

NAFARROAKO PARLAMENTUKO

ALDIZKARI OFIZIALA

VIII. legegintzaldia

Iruña, 2011ko irailaren 8a

6-1. ZK.

A U R K I B I D E A

G SAILA:

Txostenak, deialdiak eta Parlamentuko informazioa:

—Nafarroako Foru Komunitateko Arartekoaren erakundeak 2010. urtean egindako lanari buruzko txostena (2. or.).

(Txostena Aldizkari Ofizialaren bi aletan argitaratzen da, 6-1 eta 6-2. zenbakietan).

G saila:
TXOSTENAK, DEIALDIAK ETA PARLAMENTUKO INFORMAZIOA

Nafarroako Foru Komunitateko Arartekoaren erakundeak 2010. urtean egindako lanari buruzko txostena.

Nafarroako Parlamentuko Mahaiak, 2011ko irailaren 6an eginiko bilkuran, Eledunen Batzarrari entzun ondoren, erabaki hau hartu zuen, besteak beste:

1. Nafarroako Foru Komunitateko Arartekoaren erakundeak 2010. 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, 2011ko irailaren 7an

Lehendakaria: Alberto Catalán Higuera

Nafarroako Foru Komunitateko Arartekoaren erakundeak 2010. urtean egindako lanari buruzko txostena

AURKIBIDEA 6-1

AURKEZPENA (5. or.).

AITZINSOLASA (7. or.).

I. KAPITULUA. Kexen estatistika orokorra (8. or.).

1.1. Datu orokorrak (8. or.).

1.2. Onartutako kexak (10. or.).

1.3. Beste Parlamentu batzuetako goi ordezkariari helarazitako kexak (12. or.).

1.4. Baietsitako kexak eta herritarrei emandako aholkua (12. or.).

1.5. Kexen banaketa, gaiaren arabera (13. or.).

1.6. Kexak sorrarazi dituzten administrazio publikoak (13. or.).

II. KAPITULUA. Erakundearen jasotako kexak (18. or.).

2.1. Sarrera (18. or.).

2.2. Aurkeztutako kexak, gaiaren arabera (18. or.).

2.2.1. Nekazaritza eta abeltzaintza (18. or.).

2.2.2. Gizarte ongizatea (18. or.).

2.2.3. Kontsumoa (20. or.).

2.2.4. Kultura (20. or.).

2.2.5. Hezkuntza eta irakaskuntza (21. or.).

2.2.6. Atzerritarrak (23. or.).

2.2.7. Funtzio publikoa (23. or.).

2.2.8. Toki erakundearen funtzionamendua (25. or.).

2.2.9. Nafarroako administrazio publikoaren harremanetan herritarrek dauzkaten bermeak (26. or.).

2.2.10. Ogasuna (27. or.).

2.2.11. Industria (28. or.).

2.2.12. Barne arloa (28. or.).

2.2.13. Justizia (29. or.).

2.2.14. Gazteria eta Kirola (30. or.).

2.2.15. Ingurumena (30. or.).

2.2.16. Herri lanak (30. or.).

2.2.17. Osasuna (31. or.).

2.2.18. Gizarte Segurantza (32. or.).

2.2.19. Zerbitzu publikoak eta administrazio publikoen ondare-erantzukizuna (33. or.).

2.2.20. Enplegua (33. or.).

2.2.21. Tráfikoa (33. or.).

2.2.22. Hirigintza (34. or.).

2.2.23. Euskara (35. or.).

2.2.24. Etxebizitza (35. or.).

2.2.25. Juridiko-pribatuak (36. or.).

III. KAPITULUA. Ebazpenak (37. or.).

3.1. Balorazio orokorra (37. or.).

3.1.1. Emandako ebazpenak (37. or.).

3.1.2. Administrazio publikoek ebazpenak noraino onartu dituzten (38. or.).

IV. KAPITULUA. Erakundeak bere kabuz eginiko ikerketak (42. or.).

4.1. Erakundeak bere kabuz eginiko jarduerak (42. or.).

4.2. Gaien arabeko laburpena (45. or.).

4.3. Laburpena, administrazio publikoen araberak (45. or.).

4.4. Nafarroako haurren eta nerabeen egoerari buruzko informazioa (46. or.).

4.4.1. Nafarroako administrazio publikoek eginiko jarduketa batzuen deskribapena eta ebaluazioa (46. or.).

4.4.2. Iradokizunak (50. or.).

V. KAPITULUA. Herritarrek zerbitzu publikoak hobetzeko eginiko proposamenak (51. or.).

5.1. Herritarren proposamenak (51. or.).

5.2. Herritarren proposamenen hartzaile izan diren administrazio publikoak (54. or.).

VI. KAPITULUA. Gomendio, iradokizun, legeko betebeharren gogorazpen eta bitartekaritza-lan nagusiak (55. or.).

6.1. Aitzinsolasa (55. or.).

6.2. Gomendioak eta iradokizunak arloka (55. or.).

6.2.1. Nekazaritza (55. or.).

6.2.2. Gizarte Ongizatea (55. or.).

6.2.3. Kontsumoa (57. or.).

6.2.4. Heziketa (57. or.).

6.2.5. Atzerriartasuna (58. or.).

6.2.6. Funtzio Publikoa (58. or.).

6.2.7. Toki Entitateen Funtzionamendua (59. or.).

6.2.8. Herritarren bermeak administrazio publikoekiko harremanetan (59. or.).

6.2.9. Ogasun Publikoa (60. or.).

6.2.10. Barne arloa (61. or.).

6.2.11. Justizia (61. or.).

6.2.12. Ingurumena (61. or.).

6.2.13. Zerbitzu Publikoak (62. or.).

6.2.14. Osasuna (62. or.).

6.2.15. Zirkulazioa (63. or.).

6.2.16. Hirigintza (64. or.).

6.2.17. Euskara (64. or.).

6.2.18. Etxebizitza (65. or.).

6.3. Bitartekaritza-lanak (66. or.).

VII. KAPITULUA. Nafarroako Administrazio Publikoek Nafarroako Arartekoari emandako laguntza (67. or.).

7.1. Nafarroako Administrazio Publikoek Arartekoari laguntzeko duten betebeharra (67. or.).

7.2. Laguntzeko betebeharraren betetze-maila (67. or.).

7.2.1. Erakundeari laguntzarik eman ez zioten administrazioak (68. or.).

AURKIBIDEA 6-2

VIII. KAPITULUA. Nafarroako Arartekoaren txostenak (3. or.).

8.1. Sarrera egindako txostenak (3. or.).

8.2. Erakundeak bere ekimenez egin dituen txosten bereziak (3. or.).

8.3. Nafarroako Parlamentuak eskatutako txostenak (3. or.).

8.4. Foru Parlamentarietako aurkeztutako txostenak (3. or.).

IX. KAPITULUA. Erakundeak herritarrekin eta gizarte zibilarekin izan duen zuzeneko harremana (5. or.).

9.1. Informazio bulegoa. Nafarroako Arartekoari eginiko kontsultak (5. or.).

9.2. Gizarte zibilarekin izandako harremana (7. or.).

X. KAPITULUA. Erakundearen kalitateari buruzko ebaluazioa (8. or.).

10.1. Herritarrek erakundearen baliagarritasunari eta eraginkortasunari buruz duten iritzia (8. or.).

10.2. Kexak izapidetzeko batez besteko epeak (11. or.).

I. ERANSKINA: Ebazpenen zerrenda (12. or.).

1. Onartu diren ebazpenak (12. or.).

- 1.1. Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioak onartutako ebazpenak (12. or.).
 - 1.2. Nafarroako Toki Entitateek onartutako ebazpenak (21. or.).
 - 1.3. Beste administrazio eta entitate publiko batzuek onartutako ebazpenak (29. or.).
 2. Onartu ez diren ebazpenak (30. or.).
 - 2.1. Administrazio publikoak erakunde honen ebazpena ez onartzea justifikatu duen kasuak (30. or.).
 - 2.1.1. Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioa (30. or.).
 - 2.1.2. Nafarroako toki entitateak (31. or.).
 - 2.2. Administrazio publikoek onartu ez dituzten ebazpenak (32. or.).
 - 2.2.1. Nafarroako Foru Komunitateko administrazioa (32. or.).
 - 2.2.2. Nafarroako toki entitateak (34. or.).
 3. Beste arrazoi batzuegatik 2010ean itxitako ebazpenak (36. or.).
 - 3.1. Foru Komunitateko Administrazioa (36. or.).
 - 3.2. Nafarroako toki entitateak (36. or.).
 4. 2010eko abenduaren 31n erantzun gabe zeuden ebazpenak (36. or.).
 - 4.1. Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioa (36. or.).
 - 4.2. Nafarroako toki entitateak (40. or.).
 - 4.3. Beste administrazio eta entitate publiko batzuk (42. or.).
 5. Bitartekaritza-lanak (42. or.).
 - 5.1. Onartutako bitartekaritza-lanak (42. or.).
 - 5.1.1. Foru Komunitateko Administrazioa (42. or.).
 - 5.1.2. Nafarroako toki entitateak (43. or.).
 - 5.2. Onartu ez diren bitartekaritza-lanak (43. or.).
 - 5.2.1. Foru Komunitateko Administrazioa (43. or.).
 - 5.3. 2010eko abenduaren 31n erantzun gabe zeuden bitartekaritza-lanak (43. or.).
 - 5.3.1. Foru Komunitateko Administrazioa (43. or.).
 - 5.3.2. Nafarroako toki entitateak (43. or.).
- II. ERANSKINA: Erakundearen 2010eko aurrekontuaren likidazioa (45. or.).

AURKEZPENA

Nafarroako Arartekoaren 2010eko urteko txostenak, zeina une honetan aurkezteko ohorea baitut, aukera ematen dit Nafarroako Parlamentuari honakoen berri eman ahal izateko: herritarrek urtean zehar helarazi dizkiguten kezak, proposamenak, buruhaustek eta arazoak; erakunde honek eginiko ikerketak eta haien bitartez lorturiko emaitzak; ofiziozko jarduerak eta zerbitzu publikoak hobetzeko proposamenak; eta, azkenik, pertsonen eskubide eta libertateen bermatzailea den parlamentu-erakunde honek eginiko gomendio, iradokizun eta legezko betebeharren gogorazpenei Nafarroako administrazio publikoek eginiko harreara.

2010ean zehar, erakundeak 2.751 jarduera gauzatu ditu. Zehazki, 929 kexa jaso ditu eta 1.150 izapidetu ditu (aurreko urtetik amaitu gabe zeudena gehitu behar baitira), 1.506 kontsultari erantzun die, ofiziozko berrogeita bost jarduera hasi ditu, zerbitzu publikoak hobetzeko 47 proposamen bideratu ditu eta Nafarroako Parlamentuari gai bakarreko hiru txosten berezi aurkeztu dizkio.

Datu horien artean, azpimarratzekoa da 2010ean jasotako kexen kopurua erakunde honek 2001ean abian jarri zenetik izandako handiena izan dela, eta 2010eko kexak 2009an aurkeztutakoak baino % 3 gehiago izan direla.

Zalantzarik gabe, herritarren kezak gora egite hori egungo krisi ekonomikoko egoerari zor zaio; izan ere, haren nahigabeko eraginak bazter guztiertara iritsi dira eta gehiago edo gutxiago pertsona guztiengan izan dute eragina. Krisiaren eragina islatu da kexa-kopuru handiagoa izatean, baina baita ere herritarrek aurkeztu dizkiguten kexen eta kontsulten edukian ere. 2010ean honakoekin lotutako kezak nabarmendu dira: gizarte gaiak, prestazio publikoak, hezkuntza edo enplegu egonkorra lortzea.

Horrela, erakunde honetara, zuzenean nahiz zeharka, herritar askok ondoko gaiengatik dauzkaten kezak iritsi dira, besteak beste: langabezia eta enplegua (gure ekonomia eta gure familiak astintzen dituen arazorik handiena da); defizit publikoa (gure administrazio publikoen lehenengo arazoa) eta hura gutxitzeko hartutako neurriak; aurrekontu-baliabideen mugatzea, krisi ekonomikoaren ondorioz; bizi-kalitate eta –duintasun gutxieneko batekin bizitzeko premia handienak dituztenek laguntza sozialak eskatzea; gastu publikoan ezarritako lehenespenak, zeinek beraiekin ekarri baitute prestazio jakin batzuk gutxitzea; edo diru-sarrerara publiko handiagoak lortzea zeharkako zergapetzearen bitartez.

Kexen hazkunde handiena funtzio publikoa, hezkuntza eta gizarte gaiak bezalako aferetan gertatu da, eta kexa horien edukia ez dator bat aurreko urteetan aurkeztutakoekin, eta, neurri handi batean, egungo krisi ekonomikoko egoera islatzen du.

Esate baterako, funtzio publikoaren arloan, kexen % 41,5 administrazio publikoak ez diren herritarrek aurkeztu dituzte, eta nagusiki Nafarroako administrazio publikoetan sartzeko prozedurei buruzkoak izan dira; horrek bidea ematen du egiaztatzeko hautapen-prozesuetan parte hartzen dutenen artean lehiakortasun handiagoa dagoela gaur egun eta, horrenbestez, izangaiek zorrotasun handiagoa izaten dutela beren eskubideak haien aurrean baliarazteko eta ziurtatzeko prozesuen buruan egon behar duten inpartzialtasuna, gardentasuna eta bermeak muturreraino eramateko garaian. Gure gomendioen ildoak izan da berme eta kontrol publikoak ahal den guztian indartzea ziurtatzeko langileen hautapenena konstituzio-printzipioen arabera gauzatzen dela: berdintasuna, inpartzialtasuna, gardentasuna, merezimendua eta gaitasuna.

Hezkuntza bigarren arloa izan da kexen kopuruari erreparatuta. Lehenengo urtea da postu horretan dagoena. Kexak, batez ere, honako gaiari buruzkoak izan dira: funts publikoekin ordaintzen diren ikastetxeetan ikasleak ez onartzea, bereziki lehen aukera gisa hautatutako ikastetxeetan, eskaera gehiago izan baitira eskainitako postuak baino. Puntu horretan, gure gomendioa izan da hezkuntzarako eskubidea bideratzea, Konstituzioaren 27. artikuluan ezarritakoaren arabera, eta hura beharrezkoa den hezkuntza plangintzarekin bateragarri egitea.

Hirugarren tokian, gizarte ongizateari buruzko kexak daude. Haien ia herena oinarrizko errentari buruzkoak izan dira, dela kexa-egileak hura ukatzearekin ados ez daudelako, dela haren izapidetzea eta ematea geroratu delako. Erakunde honek bereziki azpimarratu nahi izan du azken laguntza horren garrantzi soziala. Eta, horrenbestez, bereziki nabarmendu du laguntza hori kudeatzen duten zerbitzuek behar adin giza baliabide eta baliabide material eduki behar dituztela laguntzak ahal den lasterren emateko; halaber, nabarmendu dugu premia pertsonal edo familiarreko kasuetan prozedura arin bat artikulatzeko beharra dagoela.

Aurkeztutako kexen kopuruari dagokionez beheranzko hurrenkera bati jarraituz, gaien laugarren multzoan administrazio publikoek informatzeko, legezko epean ebazteko eta herritarrei tratu egokia eta gizalegezkoa emateko daukaten betebeharrari buruzkoak ageri dira. Oinarrizko eta abiapuntuko bermeak dira bere burua modernotzat eta zerbitzu-emaitzat duen administrazio baten

eta herritarren eta haien eskubideen arteko harremanetan. Erakunde honek behin eta berriz eskatu izan die behar ziren guztiei honako legezko betebeharra bete dezaten: herritarren eskaera eta errekurtsioei erantzun espresa ematea arrazoizko epe batean eta, nolanahi ere, erantzuna legeek ezarritako gehieneko epean ematea, premiarik gabeko geroratzerik gabe eta formulazio lausorik gabe, betiere herritarrekiko tratu deferente eta gizalegezkoa zainduz.

Bosgarren tokian, herritarrek hizkuntza eskubideez baliatzearekin lotutako kexak ageri dira; zehazki, euskara Nafarroako administrazio publikoetan, bereziki eskualde mistoan, erabiltzearekin lotutakoak. Erakunde honek, egokitzen jo duen kasuetan, zaindu du Nafarroako administrazio publikoek eraginkor egin ditzatela Euskarari buruzko abenduaren 15eko 18/1986 Foru Legeak herritarrei aitorturiko eskubideak, bai eta lege hori garatzeko udal ordenantzetan ezarritakoak.

Seigarren tokian, osasunari buruzko kexak ageri dira; gehienak osasun sistema publikoko erabiltzaileen eskubideei buruzkoak izan dira. Horietatik, batzuk laguntza espezializaturako eta ebakuntza kirurgikoetarako itxaron zerrendei buruzkoak izan dira; beste batzuk, berriz, osasun prestazioak ukatzeari buruzkoak eta gastuak ez itzultzeari buruzkoak izan dira. Herritarrek arlo horretan adierazitako kezkarri erantzuteko, berebiziko garrantzia hartzen du Osasun arloan pertsonak dauzkaten eskubide eta betebeharrak buruzko azaroaren 8ko 17/2010 Foru Legeak, zeina zuzenduta baitago erabiltzaileen –eta beren jarduerak Nafarroako osasun sistema publikoan garatzen duten profesionalen– eskubideak eta betebeharrak bermatzera. Bestalde, erakunde honek azpimarratu du Nafarroako osasun prestazioen katalogoa berrikusi beharra dagoela, egungo osasun arretaren errealitateari egokitzeko.

Kudeatutako kexei erreparatuta, erakundeak hamarretik bederatzi onartu ditu, herritarrek helarazitako gaia aztertzeke. Gainera, onartutako bederatzi kexetatik, bat beste legebiltzar autonomikoren bateko ordezkariari igorri zaio edo, nagusiki, Gorte Nagusiek izendatutako Arartekoari, haien eskumeneko gai bat delako.

Erakunde honek onartutako hamar kexa bakoitzeko sei baietsi ditu guztiz edo hein batean. Hori dela eta, baietsitako kexen ehunekoak gora egin du aurreko urtekoen ehunekoaren aldean, eta erakusten du herritarrek gero eta zehaztasun eta zorrotztasun handiagoz azaltzen dituztela beren arazoak.

Bestalde, Administrazioari entzun ondoren eta kexa sakontasunez aztertu ondoren, administrazio

horren jokabide okerrik atzeman ez den kasuetan, informazioa eta aholkua eman diegu kexa-egileei administrazio publiko eskudunari iradokizun, gomendio edo legezko betebeharren gogorazpen bat egitea beharrezkotzat ez jotzeko arrazoiei buruz. Horrela, ikuskatutako administrazio publikoaren jokabidea dela-eta herritarrek izan ditzaketen desadostasunak gorabehera, erakunde honek eman dien aholkuaren arabera, haien eskubideak ez dira urratu, eta, horrenbestez, ahaleginak egin ditugu haiei lasaitasuna transmititzen, beharrik gabe denborarik gal ez dezaten eta bidegabeko gastuak egin ez ditzaten beren asmoen defentsa judiziala egiteko, beren alde ezer lortzeko aukera gutxi dutelakoan.

Guztira 344 ebazpen eman dira. Zenbateko horrek % 3,6ko hazkundera erakusten du 2009. urtearekin alderatuta, ebazpenen kopuruari dago-kionez.

Aintzat hartu beharrekoa dago, halaber, administrazio publikoek Nafarroako Arartekoaren erabakiak eta bitartekaritza-lanak ehuneko handi batean onartu dituztela: % 86,7, hain zuzen; hau da, hamar erabakitatik ia bederatzi onartzen ditu Administrazioak.

2010ean ofizios eginiko jarduerak berrogeita bost izan dira, 2009an baino % 50 gehiago hain zuzen ere. Horietatik, 23 bideratu dira egiaztatzerat atxilotuek udal egoitzetan dauzkaten eskubide eta betebeharrak bermatzen direla, eta horretan, izan ere, 2009an eginiko lanari jarraipena eman zaio, urte hartan Foruzaingoaren egoitzen inguruan jardun baikenuen. Bestalde, ofiziosko jarduerak horietatik sei gai sozialekin lotutakoak izan dira, bereziki ezgaitasunari arreta ematearekin eta oinarrizko errentaren prestazioarekin.

Herritarrek zerbitzu publikoak hobetzeko proposamenak aurkezten jarraitu dute. Aurten, berrogeita zazpi proposamen aurkeztu dituzte. Horien bitartez, hobekuntzak proposatu dira, besteak beste, hezkuntzan, gizarte gaietan, adingabeen babesean, alokairuaren araubideko etxebizitzetan edo osasunean, eta zehazkiago, haurren eta gazteen buru-osasunaren arloko arretan.

Hiru izan dira Nafarroako Arartekoak egin dituen eta Nafarroako Parlamentuan aurkeztu dituen gai bakarreko txostenak. Bi erakundearen beraren ekimenez egin dira: lehenengoa Nafarroako Justizia Administrazioari buruzkoa eta herritarrek horri buruz aurkeztutako kexei buruzkoa; eta bigarrena Nafarroako herritarren eskubide eta betebeharrak buruzko foru lege bat egiteko komenigarritasunari buruzkoa (izan ere, lege horrek “estatutu-eskubideak” deitutakoak –hau da, autonomia-estatutuen

erreforma berrietan jasotako eskubideak— jaso eta nafar guztiei zabaldu beharko lizkieke). Beste txostena, berriz, hirugarrena, herritarrek euskara dela-eta dauzkaten hizkuntza eskubideei buruzkoa, Nafarroako Parlamentuak eskatuta egin du Arartekoaren erakundeak.

Gainera, 2010eko abenduaren 29an, Nafarroako Parlamentuko Eledunen Batzarrak erabaki zuen Nafarroako Arartekoari eskatzea txosten bat egin zezan aztertzeko zein den herritarrek Nafarroako Foru Komunitateko administrazio digitalaren arloan dauzkaten hizkuntza eskubideen egiazko egoera. Txosten hori aurten aurkeztuko zaio Nafarroako Parlamentuari.

Erakunde honen Informazio Bulegoak, zeinaren eginkizuna baita herritarrei zuzenean eta banaka aholkua ematea eskubide publiko subjektiboen gauzatze egokiagoari buruz, % 39 egin du gora bere jardueran 2009ko urtearekin alderatuta, eta % 51, berriz, 2007ko urtearekin alderatuta. Aurten aurkeztutako kontsulta gehienak baliabide ekonomikorik gabeko pertsonen laguntzak emateari buruzkoak, funtzio publikoari buruzkoak eta hezkuntzari buruzkoak izan dira. Bulego horrek, nire ustez, eginkizun sozial garrantzitsua betetzen du, alegia, herritarrei informazioa ematea beren eskubideei buruz eta eskubide horiek behar bezala gauzatzeko moduari buruz, eta, gainera, herritarrei aholkua ematen die egin nahi dituzten kexen bideragarritasunari buruz, hartara itxaropen txikiak dauden kasuetan haiei alferreko ahaleginak aurretuz edo haien xedetarako egokiagoak diren beste erakunde edo zerbitzu profesional batzuetara bideratuz.

Beste behin, eskerrak eman nahi dizkiegu herritarrei erakunde honengan urtero jartzen duten konfiantzarengatik eta hari ematen dioten balioarengatik; administrazio, erakunde eta organismo publikoei beren arretarengatik, lankidetzarengatik eta egiten dugun lanarekiko jarrera positiboarengatik; Nafarroako Parlamentuari eta haren kideei, haien laguntzarengatik eta uneoro emandako babesarengatik; eta erakunde lan egiten duten pertsonen, beren gogo biziarengatik, erantzukizunarengatik eta profesionaltasunarengatik.

Hau da, horrenbestez, 2010. urteari buruzko txostena. Honakoak izan dira urteko bereizgarriak: krisi ekonomikoa, guk denok laster oroitzen txar bat baizik ez izatea desio duguna; eta zuzentzeko ohorea dudan erakundearen jardueraren eta lanaren hazkundera, sortu zenetik kota altuenera iristerainokoa.

Iruñean, 2011ko martxoaren 3an

Francisco Javier Enériz Olaechea, Nafarroako Arartekoa

AITZINSOLASA

Uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legeko 1. artikulua- ren arabera, Nafarroako Arartekoa Nafarroako Parlamentuaren goi mandataria da, Konstituzioak eta Nafarroako Foru Eraentza Berrezarri eta Hobetze- ari buruzko Lege Organikoak babesturiko eskubi- de eta libertateak defenditzeko eta hobeki babes- teko zereginen diharduena.

Mandataria gisa, Nafarroako Arartekoak urtero Nafarroako Parlamentuari egindako kudeaketaren berri ematen dio, ohiko bilkura-aldian aurkeztu- tion txosten baten bitartez.

Erakundearen arautzen duen Foru Legeko 37.1 artikulua zehazten du urteko txostenaren Nafarro- aro Arartekoak azalduko dituela aurkeztutako kexen kopurua eta motak, eta horietatik zenbat utzi diren alde batera eta zergatik; baita zenbat gai ikertu dituen eta ikerketa horien emaitzak ere. Gai- nera, Nafarroako administrazio publikoek onartu dituzten ohar, iradokizun, gogorazpenak edo gomendioak zehaztuko ditu.

