistikoa eginen dugu baina, aurrez, zehaztu beharra dago datuen azterketa Nafarroako Foru Komunitateko Arartekoari buruzko uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legeak kexen inguruan ematen duen definizioan oinarritzen dela. Zehatz-mehatz, 4/2000 Foru Legearekin bat, herritarrek aurkezten dituzten erreklamazioak hartu behar dira kexatzat.

Ñabardura esanguratsua da hori. Izan ere, arartekoaren ohiko jarduna, herritarren kexak aztertzeaz gain, bere kabuz esku hartu eta iker-tzea ere bada. Nafarroako Parlamentuaren eta

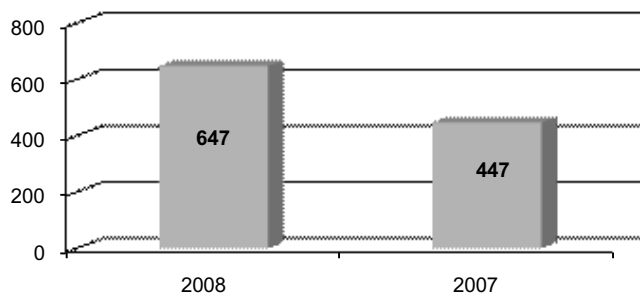
Nafarroako administrazio publikoen eskaerari jarraiki besteak beste, eta herritarrek Nafarroako administrazio publikoen zerbitzu publikoak hobetzeko aurkeztutako proposamenei jarraituz. Hain zuzen ere, kexen esparruaz kanpoko esku-hartzea txosteneko IV. eta V. kapituluetan landuko dugu.

Honako hauek dira kexei beraiei buruzko datu-rik nabarmengarrienak:

1. Herritarrek 2008an **aurkeztutako kexen kopurua** 647koa izan zen. Hau da, % 44,7ko hazkundera izan zen 2007aren aldean, 447 kexa aurkeztu baitzituzten orduan. Hazkundera oso nabarmena izan da, eta haren ondorioz 2008.a izan da kexa gehien aurkeztu diren urtea, zenbaki absolutuetan, erakundea sortu zenetik; izan ere, sortu zen unetik 3.380 kexa aurkeztu baitzaizkio arartekoari.

Hazkundera eragin duten arrazoietako bat izan da erakundearen existentzia herritarren eta administrazio publikoen artean zabaltzeko egin diren ahaleginak, hain zuzen ere ezagutua izan dadin.

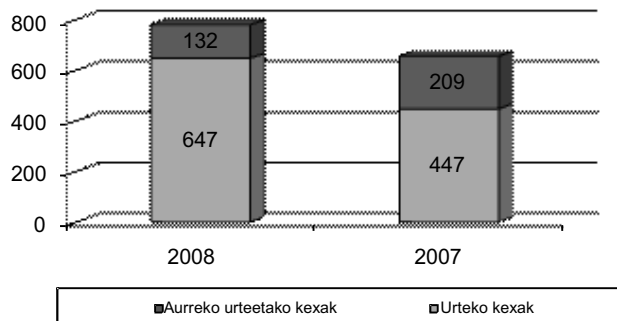
**AURKEZTUTAKO KEXAK (2008 - 2007)**



2. Erakundeak 2008an kudeaturiko kexen kopuruari dagokionez, 779 izan ziren guztira; izan ere, 2008an aurkeztutakoez gainera, aurreko urte-etako 132 kexa tramitatu baitziren.



**KUDEATUTAKO KEXAK ( 2008 - 2007 )**

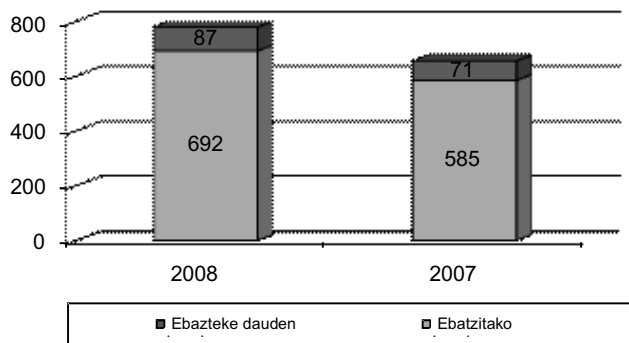


2008ko abenduaren 31n, 692 espediente ebatzi ziren; hau da, kudeatutakoen ia % 90 (107 espediente gehiago aurreko urtean baino; hau da, % 18,3).

**EBATZITAKO KEXAK/ EBAZTEKE DAUDENAK**

2008-2007

Igoera: **107 kexa (%18,3)**



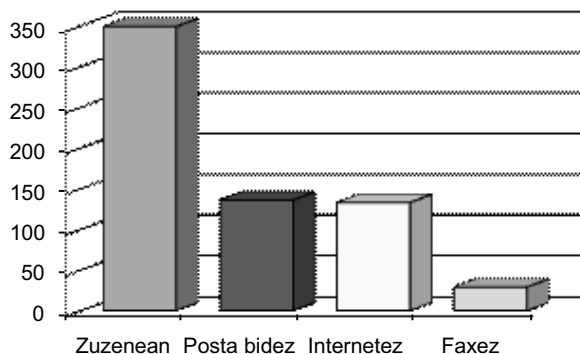
Gainerako 87 kexak 2008ko abenduaren 31n –ekitaldia ixteko data– ebatzeko daude.

3. Herritarrek kexak aurkezteko gehien erabilitako bidea zuzenekoa izan zen: kexen % 54 Nafarroako arartekoaren bulegoan zuzenean aurkeztu ziren. kexen % 21 posta elektronikoaz edo erakundearen webaren bitartez aurkeztu ziren. Ehuneko

bera posta arruntaz igorri zen. Azkenik, % 4 fax bidez aurkeztu ziren.

Ikusten denez, bulegora bertara joatea da oraindik ere gehien erabiltzen den bidea. Izan ere, dena delako gaiari buruz interesa duten pertsonak bertatik bertara lortzen dute informazioa horrela eta, gainera, aholkulariek eta teknikariek kexa idazten laguntzen dituzte.

**KEXAK AURKEZTEKO MODUA**



4. Aurkeztutako 647 kexetatik, 564 banakakoek aurkeztu zituzten, eta 83, aldiz, talderen batek, pertsona multzo batek alegia. Taldeen arabera banaketa ez da funtsean aldatu aurreko urteetakoarekin alderatuta.

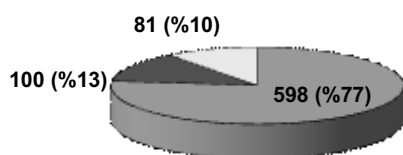
5. Kexa sustatu duen pertsonaren profilari dagokionez, gizonen gehiago daude emakumezko baino. Zehazki, banakoen kexen % 53 gizonen aurkeztu zituzten, eta % 47, emakumezkoek. Aurreko urteko portzentaje ia berdina dira.

6. 2008an, gora egin zuen euskaraz edo elebitan (euskaraz eta gaztelaniaz) aurkeztutako kexen kopuruak. 53 kexa aurkeztu ziren euskaraz (% 8,2); 2007an, berriz, 4 baizik ez ziren izan.

**1.2. ONARTUTAKO KEXAK**

Onartutako kexak (herritarrak aurkeztutako sakoneko gaiari buruz erakundeak alde bateko zein besteko iritzia eman zuenekoak) 598 izan ziren. Kudeatutako kexa guztien (779) % 77 egiten dute.

**ONARTUTAKO KEXAK/  
ONARTU GABEKO KEXAK**



- Bideratzeko onartutako
- Bideratzeko onartu gabeko
- Beste ordezkari batzuei

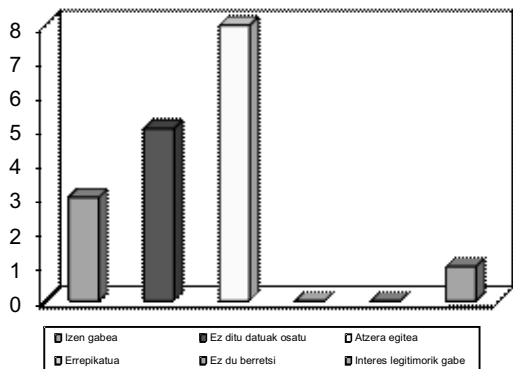
2008an 100 izan ziren tramitera edo bideratzeko onartu ez ziren kexak. % 12,8 egiten dute, kudeatutako kexen guztizkoan. Horrenbestez, hamar kexa bakoitzeko ia bat ez zen onartua izan.

Kasuen % 17an (17 kexatan), bideratzeko ez onartzea arrazoi subjektiboengatik izan zen; esate baterako, kexaren promotoreak datuak ez ematea (5 kasutan gertatu zen hori), interesdunak berak kexa bertan behera eskatzea (8 kasutan gertatu zen) eta kexaren izate anonimoa (3 kasutan).

Nabarmentzekoa da, kexa bat horietako arrazoren bat dela-eta (bereziki, daturen bat ez emateagatik edo Nafarroako Foru Komunitateko Arartekoari buruzko uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legeak forma aldetik xedatzen duen eskakizunen bat ez betetzeagatik) ez onartzea erabaki aurretik, erakundeak antzematen duen gabezia betetzeko askotariko aukerak ematen dizkiela herritarrei, hainbat bidetatik gauza ditzaten. Alde horretatik, arartekoa formalismoaren kontrakoa da berez eta ez da oso burokratikoa baina, zenbaitetan, ahaleginak ahalegin, herritarrek ez dituzte ematen espedientea bideratzeko beharrezko datuak eta, hortaz, amaitutzat eman behar dugu.

Arrazoi subjektiboez gain, badira arrazoi objektiboak direla-eta onartzen ez ditugun kexak. 2008an, esaterako, 83 kexa ez genituen onartu arrazoi objektiboengatik, eta egileak aholkatu egin genituen aurrez.

**Arrazoi subjektiboak**



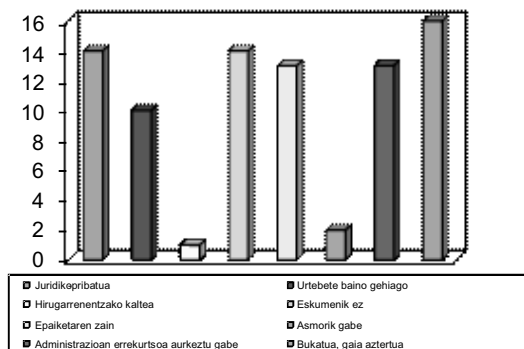
**1.3. BESTE PARLAMENTU BATZUETAKO ORDEZKARIEI HELARAZITAKO KEXAK**

2008an, 81 kexa (kudeatutako guztien % 10) helarazi genizkien guztira Nafarroaz kanpoko parlamentuek herritarren eskubideak babesteko izendatutako goi ordezkari. Horrenbestez, erakunde honetan jasotako hamar kexa bakoitzetik batean hura ebazteko eskumena ez da Nafarroako arartekoarena, baizik eta beste herrialde edo esparru bateko antzeko beste erakunde batena.

Arrazoi objektiboak honako hauek dira, besteak beste: batetik, kexa garaiz kanpo aurkeztea –Nafarroako Foru Komunitateko Arartekoari buruzko uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legeak urtebeteko epea ematen du gehienez ere, eta hamar kexa berandu helarazi zituzten– eta, bertzetik, arartekoak ebazteko proposatzen den auzia ezin ikertzea, dela alor juridiko pribatukoa delako (14 kasu), dela epaitegietako prozedura baten gaia delako (13 kasu), dela gai jakinik ez duelako (2 kasu) edo dela administrazio eskudunari planteatzeko betebeharra bete ez eta zuzenean arartekoari planteatzen diotelako (13 kasu).

Azkenik, hamasei espediente ez genituen onartu amaitutzat emandako gai bati buruzkoak zirelako, eta hamalau, arartekoak ez zuelako haiek bideratzeko eskumenik.

**Arrazoi objektiboak, aholkuarekin**



81 kexa Gorte Nagusiek hautatutako arartekoari igorri genizkien, eta bi, beste autonomia erkidego batzuetako arartekoei; kexak banatzeko irizpidea izan zen nori zegokion gaia aztertzeo eskumena.

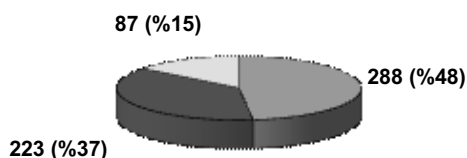
Datu horretatik ondorioztatzen denez, nafar gehienek oso-oso ondo dakite arartekoaren eskumenen esparruaren berri; izan ere, zuzenean jotzen du harengana.

## 1.4. BAIETSITAKO KEXAK

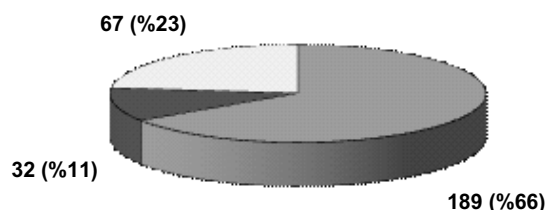
Onartutako kexen azterketa eta analisisia egin ondoren, espedienteen % 48an arrazoia eman zaio erreklamazioa aurkeztu duenari (288 kasutan). Horrenbestez, Nafarroako arartekoak haien sakoneko gaiari buruz erabaki behar izan zuen.

Aipatu 288 kasuetatik, ikuskatutako administrazio publikoak hirutik bitan (189 espediente) erakundearen erabakia onartu zuen.

Onartutako beste 223 espedientetan –gutzizkoaren % 37an–, erreklamazioa arrazoiak emanez ezetsi zen, aztertu eta ondoren.

**ONARTUTAKO KEXAK (598)**

- Erreklamazioa arrazoia
- Bideratu eta onartu gabeko
- Ebazteke

**ERREKLAMATZAILEAK ARRAZIOIA DUELA JO DIREN KEXAK**

- Administrazioak onartutakoak
- Administrazioak onartu gabekoak
- Erantzunaren zain dago ebazpena

## 1.5. KEXEN BANAKETA, GAIAREN ARABERA

Arloei erreparatuta, 2008an aurkeztutako kexak honela bana daitezke:

Jardun arloak	2008		2007		Aldea	
	Kop.	%	Kop.	%	Kop.	%
ESKUBIDEEN SUSTAPENA	70	10,82	19	4,25	51	268,42
FUNTZIO PUBLIKOAK	65	10,05	54	12,08	11	20,37
GIZARTE ONGIZATEA	60	9,27	49	10,96	11	22,45
OSASUNA	49	7,57	34	7,61	15	44,12
ETXEBIZITZA	49	7,57	38	8,50	11	28,95
ELEBITASUNA	37	5,72	0	0,00	37	100,00
OGASUNA	36	5,56	16	3,58	20	125,00
HEZKUNTZA ETA IRAKASKUNTZA	34	5,26	18	4,03	16	88,89
ZIRKULAZIOA	32	4,95	33	7,38	-1	-3,03
GIZARTE SEGURANTZA	28	4,33	18	4,03	10	55,56
INGURUMENA	26	4,02	33	7,38	-7	-21,21
HIRIGINTZA	25	3,86	33	7,38	-8	-24,24
BARNE ARLOA	25	3,86	26	5,82	-1	-3,85
ZERBITZU PUBLIKOAK	23	3,55	15	3,36	8	53,33
NEKAZARITZA	17	2,63	9	2,01	8	88,89
HERRI LANAK	15	2,32	10	2,24	5	50,00
JUSTIZIA	13	2,01	16	3,58	-3	-18,75
BESTERIK (toki entitateen funtzionamendua eta entitate juridiko pribatuena)	11	1,70	4	0,89	7	175,00
MERKATARITZA	11	1,70	3	0,67	8	266,67
ATZERRITARTASUNA	9	1,39	5	1,12	4	80,00
LANA	4	0,62	5	1,12	-1	-20,00
INDUSTRIA	3	0,46	1	0,22	2	200,00
KULTURA	2	0,31	2	0,45	0	0,00
GAZTERIA ETA KIROLA	2	0,31	5	1,12	-3	-60,00
TURISMOA	1	0,15	1	0,22	0	0,00
<b>GUZTIRA</b>	<b>647</b>	<b>% 100,00</b>	<b>447</b>	<b>% 100,00</b>	<b>200</b>	<b>% 44,74</b>

Kexa gehienak Administrazio publikoek **informazioa eman eta espedienteak legediak xedatzen duen epean ebazteko betebeharrari buruzkoak eta tratu txarra edo deskoresia jokabideei buruzkoak dira**. Kexen % 10,8 egiten dute; aurreko urtean, berriz, % 4,8 izan ziren.

**Funtzio publikoari** buruzko kexak bigarren tokian daude, baina ehunekoan behera egin dute: 2007ko % 12tik 2008ko % 10era.

Kexen hirugarren multzoa **gizarte ongizatearen** arlokoek betetzen dute: % 10,9 izatetik % 9,2 izatera pasa dira.

**Osasunari** buruzko kexek % 7,6 egiten dute guztizkoan, joan den urtean bezalaxe.

Antzeko mailari eusten diete, jaitsiera txiki batekin, **etxebizitzari** buruzko kexak, % 8,5etik % 7,5era pasa baitira.

Seigarren tokian, igoera handi samarrarekin, **elebitasunari** buruzko kexak daude: guztizkoaren % 5,7 izan dira 2008an; 2007an, aldiz, 3 kexa bainik ez ziren aurkeztu.

**Ogasunaren eta hezkuntzaren** arloko kexek gora egin dute, bai kopuruan bai ehunekoan: lehenbizikoek guztira aurkeztutakoaren % 5,5 egiten dute, eta bigarrenek % 5,2.

Gainerako arloak ez dira aurkeztutako kexa guztien % 5era iristen.

## 1.6. KEXAK SORRARAZI DITUZTEN ADMINISTRAZIO PUBLIKOAK

2008an aurkeztutako kexa gehienak Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioari aurkeztu zitzaizkion, beren departamentu edo erakunde publikoen jardunarengatik. Horixe da 314 kexaren kasuan –guztizkoaren % 48,5 egiten dute–. Horrenbestez, kexen ia erdia foru administrazioaren egitatei buruzkoa da.

Toki entitateen jardunari buruz, berriz, 212 kexa aurkeztu ziren –guztizkoaren % 32,7.

Zazpi kasutan, kexek Foru Komunitateko Administrazioa eta toki administrazioa batera ukitu zituzten.

Nafarroako Parlamentuko langileen kudeaketa-ri buruzko kexa bakarra aurkeztu zen.

Estatuko administrazioari buruzko 84 kexa aurkeztu ziren.

Administrazio judizialari buruz, berriz, 4 kexa.

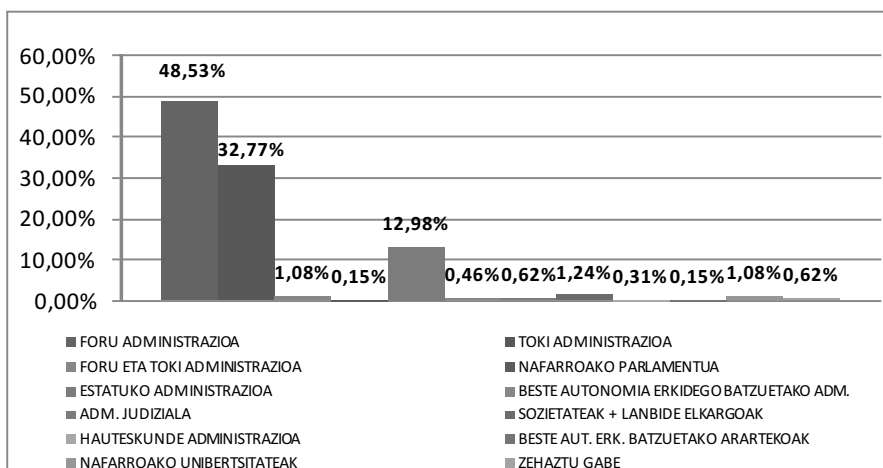
Beste 8 kexa sozietate publikoen eta lanbide elkargoen jardunari buruzkoak izan ziren.

2 kexa hauteskunde-administrazioari buruzkoak izan ziren.

Beste 7 kexa Nafarroako Foru Komunitateko unibertsitatei buruzkoak izan ziren, nagusiki Nafarroako Unibertsitate Publikoari buruzkoak.

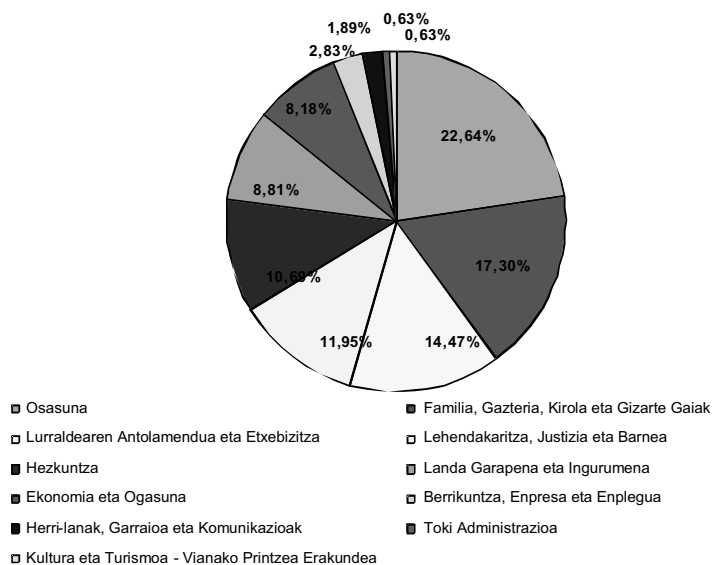
Kexa bat aurkeztu zen beste autonomia erkidegoetako arartekoen jardunari buruz; 4 kexa, azkenik, ente pribatuen eta zehaztu gabeko gizabanakoen jardunari buruzkoak izan ziren.

KEXEN BIDEZ GAITZESITAKO ADMINISTRAZIO EDO ERAKUNDE PUBLIKOAK	Kexa kop.	%
FORU ADMINISTRAZIOA	314	48,53
TOKI ADMINISTRAZIOA	212	32,77
FORU ETA TOKI ADMINISTRAZIOA	7	1,08
NAFARROAKO PARLAMENTUA	1	0,15
ESTATUKO ADMINISTRAZIOA	84	12,98
BESTE AUTONOMIA ERKIDEGO BATZUETAKO ADM.	3	0,46
ADM. JUDIZIALA	4	0,62
SOZIETATEAK + LANBIDE ELKARGOAK	8	1,24
HAUTESKUNDE ADMINISTRAZIOA	2	0,31
BESTE AUT.ERK. BATZUETAKO ARARTEKOAK	1	0,15
NAFARROAKO UNIBERTSITATEAK	7	1,08
ZEHAZTU GABE	4	0,62
GUZTIRA	647	100



Honako hauek dira, **departamentuka, Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioari buruz** aurkeztutako kexak:

DEPARTAMENTUAK	Kexa kop.	%
Osasuna	72	22,64
Familia, Gazteria, Kirola eta Gizarte Gaiak	55	17,30
Lurraldearen Antolamendua eta Etxebizitza	46	14,47
Lehendakaritza, Justizia eta Barnea	38	11,95
Hezkuntza	34	10,69
Landa Garapena eta Ingurumena	28	8,81
Ekonomia eta Ogasuna	26	8,18
Berrikuntza, Enpresa eta Enplegua	9	2,83
Herri-lanak, Garraioa eta Komunikazioak	6	1,89
Toki Administrazioa	2	0,63
Kultura eta Turismo-Vianako Printzea Erakundea	2	0,63
GUZTIRA	318	100



**Toki entitateei** erreparatuta, Iruña (64 kexa), Etxarri – Aranatz (17), Lizarra (7), Tutera (6), Fitero (4) eta Berriozar (4) izan ziren kexa gehien jaso zituztenak.

2008an gora egin zuten Nafarroako kontzejuen jardunari buruz aurkeztutako kexak. Hartara, 2008an, 7 kontzejuren jardunari buruzko 9 kexa aurkeztu ziren; 2007an, berriz, 4 kontzejuri buruzko 6 kexa aurkeztu ziren.

15 kexa aurkeztu ziren mankomunitateen jardunari eta kudeaketari buruz; kopuru hori 2007an aurkeztutako hiru halako da.

Xehetasun gehiago izateko, hona datuei buruzko taulak eta grafikoak.

NAFARROAKO TOKI  
ENTITATEEI BURUZKO KEXAK

UDALAK	GUZTIRA
ABAUURREPEA	1
ALLO	1
ALTSASU	1
ANDOSILLA	2
ANTSOAIN	3
AGOITZ	1
ARANGUREN	1
ARBIZU	1
ARESO	1
ARROITZ	1
ATETZ	1
AZAGRA	2
BARAÑAIN	1
BAZTAN	1
BERRIOZAR	4
BUÑUEL	2
BURLATA	3
CAPARROSO	2
CASCANTE	2
KASEDA	1
CASTEJÓN	2
ZIZUR ZENDEA	1
CINTRUÉNIGO	3
ZIRITZA	3
CORELLA	3
CORTES	2
DESOIO	1
DEIKAZTELU	1
EGUESIBAR	3
LIZARRA	7
ETAIO	1
ETXARRI ARANATZ	17
EZKABARTE	1
FITERO	4
FUSTIÑANA	1
GOIZUETA	1

UHARTE	2
IRURTZUN	1
LESAKA	1
LODOSA	1
IRUNBERRI	1
MAÑERU	1
MARTZILLA	1
MENDABIA	2
MENDIGORRIA	3
MILAGRO	2
MIRANDA-ARGA	1
NOAIN	3
OBANOS	1
ERRIBERRI	2
IRUÑA	64
AZKOIEN	2
ERROMANTZATUA	1
SAN ADRIÁN	2
ZANGOZA	0
TAFALLA	2
TUTERA	6
UNTZUE	1
URDAZUBI	1
ATARRABIA	1
DEIERRI	1
ESA	2
ZIZUR NAGUSIA	3
<b>UDALAK, GUZTIRA</b>	<b>191</b>

**KONTZEJUAK**

ARBEITZA	1
ARLEGI	3
BEUNTZA	1
DOMEÑU	1
GARTZARON	1
GAZOLATZ	1
SORAUREN	1
<b>KONTZEJUAK, GUZTIRA</b>	<b>9</b>

**MANKOMUNITATEAK**

MALERREKAKO ZERBITZU OROKORRETAKO MANKOMUNITATEA	1
MAIRAGAKO MANKOMUNITATEA	1
IRUÑERRIKO MANKOMUNITATEA	8
JURRAMENDIKO MANKOMUNITATEA	1
MONCAYOKO MANKOMUNITATEA	1
UHARTEKO ETA ESTERIBARKO GIZARTE ZERBITZUEN MANKOMUNITATEA	1
BARDEAKO UREZTATZAILEEN 1. KOMUNITATEA	1
ANDIA ZERBITZU ADMINISTRATIBOEN MANKOMUNITATEAK, GUZTIRA	15
<b>GUZTIRA</b>	<b>215</b>

(\*) 215 kexetatik 3tan Nafarroako Foru Komunitatearen administrazioa ere ukituta dago.

## II. KAPITULUA. KEXEN EBALUAZIOA

### 2.1. AITZINSOLASA

2008an, herritarrek aurkezturiko kexen kopuruak % 44,7 egin zuen gora 2007ko urtearekin alderatuta. Urte bukaerako datuei begiratuta, erakunde hau sortu zenetik kexa kopuru handiena iritsi zaigu 2008an. Hazkunde horretan, gai zehatz bati ezin egotz dakiokkeen arren, eragin handiagoa izan dute interesdunen eskariei eta errekursoei behar den epean erantzuteko betebeharrari buruzko kexek, zeinak 2008an 2007koen hiru halako izan baitira. Eragin handia izan dute, halaber, administrazio publikoek euskara erabiltzeari buruzko kexek, zeinak 3 izatetik 37 izatera iritsi baitira. Bestela, 2008ko analisiak ematen dituen datuek agertzen ematen dute arlo ia guztietan gora egin duela kexen kopuruak. Salbuespenak ingurumena, hiri-gintza, justizia, lana, trafikoa eta barne arloak dira.

Kapitulu honen xedea denez urte osoan aurkezturiko kexei buruzko informazioa ematea, kexak gaiaren arabera bildu ditugu, erakunde honek kexa-espedituetan egin dituen iradokizunak eta legezko betebeharren gogorazpenak aipatu gabe, horiei buruzko informazioa III eta VI kapituluetan ematen baitugu.

Azken batean, helburua da informazioa ematea herritarrek planteatzen dituzten arazoei buruz, alde batera utzita erakunde honek kasu zehatz bakoitzean esku hartzeko dauzkan aukera errealak, eta alde batera utzita, halaber, zein izan den kexa bakoitzari eman zaion tramitea edo gure jardunak amaieran zein emaitza izan duen. Bilatzen duguna da informazio hori baliagarria izatea Nafarroako Parlamentuari, administrazioei eta komunikabideei –iritzi publikoaren isla direlako–, bai eta txosten irakurtzen duten guztiei ere, modu eraginkorrean transmititzeko nolako kezkak dituen Nafarroako gizartearen zati batek.

Gaiaren arabera aurkeztutako kexak alfabetikoki ematen dugu, kapitulu honen kontsulta errazteko.

### 2.2. AURKEZTUTAKO KEXAK, GAIAREN ARABERA

#### 2.2.1. NEKAZARITZA

2008an 17 kexa aurkeztu ziren nekazaritzaren arloari buruz; 2007an, berriz, 9 izan ziren.

Oro har, kexa horiek erregistraturiko kexa guztien % 2,6 egiten dute. Portzentaje hori 2007koaren ia berdina da, orduan % 2,1 izan baitzen. Horrenbestez, esan dezakegu arlo horretan ez dagoela erakunde honek esku hartzeko eskari askorik.

Kexa ia guztiak Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuari buruzkoak dira.

Honako hau da kexa aipagarrien aurkibidea:

– Desadostasunak eta erreklamazioak lur sailen berrantolamenduko prozesuetan adjudikatutako ordezkari finkengatik edo haien azalerarengatik.

– Lur sailen berrantolamenduko prozesuetan erantzunik edo informaziorik ez jasotzea.

– Desadostasuna Nafarroako eremu batean ezarri beharreko ureztaketa-programarekin.

– Prozedurazko akatsak Europar Batasuneko Nekazaritza Politikaren laguntzen eskari baten tramitazioan.

– Desadostasuna nekazari gazte gisako lehen instalazioan lortutako laguntza baten ordainketaren eskariarekin.

– Desadostasuna herri-lurretako lur sailen zozketa batean adjudikatutako lur sailekin.

– Departamentu eskudunak ez erantzutea herritar batek herri-lurren aprobetxamenduei buruz aurkezturiko zenbait idazkiri.

– Desadostasuna abeltzaintza-ustiategi batean Bruzelosi probaren emaitza bati emandako kalifikazioarekin, eta haserrea departamentu eskudunak interesdunak aurkezturiko idazkiei ez erantzuteagatik.

– Abeltzaintza-ustiategi batean saneamendu proba ofizialak egiterakoan abere bati eragindako kalteengatik eskatutako ordaina ukatzea.

– Tuterako eskualdeko hiltegiaren egungo egoera ekonomiko eta fisikoaren azalpena.

#### 2.2.2. GIZARTE ONGIZATEA

2008an 60 kexa aurkeztu ziren; 2007an, berriz, 49 izan ziren. Kexa hauek aurkeztutako kexa guztien % 9,2 egiten dute; 2007an, berriz, % 10,9 egiten zuten. Ondoko gaiei buruzko kexak izan dira: pertsona zaharrei laguntzeko eta babesteko premiari buruzko 15 kexa; adingabeei buruzko 7 kexa; ezgaitasunari buruzko 17 kexa; familiari eta familia eta lana bateratzeari buruzko 8 kexa; Menpekotasun egoeran dauden pertsonen autonomia sustatzeari eta laguntza emateari buruzko abenduaren 14ko 39/2006 Legearen aplikazioari buruzko 7 kexa, eta gizarte premiako beste egoera batzuei buruzko 6 kexa.

Honako hau da kexen aurkibidea, gaiaren arabera:



**Zaharrak**

– Desadostasuna zaharrentzako egoitzen sarbiderako eta egonaldietarako baldintzekin; zehazki honakoei dagokienez:

- Egoiliarraren herritik urrun dauden egoitzetan plaza ematea.

- Egoitzetako egonaldiengatik prezioek eta tarifek gora egitea.

- Egoitza itunduetan plazarik ez egotea.

– Egoitza bateko egonaldi batean sorturiko zorrari buruzko informazio falta eta ordainarazpena.

– Departamentu eskudunak ez ebatzea egoitza bateko egonaldi baten kostua ordaintzeko laguntzaren eskaria.

– Beharrik gabeko geroratzek Gizarte Segurantzaren Institutu Nazionalako Nafarroako Zuzendaritza Probintzian eskatutako alarguntasun eta umezurtza pentsioak ematerakoan, hitzarmen hispano-mexikarrak babestutakoak.

– Espainiak San Frantziskon (Estatu Batuak) duen kontsulatuan buruturiko administrazio-prozedura batean, erretiro pentsio bat aitortzeko, ebatzena aldekoa ez izatea.

– Alarguntasun pentsioa lanbide arteko gutxieneko soldatarekin parekatzeko laguntza ez ordaintzea.

– Desadostasuna departamentu eskudunak 65 urte betetzerakoan ematen dituen prestazio ekonomikoen beherakadarekin.

– Lan eta Gizarte Ministerioak ukatzea etxebizitza alokatu batean ohiko bizilekua duten kotizaziorik gabeko pentsiodunentzat ezarritako pentsiosagarriaren eskaria.

**Adingabeak**

– Seme-alabak, egoitza batean harrera-egoeran daudenak, familiaren etxera itzultzeko eskaria ukatzea.

– Desadostasuna aldi baterako harrera-egoeran dauden hiru seme-alaben bisita-ordutegia aldatu delako.

– Adingabe baten familia-harrerako eskariaren izapidean aurka esku hartzea.

– Adingabe baten adopzio-prozesuaren aurka esku hartzea.

– Familia-bitartekotzaren zerbitzuak pertsona baten aurka zuzengabe jokatzea.

Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioaren jokabideari buruzko kexa horiez gainera, ondoko biak aurkeztu ziren:

- Andaluziako arartekoak ez ebatzea eskolajazarpena dela-eta aurkeztutako kexa bat.

- Desadostasuna mankomunitate batek adingabeei “Joan eta etorri” gaueko garraio-zerbitzua eskaintzearekin.

**Ezinduak**

- Desadostasuna aitortutako minusbalotasun graduarekin edo haren berrazterketarekin.

- Desadostasuna aitortutako minusbalotasun gradua atzeraeraginik gabekoa izateari buruzko erabakiarekin.

- Buruko gaixotasunen bat duten pertsonak egoitzetan sartzeko eta egoteko baldintzak.

- Ezgaituentzat egokitutako garraio-zerbitzuen funtzionamendua eskasa eta behar adinakoa ez izatea.

- Minusbalotasuna aitortua duten pertsonen aparkatzeko txartelak ukatzea.

- Ezgaitasuna duten pertsonak lanera garraiatzeko zerbitzurik edo laguntzarik ez izatea.

- Ezgaitasun bat duten pertsonentzako oztopo fisikoak egotea.

- Kuxin ortopediko bat erosteko laguntza ukatzea.

- Ezgaitasun psikiko txikia duten gazteen kolektiboak lanaren munduan sartzeko dituzten zailtasunei buruzko salaketa, eta Foru Komunitateko Administrazioak kolektibo horrentzat berariazko jardunbiderik ez izatea.

**Familia eta familia eta lana bateragarri egitea**

- Foru Komunitateko Administrazioak familia eta lana bateragarri egiteko neurriak ez ezartzea (lanaldia zortziren batean murrizteko aukera ematea, bularra emateko baimena lanaldi osotan piltzea).

- Haurtzaindegiko kostua ordaintzeko emandako laguntzaren ordainketa atzeratzea.

- Desadostasuna premiako ondasun bat erosteko aparteko laguntza ez ematearekin.

- Desadostasuna Gizarte Gai, Familia, Gazteria eta Kirol Departamentuak ahalmena edukitzearekin generoko indarkeriaren biktima izateari buruzko ziurtagiriak emateko, zigor arloko auzian kasua artxibatu denean.

– Desadostasuna emakume langile bati laguntza bat ukatzearekin.

– Geroratzea seme-alabentzako hezitzaile baten kostua ordaintzeko prestazio ekonomikoa jasotzerakoan.

– Eskatzailearen premia larri batean, esku hartzeko eta laguntza emateko eskaria.

**Menpekotasun egoeran dauden pertsonen autonomia sustatzeari eta laguntza emateari buruzko abenduaren 14ko 39/2006 Legearen aplikazioa.**

– Norberaren etxean zainketak lortzeko laguntza ukatzea.

– Desadostasuna menpetasun handiaren aitortze bati atzeraeraginak izateari ezezkua ematearekin, eta, horrenbestez, norberaren etxean zainketa-zerbitzuak lortzeko jaso ez den laguntzaren zenbatekoa ez ordaintzearekin.

– Etxez etxeko laguntza zerbitzu bat ematen duten pertsonen koordinazio eza.

– Desadostasuna “Mendekotasun moderatua, 2. maila” aitortpenarekin.

– Desadostasuna kexa aurkezten duen pertsonak ezindutzat eta menpeko handitzat deklaraturako senide batengatik diru-ekarpen bat ordaindu behar izatearekin.

– Ezezkua ematea menpetasun egoera bat aitortzeari eta laguntza publikorik ez izatea behar den laguntzaren kostua ordaintzeko.

– Menpetasun handiko egoeran dagoen pertsona baten zainketarako laguntza ekonomikoa ukatzea.

Kexa horiek guztiak Foru Komunitateko Administrazioaren jardunari buruzkoak izan ziren.

**Pobrezia eta gizarte bazterketa**

– Etxez aldatzeko eskaria, etxebizitza aurri egoeran egon eta behera etorri delako.

– Udalak ezezkua ematea gizarte-bazterkeriako egoeran dauden pertsona baztertuei laguntza emateko zentro bat jartzeari.

**2.2.3. ELEBITASUNA**

Elebitasunarena da 2008an kexa-hazkunde handiena izan duten arloetako bat. Arlo horretan, 37 kexa aurkeztu dira; 2007an 3 baizik ez ziren izan (bi funtzio publikoaren arloan erregistratuak eta beste bat hauteskunde-administrazioaren arloan). Horrenbestez, 2008an aurkezturiko kexa guztien % 5,7 egiten dute; 2007an, aldiz, % 0,6 baizik

ez ziren. Hazkunde horren arrazoi nagusia da Behatokia Fundazioak arartekoaren erakundeari igorri izana Nafarroako administrazio publikoek hizkuntza-eskubideen balizko urratzeari buruz herritarrek fundazio horri igorritako kexak.

Aurkeztutako kexetatik, 10 egoitza eta eremu publikoetako errotulazioari buruzkoak ziren; 5 inprimakien eta dibulgazio-materialen argitalpenei buruzkoak; 21 herritarrekiko komunikazioei buruzkoak, eta 1 administrazio publikoko lanpostuetan hizkuntza-profilak zehazteari buruzkoak.

Honako hau da kexen aurkibidea, gaiaren arabera:

– Eskualde mistoko udal batean, kale eta erabilera publikoko eremu batzuetako errotuluak soilik gaztelaniaz jartzea.

– Foru Komunitateko Administrazioko egoitza batzuetako errotuluak soilik gaztelaniaz jartzea.

– Eskualde euskaldunearan lan egiten duen Foruzaingoaren ibilgailu baten errotuluak soilik gaztelaniaz egotea.

– Eskualde mistoko udal batek jaiei buruz argitaraturiko liburuxketako informazioa gaztelaniaz, frantsesez eta ingelesez egotea, baina ez euskaraz.

– Nafarroako Tributu Ogasunaren 2007ko errenta kanpainari buruzko informazio afixak soilik gaztelaniaz egotea.

– Foru erkidego osoan egitekoa zen lehiaketa bateko triptikoak eta afixak soilik gaztelaniaz ematea D ereduko ikastetxe bateko ikasleei.

– Eskualde euskalduneko udal batzuek kontribuzioari buruzko ordainagiriak euskaraz ez igortzea.

– Desadostasuna errentaren aitortpenari buruzko proposamena soilik gaztelaniaz jasotzearekin.

– Eskualde euskaldunearan bizi direnek sendagilearen zitazioak soilik gaztelaniaz jasotzea.

– Nafarroako eskualde euskalduneko egoileei osasun bakarko txartelaren euskaraz bidalpen falta.

– Foru Komunitateko Administrazioaren departamentuetan euskaraz ez erantzutea hitz egiteko hizkuntza hori hautatzen duten herritarrei.

– Nafarroako Unibertsitate Publikoko 2008ko ikasturterako masterretarako eta doktoretza ikasturterarako aurrez izen emateko inprimakiak euskaraz ez egotea (inprimakiak Unibertsitateko web orrian jarri ziren).

– Eskualde mistoko ikastetxe publiko bateko zerbitzu anitzetako lanpostu baterako euskaraz jakitea eska dadin exijitzeko eskaria.

#### 2.2.4. MERKATARITZA

Merkataritzaren arloan 11 kexa aurkeztu dira guztira (guztien % 1,7 egiten dute); 2007an, aldiz 3 izan ziren (guztien % 0,6).

Kexen edukian kontsumitzailearen babesarekin loturiko gaiak azaltzen dira. Honako hau da gai horiei buruzko laburpena:

– Desadostasuna turismo-azoka bateko bidaiarako zozketan jarraitutako prozedurarekin.

– Arreta eskasa, informazio falta eta arazo batzuk, energia-potentiaren aldaketa bat dela-eta konpainia elektriko batekin sortutakoak.

– Telefonía konpainia batek fakturazioa behar bezala ez egitea.

– Konpainia elektriko batek fakturazioa behar bezala ez egitea.

– Transferentzia bidez ondasun baten kostua ordaindu ondoren, ardo-enpresa batek ondasun hori ez ematea.

– Aseguru-enpresa bati kalteak erreklamatzeko.

– Erreklamazio bat, banku-entitate batek kontuei buruzko informazioa ez emateagatik.

– Establezimendu bati kopuru bat ezin erreklamatzeko, itxi delako.

– Organo eskudunak kontsumoaren arloko erreklamazio batean erantzunik ez ematea.

– Departamentu eskudunak ezer ez egitea ustezko iruzurrezko publizitateko kasu batean.

#### 2.2.5. KULTURA

2008an, bi kexa aurkeztu ziren arlo honetan: bata kultur kolektibo batek emandako ikastaroetarako matrikulazio prezioen eta urteko kuotaren igotzerari buruzkoa; eta bestea arloan eskuduna den departamentuak arte-ikasketak zabaltzeko beka bat ukatzeari buruzkoa beka ukatzearen arrazoia izan zen deialdian parte hartzeko eskaria aurkezteko unean baldintza bat ez kreditatzea.

#### 2.2.6. HEZKUNTZA ETA IRAKASKUNTZA

Arlo honetan, 34 kexa aurkeztu ziren 2008an; 2007an, berriz, 18 aurkeztu ziren. Guztira aurkeztutako kexen % 5,2 egiten dute; joan den urtean, berriz, % 4 egiten zuten. Kexen kasuistika era

askotakoa izan zen, eta hezkuntzaren maila guztietan izan zuen eragina.

Eduki zehatzari dagokionez, honakoa da gaien aurkibidea:

#### **Haur hezkuntzako lehen zikloko ikastetxeak (0 – 3 urteko zikloa)**

– Desadostasuna udal titularitateko haur eskola bateko harrera-prozesuari buruz, lehentasunezko zerrenda bat egoteagatik udalean erroldatuta koentzat.

– Desadostasuna haur eskola publikoetan sartzeko baremoarekin, uste baita enplegu egonkorra duten pertsonen mesede egiten diela eta ez dituela aintzat hartzen aldi baterako lanak dituztenen inguruabarrak.

– Udal bateko haur eskola publikoetan lan egiten duten langileen aldarrikapenei babesa ematea.

– Desadostasuna udal bateko haur eskoletako harrera prozesuari buruz.

– Udal batek udalaren eskolako ordutegia ez egokitzea Hezkuntza Departamentuak haur hezkuntzako lehen zikloko ikastetxeen funtzionamendurako onetsi zituen arauetara.

#### **Haur hezkuntzako bigarren zikloa eta derri-gorrezko irakaskuntzak**

– Ikastetxe pribatu bateko jantokian behar adina toki ez egotea.

– Ikastetxe publiko bat funtzionamenduan jar-tzea hura eraikitzeke obrak behin betiko bukatu baino lehenago.

– Desadostasuna eskola publiko bateko ikasleak beste eskola publiko batera eramatearekin erai-kinean obrak egiteko.

– Eskualdeko ikastetxe publiko bateko patioan ebakuazio-eskaileretan arazoak egotea.

– Pirinio aldean beste ikastetxe publiko bat eraiki beharra, oraingoaren egoera txarrarengatik.

– Ikastetxe pribatu bateko eskola jantokian hezkuntza premia bereziak dituen neska batentzako zaintzailea falta izatea.

– Desadostasuna departamentu eskudunak ikasle bat eskolaz aldatzeko eskariari ezezkoa eman izatearekin.

– Berdintasun eza funts publikoekin mantendutako ikastetxeetarako sarbidean, antzinako ikaslearen irizpide osagarria aplikatzearen ondorioz.

– Ikastetxez eta hizkuntza ereduaz aldatzeko eskari bati buruz behar adina informazioa ez ematea.

– Departamentu eskudunak irizpide homogeneorik ez edukitzea ikastetxe itunduetan ikasgela bakoitzeko ikasleen gehieneko kopurua zehazteko eta handitzeko garaian.

– Departamentu eskudunak ez erantzutea hizkuntza ereduaz aldatzeko eskari bati.

– Desadostasuna ikastetxe publiko bateko D ereduan ezarritako eskola ordutegiarekin, eskola-autobusaren ordutegiarekin bat ez datorrelako.

– Ikastetxe pribatu batean ikasle bati tratu bidegabea eman izateari buruzko salaketa.

– Irregularitasunak ikasle baten diziplina-espedientea tramitatzerakoan (espedientearen ebazpen formalak egin aurretik ezarritako zehapena betearaztea).

– Desadostasuna oinarrizko hezkuntzarako testuliburuaren finantziario sistemari buruz; zehazki, guraso batzuek doakoak izan beharko luketen liburuen kostua ordaindu behar izateagatik.

#### **Bestelako irakaskuntzak**

– Hizkuntza Eskola Ofizialeko ikasleak ados ez egotea hizkuntza irakaskuntzetako ikasmilak gainditzeko deialdi bikoitza (ekaina-iraila) desageraraztearekin.

– Desakordioa musika proba batean (jazz tronpeta) lortutako kalifikazioarekin, eta haserrea irakaslearengandik jasotako tratuaengatik.

– Erdi mailako irakaskuntzetarako ikasketabeka bat ukatzea.

– Desadostasuna musika ikasketen seigarren mailara sartzeko proba bat exijitzearekin.

#### **Unibertsitateko irakaskuntza**

– Unibertsitatean ikasteko beka bat ez ematea, eskatzailearen per capita errenta deialdiak ezarritako gehienekoa baino handiagoa zela eta.

– Ezezkoa ematea baliogabetutako matrikula bateko diru-zenbatekoa itzultzeari.

– Desadostasunak doktoretza-tesietako zuzendariarekin eta tesiak ezin aurkeztea zuzendari horiek baimena ez emateagatik.

Tituluen baliokidetasuna eta homologazioa

– Estatuko administrazio orokorrean sartzeko ikasketa batzuk baliokidetzat hartzeko eskariari ezezkoa ematea.

– Adostasunik eza Portugalen lorturiko titulu bat ez homologatzearekin, eta horren ondorioz ezinezkoa izatea Estatuko administrazio orokorrean sartzeko hautapen prozesu batean parte hartzea.

#### **2.2.7. ATZERRITARRAK**

Atzerritartasunaren inguruko gaietan 9 kexa aurkeztu ziren 2008an; 2007an, berriz, lau baizik ez ziren aurkeztu. Kexa guztien kopuruarekin alderatuta, portzentajea bera da, % 1,4 inguru. Gehienak, zegozkion eskumen esparruari erreparatuta, Gorte Orokorrek izendatutako arartekoari igorri zitzaizkion.

Edukiari dagokionez, hola laburpena:

– Familia birbiltzeko bisatu bati ezezkoa ematea.

– Espainiak Bogotan daukan Kontsulatu Orokorak turista bisatu bati ezezkoa ematea.

– Espainiak Algerren daukan Kontsulatuak bi turista bisaturi ezezkoa ematea.

– Erregistro zibil zentrolean ezezkoa ematea Marokon eginiko ezkontza koraniko bat inskribatzeari.

– Errumaniak Espainian duen kontsulatuan zailtasunak aurkitzea pasaportearen kopia bat lortzeko.

– Egoitza-baimenik ez ematea zigor-aurrekariak edukitzeagatik.

– Desadostasuna lurralde nazionaletik kanporatzeko eta hartan hiru urtez sartzeko debekatzeko ebazpenarekin.

– Zailtasunak pasaportea eta egoitza-txartel iraunkorra berritzeko.

– Marokoko adingabe atzerritar batek egoitza-baimena izateko zailtasunak.

#### **2.2.8. FUNTZIO PUBLIKOA**

2008an funtzio publikoaren arloan erregistraturiko espedienteek gora egin zuten bigarren urtez jarraian. Aurreko urtean 54 izan ziren eta 2008an 65. Hala eta guztiz ere, arlo honetako kexen kopurua, kexa guztiekin alderatuta, 2007an % 12 izatekin 2008an % 10 izatera pasa da.

Jasotako 65 kexetatik, erdia baino gehiago, 35 kexa hain zuzen, lanpostuetara sartzeko eta lanpostuak betetzeko prozedurei buruzkoak izan ziren; 2 kexa mugikortasunari buruzkoak; 12 kexa ordainsarien araubideari eta karrera administratiiboari buruzkoak; 6 kexa funtzionarioen eskubideei

eta betebeharrei buruzkoak; 2 kexa diziplina araubideari buruzkoak eta 8 kexa eskubide pasiboari eta gizarte segurantzari buruzkoak.

Honako hau da arlo honetako kexa aipagarrien aurkibidea:

#### **Lanpostuak esleitu eta betetzea**

– Adostasunik eza Nafarroako administrazio publikoetan sartzeko deitutako hautapen prozesuetan izendatutako epaimahaiek emandako puntuazioekin.

– Desadostasuna Nafarroako Foruzaingoa sartzeko prozesuan onartutako izangaien izenak argitaratzearekin.

– Desadostasuna suhiltzaileen kidegoan sartzeko deialdian ezarritako gehieneko adinaren mugarekin.

– Adostasunik eza farmaziako teknikaria titulua (erdi mailako lanbide heziketa) ez aintzat hartzearekin Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuko Ospitale Farmaziako zerbitzuetan lan egiteko.

– Zenbait lanpostu huts merezimenduen lehiaketaren bidezko leku-aldatzeaz betetzeko onartutako deialdi batean parte hartu ondoren lortutako lanpostuaren jabetza-hartzea gerarazita egotea.

– Hasiara batean lanposturik gabe geratu ziren lehenbiziko bi parte-hartzaileei lanpostua ez ematea, lekualdatze lehiaketan lanpostuak adjudikatu eta adjudikazioa lortutakoek lanpostuen jabetza ez hartu eta gero.

– Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioak deitutako hautapen prozesuetan aurkeztutako gora jotzeko helegiteen ebazpena geroratzea.

– Adostasunik eza Maisu-maistren Kidegoan sartzeko deialdi batean hautaprobak gainditutakoen zerrendatik kanpo geratzearekin, beste izangai batek aurkeztutako gora jotzeko helegitea baiestearen ondorioz.

– Desadostasuna udal batek ethez etheko laguntza zerbitzua kudeatzeko enpresa publiko bat sortzeko erabakia hartu izanarekin.

– Adostasunik eza departamentu bateko bulegoburu eta atalburu lanpostuak betetzeko irizpideekin eta moduekin.

– Desadostasuna nekazaritza-ingeniaritza titulua zuten pertsonak ez onartzearekin Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioak nekazaritzako ingeniari teknikoko lanpostua betetzeko egindako deialdietan.

– Entzunaldia izateko eta defendatzeko eskubideak urratzea oposizio-lehiaketa bidezko barne

sustapen murriztuko prozesu bateko ebazpenaren aurka aurkeztutako gora jotzeko helegite bat baiesteak ukitutako pertsonen.

– Desadostasuna aldi baterako kontratazio baterako izangaien hiru zerrenda egiteko deialdian eskatutako baldintzekin.

– Nafarroako Parlamentuaren zerbitzuko lanpostuak betetzeko deitutako prozedura batean Nafarroako Parlamentuko Mahaiari aurkeztutako helegite bat ez onartzea.

– Adostasunik eza administrazio teknikaria titulua ez eskatzeagatik Nafarroako administrazio publikoetako administrari laguntzaile lanpostuetan sartzeko.

– Desadostasuna Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioaren zerbitzuko lanpostuak betetzeko oposizio-lehiaketa batean izangaiak hautatzeko aurreikusi ziren proba fisikoen edukiarekin.

– Zenbait hautapen prozesutan probak berri-kusteko ezintasuna eta epaimahaien gardentasunik eza.

– Bazterkeria zenbait irakaskuntza kidegotan sartzeko deitutako hautapen prozeduran, autonomia erkidego batean lan egiten ari diren behin-behineko funtzionarioek ezin aurkezteagatik eza-gutzak baloratzen dituen kasuko administrazioaren txosten bat ariketa bat egin beharrean.

– Adostasunik eza Espainiako edo Europar Batasuneko estatu bateko nazionalitatea eskatzeagatik lan araubideko aldi baterako lanpostu bat betetzeko hautapen prozeduran parte hartzeko.

#### **Mugikortasuna**

– Ezezkoa pertsona bati bere baldintza fisiko eta sanitarioen arabera lanpostu batean birko-katzeko.

– Desadostasuna Nafarroako toki entitate batzuetako idazkari lanpostu hutsak betetzeko prozedurarekin, urriaren 29ko 11/2004 Foru Legean jasotako aurreikuspenen arabera.

– Adostasunik eza funtzionario irakasle baten orientatzaile gisako zerbitzu bereziak luzatzeari ezezkoa ematearekin.

#### **Ordainsarien araubidea**

– Nafarroako Mendekotasun Agentziari atxikitako osasun diplomatuak lanbide karreraren sistematik kanpo geratzea (maiatzaren 30eko 8/2008 Foru Legea).

– Gizarte Gai, Familia, Gazteria eta Kirol, Lehendakaritza, Justizia eta Barne eta Hezkuntza departamentuei atxikitako erizaintzako diplomatu-

ak lanbide karreraren sistematik kanpo geratzea (maiatzaren 30eko 8/2008 Foru Legea).

- Gizarte Ongizate eta Hezkuntza departamentuei atxikitako Fisioterapiako osasun diploma-tuak lanbide karreraren sistematik kanpo geratzea (maiatzaren 30eko 8/2008 Foru Legea).