Agindu hori betetzeko, urteko txosten honetan Nafarroako Arartekoaren erakundeak 2010ean zehar garaturiko jarduerari buruzko datuak jaso ditugu.

2010eko txostenaren egituraren ez dago aldake- tarik, 2009ko urteko txostenarekin alderatuta. Edu- kia hamar kapituluatan banatuta dago.

Lehendabiziko kapituluatan, aurkeztutako kexen kopuruari eta motari buruzko datuak eskaini dira. Kexen arloz arloko sailkapena, ukitutako adminis- trazio publikoak eta eginiko ikerketen emaitza ere jaso dira.

Bigarren kapituluatan, azaldu dira herritarrek beren kexetan planteatzen dituzten sakoneko ara- zoak. Kapitulu hori arloz arlo aurkeztuta ageri da, eta hartan, laburbilduta daude herritarrek aurkez- turiko kexei dagozkien gaiak.

Hirugarren kapituluatan, kexa-espeditanteetan emandako ebazpenei buruzko funtsezko informa- zioa eman da. Halaber, egindako gomendio, irado- kizun eta legeko betebeharren gogorazpen eta bitartekaritza-lanen kopurua azaldu da, bai eta Nafarroako administrazio publikoek haiek noraino onartu edo errefusatu dituzten ere.

Ofizios eginiko jarduerak eta ikerketak, berriz, laugarren kapituluatan jaso ditugu. Gainera, haurren eta nerabeen egoerari buruzko balorazioari buruz- ko datuak eman ditugu, Haurrentzako eta Nerabe- entzako Sustapenari, Laguntzari eta Babesari buruzko abenduaren 5eko 15/2005 Foru Legeko 14. artikuluan ezarri bezala.

Bosgarren kapituluan, herritarrek zerbitzu publikoak hobetzeko egin dituzten proposamenak jaso dira.

Seigarren kapituluan, Nafarroako administrazio publikoei, kexen, ofiziozko jardueren eta herritarren proposamenen ondorioz, egindako gomendio eta iradokizun nagusiak jaso dira.

Zazpigarren kapituluan, kasu zehatz batzuk jaso dira, non administrazio publikoek ez baitute erakunde honekiko lankidetzan jardun.

2010ean eginiko txosten bereziak zortzigarren kapituluan aipatzen dira.

Bederatzigarren kapituluan, herritarrek Informazio Bulegoaren laguntza eskatu duten kontsultak eta arloak jaso dira. Halaber, erakundearekin hartu-emanak izan dituzten gizarte zibileko eragileak aipatzen dira.

Hamargarren kapituluak herritarrek, inkesta anonimoen bitartez, erakundea dela-eta egiten duten balorazioa islatzen du.

I. KAPITULUA. KEXEN ESTADISTIKA OROKORRA

1.1. DATU OROKORRAK

Kapitulu honen bidez kexen analisi estatistikoa eginen dugu baina, aurrez, adierazi beharra dago

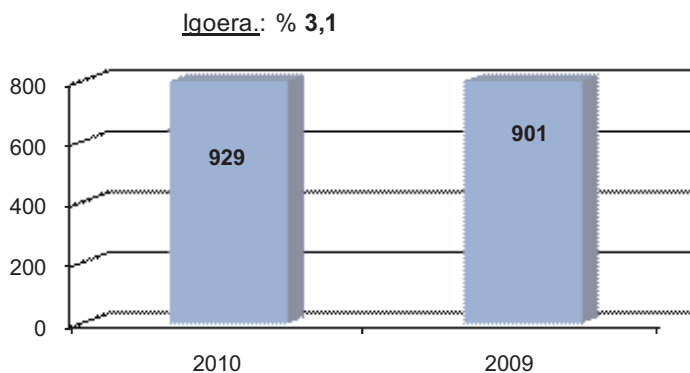
datuen azterketa Nafarroako Foru Komunitateko Arartekoari buruzko uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legeak kexen inguruan erabiltzen duen definizioan oinarritzen dela. Zehatz-mehatz, 4/2000 Foru Legearekin bat, herritarrek Administrazio Publikoaren jardueraren edo jarduera-ezaren aurka aurkeztu dituzten erreklamazioak hartu behar dira kexatzat.

Nahitaezko ñabardura da hori. Izan ere, Arartekoaren ohiko jarduna, herritarren kexak aztertzeaz gain, bere kabuz ikertzea ere bada, Nafarroako Parlamentuaren eta Nafarroako administrazio publikoen eskaerari jarraiki besteak beste. Bestalde, Arartekoaren beste egiteko bat da herritarrek Nafarroako administrazio publikoen zerbitzu publikoak hobetzeko aurkeztutako proposamenei arreta eskaintzea. Hain zuzen ere, kexen esparruaz kanpoko esku-hartzea txosteneko IV. eta V. kapituluetan landu dugu.

Honako hauek dira kexei buruzko daturik nabarmengarrienak:

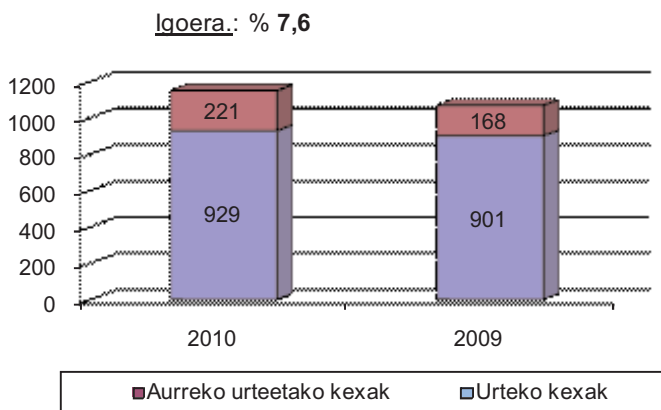
1. Herritarrek 2010ean **aurkeztutako kexen kopurua** 929 izan da. Hau da, % 3ko hazkundera izan da 2009. urtearen aldean, 901 kexa aurkeztu baitziren orduan. Horrenbestez, 2010a erakunde honek kexa gehien jaso dituen urtea da, erakundea 2001ean abian jarri zenetik.

AURKEZTUTAKO KEXAK 2010 - 2009



2. Erakundeak 2010ean **kudeaturiko kexen kopuruari** dagokionez, 1.150 izan dira guztira; izan ere, urte horretan aurkeztutako 929 kexez gainera, aurreko urteetako 221 kexa izapidetu baitira.

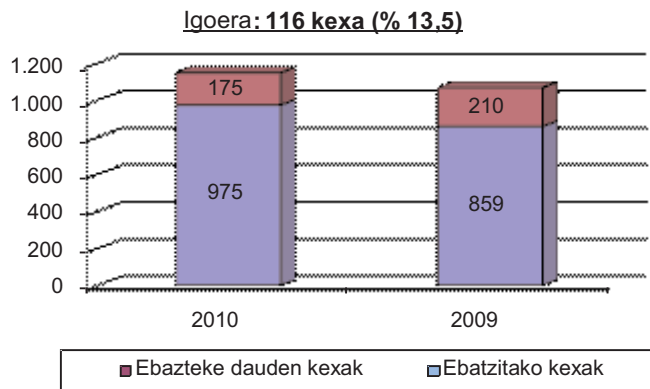
KUDEATUTAKO KEXAK 2010 - 2009



2010eko abenduaren 31n, 975 espediente **ebatzita zeuden**; hau da, kudeatutakoen % 85.

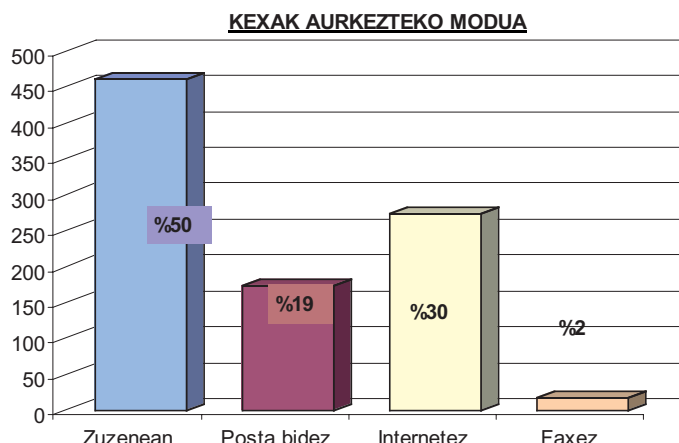
2010eko abenduaren 31n –ekitaldia ixteko data–, gainerako 175 kexak ebazteko daude.

EBATZITAKO KEXAK/ EBAZTEKE DAUDENAK 2010 - 2009



3. Herritarrek **kexak aurkezteko gehien erabiltako bidea** zuzenean aurkezteak izaten jarraitu du, beste behin: kexen % 50 Nafarroako Arartekoaren bulegoan zuzenean aurkeztu ziren. Kexen % 30 posta elektronikoaz edo erakundearen webaren bitartez aurkeztu ziren. % 19, berriz, posta arruntaz aurkeztu ziren. Eta soilik kexen % 2 fax bidez aurkeztu ziren.

Ikus daitekeen bezala, kexak zuzenean aurkeztea da gehien erabiltzen den bidea. Hala eta guztiz ere, egiaztatu da 2009. urtearekin alderatuta, bitarteko elektronikoaren bidez aurkeztutako kexek gora egin dutela.



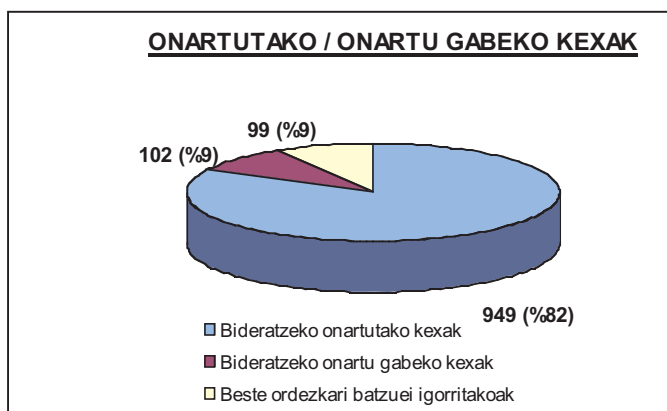
4. Aurkeztutako 929 kexetatik, 794 **banakako-ek** aurkeztu zituzten, eta 135, aldiz, **talderen batek**, pertsona multzo batek alegia.

5. Kexa sustatu duen pertsonaren profilari dagokionez, **gizonezko** gehiago daude **emakumezko** baino, alde txikiz bada ere. Zehazki, banakoen kexen % 50,5 gizonezkoek aurkeztu zituzten, eta % 49,4, aldiz, emakumezkoek.

6. 2010ean **euskaraz** edo ele bitan (euskaraz eta gaztelaniaz) aurkeztutako kexak 77 izan ziren; hau da, guztizkoaren % 8,2.

1.2. ONARTUTAKO KEXAK

Onartutako kexak (herritarrak aurkeztutako sakoneko gaiari buruz erakundeak alde bateko zein besteko iritzia eman zuenekoak) 949 izan ziren. Kudeatutako kexa guztien (1.150) % 82,5 egiten dute.



2010ean 102 izan ziren izapidetzeko onartu ez ziren kexak. % 9 egiten dute kudeatutako kexen guztizkoan. Horrenbestez, hamar kexa bakoitzeko bat ez zen izapidetzeko onartua izan.

Kasuen % 14an (14 kexa), izapidetzeko ez onartzea arrazoi subjektibo deitzen ditugunengatik izan zen. Esate baterako, kexa-egileak datuak ez ematea (sei kasutan); interesdunak berak kexa bertan behera uztea (sei kasutan); interes legitimo-rik ez izatea (kasu batean); eta kexa bi aldiz aurkeztua izatea (kasu batean).

Nabarmentzekoa da, kexa bat horietako arrazoiren bat dela-eta (bereziki, daturen bat ez emateagatik edo Nafarroako 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.

teagatik edo Nafarroako 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.

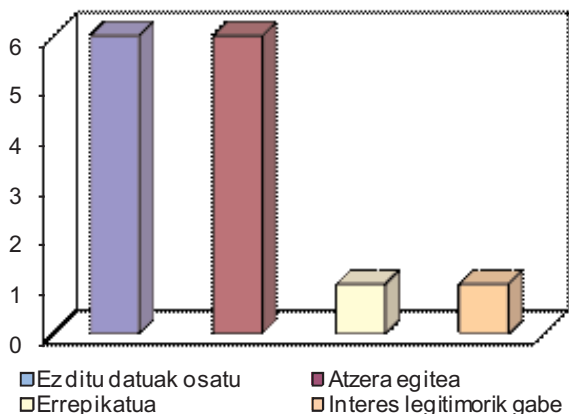
2010ean, esaterako, 88 kexa ez genituen onartu arrazoi horiengatik, eta egileak aholkatu egin genituen aurrez.

Arrazoi objektibo horien artean honakoak daude, besteak beste: kexa garaiz kanpo aurkeztea, hura aurkezteko urtebeteko gehieneko epea iraganik egoteagatik (sei kasutan); Arartekoak ebazteko proposatzen den auzia ezin ikertzea, dela alor juridiko pribatukoa delako (hamar kasutan), dela epaitegietako prozedura baten gaia

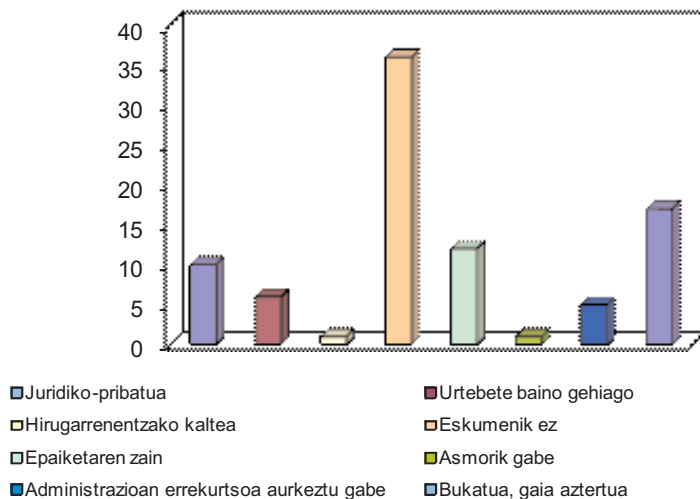
delako (hamabi kasutan), dela auzia administrazio eskudunari planteatzeko betebeharra bete ez eta zuzenean Arartekoari planteatu zaiolako (bost kasutan), dela kexak helburu jakinik ez duelako (kasu batean), edo dela hirugarrenen interes legitimoetan kaltea eragin dezakeelako (kasu batean).

Azkenik, hamazazpi espediente ez ziren onartu amaitutzat emandako gai bati buruzkoak zirelako, eta beste hogeita hamasei, Arartekoak ez zuelako haiak bideratzeko eskumenik.

Arrazoi subjektiboak



Arrazoi objektiboak, aholkuarekin



1.3. BESTE PARLAMENTU BATZUETAKO GOI ORDEZKARIEI HELARAZITAKO KEXAK

2010ean, 99 kexa (Nafarroako erakundeak kudeatutako guztien % 9) helarazi genizkien guztira Nafarroaz kanpoko parlamentuek herritarren eskubideak babesteko izendatutako goi ordezkari-ei.

99 kexa horietatik 91 Gorte Nagusiek hautatutako Arartekoari igorri genizkion, eta zortzi, berriz, beste autonomia erkidego batzuetako arartekoei; kexak banatzeko, berriz, honako irizpidea izan genuen: gaia aztertzeko eskumena zeini zegokion, harixe bidali genion.

1.4. BAIETSITAKO KEXAK ETA HERRITARREI EMANDAKO AHOLKUA

Onartutako kexen azterketa eta analisisia egin ondoren, espedienteen % 58an arrazoa eman zaio erreklamazioa aurkeztu duenari (552 kasutan).

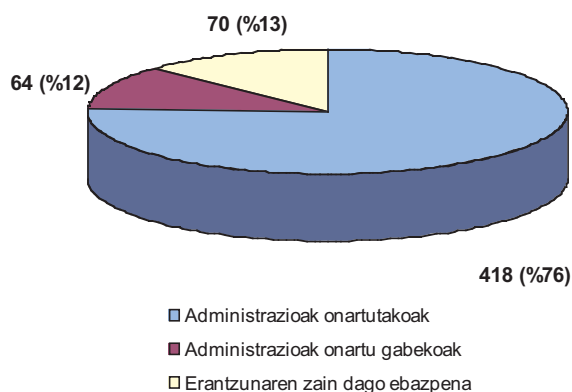
Aipatu 552 kasuetatik, ikuskatutako administrazio publikoak % 76an (418 espediente) erakundearen erabakia onartu zuen, eta 64 aldiz, berriz, ez zuen onartu. Abenduaren 31n, Nafarroako Arartekoak baietsitako 70 kexa-espedientetako erantzunak, Nafarroako administrazio publikoenak, jaso gabe geunden.

Hartara, erantzun gabe dauden espedienteak kenduta, Nafarroako administrazio publikoek kasuen % 86,7an onartu dituzte Nafarroako Arartekoak hartutako erabakiak.

Onartutako beste 283 espedientetan –guztizkoaren % 30 egiten dute–, erakundeak jo du ez zela beharrezkoa kasuko administrazioari iradokizun, gomendio nahiz legezko betebeharren gogorarazpenik egitea.

Horrelako kasuetan, erakundeak, Administrazioari entzun ondoren eta sakoneko gaiak aztertu ondoren, kexak aurkeztu zituzten herritarrei informazioa eta aholkua eman genien, antolamendu juridikoaren arabera konstituzio-eskubideen urratzerik ez atzemateko arrazoei buruz.

ERREKLAMATZALEAK ARRAZOA DUELA JO DIREN KEXAK



1.5. KEXEN BANAKETA, GAIAREN ARABERA

Arloei erreparatuta, 2010ean aurkeztutako kexak honela bana daitezke:

Alorrak	2009		2008		Aldaketa	
FUNTZIO PUBLIKOA	140	%15,07	85	%9,43	55	%64,71
HEZKUNTZA ETA IRAKASKUNTZA	113	%12,16	68	%7,55	45	%66,18
GIZARTE ONGIZATEA	90	%9,69	77	%8,55	13	%16,88
ADMINISTRAZIO PUBLIKOEKIKO HARREMANETAN HERRITARREK DAUZKATEN BERMEAK	79	%8,50	68	%7,55	11	%16,18
EUSKERA	78	%8,40	136	%15,09	-58	%-42,65
OSASUNA	65	%7,00	55	%6,10	10	%18,18
OGASUNA	41	%4,41	33	%3,66	8	%24,24
JUSTIZIA	38	%4,09	29	%3,22	9	%31,03
TRAFIKOA	36	%3,88	35	%3,88	1	%2,86
BARNE ARLOA	36	%3,88	33	%3,66	3	%9,09
HIRIGINTZA	35	%3,77	39	%4,33	-4	%-10,26
INGURUMENA	29	%3,12	38	%4,22	-9	%-23,68
ETXEBIZITZA	26	%2,80	65	%7,21	-39	%-60,00
ZERBITZU PUBLIKOAK	25	%2,69	27	%3,00	-2	%-7,41
GIZARTE SEGURANTZA	18	%1,94	15	%1,66	3	%20,00
BESTELAKOAK (toki entitateen funtzionamendua)	14	%1,51	12	%1,33	2	%16,67
HERRI LANAK	13	%1,40	22	%2,44	-9	%-40,91
BESTELAKOAK (juridiko-pribatuen)	11	%1,18	12	%1,33	-1	%-8,33
MERKATARITZA	8	%0,86	17	%1,89	-9	%-52,94
NEKAZARITZA	8	%0,86	8	%0,89	0	%0,00
LANA	8	%0,86	16	%1,78	-8	%-50,00
KULTURA	6	%0,65	2	%0,22	4	%200,00
ATZERRITARTASUNA	5	%0,54	5	%0,55	0	%0,00
GAZTERIA ETA KIROLA	5	%0,54	3	%0,33	2	%66,67
INDUSTRIA	2	%0,22	1	%0,11	1	%100,00
GUZTIRA	929	100,00	901	100,00	28	%3,11

Aurkeztutako kexa gehienak **funzio publikoari** buruzkoak dira. Kexa guztien kopuruan % 15 egiten dute.

Hezkuntzaren arloko kexak bigarren tokian daude. Kexa guztien kopuruan % 12,16 egiten dute.

Kexen hirugarren multzoa **gizarte ongizatearen** arlokoek betetzen dute: % 8,5 izatetik % 9,7 izatera pasa dira.

Laugarren tokian, administrazio publikoek **informazioa eman eta espedienteak legediak xedatzen duen epean ebazteko betebeharrari buruzko eta tratu txarra edo deskortesia jokabidei buruzko** kexak daude. Kexa horiek lehengoan jarraitzen dute kopuruari dagokionez, 2009aren alderatuta.

Euskara Nafarroako administrazio publikoetan erabiltzeari buruzko kexek behera egin dute: 2009an % 15 ziren eta 2010ean, berriz, % 8,4.

Osasun arloari buruzko kexak aurreko urteko antzeko kopuruan mantentzen dira, % 6,1 izatetik % 7 izatera pasa baitira.

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

1.6. KEXAK SORRARAZI DITUZTEN ADMINISTRAZIO PUBLIKOAK

2010ean aurkeztutako kexa gehienak Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioaren edo haren erakunde publikoen jarduna dela-eta aurkeztu ziren. Horixe da 501 kexaren kasua –guztizkoaren % 54 egiten dute–.

Toki entitateen jardunari buruz, berriz, 275 kexa aurkeztu ziren –guztizkoaren % 29,6–.

Bost kexa Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioaren jardunei buruzkoak eta toki entitateen baten jardunari buruzkoak izan ziren.

Nafarroako Parlamentuaren Administrazioa dela eta, kexa bat aurkeztu zen. Beste batek Nafarroako Ikus-entzunezkoen Kontseilua izan zuten

xede. Nafarroako Udal eta Kontzejuen Federazioaren jarduna dela-eta, kexa bat jaso zen.

Estatuko Administrazioa dela eta, lauogeita hiru kexa aurkeztu ziren.

Justizia Administrazioa dela-eta hogeita sei kexa aurkeztu ziren.

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

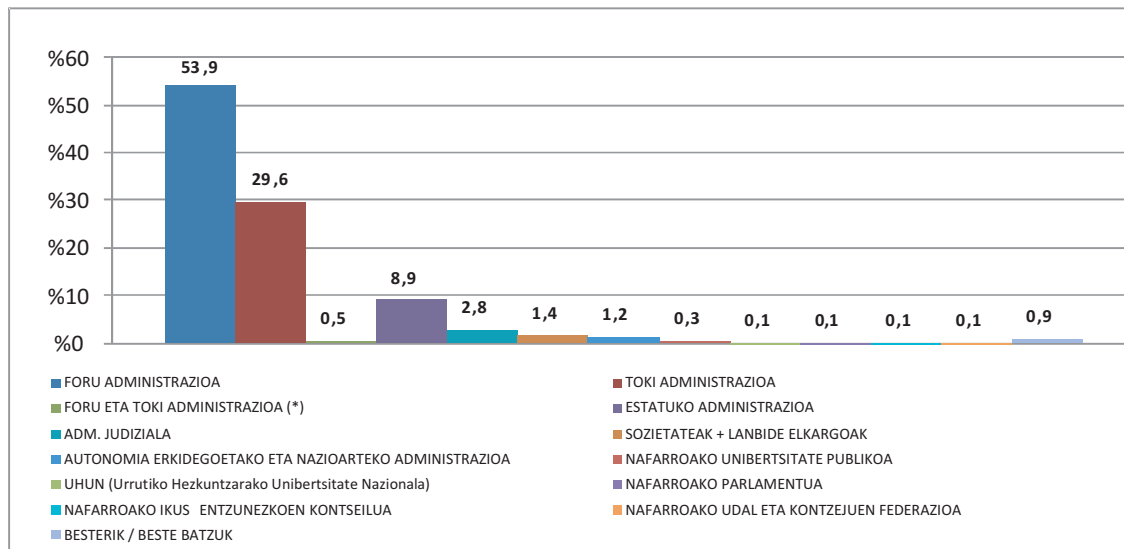
Beste hiru kexa Nafarroako Unibertsitate Publikoari buruzkoak izan ziren. Kexa bat aurkeztu zen urrutiko Hezkuntzarako Unibertsitate Nazionalaren aurka.

Hamaika kexa aurkeztu ziren administrazio autonomikoei eta nazioarteko administrazioari buruz.

Azkenik, zortzi kexa ente pribatuei eta zehaztu gabeko beste subjektu batzuei buruzkoak izan ziren.