- Ezezkoa ematea lan arriskuen prebentziora-ko arloko langileak Osasunbidea-Nafarroako Osa-sun Zerbitzuko fakultatiboetarako aurreikusitako lanbide karreraren sisteman sartzeko eginiko eskariari.

- Gradua, antzinasuna eta seme-alabengati-ko laguntza ez aitortzea Nafarroako Foru Komuni-tateko Administrazioan administrazio-kontratua duten langileei.

- Seme-alabengatiko laguntza jasotzeko esku-bidea ez aitortzea.

- Ezezkoa ematea toki entitate batean lanpostu bati gehitutako eginkizunengatik ordainsariak ordaintzeko eskariari.

- Aparteko lan orduen konpentsazioa atsedendeboran eta ez dirutan gauzatzeko eskariari ezezkoa ematea.

- Atzerapena Nafarroako Foru Komunitateko bi bekadunei zegozkien ordainsarien ordainketan.

- Hezkuntza Departamentuaren zerbitzuan aldi baterako kontratatutako irakasleei antzinasuna ez aitortzea.

#### **Eskubideak eta eginbeharrak**

- Bularra emateko baimena lanaldi osotan pila-tzeko eskariari ezezkoa ematea.

- Hezkuntza Departamentuak ezezkoa ematea seme-alaben zainketarako lanaldi murrizketa egi-teari eskatzailearen lanposturako ordezkia aurkitu bitartean.

- Desadostasuna borondatezko eszedentzia bati ezezkoa ematearekin.

- Adostasunik eza lan kontratudun langileen amatasun baimena funtzionarioena baino laburra-goia izateagatik.

- Desadostasuna Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuaren jokabidearekin, erizaintzako langileen greba baterako ezarritako gutxieneko zerbitzuak aplikatzeko garaian.

- Desadostasuna burutza kargu batetik kentze-agatik.

#### **Diziplina araubidea eta kargutik bereiztea edo kentzea**

- Udal administrazioak ezer ez egitea aurkez-tutako tratu profesional txarreko salaketan aurrean.

#### **Eskubide pasiboak eta gizarte segurantzza**

- Bere garaian aitortutako ezgaitasun gradua berrikusteko eskariari ezezkoa ematea, Nafarroa-ko Foru Komunitateko Administrazioaren ustetan ezgaitasun iraunkorreko deklarazioak, larriagotze edo akats diagnostikoko kasuetan, ezin direlako berrikusi 10/2003 Foru Legearen aurreko sistemari atxikitako langile funtzionarioen eskubide pasibo-en araubidean dauden funtzionarioen kasuan.

- Nafarroako administrazio publikoen monte-pioetako funtzionarioen eskubide pasiboen araubi-de iragankorrari buruzko martxoaren 5eko 10/2003 Foru Legean aurreikusitako eskubide pasiboen sisteman sartzera erabaki duten funtzionarioak sis-tema horretan sartzeko akordioa berandu hartzea.

- Nafarroako administrazio publikoen monte-pioetako funtzionarioen eskubide pasiboen araubi-de iragankorrari buruzko martxoaren 5eko 10/2003 Foru Legean aurreikusitako eskubide pasiboen sistema berrian ez onartzea.

- Antzinasunaren ondorioetarako zerbitzu militarrean emandako denbora ez aitortzea.

- MUFACEn arretra txarra ematea.

- Funtzionarioen Montepioan edo Gizarte Segurantzian sartzeko tramitazioa ez egitea.

- Erretiroaren ondorioetarako, ez aitortzea ezgaitasun bat lan-istripu batetik nahiz lanbide-gaixotasun batetik heldu dela.

- Hezkuntzaren Lege Organikoan aurreikusita-ko erretiro aurreratuaren osagarria ez ematea.

#### **2.2.9. OGASUNA**

Ogasunaren arloko kexek nabarmen egin dute gora. Izan ere, 2008an erregistratutakoak 36 izan ziren; 2007an erregistratutakoak, berriz, 16 baizik ez. Guztizkoan egiten duten portzentajea, berriz, % 3,6 izatetik % 5,5 izatera pasa da.

Kexen edukiaren araberrako ondoko aurkibidea egin dugu:

#### **Foru Ogasunaren tributua**

- Desadostasuna higiezin baten balorazioare-kin, Oinordetzen eta Dohaintzen gaineko Zergaren ordainketari dagokionez.

- Desadostasuna tributuzor batek sortutako interesekin.

– Ez onartzea Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zergaren auto-likidazioaren zuzenketa bat, banakako tributu-ordainketaren aukeraren alde egiteko.

– Desadostasuna zor-deklarazioarekin eta tributu-ikuskapen baten ondoren ezarritako zehapenarekin.

– Desadostasuna Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zergaren deklarazioko likidazio-oinarrian ez jartzeagatik minusbaliotasunagatiko eta aurrekoengatik familien gutxienekoen kenkaria.

– Desadostasuna etxebizitza-kontu batean eginitako ekarpenengatik aplikatutako kenkariak –gehi interesak– itzultzeko erreklamazioarekin. Erreklamazioa egin zen kontutik dirua atera zelako adjudikatutako etxebizitza baten ordainketak egiteko, baina kontratuari ez zitzaion bisatua eman.

– Desadostasuna Ez-egoiliarren Errentaren gaineko Zergaren zerga-oinarrian ezin ketzeagatik deklaraturako diru-sarrerak lortzeko sorturiko gas-tuak.

– Bikote bateko bi kideen artean, bereizi eta ondoren, tratu fiskalean gertatzen den desadostasunari buruzko salaketa.

– Ez-egoiliarren Errentaren gaineko Zergaren likidazioarekin ados ez egotea, Nafarroan dagoen ondasun higiezin baten salmenta dela eta.

– Tributu-zorraren erreklamazioarekin ados ez egotea.

– Ados ez egotea aurreko ekitaldietako Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zergaren deklarazioekin.

– Desadostasuna BEZarengatik zor baten erreklamazioarekin.

– Kexa zergadunek Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zergako % 0,7aren erabilerarekin, hain zuzen ere zergadunek zerga horren aitortuaren aukeraren dutena.

– Desadostasuna Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zergaren autolikidazioen aldatzarekin.

– Desadostasuna Oinordetzen gaineko Zergaren ordainketa dela-eta Tributu Ogasunak exijitzen duen ordainarazpen aldiko errekaruarekin.

– Desadostasuna Nafarroako Tributu Ogasunak bere aldeko diru-atxikipen batzuk direla-eta izan duen jokabidearengatik, formulario jakin bat falta izateagatik.

– Desadostasuna Tributu Ogasunak egindako erreklamazio batengatik, Ondare Eskualdaketen gaineko Zerga garaiz kanpo deklaratzegatik.

– Desadostasuna Tributu Ogasunak eginitako bahitura batengatik.

– Zailtasunak Foru Ogasunarekin lotutako izapide telematikoak egiteko.

– Desadostasuna bere sozietatea erkidego barneko operatzaileen erregistroan ez sartzegatik.

– Oinordetzen eta Dohaintzen gaineko Zergan ahaidetasun gradu desberdinetan aplikatu beharreko karga-tasari buruzkoa.

### **Toki zergak**

– Desadostasuna udal batek hiri-lurzoruen balio-igoeraren gaineko zergaren ordainketa zati-katzeko ematen duen epe laburrarengatik.

– Desadostasuna mankomunitate batek erreklamatzegatik zaborren bilketako eta hiri hondakin solidoen tratamenduko tasaren kobrantza.

– Udalak ezezkoa ematea itzultzeari egoiliarren zergako aparkatze txartelean baja emateari zegokion diru-kopurua.

– Udal igerilekuen erabilerarengatik udalak ezartzen duen tratu-desberdintasuna, errolda-tokiaren arabera.

– Desadostasuna kontzeju-batzar batek kanalizatze obra baten exekuzioaren aurrekontutik kopuru bat kobratu nahi izateagatik.

– Desadostasuna udal batek hirigintza kontsul-tengatik tasa bat ordaintzea exijitzearekin.

– Desadostasuna udal batek 2008ko ibi-tasaren ordainketa exijitzearekin.

– Desadostasuna udal batek hirigintza-kuota bat kobratu nahi izatearekin.

– Desadostasuna ureztatzaileen elkarte batek eginitako bahiturarekin.

– Desadostasuna udal batek abiatutako bahitura-eginbidearekin.

### **Estatuko Tributu Agentzia**

– Desadostasuna agentziaren ebazpen batekin. Eskatzen zen alde aurretik ordaintzea 2003ko Pertsona Fisikoen gaineko Zergako amatasun-kenkaria. Ezezkoaren arrazoia ezarritako baldintzak ez betetzea izan zen.

– Desadostasuna premiamendu-probidentzia batekin.

#### 2.2.10. ESKUBIDEAK SUSTATZEA – HERRITARRREN ESKUBIDEEN BERMEA ADMINISTRAZIO PUBLIKOEKIKO HARREMANETAN

Arlo honetan 70 kexa aurkeztu ziren. 2008an, kexetan igoera handiena gertatu den arloa da. 2007an, 19 kexa erregistratu ziren. Kexa guztien kopuruan % 10,8 egiten dute, eta aurreko urtean % 4,25 baizik ez zuten egiten. Hori dela eta, 2008an kexa gehien aurkeztu diren arloa da.

Epigrafe honetan, herritarrek administrazio publikoekiko harremanetan dauzkaten eskubideekin lotutako kexak sartzen dira; esate baterako, informaziorako eskubide orokorra, zentro eta bulegoetara sartzeko eskubidea, arreta egokia hartzeko eskubidea, erantzuna jasotzeko eskubidea (administrazio isiltasuna), herritarren parte-hartzea, kudeaketaren gardentasuna, berme-sistemen grapena eta eskubideak bultzatzeko bestelako ekintzak.

Herritarrek aurkezturiko kexak ondoko gaiiei buruzkoak izan dira:

##### **Informaziorako eskubidea eta administrazioek erantzuteko daukaten betebeharra**

– Udal batek informaziorik ez ematea lurralde-eta hirigintza-gaiiei buruzko zenbait eskari egin ondoren.

– Desadostasuna Defentsa Ministerioak emandako erantzunarekin, ahaide baten gradu militarri buruz egindako galdera baten ondoren.

– Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioaren departamentu batzuetan informazioak eskatu eta erantzunik ez jasotzea.

– Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioaren departamentu batek administrazio-espeditente baten dokumentazioa ikusten ez uztea.

– Osasun-etxe batean ahaide baten heriotzari buruz informazio eskasa ematea.

– Udal batzuetan aurkezturiko informazio-eskarietan eta helegiteetan erantzunik ez ematea.

– Nafarroako Administrazio Auzitegiak gora jotzeko errekurso baten ebazpena geroratzea.

– Udal baten artxibo administratiboan kontsulta egiteko eskari bati erantzunik ez ematea.

– Udal batzuek erantzunik ez ematea herritarren ondare-erantzukizunarengatik aurkeztutako kalte-ordainen eskariei.

– Kontzeju batzuen jarduera eza, eskariak behin eta berriz aurkeztu arren.

– Udal baten jarduera eza, ingurumenaren zainketaren arloko eskari baten ondoren.

– Mankomunitate batek informazio eskari bati ez erantzutea.

– Udal batek lur sailen berrantolamenduko prozesu batean aurkezturiko eskariari ez erantzutea.

##### **Herritarren parte-hartzea eta gardentasuna**

– Desadostasuna kontzeju batek ezezkoa emateagatik “eskariak eta galderak” tarteaz baliatuta hitz egiteari.

– Salaketa udal baten irregulartasun administratiboengatik.

– Udal batek bazterkeriaz jokatzeko udal kiroldegiko lokalen kudeaketa adjudikatzeko garaian.

– Kexa udal batek bere jai-egitarauan izen handiko musika talde batek joko zuela jartzeagatik. Emanaldia, azkenean, ez zen egin.

##### **Beste batzuk**

– Desadostasuna TVE telebista kateak zezenketak emateagatik.

#### 2.2.11. INDUSTRIA

Industriaren arloan, aurreko urteetako ildoari jarraituz, 2008an oso kexa gutxi aurkeztu ziren, hiru baizik ez (2007an, bakarra aurkeztu zen). Kexa horien portzentajea ez da urtean erregistratutako guztien % 1 era iristen.

Honako hau da kexen aurkibidea:

– Eguzki plakak jartzeko diru-laguntza emateko prozeduran akatsak izatea.

– Energia aurrezteko eta eraginkortasun energetikoa sustatzeko jarduketetarako diru-laguntzen deialdia ebatzi gabe geratzea.

– Informaziorik ez ematea ziklomotoreetarako aldizkako ikuskapen teknikoaren derrigortasunari buruz.

#### 2.2.12. BARNE ARLOA

Barne arloan erregistraturiko kexen kopurua 2007koaren ia berdina izan zen. 2008an, 25 aurkeztu ziren, aurreko urtean baino bat gutxiago. Hala eta guztiz ere, arlo hau kexen guztizkoan % 5,8 izatetik % 3,8 izatera pasa da.

Arlo honen barrenean, 6 izan ziren espetze administrazioari buruzko kexak. Kexa horiek Gorte Nagusietako arartekoari igorri zitzaizkion, zeren eta Nafarroako arartekoaren erakundearen jarduketaren eremua Nafarroako Foru Komunitateko administrazioetara mugatuta baitago. Espetze arloko legediaren betearazpenean Foru Komunitateak eskumenak dituen arren, Estatuko administrazioak



oraindik ez dizkio eskumen horiek Nafarroako Foru Komunitateari transferitu.

Honako hau da kexen datuei buruzko aurkibidea:

#### **Herritarren segurtasuna**

– Plaza publiko bat gaizki kontserbatzea, zain-tza eta kontrol polizialik ez dagoelako.

– Udal batek abiarazitako zehapen prozedurekin ados ez egotea.

#### **Espetxeen administrazioa**

– Desadostasuna Iruñean espetxe berrirako aukeratu den tokia dela eta.

– Salaketa Iruñeko oraingo espetxean amantzako modulurik ez egoteagatik.

– Informazio falta bikotekidea atxilotu izanari buruz.

– Desadostasuna seme bati ez aplikatzeagatik espetxetik atera ahal izateko neurriak, zigorraren hiru laurdenak bete ondoren.

– Desadostasuna preso bat beste espetxe batera eramateagatik.

#### **Polizia jarduketak**

– Erakundeak esku hartzeko eskaria, Prozedura Kriminaleko Legearen babesean emandako agindu judizial baten arabera Estatuko segurtasun indar eta kidegoek eginiko atxiloketengatik.

– Erakundeak esku hartzeko eskaria, Prozedura Kriminaleko Legearen arabera atxilotu batzuei aplikaturiko inkomunikazio neurri bat dela eta.

– Kexa foruzainek labana bat dekomisoan hartu izateagatik.

– Kexa udaltzaingoko agenteek emandako tratuarengatik.

– Kexa Foruzaingoaren istiluen aurkako agenteek emandako tratuarengatik.

– Desadostasuna Foruzaingoaren agenteen jarduerarengatik, senarraren objektu pertsonalak, trafiko-istripu batean hil ondoren, anaia-arrebei emateagatik.

– Kexa Guardia Zibileko agenteek emandako tratuarengatik.

– Kexa Polizia Nazionaleko agenteek trafiko kontrol batean emandako tratuarengatik.

– Kexa Foruzaingoak eginiko erregistroarengatik eta nortasunaren egiaztapenarengatik.

– Kexa Poliziako agenteek identifikatzeko eska-tzeagatik eta bere gauzak miatzeagatik, merkataritza gune bateko segurtasun arduradunak eginiko identifikazio-akats baten ondorioz.

– Kexa Poliziaren Goi Buruzagitzaren eta Polizia Nazionaleko Kidegoaren Atzerriartasunerako Brigada Probintzialaren jarduketarengatik.

#### **Tramite administratiboak**

– Adingabe baten pasaporte tramatzean geroratzea.

#### **2.2.13. JUSTIZIA**

Justizia Administrazioaren arloan, 13 kexa erre-gistratu ziren, 2007an baino hiru gutxiago hain zuzen. Kexa horiek 2008an aurkeztutako kexa guztien % 2 egiten dute.

Kexen edukiari dagokionez: 4 Justizia Administrazioaren funtzionamenduari buruzkoak izan ziren; 3 doako justiziari eta lanbide elkargoen jarduerari buruzkoak; 3 erregistroen funtzionamenduari buruzkoak; 2 hauteskunde administrazioari buruzkoak, eta 1 Generoko indarkeriaren aurkako babes integraleko neurriei buruzko abenduaren 28ko 1/2004 Lege Organikoaren edukiari buruzkoa.

Jada aurreko txostenetan jakitera eman dugun bezala, Justizia Administrazioaren funtzionamenduari buruzko kexak Estatuaren eskumen eskusibo dira. Hala eta guztiz ere, gai horretan, Nafarroako Foru Komunitateko Arartekoari buruzko uztailaren 3ko 3/2000 Foru Legeko 13. artikulua ezarri zuen erakundeak berariaz islatuko zituela bere urteko txostenean Foru Komunitateko Justizia Administrazioaren funtzionamenduari buruz jasozten zituen kexak.

Bestalde, Justizia Ministerioaren menpe dauden erregistroen funtzionamenduari buruzko kexak Gorte Nagusietako arartekoari igorri zitzaizkion, hura baita haiek ikuskatzeko erakunde eskuduna, erregistro horiek Estatuaren administrazioaren zeregina direlako.

Honako hau da arlo honetako erregistraturiko kexen aurkibidea:

#### **Justizia Administrazioa**

– Bidegabeko geroratzea prozedura judizialen tramitazioan.

– Desadostasuna bere etxebizitza miatzeko aginduarekin.

– Desadostasuna oinordekoen deklarazio batekin.

### **Abokatuen eta lanbide elkargoen jardun profesionala**

– Desadostasuna Nafarroako Abokatuen Elkargoak ezetz esan izateagatik doako justizia izateko eskariari, Europar Batasuneko justizia auzitegi batean aurkeztutako auzi batean.

– Ofizios izendatutako abokatuaren jardun profesional txarra.

– Notario baten akatsa eta hark eragindako kalteak.

### **Erregistroak**

– Desadostasuna Espainiako nazionaltasuna lortzean deiturak ordenaz aldatzearekin.

– Desadostasuna ezkozteko gaitasuna ukatzearekin.

– Polizia Nazionaleko Erregistro Zentralean zigor-aurrekariak oker jasota egotea.

### **Hauteskunde prozedura**

– Desadostasuna Eskualdeko Hauteskunde Batzarrak ezezkoa eman diolako hauteskunde mahai batean parte hartzeko betebeharretik salbuesteko eskariari, bularreko alabari arretea eskaini behar ziolako.

– Hauteskunde erroldan jasotako datu pertsonalak alderdi politikoei edo sindikatuei ematearen aurka azaltzea.

### **Beste batzuk**

– Desadostasuna Generoko indarkeriaren aurkako babes integraleko neurriei buruzko abuztuaren 28ko 1/2004 Lege Organikoan aurreikusitako neurriekin.

#### **2.2.14. GAZTERIA ETA KIROLA**

Gazteriaren eta kirolaren arloan, 2 kexa aurkeztu ziren. Kopuru hori, agi denez, oso baxua da. Kexa horiek guztizkoaren % 0,31 baizik ez dute egiten; 2007an, berriz, % 1,12 egin zuten, 5 kexa aurkeztu baitziren.

Honako hau da aurkibidea:

– Elkarte bat Nafarroako gazteria entitateen zentsuan inskribatzeari ezezkoa ematea.

– Iruñeko igerilekuetarako abonua emateko prozedurarekin ados ez egotea, bereziki adjudikazioen publikitate eskasarengatik.

#### **2.2.15. INGURUMENA**

Ingurumenaren arloari buruzko 26 kexa aurkeztu ziren. Kexa guztien % 4 egiten dute. Arlo

honetan beherakada bat gertatu da 2007an erregraturiko kexen kopuruarekin alderatuta, orduan 33 baitziren –guztizkoaren % 7,3–.

Edukiari dagokionez, kexak ondoko gaiei buruzkoak izan ziren:

### **Ingurumenaren arloko informazioa lortzea eta ingurumen arloko erabakietan parte hartzea.**

– Herritarrek Nafarroako Abiadura Handiko Trenaren ezarpen-proiektuan parte hartzeko biderik ez egotea.

– Ukitutako administrazioek informaziorik ez ematea “Haragiaren Hiria” “Izarreibarko Jarduera Ekonomikoen Eremuan” ezartzeko aukerari buruz.

– Eremu esperimental bat ezartzeko ingurumen-afekzioen baimen-prozedurari aurkezturiko alegazioak ezestea.

### **Nekazaritza eta abeltzaintza ustiategiak**

– Etxe ondoan kokaturiko abeltzaintza ustiategi batek eragindako enbarazua.

### **Kutsadura akustikoa**

– Udal batean dauden “peñen gelek” sorturiko enbarazuak eta udalak arazoari konponbidea emateko ezer ez egitea.

– Etxe azpian haurrentzako parke bat edukitzeak sorturiko enbarazuak.

– Hurbileko futbol zelai batean eta haren ondo frontoietan garatzen diren jardueren enbarazu egitea.

– Eskobatzeko makinek udal bateko alde zaharrean gauen sortzen duten zaratak enbarazu egitea.

– Berokuntzako/aire egokituko ekipo batek sorturiko zaratak eta udalak arazo horri konponbidea emateko ezer ez egitea.

– Supermerkatu batean instalaturiko motor-konpresore baten zaratak eragindako enbarazua.

– Kafetegi bateko zaratek sorturiko enbarazua.

– Taberna moduan diharduen lokal batean eragindako zaratak enbarazu egitea.

– Supermerkatu bateko makineriaren zaratak enbarazu egitea.

– Txakurrek eragindako enbarazua.

### **Ingurumena babestea**

– Departamentu eskudunak ez zaintzea eta ezer ez egitea basoberritutako lur batzuetan sorturiko kalteengatik.

– Bardeatik heldu den erreka bateko drainatze ubidea ez garbitzea.

#### **Hondakinen tratamendua**

– Mankomunitate batek neurririk ez hartzea ur beltzak bide publikora ateratzeak sortzen duen arazoaren aurrean.

#### **Antenak eta bestelako elementuak jartzea**

– Salaketa herri batean telefonia mugikorreko antena bat egoteagatik.

– Antena parabolikoen instalazioari buruzko arauak ez betetzea eta udalak horri buruz ezer ez egitea.

– Desadostasuna transformagailu elektriko bat jartzearekin.

– Desadostasuna motor elektriko bat jartzearekin.

#### **Arau-hausteengatiko zehapenak**

– Desadostasuna udal batek ingurumenaren arloko arau-hauste batengatik ezarritako zehapenarekin.

– Desadostasuna arrantzarako lizentziarik gabe arrantzan aritzeagatik ezarritako isunarekin.

#### **Faunaren babesa**

– Animalia basatiak AP-15 eta A-68 autobietan bat-batean sartzegatik arriskua, lubetatan ezarri diren untxien plagarengatik.

– Salaketa AP 30 autobidetik hurbileko lur sail batean dauden zaldien egoerarengatik.

#### **Beste hainbat**

– Nafarroatik kanpoko txakurtegi batean animaliak abandonatzea eta haiei tratu txarra ematea.

#### **2.2.16. HERRILANAK**

Herrilanen arloan, 15 kexa aurkeztu ziren. Kexa guztien % 2,4 egiten dute. Portzentajea 2007koaren antzekoa da, ordukoa % 2,2 izan baitzen. Halere, ekitaldi horretako kexak 2008koak baino sei gutxiago izan ziren.

Honako hau da kexen aurkibidea:

– Desadostasuna bere jabetzan eragina duen bide bat eraikitzearekin.

– Udalak ezezkoa ematea herriko kale batean abiadura seinaleak eta ibilgailuen pisua erregulatzeari.

– Desadostasuna lur sail baten afekzioarekin, saihezbide bat egiteko proiektu batean.

– Desadostasuna herriko kale bat berriz urbanizatzeko jardurekin.

– Desadostasuna udal batek eginiko obren ondorioz bere jabetzarako sarbiderik gabe geratu delako.

– Udalak finka bat modu bidegabean okupatzea.

– Herrilanen eta lur sailen urbanizazio lanen ondorioz batetik bestera joateko enbarazuak eta zailtasunak.

– Etxebizitza bateko sarbidearen zaintze-egoeira okerra.

– Iturburu bateko hodi baten kontserbazio egoera okerra lur sail batetik iragaten den zatian.

– Desadostasuna udal batean eginiko zolaberritze lanekin, etxebizitza batean eragina izan dutelako.

– Herrilanen ondorioz errepidean dagoen loka-tza dela-eta aurkeztutako salaketa bati erantzunik ez ematea.

– Desadostasuna desjabetze espediente batean ezarritako balio justuarekin.

– Desadostasuna lur sailen balizko desjabetzearekin, Abiadura Handiko Trenerako behar diren azpiegiturak direla eta.

– Desadostasuna espaloia-aren kontserbazio egoera txarrak eragindako eroriko baten ondorioz pairatutako kalteengatiko ondare-erantzukizunaren erreklamazioa ezestearekin.

#### **2.2.17. OSASUNA**

Arlo honetan, 49 kexa aurkeztu ziren. Guztizkoaren % 7,6 egiten dute, 2007an bezalaxe, urte hartan 15 kexa gutxiago erregistratu ziren arren.

Edukiari erreparatuta, kexak honela sailkatu ditugu:

#### **Osasun prestazioak eta gastuen itzulketa**

– Prestazio, protesi eta farmako batzuk ez ego-tea Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuaren zerbitzu-zorroan edo prestazioen katalogoan, eta osasun produktuak guztiz ordaindu behar izateak dakarren zama ekonomikoa.

– Gastuak ordaintzeari uko egitea, edo jasotako osasun laguntza nahiz produktu sanitarioa ez daudelako zerbitzuen zorroan edo prestazioen katalogoan, edo interesdunak ez dituelako bete gastuaren itzulketarako eskubidea izateko eskatzen diren baldintza formalak.

– Desadostasuna Nafarroako Osasun Zerbitzuaren bitartez jasotako laguntza sanitarioaren fakturazioarekin.

– Desadostasuna tratamendu medikoa eten zaiolako bestelako aukerarik eskaini gabe.

– Desadostasuna Prestazio eta Itun Zerbitzuak tratamendu mediko bati ezezkoa eman diolako.

– Tratu desberdintasuna laguntza farmazeutikoan, Nafarroako Foru Komunitateko osasun laguntza publikoaren unibertsalizazio araubideari atxikitako pertsonen eta Gizarte Segurantzako erretiratuen edo pentsiodunen artean.

– Desadostasuna fidantza moduan egin beharreko ordainketa batekin; hain zuzen ere, arnas aparaturoko terapiak egin beharreko gaixoei, Nafarroako Foru Komunitatetik kanpora bidaiatzen dutenean, beren tratamendurako behar duten tresneria medikoarengatik ordaindu beharrekoa.

– Aragoiko Osasun Zerbitzuak osasun laguntzarako banakako txartela emateko zailtasunak, eskatzailea Nafarroako Tokiko Funtzionarioen Montepioari atxikita dagoelako.

#### **Laguntza kliniko orokorra**

– Osasuna babesteko esku hartzen duten agenteen baldintza estrukturalak eta lan baldintzak hobetzeko eta arrazionalizatzeko, “etorkizunari begira” egin beharreko jardueri buruzko analisi bat egiteko premia.

– Gaixo batzuei laguntza mediko eskasa ematea eta diagnostikoa berandu ematea.

– Nafarroako Osasun Zerbitzuaren bidez Nafarroan haurdunaldiaren borondatezko etetea egiteko ezintasuna.

– Desadostasuna bularreko minbiziaren diagnostiko goiztiarreko programatik kanpo uzteagatik, kasuko pertsonak 70 urte bete dituelako.

– Laguntza psikiatriko eskasa.

– Informazio falta eta osasun laguntza eskasa ugalkortasun tratamenduetarako.

– Desadostasuna Nafarroako Osasun Zerbitzuak ebakuntza kirurgiko bat egin nahi ez izatearekin.

#### **Osasun publikoa**

– Tabakismoaren Aurkako Neurri Sanitarioei buruzko abenduaren 26ko 28/2005 Legea eta Tabako kontsumoaren prebentzioari, arnasteko airea babesteari eta tabakoaren aurrean osasuna sustatzeari buruzko otsailaren 14ko 6/2003 Foru Legea ez betetzea.

– Udal batek labe-zomorroen plaga baten aurrean ezer ez egitea.

#### **Osasun sistemako erabiltzaileen eskubideei dagokienez**

– Salaketak kasuko osasun prestazioa edo prestazio kliniko beranduegi jasotzeagatik; zehazki, azterketa urologiko batean, test neuropsikologiko batean, digestio aparatuko azterketa batean eta endokrinoaren kontsulta batean pairatutako itxaronaldi luzeengatik.

– Salaketa historia kliniko bateko datu kliniko babestu batzuk datu horiek eskuratzeko baimenduta ez zeuden hirugarrenei emateagatik.

– Desadostasuna familiako medikoa eta osasun etxea aldatzearekin.

– Osasun etxe batek tele-erradiografia bat uzteari uko egitea.

– Zentro pribatu batera behar baino beranduegi aldatzea.

– Laguntza prozesuan zehar informazio kliniko eskasa jaso izatea.

– Osasun sistemako erabiltzaileari informaziorik ez ematea osasun etxe baten egun bateko irekitzeko eta ixteko ordutegiari buruz.

– Adin gabeko umeorde osasun bakarko txartela izateko elkarbizitzako ziurtagiriaren beharkizunarekin ezadostasuna.

#### **Osasun garraioa eta larrialdietako laguntza**

– Larrialdietako zerbitzu medikoak laguntzarik ez ematea, meningitisaren sintomak eta aurrekariak zituen gaixo bat anbulantzian eraman nahi ez izateagatik.

– Laguntza medikoa berandu hartzea, anbulantzia geroratu zelako.

– 112 telefonoko langileek arreta txarra ematea.

– Desadostasuna Nafarroako Osasun Zerbitzuak tratamenduetara eta errebisioetara joateko osasun-garraiorik ez errazteagatik.

#### **Farmaziak irekitzea**

– Desadostasuna farmazia bat irekitzeko baimenik eman ez delako.

#### **2.2.18. GIZARTE SEGURANTZA**

2008an 28 izan ziren Gizarte Segurantzari buruz jasotako kekek; 2007an, berriz, 18 izan ziren. Kexa horiek erregistratutako guztien % 4,3 egiten dute, ia 2007an bezalaxe.

Gizarte Segurantzari buruzko kexak, gehienak, beren edukia dela eta, Gorte Nagusiek izendatutako arartekoari igortzen zaizkio.

Honako hau da kexen edukiari buruzko laburpena:

#### **Pentsioak:**

– Eskaria zahartzaroko eta elbarritasuneko nahitaezko aseguruaren (SOVI) ezintasun edo zahartzaroko pentsioetara zabal dadin Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zergari buruzko abenduaren 30eko 22/1998 Foru Legeko 67. bis artikuluan aurreikusitako kenkari fiskala, araubide horretan egon eta alargun pentsioak jasotzen dituztenentzat.

– Alargun pentsioaren laguntza osagarri bat jasotzeari ezezkoa ematea.

– Ados ez egotea erretiro pentsioaren igoera txikiarekin.

– Ados ez egotea guztizko ezintasun iraunkorreko pentsioan egiten diren atxikipenekin.

– Desadostasuna Gizarte Segurantzak ezezkoa ematearekin guztizko ezintasun pentsioa osatzeari.

– SOVIren pentsioa aitortzeko eskaria.

– Desadostasuna Gizarte Segurantzaren Institutu Nazionalaren Nafarroako Zuzendaritza Probintzialak jarraitutako prozedurarekin, behar ez bezala jasotako prestazioak itzultzeko eskatu baitu.

– Desadostasuna erretiro pentsioak kalkulatzeko moduarekin.

– Ezintasun iraunkor batetik eratorritako pentsio baterako eskubidea ez aitortzea.

– Erretiro pentsioa lortzeko behar den gutxieneko epean benetan egindako lana aitortzeko eskaria.

– Desadostasuna Gizarte Segurantzaren Zuzendaritza Probintzialak erretiratzeko arrazoia- ren egitatetik erretirorako adin efektiboa bete arte iragaten den denbora kontuan hartzeko egiten duen ponderazioarekin.

– Gizarte Segurantzaren Diruzaintzak bere diru-sarreretan egindako bahiturarengatik. Diru-sarrerak langabeziaren subsidiokoak eta Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioak emandako osagarriarenak ziren.

#### **Ezintasunak onartzeko prozesuak**

– Desadostasuna ezezkoa emateagatik ezintasun iraunkorra aitortzeri.

– Desadostasuna Nafarroako Gizarte Segurantzaren Institutuko Zuzendaritza Probintzialeko ezintasunen ekipo medikoak egindako balorazioekin.

– Justifikaziorik gabeko desberdintasuna diabeteseko gaixoen ezintasuna aitortzeko baremo desberdinak aplikatzeagatik, arlo horretako arauetan 1999an gertaturiko aldaketaren ondorioz.

– Desadostasuna Gizarte Segurantzaren Institutu Nazionalak lanean jarduteko gaitasunari buruz eginiko errebisioekin.

#### **2.2.19. ZERBITZU PUBLIKOAK**

23 kexa aurkeztu ziren 2008an; 2007an, berriz, 15 izan ziren. Kexa horiek % 3,5 egiten dute kexen guztizkoan, aurreko urtean bezalaxe.

Honako hau da kexen aurkibidea:

– Ados ez egotea Mankomunitateak jarduteko moduarekin, ordainagiri batzuk ez ordaintzeagatik. Izan ere, hornikuntza eta saneamendu kontratua eten egin zuen.

– Salaketa udal bateko hustubideen egoera txarrarengatik.

– Udalak eginiko obra baten exekuzioa bat ez etortzea proiektuan jasotakoarekin, eta partikular bati eragindako kalteak.

– Gune urbanizatu bateko zerbitzu propioak ez ematea (argiteria egokia, fosa septikoaren eta iris-teko errepedearen egokitzea).

– Zailtasunak ur edangarriko hornikuntza zerbitzua lortzeko.

– Garraio publikoko erabiltzaileentzako markesinak ez jartzea.

– Behar adinako autobus zerbitzua ez egotea herri batetik Iruñera joateko.

– Gabeziak Nafarroako Foru Komunitatean banda zabaleko azpiegituren planaren exekuzioan.

– Desadostasuna elektrizitate tarifak ezartzearekin eta Espainiako Gobernuak prezioen gorakadan esku hartzearekin.

– Udal batek ezer ez egitea telekomunikazioen azpiegitura bat jartzeko herritarrek egindako eska-riak jaso ondoren.

– Telebista kateen estaldura falta udal batean: Localia Canal 4 Navarra, Canal 6 Navarra eta Popular Televisión Navarra.

– Desadostasuna konpainia elektriko batekin kontratatutako potentziaren aldaketarekin, abendu-

aren 29ko 1634/2006 Errege Dekretuaren laugarren xedapen iragankorra aplikatuz.

– Udal batek ezezkoa ematea hiri-bideetatik garbiketa makinak kentzeko eskariari.

– Udal batek ezer ez egitea etxebizitza batean behin eta berriz izandako uholdeen aurrean.

– Udal batek ez zaintzea eta ez kontrolatzea gizarte laguntzako zentro batek ematen duen zerbitzua.

– Udal batek ezezkoa ematea udalaren hilerriari hilobiratze bat egiteari.

### **Ondare erantzukizuna**

– Akatsa sozietate publiko batek lege-urratze baten subjektu arduraduna identifikatzerakoan.

– Udal batek ez ematea espaloia gaizki egotearen ondorioz gertaturiko eroriko baten kalteengatik ordainak.

– Mankomunitate batek ezezkoa ematea uraren eteteak sortutako kalteengatik eskatutako ordainak ordaintzeari.

#### 2.2.20. LANA

Arlo honetan 4 kexa aurkeztu ziren soilik (guztien % 0,5), ia 2007an bezalaxe, orduan 5 kexa erregistratu baitziren (guztizkoaren % 1).

Ondokoa izan zen kexen edukia:

– Enpleguaren Institutu Nazionalak oker jokatzea langabeziaren prestazioa horretarako izendatutako kontuaz beste batean ingratsatzeagatik.

– 52 urtez gorakoentzako langabeziaren subsidioa emateko eskaria.

– Enpleguaren arloko eskumenak dituen erakunde publiko batek bere eginkizunetan eraginkortasunik ez izatea.

– Desberdintasun egoera, entitate publiko bateko langileei lan hitzarmen desberdinak aplikatzeagatik.

#### 2.2.21. TRAFIKOA

Arlo honetan, 32 kexa aurkeztu ziren, 2007an baino bat gutxiago. Hala eta guztiz ere, kexa hauek guztizkoan 2007ko % 7tik 2008ko % 5era jaitsi ziren.

Honako hau da kexen aurkibidea:

– Desadostasuna trafikoaren arloan ezarritako zehapenekin.

– Babesgabetasuna, agintaritzaren agenteek egiazaturiko egitateen ustezko egiazkotasunari gehiegizko norainokoa emateagatik.

– Desadostasuna zehapen prozeduretako zenbait alderdirekin; zehazki, zehapenen motibazio faltarengatik, prozeduran informazioa falta izateagatik eta proba bat ukatzeagatik.

– Informazio falta udaltzaingoko agenteek eginitako salaketa batek puntuen galera ekarriko duen jakiteko.

– Desadostasuna ezgaitasuna duten pertsonen aparkatzeko txartela ukatzeagatik, eta ukapen hori motibatuta gabe egotea.

– Udal batek ezezkoa ematea ezgaitasuna duen pertsona batentzako aparkatzeko toki bat sortzeari.

– Probintziako Trafikoko Buruzagitzak akats bat egitea gidatzeko baimena tramitatzerakoan.

– Desadostasuna udal batean ezgaituentzako aparkatze-txartel bat erretiratzeko jarraitutako prozedurarekin.

– Desadostasuna ibilgailu bat abandonatzeagatik eginitako erreklamazioarekin.

#### 2.2.22. TURISMOA

Turismoaren arloan kexa bakarra aurkeztu zen, departamentu eskudunak higiezin bat landa etxe moduan ez sailkatzeagatik.

#### 2.2.23. HIRIGINTZA

Hirigintzaren arloan 25 kexa aurkeztu dira. Arlo honetan, beraz, kexen kopuruak behera egin du 2007. urtearekin alderatuz gero. Zehazki, 8 kexa gutxiago aurkeztu dira, eta aurkeztutakoen % 7,3 izatetik % 3,8 izatera pasa dira.

Zehazki, honakoak izan ziren kexak:

### **Hirigintzaren plangintza**

– Hirigintza antolamenduko plan orokor baten eta barne erreformako plan berezi baten aldaketa puntualean, ez mugatzea exekuzio unitate bakoitzaren batez besteko aprobetxamendua.

– 2003tik udal plan bat ez aldatzea, akats bat duela jakinda ere.

### **Hirigintza kudeaketari dagokionez**

– Atzerapena udalaren plaza publiko bat urbanizatzean.

– Udal bati kexa bat aurkeztu zaio hirigintza antolamenduko plan orokorreko unitate bat birzatzeko proiektu berria ez onesteagatik.

– Udal batek ezezkoa ematea jabe batek aurkeztutako eskariari. Hartan eskatzen da urbanizazio bat egiteko aurreikusitako konpentsazio sistematik kanpo uzteko.

– Udal batek informaziorik ez ematea pergola bat jartzeko bete beharrekoei eta kostu ekonomikoari buruz.

– Desadostasuna konpentsazio batzar batek hartutako erabakiekin.

– Udal batek etxe-aldarazpena ukatzea, errentariaren etxebizitza zaharberritzen den bitartean.

– Udal batek eginiko permuta batean eskritura publikoa ez formalizatzea.

#### **Legezkotasunaren eta hirigintza-diziplinaren babesa dela eta**

– Udal batek ezer ez egitea bide publikoan lore-ontzi batzuk jartzeari buruz aurkeztutako salaketaren ondoren.

– Desadostasuna ibai parke batean eginiko urbanizazio lanekin, hiriaren antolamenduari buruzko udal plan orokorraren eta plan partzialaren araberakoak ez izateagatik.

– Udal batek ezer ez egitea transformagailu elektriko bat lizentziarik gabe eraiki eta mantentzearen aurrean.

– Udal plan orokorrik ez duen kontzeju batean obren lizentzia tramitatzeko prozedura ez betezea.

– Desadostasuna konpentsazio batzar bateko estatutuak behin betiko onestearekin, exekuzio unitate bati esleitutako azalera dela-eta ados ez egoteagatik.

– Udal batek obretarako lizentzia ukatzea.

– Desadostasuna udal batek eginiko errekerimenduarekin, obretarako lizentziarik gabe eraikitako teilape bat desmuntatu beharra dela eta.

– Administrazioak herri bateko zoruaren erabilerara batzuk toleratzea.

– Udal batek ezer ez egitea legez kanpoko etxebizitza bat eraiki ondoren.

– Udal batek oker jokatzeko obra batzuen exekuzioa dela eta.

– Udal batek ezer ez egitea eraikin bat lizentziarik gabe eraikitzeari buruzko salaketa bat dela eta.

– Desadostasuna trenbide bat industrialde batean ezarritako enpresa baten bazter gune batekin lotzeagatik.

– Udal batek obretarako lizentziarik ez ematea bere jabetzapeko patio bat ixteko.

– Desadostasuna udal batek ikuskapen-jarduerari bati hasiera emateari buruzko informazioa ez emateagatik.

– Udal batek ezer ez egitea egurra erretzeko tximinia bat egiteagatik.

#### **2.2.24. ETXEBIZITZA**

Arlo honetan, 49 kexa aurkeztu ziren, 2007an baino 11 gehiago. Kexa horiek guztizkoaren % 7,5 egiten dute; 2007an, berriz, % 8,50 egiten zuten.

Honako hau da arlo honetako kexen laburpena:

#### **Etxebizitza babestuen adjudikazioa**

– Babes publikoko etxebizitza baten salerosketa-kontratua bisatzeari ezezkoa ematea, Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zergan deklaraturakoa baino diru-sarrera handiagoak lortzeagatik.

– Eskaria jabetza-araubidean adjudikatu zaion babes ofizialeko etxebizitzaren eskaintza onartu eta horren truke alokairuko etxebizitza bat adjudikatu dakion.

– Eskaria adjudikatutako salneurri tasatuko etxebizitza batekin batera datozen eranskinetara –bi garaje eta trasteleku bat– uko egiteko baimena eman dakion.

– Desadostasuna administrazio eskudunak jabetzan daukan etxebizitzari buruz egiten duen balorazioarekin, babes publikoko beste bat erosi ahal izateko.

– Udal batek eta departamentu eskudunak koordinaziorik ez izatea etxebizitza babestu bat lortzeko bete beharreko baldintzei buruz emandako informazioa dela eta.

– Babestutako etxebizitza baten salerosketa kontratua ez bisatzea, eskatzailearen diru-sarrerak legez eskatutako urteko gutxienez ez iristeagatik.

– Ados ez egotea familia unitate bateko kideen kopuruak kontuan izatearekin etxebizitza publiko babestuak adjudikatzekeko baremoan.

– Datuen publizitate falta etxebizitza babestuen kanpainetan, bai jabetzako araubidekoetan, bai alokairuko araubidekoetan ere.

– Desadostasuna babes ofizialeko etxebizitza bat ukatu zaiolako diru-sarrera baxuak izateagatik.

– Babes publikoko etxebizitza baten salerosketa kontratua ez bisatzea, azken bost urteetan bere etxebizitza saldu ez izatearen betebeharra ez betetzeagatik, eta datuak ezkutatzea.

– Desadostasuna babes publikoko etxebizitza bat adjudikatzeko prozesuan familiako diru-sarrengatik emandako puntuazioarekin.

– Etxebizitzak alokairuko araubidean adjudikatzeko prozeduretan etxebizitzaren premia determinatzen duten inguruabarrak kreditatzeko irizpideak malgutzeko eskaria, zeren eta ez baitira kontuan hartzen pertsonak alokairu-kontraturik gabe etxebizitza bateko gela batean bizitzea bezalako kasuak.

– Babespeko etxebizitza bateko salerosketa kontratua ez bisatzea, haren adjudikazio-hartzailea izateko bete beharreko postua ez betetzeagatik.

– Adjudikatutako etxebizitza babestu bateko salerosketa kontratua ez bisatzea, promotoreak adjudikazioan eginiko akats baten ondorioz.

– Adjudikatutako etxebizitza babestu bateko salerosketa kontratua ez bisatzea, egoitza efektiboaren baldintza ez betetzeagatik.

– Zailtasuna babes publikoko etxebizitza bat eskuratzeko, ezgaitasun gradu bat edukita ere.

– Informazio okerra interesdunak babes publikoko etxebizitza bat adjudikatzeko zerrendetan zer toki betetzen duen eskatuta.

– Babes publikoko etxebizitza bat ukatzea, udalak eginiko bizikidetasun ziurtagirian akats bat izan delako.

– Adjudikatutako etxebizitza babestu bateko salerosketa kontratua ez bisatzea, beste etxebizitza bateko jabekidea izateagatik, etxebizitza horretako usufruktua gurasoena izaki.

– Administrazio eskudunak etxebizitzaren adjudikazioari buruz eginiko komunikazioan oker bat izatea.

– Desadostasuna babes publikoko etxebizitzak salerosketa araubidean adjudikatzeko lege-irizpide batzuekin; bereziki, eskatzailearen adinari eta guraso bakarreko familia izateari dagokienez.

– Desadostasuna babes publikoko etxebizitza baten adjudikazioan puntuazioa ezin lortzearekin, etxebizitza erosteko kontu bat edukitzeagatik, hura ireki zuenetik zortzi urte baino gehiago iragan direnean.

– Babestutako etxebizitza baten salerosketa kontratua ez bisatzea, eskaria aurkezteko egune-

an baldintzak ez dituelako betetzen: interesdunari ez zitzaion horri buruzko argibiderik eman.

– Desadostasuna etenik gabe errolatuta egoitako exijitzearekin Nafarroako herri batean azken urteetan egoitza efektiboa izateari buruzko puntuazioa lortu ahal izateko.

– Desadostasuna babes publikoko bere etxebizitzaren adjudikazioan promotore gisa jardun zuen kooperatibaren bazkide adjudikazio-hartzaile gisa sartzearrekin.

– Desadostasuna etxebizitzarako kontuaren epea zenbatzeko moduarekin.

– Eskaria Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioak aukera eman dezan banantze edo dibortzio kasuetan, bikotekide ohiari dagokion etxebizitzaren zati alikuota prezio tasatuan adjudikatzeko, babestutako etxebizitzaren jabetza finkatzeko.

#### **Etxebizitza erosteko, alokatzeko edo zaharbertzeko laguntza ekonomikoa**

– Desadostasuna araubide bereziko etxebizitza bat errentan hartzearen kontratuko alokairua ordaintzeko Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioak emaniko diru-laguntza galtzeko aukerarekin.

– Desadostasuna etxebizitza babestu bat erakitzeko laguntzak ukatzearekin.

– Etxebizitza alokatzeko oinarrizko errenta ukatzea.

– Desadostasuna Gazteen emantzipaziorako oinarrizko errenta arautzen duen azaroaren 2ko 1472/2007 Errege Dekretuko 2.1.d) artikuluekin, atzeritarrei Espainian legezko egoitza iraunkorra izatea exijitzen zaielako.

– Desadostasuna Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioak Nafarroako Erriberan izan ziren uholdeengatik eman dituen laguntzen zenbatekoarekin.

– Desadostasuna familia bakarreko etxebizitza bat zaharbertzeko laguntza-eskarian aurkeztutako dokumentazioan aurkitutako gabeziak zuzentzeko departamentu eskudunak egin duen errekerimenduarekin.

#### **Bizigarritasun-zedulak**

– Departamentu eskudunak ez egiaztatzea bizigarritasun-zedula bat emateko aginduzkoak diren baldintzak.



**Eraikuntza-akatsak**

– Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioak esku hartzeko eskaria, babes publikoko etxebizitzetan aurkitutako eraikuntza-akatsengatik.

**Etxebizitzen ikuskapena**

– Desadostasuna jasandako ikuskapenekin eta irekitako zehapen espedientearekin, bere jabetzako babes ofizialeko etxebizitza batean egiaz ez bizitzeagatik.

Egonaldietarako baldintzak eta etxebizitzekin loturiko bestelako kontuak

– Alokairuko araubideko babes publikoko etxebizitzen eraikin bateko bizilagunen arteko harreman txarrek sortutako gatazka-egoeraren azalpena.

– Desadostasuna udalaren titularitateko etxebizitza batera joan behar izatearekin, bere ohiko etxebizitza dagoen higiezin batean berregituratze obra batzuk egiteko.

– Desadostasuna babes ofizialeko araubide bereziko etxebizitzen errentamenduan ordainketa-kontzeptu batzuk exijitzearekin.

– Babes publikoko etxebizitzak aurreikusitako epean ez ematea.

**2.2.25. BESTERIK**

Azken atal honetan aurreko ataletan tokirik ez duten kexa batzuk sartu ditugu.

2008an 11 izan ziren era honetako kexak, eta nagusiki lotuta daude udal edo kontzejuetako hautetsien jokabideekin eta beren gaia dela-eta beste multzo batzuetan tokirik ez duten izaera juridiko pribatuko bestelako gai batzuekin.

Honako hau da kexen aurkibidea:

– Bake epaileren izendapena ez tramitatzea.

– Kontzejuaren lokal bat elkarte bati lagatzearekin ados ez egotea.

– Ados ez egotea toki entitate bati atxikitako langileen jardunarekin.

– Udal errolda kudeatzeko zailtasunak.

– Udal ordezkari batzuek oker jardutea.

– Nafarroako Administrazio Auzitegiak erabakitako obraren exekuzio subsidiarioa ez gauzatzea.

– Ibilgailu batean eragindako kalteak ezin erreklamatzeko, egileak kaudimenik ez duelako.

– Jubilatuen etxe batean eskaintzen den podologia zerbitzuari buruzko erreklamazio.

### III. KAPITULUA. EBAZPENAK

#### 3.1. BALORAZIO OROKORRA

2008an, erakundeak 241 ebazpen eman zituen 193 kexa-espeditetan. Horrek esan nahi du ebazpenen kopuruan % 41,8ko hazkundera izan dela aurreko urtearekin alderatuta, eta % 21,4ko hazkundera, berriz, kexa-kopuruan.

Emandako ebazpenen eduki osoa, dagokien espeditetaren erreferentziarekin, Nafarroako Arartekoaren web atarian daude. Horra <http://www.defensonavarra.com> helbidetik sar daiteke, "Ebazpenak" atalean klik eginda.

Aipatu ditugun ebazpenen multzoak 97 gomendio ekarri zituen, legezko betebeharren 101 gogo-

rarazpen, 42 iradokizun (horietatik 8 normatiboak) eta bitartekaritza-ebazpen bat.

Ebazpenen kopurua, 241, ez dator bat haiei dagozkien kexa-espediten kopuruarekin, 193. Hori, funtsean, bi arrazoiren ondorioa da: lehendabizikoa da kexa-espediten beraren ondorioz ukitutako administrazioari gomendio, iradokizun edo gogorarazpen bat baino gehiago egin dakiokela, betiere egindako ikerketaren arabera; bigarrena da gerta daitekeela kexa-espediten batean, administrazio bati baino gehiagori egin behar izatea legezko betebeharren gogorarazpena.

Ondoko taulan, egindako gomendioen, legezko betebeharren gogorarazpenen, iradokizunen eta bitartekaritza-ebazpenen kopurua azaltzen dugu, gaien arabera banakatuak:

Arloa	Gomendioa	Legezko betebeharren gogorarazpena	Iradokizuna	Iradokizun normatiboa	Bitartekaritza ebazpena	2008an guztira	Ukitutako kexen kopurua
ESKUBIDEEN SUSTAPENA	2	37	2	0	0	41	39
FUNTZIO PUBLIKOA	22	12	9	3	1	47	37
GIZARTE ONGIZATEA	7	4	1	1	0	13	11
OSASUNA	6	7	6	0	0	19	15
ETXEBIZITZA	5	5	4	1	0	14	10
ELEBITASUNA	5	2	1	0	0	8	7
OGASUNA	5	1	2	0	0	8	6
HEZKUNTZA ETA IRAKASKUNTZA	10	2	2	2	0	16	11
TRAFIKOA	7	6	1	0	0	14	8
INGURUMENA	8	6	2	0	0	16	11
HIRIGINTZA	9	5	0	0	0	14	11
BARNE ARLOA	1	0	1	0	0	2	2
ZERBITZU PUBLIKOAK	7	4	0	1	0	12	9
NEKAZARITZA	2	3	0	0	0	5	4
HERRI LANAK	1	5	2	0	0	8	8
JUSTIZIA	0	0	1	0	0	1	1
BESTERIK	0	1	0	0	0	1	1
MERKATARITZA	0	1	0	0	0	1	1
TURISMOA	0	0	1	0	0	1	1
<b>GUZTIRA</b>	<b>97</b>	<b>101</b>	<b>34</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>241</b>	<b>193</b>

2008ko abenduaren 31n, ukitutako administrazioek 126 espeditetaren erantzuna emana zuten; horietatik 193tan erakunde honek bere iritzia eman zuen.

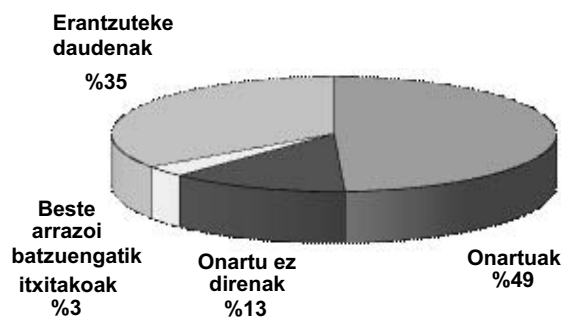
– 95 kasutan, administrazioak erakundearen erabakia onartu zuen.

– Beste 25etan, berriz, proposamena errefusatu zuen.

– Sei espeditente, azkenean, beste arrazoi batzuegatik itxi behar izan ziren.

– Ekitaldiaren amaieran 67 espeditente geratu ziren erantzunik gabe.

**2008an EMANDAKO EBAZPENAK**

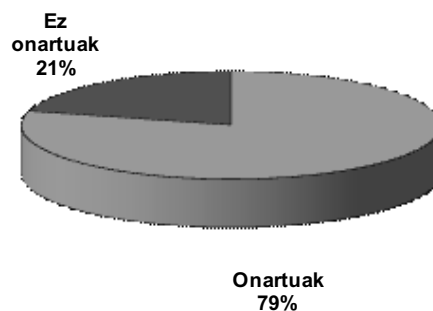


Ikusten denez, administrazioak berariaz onartu zituen 2008an emandako ebazpenen % 49, eta % 13 errefusatu zituen. % 3 beste arrazoi batzuk direla medio itxi ziren, administrazioak haiek onartu behar izan gabe; gelditzen den % 35a, berriz, erantzunaren zain zegoen 2008ko abenduaren 31n.