KEXEN BIDEZ GAITZETSITAKO ADMINISTRATIO EDO ERAKUNDE PUBLIKOAK	Kexa kop.	%
FORU ADMINISTRATIOA	501	%53,9
TOKI ADMINISTRATIOA	275	%29,6
FORU ETA TOKI ADMINISTRATIOA (*)	5	%0,5
ESTATUKO ADMINISTRATIOA	83	%8,9
ADM. JUDIZIALA	26	%2,8
SOZIETATEAK + LANBIDE ELKARGOAK	13	%1,4
AUTONOMIA ERKIDEGOETAKO ETA NAZIOARTEKO ADMINISTRATIOA	11	%1,2
NAFARROAKO UNIBERTSITATE PUBLIKOA	3	%0,3
UHUN (Urrutiko Hezkuntzarako Unibertsitate Nazionala)	1	%0,1
NAFARROAKO PARLAMENTUA	1	%0,1
NAFARROAKO IKUS-ENTZUNEZKOEN KONTSEILUA	1	%0,1
NAFARROAKO UDAL ETA KONTZEJUEN FEDERATIOA	1	%0,1
BESTERIK / BESTE BATZUK	8	%0,9
GUZTIRA (*)	929	%100,0

(*) 5 kexa badaude aldi berean eragina dutenak Foru Komunitateko Administrazioan eta toki entitatearen batean.

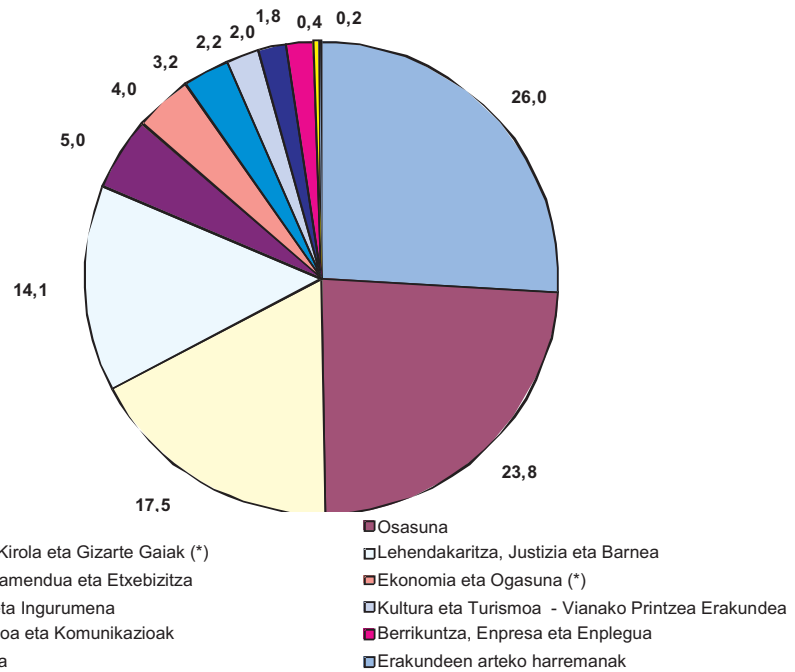


Honakoa izan zen Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioeko departamentuei, beren esku-meneko gaiak izateagatik, zuzendutako kexen kopurua, haien gaia zein den alde batera utzita:

DEPARTAMENTUA	Kexa	%
Hezkuntza	131	%26,0
Osasuna	120	%23,8
Familia, Gazteria, Kirola eta Gizarte Gaiak (*)	88	%17,5
Lehendakaritza, Justizia eta Barnea	71	%14,1
Lurraldearen Antolamendua eta Etxebizitza	25	%5,0
Ekonomia eta Ogasuna (*)	20	%4,0
Landa Garapena eta Ingurumena	16	%3,2
Kultura eta Turismoa - Vianako Printzea Erakundea	11	%2,2
Herri-lanak, Garraioa eta Komunikazioak	10	%2,0
Berrikuntza, Enpresa eta Enplegua	9	%1,8
Toki Administrazioa	2	%0,4
Erakundeen arteko harremanak	1	%0,2
GUZTIRA (**)	504	%100,0

(*) Departamentuei zuzendutako 504 kexa horietan, aldi berean Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioari eta toki entitaterean bati zuzendutako hiru kexa ere sartu dira.

(**) Halaber, horren barrenean daude aldi berean Nafarroako Gobernuako departamentu batean baino gehiagotan eragina duten bost kexa.



Toki entitateei erreparatuta, honakoak izan ziren hamar kexa baino gehiago jaso zituztenak: Iruña (71 kexa) eta Tuter (22).

Kontzejuen jokabideei buruz, berriz, 14 kexa aurkeztu ziren.

Mankomunitateen jardura eta kudeaketa direla eta, 21 kexa aurkeztu ziren.

Xehetasun gehiago izateko, hona datuei buruzko taulak eta grafikoak.

UDALAK	
Abartzuza	1
Allo	1
Altsasu	4
Andosilla	1
Antsoain	1
Agoitz (*)	2
Arakil	1
Aranguren	3
Atetz	1
Azagra	2
Bakaiku	1
Barañain	9
Barasoain	1
Barillas	2
Baztan	1
Bera	2
Beriain	2
Berriobeiti	1
Berriozar	1
Bertizarana	2
Burlata	5
Cadreita	1
Caparroso	1
Cárcar	1
Cáseda	1
Castejón	4
Cintruénigo	2
Zirauki	1
Ziritza	1
Zizur Nagusia	1
Corella	1
Cortes	3
Doneztebe	1
Etxarri	1
Etxauri	1
Egues	5
Eslaba	1
Lizarra	6

Esteribar	1
Etxarri-Aranatz	1
Ezkabarte	2
Ezporogi	1
Faltzes	1
Fitero	1
Galar	1
Uharte	3
Iguzkiza	3
Imotz	2
Irurtzun	1
Iturmendi	1
Izagaondoa	1
Txulapain	1
Larraga	3
Legarda	1
Leitza	1
Lekunberri	1
Lerga	1
Lerin	2
Irunberri	1
Martzilla	1
Mendabia	1
Mendaza	1
Milagro	1
Murillo el Cuende	2
Olazti	1
Erriberri	4
Ollo	1
Olza	1
Orkoien	1
Oteitza	1
Iruña (*)	71
Azkoien	3
Gares	3
Zare	1
San Adrián	4
Zangotza	2

Tafalla	3
Torralba del Río	1
Tutera	22
Uxue	1
Urdazubi	1
Urdiain	2
Uterga	1
Uztarroze	1
Viana	1
Villamayor de Monjardín	1
Atarrabia	1
Esa	1

UDALAK, GUZTIRA	241
------------------------	------------

KONTZEJUAK

Arbitza	1
Artika	1
Azkona	1
Beasoain-Ollo	1
Ekai	3
Gazolatz	1
Narbarte	5
Gaintza	1

KONTZEJUAK, GUZTIRA	14
----------------------------	-----------

MANKOMUNITATEAK

Moncayoko Uren Mankomunitatea	1
Iruñerriko Mankomunitatea	6
Mairagako Mankomunitatea	2
Jurramendiko Mankomunitatea	1
Erriberako Hondakin Solidoen Mankomunitatea	4
Nafarroako Goi Erriberako Hiri Hondakin Solidoen Mankomunitatea	1
Izarbeibarko Mankomunitatea	1
Hegoaldeko Nafarroa Kirol Mankomunitatea	1
Antsoain, Berriobeitiko eta Berriozarko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea	1
Auñamendi Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea	1
Altsasu, Olazti eta Ziordiko Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea	1
Sakanako Mankomunitatea	1

MANKOMUNITATEAK, GUZTIRA	21
---------------------------------	-----------

GUZTIRA (**)	276
---------------------	------------

(*) 276 kexa horietan, aldi berean Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioari eta toki entitateen bati zuzendutako bi kexa ere sartu dira.

(**) 276 kexa horiei Nafarroako toki entitate batean baino gehiagotan eragina duen beste kexa bat gehitu behar zaie.

II. KAPITULUA. ERAKUNDEAN JASOTAKO KEXAK

2.1. SARRERA

2010ean zehar, herritarrek aurkezturiko kexen kopuruak % 3 egin du gora 2009. urtearekin alderatuta.

Kexen multzoari buruzko azterketak eskaintzen dituen datuek agerian jartzen dute funtsean honako arloei buruzko kexek gora egin dutela: funtzio publikoa eta hezkuntza; behera egin dute, berriz, euskara administrazio publikoetan erabiltzeari buruzkoek eta etxebizitzaren arlokoek. Gainerako arloetan, ez da nabarmentzeko moduko aldaketarik gertatu.

2010ean aurkezturiko kexei buruzko informazioa hobeki emateko, kexak gaiaren arabera antolatu ditugu, aurreko urteko txostenetan egin dugun bezalaxe, erakunde honek kexa-espeditanteetan egin dituen iradokizunak eta legezko betebeharren gogorazpenak aipatu gabe, horiei buruzko informazioa txosten honetako III. eta VI. kapituluetan ematen baitugu.

Azken batean, helburua da ezagutzera ematea herritarrek planteatzen dituzten arazoak, 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 erantzuna edo gure jardunak amaieran zein emaitza izan duen, halako moduz non jasotako informazioa baliagarria izanen baita Nafarroako Parlamentuarentzat eta, kasua bada, Nafarroako administrazio publikoentzat.

Gaiaren araberrako aurkibidea ordena alfabetikoan ematen dugu, kapitulu honen kontsulta errazteko.

Zenbait arlotan, haien norainokoa ikusita, informazioa gaien arabera xehakatu da. Bestalde, arlo bakoitzean kexak aurkeztu diren gaiak zehazterakoan, aurkeztutakoak hiru edo gehiago diren adierazi dugu.

2.2. AURKEZTUTAKO KEXAK, GAIAREN ARABERA

2.2.1. NEKAZARITZA ETA ABELTZAINITZA

2010ean, nekazaritzaren eta abeltzaintzaren arloko 8 kexa aurkeztu ziren, 2009an bezalaxe. Osotara, kexa horiek ez dira iristen guztira erregistratutako kexen % 1era ere.

Aurkeztutako kexetatik, bost Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuari zuzenduta

zeuden, bi Ebroko Konfederazio Hidrografikoari eta bat kontzeju baten jarduketa bati.

Honako hau da kexen aurkibidea:

– Erreklamazioak lur sailen berrantolamenduko prozesuetan adjudikatutako ordezkari finkengatik edo haien azalerarengatik.

– Ureztalur batzuetako lursailen berrantolamenduko espediente baten hasierari buruzko informazio eza.

– Desadostasuna ubide bateko ureztatzaileen elkarte orokorraren erregelamenduan aurreikusitako gastuen banaketarekin.

– Ados ez egotea landa-lur baten errentamenduarengatik ordaindu beharreko prezioarekin.

– Desadostasuna Nafarroako Untxizainen Elkartearentzako diru-laguntza gutxitzearekin.

2.2.2. GIZARTE ONGIZATEA

90 kexa aurkeztu dira; 2009an, berriz, 77 kexa aurkeztu ziren. Kexa horiek guztizkoaren % 9,7 egiten dute; joan den urtean, berriz, % 8,5 egiten zuten.

Ondoko gaiei buruzko kexak izan dira:

– 26, oinarrizko errentaren eskariari ezezkoa emateagatik edo ematean geroratzeagatik.

– 16, mendetasun egoeran dauden pertsonentzako arretarengatik;

– 16, adingabeentzako arretarengatik eta babesarengatik.

– 12, ezgaitasunaren arloari buruzkoak;

– 8, adineko pertsonen laguntza eta babesa emateari buruzkoak;

– 5, familia eta familia eta lana bateragarri egiteari buruzkoak;

– 4, gizarte bazterketari buruzkoak;

– 3, gizarte laguntzen arloko prestazioei buruzkoak;

Honako hau da kexen aurkibidea, gaiaren arabera:

A) Oinarrizko errenta

– Geroratzea oinarrizko errenta emateko izapideetan (16 kexa).

– Oinarrizko errentaren berriztatzeari buruzko eskaria ebazten berandutzea (5 kexa).

– Oinarrizko errenta etetea, nahiz eta hura izapidetzeko ardura zuen organoak eskatutako dokumentazio guztia aurkeztu.

– Ados ez egotea oinarrizko errentaren kaute-lazko etetearekin.

– Ados ez egotea oinarrizko errenta bi hilabetez ez jasotzearekin, Administrazioak igorri zion akordioa ez sinatzeagatik.

– Ados ez egotea oinarrizko errenta ukatzearekin.

– Ados ez egotea oinarrizko errenta itzultzeko eskariarekin.

B) Mendetasun egoeran dauden pertsonen arreta ematea (Mendetasunari buruzko 39/2006 Legearen aplikazioa)

– Aitorturiko prestazioen ordainketan atzeratzea (4 kexa).

– Geroratzea mendetasuna duten pertsonentzako laguntzak izapidetzerakoan (3 kexa).

– Ados ez egotea emandako laguntzen zenbatekoarekin.

– Ados ez egotea mendetasun-graduaren berrazterketaren ondorioz eta balorazioa aldatu ondoren emandako laguntza amaitzearekin, balorazioa menpekotasun handikoa izatetik menpekotasun moderatukoa izatera aldatu baita.

– Ados ez egotea emandako laguntzen aldaketarekin.

– Gabeziak mendetasuna duen pertsona bati bere etxean laguntza-zerbitzua ematerakoan.

– Desadostasuna etxeko laguntza jasotzea eta egoitza-prestazio bat lortzeko espedientea izapidetzea bateragarriak ez izatearekin.

– Ados ez egotea etxean laguntza pertsonala jasotzeko emandako laguntza ekonomikoaren atzera eraginaren ondoriozko ordainketak bost urtetan zatiu eta haiek geroratu eta epetan ordaintzearekin.

– Ados ez egotea mendetasuna duen pertsona batentzako laguntza ukatzearekin.

– Administrazio publikoaren arduragabekeriako jokaera, mendetasuna duen pertsona bati arreta egiteko laguntzaren ukapena jakinaraztea pertsona hori hil eta bi urtetara, nahiz eta haren heriotza gertatu zenean frogatzeko moduan komunikatu zitzaion Administrazio publikoari.

C) Adingabeentzako arreta eta babesa

– Administrazio publikoak eskuk hartzeko eskaria, adingabeen babesgabetasun kasu batean.

– Adingabeak babesteko zentro bateko ardura-dunen trebetasun profesional eza.

– Informaziorik eza ama bati bere alabaren zaintza eta jagoletza kentzeko aukerari buruz ohartarazteko arrazoiak direla eta.

– Toki hutsi ez egotea adingabe ezgaitu bat egoitza batean sartzeko.

– Ados ez egotea oinarrizko gizarte zerbitzuek bere alabaren jokabidea ikertzearekin, beste adingabe batekin daukan gatazkari dagokionean.

– Ados ez egotea bere alabarekin egoteko ezarri zaion bisiten araubidearekin. Alaba harrerako legezko egoeran dago.

– Ados ez egotea bere iloba adingabeak zaintzeko aitortua daukan laguntza ekonomikoa amaitzearekin.

– Gizarte zerbitzuek esku hartzeko eskaria, adingabe bat ez eskolatzearen ondorioz.

– Estatuko Administrazioari laguntza bat eskatzea bere alabak delitu bat egiterakoan eragindako kaltea konpontzeko.

– Telebista programek haurrentzako ordutegian duten edukia babesteko eta kontrolatzeko tresnak ezartzeko beharra.

D) Ezgaitasuna

– Egoitza-toki bat ez egotea ezgaitasuna duen pertsona batentzat.

– Ados ez egotea aitorturiko minusbaliotasun graduarekin.

– Laguntza baten eskaera, ezgaitasuna duen pertsona bat lan merkatuan sartu ahal izateko.

– Desadostasuna seme-alabak zaintzeko eszedentziarako laguntzen araupetzearekin, ez baita aurreikusten bi gurasoetako batek edo bi gurasoek ere ezin lan egitea ezgaitasun bat edukitzeagatik.

– Ados ez egotea ezgaitasuna duen pertsona batentzako laguntza ukatzearekin.

– Eskualdeko garraio publikoa ezin erabiltzea motordun aulki batekin.

– Egoitza batetik bestera aldatzeko eskariari ezekoa ematea.

– Aparkatzeko txartel bat ukatzea ezgaitasuna duen pertsona bati.

– Ez betetzea ezgaitasuna duten pertsonentzako irisgarritasun baldintzak herri bateko erakin publiko batean.

– Geroratzea ezgaitasun psikikoa duen pertsona bat aisialdiko zentro batera eramateko laguntza izapidetzerakoan.

– Gabeziak Nafarroako herri bateko arreta goiztiarreko zerbitzuan, fisioterapiako tratamendurik ez egoteagatik, eta horren ondorioz haurrak Iruñera ekarri behar izatea tratamendu hori hartze-
ra.

E) Hirugarren adina

– Desadostasuna Administrazioak erreklamatu-tako zor batekin, sare publikoko zentro psikogeriat-
riko bateko egonaldi batengatik.

– Desadostasuna Administrazioak erreklama-
tzen dion zenbateko batekin, ordainketa bakar-
koa, senide bat zentro psikogeriat-riko batean edu-
kitzeagatik, nahiz eta zorraren zatikatzea aitortua
izan.

– Desadostasuna bere ama hirugarren adine-
koentzako zentro batean sartzearekin, oinarrizko
gizarte zerbitzuek hala erabakita.

– Desadostasuna zaharrentzako egoitza bate-
an egoteko behar den ekarpen ekonomikoari
dagokion berme bat eratzeko exijentziarekin.

– Administrazioak ezer ez egitea egoitza pribatu
batek prezioak aldatu dituenean, Administrazio
Publikoak aitorturiko mendetasun gradua aldatze-
aren ondorioz.

– 112 telefonoaren bitartezko Larrialdietarako
Telefono Zerbitzurako sarbidea ezin kontratatzea,
etxeko laguntzaren modalitaterako, beste telefono
konpainia batzuekin.

– Ados ez egotea hortz-protesi bat finantzatze-
ko laguntza bat ukatzearekin.

– Desadostasuna alargun pentsioa lanbide
arteko gutxieneko soldataren zenbatekora arte
osatzeko laguntza bat ukatzearekin.

F) Familia eta familia eta lana bateragarri egitea

– Desadostasuna ama langileei ematen zaien
laguntza ukatzearekin, eskatutako errenta mugak
beheratzearen ondorioz.

– Hirugarren seme-alabarengatik laguntza
galtzea organo eskudunak telefonoz emandako
informazio txarraren ondorioz.

– Desadostasuna familia ugariaren izatea uka-
tzearekin, seme-alabetako bat Nafarroan ez bizi-
tzeagatik.

– Desadostasuna Familia Bitartekaritzaren Zer-
bitzuen jardunarengatik.

G) Gizarte bazterketa

– Bizi-premietarako gutxieneko gastuei aurre
egiteko gizarte laguntzaren eskaera.

– Etxerik gabeko pertsona batek etxebizitzara-
ko laguntza eskatzea.

– Desadostasuna etxerik gabeko pertsonentza-
ko zentro batetik kanporatzearekin.

– Geroratzea etxebizitza-gastuak ordaintzeko
laguntza bat ematerakoan.

H) Gizarte laguntzako prestazioak

– Desadostasuna oinarrizko gizarte zerbitzu
batean emandako tratuarekin.

– Udaleko gizarte zerbitzuetan arreta txarra
ematea.

2.2.3. KONTSUMOA

Kontsumoaren arloa dela-eta 8 kexa aurkeztu
dira 2010ean (% 0,86); 2009an, berriz, 17 izan
ziren (guztizkoaren % 1,).

Kexen edukian kontsumitzailearen babesarekin
loturiko gaiak azaltzen dira:

– Administrazioak behar adina ez kontrolatzea
sakelako telefonoetarako kontratuak.

– Elektrizitate-konpainia batek gehiegi faktura-
tzea.

– Telefonoz eginiko publizitatearengatik eta
promozioengatik erreklamazioa.

– Produktu baten iruzurrezko publizitatea.

– Itsas bidaia bat egiteko kontratu bat dela-eta
bidaia-konpainia batek eginiko kudeaketarengatik
erreklamazioa.

– Irregularitasunak gas-horniduraren kontrata-
zioan.

– Desadostasuna kontsumoaren arloko depar-
tamentu eskudunak erreklamazioak izapidetzeko
moduarekin.

2.2.4. KULTURA

Arlo honetan, 6 kexa aurkeztu ziren (guztizkoar-
en % 0,6); 2009an, berriz, 2 aurkeztu ziren.

Honakoei buruzkoak izan ziren kexak:

– Liburutegi publiko bateko erabiltzaileei informaziorik ez ematea hura zaharberritzeko lanen iraupenari buruz, eta ados ez egotea Nafarroako Liburutegi Sarea osatzen duten liburutegietarako ezarritako ordutegiarekin.

– Ados ez egotea sare publikoko liburutegi batean liburuak mailegatzeko eta liburuak kontsultatzeko zerbitzua kentzearekin.

– Toki entitate batek ez betetzea herrian errolatu gabeko eskatzaileei musika eskola bateko toki hutsak eskaintzeko betebeharra.

– Desadostasuna Administrazio Publikoaren erakusketan baten promozioarekin eta haren kostuarekin.

– Nafarroako arte eszenikoetako profesionalentzako laguntzak behar adinakoak ez izatea.

– Desadostasuna Nafarroako Artxibo Nagusiko langile baten jokabidearekin.

2.2.5. HEZKUNTZA ETA IRAKASKUNTZA

Arlo honetan, 113 kexa aurkeztu ziren 2010ean; 2009an, berriz, 68 aurkeztu ziren. Guztira aurkeztutako kexen % 12 egiten dute; joan den urtean, berriz, % 7,5 egiten zuten.

Aurkeztutako 113 kexetatik:

– 53 ikastetxeetan ikasleak onartzeari buruzkoak izan ziren;

– 13 eskola-garraioaren eta jantokiaren zerbitzu osagarriari buruzkoak;

– 11 hezkuntza premia bereziak dituzten ikasleentzako laguntzari buruzkoak;

– 10 hezkuntzaren kudeaketari buruzkoak;

– 6 ikasleen eskubide eta betebeharrari buruzkoak;

– 6 bekak eta ikasteko beste laguntza batzuk emateari eta ukatzeari buruzkoak;

– 4 0 eta 3 urte bitarteko haurrentzako laguntzari buruzkoak (haur hezkuntzako lehen zikloa);

– 4 hezkuntza plangintzari buruzkoak;

– 4 tituluak emateari eta baliozkotzei buruzkoak;

– 2 unibertsitate-irakaskuntzei buruzkoak.

Haien eduki zehatzari buruz, hona esan beharrekoa:

A) Ikasleak ikastetxeetan onartzea

– Guraso batzuk ados ez egotea beren seme-alabak ikastetxe itundu batean onartu ondoren,

berdinketak erabakitzeke zozketa ateak itxita egin da, zozketa berriz egin behar izatearekin (22 kexa).

– Iruñeko Hizkuntza Ofizialeko matrikula online ezin egitea, arazo teknikoak direla medio (10 kexa).

– Desadostasuna antzinako ikasle baten seme-alaba izateagatik eskolatzeko irizpide osagarriarekin, eta ados ez egotea Iruñean eta Iruñerrian, gurasoen etxebizitza edo lantokia ikastetxetik hurbil egotea ebaluatzeke ezarritako zonifikazioarekin (7 kexa).

– Ados ez egotea eskatzaileen errenta-maila lehenetsunezko irizpidea izatearekin eta Iruñean eta Iruñerrian, gurasoen etxebizitza edo lantokia ikastetxetik hurbil egotea ebaluatzeke ezarritako zonifikazioarekin (4 kexa).

– Desadostasuna ikastetxe pribatu itundu batean tokiak esleitzerakoan gertatutako berdinketak ebazteke zozketa ateak itxita egitearekin.

– Ikasgela bakoitzeko ikasleen kopurua % 10 handitzeko eskaria, ikastetxe pribatu itundu baterako dauden eskari guztiei erantzuna eman ahal izateke.

– Ikastetxe pribatu itundu batean onartzeko ratioa zabaltzeko baimen-eskaria, behar beste toki ez izateagatik kanpoan geratu diren lau ikasle onartzeko.

– Desadostasuna Hezkuntza Departamentuak ezezkoa eman diolako haur hezkuntzako ikasgela bat baimendu eta ituntzeari, hain zuzen ere ikastetxe pribatu itundu batean beren seme-alabak onartzeko gurasoek eginiko eskariei erantzuteke.

– Desadostasuna anai-arreba bikiak bereiztearekin, tokia ikastetxe desberdinetan eman baitzaie: bati gurasoek biak eskolatzeko hautatutako ikastetxe pribatu itunduan eta besteari ikastetxe publiko batean.

– Hezkuntza Administrazioak erantzunik ez ematea guraso batzuek beren semea ikastetxez aldatzeko eginiko eskariari.

– Ados ez egotea Hezkuntza Departamentuak ezezkoa eman izatearekin ikasle bat ikastetxe publiko batetik ikastetxe pribatu itundu batera aldatzeko baimen-eskariari, behin matrikula egin ondoren.