Positiboki nabarmendu behar da administrazioek erakunde honen erabakiak onartzeko portzen-

tajea % 79ra iritsi dela, erantzuteko zain dauden ebazpenak alde batera utzita (izan ere, logikoa da hori, haien erantzuna oraindik ere ez dugulako ezagutzen), eta soilik erantzuna jaso genuen kasuak –gomendioari, iradokizunari edo legezko betebeharren gogorarazpenari baiezkoa nahiz ezezkoa emanez– kontuan hartzen baditugu. Kontu hori eginez, hain zuzen ere, erantzun espresetan jaso dugun joera berari eusten diogu.

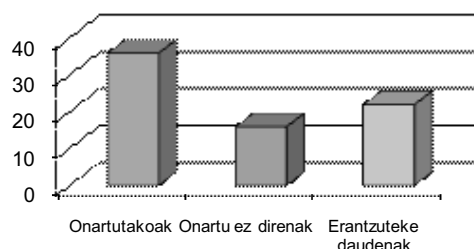
**2008an EMAN ETA ERANTZUNDAKO EBAZPENAK**



Ondoren, ebazpen mota bakoitzaren onarpenaren portzentajeak erakusten ditugu; hau da, gomendioen, legezko betebeharren gogorarazpe-

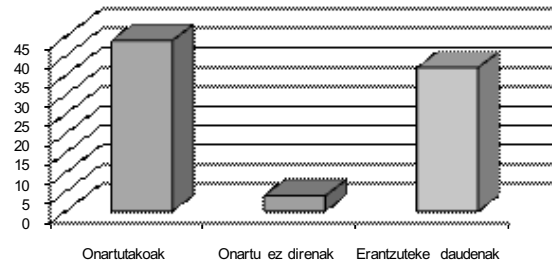
nen eta iradokizunek (iradokizun normatiboak barne) onarpen-maila, jasotako kexen arabera, eta ez emandako ebazpenen arabera.

Horra gomendioak:



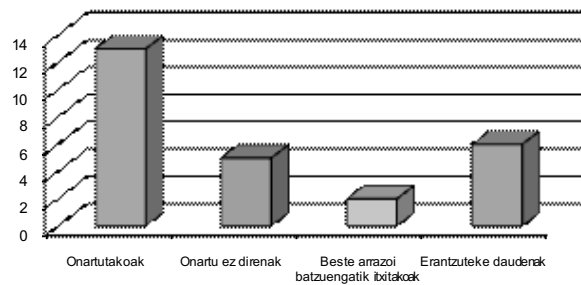
Gomendioen onarpenaren portzentajea % 69,2ra iristen da, administrazioaren erantzun guztiak kontuan hartuta.

Legezko betebeharren gogorazpenak:



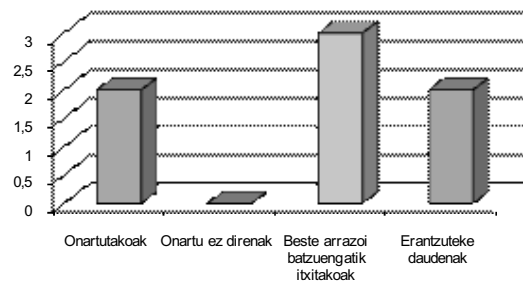
Legezko betebeharren gogorazpenen onarpenaren portzentajea % 91,7ra iristen da, administrazioaren erantzun guztiak kontuan hartuta.

Iradokizunak



Iradokizunen onarpenaren portzentajea % 72,2ra iristen da, administrazioaren erantzun guztiak kontuan hartuta.

Iradokizun normatiboak



Iradokizun normatiboen onarpenaren portzentajea % 100ekoa da, administrazioaren erantzun guztiak kontuan hartuta; izan ere, administrazioak guzti-guztiak onartu ditu.

### 3.2. ONARTU DIREN EBAZPENAK

Atal honetan Nafarroako Arartekoak egin eta kasuan kasuko administrazioak onartu dituen ebazpenak aipatzen ditugu.

#### 3.2.1. NAFARROAKO FORU KOMUNITATEKO ADMINISTRAZIOAK ONARTUTAKO EBAZPENAK

##### **Familia, Gazteria, Kirol eta Gizarte Gaietako Departamentua**

Espedientea: 07/370

Gaia: Gizarte ongizatea

Mota: Gomendioa eta legezko betebeharren gogorazpena

Gaia: Desadostasuna egoitza bateko egonaldia ordaintzeko laguntza ukatzearekin.

Espedientea: 08/29

Gaia: Gizarte ongizatea

Mota: Gomendioa eta legezko betebeharren gogorazpena

Gaia: Desadostasuna familiaren ohiko bizilekuk 130 km-ra dagoen zaharrentzako egoitza publiko batean tokia ematearekin.

Espedientea: 08/55

Gaia: Elebitasuna

Mota: Gomendioa

Gaia: Gazteentzako diseinu lehiaketa bateko triptikoak eta afixak soilik gaztelaniaz ematea D ereduko ikastetxe batean.

Espedientea: 08/94

Gaia: Gizarte ongizatea

Mota: Iradokizuna (espediente honek Osasun Departamentuarentzako iradokizun bat ere badu, baina hari buruzko erantzunik ez dugu jaso)

Gaia: Oinarrizko errentako laguntzaren eskaria.

Espedientea: 08/142

Gaia: Merkataritza

Mota: Legezko betebeharren gogorazpena

Gaia: Familia, Gazteria, Kirol eta Gizarte Gaietako Departamentuko Kontsumo Atalak kontsumoaren arloko erreklamazio bati erantzunik ez ematea.

Espedientea: 08/170

Gaia: Gizarte ongizatea

Mota: Gomendioa

Gaia: Menpekotasuna duen pertsona den alde tik dagokion diru-laguntza ordaintzeari ezezkoa ematea.

##### **Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentua**

Espedientea: 07/348

Gaia: Eskubideen sustapena

Mota: Legezko betebeharren gogorazpena

Gaia: Erantzunik ez ematea iralekuei buruzko transakzio-hitzarmen baten egoera juridikoari buruzko informazio-eskari bati.

Espedientea: 08/58

Gaia: Nekazaritza

Mota: Legezko betebeharren gogorazpena

Gaia: Desadostasuna lur-sailen berrantolamenduko prozesu batean esleitutako lur-sail bati emandako azalerarekin.

Espedientea: 08/327

Gaia: Nekazaritza

Mota: Legezko betebeharren gogorazpena

Gaia: Erantzunik ez ematea herritar batek herri-lurren aprobetxamenduei buruz aurkezturiko zenbait idazkiri.

Espedientea: 08/328

Gaia: Nekazaritza

Mota: Gomendioa

Gaia: Desadostasuna lur-sailen berrantolamenduko prozesu batean esleitutako lur-sail batzuei emandako azalerarekin.

Espedientea: 08/428

Gaia: Eskubideen sustapena

Mota: Legezko betebeharren gogorazpena

Gaia: Ordaineko behi-azienda erosteko laguntzen eskariari ez erantzutea.

##### **Ekonomia eta Ogasun Departamentua**

Espedientea: 08/298

Gaia: Elebitasuna

Mota: Gomendioa

Gaia: 2007. urterako Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko zergaren kanpainako argibide-afixak soilik erdaraz egotea.

##### **Hezkuntza Departamentua**

Espedientea: 08/14

Gaia: Funtzio publikoa

Mota: Gomendioa

Gaia: Langile kontratatuen antzintasuna aitortzeari buruzko negoziatorik ez egotea.

Espedientea: 08/175

Gaia: Hezkuntza

Mota: Gomendioa eta legezko betebeharren gogorazpena

Gaia: Ikastetxe bat funtzionamenduan jartzea hura eraikitze obrak bukatu baino lehenago.

Espedientea: 08/207

Gaia: Funtzio publikoa

Mota: Gomendioa

Gaia: Bularra emateko baimena lanaldi osotan pilotzea.

Espedientea: 08/281

Gaia: Hezkuntza

Mota: Gomendioa

Gaia: Irregularitasunak ikasle baten diziplina-espeditentia tramitatzerakoan; zehazki, ezarritako zehapena efektibo egitea diziplina espeditentia amaitu aurretik.

Espedientea: 08/337

Gaia: Hezkuntza

Mota: Gomendioa

Gaia: Erronkari aldean beste ikastetxe publiko bat eraiki beharra, oraingoaren egoera txarrarengatik.

Espedientea: 08/388

Gaia: Funtzio publikoa

Mota: Gomendioa eta legezko betebeharren gogorazpena

Gaia: Bazterkeria zenbait irakaskuntza kidegotan sartzeko deitutako hautapen prozeduran, autonomia erkidego batean lan egiten ari diren behin-behineko funtzionarioek ezin aurkezteagatik ezagutzak baloratzen dituen kasuko administrazioaren txosten bat ariketa bat egin beharrean.

Espedientea: 08/389

Gaia: Funtzio publikoa

Mota: Gomendioa eta legezko betebeharren gogorazpena

Gaia: Bazterkeria zenbait irakaskuntza kidegotan sartzeko deitutako hautapen prozeduran, autonomia erkidego batean lan egiten ari diren behin-behineko funtzionarioek ezin aurkezteagatik ezagutzak baloratzen dituen kasuko administrazioaren txosten bat ariketa bat egin beharrean.

Espedientea: 08/444

Gaia: Hezkuntza

Mota: Gomendioa

Gaia: Erantzunik ez ematea hizkuntza ereduaz aldatzeko eskari bati.

Espedientea: 08/474

Gaia: Funtzio publikoa

Mota: Gomendioa

Gaia: Desadostasuna seme-alaben zainketarako lanaldi murrizketarako baimena, eskatzailearen ordezkatzeko efektiboaren baldintzaren pean jartzeagatik.

### **Berrikuntza, Enpresa eta Enplegu Departamentua**

Espedientea: 08/297

Gaia: Elebitasuna

Mota: Legezko betebeharren gogorazpena (Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentuari ere igorri zaiona).

Gaia: Administrazioari euskaraz zuzentzeko ezintasuna, hartan zerbitzua ematen duten langileek euskaraz ez dakitelako.

### **Lurraldearen Antolamendu eta Etxebizitza Departamentua**

Espedientea: 07/255

Gaia: Etxebizitza

Mota: Legezko betebeharren gogorazpena eta iradokizuna

Gaia: Etxebizitza babestuen sustapen-enpresa batek bere betebeharrak ez betetzea.

### **Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentua**

Espedientea: 07/411

Gaia: Funtzio publikoa

Mota: Legezko betebeharren gogorazpena

Gaia: Eraginkortasun eta arintasun falta basozainak kontratatzeke deialdi baten kudeaketan eta hartan parte hartzeke onartua izateke agiriak ebaluatzerakoan.

Espedientea: 07/437

Gaia: Funtzio publikoa

Mota: Iradokizuna (iradokizun bera Osasun Departamentuari ere igorri zitzaion).

Gaia: Erizainen lanbide karrera erregulatuko duen foru lege proiektu bat ez egitea.

Espedientea: 07/441

Gaia: Funtzio publikoa

Mota: Iradokizuna

Gaia: Desadostasuna psikologo batzuek suhiltzaileen kidegoan sartzeko izangaiei buruz egindako balorazioarekin.

Espedientea: 07/443

Gaia: Funtzio publikoa

Mota: Gomendioa

Gaia: Foru Komunitateko Administrazioan sartzeko izangaia ebaluatzeko izendatutako epaimahaiak behar bezala ez jokatzea.

Espedientea: 07/444

Gaia: Funtzio publikoa

Mota: Iradokizuna

Gaia: Desadostasuna kazetari lanpostu bat betetzeko jarraitu den prozedurarekin; zehazki, probetan pliken sistema ez erabiltzeagatik.

Espedientea: 08/77

Gaia: Gizarte ongizatea

Mota: Iradokizun normatiboa

Gaia: Ezgaitasun psikiko txikia duten gazteek lanaren munduan sartzeko dituzten zailtasunak eta Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioak berariazko jardunbiderik ez izatea.

Espedientea: 08/136

Gaia: Funtzio publikoa

Mota: Legezko betebeharren gogorazpena

Gaia: Gora jotzeko bi errekurtsoren ebazpena geroratzea.

Espedientea: 08/296

Gaia: Funtzio publikoa

Mota: Gomendioa eta iradokizuna

Gaia: Ezintasun iraunkorraren gradua berrikusteari ezezkoa ematea, larriagotze edo akats diagnostikoko kasuetan, 10/2003 Foru Legearen aurreko sistemari atxikitako langile funtzionarioen eskubide pasiboaren araubidean dauden funtzionarioen kasuan.

Espedientea: 08/297

Gaia: Elebitasuna

Mota: Legezko betebeharren gogorazpena (Berrikuntza, Enpresa eta Enplegu Departamentuari ere igorri zaiona).

Gaia: Administrazioari euskaraz zuzentzeko ezintasuna, administrazioiko langileek euskaraz ez dakitelako.

Espedientea: 08/300

Gaia: Eskubideen sustapena

Mota: Legezko betebeharren gogorazpena

Gaia: Nafarroako Administrazio Auzitegiak gora jotzeko errekurtsio baten ebazpena geroratzea.

Espedientea: 08/418

Gaia: Ingurumena

Mota: Gomendioa (gainera, Aranguren Ibarreko Udalari bi gomendio igorri zitzaizkion).

Gaia: Ezer ez egitea AP 30 autobidetik hurbileko lur sail batean dauden zaldien egoera dela eta.

### **Osasun Departamentua-Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua**

Espedientea: 06/142

Gaia: Osasuna

Mota: Iradokizuna

Gaia: Fibromialgiako gaixoei tratamendua emateko zenbait ekintza aurrera eramatea.

Espedientea: 07/364

Gaia: Osasuna

Mota: Legezko betebeharren gogorazpena

Gaia: Sendagaiak erosteak sortutako gastuak itzultzeko eskaria.

Espedientea: 07/437

Gaia: Funtzio publikoa

Mota: Gomendioa (Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentuari ere igorri zaiona).

Gaia: Erizainen lanbide karrera erregulatuko duen foru lege proiektu bat ez egitea.

Espedientea: 08/45

Gaia: Osasuna

Mota: Gomendioa eta legezko betebeharren gogorazpena

Gaia: Ebakuntza kirurgiko bat egiteari ezezkoa ematea.

Espedientea: 08/94

Gaia: Osasuna

Mota: Iradokizuna (Familia, Gazteria, Kirol eta Gizarte Gaietako Departamentuari ere beste iradokizun bat egin zitzaion)

Gaia: Diagnosi bat egiten berandutzea.

Espedientea: 08/163

Gaia: Elebitasuna

Mota: Gomendioa

Gaia: Norbanakoaren osasun-txartela euskaraz ez egitea Nafarroako eskualde euskaldunetan bizi diren pertsonentzat.

Espedientea: 08/397

Gaia: Osasuna

Mota: Gomendioa

Gaia: Desadostasuna adingabe adoptatu baten norbanakoaren osasun txartela lortzeko bizikidetasun ziurtagiria exijitzearekin.

Espedientea: 08/482

Gaia: Osasuna

Mota: Gomendioa

Gaia: Osasun sistemako erabiltzaileari informazioziorik ez ematea osasun etxe baten egun bateko irekitzeko eta ixteko ordutegiari buruz.

### **Lurraldearen Antolamendu eta Etxebizitza Departamentua**

Espedientea: 08/70

Gaia: Etxebizitza

Mota: Gomendioa

Gaia: BOEtan eraikuntza akatsak izatea.

Espedientea: 08/89

Gaia: Etxebizitza

Mota: Gomendioa

Gaia: Informazioziorik ez ematea etxebizitza babestua adjudikatzeko baldintzei buruz eta baldintza horiek bete behar diren epeari buruz.

Espedientea: 08/112

Gaia: Etxebizitza

Mota: Legezko betebeharren gogorazpena

Gaia: BOEtan eraikuntza akatsak izatea.

Espedientea: 08/119

Gaia: Etxebizitza

Mota: Legezko betebeharren gogorazpena eta iradokizun normatiboa

Gaia: Eskaria Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioak aukera eman dezan banantze edo dibortzio kasuetan, bikotekide ohiari dagokion etxebizitzaren zati alikuota prezio tasatuan adjudikatzeko, babestutako etxebizitzaren jabetza finkatzeko.

Espedientea: 08/137

Gaia: Etxebizitza

Mota: Legezko betebeharren gogorazpena eta gomendioa (Noaingo Udalarentzako gomendio bat ere badago)

Gaia: Udalaren eta departamentuaren artean koordinazioziorik ez izatea etxebizitza bat lortzeko baldintzei buruz emandako informazioa dela eta.

Espedientea: 08/270

Gaia: Etxebizitza

Mota: Iradokizuna

Gaia: Datuen publizitate falta etxebizitza babestuen kanpainetan, bai jabetzako araubidekoetan, bai alokairuko araubidekoetan ere.

Espedientea: 08/276

Gaia: Etxebizitza

Mota: Iradokizuna

Gaia: Babes publikoko etxebizitza baten salerosketa kontratua ez bisatzea, azken bost urteetan bere etxebizitza saldu ez izatearen betebeharra ez betetzeagatik, eta datuak ezkutatzea.

Espedientea: 08/321

Gaia: Etxebizitza

Mota: Gomendioa

Gaia: Departamentu eskudunak ez egiaztatzea bizigarritasun-zedula bat emateko aginduzkoak diren baldintzak.

### **Herri Lan, Garraio eta Komunikazio Departamentua**

Espedientea: 08/192

Gaia: Herri lanak

Mota: Legezko betebeharren gogorazpena

Gaia: Berandutzea desjabetze espediente batean balio justua ordaintzerakoan.

### **3.2.2. TOKI ENTITATEEK ONARTUTAKO EBAZPENAK**

#### **Aburregaineko Udala.**

Espedientea: 08/187

Gaia: Zerbitzu publikoak

Mota: Iradokizun normatiboa

Gaia: Ezezkoa ematea udal hilerrian hilobiratze bat egiteari.

#### **Altsasuko Udala**

Espedientea: 08/169

Gaia: Zerbitzu publikoak

Mota: Legezko betebeharren gogorazpena

Gaia: Herriko auzo bateko hustubideen egoera txarra.

#### **Agoizko Udala**

Espedientea: 07/307

Gaia: Hezkuntza eta irakaskuntza

Mota: Iradokizuna



Gaia: Desadostasuna 0-3 urteko ikastetxearen funtzionamenduaren alderdi batzuei buruz.

#### **Arangurengo Udala**

Espedientea: 08/418

Gaia: Ingurumena

Mota: Bi gomendio (Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentuarentzako beste gomendio bat ere badago).

Gaia: Ezer ez egitea AP 30 autobidetik hurbileko lur sail batean dauden zaldien egoera dela eta.

#### **Barañaingo Udala**

Espedientea: 07/416

Gaia: Funtzio publikoa

Mota: Bi gomendio

Gaia: Erantzunik ez ematea lanpostuz aldatze-ekin eskari bati.

#### **Beriaingo Udala**

Espedientea: 07/219

Gaia: Osasuna

Mota: Iradokizuna

Gaia: Desadostasuna udalak ezezkoa emateagatik gurasoak, adingabeekin, haur txikientzako igerilekura sartzeko.

#### **Berriozarko Udala**

Espedientea: 08/147

Gaia: Eskubideen sustapena

Mota: Legezko betebeharren gogorazpena

Gaia: Herritar batek aurkeztutako eskari bati ez erantzutea.

#### **Biurrun-Olkotzeko Udala**

Espedientea: 07/100

Gaia: Hirigintza

Mota: Legezko betebeharren gogorazpena

Gaia: Desadostasuna udalak exijitzen dituen urbanizazio-kuotekin.

#### **Buñuelgo Udala**

Espedientea: 08/368

Gaia: Hirigintza

Mota: Gomendioa

Gaia: Desadostasuna udalak lur baten desjabetzea gauzatzeko jarraitu duen prozedurarekin.

#### **Bulatako Udala**

Espedientea: 08/129

Gaia: Funtzio publikoa

Mota: Iradokizuna

Gaia: Irregularitasunak udalean lanpostu bat betetzeko deitutako hautapen prozesuan.

Espedientea: 08/330

Gaia: Hirigintza

Mota: Legezko betebeharren gogorazpena

Gaia: Unitate bat birzatzitzeko proiektua ez onestea.

#### **Caparrosoko Udala**

Espedientea: 08/422

Gaia: Zerbitzu publikoak

Mota: Legezko betebeharren gogorazpena

Gaia: Gune urbanizatuan zerbitzu propiorik ez ematea.

#### **Zarrakazteluko Udala**

Espedientea: 07/362

Gaia: Gizarte ongizatea

Mota: Gomendioa

Gaia: Zaharrentzako egoitzaren kudeaketa txarra.

#### **Cascanteko Udala**

Espedientea: 08/109

Gaia: Eskubideen sustapena

Mota: Legezko betebeharren gogorazpena

Gaia: Interesdunek aurkezturiko idazkiei erantzunik ez ematea.

Espedientea: 08/234

Gaia: Funtzio publikoa

Mota: Gomendioa

Gaia: Udalak ezer ez egitea diziiplina espediente bat irekitzeko eskariari buruz.

#### **Kasedako Udala**

Espedientea: 08/331

Gaia: Eskubideen sustapena

Mota: Legezko betebeharren gogorazpena

Gaia: Herritar batek aurkeztutako eskari bati ez erantzutea.

**Cintruénigoko Udala**

Espedientea: 08/113

Gaia: Gizarte ongizatea

Mota: Legezko betebeharren gogorazpena

Gaia: Desadostasuna udalak ezarritako zehapen batekin eta udalari aurkeztutako eskari bati erantzunik ez ematea.

**Eratsungo Udala**

Espedientea: 07/348A

Gaia: Eskubideen sustapena

Mota: Legezko betebeharren gogorazpena

Gaia: Erantzunik ez ematea iralekuei buruzko transakzio-hitzarmen baten egoera juridikoari buruzko informazio-eskari bati.

**Lizarrako Udala**

Espedientea: 08/189

Gaia: Eskubideen sustapena

Mota: Legezko betebeharren gogorazpena

Gaia: Herritar batek aurkeztutako informazio eskari bati ez erantzutea.

**Etxarri Aranazko Udala**

Espedientea: 08/239

Gaia: Funtzio publikoa

Mota: Legezko betebeharren gogorazpena

Gaia: Funtzionario batek aurkeztutako eskari bati ez erantzutea.

**Fiteroko Udala**

Espedientea: 08/242

Gaia: Eskubideen sustapena

Mota: Legezko betebeharren gogorazpena

Gaia: Herritar batek aurkeztutako eskari bati ez erantzutea.

**Uharteko Udala**

Espedientea: 07/448

Gaia: Ingurumena

Mota: Legezko betebeharren gogorazpena

Gaia: Futbol zelai batetik datozen arazoek enbarazu egitea.

**Mañeruko Udala**

Espedientea: 08/104

Gaia: Herri lanak

Mota: Legezko betebeharren gogorazpena

Gaia: Desadostasuna jabetza pribatu batean eragina duen bide bat eraikitzearekin.

**Mendigorriako Udala**

Espedientea: 08/67

Gaia: Herri lanak

Mota: Legezko betebeharren gogorazpena

Gaia: Desadostasuna kale batean eginiko egoitze eta saneamendu obrekin, eta udalak aurkezturiko idazkiei erantzunik ez ematea.

**Milagroko Udala**

Espedientea: 08/135

Gaia: Hirigintza

Mota: Gomendioa

Gaia: Udalak eginiko permuta batean eskritura publikoa ez formalizatzea.

**Noingo Udala**

Espedientea: 08/137

Gaia: Etxebizitza

Mota: Gomendioa (Lurraldearen Antolamendu eta Etxebizitza Departamentuarentzako legezko betebeharren gogorazpen bat eta gomendio bat ere badaude).

Gaia: Udalaren eta departamentuaren artean koordinaziorik ez izatea babes publikoko etxebizitza bat lortzeko baldintzei buruz emandako informazioa dela eta.

**Erriberriko Udala**

Espedientea: 08/320

Gaia: Eskubideen sustapena

Mota: Legezko betebeharren gogorazpena

Gaia: Hirigintza arloko informazio eskari batzuei erantzunik ez ematea.

**Iruñeko Udala**

Espedientea: 07/410

Gaia: Trafikoa

Mota: Gomendioa

Gaia: Abisurik ez ematea lapurtutako ibilgailu bat udal biltegian sartu izanari buruz.

Espedientea: 08/34

Gaia: Funtzio publikoa

Mota: Gomendioa

Gaia: Udalean sartzeko izangaiak ebaluatzeko izendatutako epaimahai kalifikatzaileak behar bezala ez jokatzeari.

Espedientea: 08/105

Gaia: Hirigintza

Mota: Legezko betebeharren bi gogorazpen

Gaia: Iruñeko Udalak ezer ez egitea bide publikoan lore-ontzi batzuk jartzeari buruz aurkeztutako salaketaren ondoren.

Espedientea: 08/110

Gaia: Trafikoa

Mota: Iradokizuna

Gaia: Informazio falta Iruñeko Udaltzaingoko agenteek eginiko salaketa batek puntuen galera ekarriko duen jakiteko.

Espedientea: 08/143

Gaia: Trafikoa

Mota: Legezko betebeharren gogorazpena eta gomendioa

Gaia: Desadostasuna ezgaitasuna duten pertsonen aparkatzeko txartela ukatzeagatik, eta ukapena motibatu gabe egotea.

Espedientea: 08/175

Gaia: Hezkuntza

Mota: Legezko betebeharren gogorazpena (Hezkuntza Departamentuarentzako legezko gogorazpen bat eta gomendio bat ere badaude)

Gaia: Ikastetxe bat funtzionamenduan jartzea hura eraikitzeke obrak bukatu baino lehenago

Espedientea: 08/180

Gaia: Ogasuna

Mota: Gomendioa eta iradokizuna

Gaia: Egoiliarrentzako aparkatze-tasa itzultzeari ezezkoa ematea, zerbitzu horri urte naturalean utzi zaion denborari dagokion zenbatekoan.

Espedientea: 08/183

Gaia: Funtzio publikoa

Mota: Iradokizuna

Gaia: Desadostasuna udal batek etxez etxeko laguntza zerbitzua kudeatzeko enpresa publiko bat sortzeko erabakia hartu izanarekin.

Espedientea: 08/188

Gaia: Ingurumena

Mota: Legezko betebeharren gogorazpena eta iradokizuna.

Gaia: Futbol zelai batetik datozen arazoek enbarazu egitea.

Espedientea: 08/212

Gaia: Hirigintza

Mota: Gomendioa

Gaia: Desadostasuna ibai parkean eginiko urbanizazio lanekin, planeamenduaren araberrakozak ez izateagatik.

Espedientea: 08/258

Gaia: Eskubideen sustapena

Mota: Legezko betebeharren gogorazpena

Gaia: Bide publikoa erabiltzeko eskari bati ezezkoa ematea.

Espedientea: 08/259

Gaia: Funtzio publikoa

Mota: Legezko betebeharren gogorazpena

Gaia: Seme-alabengatik familia-laguntzari ezezkoa ematea.

Espedientea: 08/350

Gaia: Eskubideen sustapena

Mota: Legezko betebeharren gogorazpena

Gaia: San Fermin jaietako egitarauan izen handiko musika talde bat sartzeari, eta azkenean kontzertu hori ez egitea.

**Tiebas-Muru Artederretako Udala**Espedientea: 07/427

Gaia: Zerbitzu publikoak

Mota: Legezko betebeharren gogorazpena

Gaia: Ondare erantzukizuneko prozedura batean erantzunik ez ematea.

**Tuterako Udala**Espedientea: 08/316

Gaia: Eskubideen sustapena

Mota: Legezko betebeharren gogorazpena

Gaia: Interesdunek aurkezturiko idazkiei erantzunik ez ematea.

**Uharte-Arakileko Udala**Espedientea: 07/347

Gaia: Herri lanak

Mota: Legezko betebeharren gogorazpena

Gaia: Hirigunea eta geltokiaren auzoa lotzen dituen errepidearen egoera txarra.

**Esako Udala**Espedientea: 08/319

Gaia: Ogasuna

Mota: Gomendioa

Gaia: Udal igerilekuen erabilerarengatik tasak ezartzerakoan tratu-desberdintasuna egitea, errolda-tokiaren arabera.

### **Gartzarongo Kontzejua**

Espedientea: 08/205

Gaia: Ogasuna

Mota: Iradokizuna

Gaia: Desadostasuna Kontzeju Batzarraren erabaki baten edukiarekin, urak bideratzeko obra batean exekuzio-aurrekontuaren % 50 egiten duen kopuru bat eskatzeagatik.

### **Gazolazko Kontzejua**

Espedientea: 08/231

Gaia: Eskubideen sustapena

Mota: Legezko betebeharren gogorazpena

Gaia: Herritar batek eskatutako informazioa ez ematea.

### **Iruñerriko Mankomunitatea**

Espedientea: 08/294

Gaia: Eskubideen sustapena

Mota: Legezko betebeharren gogorazpena

Gaia: Erabiltzaileari arreta desegokia ematea.

Espedientea: 08/315

Gaia: Eskubideen sustapena

Mota: Legezko betebeharren gogorazpena

Gaia: Herritar batek aurkeztutako idazki bati ez erantzutea.

3.2.3. BESTE ADMINISTRAZIO ETA ENTITATE PUBLIKO BATZUEK ONARTUTAKO EBAZPENAK

### **Iruñeko Abokatuen Elkargoa**

Espedientea: 08/243

Gaia: Justizia

Mota: Iradokizuna

Gaia: Ofizioko abokatuak aldatzeko eskatu eta ezezkoa ematea.

### **Nafarroako Unibertsitate Publikoa**

Espedientea: 08/152

Gaia: Hezkuntza

Mota: Gomendioa eta iradokizuna

Gaia: Ezezkoa ematea baliogabetutako matrikula bateko diru-zenbatekoa itzultzeari.

### **3.3. ONARTU EZ DIREN EBAZPENAK**

Atal honetan administrazioek onartu ez dituzten gomendioak, legezko betebeharren gogorazpenak eta iradokizunak jaso ditugu.

3.3.1. NAFARROAKO FORU KOMUNITATEKO ADMINISTRAZIOAK ONARTU EZ DITUEN EBAZPENAK

#### **Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentua**

Espedientea: 08/126

Gaia: Ingurumena

Mota: Gomendioa

Gaia: Behi-azienda sartzekak basoberritutako lur batzuetan sortu dituen kalteak.

#### **Hezkuntza Departamentua**

Espedientea: 07/412

Gaia: Hezkuntza

Mota: Gomendioa

Gaia: Entzumeneko ezgaitasun bat duen ikasle bat beste autonomia erkidego bateko ikastetxe batera eramateko garraio-gastua ordaintzeko laguntza ez ematea.

Espedientea: 08/85

Gaia: Hezkuntza

Mota: Gomendioa

Gaia: Desadostasuna funts publikoen bitartez ordaintzen diren ikastetxeetan antzinako ikaslearen eskolatze-irizpidea aplikatzearekin.

Espedientea: 08/99

Gaia: Funtzio publikoa

Mota: Gomendioa

Gaia: Udal musika eskola batean emandako zerbitzuen ziurtagiria ez kontuan hartzea Irakasle-en kidegoetan sartzeko deialdi batean exijitzen den moduan.

#### **Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentua**

Espedientea: 08/32

Gaia: Funtzio publikoa

Mota: Iradokizuna

Gaia: Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuko fakultatiboentzat ezarritako lanbide karreraren sistema ez sartzekoa Osasun Departamentuari eta haren erakunde autonomoei atxikita ez dauden osasun arloko langile fakultatiboak.

Oharra: Nafarroako Parlamentuak besteak beste gai hau planteatzen zuen foru lege proposamen bat atzera bota zuen.

### **Osasun Departamentua-Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua**

Espedientea: 07/204

Gaia: Funtzio publikoa

Mota: Iradokizuna

Gaia: Lanbide karreraren eraginetarako, ez kontuan hartzea Nekazaritza Departamentuaren zerbitzuan al baitari lanpostuetan emandako zerbitzuak.

Espedientea: 07/350

Gaia: Funtzio publikoa

Mota: Iradokizuna

Gaia: Lanbide karreraren eraginetarako, ez kontuan hartzea Nekazaritza Departamentuaren zerbitzuan al baitari lanpostuetan emandako zerbitzuak.

Espedientea: 08/39

Gaia: Osasuna

Mota: Legezko betebeharren gogorazpena

Gaia: Desadostasuna osasun publikoaren unibertsalizazio araubidean dauden 65 urtetik gorako pertsonen eta adin bera izan eta Gizarte Segurantzaren araubidean dauden pertsonen artean dagoen tratu-desberdintasunarekin, prestazio farmazeutikoaren doakotasunaren eraginetarako.

Espedientea: 08/47

Gaia: Funtzio publikoa

Mota: Gomendioa

Gaia: Farmaziako teknikaria titulua (erdi mailako lanbide heziketa) ez aintzat hartzea Ospitale Farmaziako zerbitzuetako lanpostuetara sartzeko.

Espedientea: 08/172

Gaia: Funtzio publikoa

Mota: Gomendioa

Gaia: Desadostasuna greba baterako ezarritako gutxieneko zerbitzuak aplikatzeko garaian izandako jokabidearekin.

Espedientea: 08/256

Gaia: Osasuna

Mota: Gomendioa

Gaia: Ezezkoa ematea mediku-azterketak egitera joateko garraibidea jartzeari.

Espedientea: 08/268

Gaia: Osasuna

Mota: Legezko betebeharren gogorazpena

Gaia: Ez jakinaraztea familiako medikoa eta osasun etxea aldatu izana.

Espedientea: 08/285

Gaia: Osasuna

Mota: Iradokizuna

Gaia: Ezezkoa ematea meningitisaren sintomak zituen gaixo bat presaz garraiatzeko ambulanzia bat jartzeari.

Espedientea: 08/339

Gaia: Osasuna

Mota: Gomendioa

Gaia: Farmazia bat irekitzeri ezezkoa ematea aurretik dagoen beste batetik dagoen distantziarengatik.

Espedientea: 08/361

Gaia: Osasuna

Mota: Gomendioa

Gaia: Nafarroatik kanpora bidaiatu nahi eta fidantza bat ordaindu behar izateagatik arnasterapiarako behar duen aparatua eramateko.

Espedientea: 08/364

Gaia: Osasuna

Mota: Legezko betebeharren gogorazpena

Gaia: Desadostasuna beste autonomia erkidego bateko osasun zentro batera joan behar izateagatik haurdunaldiaren borondatezko etetea egiteko.

### **Lurraldearen Antolamendu eta Etxebizitza Departamentua**

Espedientea: 08/96

Gaia: Etxebizitza

Mota: Legezko betebeharren gogorazpena

Gaia: Desadostasuna etenik gabeko erroldatzea exijitzeagatik etxebizitza babestua adjudikatzeo baremoa aplikatu ahal izateko.

### **Herri Lan, Garraio eta Komunikazio Departamentua**

Espedientea: 04/272

Gaia: Herri lanak

Mota: Iradokizuna

Gaia: Ezezkoa obra batek sorturiko gastuetatik zati bat ordaintzeari.

Oharra: Departamentuak behar bezala justifikatu zituen iradokizuna ez onartzeko arrazoiak.

### 3.3.2. TOKI ENTITATEEK ONARTU EZ DITUZTEN EBAZPENAK

#### **Arroizko Udala**

Espedientea: 08/385

Gaia: Zerbitzu publikoak

Mota: Gomendioa

Gaia: Desadostasuna farola bat jabetza pribatuko sail batean jartzeagatik.

Oharra: Udalak behar bezala justifikatu zituen gomendioa ez onartzeko arrazoiak.

#### **Fiteroko Udala**

Espedientea: 08/343

Gaia: Trafikoa

Mota: Gomendioa

Gaia: Aparkatzeko toki bat ukatzea ezgaitasuna duen pertsona bati.

Oharra: Udalak behar bezala justifikatu zituen gomendioa ez onartzeko arrazoiak.

#### **Larragako Udala**

Espedientea: 07/407

Gaia: Hirigintza

Mota: Gomendioa

Gaia: Desadostasuna udalak eraiste batengatik exijitzen duen erreklamazioaren zenbatekoarekin.

#### **Mendigorriako Udala**

Espedientea: 08/41

Gaia: Ingurumena

Mota: Gomendioa

Gaia: Berokuntza/aire egokituko ekipo batek sorturiko kutsadura akustikoa.

#### **Iruñeko Udala**

Espedientea: 07/394

Gaia: Trafikoa

Mota: Gomendioa

Gaia: Desadostasuna trafikoaren arloko zehapen batengatik.

Espedientea: 08/88

Gaia: Trafikoa

Mota: Gomendioa eta legezko betebeharren gogorazpena

Gaia: Desadostasuna trafikoaren arloko zehapen bat ezartzeko jarraitutako prozedurarengatik.

Espedientea: 08/200

Gaia: Trafikoa

Mota: Gomendioa eta legezko betebeharren gogorazpena

Gaia: Zehapen espediente baten ebazpenean motibaziorik ez agertzea.

### 3.4. BESTE ARRAZOI BATZUENGATIK 2008AN ITXITAKO EBAZPENAK.

Ondoren aipatzen ditugu beste arrazoi batzuegatik itxi ziren kexa-espedienteak; hau da, haietan ez da hertsiki beharrezkoa izan ukitutako administrazioaren onarpena.

#### 3.4.1. NAFARROAKO FORU KOMUNITATEKO ADMINISTRAZIOA

##### **Osasun Departamentua - Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua**

Espedientea: 08/216

Gaia: Funtzio publikoa

Mota: Bitartekaritza ebazpena

Gaia: Desadostasuna betetzen zuen burutzakargutik kendu izateagatik eta salaketa unitate administratiboko langileengandik jasandako tratua-rengatik.

##### **Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentua**

Espedientea: 08/333

Gaia: Funtzio publikoa

Mota: Iradokizun normatiboa

Gaia: Eskaria, Nafarroako Mendekotasun Agentziari atxikitako osasun diplomatuena. Maiatzaren 30eko 8/2008 Foru Legean araututako lanbide karreraren sisteman sartzea eskatzen dute.

Espedientea: 08/336

Gaia: Funtzio publikoa

Mota: Iradokizun normatiboa

Gaia: Eskaria, Gizarte Gai, Familia, Gazteria eta Kirol, Lehendakaritza, Justizia eta Barne eta Hezkuntza departamentuei atxikitako erizaintzako diplomatuena. Maiatzaren 30eko 8/2008 Foru Legean araututako lanbide karreraren sisteman sartzea eskatzen dute.

Espedientea: 08/341

Gaia: Funtzio publikoa

Mota: Iradokizun normatiboa

Gaia: Eskaria, Gizarte Ongizate eta Hezkuntza departamentuei atxikitako osasun diplomatuena.

Maiatzaren 30eko 8/2008 Foru Legean araututako lanbide karreraren sisteman sartzeari eskatzen dute.

#### 3.4.2. TOKI ENTITATEAK

##### **Agoizko Udala**

Espedientea: 08/267

Gaia: Elebitasuna

Mota: Iradokizuna

Gaia: Desadostasuna euskara ez exijitzeagatik ikastetxe bateko zerbitzu anitzetako lanpostu batera sartzeko.

##### **Iruñeko Udala**

Espedientea: 07/36

Gaia: Ingurumena

Mota: Iradokizuna

Gaia: Desadostasuna Iruñeko espetxe berrirako aurreikusitako kokapenarekin.

#### 3.5. 2008KO ABENDUAREN 31N ERANTZUN GABE ZEUDEN EBAZPENAK

Ondoren, 2008ko abenduaren 31n epeak iragan diren eta ukitutako administrazioak erakunde honek eginiko ebazpenei oraindik ere erantzun ez dizkien espedienteak aipatzen ditugu.

#### 3.5.1. NAFARROAKO FORU KOMUNITATEKO ADMINISTRAZIOA

##### **Familia, Gazteria, Kirol eta Gizarte Gaietako Departamentua**

Espedientea: 07/387

Gaia: Gizarte ongizatea

Mota: Iradokizuna

Gaia: Ama langile batek laguntza eskaria garaiz kanpo aurkeztea, administrazioak informazio okerra eman ziolako.

Espedientea: 08/228

Gaia: Gizarte ongizatea

Mota: Gomendioa

Gaia: Laguntzako hezitzaile batentzako prestazio ekonomikoa behar baino beranduago jasotzea.

Espedientea: 08/383

Gaia: Gizarte ongizatea

Mota: Legezko betebeharren gogorazpena

Gaia: Familia adoptatzaileari adingabearen familia biologikoari buruz informazio okerra ematea.

Espedientea: 08/491

Gaia: Gizarte ongizatea

Mota: Gomendioa

Gaia: Desadostasuna alabak jarraitutako harre-ra-prozedurarekin eta prozedura horri buruzko informazio falta.

##### **Toki administrazioko Departamentua**

Espedientea: 08/521

Gaia: Hirigintza

Mota: Legezko betebeharren gogorazpena

Gaia: Nafarroako Administrazio Auzitegiaren ebazpen baten betearazpen subsidiarioa ez gauzatzea.

##### **Vianako Printzea Erakundea - Kultura eta Turismo Departamentua**

Espedientea: 08/559

Gaia: Turismoa

Mota: Iradokizuna

Gaia: Higiezin bat landa etxe moduan ez sailkatzea.

##### **Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentua**

Espedientea: 08/566

Gaia: Eskubideen sustapena

Mota: Legezko betebeharren gogorazpena

Gaia: Herritar batek aurkeztutako informazio eskari bati ez erantzutea.

Espedientea: 08/568

Gaia: Eskubideen sustapena

Mota: Legezko betebeharren gogorazpena

Gaia: Herritar batek aurkeztutako informazio eskari bati ez erantzutea.

Espedientea: 08/569

Gaia: Eskubideen sustapena

Mota: Legezko betebeharren gogorazpena

Gaia: Herritar batek aurkeztutako informazio eskariei erantzunik ez ematea.

Espedientea: 08/570

Gaia: Eskubideen sustapena

Mota: Legezko betebeharren gogorazpena

Gaia: Ezezkoa herritar bati espediente administratibo batzuen kopia emateari.

Espedientea: 08/571

Gaia: Eskubideen sustapena

Mota: Legezko betebeharren gogorazpena  
 Gaia: Herritar batek aurkeztutako informazio eskariei erantzunik ez ematea.

Espedientea: 08/575

Gaia: Nekazaritza

Mota: Legezko betebeharren gogorazpena eta gomendioa

Gaia: Europar Batasuneko Nekazaritza Politikaren Informazio Geografikoko Sistemari (SIG-PAC) bere lur sailari esleitutako erabilerari buruz herritar batek eginiko eskariari erantzunik ez ematea.

#### **Ekonomia eta Ogasun Departamentua**

Espedientea: 08/255

Gaia: Ogasuna

Mota: Gomendioa

Gaia: Desadostasuna etxebizitza-kontu batean eginiko ekarpenengatik aplikaturiko kenkariak itzultzeko erreklamazioarekin.

#### **Hezkuntza Departamentua**

Espedientea: 08/254

Gaia: Hezkuntza

Mota: Gomendioa (Iruñeko Udalarentzako gomendio bat ere badu)

Gaia: Desadostasuna Hello Azpilagaña eskola-korrera prozesuarekin, Iruñean erroldatutako entzat lehentasunezko zerrenda bat egoteagatik.

Espedientea: 08/431

Gaia: Elebitasuna

Mota: Gomendioa

Gaia: Ezinezkoa izatea Euskararen Irakaskuntzarako Baliabide Zentroak antolatutako ikastaroetan euskaraz on-line matrikulatzea.

Espedientea: 08/505

Gaia: Funtzio publikoa

Mota: Gomendioa eta iradokizuna.

Gaia: Desadostasuna epaimahai kalifikatzaileak emandako puntuazioarekin.

#### **Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentua**

Espedientea: 08/272

Gaia: Funtzio publikoa

Mota: Gomendioa

Gaia: Gora jotzeko errekurtsio bat ebazteko garaian interesdunei ez entzutea.

Espedientea: 08/345

Gaia: Barne arloa

Mota: Gomendioa

Gaia: Foruzaingoko agenteek tratu bidegabea ematea.

Espedientea: 08/358

Gaia: Funtzio publikoa

Mota: Legezko betebeharren gogorazpena eta gomendioa (gainera, Zangozako Udalarentzako legezko betebeharren gogorazpen bat ere badago).

Gaia: Funtzionario baten Funtzionarioen Montepioan edo Gizarte Segurantzaz sartzeko tramitazioa ez egitea.

Espedientea: 08/382

Gaia: Funtzio publikoa

Mota: Legezko betebeharren gogorazpena eta gomendioa

Gaia: Gardentasun falta hautapen prozesu baterako izendatutako epaimahai kalifikatzailearen jardunean.

Espedientea: 08/394

Gaia: Funtzio publikoa

Mota: Legezko betebeharren gogorazpena

Gaia: Desadostasuna administrari laguntzaile lanpostuetan aritzeko izangaien zerrendatik kanpo uztearekin.

Espedientea: 08/525

Gaia: Trafikoa

Mota: Legezko betebeharren bi gogorazpen (Iruñeko Udalarentzako legezko betebeharren gogorazpen bat eta gomendio bat ere badaude)

Gaia: Egitate berengatik, zehapen espediente bikoitza egotea: Iruñeko Udalarena eta Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentuarena.

Espedientea: 08/529

Gaia: Funtzio publikoa

Mota: Legezko betebeharren gogorazpena

Gaia: Gora jotzeko helegite bati erantzunik ez ematea.

#### **Osasun Departamentua - Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua**

Espedientea: 08/367

Gaia: Eskubideen sustapena

Mota: Gomendioa



Gaia: Osasun etxe bateko langileek informazio eskasa ematea azkenean zendu zen senide bati emandako laguntza medikoari buruz.

Espedientea: 08/398

Gaia: Osasuna

Mota: Iradokizuna

Gaia: Zentro psikiatriko batean tratu bidegabea ematea.

Espedientea: 08/445

Gaia: Funtzio publikoa

Mota: Gomendioa

Gaia: Deialdi batean parte hartu ondoren, lanpostuaren jabetza-hartzea geroratzea.

Espedientea: 08/537

Gaia: Eskubideen sustapena

Mota: Legezko betebeharren gogorazpena

Gaia: Aurkeztutako eskari bati erantzunik ez ematea.

#### **Lurraldearen Antolamendu eta Etxebizitza Departamentua**

Espedientea: 08/432

Gaia: Hirigintza

Mota: Gomendioa (Olorizko Udalarentzako bi gomendio ere badaude)

Gaia: Lizentziarik gabe eraikitzea.

#### **Herri Lan, Garraio eta Komunikazio Departamentua**

Espedientea: 08/480

Gaia: Ingurumena

Mota: Legezko betebeharren gogorazpena eta gomendioa

Gaia: Animalia basatiak AP-15 eta A-68 autobietan bat-batean sartzea, lubetatan ezarri diren untxien plagak sorturiko arazoak.

Espedientea: 08/498

Gaia: Eskubideen sustapena

Mota: Legezko betebeharren gogorazpena

Gaia: Interesdunek aurkezturiko idazkiei erantzunik ez ematea.

#### **3.5.2. TOKI ENTITATEAK**

##### **Andosillako Udala**

Espedientea: 08/290

Gaia: Hirigintza

Mota: Gomendioa

Gaia: Atzerapena plaza publiko bat urbanizatzean.

##### **Azagrako Udala**

Espedientea: 08/573

Gaia: Zerbitzu publikoak

Mota: Legezko betebeharren gogorazpena eta gomendioa

Gaia: Udalak ezer ez egitea etxebizitza batean izaten diren uholdeen aurrean.

##### **Barañaingo Udala**

Espedientea: 08/249

Gaia: Eskubideen sustapena

Mota: Legezko betebeharren gogorazpena

Gaia: Kalteengatikko ondare-erantzukizunaren-gatikko erreklamazio bati erantzunik ez ematea.

##### **Baztango Udala**

Espedientea: 08/410

Gaia: Ogasuna

Mota: Legezko betebeharren gogorazpena eta gomendioa

Gaia: Desadostasuna hirigintza kontsultengatik tasa bat exijitzearekin eta aipatutako tasaren ordainarazpenaren aurkako errekursoari erantzunik ez ematea.

##### **Buñuelgo Udala**

Espedientea: 08/365

Gaia: Ingurumena

Mota: Legezko betebeharren gogorazpena

Gaia: Abeltzaintza ustiategi batek sorturiko enbarazua.

##### **Zizur Zendeako Udala**

Espedientea: 08/148

Gaia: Ingurumena

Mota: Gomendioa (Azteraingo Kontzejuaren-tzako gomendio bat ere badago)

Gaia: Desadostasuna transformagailu elektriko bat jartzearekin.

##### **Cintruénigoko Udala**

Espedientea: 08/269

Gaia: Gizarte ongizatea

Mota: Gomendioa

Gaia: Desadostasuna minusbaliatu batentzako ibi bat ukatzearekin.

**Ziritzako Udala**

Espedientea: 08/303

Gaia: Zerbitzu publikoak

Mota: Gomendioa

Gaia: Udalak ezezkoa ematea gizarte-bazterkeriako egoeran dauden pertsona baztertuei laguntza emateko zentro bat jartzeari.

**Corellako Udala**

Espedientea: 08/601

Gaia: Funtzio publikoak

Mota: Legezko betebeharren gogorazpena eta gomendioa

Gaia: Desadostasuna Espainiako edo Europar Batasuneko estatu bateko nazionalitatea exijitzearekin (kexa-aurkezleari edo haren senideei) udalak deitutako lan-kontratazioko prozedura batean.

**Corteseko Udala**

Espedientea: 08/390

Gaia: Eskubideen sustapena

Mota: Legezko betebeharren gogorazpena

Gaia: Lur-sailen berrantolamenduko prozedura batean eskariari ez erantzutea.

Espedientea: 08/393

Gaia: Ingurumena

Mota: Legezko betebeharren gogorazpena

Gaia: "Peñen gelek" sorturiko enbarazuak.

**Desojoko Udala**

Espedientea: 08/517

Gaia: Eskubideen sustapena

Mota: Legezko betebeharren gogorazpena

Gaia: Eskatutako informazioa ez ematea.

**Eguesibarko Udala**

Espedientea: 08/489

Gaia: Eskubideen sustapena

Mota: Legezko betebeharren gogorazpena

Gaia: Herritar batek aurkeztutako idazkiei ez erantzutea.

**Lizarrako Udala**

Espedientea: 08/177

Gaia: Hirigintza

Mota: Gomendioa

Gaia: HAPON eta BBBPBn exekuzio-unitateak ez mugatzea.

Espedientea: 08/253

Gaia: Hirigintza

Mota: Legezko betebeharren gogorazpena

Gaia: Ezer ez egitea transformagailu elektriko bat lizentziarik gabe eraiki eta mantentzearen aurrean.

**Etxarri Aranazko Udala**

Espedientea: 08/182

Gaia: Eskubideen sustapena

Mota: Legezko betebeharren gogorazpena

Gaia: Herritar batek aurkeztutako eskari bati ez erantzutea.

Espedientea: 08/342

Gaia: Eskubideen sustapena

Mota: Legezko betebeharren gogorazpena

Gaia: Herritar batek aurkeztutako eskariei ez erantzutea.

Espedientea: 08/443

Gaia: Eskubideen sustapena

Mota: Legezko betebeharren gogorazpena

Gaia: Herritar batek aurkeztutako eskariari ez erantzutea.

**Leringo Udala**

Espedientea: 07/152

Gaia: Ingurumena

Mota: Legezko betebeharren gogorazpena

Gaia: Desadostasuna ahateak gizentzeko granja bat eraikitzekeo jarduera-lizentzia ematearekin.

**Obanosko Udala**

Espedientea: 08/171

Gaia: Herri lanak

Mota: Iradokizuna

Gaia: Udalak ezezkoa ematea herriko kale batean abiadura seinaleak eta ibilgailuen pisua erregulatzeari.

**Olorizko Udala**

Espedientea: 08/432

Gaia: Hirigintza

Mota: Bi gomendio (Lurraldearen Antolamendu eta Etxebizitza Departamentuarentzako gomendio bat ere badago)

Gaia: Lizentziarik gabe eraikitzea.

**Iruñeko Udala.**

Espedientea: 08/254

Gaia: Hezkuntza

Mota: Gomendioa (Hezkuntza Departamentuarentzako gomendio bat ere bada)

Gaia: Desadostasuna "Hello Azpilagaña" eskolako harrera prozesuarekin, Iruñean erroldatutako entzat lehentasunezko zerrenda bat egoteagatik.

Espedientea: 08/289A

Gaia: Eskubideen sustapena

Mota: Legezko betebeharren gogorazpena

Gaia: Herritar batek aurkeztutako informazio-eskari bati ez erantzutea.

Espedientea: 08/408

Gaia: Zerbitzu publikoak

Mota: Gomendioa (Iruñerriko Mankomunitateari gomendio bera egin zaio)

Gaia: Mendillorri auzoan markesinarik ez jarzea.

Espedientea: 08/435

Gaia: Eskubideen sustapena

Mota: Legezko betebeharren gogorazpena

Gaia: Herritar batek diru-zenbateko bat itzultze egin duen eskariari ez erantzutea.

Espedientea: 08/525

Gaia: Trafikoa

Mota: Legezko betebeharren gogorazpena eta gomendioa (Lendakaritza, Justizia eta Barne Departamentuarentzako legezko betebeharren bi gogorazpen ere badaude)

Gaia: Egitate berengatik, zehapen espediente bikoitza egotea: Iruñeko Udalarena eta Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentuarena.

**Zangozako Udala**

Espedientea: 08/358

Gaia: Funtzio publikoa

Mota: Legezko betebeharren gogorazpena (Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentuarentzako legezko gogorazpen bat eta gomendio bat ere badaude)

Gaia: Funtzionario baten Funtzionarioen Montepioan edo Gizarte Segurantzaz sartzeko tramitazioa ez egitea.

**Tafallako Udala**

Espedientea: 08/252

Gaia: Eskubideen sustapena

Mota: Legezko betebeharren gogorazpena

Gaia: Herritar batek aurkeztutako eskari bati ez erantzutea.

**Tuterako Udala**

Espedientea: 08/409

Gaia: Barne arloa

Mota: Iradokizuna

Gaia: Tuterako geltokiaren plazako aldea gaizki kontserbatuta egotea eta bertan zaintza eta kontrol falta egotea.

Espedientea: 08/481

Gaia: Eskubideen sustapena

Mota: Legezko betebeharren gogorazpena

Gaia: Diligentzia eta arreta falta herritar batek etxebizitza bateko teilatutik puskak erortzeagatik behin eta berriz aurkeztutako erreklamazioak direla eta.

**Untzueko Udala**

Espedientea: 08/90

Gaia: Ogasuna

Mota: Gomendioa

Gaia: Desadostasuna udalak urbanizazio kuota kobratzeko duen asmoarekin.

**Urdazubiko Udala**

Espedientea: 08/425

Gaia: Herri lanak

Mota: Legezko betebeharren gogorazpena

Gaia: Etxe baterako sarbiderik ez egotea.