– Desadostasuna udal bateko musika-eskolan sartzeari ezezkoa eman izatearekin, ikaslea behar baino urte gehiago edukitzeagatik.

– Ados ez egotea ikasle bat goi mailako lanbide heziketako modulu batean ez onartzearekin,

tokirik ez egoteagatik, eta entzule gisa joateko aukerari ezezkoa ematearekin.

B) Eskola-garraioaren eta jantokiaren zerbitzu osagarriak

– Desadostasuna herri bateko eskualdeko jantokia ez erabiltzeko hautua egiten duten haurrentzako diru-laguntza bat ukatzearekin (5 kexa).

– Nafarroako ikastetxe publikoetako British erduan eskolatutako ikasleentzako eskola-garraioa ez finantzatzea (3 kexa).

– Eskola garraioko zerbitzu osagarria ukatzea, bizi den herriaz beste bateko ikastetxera joateagatik.

– Eskola-garraioaren zerbitzua ematean laguntzailerik ez egotea.

– Desadostasuna eskolako jantokiko gastuak ordaintzeko laguntza bat ukatzearekin.

– Informaziorik ez ematea hezkuntza bereziko ikastetxe bateko langile bati lanaldi bakarreko egunetan eskolako jantoki-zerbitzuak emateak berarengan izanen duen eraginari buruz.

– Desadostasuna kalteengatik aseguru-polizaren kopia bat ez ematearekin, ikastetxe pribatu itundu bateko jantokia kudeatzen duen enpresako langile bati.

C) Hezkuntza premia bereziak dituzten ikasleentzako arreta

– Arreta egokia ez ematea hezkuntza premia bereziak dituzten ikasle batzuei (4 kexa).

– Ados ez egotea hezkuntza premia bereziak dituzten haurrentzako eskola-garraioa ez finantzatzearekin hezkuntza bereziko ikastetxe itunduetan.

– Desadostasuna ikasle bat hezkuntza premia bereziko ikastetxe batean eskolatzearekin, ikastetxe arrunt batean eskolatu beharrean.

– Udako hilabeteetan, hezkuntza premia bereziak dituzten ikasleek behar izaten duten fisioterapia-tratamendua etetea, zehazki garuneko perlesia duten ikasleen kasuan.

– Desadostasuna hezkuntza premia bereziak dituen ikasle bat lanbide heziketako ikastetxe batean ez onartzearekin.

– Desadostasuna ikastetxe baten erabakiarekin. Haren indarrez, izan ere, premia bereziak dituen ikasle bat behartzen da ikasturtea errepika dezan.

– Ados ez egotea hezkuntza bereziko ikastetxe bateko ikasle bat ikastetxe arrunt batera, ikasgela alternatibo batera, aldatzearekin, eta gurasoen

desadostasuna Hezkuntza Administrazioak ezezkoa ematearekin ikasle horren hezkuntza bereziko ikastetxera joateko eskola-garraioa finantzatzen jarraitzeari.

– Hezkuntza premia bereziak dituzten haurren gurasoak ados ez egotea beren seme-alaben zaintzaileentzako ezarritako mugikortasuneko irizpideekin.

D) Hezkuntza kudeaketa

– Hezkuntza Departamentuak ikastetxe pribatu ez-itundu baten funtzionamendurako laguntza ukatzea (7 kexa).

– Ikasleen gurasoak ados ez egotea haur eta lehen hezkuntzako ikastetxe batean etenik gabeko jardunaldia ezartzearekin.

– Desadostasuna ikastetxe publiko batean garbiketaz-zerbitzua emateko laguntza teknikoko kontratu administratibo bat adjudikatzearekin.

– Desadostasuna ikastetxe batean arkupea kentzearekin.

E) Ikasleen eskubideak eta betebeharrak

– Tutoreak ikasle bati tratu desagokia ematea.

– Desadostasuna udal titularitateko ikastetxe publiko bateko komunak eskola-ordutegiaz kanpo ixtearekin.

– Ikasle batek azterketa bat ezin egitea, irakasle batek eginiko akats baten ondorioz.

– Desadostasuna eskoletara ez joateagatik ezarri zaion zehapenarekin.

– Ikasle batek eskatutako ziurtagiriak berandu bidaltzea.

– Lanbide heziketako goi mailako gradu batean matrikula ukatzea, Espainian egoitza-baimena ez izateagatik.

F) Ikasteko beka eta bestelako laguntzak

– Desadostasuna ikasteko beka bat ukatzearekin, deialdian exijitutako kredituen gutxieneko kopurura ez iristeagatik, nahiz eta matrikulak ikasmaila osoa hartu.

– Desadostasuna Hezkuntza Administrazioak ohorezko matrikularengatik eta familia ugariarengatik beka dela-eta aplikatzen duen deskontuarekin.

– Desadostasuna eskola garraiorako laguntza bat ukatzearekin, Administrazio Publikoak jo baitu ikastetxearen eta bizitokiaren arteko distantzia 5 Km baino txikiagoa dela.

– Desadostasuna ikasketetarako beka bat itzulzeko eskariarekin.

– Desadostasuna Nafarroako Gobernuko eta Nafarroako beste administrazio publiko batzuetako funtzionarioen seme-alabek Hezkuntza Departamentuaren menpeko ikastetxeetako matrikulasak ordaindu behar ez izatearekin.

G) Haur hezkuntzako lehen zikloa (0 - 3 urteko zikloa)

– Desadostasuna jardunaldi osoarengatik tarifa ordaintzeko betebeharrarekin, jardunaldi partzialaren kasuetan.

– Desadostasuna toki entitate batek haur eskola bat erabiltzeagatik exijitzen duen zenbatekoarekin eta horri buruzko informaziorik ez egotearekin.

– Ados ez egotea udal bateko haur eskola batean ez onartzearekin, gurasoek erroldatze-ziurtagiria ez aurkezteagatik, udaleko langileek hura aurkezteko beharrik ez zegoela esanda.

H) Hezkuntza arloko plangintza

– Desadostasuna Hezkuntza Departamentuak ikastetxe pribatu itundu bateko derrigorrezko bigarren hezkuntzako laugarren lerroa ez ituntzearekin.

– Desadostasuna itundutako ikastetxe batean haur hezkuntzako unitate bat baimendu eta hitzartzearekin.

– Gabeziak irakaskuntza publikoan, D ereduari dagokionez.

– Desadostasuna Hezkuntza Departamentuak ikastetxe publiko bati ez ematearekin esparru bat jantokia eta gurasoen elkartearen bulegoa jartzeko.

l) Tituluak eta baliozkotzeak lortzea

– Geroratzea atzerrian lortutako titulu bat baliozkotzerakoan.

– Ezezkoa ematea titulu bat homologatzeko eskariari.

– Araubide bereziko ikastetxe batek ezezkoa ematea ikasle batek lortutako titulu ofiziala emateari eta espediente akademikoaren kopia bat emateari.

– Atzeratzea Frantzia lortutako unibertsitate-titulu bat homologatzeko eta aitortzeko prozesuan.

J) Unibertsitateko irakaskuntza

– Eskatutako baliozkotzeak ebazteko ezer ez egitea.

– Ezezkoa baliogabetutako matrikula bateko diru-zenbatekoa itzultzeari.

– Desadostasuna unibertsitate-ikasketak eta kontserbatorioko musikako prestakuntza bateragarri egiteko taldeaz aldatzeko eskariari ezezkoa eman izatearekin.

2.2.6. ATZERRITARRAK

Arlo honetan 5 kexa aurkeztu ziren, aurreko urtean bezalaxe. Ehunekoa ez da guztizkoaren % 0,6era iristen. Aurkeztutako kexak Gorte Nagusiek izendatutako Arartekoari igorri zitzaizkion, haren eskumeneko gaiak izateagatik.

Honakoei buruzkoak izan ziren:

– Espainiak Liman duen Kotsulatu Orokorrek ezezkoa eman izatea egonaldi baterako bisatuari.

– Espainiak Hegoafrikan duen Kotsulatu Orokorrek informaziorik ez ematea hilotz baten identifikazioari buruz, interesdunaren desagertutako senide batena izateko aukera egon arren.

– Egoitza- eta lan-baimen berritzeari ezezkoa ematea.

– Atzerritarren izen-emateko zedula berritzeari ezezkoa ematea.

– Egoitza- eta lan-baimena berritzeari ezezkoa ematea.

2.2.7. FUNTZIO PUBLIKOA

Arlo honetan 140 kexa aurkeztu ziren 2009an; aurreko urtean, berriz, 85 izan ziren. Kexen % 15 inguru egiten dute.

Aurkeztutako 140 kexetatik:

– 58 (guztizkoaren % 41,5) administrazio publikoetakoak ez diren herritarrek aurkeztu zituzten. Kexa horiek, nagusiki, Nafarroako administrazio publikoetan sartzeko edo haren lanpostuak betetzeko prozedurei buruzkoak izan ziren.

– Gainerako 82 kexak (guztizkoaren % 58,5) administrazio publikoen zerbitzuko funtzionarioek edo lan kontratupeko langileek aurkeztu zituzten, eta honako gaietako buruzkoak izan ziren: 54 ordainsarien araubideari buruzkoak; 20 langileen eskubide eta betebeharrari buruzkoak; 7 mugikortasunari buruzkoak, eta bat eskubide pasiboari buruzkoa.

Honako hau da arlo honetako kexa aipagarrien aurkibidea:

A) Administrazio Publikoan sartzea

– Usteko irregulartasunak hautapen prozesuak izapidetzerakoan; atzerapena haiek garatzekoan, eta izangaiei informaziorik ez ematea (20 kexa).

- Ados ez egotea hautapen prozesuetan emaniko puntuazioekin (9 kexa).
- Desadostasuna izangaien identifikazio datuak (izen-deiturak) argitaratzearekin (3 kexa).
- Desadostasuna Nafarroako administrazio publikoetan exijitzen diren titulazioekin (3. kexa).
- Desadostasuna adimeneko ezgaitasuna duten pertsonak, oposizio murriztuaren bitartez, lanpostu batzuk betetzeko deialdiko baldintza eta inprimakiekin.
- Hautapen prozesuetan, ariketak zuzentzerakoan, parte-hartzaileen anonimotasunari buruzko bermeak exijitzea.
- Nafarroako ikastetxeetan zaintzaile lanpostuetan jarduteko berariazko titulazioa exijitzea.
- Desadostasuna hautapen-prozesu batean minusbalioetasuna duten pertsonentzako lanpostuak ez gordetzearekin.
- Desadostasuna arauen aurreikuspen faltarengatik, administrazio publikoetan sartu nahi duen izangai bat administrazio deitzailean zerbitzuak ematen egoteagatik eszedentzian dagoela deklaratu den kasuetan, hutsik geratzen den lanpostua hautaprobak gainditutakoen zerrendako hurrengoari eskaini ahal izateari dagokionez.
- Desadostasuna deialdi bateko gai zerrenda eta haren edukiak soilik administrazio deitzailearen web orriaren bitartez eskuragarri egotearekin, haren web formatuan gainera, beste formatu batzuetan (pdf, word) eskuratzeko modurik izan gabe.
- Desadostasuna Administrazio Publikoak garbitzaile lanpostu huts bat dela-eta hartutako erabakiarekin (titularra jubilatuta ondoren hura ez bete-teari buruzkoa).
- Desadostasuna ezgaitasuna duten zenbait pertsona ez onartzearekin ezgaituentzako oposizio murriztu batean, deialdian exijitutako baldintzak zehaztu gabe egoteagatik.
- Espezialitatea eta hizkuntza direla-eta izandako akatsa, bigarren hezkuntzako irakasleentzako leku-aldatze lehiaketa batean lanpostua hautatzerakoan.
- Desadostasuna aldi baterako idazkari lanpostuak betetzear buruzko foru lege proiektuekin.
- Akatsa Hezkuntza Departamentuaren zerbitzuko irakasle lanpostuetarako aldi baterako kontratatze izangai bati dei egiterakoan.
- Desadostasuna asteburuko zaintzaile lanpostu baterako kontratatze deian jarraitutako prozedurarekin.
- Desadostasuna oinarritzako prestakuntzako ikastarorako deia ez egitearekin; izan ere, horrek aukera emanen zien udaltzain laguntzaileko hautaprobetan parte hartzeko.
- Desadostasuna izangai bat hautapen prozesutik kanpo uztearekin, azterketara berandu iristegatik.
- Desadostasuna Administrazio Publikoak parte hartutako sozietate batean lanpostu bat betetzeko enplegu-eskaintzan adina dela-eta ezarritako mugekin.
- Ekonomiako eta enpresen administrazio eta zuzendaritzako lizentziadunak ados ez egotea Hezkuntza kontseilariaren maiatzaren 8ko 60/2009 Foru Aginduarekin, zeinaren bidez onetsi baitziren Hezkuntza Departamentuaren zerbitzuko aldi baterako irakasle izateko izangaien zerrendak kudeatzeko arauak. Izan ere, ez zaie aukerarik ematen matematikako espezialitatean eskolak emateko aldi baterako kontratatu gisa.
- Desadostasuna kontratu administratibo bat amaiaraztearekin, proba-aldia ez gainditzeagatik, eta Administrazio Publikoak horretarako arazoak ez ematearekin.
- Desadostasuna behin hautapen-prozesua gainditu ondoren azterketa medikoan emaniko “ez gai” kalifikazioarekin.
- Ados ez egotea Nafarroako Gobernuko administrari laguntzailea izateko eta Justizia Ministerioko izapidetze prozesal eta administratiboko lanpostuetarako oposizioetako lehenengo azterketak aldi berean izatearekin.
- Hautapen-prozedurak izapidetzeaz arduratzen diren organoei zehapenak eskatzea, haien jarduketan irregulartasunak gertatzen diren kasuetarako.

B) Lansariak

- Erradiazio ionizatzaileen eraginpean lan egiteagatik osagarriaren ordainketan atzeratzea (40 kexa).
- Funtzionarioen desadostasuna Defizit publikoa murrizteko neurri bereziak egokitzeari buruzko ekainaren 11ko 12/2010 Foru Legean ordainsarrietan ezarritako murrizketarekin.
- Sozietate publikoetako langileen desadostasuna Defizit publikoa murrizteko neurri bereziak egokitzeari buruzko ekainaren 11ko 12/2010 Foru Legean ordainsarrietan ezarritako murrizketarekin.

- Arrisku biologikoen eraginpean lan egiteagatiko lansari osagarri bat ukatzea.

- Goragoko maila bateko eginkizunak egiteagatiko ordainsarien ordainketa ukatzea.

- Erlijio irakasleei 2000. urtea baino lehen emandako zerbitzuengatiko antzinatasunaren aitortpena ukatzea.

- Desadostasuna lansari-ordainsarien ordaintzarako datarekin.

- Ordainsariak ordaintzerakoan gertaturiko atzerapenengatiko interesak ez ordaintzea.

- Atzeratzea destinoko osagarri bat ordaintzerakoan.

- Atzeratzea atzeraeragina aitortua duten ordainsarien ordaintzetan.

- Familia laguntza atzeraeraginez ordaintzeari ezezkoa ematea.

C) Eskubideak eta eginbeharrak

- Udaltzaingoak eta Foruzzaingoak trataera desberdina ematea, praktiketako ikasleak tutelatzeke adostasuna eman behar izateari dagokionez; izan ere, udaltzaingoaren kasuan baimen hori ez da beharrezkoa.

- Senide baten gaixotasunarengatik eskatutako baimena ukatzea eta aurkeztutako errekurtsuari erantzunik ez ematea.

- Ados ez egotea lanaldian egindako aldaketarekin.

- Desadostasuna aitatasun-baimen baten hasierari dagokionez.

- Emandako zerbitzuei buruzko ziurtagiri bat ez egitea.

- Borondatezko eszedentzia baten ondoren, lanpostura itzultzeko eskaerari ezezkoa ematea.

- Udal bateko plantilla organikoan akats bat izatea, funtzionario bati esleitutako lanpostuari dagokionez.

- Ezgaitasuna duen funtzionario bati laguntza pertsonala ukatzea, nahiz eta bere lanpostuan aritzeko laguntza hori aitortu zitzaion.

- Udaleko bi langilek laneko jazarpena salatzea.

- Desadostasuna Administrazio Publikoarekin lotzen zuen ordezkapeneko kontratu administrati-boa amaitzearekin, eta emandako zerbitzuak ez aitortzearekin, antzinatasuna aitortu eta ordaintze-ko eraginetarako.

- Ezezkoa ematea euskarazko prestakuntza jasotzeko egindako eskariari.

- Osasun arlokoak ez diren funtzionarioei lanbide-karrera ez aitortzea.

- Ados ez egotea lan-txanda aldaraztearekin.

- Ados ez egotea esleitutako lanpostuarekin.

- Desadostasuna zerbitzu berezietan prestakuntza hartzeko ezarritako denborarekin.

- Hezkuntza Administrazioaren zerbitzuko zainzaileak ados ez egotea lanpostuak betetzeko ezarritako mugikortasun-irizpideekin.

- Desadostasuna, bularra emateko baimenez gozatu ondoren lanaldia murrizteko eginiko eskariari ezezkoa eman izatearekin.

- Amatasun bajaran egokitu delako hartu gabeko opor egunak hartzeari ezezkoa ematea.

- Euskara ikastaro bat egiteagatiko ordu kontentsazioa ez betetzea.

- Desadostasuna opor arruntak arriskuko haurdunaldiarengatiko laneko bajaren aldiaren zati batekin.

D) Mugikortasuna

- Desadostasuna lehen hezkuntza orokorreko irakasle-espezialitaterako gaikuntzarik ez ematearekin.

- Musikako espezialitateko lanpostu hutsen eskaintzarik ez egotea bigarren hezkuntzako irakasleen kidegoko nazio mailako lekualdatze lehiaketetan.

- Beste ikastetxe batera zerbitzu eginkizunetan joateko eskariari ezezkoa ematea.

- Desadostasuna bigarren hezkuntzan emandako behin betiko destinoan adjudikatu zaion lanpostua dela-eta lanpostuaren jabetza hartzeko unean ezarritako irizpideekin, beste administrazio publiko batean lanean ari dela.

- Ezgaitasuna duten pertsonak lanpostuak hautatzeko lehentasunik ez edukitzea irakaskuntzaren arloko lekualdatze lehiaketetan.

E) Eskubide pasiboak

- Borondatezko erretirorako eskubidea ukatzea, erlijio-zerbitzuak eman zituen aldia aitortu ez zaiolako.

2.2.8. TOKI ERAKUNDEEN FUNTZIONAMENDUA

2010ean, Nafarroako toki entitateen funtzionamenduarekin zerikusia duten 14 kexa jaso ziren.

Kexa horietan, honakoa azaldu zen:

– Desadostasuna udal arduradunek administrazioarekiko auzi-prozedura batean eginiko adierazpenekin.

– Ustezko irregulartasunak udal kudeaketan, higiezin mugakideen jabeen artean auzo-bide bat banatu delako.

– Desadostasuna toki entitate batek Espainiako gerra zibilari buruzko plaka bat ordeztzeko betebeharrari buruz hartutako erabakiarekin.

– Alkateak zinegotzietan informaziorik ez ematea, bilkura arrunt bateko eskari eta galderen txandan.

– Ados ez egotea kontzeju bateko kide izaten ezin jarraitzearekin, kontzejuburua izateari uko egin ondoren.

– Desadostasuna udal saio bateko akta baten edukiarekin, jotzen baita hartan jasotako adierazpenak bere ohorearen aurkakoak direla.

– Organo eskudunek udaltzaingoak jarritako salaketak ez izapidetzea.

– Udalaren iragarki-oholean ez argitaratzea haren bilkuretako deialdiak eta aktak.

– Egiaztaketa eta ikerketa batzuk egiteko zita batean horretarako gaikuntza zuten funtzionarioak ez agertzea.

– Desadostasuna organo juridikzionalei igorritako udal agiri batean islatutako egitateekin.

– Desadostasuna Frantziako nazionalitatea duen herritar bati ez jakinaraztearekin Europar Batasunekoak ez diren eta egoitza baimen iraunkorra ez duten atzeritarrentzako erroldako inskripzioaren iraungipena.

2.2.9. NAFARROAKO ADMINISTRAZIO PUBLIKOEN HARREMANETAN HERRITARREK DAUZKATEN BERMEAK

Arlo honetan, 79 kexa aurkeztu ziren; 2009an, berriz, 68 izan ziren. Guztira aurkeztutako kexetan, % 7,5 izatetik % 8,5 izatera igo dira, beraz, arlo honetakoak.

Epigrafe horretan sartzan dira herritarrek administrazio publikoekiko harremanetan dauzkaten eskubideei buruzko kexak, bai eta eginiko eskari eta errekurtsoei Administrazio Publikoaren erantzuna behar den denboran eta moduan jasotzeko eskubideari (isiltasun administratiboa) buruzko kexak, informaziorako eskubideari buruzkoak, zentro eta bulegoetara sartzeko eskubideari buruzkoak, arreta egokia jasotzeko eskubideari buruzkoak, herritarren parte-hartzerako eskubideari buruzkoak, kudeaketaren gardentasunerako eskubideari

buruzkoak, administrazio egokirako eskubideari buruzkoak eta antzeko beste batzuk.

Herritarrek aurkezturiko kexak ondoko gaiei buruzkoak izan dira:

A) Administrazio publikoen erantzun bat jasotzeko eskubidea

– Ez erantzutea herritarrek aurkeztutako eskubide eta instantzietan (23 kexa).

– Ez ebatzea Administrazioaren egintzak aurkatzeko aurkeztutako errekurtsu administratiboak, edo haiek izapidetzean atzeratzea (12 kexa).

– Ez erantzutea udal batzuek izena aldatzeko eginiko eskariari (6 kexa).

– Ez erantzutea jasotako arreta medikoa dela eta eginiko erreklamazio bati.

– Ebazpen administratibo batean motibaziorik ez agertzea.

– Espainiako Abokatuen Kontseilu Nagusiak ez erantzutea aurkeztutako salaketa bati.

– Atzeratzea udal batek Olentzero-jaiak baimentzeko eskariei erantzuterakoan.

– Administrazio publikoak ezer ez egitea aurkeztutako iruzur-salaketa baten aurrean.

– Nafarroako Erradiologiako Teknikarien Lanbide Elkargoa sortzeko izapideetan geroratzea.

B) Informaziorako eskubide

– Herritarrek aurkezturiko informazio-eskari batzuei ez erantzutea (8 kexa).

– Kale baten mozketak ukitutako bizilagunei informaziorik ez ematea.

– Katastro-informazio eskari bati erantzunik ez ematea.

– Ez erantzutea kontratu administratibo bat amaiarazteari buruzko informazioa eskatzeko aurkeztutako idazkiei.

– Ezezkoa ematea administrazio publikoaren artxibo administratiboetan dagoen dokumentazioa eskuratzeari.

– Hauteskunde errolda ez igortzea.

– Interesdun direnek espediente administratibo batzuen kopiak eskatu eta haiek ukatzea.

– Udal erregistroko eta erregistro zibileko datuak eskuratzeari ezezkoa ematea.

– Udal aurrekontuei buruz eskatutako informazioa ukatzea.

– Kontzeju baten kontuetarako sarbidea ukatzea.

C) Herritarren parte-hartzea, gardentasuna eta herritarrei arreta ematea

– Nafarroako administrazio publiko batzuen zerbitzuko langileek herritarri tratu desegokia ematea.

– Ados ez egotea berez Administrazio Publikoak badaukan dokumentazio bat aurkeztu behar izatearekin.

– Izapide administratibo bat egiteko zitazioan atzeratzea.

– Bulego publikoetara ezin sartzea, itxita egoteagatik.

– Hirigintzako planeamendua osatzen duen dokumentazioa ezin eskuratzea, ikusizko ezgaitasuna duen pertsona batek ikusteko moduko formatu batean ez egoteagatik.

– Udal artxiboetako kopiak ukatzea.

D) Beste batzuk

– Desadostasuna Nafarroako Gobernuak elkarrean estatutuak egiteko eskaintzen dituen ereduetan erabiltzen den lengoaiarekin, gizonezkoen eta emakumezkoen berdintasun eragingarriari buruzko arauarekin bat ez datozelako.

– Toki entitate batek ez betetzea partikular batekin permutatutako ondasunaren helburuarekin.

– Nafarroako herri batzuetan zeren ikuskizunetarako kontratuak adjudikatzeko kontratazio publikorako zabaldutako prozedura aplikatzeko eskaria.

– Bizilagunen eskubideen mugatzea, Elizaren higiezin bat kultur jardueretarako lagapenaren ondorioz, Elizak jarduerak horiek aurrez baimendu behar baititu.

2.2.10. OGASUNA

Arlo honetan 41 kexa aurkeztu ziren; aurreko urtean, berriz, 33 izan ziren. Kexa guztiei erreparatuta, arlo honetakoak % 3,6 izatetik % 4,4 izatera pasa dira.

Kexak honakoei buruzkoak izan ziren:

A) Nafarroako Foru Ogasunaren tributauk

– Desadostasuna pertsona fisikoaren errentaren gaineko zerga likidatzeko proposamenarekin.