**Esako Udala**

Espedientea: 08/434

Gaia: Eskubideen sustapena

Mota: Iradokizuna

Gaia: Bazterkeria kiroldegiko lokalak adjudikatzerakoan.

**Arlegiko Kontzejua**

Espedientea: 07/414

Gaia: Eskubideen sustapena

Mota: Legezko betebeharren gogorazpena eta gomendioa

Gaia: Dokumentu eta artxibo administratiboak ezin kontsultatzea.

Espedientea: 08/370

Gaia: Eskubideen sustapena

Mota: Legezko betebeharren gogorazpena  
 Gaia: Dokumentu bat jaso eta erregistratzeari ezezkoa ematea.

#### **Azteraingo Kontzejua**

Espedientea: 08/148

Gaia: Ingurumena

Mota: Gomendioa (Zizurko Udalarentzako gomendio bera ere badago)

Gaia: Desadostasuna transformagailu elektriko bat jartzearekin.

#### **Beuntzako Kontzejua**

Espedientea: 08/376

Gaia: Eskubideen sustapena

Mota: Legezko betebeharren gogorazpena

Gaia: Erantzunik ez ematea obretarako hirigin-tza-obra bat lortzeko aurkeztutako eskariei.

Iruñerriko Mankomunitatea

Espedientea: 08/408

Gaia: Zerbitzu publikoak

Mota: Gomendioa (Iruñeko Udalarentzako gomendio bera ere badago)

Gaia: Mendillorri auzoan markesinarik ez jartzeari.

Espedientea: 08/503

Gaia: Zerbitzu publikoak

Mota: Gomendioa

Gaia: Ezezkoa ematea uraren eteteak sortutako kalteengatik eskatutako ordainak ordaintzeari.

Mairagako Mankomunitatea

Espedientea: 08/59

Gaia: Herri lanak

Mota: Gomendioa

Gaia: Iturburuetatik heldu den hodi baten kontserbazio egoera txarrean egotea.

3.5.3. BESTE ADMINISTRAZIO ETA ENTITATE PUBLIKO BATZUK

#### **Nafarroako Unibertsitate Publikoa**

Espedientea: 08/453

Gaia: Elebitasuna

Mota: Gomendioa

Gaia: 2008ko ikasturterako masterretarako eta doktoretza ikastaroetarako aurrez izen emateko inprimakiak, web orriari jarritakoak, euskaraz ez egotea.

Espedientea: 08/483

Gaia: Hezkuntza

Mota: Iradokizun normatiboa

Gaia: Tesia aurkezteko ezintasuna, doktore-izangaiaren eta zuzendariaren arteko desadostasunengatik.

Espedientea: 08/484

Gaia: Hezkuntza

Mota: Iradokizun normatiboa

Gaia: Tesia aurkezteko ezintasuna, doktore-izangaiaren eta zuzendariaren arteko desadostasunengatik.

3.6. 2007KO ABENDUAREN 31A BAINO LEHEN EMANDAKO EBAZPENAK, ADMINISTRAZIOAREN ERANTZUNAREN ZAIN GERATU ZIRENAK

Atal honetan 2007an zehar gomendio, iradokizun nahiz legezko betebeharren gogorazpena eman baina 2007ko abenduaren 31n erantzunik jaso ez zuten kexa espedienteen itxierak jaso ditugu.

3.6.1. ONARTU DIREN EBAZPENAK

#### **3.6.1.1. Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioa**

##### **Familia, Gazteria, Kirol eta Gizarte Galetako Departamentua**

Espedientea: 05/162

Gaia: Gizarte ongizatea

Mota: Gomendioa

Gaia: Etxebizitzetan apopilo bizi diren buruko gaixoak ez gainbegiratzea eta ez kontrolatzea.

Espedientea: 07/14

Gaia: Gizarte ongizatea

Mota: Gomendioa

Gaia: Etxebizitzetan apopilo bizi diren buruko gaixoak ez gainbegiratzea eta ez kontrolatzea.

Espedientea: 07/92

Gaia: Gizarte ongizatea

Mota: Gomendioa

Gaia: Mugikortasuna errazteko garabi mekaniko bat erosteko laguntzari ezezkoa emateko motibazioa desegokia izatea.

Espedientea: 07/263

Gaia: Gizarte ongizatea

Mota: Gomendioa

Gaia: Desadostasuna minusbaliotasun gradua gutxitzeagatik.

Espedientea: 07/287

Gaia: Merkataritza

Mota: Legezko betebeharren gogorazpena

Gaia: Desadostasuna kontsumitzaile gisa dituen interesen defentsan irekitako espedientea artxiatzearekin.

### **Vianako Printzea Erakundea – Kultura eta Turismo Departamentua**

Espedientea: 06/413

Gaia: Kultura

Mota: Gomendioa

Gaia: Zentro nazionaletan eta atzerriko zentroetan ikasketa artistikoak zabaltzeko laguntzetarako deialdia ez egitea.

### **Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentua.**

Espedientea: 06/80

Gaia: Ingurumena

Mota: Gomendioa

Gaia: Harrobi baten ustiatzeak eratorritako arriskuak eta enbarazuak.

### **Hezkuntza Departamentua**

Espedientea: 07/317

Gaia: Funtzio publikoa

Mota: Legezko betebeharren gogorazpena

Gaia: Zerbitzu eginkizunei ezezkua ematea.

### **Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentua**

Espedientea: 07/308

Gaia: Funtzio publikoa

Mota: Gomendioa

Gaia: Desadostasuna kargu-uzte baten ondorioz aurkeztutako errekurtsua ezetsi izanarekin.

### **Osasun Departamentua-Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua**

Espedientea: 07/309

Gaia: Funtzio publikoa

Mota: Gomendioa

Gaia: Ezezkua ematea Nafarroako Gobernuak lanerako terapeuta izateko deitutako oposizio-lehiaketako epaimahai kalifikatzaileak eginiko merezimenduen balorazioa gainbegiratzeari.

Espedientea: 07/315

Gaia: Funtzio publikoa

Mota: Legezko betebeharren gogorazpena

Gaia: Hautapen prozesu baten ebazpena ateratzeko gehiegi geroratzea.

Espedientea: 07/331

Gaia: Osasuna

Mota: Iradokizuna

Gaia: Nafarroako Ospitalean osasun laguntza eskasa ematea.

### **Lurraldearen Antolamendu eta Etxebizitza Departamentua**

Espedientea: 07/277

Gaia: Etxebizitza

Mota: Legezko betebeharren gogorazpena

Gaia: VINSA sozietate publikoak etxebizitza babestuen 2007ko kanpainan egindako irregulartasunak, 1.800 etxebizitza salerosketa araubidean eta 270 etxebizitza alokairu araubidean esleitzera koan.

Espedientea: 07/303

Gaia: Etxebizitza

Mota: Gomendioa

Gaia: Babes ofizialeko etxebizitzetan eraikuntza akatsak egotea eta administrazioak horren aurrean ezer ez egitea.

Espedientea: 07/314

Gaia: Etxebizitza

Mota: Legezko betebeharren gogorazpena

Gaia: Desadostasuna administrazioak etxebizitzari buruz egiten duen balorazioarekin, babes ofizialeko etxebizitza bat salerosketa araubidean adjudikatzekeko prozesuan.

Espedientea: 07/323

Gaia: Etxebizitza

Mota: Iradokizuna

Gaia: Esleitutako etxebizitza babestu bateko salerosketa kontratua ez bisatzea, uste izateagatik egungo etxebizitza desegokitzat jotzeko behar den minusbaliotasun gradua duela.

Espedientea: 07/379

Gaia: Etxebizitza

Mota: Gomendioa

Gaia: Adjudikatu zitzaion babes ofizialeko etxebizitzan eraikuntza-akatsak egotea.

**3.6.1.2. Nafarroako toki entitateak****Aranoko Udala**

Espedientea: 07/209

Gaia: Hirigintza

Mota: Legezko betebeharren gogorazpena

Gaia: Bide publikoa okupatzea.

**Barañaingo Udala**

Espedientea: 07/270

Gaia: Ingurumena

Mota: Gomendioa

Gaia: Udalak higiezinako etxabeetako batean garatzen duen jarduerari buruzko kexa. Izan ere, bertan, udaltzaingoaren ibilgailu erretiratuen biltegia dago.

**Baztango Udala**

Espedientea: 06/415

Gaia: Ingurumena

Mota: Legezko betebeharren gogorazpena

Gaia: Merkataritza-jarduerak sorturiko kutsadura akustikoa.

**Berriozarko Udala**

Espedientea: 06/425

Gaia: Ingurumena

Mota: Legezko betebeharren gogorazpena

Gaia: Lokal bateko makineriak sorturiko kutsadura akustikoa.

**Bulatako Udala**

Espedientea: 07/328

Gaia: Ingurumena

Mota: Legezko betebeharren gogorazpena

Gaia: Ingurumenari buruz eskatutako informazioa ez ematea.

**Caparrosoko Udala**

Espedientea: 07/212

Gaia: Ingurumena

Mota: Gomendioa

Gaia: Etxe ondoan kokaturiko abeltzaintza ustategi batek eragindako enbarazua.

**Castejónko Udala**

Espedientea: 07/356

Gaia: Hirigintza

Mota: Legezko betebeharren gogorazpena

Gaia: Enpresa bati bide publikoa okupatzeko emakida bat adjudikatzeagatik aurkezturiko kexa.

**Corellako Udala**

Espedientea: 05/100

Gaia: Herrilanak eta Zerbitzuak

Mota: Legezko betebeharren gogorazpena

Gaia: Ezezkoa ematea kolektore orokorrera sarbidea izateari.

**Eguesibarko Udala**

Espedientea: 07/228

Gaia: Kirola

Mota: Gomendioa

Gaia: Bazterkeria Sarrigurengo igerilekuetara sartzeko garaian, udal horretan erroldatuta ez egoiteagatik.

**Lizarrako Udala**

Espedientea: 06/365

Gaia: Herrilanak eta Zerbitzuak

Mota: Legezko betebeharren gogorazpena

Gaia: Urbanizazio bateko sarbidea kontserbazio egoera txarrean egotea.

Espedientea: 07/10

Gaia: Ingurumena

Mota: Legezko betebeharren gogorazpena

Gaia: Higiezin batean aisialdiko jarduerak egiteak sorturiko enbarazua.

**Funesko Udala**

Espedientea: 07/264

Gaia: Ingurumena

Mota: Legezko betebeharren gogorazpena

Gaia: "Piperoak" deitutako lokaletako jarduerak sorturiko kutsadura akustikoa.

**Elizagorriko Udala**

Espedientea: 07/368

Gaia: Hirigintza

Mota: Legezko betebeharren gogorazpena

Gaia: Desadostasuna partikular baten obra hitzez eta motibaziorik gabe geraraztearekin.

**Irunberriko Udala**

Espedientea: 06/394

Gaia: Eskubideen sustapena

Mota: Legezko betebeharren gogorazpena

Gaia: Erantzunik ez ematea udalaren alderdi batzuei buruzko informazio eskariei.

#### **Milagroko Udala**

Espedientea: 07/271

Gaia: Ingurumena

Mota: Gomendioa

Gaia: "Diskoteka mugikor" bat jartzeak sorturiko kutsadura akustikoa.

#### **Olorizko Udala**

Espedientea: 07/316

Gaia: Hirigintza

Mota: Gomendioa

Gaia: Etxebizitza baten ondoko herri-lurretan eginiko eraikuntza.

#### **Iruñeko Udala**

Espedientea: 06/94

Gaia: Ingurumena

Mota: Gomendioa

Gaia: Zilbeti Monasterioa kaleko aisialdiko lokal batek sorturiko kutsadura akustikoa.

Espedientea: 07/214

Gaia: Herrilanak eta Zerbitzuak

Mota: Legezko betebeharren gogorazpena

Gaia: Eroriko baten ondorengo ondare-erantzukizuneko espediente batean, erantzun beharreko epean erantzunik ez ematea.

Espedientea: 07/281

Gaia: Hirigintza

Mota: Legezko betebeharren gogorazpena

Gaia: Huts teknikoak higiezin bat zaharberritze-ko lanetan, eta udalak huts horiek egiaztatze-ko ezer ez egitea.

Espedientea: 07/396

Gaia: Eskubideen sustapena

Mota: Legezko betebeharren gogorazpena

Gaia: Erruki Etxean dauden adineko pertsonen San Ferminetan enbarazu egitea, zarata dela eta.

#### **Atarrabiako Udala**

Espedientea: 06/347

Gaia: Herrilanak eta Zerbitzuak

Mota: Legezko betebeharren gogorazpena

Gaia: Urbanizazio bateko bidea egoera txarrean egotea.

3.6.2. ONARTU EZ DIREN EBAZPENAK

#### **3.6.2.1. Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioa.**

##### **Hezkuntza Departamentua**

Espedientea: 07/269

Gaia: Funtzio publikoa

Mota: Iradokizuna

Gaia: Desadostasuna deialdi batean, familia premiengatik, zerbitzu eginkizunetan irakasle gisa jarduteko deialdi batean ezin parte hartzearekin.

##### **Osasun Departamentua-Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua**

Espedientea: 07/13

Gaia: Osasuna

Mota: Legezko betebeharren gogorazpena

Gaia: Zentro pribatu bateko osasun laguntzako gastuak itzultzeko eskaria ezestea.

##### **Lurraldearen Antolamendu eta Etxebizitza Departamentua**

Espedientea: 07/180

Gaia: Etxebizitza

Mota: Legezko betebeharren gogorazpena

Gaia: Desadostasuna babes ofizialeko etxebizitza bat, salerosketa araubidean, adjudikatzeko, Nafarroako udaletan etenik gabeko antzintasuna exijitzearekin.

Oharra: Kexa hau 2008an ireki zen berriz.

#### **3.6.2.2. Nafarroako toki entitateak**

##### **Azagrako Udala**

Espedientea: 06/32

Gaia: Ingurumena

Mota: Legezko betebeharren gogorazpena

Gaia: "Pipero" batek sorturiko enbarazua.

Oharra: Kexa hau 2008an ireki zen berriz. Gaia epaileak erabakitzeke dago oraindik.

##### **Barañaingo Udala**

Espedientea: 06/441

Gaia: Ingurumena

Mota: Gomendioa

Gaia: Aisialdirako lokak batek sorturiko kutsadura akustikoa.

##### **Iruñeko Udala.**

Espedientea: 07/326

Gaia: Gizarte Ongizatea

Mota: Gomendioa

Gaia: Minusbaliatu bati aparkatzeko txartela ez ematea.

### **Artatzako Kontzejua**

Espedientea: 07/284

Gaia: Hirigintza

Mota: Gomendioa

Gaia: Kontzejuak ez betetzea plan partziala egiteko partikular batekin itundutako urbanizazio-baldintzak (lurren depositua eta obra-hondakinak).

### 3.6.3. BESTE ARRAZOI BATZUENGATIK ITXITAKO EBAZPENAK

#### **Mendabiako Udala**

Espedientea: 07/66

Gaia: Trafikoa

Mota: Gomendioa

Gaia: Administrazioak trafikoko arau-hauste baten aurrean ezer ez egitea.

## **IV. KAPITULUA. ERAKUNDEAK BERE KABUZ EGINIKO IKERKETAK**

### 4.1. ERAKUNDEAK BERE KABUZ EGINIKO JARDUERAK

Nafarroako Foru Komunitateko Arartekoari buruzko uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legeko 16 b) artikuluan esaten da Arartekoari dagokiola organo eskudunen eta administrazio publikoen zerbitzuko langileen legezko betekizunak zuzentzea, iradokitzea edo gogoraraztea. Hartara, legez lanpoko ekintzak edo ekintza bidegabeak zuzentzeaz gain, administrazioaren zerbitzuak hobetzen dira.

Arau horren c) letran Arartekoari esleitzen zaio lege-urritasunak adierazteko eskumena. Alegia, iradokizunak egin behar ditu, administrazioaren eta zerbitzu publikoen jarduerak objektibotasuna eta eraginkortasuna izan dezaten administratuen eskubideak bermatzean.

Gainera, foru-lege horretako 18.1 artikulua erakundeari eskumena ematen dio edozein ofiziozko ikerketa has eta jarrai dezan, pertsona bati edo gehiagori eragiten ahal dioten administrazio publikoen ekintzak, ez-egiteak eta ebazpenak argitzeke.

2008. urtean, erakundeak ofiziozko 16 jarduera gauzatu zituen. Horietako baten amaieran Nafarroako kontzejuen eskumenei buruzko txosten berezia egin zuen Nafarroako Arartekoak; bestea, haurtzaroren eta nerabezaroren 2007ko egoera-

ri eta balorazioari buruzkoa, ekitaldi hartako urteko txostenean islatu zen. Honakoak dira Nafarroako Arartekoak bere kabuz egin zituen gainerako jarduerak:

*1. Babestutako etxebizitza publikoa adjudikatzeke baremoaren azterketa.*

Administrazio eskuduna: Lurraldearen Antolamendu eta Etxebizitza Departamentua.

Gaia: Etxebizitza

Eraitza: Etxebizitza Departamentuari zuzendutako iradokizuna, Etxebizitzari Babes Publikoa emateari buruzko ekainaren 24ko 8/2004 Legeko 22. artikulua aldatzekoa.

*2. Minusbaliatuentzako aparkatze-txartelak emateko arauak ezarriko duen ordenantza bat egitea.*

Administrazio eskuduna: Iruñeko Udala.

Gaia: Gizarte Gaiak. Ezgaitasuna.

Eraitza: Iruñeko Udalari iradoki zitzaion aipatu ordenantza onesteko.

*3. Larraonan eta Iguzkitzan abiadura handiko Interneterako konexioa lortzeko eta telefono deiak egiteko zailtasun teknikoak.*

Administrazio eskuduna: Berrikuntza, Enpresa eta Enplegu Departamentua.

Gaia: Zerbitzuak publikoak ematea. Telefonía.

Eraitza: Berrikuntza, Enpresa eta Enplegu Departamentuari zuzendutako iradokizuna, esku hartu eta zailtasun horiei konponbidea eman diezaien.

*4. Adopzio prozesuetan egokitasun-ziurtagiriak berandu ematea.*

Administrazio eskuduna: Familia, Gazteria, Kirol eta Gizarte Gaietako Departamentua.

Gaia: Gizarte gaiak. Adingabeak.

Eraitza: Familia, Gazteria, Kirol eta Gizarte Gaietako Departamentuari eginiko iradokizuna, egokitasun ziurtagiriak emateko epea laburtu dezan, halako moduan non ez den sei hilabete baino gehiago beharko.

*5. Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioak arreta-faltaren eta hiperaktibitatearen nahastea (TDH-A) duten haurrak eta nerabeak detektatzeko, tratatzeko eta jarraitzeko hartutako neurrien azterketa.*

Administrazio eskudunak: Familia, Gazteria, Kirol eta Gizarte Gaietako Departamentua; Osasun Departamentua; Hezkuntza Departamentua;



eta Berrikuntza, Enpresa eta Enplegu Departamentua.

Gaia: Osasuna, Hezkuntza. Gizarte Gaiak. Adingabeak.

Emaita: Aipatu departamentuei zenbait hobe-kuntza egiteko zuzendutako iradokizunak.

*6. FM-ko euskarazko irrati baterako baimen administratiboa eskualde mistorako.*

Administrazio eskudunak: Erakunde Harremanetarako Departamentua eta Hezkuntza Departamentua.

Gaia: Zerbitzuak publikoak ematea. Irratia

Emaita: Erakunde Harremanetarako Departamentuari igorritako iradokizuna, Nafarroako Parlamentuak 2005eko abenduaren 23an irrati baimen hori ematearen alde hartutako erabakia betetzeari buruzkoa.

*7. Familia giroko gatazka-egora (anaia batek arrebari tratu txarra ematea).*

Administrazio eskuduna: Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentua.

Gaia: Barne arloa. Tratu txarren biktimak babestea.

Emaita: Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentuari esku hartzeko eginiko eskaria.

*8. "Izarreibarko Jarduera Ekonomikoen Ere-mua" ezartzea eta hurbileko populazio guneetatik gorde beharreko distantziak.*

Administrazio eskuduna: Lurraldearen Antolamendu eta Etxebizitza Departamentua.

Gaia: Lurraldearen Antolamendua.

Emaita: Egiaztatzea aplikatzekoak diren arau-etan ezarritako distantziak errespetatzen diren.

*9. Gizarte Zerbitzuen Zorroa aplikatzeko behar beste langile jartzea.*

Administrazio eskudunak: Familia, Gazteria, Kirol eta Gizarte Gaietako Departamentua eta Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentua.

Gaia: Gizarte gaiak. Gizarte zerbitzuak.

Emaita: Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentuari eta Familia, Gazteria, Kirol eta Gizarte Gaietako Departamentuari zuzendutako iradokizuna, bigarren departamentu horretan behar adina langile jartzeko Gizarte Zerbitzuen Zorroaren onespenez ekarritako eskariei erantzun ahal izateko.

10. Hezkuntza zentroen izaera ez duten haur-zaindegia behar adina erregulaturik ez egotea.

Administrazio eskuduna: Familia, Gazteria, Kirol eta Gizarte Gaietako Departamentua.

Gaia: Gizarte gaiak. Adingabeak.

Emaita: Familia, Gazteria, Kirol eta Gizarte Gaietako Departamentuari zuzendutako iradokizuna, foru dekretu batez haurzaindegiek bete beharreko gutxieneko baldintzak arau dezan.

*11. Nafarroan azken hamar urteetan eginiko gastu sozialari buruzko azterlan bat egiteko beharra.*

Administrazio eskuduna: Comptos Ganbera.

Gaia: Gizarte gaiak. Gastu sozial publikoa.

Emaita: Eskariari ezin erantzutea, behar adina giza baliabide ez edukitzeagatik.

*12. Tuterako posta zerbitzuan antzemandako gabeziak.*

Administrazio eskuduna: Sustapen Ministerioa.

Gaia: Zerbitzuak publikoak ematea. Posta komunikazioak.

Emaita: Gorte Nagusietako arartekoari jakinarazi zaio egoera, eta arren eskatu zaio esku hartzeko.

*13. Sarrigurengo ekohiria eta Mendillorri auzoa lotzen dituen tartean, oinezkoentzako pasabide bat egiteko premia, tarte horretan gertatzen diren istripuak direla eta; zehazki oinezko bat harrapatuta hiltzearen ondorioz.*

Administrazio eskuduna: Eguesibarko Udala.

Gaia: Herri Lanak.

Emaita: Eguesibarko Udalak pasabidea eraikitzeko dauden aurreikuspenei buruzko informazioa igorri du.

*14. Nahaste psikikoak dituzten pertsonen borondatez kontrako tratamendu anbulatorioa arautuko duen foru lege bat egiteko proposamena.*

Administrazio eskuduna: Osasun Departamentua.

Gaia: Laguntza psikiatrikoa.

Emaita: Osasun Departamentuarekin eta Ministerio Fiskalarekin (Nafarroako Fiskaltza Nagusia) zenbait urrats egin ditugu landutako proposamena jakinarazteko eta azaltzeko.

*15. Eskolako jazarpenaren (bullying) prebentzi-orako eta tratamendurako neurriak hobetzea.*

Administrazio eskuduna: Hezkuntza Departamentua.

Gaia: Hezkuntza eta irakaskuntza.

Emaita: Hezkuntza Departamentuari hogeita bost iradokizun igorri zaizkio.

*16. Etxebizitza bat ohiko etxebizitza iraunkor gisa partekatzen duten anai-arreben arteko "mortis causa" oinordetza kasuetan aplikatzen den tributazioaren azterketa.*

Administrazio eskuduna: Ekonomia eta Ogasun Departamentua

Gaia: Ogasuna. Zergak.

Emaita: Ekonomia eta Ogasun Departamentuari zuzendutako iradokizuna. Haren bidez proposatzen zaio Oinordetzen eta dohaintzen gaineko zergari buruzko Testu Bategineko 34.1 artikulua aldatzeko, "mortis causa" transmisioetan zergatasua murriztu bat ezartzeko.

*17. Nafarroan Herritartasunerako Hezkuntzaren curriculumaz ezartzen duten foru dekretuen azterketa.*

Administrazio eskuduna: Hezkuntza Departamentua.

Gaia: Hezkuntza eta irakaskuntza.

Emaita: Ondorioa izan da Herritartasunerako eta Giza Eskubideetarako Hezkuntza" ikasgaiko xedeek eta edukiek, aipatu foru dekretuetan finkatutakoek, ez dutela urratzen askatasun ideologiko eta erlijiosorako gurasoek duten eskubidea, Konstituzioaren 16.1 artikuluan bermatua, ez eta oinarritzko lege horren 27.3 artikuluko oinarritzko eskubidea ere.

*18. Iruñeko Udalean herritarren arartekoaren figura sortzeari buruzko balorazioa.*

Administrazio eskuduna: Iruñeko Udala.

Gaia: Zerbitzuak publikoak ematea.

Emaita: Idazki bat zuzendu zaio udalari, aipatu figura sortzearen aurkako jarrera azalduz, funtzioetan eta gastu publikoetan bikoiztasuna eraginen lukeelako.

*19. Nafarroan harrerako familiei babes handiago emateko proposamenak.*

Administrazio eskuduna: Familia, Gazteria, Kirol eta Gizarte Gaietako Departamentua.

Gaia: Gizarte gaiak. Adingabeak.

Emaita: Familia, Gazteria, Kirol eta Gizarte Gaietako Departamentuari zenbait iradokizun egin zaizkio.

*20. Nafarroako irabazi asmorik gabeko egoitzen elkarrekin beren eginkizuna aurrera eramateko dauzkaten zailtasunak.*

Administrazio eskuduna: Familia, Gazteria, Kirol eta Gizarte Gaietako Departamentua.

Gaia: Gizarte gaiak. Hirugarren adina.

Emaita: Departamentuari zuzendutako iradokizuna, hirugarren adinekoentzako laguntza sozialeko modalitate horri laguntza emateko araubide berezi bat aztertu eta, kasua bada, presta dezan.

*21. Benidormeko zenbait hotel-establezimendutako arduradunek ezgaituen talde batekin bazterkeriaz jokatu izanaren ustea, haien lojamendua kontratatzeari ezezkoa eman ziotelako.*

Administrazio eskuduna: Valentziako Erkidegoko Turismo Kontseilaritza.

Gaia: Gizarte gaiak. Ezinduak.

Emaita: Espedientea Valentziako Erkidegoko Síndica de Greuges delakoari igorri zaio, esku har dezan eskatuz.

*22. 2008/2009 ikasturterako irakaskuntza ertaineko eta unibertsitate hezkuntzako beken deialdi orokorraren analisisa.*

Administrazio eskuduna: Hezkuntza Departamentua.

Gaia: Hezkuntza. Ikasketa ertain eta unibertsitarioak egiteko beka eskuratzea.

Emaita: Legezko betebeharren gogorazpena eta iradokizuna egin zaizkio Hezkuntza Departamentuari, kontuan har dezan PFEZaren aitortpena egin ondoren, aparteko inguruabar ekonomikoengatik, diru-sarreretan gerta daitekeen gutxitzea.

*23. Menpekotasun egoeran dauden pertsonen autonomia sustatzeari eta haiei laguntza emateari buruzko 39/2006 Legearen garapenari eta aplikazioari buruzko azterketa.*

Administrazio eskuduna: Familia, Gazteria, Kirol eta Gizarte Gaietako Departamentua.

Gaia: Gizarte gaiak. Menpekotasuna

Emaita: Legearen aplikazioa zuzena dela egiztatzea.

*24. Organo emateen eta Transplanteen Aholku Batzordearen funtzionamenduari buruzko azterketa.*

Administrazio eskuduna: Osasun Departamentua.

Gaia: Osasun Batzordea. Osasun prestazioak.

Emaiza: Osasun Departamentuari iradokizun bat igorri zaio batzordea berrabia dezan eta bertan dauden organismo sozialen parte-hartze handiagoa susta dezan.

*25. Hamabi urtez beherako seme-alabak zainzteko lanaldia murrizteari buruzko arauaren bete-tezari buruzko azterketa, irakasleek eskatua.*

Administrazio eskuduna: Hezkuntza Departamentua.

Gaia: Funtzio publikoa.

Emaiza: Iradokizuna Hezkuntza Departamentuari, Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioaren eta haren erakunde autonomoen zerbitzuko langileen lanaldi murrizketa arautzen duen apirilaren 28ko 113/1997 Foru Dekretua bete dezan.

*26. Neurri judizialen menpean dagoen adingabe baten egoera.*

Administrazioa: Familia, Gazteria, Kirol eta Gizarte Gaietako Departamentua eta Nafarroako Fiskaltza Nagusia.

Gaia: Gizarte Gaiak. Adingabeak.

Emaiza: Adingabearen eskubideak errespetatzen diren egiaztatzea.

#### 4.2. GAIEN ARABERAKO LABURPENA

Nafarroako Arartekoak bere kabuz eginiko jarduerak ondoko arloetakoak izan ziren:

- Gizarte Gaiak: 1
- Ezgaituak: 2
- Adingabeak: 5
- Gizarte zerbitzuak: 1
- Gastu sozial publikoa: 1
- Zaharrak: 1
- Menpekotasuna: 1
- Hezkuntza eta irakaskuntza: 4
- TDA-H\* duten haurrak.
- Herritartasunaren aldeko hezkuntza
- Eskolako jazarpena.
- Irakaskuntza ertain eta unibertsitarioetarako bekak.
- Funtzio publikoa: 1
- Irakasleen lanaldi murrizketa.
- Ogasuna: 1

– Oinordetzen eta Dohaintzen gaineko Zergaren Testu Bategineko 34.1 artikulua aldatzea.

- Barne arloa: 1

– Tratu txarren biktima baten babesa.

- Lurraldearen Antolamendua: 1

– Alor ekonomiko bat ezartzeko exijitzen diren distantziak egiaztatzeko.

- Herri lanak: 1

– Sarriguren ekohiriaren eta Mendillorri auzoaren artean pasabide bat eraikitzea.

- Zerbitzuak publikoak ematea: 4

– Telefonía.

– Telekomunikazioak.

– Posta komunikazioak.

– Herritarren udal arartekoa.

- Osasun Batzordea: 3

– Laguntza psikiatrikoa.

– Adingabeak.

– Osasun prestazioak.

- Etxebizitza: 1

– Babestutako etxebizitza publikoa adjudikatze-ko baremoaren azterketa.

\*TDA-H dutenentzako prebentzio eta tratamendu neurriei buruz Nafarroako Arartekoak bere kabuz eginiko jarduerak Hezkuntza, Osasun eta Gizarte Gaietako arloetan dute eragina.

#### 4.3. LABURPENA, ADMINISTRAZIO PUBLIKOEN ARABERA

Honako hau da erakunde honek bere kabuz eginiko jardueretan administrazio publikoengana jo zuen kasuei buruzko laburpena:

##### **I. Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioa: 25**

Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentua: 2

Ekonomia eta Ogasun Departamentua: 1

Erakunde Harremanetarako Departamentua: 1

Hezkuntza Departamentua: 6

Osasun Departamentua: 3

Familia, Gazteria, Kirol eta Gizarte Gaietako Departamentua: 8

\_Lurraldearen Antolamendu eta Etxebizitza Departamentua. 2

Berrikuntza, Enpresa eta Enplegu Departamentua: 2

## **II. Udalak: 3**

Iruñeko Udala: 2

Eguesibarko Udala: 1

## **III. Comptos Ganbera: 1**

## **IV. Beste batzuk: 3**

Sustapen Ministerioa: 1

Nafarroako Fiskaltza Nagusia: 1

Valentziako Erkidegoko Turismo Kontseilaritza: 1

### **4.4. NAFARROAKO HAURREN ETA NERABEEN EGOERARI BURUZKO INFORMAZIOA**

Haurrentzako eta Nerabeentzako Sustapenari, Laguntzari eta Babesari buruzko abenduaren 5eko 15/2005 Foru Legeko 14. artikulua ezarri zuen Nafarroako Arartekoak haurren eta nerabeen eskubideak babesteaz arduratu behar duela, eta horretarako behar diren neurriak hartu behar dituela; besteak beste, Nafarroako Foru Komunitateko haurrek eta nerabeek duten egoera ebaluatzea urtek txostenean.

Aurreikuspen hori betetzeko, atal honetan arlo material honi buruzko zenbait datu eta balorazio eskaintzen ditugu, betiere funtsezko erreferentziatzat hartuta aipatu foru legean adierazitakoa, adingabearen babesaren arloko esku-hartza administratiboaren buru-buruan dagoen arau delako.

#### **A) Arau- eta plangintza-lana**

Puntu honetan, nabarmentzekoa da berriki urtarrilaren 19ko 7/2009 Foru Dekretua onetsi eta indarra hartu duela. Izan ere, haren bidez, abenduaren 5eko 15/2005 Foru Legea hein batean garatzeko erregelamendua onetsi zen. Arauak legearen erregulazioa osatzen du zenbait alderdi garrantzitsutan; esate baterako: arloan esku hartzen duten langileen lanbide profil espezializatuak, Balorazio Batzordea, Administrazioak zenbat jarduera, baliabide eta produktutan izanen duen esku-hartzea, kautelazko neurriak, babesgabatasuneko egoerak, familiako babesa eta babes neurrien jarraipena, aldaketa eta iraungipena.

Arauaren izenetik beretik ondoriozta daitekeen bezala, oraindik ere garatu beharrekoak diren alderdi batzuk falta dira, eta komenigarria litzateke aragintza-lan hori osatzea, legegilearen agindua betez. Hori guztia dela eta, bidezkoa da adieraztea gaur egun tramitatzeko bidean direla Haurren eta

Nerabeen Arretarako Kontseiluaren osaketa, antolamendua eta funtzionamendua arautuko dituen arauaren tramitazioa, eta Foru Komunitatean adopzioarako prozedura administratiboa erregulatu duena.

Horrenbestez, plangintza-jarduerari dagokionez, aurreko Haurrak eta Nerabeak Laguntzako Plana iraungi eta jada ebaluatuta dagoenez, Gizarte Zerbitzuei buruzko Foru Lege indardunean ezarritako beste tresna batzuekin ordeztu da: Gizarte Zerbitzuen Plan Estrategikoa, Gizarte Zerbitzu Orokorren Zorroa eta Zentroak eta Zerbitzuak Ikuskatzeko Bigarren Plana.

#### **B) Adingabeen eskubideen sustatzea eta zabaltzea**

Jakina denez, Haurrentzako eta Nerabeentzako Sustapenari, Laguntzari eta Babesari buruzko Foru Legearen testuan adingabeen eskubideak eta betebeharrak jasotzen ditu, eta haiek sustatzeko eta jakitera emateko agintzen du. Eginkizun horri dagokionez, Foru Administrazioak jardunaldiak eta tailerrak antolatu izan ditu, eta Familia, Gazteria, Kirol eta Gizarte Gaietako Departamentuko intraneten eskubide horiei buruzko informazioa argitaratu du.

Administrazioaren lana aitortzeari utzi gabe, eta ikusita nabarmena dela populazio sektore horrek hain zuzen ere bere eskubideak eta betebeharrak –banakakoak zein sozialak– ezagutzeko dauzkan arazoak, badirudi egokia dela lan horretan has dadin bultzatzea eta bereziki hezkuntza administrazioarekin koordinaturiko ekintzen bitartez indar dadin.

#### **C) Prebentzio jarduerak**

Prebentzio jardueren helburua da babesgabatasuneko eta gizarte-gatazkako balizko egoerak saihestea edo ahal den guztian gutxitzea. Administrazio publikoaren esku-hartzea bi alderditan zentratu da funtsean:

– Prestakuntza jarduerak antolatzea: hezkuntzaren, osasunaren eta oinarrizko gizarte zerbitzuen arloko esparru profesionalera zuzenduak. 2008an, 8 prestakuntza ekintza egin ziren.

– Arlo honetan lan egiten duten irabazi asmorik gabeko entitateen sustapena. Horretarako, dirulaguntza publikoak ematen zaizkie babesgabatasuneko nahiz gizarte gatazkako arrisku-egoeran dauden adingabeekin jarduerak egiteko. Halaber, lankidetzeta-hitzarmenak sinatzen dira gizarteratze eta laneratze tailerrek lan egin dezaten.

Adingabeen eskubideen eta betebeharren sustapenari eta zabalkundeari buruz esan dugun

bezala –izan ere, prebentzioak lotura hertsia du jarduera horrekin–, eta aurrera eramandako ekintzen egokitasuna nabarmenduta, bultza egin nahi dugu arlo horretako jarduerak indar daitezen, ahal den neurrian, kontuan hartuta Foru Legeak lehentasunezko tokia ematen diela. Zehazki, komenigarria dirudi azpimarra jartzea, era berean, familiei laguntza ematearen arloko prebentzio ekintzetan eta gizarte harremanekin eta aisiarekin lotutakoetan, hain zuzen ere legean jasotzen diren horietan.

#### **D) Babes jarduerak**

##### *a) Arrisku-egoerak*

Babesgabetasuneko egoeren artean, arrisku-koak dira intentsitate handiena edukitzen dutenak eta, horrenbestez, esku-hartze txikiagoa exijitzen dutenak. 2008an, egoera horietan eguneko zentron bitartez eman da arreta (25 adingabe) bai eta Familietan Esku Hartzeko Programaren bitartez ere (50 familia eta 119 adingabe). Datuek egoera horien igoera arin bat erakusten dute, aurreko ekitaldian antzemandakoekin alderatuta.

Inongo kasutan ere ez da gertatu adingabea familiatik bereizi behar izatea.

##### *b) Babesgabetasun egoerak*

Babesgabetasuna intentsitate handiagoaz agertzen den eta adingabearen zaintza hartu beharra dakarten babesgabetasun egoerak dira. 2008an, 20 adingabe babesgabetasun egoeran deklaratu ziren. Kopuru hori aurreko ekitaldikoa (33) baino nabarmen txikiagoa da. Beharakada hori positibotzat jo behar da, neurriaren aparteko eta muturreko izaera kontuan hartuta. Bestalde, 3 adingaberen babesgabetasun egoeraren deklarazioa deuseztatu zen, eta gurasoen zaintzaren menpera itzuli ziren.

##### *c) Familiei laguntzeko jarduerak*

Puntu honetan, Administrazioaren babesak jaso dituzten familiak aipatzen dira (babes teknikoa nahiz ekonomikoa), alde batera utzita zain jarduera mota izan den. Administrazioaren babes horren helburua izan da bereiztea saihestea, eta bereizte kasuetan, adingabearen itzultzea bilatzea. Datua aipagarria da, zeren eta ongi islatzen baitu zenbat familiak behar duten Administrazioaren laguntza, eta, horrenbestez, zenbatek dituzten zailtasunak, gutxi-asko trinkoak, adingabeei behar bezalako arreta emateko.

Nafarroako Gobernuak Familia Zuzendaritza Nagusiak ohartarazi digu zaila dela datua zehaztasunez ematea; hala eta guztiz ere, jo dugu 2008an 1.847 familia izan direla egoera horretan; aurreko ekitaldian, berriz, 1.757 izan ziren.

Horrenbestez, esan daiteke laguntza behar duten familia guzteen kopurua handia dela. Datu horrek ongi justifikatzen du Administrazio publikoak egin beharreko ahalegin pertsonalak eta aurrekontukoak.

##### *d) Zaintza egoeran dauden adingabeak*

Zaintza da babesgabetasun egoerei aurre egiteko aurreikusita dagoen neurri bat, eta harreraren figuraren bitartez gauzatzen da. 2008an, 442 adingabe gertatu dira egoera horretan. Kopuru hori, izan ere, aurreko urtekoa baino txikixeagoa da (464).

##### *e) Tutoretzapeko adingabeak*

Tutoretza, administratiboa nahiz arrunta, beste babes-neurri bat da. 207 izan dira 2008an tutoretzapean egon diren adingabeak, ia aurreko urteko kopuru bera (202).

##### *f) Harrera indardun eta formalizatuak*

Geriza-gabetasuneko egoeran dauden adingabeen tutoretza eta zaintza harreraren bidez formalizatuko dira. 2008an, 24 adingaberen harrera formalizatu zen. Ondoren adierazitakoak dira harreraren dauden adingabeen guztizko kopuruak:

– Harrera egoeran dauden adingabeen kopurua, guztira: 464.

– Familiako eta egoitzako harrerak: 267 eta 197 adingabe, hurrenez hurren.

– Familia zabalean eta beste familia batzuetan gauzaturiko harrerak: 183 eta 84 adingabe, hurrenez hurren.

– Harrera soilak, iraunkorrak eta adopzioaren aurrekoak: 96, 158 eta 16 adingabe, hurrenez hurren.

Horri dagokionez, gogoratu beharra dago foru legeak familiako harrerari ematen diola lehentasuna egoitzako harreraren gainetik; halaber, lehentasuna ematen zaio familia zabalean hartzeko aukerari beste familia batzuetako harreraren gainetik. Eskainitako datuak ikusita, esan daiteke nahiko ongi betetzen ari dela legegilearen helburua; hala eta guztiz ere, gomendatzen dugu familia-harrera indartuko duten neurriak ezartzen jarraitzea, eta egoitzako harrera ahal den guztian gutxitzea.

##### *g) Nazioko eta nazioarteko adopzioak eta egokitasun-deklarazioak*

2008an, 4 adopzio nazional eta nazioarteko 74 adopzio gauzatu ziren. Halaber, egokitasuneko 130 deklarazio eman ziren. Kopuruak 2007koak baino txikiagoak dira (12 adopzio nazional, nazioarteko 98 adopzio eta egokitasuneko 130 deklarazio).

Azpitarratu beharra dago prozedurak arintzeko eta errazteko neurriak sustatu behar direla, eta egokitasuneko deklarazioak emate irizpideak eta tramiteak erregulatu behar direla.

*h) Gatazka egoeran dauden adingabeak*

Puntu honetan babes sisteman egon eta ez egokitzapen larriko egoeran daudelako beren buruei edo besteei kalte egiteko arriskuan izan daitezkeen adingabeak aipatzen ditugu. 2008an, 217 adingabe zeuden egoera horretan; kopuru hori gutxitzeko ahaleginak egin behar dira, prebentzioaren, hezkuntzaren eta laneratzearen arloko neurriak aplikatuta.

*i) Autonomia pertsonaleko programa*

Halakotzat jotzen dira 16 eta 18 urte bitarteko adingabeei zuzendutakoak, baldin eta neurri judizial edo administratiboren bat ezarri bazaie, haien gizarteratzea edo laneratzea errazteko.

62 adingabe daude egoera horretan, eta dauden egoitzan helburu hori lortzeko edukiak ikasten ari dira. Horietatik, 27k laguntza ekonomiko bat jasotzen dute, gainera.

Nabarmentzekoa da arlo horretako jarduerak indartzeko beharra dagoela. Erakunde honek jadanik gomendio batzuk eman ditu emantzipaziorako edo helduen bizitzara iragateko programak indartzeko.

*j) Helduen laguntzarik gabeko haur atzerritarak*

Bidezkoa da esatea errealitate horren berriarazkotasuna ikusita, 2008an txosten berezi bat aurkeztu genuela Nafarroako Parlamentuan adingabe horiek Nafarroan duten egoerari buruz. Positiboki baloratu zen Familia Zuzendaritza Nagusiaren eta entitate laguntzaileen lana. Txostenean, halaber, iradokizun eta gomendio batzuk egin genituen, eta haietara jotzeko eskatzen dugu.

**E) Erreforma sistemako jarduerak**

Nabarmentzekoa da, Ministerio Fiskalak azpimarraturiko alderdi bat den aldetik, adingabeek eginiko delitu eta faltek nabarmen egin dutela gora. Txosten hau idazteko unean, 335 adingabe barnetegi araubideko nahiz ingurune irekiko neurri judizialak betetzen ari dira. 2008an, 10 adingabe sartu ziren neurri judizialak betetzeko ezarritako zentroan, eta 144 adingabe, berriz, erreformako sisteman sartu zirela neurri horiek ingurune irekian betetzeko.

**F) Arau-hauste administratiboen araubidea**

Familia, Gazteria, Kirol eta Gizarte Gaietako Departamentuak jakinarazi digun bezala, 2008an

ez zen inongo zehapen-espeditente administratiborik zabaldu 15/2005 Foru Legaren esparru materialean. Hala eta guztiz ere, Nafarroako Foruzaingoaren 9 salaketa jaso ditugu, une honetan oraindik ere baloratu ez direnak.

**V. KAPITULUA. ZERBITZU PUBLIKOAK HOBETZEKO PROPOSAMENAK**

**5.1. EGINDAKO PROPOSAMENAK**

2008an, erakundearen zerbitzu berri bat jarri zen abian. Haren helburua da Nafarroako administrazio publikoek ematen dituzten zerbitzu publikoei buruz herritarrek aurkeztu dituzten hobekuntza proposamenak jaso eta, kasua bada, tramitatzea. Zerbitzu berri horrekin, herritarrek parte hartzeko beste ildo bat artikulatu ahal izan da, Nafarroako administrazio publikoek ematen dituzten zerbitzuei eraginkortasun handiagoa emateko. Horrek guztiak herritarren eskubideak bermatzeko xedea dauka.

Zerbitzu hau eskaini den lehendabiziko urteko esperientzia positiboa izan da; izan ere, herritarren partaidetza handia izateaz gainera, Nafarroako administrazio publikoek eta Nafarroako Parlamentuak aintzat hartu dituzte aurkeztutako proposamenetako batzuk.

2008an, 63 proposamen aurkeztu dira, honako gaiei buruz:

ARLOAK	PROPOSAMEN KOPURUA
Etxebizitza	18
Gizarte Gaiak	11
Hezkuntza	6
Elebitasuna/euskararen erabilera	5
Osasuna	5
Komunikazioak eta garraioa	4
Mankomunitateen tasak eta kudeaketa	3
Ogasuna	3
Ingurumena	2
Funtzio publikoa	2
Herri lanak	1
Lanbide elkargoak	1
Justizia	1
Zerbitzu publikoen kalitatea	1

Ikusten denez, proposamen kopuru handiena **etxebizitzaren** arlokoak ziren; gehienak, etxebizitza babestuen adjudikazioari buruzkoak ziren, eta zehazki, etxebizitza publikoak adjudikatzeko baremoari buruzkoak. Baremoa dela-eta kexa gehienak honako irizpideengatik aurkeztu ziren: eska-tzaileen adina, familia unitatearen existentzia

determinatzeko irizpideak eta, oro har, etxebizitzaren beharra kreditatzeko moduak.

Gainera, proposamen batzuk jaso ziren alokairuko etxebizitza babestua sustatzeari buruz, bai eta haiek adjudikatzeko baremoaren alderdi batzuk hobetzeko ere.

Etxebizitzaren arloko proposamen batean, etxebizitza-kontuan etxebizitza bat erosteko edo zaharberritzeko epea luzatzea planteatu zen, arlo ekonomikoan, arlo fiskalean eta etxebizitza eskuratzearen arloan hartu beharreko presako neurri buruzko azaroaren 28ko 1975/2008 Errege Dekretuan ezarritakoari jarraituz; izan ere, errege dekretu horretan, Estatuak 2010eko abenduaren 31ra arte luzatzen du ohiko etxebizitza erosteko edo zaharberritzeko epea etxebizitza-kontuaren epe-muga 2008ko urtarrilaren 1etik 2010eko abenduaren 30era arte ezarrita zuten pertsonentzat, betiere kenkariak egiteko epea zabaltzeko eskubiderik eman gabe.

**Gizarte gaien** arloan, proposamenak era askotakoak izan ziren. Nabarmentzekoak dira ezgaitasunari dagozkionak, eta, zehazki, ezgaitasun fisiko edo adimenekoren bat duten pertsonen enplegu publiko nahiz pribaturako sarbidea hobetzea bilatzen zutenak.

Hirugarren adinaren arloan, zenbait proposamen aurkeztu ziren adineko pertsonen arreta eta prestazioak hobetzeko; besteak beste, alarguntasuneko eta erretiroko gutxieneko pentsioak hobetzeko.

Familiaren arloan, herritarrek bi modutako proposamenak egin zituzten: familia ugariei tarifetan deskontuak aplikatzeko beharra eta nazioarteko adopzio-prozesuak sortzen dituen gastuei aurre egiteko laguntzak ezartzeko beharra.

**Hezkuntzaren** arloan, proposamenak eskolatzeko irizpideei buruzkoak izan ziren; bereziki, osagarri gisa aplikatzen diren irizpideak berraztertze-ko beharrari buruzkoak; halaber, eroldaren datuaren egiazkotasuna konprobatzea bideratuko duten mekanismoak ezartzeko egokitasuna, norberaren etxebizitzaren hurbiltasunari eskolatzera-ko irizpide gisa dagozkion puntuak emateko.

Gainera, Iruñeko Hizkuntza Eskola Ofizialeko ordezkariak proposamen bat egin zuten Araubide bereziko hizkuntzen ikasketen curriculumaren oinarriko alderdiak ezartzen dituen abenduaren 29ko 1629/2006 Errege Dekretuak araututako zenbait alderdiri buruz (araubide bereziko hizkuntzen irakaskuntza Hezkuntzari buruzko maiatzaren 3ko 2/2006 Lege Organikoak arautu zuen). Proposamen horretan, estatuaren eskumenekoak diren

zenbait alderdi planteatu ziren. Horiek, izan ere, Gorte Nagusiek izendatutako arartekoari igorri zitzaizkion. Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioaren eskumenekoak direnak, berriz, Hezkuntza Departamentuaren eskuetan utzi ziren.

**Elebitasunaren** arloan, aurkeztutako bost proposamenen helburua izan zen eskualde mistoan euskararen erabilera gehiago bultzatzea.

**Osasun laguntzarekin** loturiko alderdiei buruz jasotako proposamenak honako alderdien gainekoak izan ziren: osasun garraioaren kudeaketa-eredu berria ezartzea; fibromialgia eta neke kronikoaren sindromea direla-eta zenbait neurri hartzeko beharra; haur e4ta gazteen psikiatria espezialitatea sortzeko eskaria; datu klinikoan isilpekotasuna bermatzeko beharra ondare-erantzukizuneko espediente bat tramitatzen denean; eta Osasun Departamentuak psikiatriako unitateetan borondatez kontrako ospitaleratzeetan jarraitzen duen protokoloa.

**Telekomunikazioen** arloan, proposamen bat aurkeztu zen WI-FI konexioen zenbait alderdi erregulatzeko.

Gainera, **garraioaren** arloan, zenbait neurri proposatu ziren taxisten egoera hobetzeko; bereziki, taxilarien elkarteei laguntzeko formularen bat bilatzeko aukerari dagokionez, hain zuzen ere enpresa publiko eta pribatuekin zerbitzuak kontratatuz. Halaber, proposamen bat aurkeztu zen Iruña eta Madril arteko aire-komunikazioak hobetzeko.

**Ogasunaren** arloan, aurkeztutako proposamenetik bik BEZa kentzeko edo % 7tik % 4ra gutxitzeko aukera aipatzen zuten hirugarren adineko egoitzetan egiten diren zerbitzu eta laguntza sozialeko prestazioetan. Iradokizun hori Gorte Nagusietako arartekoari igorri genion. Halaber, PFEZaren arauak aldatzea proposatu zen, saihesteko gurasoek seme-alabei eginiko dohaintzetan transmititutako ondasunen balio-gehikuntzarengatik tributurak ordaindu behar izatea.

Herritarrek bi proposamen aurkeztu zituzten mankomunitateak tasak ordaintzetik salbuetsita egoteko. Batean proposatzen zen Erriberako Hondakin Solidoen Mankomunitateak tasa txikiagoak ordaintzea, eta bestean Iruñerriko Mankomunitateak hiri hondakinengatiko tasen zenbatekoa zehazteko irizpidea aldatzea. Gainera, herritar batek proposamen bat aurkeztu zuen Jurramendiko Mankomunitateko ur-baliabideen kudeaketari buruz.

**Funtzio publikoaren** arloan, proposamenak funtzio publikoan sartzeko prozeduren garapena eta gardentasuna hobetzeko beharrari buruzkoak izan ziren.

**Ingurumenaren** arloan, herritarrek bi proposamen aurkeztu zituzten: lehendabizikoa, telefonia mugikorreko antenen eremu elektromagnetikoen eraginari buruzko azterlan bat egiteari buruzkoa; bigarrena, ehiza-barrutiei buruzko arauak aldatze-ari buruzkoa, adingabeak haietara sar ez daitezen.

**Herrilaren** arloan, hiri-bideetan oinezkoentza pasabide goratuak kentzea proposatu zen.

**Lanbide elkargoen** eskumenen esparruari dagokionez, Nafarroako Erizainen Lanbide Elkar-goari planteatu zitzaion elkargoari ordaindu beharreko kuota gutxitzea seme-alaben zaintzarako lanbide-murrizketako kasuetan.

**Justiziarekin** loturiko gaietan, erakunde honi adierazi zitzaion protokolo bat artikulatu beharko litzatekeela abokatu bakarra izendatzeko adingabe baten zigor arloko gai guztietan defentsako eta laguntza juridikoko lanak egiteko.

Azkenik, **politika publikoen kalitateari** dagokionez, Politika Publikoen eta Zerbitzu Publikoen Kalitatea Ebaluatzeari buruzko abenduaren 29ko 21/2005 Foru Legean ezarritakoarekin bat, proposatu da udal guztietan sistema edo prozedura bat ezartzea herritarrek "kexak edo proposamenak" aurkeztu ahal izateko.

Berriz nabarmendu behar dugu kapitulu hone-tan azaldutakoak herritarrek aurkezturiko proposamenak direla, eta erakunde honek administrazio publiko eskudunari igortzen dizkiola, eta ahal den neurrian, haren aurrean defendatzen dituela; bestela, Estatuaren eskumenekoak badira, Gorte Nagusietako arartekoari igortzen dizkio.

## 5.2. LABURPENA, ADMINISTRAZIO PUBLIKOEN ARABERA

Honako hau da erakunde honek administrazio publikoengana jo zuen kasuei buruzko laburpena:

### **I. Nafarroako Foru Komunitateko Adminis-trazioa: 62**

Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentua: 6

Ekonomia eta Ogasun Departamentua: 4

Erakunde Harremanetarako Departamentua: 1

Hezkuntza Departamentua: 8

Osasun Departamentua. 6

Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentua. 3

Familia, Gazteria, Kirol eta Gizarte Gaietako Departamentua. 8

Vianako Printzea Erakundea-Kultura eta Turismo Departamentua: 1

Herri Lan, Garraio eta Komunikazio Departamentua: 5

Lurraldearen Antolamendu eta Etxebizitza Departamentua: 14

Berrikuntza, Enpresa eta Enplegu Departamentua: 2

Euskarabidea-Euskararen Nafar Institutua: 4

### **II. Toki entitateak: 9**

Proposamenetako bat Nafarroako udal guztiei igorri zitzaien.

Iruñeko Udala: 4

Iruñerriko Mankomunitatea: 2

Erriberako Hondakin Solidoen Mankomunitatea: 1

Jurramendiko Mankomunitatea: 1

### **III. Gorte Nagusietako arartekoa: 2**

### **IV. Beste batzuk: 1**

Erizainen Elkargo Ofiziala: 1