– Desadostasuna pertsona fisikoaren errentaren gaineko zergan eginiko likidazioarekin.

– Desadostasuna pertsona fisikoaren errentaren gaineko zergaren kuota gehigarriarekin.

– Desadostasuna pertsona fisikoaren errentaren gaineko zergaren deklarazioan datuak falta izateagatik berandutza-korrituak exijitzearekin; izan ere, Administrazioak datu horiek lehendik ere bazeuzkan.

– Desadostasuna pertsona fisikoaren errentaren gaineko zergaren aitortzearen behar ez zen diru-sarrerara bat egitearen ondorioz dirua itzultzeko eginiko eskariari ezetz esan izatearekin.

– Ados ez egotea pertsona fisikoaren errentaren gaineko zergan etxebizitza bat erosteko konturako ekarpenen ondorioz eginiko kenkariak itzultzeko exijitzearekin.

– Ados ez egotea balio erantsiaren gaineko zergako subjektu pasiboaren aitortzearekin.

– Ados ez egotea balio erantsiaren gaineko zergaren aplikazioarekin, etxebizitza baten zaharberritze-lanen exekuzioa dela eta.

– Desadostasuna oinordetzen eta dohaintzen gaineko zergaren likidazioarekin, jotzen baita Nafarroako Tributu Ogasunak “zeharkako” dohaintza bat jasoa zuela.

– Desadostasuna balio gehikuntzaren gaineko zerga garaiz kanpo aurkezteagatik % 5eko gainkargua aplikatzearekin, nahiz eta dokumentazioa Ekonomia eta Ogasun Departamentuan egon, oinordetzen eta dohaintzen gaineko zerga likidatzeko.

– Desadostasuna Nafarroako Tributu Ogasunak ezarritako zehapenarekin.

– Ados ez egotea premiamenduzko zenbait prozedurarekin.

– Desadostasuna tributu-zorreatik eginiko bahiturekin.

– Ogasuneko ikuskatzaileak tratu desegokia ematea herritar bati.

B) Toki zergak

– Desadostasuna zerbitzuen mankomunitate batek hiri hondakin solidoen gaineko tasa ordainarazteko irizpide gisa ezartzearekin jarduera ekonomikoaren gaineko zergan alta emanda egotea.

– Desadostasuna bizitzeko gai ez diren bi higiezinetan hondakin solidoen kudeaketa-zerbitzuen prestaziorako tasa ordainaraztearekin.

– Ados ez egotea bizitzeko gai ez diren bi higiezinetan hondakin solidoak kudeatzeko zerbitzuen arretatik tasa ordaintzeko exijitzearekin.

– Desadostasun etxebizitza bakar batean hondakin solidoen kudeaketarako zerbitzurako bi tasa ordainaraztearekin.

– Desadostasuna toki entitate batek etxebizitzarako eta garajerako sarbidearengatik tasa bat kobratzearekin.

– Desadostasuna hiriko lurralde kontribuzioaren udal zergaren likidazioarekin.

– Ondasun baten eroslea ados ez egotea hura zela eta hiriko lurren balio gehikuntzaren gaineko zergaren subjektu pasiboa, ez eta hura likidatzearekin ere.

– Desadostasuna egindako bahitura batekin.

– Desadostasuna eraikuntzen, instalazioen eta obren gaineko zerga ordainaraztearekin.

– Desadostasuna ondasun baten katastro-balorazioarekin.

– Ados ez egotea ur hornidura etetearekin, mankomunitateari ordaindu beharreko zor bat ez ordaintzeagatik.

– Desadostasuna udalaren erabaki batekin, hain zuzen ere katastro-aldaketa batzuei buruzko gorabehera batzuen ebazpena epaitegietara eramateko erabakiarekin.

– Ados ez egotea bide publikoa okupatzeko igorritako tasarekin.

– Udalak ezezkoa ematea oker eginiko atxiki-pen batzuen zenbatekoa itzultzeari.

C) Estatuko Tributu Agentzia

– Desadostasuna Estatuko Tributu Agentziak merkataritza-eragiketarako egiten dituen bezero batzuei eginiko komunikazioarekin; izan ere, ordaintzeko dauzkan kredituen bahituraren berri ematen die.

– Ados ez egotea eginiko bahiturarekin eta haren arrazoiei buruzko informaziorik ez ematearekin.

2.2.11. INDUSTRIA

Arlo honetan, bi kexa jaso ziren; bata energia berriztagarriak ekoizteagatik diru-laguntza ukatzeagatik, eta bestea biomasako galdara bat jartzeko diru-laguntza bat emateko espediente bat oker izapidetzeagatik.

2.2.12. BARNE ARLOA

Arlo honetan 36 kexa erregistratu ziren (% 3,8); aurreko urtean, berriz, 33 kexa aurkeztu ziren (% 3,6).

Arlo honen barrenean, espetxe-administrazioari buruzko kexak 8 izan ziren, eta Gorte Nagusietako Arartekoari igorri zitzaizkion, haren eskumenekoak zirela jo baitzen. Bestalde, 19 kexa erregistratu ziren herritarrek polizia-jarduerak direla-eta aurkeztutakoak; beste 5 izapide administrati-boengatik; 2 hiri-segurtasunarengatik eta 2 zezen ikuskizunengatik.

Kexak honako gaietarako buruzkoak izan ziren:

A) Polizia jarduketak

– Ados ez egotea Foruzaingoaren jarduketekin; zehazki, desadostasuna eginiko salaketa, txosten eta katxeatzeengatik (8 kexa).

– Kexa Guardia Zibileko agenteek emandako tratua-rengatik (3 kexa).

– Desadostasuna udaltzaingoaren jarduketekin, eginiko salaketekin ados ez egoteagatik.

– Foruzaingoako agenteek emandako tratua-rengatik kexa.

– Udaltzaingoko agenteek emandako tratua-rengatik kexa.

– Salaketak aurkeztu ondoren, Guardia Zibilak esku-hartze efektiboagoa izateko eskaria.

– Ados ez egotea, lapurtutako zenbait objektu suntsitzearekin; objektu horiek, izan ere, poliziaren egoitzan utzi ziren gordailuan, baina haien jabea aurkitzeko inongo urratsik ez zen egin.

B) Espetxeen administrazioa

– Desadostasuna Iruñeko espetxean “errespeturako modulu bat” ezartzeko prozedurarekin.

– Desadostasuna euskal preso-en egoerarekin eta haien senideei, bisitak egitera joaten direnean, ematen zaien tratua-rekin.

– Atzeratzea Tanagerreko espetxean dagoen senide baten heriotzari buruzko informazioa jasotzeko izapideetan.

– Atzerapena espetxeratutako adingabe baten ezgaitze judizialean.

– Desadostasuna preso bat beste espetxe batera eramatearekin.

– Desadostasuna baldintzapeko askatasuna-aren araubidean egoteari ezezkoa ematearekin.

C) Izapide administrati-boak

– Desadostasuna Nafarroako Administrazio Auzitegiaren ebazpen batzuekin; ebazpen horiek, izan ere, toki entitate batzuen zehapen-espedienteen izapidetzeari buruzkoak dira.

– Zehapen espediente bat izapidetzeko organo erantzuleek akatsak egitea arau-hauste baten erantzukizuna zuen pertsona identifikatzerakoan.

– Desadostasuna kaligrafia proba bat egitearekin nortasuna giri nazionala emateko.

– Salaketa ostalaritza- eta jatetxe-jarduerak egitearekin behar diren baimen administratiboak eduki gabe.

D) Herritarren segurtasuna

– Espainiako Gobernuak Nafarroako duen Delegazioak ezarritako zehapen batekin ados ez egotea. Armen lizentzia iraungitzeari buruzkoa da.

– Babesgabetasuna substantzia estupefazientek ustez edukitzeagatik izapidetutako zehapen-prozedura batean.

E) Zezen-ikuskizunak

– Zezen ikuskizunak desagerrarazteko eskarera.

2.2.13. JUSTIZIA

Arlo honetan, 38 kexa aurkeztu ziren; 2009an, ordea, 29 aurkeztu ziren. Kexa horiek guztizkoaren % 4 egiten dute; aurreko urtean, berriz, % 3 egiten zuten.

Edukiari dagokionez:

– 14 kexa prozesu judizialak geroratzeari eta epaiak betearazteari buruzkoak izan ziren.

– 6, berriz, herritarrak erabaki judizialekin ados ez egoteari buruzkoak;

– 5 prozedura judizialak direla eta sortutako desadostasunei buruzkoak;

– 6 erregistroen funtzionamenduari buruzkoak;

– 5 abokatuen eta abokatuen elkargoen jokabide profesionalari buruzkoak;

– eta bi doako laguntza juridikoaren zerbitzua-
ren funtzionamendu okerrari buruzkoak.

Jada aurreko txostenetan jakitera eman dugun bezala, Justizia administrazioaren funtzionamenduari buruzko kexak Estatuaren eskumen eskusiboa dira. Hala eta guztiz ere, gai horretan, Nafarroako Foru Komunitateko arartekoari buruzko uztailaren 3ko 3/2000 Foru Legeko 13. artikuluko 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, eta herritarrak erabaki judizialekin ados ez egoteari buruzkoak, berriz, ez ziren onartu, erakundeak ez baitu eskumenik horrelako gaiak aztertze.

Honako hau da arlo honetako erregistraturiko kexen aurkibidea:

A) Justizia Administrazioa

– Beharrik gabe geroratzea prozedura judizialak izapidetzerakoan eta epaiak betearazterakoan (14 kexa).

– Desadostasuna hartutako erabaki judizialekin (6 kexa).

– Ados ez egotea prozedura judizialen garapenarekin, bereziki probak onartu eta egiteko izapideekin (5 kexa).

B) Abokatuen eta lanbide elkargoen jardun profesionala

– Desadostasuna abokatu batek igorritako lan-sarien minutarekin.

– Abokatuen Elkargoak ezer ez egitea elkargokide baten jokabide axolagabearen aurrean.

– Desadostasuna kostetara zigortu izatearekin, haien tasazioarekin eta zigor horrek doako laguntza juridikorako eskubidean daukan eraginarekin.

– Doako laguntza juridikoaren zerbitzua-
ren bitartez izenpetutako abokatu batek laguntza axolagabea ematea.

– Abokatu batek uko egitea bezeroa defendatzen jarraitzeari eta abokatuak bere esku daukan dokumentazioa eman nahi ez izatea.

C) Erregistro publikoak

– Geroratzea nazionalitatea berreskuratzeko espediente judizial bat ebazterakoan.

– Ezezkoa ematea jaiotza-ziurtagiri hitzez hitzeko bat emateari.

– Espainiak Miamin duen Kotsuletxe Nagusiak ezezkoa ematea erregistroan inskribatzeari eta nazionalitatea aitortzeari.

– Desadostasuna Nafarroako Merkataritza Erregistroaren jokabidearekin.

– Espainiak Nigerian duen kotsuletxean ezkontza inskribatzeari ezezkoa ematea.

– Atzeratzea ezkontza bat Madrilgo Erregistro Zibil Zentralean inskribatzerakoan.

2.2.14. GAZTERIA ETA KIROLA

Arlo honetan, 5 kexa aurkeztu ziren; guztizkoaren % 0,5 egiten dute. Ehuneko hori aurreko urtekoaren antzekoa da, orduan 3 kexa aurkeztu baitziren.

Kexak honako gaietara buruzkoak izan ziren:

– Udal bateko kirol klub batekin zuen zorra, futbol ate batzuk erosteari dagokiona, ez ordaintzea.

– Desadostasuna kirol txapelketa batean talde bati ezarritako zehapenarekin.

– Desadostasuna Nafarroa Hegoaldea Mankomunitateak antolatzen dituen ekitaldietan mankomunitate horretakoak ez diren bizilagunek ezin parte hartzearekin.

– Desadostasuna udal kiroldegi bati eman zaion erabilerarekin, bizilagunek ezin baitute erabili.

– Toki entitate batek generoko indarkeriaren biktimei udal igerilekuak erabiltzeagatik abonuan beherapenik ez egitea.

2.2.15. INGURUMENA

29 kexa aurkeztu ziren, eta guztizkoaren % 3,1 egiten dute. Arlo honetan beherapen bat gertatu da 2009an erregistraturiko kexen kopuruarekin alderatuta, orduan 38 aurkeztu baitziren. Guztizkoan, berriz, % 4,2 egiten dute.

Edukiari dagokionez, kexa gehienak kutsadura akustikoari buruzkoak izan ziren. Jasotako 29 kexetatik 20 izan ziren hain zuzen ere.

Honako hau da gaien aurkibidea:

A) Kutsadura akustikoa

– Aisialdiko lokalen jarduerak eragindako eragozpenak. Zehazki, tabernek eta kafetegiek eragindakoak (7 kexa).

– “Pipero” deitutako aisialdiko etxabeetan garrantutako jarduerak eragindako eragozpenak.

– Etxebizitza batetik hurbil dagoen tailer-eskola baten jarduerak eragindako eragozpenak.

– Eskobatzeko makinek eragindako eragozpenak.

– Etxebizitzen higiezin batean bizilagunek eragindako zaratak eta eragozpenak.

– Udalak ezer ez egitea haur parke bat birkoatzeko eskariaren aurrean, bizilagunei eragindako eragozpenak direla eta.

– San Fermin jaietan jarritako barraketatik gauzez heldu diren zaratak.

– Inguruko korrale bateko abereek eragindako eragozpenak.

– Herri bateko jaietan diskoteka mugikor baten kokapenak gehiegizko zaratak eragitea.

B) Ingurune naturala babestea

– Desadostasuna presak eraikitzearekin eta salaketa jarduera ekonomikoen industrialde batek hondakinak Arga ibaian isurtzeagatik.

– Desadostasuna 2010-2017 urteetarako hondakinak kudeatzeko plan integratua litzeko prozedurarekin.

– Ados ez egotea Izarreibarko industrialdeko guztiz araztu gabeko urak Sakagorri errekarara etorkizunean isurtzearekin.

– Desadostasuna jarduera-lizentzia bat ematearekin.

– Alpapa lantegi batek ingurumenean sortzen duen kutsadura.

C) Basa fauna eta beste animalia batzuk

– Ados ez egotea 2009. urtean zikoina-habiak egokitze aldera jarduketak egiteko diru-laguntzetarako deialdiaren kudeaketarekin.

– Desadostasuna Administrazio Publikoak ehiza-jarduera dela-eta egin duen kudeaketarekin.

– Animalia arriskutsu bat edukitzeko lizentzia ezin lortzea, udalak horri buruzko araurik ez edukitzeagatik.

– Runa Parkeko zakurrendako eremuan gabeziak egotea.

2.2.16. HERRI LANAK

Arlo honetan 13 kexa aurkeztu ziren, hain zuzen ere guztizkoaren % 1,4. 2009an, berriz, 22 aurkeztu ziren, eta guztizkoaren % 2,4 egiten zuten.

Aurkeztutako kexak ondoko gaietara buruzkoak izan dira:

– Garaje batean filtrazioak egotea, kale bateko urbanizazio lanen ondorioz.

– Desadostasuna abiadura handiko trenak (AHT) Berriain aldean izanen duen trazadurarekin.

– Desadostasuna “Sunbillako hegoaldeko eta iparraldeko bidegurutzak birmoldatzea” proiektuarekin, eta aurkeztutako alegazioei ez erantzutea.

– Biribilgune bat eraikitzeak partikular baten jabetzan izanen dituen eraginak.

– Herri bateko espaloien egoera txarra.

– Olabeko zeharkalearen funtzionaltasuna eta segurtasuna hobetzeko beharra.

– Elurra kentzeko makinek etxebizitza batean eragindako kalteak.

– Irati trenaren antzinako trenbideko zutoinak kentzeko eskariari ezezkoa ematea, nahiz eta nekazaritzarako makinak erabiltzeko traba egiten duten.

– Desadostasuna jabetza pribatu batean eragina duen bide publiko bat eraikitzearekin.

– Desadostasuna obra batzuk exekutatzearekin, onetsitako proiektuarekin bat ez datozelako.

– Udal batek ezer ere ez egitea bide publiko bat ez konpontzearen aurrean.

– Ados ez egotea publizitate-pantaila bat jartzearekin, bertan tamaina handiko irudiak mugimenduan jartzeko.

– Obra batzuk egiterakoan kale bat bidegabeki alde batera uztea.

2.2.17. OSASUNA

Arlo honetan 65 kexa aurkeztu ziren (guztizkoaren % 7); 2009an, berriz, 55 kexa aurkeztu ziren (% 6).

65 kexa horietatik:

– 22 osasun sistemaren erabiltzaileen eskubi-dei buruzkoak izan ziren; horietatik, 15 itxaronzerrerei buruzkoak izan ziren;

– 19, osasun prestazioei eta gastuen itzulketari buruzkoak;

– 15, laguntza klinikoari buruzkoak, oro har;

– 6 osasun publikoari buruzkoak; eta

– 3, osasun garraioari buruzkoak.

Edukiari erreparatuta, kexak honela sailkatu ditugu:

A) Osasun sistemaren erabiltzaileen eskubi-deak

– Geroratzea honako espezialitateetako kontsultetan nahiz tratamenduetan: oftalmologia, ginekologia, onkologia, buru-osasuna, pneumologia eta kardiologia (12 kexa).

– Ebakuntza kirurgikoak egiteko gehiegi geroratzeari buruzko salaketa.

– Geroratzea ebakuntza kirurgiko bat egiteko beste autonomia erkidego batera deribatzerakoan.

– Errezeta elektronikoaren sistemak oker funtzionatzea.

– Ezezkoa ematea doako osasun laguntza emateari bere bikotekide ohiaren pentsioa jasotzeko eskubidea sortu ez zuen eta banatuta dagoen pertsona bati.

– Aho-hortzetako ebakuntza kirurgiko bati buruzko informazioa ez ematea.

– Osasun etxe batean sendagile titularraren baja betetzeko ordeko sendagilerik ez egotea.

– Historia kliniko bateko datu batzuk zuzentzeari ezezkoa ematea.

– Txertoen aplikazioa dela eta osasun informazio gutxi ematea.

B) Osasun prestazioak eta gastuen itzulketak

– Desadostasuna ugalkortasuneko tratamendu gehiago finantzatzeari ezezkoa ematearekin; zehazki, *in vitro* ernalketako zikloi dagokienez (3 kexa).

– Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuaren prestazio ortoprotesikoen katalogoa gaurkotu gabe egotea.

– Desadostasuna etxeko oxigenoterapia tratamenduari ezezkoa eman izatearekin.

– Desadostasuna trafikoko istripu batean sortutako lesioengatik emandako osasun laguntza kobratu izatearekin.

– Desadostasuna herri batzuetan ematen diren osasun-zerbitzuak kentzearekin edo gutxitzearekin.

– Etxarri Aranatz herrian eta inguruko herrietan ginekologiako laguntzarik ez ematea.

– Leitza herrian eta inguruko herrietan ginekologiako laguntzarik ez ematea.

– Desadostasuna Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak osasun zentro pribatu batera deribatzeari ezezkoa ematearekin.

– Desadostasuna Kolonbian bizi diren Gizarte Segurantzako Institutu Nazionaleko pentsiodunei farmazia-laguntza ez ematearekin.

– 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.

C) Laguntza kliniko orokorra

– Buruko gaixoei laguntza mediko eskasa ematea (4 kexa).

– Zabarkeria medikoak (4 kexa).

– Desadostasuna bai osasun sistema publikoan bai zentro pribatuetan jasotako laguntza medikoarekin (3 kexa).

– Ados ez egotea familiako sendagile batzuen erabakiekin, emandako diagnosiari eta tratamenduari dagokienez.

– Gaixo dagoela aitortu ez eta agindutako sendagaiak hartzen ez dituen eskizofreniako gaixo bati presako laguntza medikoa emateko eskaria.

– Mamografia bat egiterakoan laguntza ginekologiko eskasa ematea, eta horren ondorioz bularreko protesi bat haustea.

D) Osasun publikoa

– Telefonía- eta wifi-antenen emisio ionizatzaileak eta haiek osasunean dauzkaten ondorioak.

– Desadostasuna herri bateko udal igerilekuak erabiltzeko arauekin.

– Toki entitate batek ezer ez egitea obra batek sortzen duen hauts-emisioa dela-eta.

– Merkataritza-marka batek banatutako uraren etiketan eta propietateetan akatsak egotea.

– Administrazioari kontserbatzea dagokion eraikin publiko batekin mugakidea den eraikin pribatu batean usoek eragozpenak eta zikinkeria eragitea.

– Merkaturan “aspartamo” izenaz ezagutzen den produktu kimiko bat ustez minbizi-eragilea izateari buruzko salaketa.

E) Osasun garraioa eta larrialdietako laguntza

– Desadostasuna Lizarra eskualdeko osasun garraioaren antolamenduetarekin.

– Landa-eremuko larrialdi zerbitzuetako langileek ez ekipamendurik, ez identifikatutako ibilgailurik ez edukitzea.

– Desadostasuna anbulantziak eraman nahi ez izatearekin errehabilitazio-klinika batera, nahiz eta familiako sendagileak hori aholkatu.

2.2.18. GIZARTE SEGURANTZA

2010ean 18 izan ziren Gizarte Segurantzari buruz jasotako kexak; 2009an, berriz, 15 jaso ziren. Kexa horiek erregistratutako guztien % 1,9 egiten dute, ia 2009an bezalaxe, orduan % 1,7 izan baitziren.

Kexa horietatik gehienak, beren edukia dela eta, Gorte Nagusiek izendatutako arartekoari igortzen zaizkio.

Honako hau da kexen edukiari buruzko laburpena:

A) Pentsioak eta prestazioak

– Ados ez egotea pentsioak izoztearekin eta pentsioekin zerikusia duten beste neurri batzuekin, defizit publikoa murrizteko neurri bereziei buruzko maiatzaren 27ko 8/2010 Errege Lege Dekretuan aurreikusitakoekin hain zuzen.

– Desadostasuna Gizarte Segurantzaren pentsio baten ordainketan eginiko atxikipenarekin.

– Ados ez egotea aitortutako pentsioaren zenbatekoarekin eta Gizarte Segurantzaren Institutu Nazionalak aurkeztutako idazkiei ez erantzutearekin.

– Desadostasuna erretiro-pentsioa ukatzearekin, Gizarte Segurantzarekin daukan zorrak ez ordaintzeagatik.

– Ados ez egotea bere kargura daukan seme batengatik prestazioa ukatzearekin.

– Desadostasuna bizitokia atzerrian duten espainiarrei ezgaitasunarengatik prestazioa ukatzearekin.

– Gizarte Segurantzaren Institutu Nazionalak ezezkoa ematea baja medikoaren parte bati dagoen prestazioa ordaintzeari.

B) Ezgaitasunen aitortpena

– Ados ez egotea Gizarte Segurantzaren Institutu Nazionalak laneko bi senda-agiri ematearekin.

C) Ordainketak eta itzulketak

– Desadostasuna gizarte segurantzarekin hartutako zor batengatik oinarritzko errenta bahitzearekin.

– Desadostasuna aitortuta daukan pentsio batean kenkariak egin izatearekin bahitura judizial batzuen ondorioz.

– Desadostasuna langabeziarengatik jasotako prestazioak itzultzeko eskaerarekin.

– Eskatutako prestazioak itzultzearen aurka egotea, Gizarte Segurantzako afiliazioan baja eman ondoren.

D) Beste batzuk

– Gizarte Segurantzak osasun-estaldura ez aitortzea Suitzako Gobernuaren pentsio bat jasotzeagatik.

2.2.19. ZERBITZU PUBLIKOAK ETA ADMINISTRAZIO PUBLIKOEN ONDARE-ERANTZUKIZUNA

25 kexa aurkeztu ziren 2020ean; 2009an, berriz, 27 izan ziren. Kexa horiek guztizkoaren % 3 izatetik % 2,7 izatera jaitsi dira.

Honako hau da kexen aurkibidea:

A) Zerbitzu publikoak

- Posta zerbitzua oker funtzionatzea (5 kexa).
- Zailtasunak hiri autobus batera sartzeko, gidariek ez erabiltzeagatik mugikortasun arazoak dituzten pertsonen sarrera eta irteera errazteko sistema hidraulikoa.
- Herri batzuk lotzen dituen bide bat berriz ez irekitzea, hura ixtea ekarri zuten urbanizazio lanak amaitu ondoren.
- Herri batean, ura bideratzeko sistemak gaizki funtzionatzea.
- Desadostasuna autobus geltoki baten koka-penarekin.
- Desadostasuna ur horniduraren sisteman alta ukatzearekin, aurreko titularrak zeuzkan zorrak ez ordaintzeagatik.
- Eskualdeko hiri garraioan pentsiodunentzako tarifa murriztua ez aplikatzea.
- Uren udal zerbitzua geroratzea ur hornidurak balizko akats bat komunikatzeko garaian.
- Ados ez egotea farola baten kokapenarekin, etxebizitza batetik hurbilegi egoteagatik.
- Desadostasuna eskualdeko hiri garraioaren txarteleko karguak ezin kontsultatzearekin.
- Udal higiezin batean telebista-seinalea oker hartzea.
- Desadostasuna argiaren eta gasaren tarifen igoerarekin.
- Ados ez egotea auzolan batean esleitutako eginbeharrekin.
- Desadostasuna hilerrian hilobi bat erabiltzeko kontzesio administratiboaren aldiarekin.
- Ados ez egotea toki entitate batek errentamendu kontratu bat adjudikatzeko onetsi dituen baldintzekin.

B) Ondare erantzukizuna

- Ondare erantzukizuneko eskaerak ez ebaztea eta prozedurak izapidetzerakoan atzeratzea (5 kexa).

2.2.20. ENPLEGUA

Arlo honetan, 8 kexa aurkeztu ziren; 2009an, berriz, 16 izan ziren. Guztizkoan % 0,86 egiten dute.

Ondokoa izan zen kexen edukia:

- Atzeratzea langabeziarengatik prestazioa jasotzerakoan, espedientea galtzearen ondorioz.
- Enplegua sortzeko laguntzak ukatzea.
- Lansariak ez ordaintzeagatik erreklamazioa.
- Desadostasuna enplegu-erregulazioko espediente baten izapidetzea dela eta.
- Ados ez egotea langabeziarengatik jasotako kopurua itzultzeko errekerimenduekin.
- Desadostasuna ikastetxe pribatu itunduetako irakasleen ordainsariak gutxitzearekin. Gutxitze hori Defizit publikoa murrizteko neurri bereziak moldatzen dituen ekainaren 11ko 12/2010 Foru Legean ezarri ziren.
- Enpresa pribatu bateko langileei soldata ez ordaintzea.

2.2.21. TRÁFIKOA

Arlo honetan 36 kexa aurkeztu ziren. Kopuru hori 2009ko kexenaren ia berdina da, orduan 35 aurkeztu baitziren. Kexa horiek % 3,9 egiten dute guztizkoan, 2009an bezalaxe.

Honako hau da kexen aurkibidea:

- Desadostasuna trafikoko araudiaren urraketengatik zehapenak ezartzeko izapidetutako zehapen prozedurekin eta ezarritako zehapenekin (19 kexa).
- Desadostasunak Nafarroako Administrazio Auzitegiak emandako ebazpenekin, trafikoko araudiaren urratzeengatik zehapenen aurka aurkeztutako gora jotzeko errekurtsio batzuk direla eta.
- Ados ez egotea alkoholemiako kontrol batekin.
- Trafikoa kudeatzeko arazoak Galaria merkataritza parkean.
- Desadostasuna udal baten erabaki batekin; hain zuzen ere, kale bateko tarte batean aparkatzea debekatzen du erabaki horrek.
- Udalak ezer ez egitea ibilgailuak aparkatzea debekatuta dagoen tarteetan aparkatzen denean.
- Udalak ezer ez egitea bizikletak horrelako ibilgailuak aparkatzeko egokiak ez diren tokiak aparkatzearen aurrean.

- Gidatzeko txartela izapidetzean atzeratzea.
- Udalerrri bateko auzo batean aparkatzeko behar adina toki ez egotea.
- Desadostasuna ibilgailuak pasatzearekin oinezkoentzat seinaleztatuta dagoen eremu batek.
- Ados ez egotea A-132 errepidean gasolioa garraiatzeko debekuarekin.
- Trafiko Zuzendaritza Nagusiak bahitura bat ez kitatzea.
- Desadostasuna Trafikoko Zuzendaritza nagusiak zenbait agiri exijitzearekin ibilgailu bati baja emateko, agiri horiek lehendik baitauzka.

2.2.22. HIRIGINTZA

Hirigintza arloko kexak 35 izan ziren; 2009an, berriz, 39 izan ziren. Kexa horiek guztizkoaren % 3,7 egiten dute; aurreko urtean, berriz, % 4,3 egiten zuten.

Zehazki, honakoak izan ziren kexak:

A) Hirigintzaren plangintza

- Desadostasuna hiri antolamenduko plan orokor baten aldaketarekin.
- Geroratzea arau subsidiario batzuk aldatzeko eta hiri lurzorua handitzeko prozesuaren izapidetzearekin.
- Ados ez egotea izapidetzen ari den xehetasuneko azterlan batekin, katalogatuta dagoen higiezin batean eragina baduelako.
- Udal plan baten izapidetzea geraraztea.
- Desadostasuna udal plan baten behin-behineko onspenarekin, parte-hartzerik izan ez delako eta daukan edukiarengatik.

B) Hirigintzaren kudeaketa

- Desadostasuna diru-kopuru baten eta haren interesen erreklamazioa izapidetzearekin, udalak birzatatze prozesu batean izandako akatsaren ondorioz.
- Ados ez egotea hirigintza-exekuzioko proiektu batekin, etxebizitza baten ondoan kale bat egin nahi baita.
- Desadostasuna eraikinak eraisteko agindu batzuekin, eraikinek hirigintza-antolamendua urratzen baitute.
- Desadostasuna hirigintza-proiektu baterako udal batek erabakitako urbanizazio-kuoten banaketarekin.

- Udal batek urbanizazio baten narriatzearen aurrean ezer ez egitea.
- Aurri egoeran dagoela deklaratu den higiezin bateko maizterrari birlojamendurik ez ematea.
- Desadostasuna hirigintzako birzati proiektu batean nabe bati eman zaion balorazioarekin.
- Ados ez egotea udal batek permuta batean eskaini duen higiezinarekin.
- Ados ez egotea birzatatze proiektu batekin, ondasun baten kalifikazioan egin den aldaketarengatik.
- Desadostasuna urbanizazio proiektu batean jarduketa sistema aldatzearekin, hain zuzen ere kooperazio-sistematik konpentsazio sistemara.
- Udalak urbanizazio proiektu batean ezer ez egitea.
- Toki entitate batek hirigintzari buruzko informazioa ukatzea.
- Borondatezko birzatatze batek ukitutako jabari publikoko ondasun bat berreskuratzeko eskaria.
- Ezezkoa ematea mehelin-horma bat konpontzeko eskatutako gastuak itzultzeari, bere jabetza-koaren mugakidea den etxebizitza eraitsi ondoren, udalak izapidetutako aurri-espeditente bat betearazi ondoren.
- Ados ez egotea udal baten erabaki batekin, hain zuzen ere lokal bat egokitzeko obrak legez-tatzeko obretarako lizentzia bat prozedura arrutaren bidez baino prozedura laburtuaren bidez izapidetzeagatik.
- Udal batek ez betetzea lursail batek horma bat berreraikitzeko izenpetutako akordioa, hain zuzen ere hura arau subsidiarioetan ezarritako lerrokatzeen arabera egokitzeko.
- Desadostasunak hirigintzako exekuzio-proiektu bat dela eta, jotzen baita haren aurreikuspenak ez direla beharrezkoak ikastetxe bat eraikitze-ari dagokionez.
- Administrazio Publikoak ez betetzea fatxada bat konpontzeko akordatutako finantzaketa-konpromisoak.
- Desjabetzapeneko epaimahaiak finkatutako balio justua ez ordaintzea.
- Geroztik deuseztatutako akordio batean oinarrituta ordainarazitako urbanizazio kuota itzultzeari ezezkoa ematea.

C) Legezketasuna eta hirigintza-diziplina babestea

– Toki entitateek ezer ere ez egitea planeamenduaren aurkako obren exekuzioa dela eta (5 kexa).

– Ados ez egotea udal batek hartutako erabaki batekin, hain zuzen ere lursail partikular bat planeamenduan ezarritakoaren aurka ixteari buruzkoa.

– Irregularitasunak familia bakarreko etxebizitza bat eraikitzeke obretarako lizentzia izapidetzerakoan.

– Desadostasuna hirigintzaren arloko legezketasuna berrezartzeko espediente baten izapideztea dela eta.

– Udal batek ezer ere ez egitea berehalako aurrigoeran dauden eraikin batzuen mehatxuen aurrean.

2.2.23. EUSKARA

Arlo honetan, 78 kexa aurkeztu dira: 2010ean aurkeztutako guztien % 8,4 egiten dute.

Kexa horietatik gehienak Hizkuntza Eskubideen Behatokia fundazioak igorritakoak dira.

Aurkeztutako kexetatik:

– 29 inprimakiak, esku-orriak eta zabalkundeko materialak gaztelania hutsez argitaratzeari buruzkoak dira.

– 22 kale, hiri bide, hiri arteko bide eta eremu publikoetako egoitza eta seinaleztapenak gaztelania hutsez egoteari buruzkoak dira.

– 13 zerbitzuak euskaraz ez emateari buruzkoak dira: gehienak administrazio publikoekin on-line izapideak ezin egiteari buruzkoak dira.

– 9 herritarrekiko idatzizko harremanei buruzkoak dira, ezin izan baitira gauzatu.

– 4 euskara egoitza eta bulego administratibotan edo Administrazio Publikoko langileekin ahozko harremanetan ezin erabiltzeari buruzkoak izan dira.

– 1 Nafarroako administrazio publikoetako lanpostuen hizkuntza profilak zehazteari buruzkoa izan zen, euskara ez baita kontuan hartu ez merezimendu gisa, ez baldintza gisa ere.

2.2.24. ETXEBIZITZA

Arlo honetan, 26 kexa aurkeztu ziren; 2009an, ordea, 65 aurkeztu ziren. Kexa horiek guztizkoaren % 2,8 egiten dute; joan den urtean, berriz, % 7,2 egiten zuten.

Honako hau da arlo honetako kexen laburpena:

A) Babes publikoko etxebizitzaren adjudikatzaileek arazo ekonomikoak edukitzea haiek finantzatzeko

– Desadostasuna babes publikoko etxebizitza bat salerostek bisatua ukatzearekin, prezio tasatuko beste etxebizitza bati uko egin izateagatik, nahiz eta uko egite horren arrazoa hura ezin ordaintzea izan.

– Desadostasuna adjudikatutako prezio tasatuko etxebizitzarekin, hura ezin ordaintzeagatik, eta desadostasuna, halaber, Lurraldearen Antolamendu eta Etxebizitza Departamentuak prezio txikiagoko beste etxebizitza bat adjudikatzeari ezezkoa eman diolako.

– Prezio tasatuko etxebizitza bati uko egin behar izatea etxebizitza horren kostuari ezin aurre egiteagatik, eta prezio txikiagoko beste etxebizitza bat ez adjudikatzea.

– Laguntza eskaria, orain bizitzen dagoen etxebizitzatik berehala botatzekotan egoteagatik bizi duen larritasun egoera dela eta.

– Etxebizitza bat presaz behar izatea, premia larriko egoeran egoteagatik.

– Desadostasuna babes ofizialeko etxebizitza batean erkidegoko gastuengatik ordaintzen duten kuotan izandako igoerarekin.

– Desadostasuna alokairuko prezioa igo izateagatik, hirurogeita sei etxebizitza babestutan.

– Desadostasuna babes publikoko etxebizitza bat alokatzeko errentan izandako igoerarekin.

– Desadostasuna adjudikatutako babes publikoko etxebizitzaren prezioarekin.

– Babes publikoko etxebizitza baten ordaintzari ezin aurre egitea.

B) Etxebizitzak adjudikatzeke baremoa

– Desadostasuna ezgaitasuna duten pertsonentzako babes publikoko etxebizitzaren erreserbak adjudikatzeke irizpideekin.

– Desadostasuna babestutako etxebizitza publiko bat adjudikatzeke baremoaren eraginetarako ekonomikoki gurasoen menpe dauden seme-alaba adindunak, etxebizitza berean bizi direnak, ez direlako zenbatzen familia unitateko kide gisa, familia ugarietan izan ezik.

– Desadostasuna babestutako etxebizitza publiko bat adjudikatzeke erroldatuta egotearen irizpidea aplikatzearekin.

– Minusbaliotasuna duten pertsonentzako egokitutako etxebizitza babestu bat eskuratzeko eskariari ez erantzutea.

– Desadostasuna prezio tasatuko etxebizitza bat erosteko bisatua ukatzearekin, 2006an etxebizitzaren heren bat saltzearen ondorioz.

C) Laguntzak

– Desadostasuna Lurraldearen Antolamendu eta Etxebizitza Departamentuak alokairuaren errenta ezartzeko jarraitzen dituen irizpideekin –errenta hori altuegizat jotzen da– eta kasuko diru-laguntza emateko irizpideekin –jotzen da laguntza hori ez dela nahikoa babes publikoko etxebizitza baten alokairua ordaintzeko–.

– Desadostasuna babes ofizialeko etxebizitza bat erosteko emandako laguntzarekin.

– Ados ez egotea babes ofizialeko etxebizitza bat erosteko egokituko litzaiokeen diru-laguntzarekin.

– Desadostasuna igogailurik ez duen eraikin batean eskailerak igotzen laguntzeko plataforma bat jartzeko diru-laguntza ukatzearekin.

D) Eraikuntza-akatsak

– Babes ofizialeko etxebizitzetan eraikuntza akatsak egotea.

– Administrazioak ezer ere ez egitea babes publikoko etxebizitza bateko eraikuntza akatsen aurrean.

E) Herritarrentzako informazioa eta arreta

– Babes publikoko etxebizitzetarako obra bat gerarazteak ukitutako adjudikazio-hartzaileei informazioz ez ematea.

– Desadostasuna etxebizitza babestuaren arloko ikuskapen espediente bat izapidetzearekin, herritarrari tratu desegokia eman zaiolakoan.

2.2.25. JURIDIKO-PRIBATUAK

Erakundeak argiki arlo juridiko pribatukoak diren gaiengatik 11 kexa jaso zituen. Haien izaera dela eta, ez dugu islatu haiek zertan dautzan, ez baitute botere publikoentzako garrantzi publiko edo sozialik.

III. KAPITULUA. EBAZPENAK**3.1. BALORAZIO OROKORRA****3.1.1. EMANDAKO EBAZPENAK**

1. 2010ean zehar, erakundeak 344 ebazpen eman zituen 272 kexa-espediteren harira. Kopuru horiek % 3,6ko igoera bat adierazten dute, 2009. urtearekin alderatuta, ebazpenen kopuruari dagokionez.

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

3. Ebazpen horien guztien ondorioz, 106 gomendio, 182 legezko betebeharren gogorazpen eta 56 iradokizun egin zituen Arartekoak (hori-etik, 3 iradokizun normatiboak izan ziren).

Ebazpenen kopurua (344) ez dator bat haiei dagozkien kexa-espeditereen kopuruarekin (272). Hori, funtsean, bi arrazoiren ondorioa da: lehenda-

bizikoa da kexa-espeditere beraren ondorioz ukitutako administrazioari gomendio, iradokizun edo gogorazpen bat baino gehiago egin dakiokela, betiere egindako ikerketaren arabera; bigarrena da gerta daitekeela kexa-espeditere batean, legezko betebeharren gogorazpena administrazio bati baino gehiagori, aldi berean, egin behar izatea.

4. 2010ean, gainera, Nafarroako Arartekoak herritarren interesak administrazio publikoen erabakiekin uztartu nahi izan zituen 14 kexa-espeditereetan. Horretarako, Nafarroako administrazio publikoen eta herritarren arteko adiskidetze-formulak iradoki zituen, konponbidea emate aldera ikuskatutako administrazio publikoetan jarduera irregularra atzeman ez arren, inplikaturiko herritarren interesen aldeko konponbidea proposatzea komenigarri jo zuen kasuetan, betiere legezkoatasunarekin eta interes publikoekin bat.

5. Ondoko taulan, egindako gomendioen, legezko betebeharren gogorazpenen eta iradokizunen kopurua azaltzen dugu, gaien arabera banakatuak:

Arloa	Lankidetzari buruzko gogorazpena	Gomendioa	Legezko betebeharren gogorazpena	Iradokizuna	Iradokizun normatiboa	Bitartekaritza	2010ean, guztira	Ukitutako kexen kopurua
FUNTZIO PUBLIKOAK	0	15	22	9	1	0	47	35
HEZKUNTZA ETA IRAKASKUNTZA	0	18	11	11	1	6	47	39
GIZARTE ONGIZATEA	0	7	11	3	0	0	21	19
ADMINISTRAZIO PUBLIKOEKIKO								
HARREMANETAN HERRITARREK DAUZKATEN BERMEAK	1	12	38	2	0	0	53	43
EUSKERA	0	2	43	3	0	0	48	44
OSASUNA	0	13	3	4	0	1	21	18
OGASUNA	0	7	4	0	0	1	12	7
JUSTIZIA	0	0	0	0	0	0	0	0
TRAFIKOAK	0	4	3	7	0	1	15	10
BARNE ARLOA	0	1	1	1	0	1	4	4
HIRIGINTZA	0	5	8	0	0	2	15	12
INGURUMENA	0	5	17	2	0	1	25	15
ETXEBIZITZA	0	4	3	3	1	0	11	9
ZERBITZU PUBLIKOAK	0	6	5	4	0	0	15	12
GIZARTE SEGURANTZA	0	0	0	0	0	0	0	0
BESTELAKOAK (toki entitateen funtzionamendua)	0	2	6	1	0	0	9	8
HERRI LANAK	1	3	2	1	0	1	8	6
BESTELAKOAK (juridiko-pribatuen)	0	0	0	0	0	0	0	0
MERKATARITZA	0	0	1	0	0	0	1	1
NEKAZARITZA	0	2	2	1	0	0	5	3
LANA	0	0	0	0	0	0	0	0
KULTURA	0	0	0	0	0	0	0	0
ATZERRITARTASUNA	0	0	0	0	0	0	0	0
GAZTERIA ETA KIROLA	0	0	0	1	0	0	1	1
INDUSTRIA	0	0	0	0	0	0	0	0
TURISMOA	0	0	0	0	0	0	0	0
GUZTIRA	2	106	180	53	3	14	358	286

6. Ebazpen baten bitartez erakundearen erabakiaren xede izan ziren 286 espedienteen egoerari dagokionez, 2010eko abenduaren 31n, ukitutako administrazioek 212 espedienteri erantzuna emana zioten:

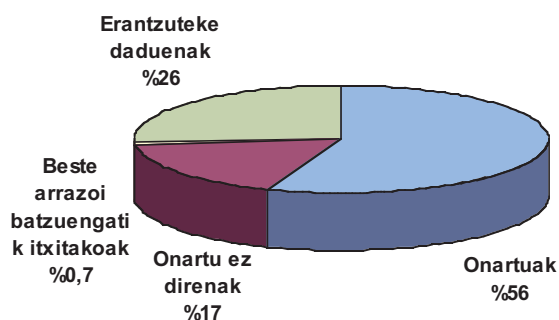
– 160 kasutan, Administrazioak erakundearen erabakia onartu zuen. Zenbateko hori guztizkoaren % 56 da; aurreko urtean, berriz, % 54 zen.

– Beste 50 kasutan, proposamenari ezezkoa eman zitzaion. Guztizkoaren % 17 egiten dute kasu horiek, 2009an baino 2 puntu gutxiago, beraz.

– Bi espediente beste arrazoi batzuegatik itxi ziren.

– 74 izan ziren 2010eko abenduaren 31n erantzuteke geratu ziren espedienteak, hain zuzen ere % 26 (aurreko urtean, % 27 izan ziren).

2010ean EMANDAKO EBAZPENAK



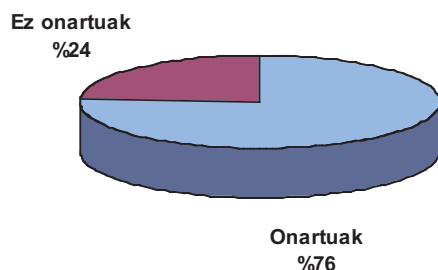
3.1.2. ADMINISTRAZIO PUBLIKOEN EBAZPENAK NORAINO ONARTU DITUZTEN

Adierazi dugun bezala, Nafarroako administrazio publikoek berariaz onetsi zituzten 2010ean emandako ebazpenen % 56, eta ebazpenen % 18 ezetsi zituzten. Gainerako % 26a erantzuna eman zain zegoen ekitaldia ixteko garaian.

Erantzuteko geratu diren ebazpenak kontuan hartzen ez badira (oraindik ere erantzuna zein den

ezagutzen ez delako), administrazio publikoek ebazpenen ehuneko 76 onartu zituzten (2009an, % 74 onartu zituzten). Hau da, erantzuna jaso den espedienteak –kasuko gomendioa, iradokizuna, legezko betebeharren gogorazpena edo bitartekaritza onesteko nahiz ezesteko– kontuan hartuta, **administrazioek lautatik hirutan onetsi zituzten, batez beste, erakundeak hartutako erabakiak.** Onespen-maila handia da hori, izan ere (bi puntu gehiago aurreko urtean baino).

2010ean EMAN ETA ERANTZUNDAKO EBAZPENAK



Taulan ikus daitekeen bezala, ebazpena eman den eta hari 2010ean erantzuna eman zaion 3 edo kexa-espeditente gehiago izan dituzten administrazioak aztertuta, Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioan, Nafarroako Arartekoaren ebazpenak hobekien hartzen dituzten departamentuak, aipatzen diren hurrenkera berean, Familia, Gazteria, Kirol eta Gizarte Gaietako Departamentua,

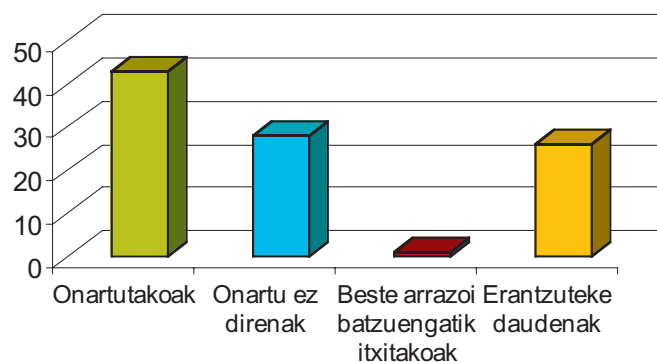
Herrilan, Garraioa eta Komunikazio Departamentua eta Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentua dira.

Toki entitateen kasuan, berriz, honakoak izan dira Nafarroako Arartekoaren ebazpenak hobekien hartu dituzten toki entitateak: Barañain, Aranguren eta Narbarteko Kontzejua.

3 Kexa-espeditente edo gehiago dituzten Administrazioak. Kexa horiei buruzko ebazpenak 2010an eman dira	Kexa - kopurua	Onartuak	Onartu ez direnak	Bestelako itxierak	Erantzunaren zain daudenak	Onartutakoek erantzuna jasotakoan guztizkoan egiten duten ehunekoa	Erantzuteke daudenen ehunekoa
NAFARROAKO GOBERNUA (departamentuak)							
Hezkuntza	62	29	19	1	13	%59,2	%21,0
Osasuna	38	26	7	0	5	%78,8	%13,2
Lehendakaritza, Justizia eta Barnea	29	20	0	1	8	%95,2	%27,6
Familia, Gazteria, Kirola eta Gizarte Gaiak	29	23	0	0	6	%100,0	%20,7
Lurraldearen Antolamendua eta Etxebizitza	12	5	6	0	1	%45,5	%8,3
Ekonomia eta Ogasuna	8	2	3	0	3	%40,0	%37,5
Landa Garapena eta Ingurumena	8	4	2	0	2	%66,7	%25,0
Herri-lanak, Garraioa eta Komunikazioak	5	5	0	0	0	%100,0	%0,0
TOKI ADMINISTRAZIOA							
Pamplona - Iruña	43	27	10	2	4	%69,2	%9,3
Tudela	9	3	3	0	3	%50,0	%33,3
Barañain	5	5	0	0	0	%100,0	%0,0
Estella	7	4	2	0	1	%66,7	%14,3
San Adrián	4	3	1	0	0	%75,0	%0,0
Aranguren	3	3	0	0	0	%100,0	%0,0
Narbarteko Kontzejua	4	3	0	0	1	%100,0	%25,0
Onartutako ebazpenek erantzuna eman zaien ebazpenen guztizkoan batez beste egiten duten ehunekoa (2010. urtea)						%76,4	
Erantzuteke dauden ebazpenen batez besteko ehunekoa (2010. urtea)						%20,3	

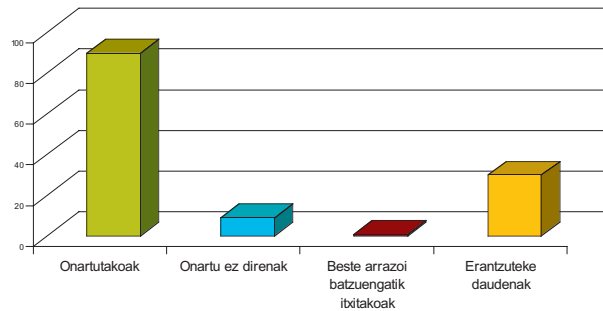
Ondoren, ebazpen mota bakoitzaren onarpenaren ehunekoa erakusten ditugu; hau da, gomendioen, legezko betebeharren gogorazpenen, iradokizunen (iradokizun normatiboak barne) eta bitartekaritza-lanen onarpen-maila, jasotako kexen arabera.

Gomendioak:



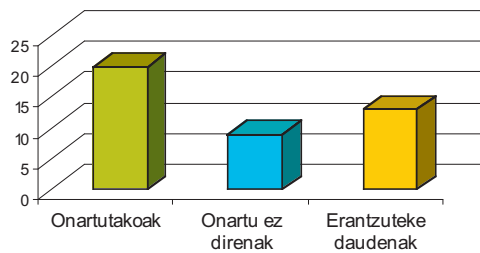
Gomendioen onarpenaren portzentajea % 60,6ra iristen da, administrazioaren erantzun guztiak kontuan hartuta (2009an, % 69,1 izan zen).

Legezko betebeharren gogorazpenak:



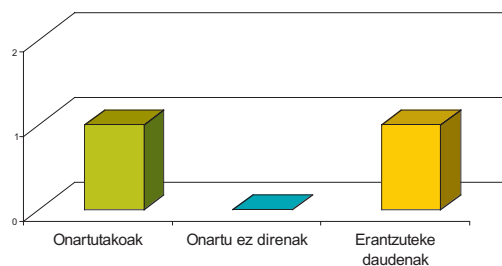
Legezko betebeharren gogorazpenen onarpenaren portzentajea % 90,9ra iristen da, administrazioaren erantzun guztiak kontuan hartuta (aurreko urtean, berriz, % 82,4 izan zen).

Iradokizunak:



Iradokizunen onarpenaren portzentajea % 69ra iristen da, administrazioaren erantzun guztiak kontuan hartuta (2009an, % 65,7).

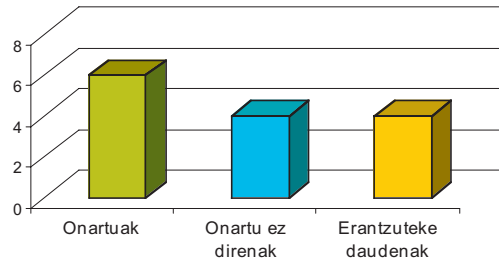
Iradokizun normatiboak:



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

Oso positiboki nabarmendu beharreko alderdia da hori, horrelako iradokizunak abstraktuak eta orokorrak izaten baitira (2009an, % 100 izan zen).

Bitartekaritza ebazpenak:



Bitartekaritza-ebazpenen onarpena % 60koa da (2009an, ez zen bakarra ere izan).

Txosten honen eranskin gisa, onartutako, baztertutako eta Nafarroako administrazio publikoek, ekitaldia ixteko datan, oraindik ere erantzun gabe

zizuten ebazpen eta bitartekaritza-lanen informazio xehakaturia ematen dugu. Gainera, zerrenda horretan, 2009an eman baina 2009ko abenduaren 31n oraindik ere erantzun gabe zeuden ebazpenei 2010ean emandako erantzunei –onarpenak nahiz errefusak– buruzko datuak sartu ditugu.

IV. KAPITULUA. ERAKUNDEAK BERE KABUZ EGINIKO IKERKETAK

4.1. ERAKUNDEAK BERE KABUZ EGINIKO JARDUERAK

Uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legeko 18.1 artikulua Nafarroako Arartekoari ematen dio ofiziozko jarduketak egiteko ahalmena –hain zuzen ere zerbitzu publikoen eraginkortasuna hobetzera bideratuak, herritarren eskubideak bermatze aldera–, eta, horrenbestez, Nafarroako administrazio publikoari gomendioak eta iradokizunak egiteko ahalmena.

2010ean, erakundeak 45 aldiz jardun du bere kabuz. 2009an, 30 aldiz jardun zuen bere kabuz. Hau da, oraingo ekitaldian % 50 gehiago jardun du era horretan.

Honakoak izan ziren jarduketak garrantzitsuenak:

1. Iruñeko Udalak trafikoko istripuak gutxitzeko aplikatzen dituen neurrien eraginkortasuna.

Administrazio eskuduna: Iruñeko Udala.

Gaia: Trafikoa.

Eraitza: 2009an Iruñeko Udalak aplikatutako neurrien eraginkortasuna egiaztatu beharra dago, herritarren babesa eta osotasun fisikoa ziurtatze aldera.

2. Oinarrizko errenta ematerakoan eta ordaintzerakoan geroratzea.

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

Gaia: Gizarte Gaiak. Oinarrizko errenta.

Eraitza: Familia, Gazteria, Kirol eta Gizarte Gaietako Departamentuari eskatu zaio esku har dezan oinarrizko errenta ematean eta ordaintzean gerora dadin saihesteko.

3. Doako laguntza juridikoa jasotzeko eskariek gora egitea.

Administrazio eskuduna: Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentua.

Gaia: Justizia. Doako laguntza juridikoa.

Eraitza: Departamentuari iradoki zaio behar diren aurrekontu-aurreikuspenak egin ditzan, behar adina denboraz, herritarrek egiten dituzten eskariei erantzun ahal izateko.

4. Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioan Administrazio Elektronikoa ezartzeari buruzko apirilaren 4ko 11/2007 Foru Legearen garapena eta aplikazioa.

Administrazio eskuduna: Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentua.

Gaia: Zerbitzuak publikoak ematea. Administrazio elektronikoa.

Eraitza: Administrazio elektronikoaren ezarpenaren aplikazio progresiboa egoki garatzea.

5. Osasun Zerbitzuen zorroa gaurkotzea eta osasun-prestazioko edo –jarduerako prozesuetan kalitate-adierazleak erabiltzea.

Administrazio eskuduna: Osasun Departamentua.

Gaia: Osasuna.

Eraitza:

– Iradoki dugu Nafarroako Gobernuak ematen dituen osasun-zerbitzuen katalogoa gaurkotu dadila eta zerbitzu horiek antola daitezela, arrazionaliza daitezela, jarduketa zaharkitua deusezta daitezela, praktika berriak ezar daitezela eta beste batzuk osa daitezela.

– Iradoki dugu kalitate-adierazleak sar daitezela horretarako modua ematen duten osasun-prestazioko edo -jarduerako prozesuetan.

6. Bizilagunen arteko gatazka, mehatxuekin.

Administrazio eskuduna: Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentua.

Gaia: Barne arloa.

Eraitza: Departamentuari iradoki zaio Foruzangoak kasu zehatz horretan esku har dezan.

7. Ezgaitasuna duten Pertsonen Arretarako Plan Integralaren aurreproiektua (2010-2013).

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

Gaia: Gizarte Gaiak. Ezgaitasuna.

Eraitza: Planean aurreikusitako jarduketa-programaren balorazio orokor positiboa.

8. Eskualdeko garraio publikoaren zerbitzua ematerakoan gertaturiko trafikoko istripuak eta istripu kopurua gutxitzeko aplikatzen dituzten neurriak.

Administrazio eskuduna: Iruñerriko Mankomunitatea.

Gaia: Zerbitzu publikoak ematea. Garraioa.

Emaita: Egiaztatu dugu ea Iruñerriko Mankomunitateak neurriak hartu dituen eskualdeko hiri garraio publikoa emateko modua hobetzeko; besteak beste, gidatze-lan egokiari eta zakartasunik gabekoari buruzko kalitate-neurketak lortzeko bideratutako neurriei dagokienez.

9. Oinarrizko Errentari buruzko Foru Dekreturako proiektuaren azterketa.

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

Gaia: Gizarte Gaiak. Oinarrizko errenta.

Emaita: Familia, Gazteria, Kirol eta Gizarte Gaietako Departamentuari hobeki jarduteko egindako iradokizunak.

10. Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioaren 2010-2013 urteetarako Ingurumen Prestakuntzako II. Planaren edukiaren azterketa.

Administrazio eskuduna: Nafarroako Ingurumen arloko Baliabideen Zentroa

Gaia: Ingurumena. Prestakuntza.

Emaita: Iradokizuna egin da prestakuntza planean kutsadura akustikoari buruzko gai-multzo bat sar dadin.

11. Adingabearen gaineko Babes Juridikoari buruzko urtarrilaren 12ko 5/2000 Lege Organikoaren aplikazioa, zehazki jakinarazitako eta betearazitako neurri judizialei dagokienez.

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

Gaia: Gizarte Gaiak. Adingabeak.

Emaita: Familia, Gazteria, Kirol eta Gizarte Gaietako Departamentuak eskatutako informazioa igorri du.

12. Kaleratzeengatik kalte-ordainengatik pertsona fisikoen errentaren gaineko zerga ordaindu behar izatea.

Administrazio eskuduna: Ekonomia eta Ogasun Departamentua:

Gaia: Foru Ogasuna. Tributuak.

Emaita: Iradokizun bat egin da kaleratzeengatik kalte-ordainen zerga-ordainketa aldatzeko, halako moduz non langilea berriz ere enpresa berean lanean hasten bada, ez duen zergarik ordaindu beharko jasotako kalte-ordainengatik.

13. Aurri egoeran deklaraturako eraikinetako legezko okupatzaileei beste lojamendu bat ematea.

Administrazio eskuduna: Lurraldearen Antolamendu eta Etxebizitza Departamentua.

Gaia: Etxebizitza.

Emaita: Iradokizun bat egin da hirigintzaren eta lurralde antolamenduaren arloko araudia alda dadin, halako moduz non aurri egoeran deklaratu diren eraikinetako legezko okupatzaileek eskubidea izanen duten aurri-deklarazioa eman duen administrazioak beste lojamendu bat eman diezaien.

14. Europar Batzordeak, 2010eko maiatzaren 12an, kontsumitzaileen erreklamazio eta kontsultak sailkatzeko eta jakinarazteko metodologia harmonizatua erabiltzeko eman zuen gomendioaren aplikazioa.

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

Gaia: Kontsumoa. Kontsumitzaileen eskubideak.

Emaita: Departamentuak jakinarazi ditu Europako Erkidegoko gomendioa aplikatzeko aurrera eman dituen jarduketak.

15. 2010erako Nafarroako Aurrekontu Orokorretan, prebentzio-programei eta osasuna sustatzeko programei buruzko kontusailetan diru gutxiago egotea.

Administrazio eskuduna: Osasun Departamentua.

Gaia: Osasuna. Laguntza publikoak.

Emaita: Osasun Departamentuaren komunikazioa, zeinaren bidez adierazten baita gastu publikoa gutxitzeko premia dela-eta, osasunaren arloko prebentzio- eta -sustapen programei buruzko kontusailen exekuzioa hasiera batean ezarritako gastu-zenbatekoaren % 90 baizik ez dela izanen.

16. Osasun zerbitzu publikoen koordaintari edo haiek erabiltzeko tasa bat zertzeari buruzko balorazioa.

Administrazio eskuduna: Osasun Departamentua.

Gaia: Osasuna.

Emaita: Iradoki da Nafarroako sistema publiko osasun prestazioetan egungo finantzaketa ereduari euts dakiola.

17. Irisgarritasun Unibertsalaren eta Ezgaitasunen bat duten Pertsonen Aukera-berdintasunaren Sustapenerako Kontseiluaren eraketa atzeratzea.

Administrazio eskuduna: Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentua.

Gaia: Gizarte Gaiak. Ezgaitasuna.

Emaita: Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentuaren komunikazioa, Irisgarritasun Unibertsalaren eta Ezgaitasunen bat duten Pertsonen Aukera-berdintasunaren Sustapenerako Kontseiluaren eraketari buruzkoa.

18. Ikusmeneko eta entzumenerako ezgaitasuna duten pertsonentzako irisgarritasun baldintzak, Iruñeko autobus geltokian.

Administrazio eskuduna: Iruñeko Udala.

Gaia: Gizarte Gaiak. Ezgaitasuna.

Emaita: Iradokizun bat egin da, autobus geltokiko irisgarritasun baldintzak hobetu daitezkeen, ONCERen eta EUNATE elkartearen ekarpenak kontuan izanda.

19. Nafarroan bizi diren atzerritarrentzako orientazio zibikoko ikastaroak ematea.

Administrazio eskuduna: Erakunde Harremanetarako Departamentua.

Gaia: Immigrazioa.

Emaita: Departamentuari iradoki zaio bultzatzea Nafarroan bizi diren atzerritarrentzako orientazio zibikoko ikastaroak antolatu eta eman daitezela, zuzenean nahiz udalekin, unibertsitateekin, institutuekin eta gainerako entitate publiko, pribatu nahiz gizarte ekimenekoekin lan eginez.

20. Hiri-hondakin solidoak bildu, tratatu eta aprobetxatu edo deuseztatzeko tasak.

Administrazio eskuduna: Erriberako hondakin solidoen mankomunitatea.

Gaia: Zerbitzu publikoak. Tasak

Emaita: Mankomunitateari iradoki zaio hiri hondakin solidoak bildu, tratatu eta aprobetxatu edo deuseztatzeko tasei buruzko ordenantza fiskala alda dezan, tasaren zenbatekoaren banaketa berdintasun printzipioari eta zuhurtziarakotasun irizpideei egokitzeko.

21. Iruñeko eta Tuterako Hizkuntza Eskola Ofizialen hizkuntzen ikastaroen eskaintza.

Administrazio eskuduna: Hezkuntza Departamentua.

Gaia: Hezkuntza.

Emaita: Departamentuari iradoki zaio plan bat presta dezan, helduen hizkuntzen ikasketarako –bereziki ingelesaren ikasketarako– eskaintza nabarmen handitu dadin.

22. Errentamendu araubideko babes ofizialeko etxebizitzetako bizilagunen arteko gatazkak.

Administrazio eskuduna: Lurraldearen Antolamendu eta Etxebizitza Departamentua eta Iruñeko Udala

Gaia: Etxebizitza

Emaita: Lurraldearen Antolamendu eta Etxebizitza Departamentuari eta Iruñeko Udalari iradokizunak egin zaizkie, errentamendu araubideko babes publikoko etxebizitzetako bizilagunen arteko gatazkei konponbidea eman diezaioten.

23. Atxilotuen zaintza.

2010ean zehar, Nafarroako Arartekoak 22 aldiz jardun zuen bere kabuz, egiaztatze aldera ea 7.000 biztanletik gorako Nafarroako udaletan nahiz biztanle gutxiago izan eta udaltzaingoa zutenetan, atxilotuak zaintzeko eta haien osotasun fisikorako eta segurtasun pertsonalerako nazioko nahiz nazioarteko xedapenak aplikatzen ziren.

Honako udalei eskatu zitzaizkien informazioa:

- Altsasu/Alsasua
- Ansoáin
- Barañáin
- Baztan
- Berriozar
- Burlada
- Castejón
- Cintruenigo
- Corella
- Egüés
- Estella
- Noáin (Valle de Elorz)
- Pamplona
- Peralta
- San Adrián
- Sangüesa
- Tafalla
- Tudela
- Valtierra
- Villava
- Zizur Mayor

Aipatutako udalek emandako informazioa ikusita, ondorioztatu zen ezen, inongo kasutan ere, ez zela atzematen aplikatzekoa den araubidea urratua zenik.

Honako udalek jakinarazi ziguten ez dutela xede horretarako prestatutako udal egoitzarik: Altsasu/Alsasua, Ansoáin, Barañáin, Baztan, Berriozar, Burlada Cintruénigo, Corella, Egüés, Noáin (Valle de Elorz), Peralta, San Adrián, Sangüesa, Tudela, Valtierra eta Zizur Mayor.

Bestalde, Castejon eta Villava udalek ez digute informaziorik igorri.

Hori guztia ezertan ere kendu gabe, Nafarroako Arartekoaren erakundeak egokitzen jo zuen iradokitzea, orokorrean, udalek beren jarduketa protokoloa egin dezatela, atxilotuak zaintzeko eta zuzen tratatzeko, eta protokolo horretan, besteak beste, honako neurriak sar ditzatela:

a) Erregistro bat ezar dadila, manipulatu ezinezkoa edo zaila, non honakoak jasoko baitira: atxilotutako pertsona identifikatzeko datuak, atxilotuak egiten duten polizien datuak eta zaintza arduratzen direnen datuak (besteak beste, zaintzaren eta jagoletzaren arduradun batenak), atxilotuak eta tokiko egoitzetan sartzeko ordua, irteke ordua eta muntakotzat jotzen diren gainerako datuak.

b) Audioan eta bideoan graba daitezela polizialdeketak, horren barne direla trafikoko segurtasunaren aurkako delituen ustezko egileekin eginitako diligentsiak, bai atxilotua babesteko, bai funtzionarioak tortura edo tratatu txarren akusazio faltsuetatik babesteko.

c) Atxilotua auzitegiko mediku batek eta atxilotuak berak hautatutako mediku batek batera aztertea.

d) Konfiantzako abokatuek eta hurbileko senideek atxilotuarekin egoteko modua izan dezaten bermatzea.

4.2. GAIEN ARABERAKO LABURPENA

Nafarroako Arartekoak bere kabuz eginitako jarduerak ondoko arloetakoak izan ziren:

- Gizarte gaiak: 6
 - Ezinduak: 3 (aurreko atalean aipatutakoetatik 7. 17. eta 18. zenbakia daramaten jarduketak)
 - Adingabeak: 1 (11. jarduketa).
 - Oinarrizko errenta: 2 (2. eta 9. jarduketak)
- Kontsumoa: 1 (14. jarduketa).
- Hezkuntza: 1
 - Ingeleseko ikastaroen eskaintza: 1 (21. jarduketa).

- Ogasuna: 1
 - Kaleratzeengatik kalte-ordainen tributazioa: 1 (12. jarduketa).
- Immigrazioa: 1
 - Orientazio zibikoko ikastaroak: 1 (19. jarduketa).
- Barne arloa: 23
 - Auzo-lagunen arteko gatazkak: 1 (6. jarduketa).
 - Atxilotuen zaintza: 22 (23. jarduketa).
- Justizia: 1
 - Doako laguntza juridikoa: 1 (3. jarduketa).
- Ingurumena: 1
 - Ingurumenaren arloko prestakuntza: 1 (10. jarduketa).
- Osasuna: 3
 - Osasun zerbitzuen erabilerarengatik koordinaketa edo tasa (16. jarduketa)
 - Osasun prestazioak: 1 (5. jarduketa).
 - Aurrekontuko kontusailak gutxitzea (15. jarduketa)
- Zerbitzu publikoak: 3
 - Administrazio elektronikoa: 1 (4. jarduketa).
 - Zaborrengatik tasen ordainarazpena: 1 (20. jarduketa).
 - Eskualdeko hiri garraioaren funtzionamendua: 1 (8. jarduketa).
- Trafikoa: 1
 - Istripuak gutxitzeko neurriak: 1 (1. jarduketa).
- Etxebizitza: 2
 - Alokairu araubideko babes ofizialeko etxebizitzetako bizilagunen arteko gatazkak: 1 (22. jarduketa).
 - Aurri egoeran deklaraturako etxebizitzetako legezko okupatzaileei beste lojamendu bat ematea: 1 (13. jarduketa).

4.3. LABURPENA, ADMINISTRAZIO PUBLIKOEN ARABERA

Honakoa da Arartekoak bere kabuz eginitako jarduketaren laburpena, Nafarroako administrazio publikoaren arabera sailkatua:

I. Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioa: Arartekoak bere kabuz eginiko 18 jarduketara

Familia, Gazteria, Kirol eta Gizarte Gaietako Departamentua: 5

Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentua: 4

Osasun Departamentua: 3

Lurraldearen Antolamendu eta Etxebizitza Departamentua: 2

Erakunde Harremanetarako Departamentua: 1

Ekonomia eta Ogasun Departamentua: 1

Hezkuntza Departamentua: 1

Nafarroako Ingurumen arloko Baliabideen Zentroa: 1

II. Udalak: Arartekoak bere kabuz eginiko 26 jarduketa

Altsasuko Udala: 1

Antsoingo Udala: 1

Barañaingo Udala: 1

Baztango Udala: 1

Berriozarko Udala: 1

Bulatako Udala: 1

Castejongo Udala: 1

Cintruenigoko Udala: 2

Corellako Udala: 1

Eguesibarko Udala: 1

Lizarrako Udala: 1

Noaingo Udala: 1

Iruñeko Udala: 5

Azkoiengo Udala: 1

San Adriango Udala: 1

Zangozako Udala: 1

Tafallako Udala: 1

Tuterako Udala: 1

Valtierrako Udala: 1

Atarrabiako Udala: 1

Zizur Nagusiko Udala: 1

III. Mankomunitateak: Arartekoak bere kabuz eginiko 2 jarduketa

Iruñerriko Mankomunitatea: 1

Erriberako Hondakin Solidoen Mankomunitatea: 1

4.4. NAFARROAKO HAURREN ETA NERABEEN EGOERARI BURUZKO INFORMAZIOA

Haurrentzako eta Nerabeentzako Sustapenari, Laguntzari eta Babesari buruzko abenduaren 5eko 15/2005 Foru Legeko (aurrerantzean, 15/2005 Foru Legea) 14. artikulua ezarri zuen Nafarroako Arartekoak haurren eta nerabeen eskubideak babesteaz arduratu behar duela, eta horretarako behar diren neurriak hartu behar dituela. Neurri horien artean dago haurrek eta nerabeek duten egoera ebaluatzea urteko txostenean.

Lege-aurreikuspen hori betetzeko, atal honetan arlo horri buruzko zenbait datu eta balorazio eskaintzen ditugu, betiere erreferentziatza hartuta aipatu foru legean adierazitakoa, adingabearen babesaren arloko esku-hartze administratiboaren arloan dagoen araua delako.

4.4.1. NAFARROAKO ADMINISTRAZIO PUBLIKOEN EGINIKO JARDUKETA BATZUEN DESKRIBAPENA ETA EBALUAZIOA

A) Arau- eta plangintza-lana.

2009ko urteko txostenean adierazten zen bezala, urtarrilaren 19ko 7/2009 Foru Dekretuaren bitartez, Nafarroako Gobernuak abenduaren 5eko 15/2005 Foru Legea partzialki garatzeko erregelamendua onetsi zuen. Arau horrek 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, kaute-lazko neurriak, babesgabetasuneko egoerak, familiako babesa eta babes neurrien jarraipena, aldaketa eta iraungipena.

Hala eta guztiz ere, 2009ko urteko txostenean adierazi genuen bezala, oraindik ere garatzeko daude 15/2005 Foru Legean jasotako alderdietako batzuk. Izan ere, arau horretan, 2010ean zenbait aldaketa egin dira azaroaren 8ko 18/2010 Foru Legearen bitartez, funtsean adopzioari dagokionez.

Bidezko da adieraztea ezen, gaur egun, oraindik ere izapidetzen ari dela Nafarroako Foru Komunitatean adopzioarako prozedura administratiboa arautuko duen erregelamendu-araua, eta gomendagarria dela izapidetze hori ahal bezain laster amaitzea.

Bestalde, nabarmendu beharra dago ezen, maiatzaren 31ko 36/2010 Foru Dekretuaren bitartez, Haurren eta Nerabeen Arretarako Kontseilua sortu eta haren osaketa eta funtzionamendua arautu zirela, eta horrekin 15/2005 Foru Legeko

seigarren xedapen gehigarrian ezarritakoa bete zela. Hala eta guztiz ere, azaroaren 8ko 18/2010 Foru Legeak, zeinak aurrekoa aldatu baitzuen, Nafarroako Adingabearen Kontseilua sortu zuen, haurren eta nerabeen sustapen, arreta eta babesaren arloan aholkularitza, parte-hartze eta kontsultarako eginkizunak dituen organo kolegiatu gisa. Horrenbestez, ulertu beharra dago azken organo horrek hura ordeztu duela, eta arestian aipatutako foru dekretua tazituki indarrak gabe utzi dela.

Plangintza eta programazio jarduerari dagokienez, oraindik ere indarrean jarraitzen dute 2009ko txostenean aipatzen ziren tresnak: Gizarte Zerbitzuen Plan Estrategikoa (2008-2012) eta Gizarte Zerbitzu Orokorren Zorroa. Biek ala biek adingabeak babestearen arloko jarduerak, prestazioak eta zerbitzuak jasotzen dituzte.

Nabarmendu beharra dago 2010eko abenduan, Familia, Gazteria, Kirol eta Gizarte Gaietako Departamentuaren barruan, "Oinarrizko Osasun Laguntzaren Batzordea" deitutakoa sortu dela. Hura izan ere, zerbitzu desberdinetako ordezkariak osatuta dago eta haren xedea da oinarrizko gizarte zerbitzuei dagozkien programa guztiak egoki garatzea, horren barne direla, horrenbestez, familiaren eta haurren arlokoak.

B) Adingabeen eskubideen sustatzea eta zabaltzea.

15/2005 Foru Legeak adingabeen eskubideak eta betebeharrak aipatzen ditu eta haiek sustatu eta zabaltzea agintzen du. Eginkizun horrekin lotuta, adieraz daiteke ezen, ohikoa izan den bezala, Familia, Gazteria, Kirol eta Gizarte Gaietako Departamentuak Haurraren Eskubideen Eguna ospatu zuela, UNICEFek sustaturiko zabalkunde jarduera batean parte hartuz.

Aurreko txostenetan adierazi genuen bezala, eta jakinda populazioaren sektore horrentzat zeinen zaila den hain zuzen ere bere eskubideak eta betebeharrak –banakakoak zein sozialak– ezagutzeari, erakunde honek komenigarritzat jotzen du nabarmentzea gazteen eta adingabeen eskubideak zabaltzea ekintza koordinatuen bitartez –funtsean adingabearen arloko organo eskudunen eta hezkuntza administrazioaren arteko ekintza koordinatuen bitartez.

C) Prebentzio jarduerak.

Prebentzio jardueren funtsezko helburua da babesgabetasuneko eta gizarte-gatazkako balizko egoerak saihestea edo ahal den guztian gutxitzea. Administrazio publikoen 2010eko esku-hartzea honako alderdiotan zentratu da:

– Profesionalei zuzendutako prestakuntza-ekin-tzak antolatzea, haurrek babesgabetasun arrisku-ko egoerak dituzten kasuak atzemateko eta haietan esku hartzeko: oinarrizko gizarte zerbitzuetako profesionalak, ikastetxeetako bizikidetasunaren arloko arduradunak, gizarte ekimeneko entitateetako langileak (Xilema, kasu honetan). Guztira, bederatzi ekintza garatu ziren eta haietan, guztira, 307 pertsonak hartu zuten parte eta prestakuntza-ko 52 ordu eskaini ziren.

– Babesgabetasun arriskuan edo gizarte gatazkako egoeran dauden adingabeekin lan egiten duten irabazi asmorik gabeko entitateak sustatzea, prebentzio programak egiteko diru-laguntzak emanez (115.954 euro, zazpi entitatearen artean banatuak).

– Irabazi asmorik gabeko entitateen sustapena, tailer egokituen modalitatearen arabera lanbide gaikuntzako programak garatzeko, bereziki, hezkuntzan eta hezkuntzan eta gizartean barneratzeko zailtasunak dituzten adingabeei zuzenduak (355.361 euro, hamar tailer egiteko eta lau entitateen artean banatuak).

Egindako ahalegina aitortuta ere, erakunde honek berriz dio prebentzio neurriak areagotzea komeni dela, hain zuzen ere 15/2005 Foru Legeak lehenetsuneko jotakoak, adingabeengan eragina duten arazoek ez dezaten beraiekin ekar babes sistemak esku hartu behar izatea.

Bereziki, nahiz eta arrazoizkoa den prestakuntza ekintzak berariaz zuzentzea arriskuko edo babesgabetasuneko egoeran dauden adingabeekin esku hartzearen arloan diharduten profesionalak, egokia dirudi, halaber, familiaren arloari (gurasoak) eta arazoaren prebentzioan eta hautemate-lanetan eginkizun erabakigarria izan dezaketen beste sektore batzuei (hezkuntzaren eta osasunaren arloak, bereziki) zuzendutako ekintzekin jarraitzea, bai eta jarraitutasuna ematea ere haurren eta nerabeen gizarte-harremanen eta aisiaren arloko prebentzio-ekintzei.

D) Babes sistemako jarduerak.

a) Arrisku-egoerak.

Babesgabetasuneko egoeren artean, arrisku-koak dira intentsitate handiena edukitzen dutenak eta, horrenbestez, esku-hartze txikiagoa exijitzen dutenak. 2010ean, egoera horietan eguneko zentzuetan bitartez eman da arreta (31 adingabe), bai eta Familietan Esku Hartzeko Programaren bitartez (72 familia eta 153 adingabe) eta haur eta nerabeentzako arreta taldeen bitartez ere (103 familia eta 169 adingabe).

2009an, 26 adingabe joan dira eguneko zentro-
etara, eta Familietan Esku Hartzek Programaren
bitartez 76 familia eta 165 adingabe artatu dira.
Bestalde, 110 familiari eta 195 adingaberi arreta
eman zaie haur eta nerabeentzako arreta taldeen
bitartez.

Oro har, eta aurreko ekitaldian gertatu zenaren
aurka, beherakada txiki bat atzeman dugu arrisku-
ko egoeran daudela jo diren adingabeen kopuru-
an, zeren eta, eguneko zentroetara joaten direnen
kopuruak bost pertsonatan gora egin badu ere,
atzeman baita kasu gutxiago artatu direla Familie-
tan Esku Hartzeko Programaren bitartez eta haur
eta nerabeentzako arreta taldeen bitartez.

Alderdi positibo gisa, nabarmendu beharra
dago haur eta nerabeentzako arreta taldeen bitar-
tez esku hartu den kasuetako bakarrean ere ez
direla adingabeak familietatik bereizi behar izan.
Horrenbestez, badirudi komenigarria dela babes-
sistemaren tresna horiek indartzea.

b) Babesgabetasun egoerak.

Babesgabetasuna intentsitate handiagoaz
agertzen den eta adingabearen zaintza hartu
beharra dakarten babesgabetasun egoerak dira.
2010ean, 44 adingabe babesgabetasun egoeran
deklaratu ziren. Kopuru hori nabarmen handiagoa
da 2008koa (20 izan ziren orduan) eta 2009koa
(29) baino. Bestalde, 4 adingaberen babesgabetasun
egoeraren deklarazioa deuseztatu zen, eta
gurasoen zaintzaren menpera itzuli ziren.

Adierazitako bilakaerak berarekin dakar pre-
bentzio-eginkizunak, arriskuko egoerak hautema-
teko eginkizunak eta aurreko fasean dauden fami-
liekin eta adingabeekin esku-hartze soziala
egiteko eginkizunak direla-eta esandakoa berres-
tea, ahal den guztian saiheste aldera inguruaba-
rrak direla medio adingabeen babesgabetasuna
deklaratu behar izatea.

c) Familiei laguntzeko jarduerak.

Puntu honetan, Administrazioaren babesak
jaso dituzten familiak aipatzen dira (babes tekni-
koa nahiz ekonomikoa), alde batera utzita zain jar-
duera 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 izan dezaketen Administrazioaren
laguntzaren beharra, eta, horrenbestez, zenbatek
dituzten zailtasunak, gutxi-asko trinkoak eta era
askotakoak, adingabeei behar bezalako arreta
emateko.

Familia, Gazteria, Kirol eta Gizarte Gaietako
Departamentuak jakinarazi digunaren arabera,

erreferentziako ekitaldian 1.952 familia izan ziren
era bateko edo besteko laguntza jaso zutenak
(diru-prestazioak jaso zituzten familiak; Familietan
Esku-hartzeko Programa erabili zuten familiak;
seme-alabak eguneko zentroetara joaten diren,
harrera-familia batekin bizi diren edo egoitza-zen-
tro batean dauden familiak; Behaketa- eta Harrera-
Zentroak esku hartu duen familiak; seme-alabek
nerabeentzako hezkuntza programan parte har-
tzen duten familiak; topaguneetan eta Orientazio
eta Familia Bitartekaritza zerbitzuetan laguntza
jasotzen duten familiak...).

Kopurua ez da oso desberdina 2009koarekin
(1.908 familia) alderatzen badugu: ehuneko 2,3
egin du gora. Gorantzako joera txikiari heldu zaio,
beraz, zeren eta 2009an igoera % 3,3koa izan bai-
tzen 2008ko urtearen aldean (1.847 familia).

Berriz esan beharra dago, halere, igoera
nabarmena dagoela arrazoi desberdinengatik,
beren adingabeen egoerarengatik, laguntza publi-
koa behar duten familia guneen kopuruan (babes-
gabetasunarengatik nahiz babesgabe gelditzeko
arriskuarengatik). Datu horrek justifikatzen du
botere publikoek ahalegin bat egin dezatela arlo
horretan diharduten agenteei (Haur eta Nerabeen-
tzako Sustapen, Laguntza eta Babesaren Zerbi-
tzua, oinarriko gizarte zerbitzuak, laguntzaile gisa
diharduten ekimen sozialeko entitateak eta abar)
behar dituzten baliabideak emateko –pertsonalak
zein materialak– beren lanetan arrakasta izan
dezaten.

d) Zaintza egoeran dauden adingabeak.

Zaintza da babesgabetasun egoerei aurre egi-
teko aurreikusita dagoen neurri bat, eta harreraren
figuraren bitartez gauzatzen da. 2010ean, 458
adingabe gertatu dira egoera horretan. Kopuru
hori handixeagoa aurreko urretakoa baino eta gora
egin du (452 adingabe 2009an eta 442 adingabe
2008an).

e) Tutoretzapeko adingabeak.

Tutoretza, administratiboa nahiz arrunta, beste
babes-neurri bat da. 2010ean, 202 izan dira tutore-
tzapean egon diren adingabeak; kopuru hori txiki-
xeagoa da 2009koa baino (220 izan ziren orduan)
eta 2008koa baino (207 izan ziren).

f) Harrera indardun eta formalizatuak.

Geriza-gabetasuneko egoeran dauden adinga-
been tutoretza eta zaintza harreraren bidez forma-
lizatzen dira. 2010ean, 118 adingaberen harrera
formalizatu zen (155 izan ziren 2009an). Ondoren
adierazitakoak dira harreraren dauden adingabeen
gutzizko kopuruak:

– Harrera egoeran dauden adingabeen kopurua, guztira: 463 (452, 2009an).

– Familia harrerak: 247 adingabe (242, 2009an).

– Adingabeak harrera etxeetan hartzea: 216 adingabe (210, 2009an).

– Familia zabalean eta beste familia batzuetan gauzaturiko harrerak: 169 (164, 2009an) eta 78 adingabe (78, 2009an), hurrenez hurren.

– Harrera soilak, iraunkorrak eta adopzioaren aurrekoak: 70 (82, 2009an), 172 (160, 2009an) eta 7 (4, 2009an) adingabe, hurrenez hurren.

Horri dagokionez, 15/2005 Foru Legeak familia harrerari ematen dio lehentasuna egoitzako harreraren gaitetik; halaber, lehentasuna ematen zaio adingabeak familia zabalean hartzeko aukerari, beste familia batzuetako harreraren gaitetik.

2009ko ekitaldiko txostenean jasotzen zen bezala, urte hartan, 2008ko datuekin alderatuta, gora egina zuen egoitza-harreraren kopuruak eta,aldi berean, behera egina zuen familia harreraren kopuruak. 2010ean, atzeman daitekeen bezala, familia-harreraren (bost gehiago 2009an baino) eta egoitza-harreraren (sei gehiago) arteko erlazioa antzeko kopuruetan mantentzen da. Hala eta guztiz ere, esan daiteke 2010ean formalizatutako 118 harreretatik, 84 egoitza instituzionaletan gauzatu zirela eta 34, berriz, familietan. Datu hori, kontuan izanda foru legeak familia-harrerari ematen diola lehentasuna, negatibotzat jo beharra dago ezinbestez, zeren eta aurrekoaren bilakaera okerrari eusten baitio.

Erakunde honek beste behin adierazi beharra dauka, horrenbestez, komenigarria dela neurriak ezartzea familia-harreraren modalitatea errazteko, ahal den guztian adingabeen instituzionalizatzea saihestuz; horretarako, Administrazio Publikoaren ikuspegitik, familia hartzaileentzako (egun daudenak zein etorkizunean ezar litezkeenak) babesa eta pizgarriak (zentzu zabalean uler bedi).

Halaber, aipatu beharra dago ezen, berriki, Senatuak, "Adopzio nazionalaren eta horrekin lotutako beste gai batzuen inguruko arazoak aztertze-ko batzorde bereziaren" txosten batean (2010eko azaroaren 17ko Gorte Nagusien Aldizkari Ofiziala), azpimarratu duela egoitza-harrera, nolahi ere, subsidiarioa izan behar dela, eta proposatu du lege adingabe txikieneztat figura hori kentzea, halako moduz non neurria eraginkorra izan baita, lehenengo une batean, 0-3 urteko tartean, eta arazoizko epe batean, sei urtera bitarteko tartean.

Familia-harreraren esparruan, familia zabalean gertatzen direnen eta kanpoko beste familia batean gertatzen direnen arteko erlazioari dagokionez, lehenengoak bigarrenen bi halako dira. Bada, jo beharra dago alderdi hori positiboa dela eta bat datorrela legegileak adierazitako lehentasunarekin.

g) Nazioko eta nazioarteko adopzioak eta egokitasun-deklarazioak.

2010ean, 4 adopzio nazional eta nazioarteko 54 adopzio gauzatu ziren. Halaber, egokitasuneko 137 deklarazio eman ziren (horren barnean, eskaera berriak, aldaketak eta luzapenak daude). Konparazioz, 2009an, kopuruak honakoak izan ziren: 4 adopzio nazional, nazioarteko 65 adopzio eta egokitasuneko 128 deklarazio.

Nazioarteko adopzioari eta egokitasuneko deklarazioei dagokienez, azaroaren 8ko 12/2010 legeak nabarmentzeko moduko berrikuntzak sartu ditu, prozedurak malgutzeko eta arintzeko lehentasuneko helburuarekin. Horrenbestez, eskatzen dugu behar diren neurriak har daitezen xede horretarako eta foru legearen edukia osa dadin, behar den erregelamendu-garapenaren bitartez.

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. 2010ean, 236 adingabe aurkitu ziren egoera horretan. 42 izan ziren urte horretan talde hori osatzera sartu zirenak. Zenbateko horrek, aurreko urtekoa (328) baino txikiagoa bada ere, oraindik ere handia izaten jarraitzen du, eta berriz eskatu beharko da zenbateko hori gutxitu dadin, prebentzio neurriak, hezkuntza neurriak, kultur neurriak eta gizarte neurriak aplikatuz.

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.

Familia, Gazteria, Kirol eta Gizarte Gaietako Departamentuak emandako datuen arabera, 2010ean laguntza ekonomikoen 22 espediente zabaldu dira, beste hainbeste adingaberi dagozkienak, autonomia prozesuen eta desinstituzionalizatzeko prozesuen ondorioz.

Beste behin, iradokitzen da arlo horretako jarduerak indar daitezela, neurri ekonomiko eta teknikoekin. Eta erakunde honek lehen ere nabarmen-

du du komenigarria dela emantzipatze programak nahiz helduarora iragatekoak indartzea.

E) Erreforma sistemako jarduerak.

Erreforma sistema deitzen denari dagokionez, 217 adingabe haren barrenean daude, dela araubide irekian, dela barneratze-araubidean. Guztira, 359 neurri judizial bete dira.

Aurreko urteko datuei dagokienez, nahiz eta zenbateko orokorra nabarmen txikiagoa den (313 adingabe 2009), oraindik ere kezkarria da azken urteetan atzeman den joera bat: nabarmen gora egin du barneratze araubideko "alten" kopuruak (10 izan ziren 2008an, 23 2009an eta 45 2010ean), nahiz eta araubide hori izan murriztapen handiena dakarrena eta larritasun handieneko jokabideei dagokiena.

Beste behin esan beharra dago, horrenbestez, ahaleginak berrindartu behar direla gatazka eta zehatzeko moduko jokabideak ekar ditzaketen egoerei aurrea hartzeko eginkizunetan eta haute-mate-eginkizunetan, eta inplikaturako instantzien (familiaren arloa, arlo soziala eta hezkuntzaren arloa, batez ere) artean jarduerak koordinatu behar direla.

4.4.2. IRADOKIZUNAK

Aurrekoa batera bilduz, erakunde honek uste du komenigarria dela honako iradokizunak egitea Familia, Gazteria, Kirol eta Gizarte Gaietako Departamentuari:

1) Haurrentzako eta nerabeentzako sustapenari, laguntzari eta babesari buruzko abenduaren 5eko 15/2005 Foru Legearen erregelamendu bidezko garapena osatzea, kontuan izanda azaroaren 8ko 18/2010 Foru Legearen bidez hartan eginitako aldaketak, bereziki adopzioari dagokionez.

2) Adingabeei babesa ematearen arloan diharduten agentei (Haur eta Nerabeentzako Sustapen, Laguntza eta Babesaren Zerbitzua, oinarritzko gizarte zerbitzuak, laguntzaile gisa diharduten ekimen sozialeko entitateak eta abar) behar dituzten baliabideak ematea (giza-baliabideak, baliabide materialak edo baliabide teknikoak, kasuaren arabera), esleituta dauzkaten eginkizunei behar den bezala ekin ahal izateko.

3) Adingabeen eskubide eta betebeharren zabalkunde lanean sakontzea, ekintza koordinatuen bitartez, batez ere Gizarte Gaietako Departamentuaren eta Hezkuntza Departamentuaren artekoen bidez.

4) Prestakuntza- eta informazio-ekintzak zuzentzea, adingabea babestearen arloko eginkizunak dituzten profesionalentzat ez ezik, familia-ingurunearentzat eta arazoak atzematearen arloan zeregin erabakigarriren bat (hezkuntzako eta sanitarioa, bereziki) izan dezaketen gainerako sektoreentzat ere.

5) Arrisku egoerak atzemateko dauden tresnak indartzea eta, kasua bada, goiz esku hartzea eta, bereziki, haurrei eta nerabeei laguntze emateko ekipoen ezarpena eta baliabideak indartzea.

6) Adingabeen babesgabetasuna deklaratu den kasuetan, jatorrizko familiekiko esku-hartze sozialekin jarraitzea, eta behar diren baldintzak ezartzea bideragarri egiteko deklarazioa eta itzulketa berriz azter daitezela.

7) Familia-harrera errazteko eta egoitza-harrera edo harrera instituzionala gutxitzeko neurriak hartzea, harrerako familientzako –egun daudenak zein etorkizunean ezar daitezkeenak– laguntzak eta pizgarriak areagotuz. Bereziki, ahaleginak egitea egoitza-harreraren modalitatea deuseztatzeko, haur txikiaren kasuan (zero eta sei urte bitarteko haurrak).

8) Neurriak hartzen jarraitzea familia zabaleko harrera errazteko, kanpoko familiako harreraren gaintetik, eta lehenengoan garrantzi erlatiboa areagotzen saiatzea.

9) Behar diren neurriak ezartzea adopzioarako eta egokitasuneko deklarazioak emateko prozedurak malgutzeko eta arintzeko, azaroaren 8ko 18/2010 Foru Legean bilatzen diren helburuekin bat.

10) Gatazka sozialeko egoeran dauden edo egoera horretan egoteko arriskuan dauden adingabeekiko prebentzio-, hezkuntza, kultura- eta gizarteratze-neurriak areagotzea.

11) 16 eta 18 urte bitarte izan eta neurri judizial edo administratiboak jaso dituzten nerabeei zuzendutako autonomia pertsonaleko programak indartzea, haien gizarteratzea eta laneratzea bilatuz, laguntza ekonomiko zein teknikoekin, eta adingabe horien emantzipatzea edo helduarora pasatzea erraztea.

12) Ahaleginak berrindartzea zehatzeko moduko jokabideak ekar ditzaketen egoerei aurrea hartzeko eginkizunetan eta haute-mate-eginkizunetan, eta arlo horretan instantzia desberdinek (familia, gizarte, hezkuntza arloa, osasun arloa eta abar) egiten dituzten jarduerak koordinatzea.

V. KAPITULUA. HERRITARREK ZERBITZU PUBLIKOAK HOBETZEKO EGINIKO PROPOSAMENAK

5.1. HERRITARREN PROPOSAMENAK

Nafarroako Arartekoak, 2008tik, sustatzen du herritarrek parte har dezatela zerbitzu publikoetan, eta haiek bultzatzen ditu zerbitzu horiek hobetzeko proposamenak aurkeztera.

Arloak	Proposamen Kopurua
Hezkuntza	9
Gizarte gaiak	8
Etxebizitza	6
Osasuna	4
Funtzio publikoa	3
Hedabideak	2
Barne arloa	2
Garraioa	2
Zerbitzu publikoak	2
Gizarte segurantzak	2
Ingurumena	1
Ogasuna	1
Kontsumitzailearentzako babesa	1
Lana	1
Euskera	1
Agricoltura	1
Ganadería	1
Guztira	47

2010eko proposamenak honako gaiei buruzkoak izan dira, kopuruaren arabera handitik txikira ordenatuta:

A) Azaldutako datuetatik ondorioztatzen denez, **hezkuntzaren** arlokoak izan dira ugariena. Hona-koak izan ziren proposamen horiek:

- Behar diren tresnak ezarri behar izatea seme-alaba bikiak, edo familia berekoak, ikastetxe berean eskolaratuko direla ziurtatzeko, etapa eta ikas-maila berean eskolatzekoak baldin badira. **Administrazioak onartua.**

- Funts publikoekin ordaintzen diren ikastetxeetan ikasleak onartzeko prozesuan gertatzen diren berdinketak ebazteko zozketa bat egin behar den kasuetan, zozketa hori Hezkuntza Departamentuak egitea.

- Zanduetan hezkuntza- eta terapia-programan ikasten ari diren adingabeei irakaskuntza arautua eskaintzea. **Administrazioak onartua.**

- Haurrak funts publikoekin ordaintzen diren haur hezkuntzako lehen zikloko ikastetxeetan onartzeko arauak hobetzea.

Horrela, 2008an, herritarrek 63 proposamen aurkeztu zituzten; 2009an, berriz, 50, eta 2010ean, azkenik, 47.

Haien edukitik ondorioztatzen denaren arabera, aurkeztutako proposamenak administrazio publiko eskudunari igortzen dizkio erakundeak, eta ahal den neurrian, haren aurrean defendatzen ditu; bestela, Estatuaren eskumenekoak badira, Gorte Nagusietako arartekoari igortzen dizkio.

- Euskarazko tokien eskaintza handitzea haur hezkuntzako lehen zikloko ikastetxeetan.

- Eztabaida bat egitea eskoletako etxeko lanei buruz eta haiek familiako bizitzarekin bateragarriak izateari buruz. **Administrazioak onartua.**

- Neurriak ezartzea ikasleek egunero beren bizkar-zorroetan pisu gehiegi eraman dezaten saihesteko, eta, bereziki, enbor-ikasgaietako testuliburuak hiru liburukitan –bat hiruhileko bakoitzeko– zatitzea, halako moduz non ikasleek soilik dagoki-en liburua eraman beharko baitute. **Administrazioak onartua.**

B) **Gizarte gaien** arloan, jasotako 8 proposamenetatik hiru haurrentzako eta nerabeentzako laguntzari eta babesari buruzkoak izan ziren.

Zehatz esanda, ondorengo gai hauek planteatu ziren:

- Adingabeak hartzen dituzten familiek zuzenean, inongo elkarteren bitartekaritza gabe, izapidetu ahal izatea Gineatik heldu diren haurren eskolatzeko programari buruzko espedienteak.

- Adingabeak babesteko prozedura judizial batzuetan hobekuntzak ezartzea.

- Familia-topaguneetan hobekuntza neurriak ezartzea.

Beste bi proposamen familia eta lana bateragarri egiteko laguntzei buruzkoak izan ziren; zehazki, seme-alabaren zainketarako eszedentziarengatiko laguntzak emateko beharrari buruzkoak, familiak guraso bakarrak eta seme-alaba bakarrak osatzen duten kasuetan. Halaber, seme-alabaren zainketarako eszedentzia-egoeran dauden amentzako eta aitentzako laguntzak parekatzea.

Ezgaitasunaren arloan, proposamen bakarra planteatu zen; honakoa, hain zuzen:

- 2009-2012 urteetan Ezgaitasunak dituzten pertsonen arreta integrala emateko Planaren aurre-proiektuko 9.4.2) neurria aldatzeko beharra, hala-ko moduz non 65 urte baino gehiago izan eta ezgaitasuna duten pertsonen, helbidea ezgaituentzako egoitza batean dutenean, eta haien senide edo tutoreei, informazioa emanen baitzaie zentro horretan geratzen duten eskubideari buruz edo adineko pertsonentzako egoitza batera joateko duten eskubideari buruz, eta, nolana ere behar den informazioa jaso ondoren pertsona bakoitzaren eskubidea errespetatzea.

Hirugarren adinaren esparruan, azaldu zen beharrezkoa zela berariaz arautzea hirugarren adineko pertsonentzako laguntza teknikoko zerbitzuen prestazioa. Zehazki, proposatzen zen dauden oztopoak kentzea adineko pertsonak beren eskubideez baliatu ahal daitezen, kontsumitzaile eta erabiltzaile gisa, behar diren bermeekin.

Mendetasunerako laguntzei dagokienez, honakoa eskatu zen:

- Gizarte zerbitzuen zorroaren balizko aldaketa baten aurrean, etxeko laguntza zerbitzua kontratatzekeo laguntzari eustea gaur egun dagoen terminoetan, edo, bestela, xedapen gehigarriren bat sartzea, ziurtatze aldera aldaketa horrek ez duela eragin negatiborik izanen laguntza horren egungo onuradunengan.

C) **Etxebizitzaren** arloan, honakoak izan ziren proposamenak:

- Ezgaitasunak (mugimenaren ezgaitasun larria dutenak zein 100eko 65etik gorako ezgaitasuna dutenak) dituzten pertsonentzako erreserben barruan esleitzen ez diren etxebizitzak, eskatzaileek baldintzak betetzen ez dituztelako, beheranzko hurrenkeran esleitu ahal izatea etxebizitzari buruzko arauetan exijitzen diren ezgaitasuneko ehunekoetara iristen ez diren pertsona ezgaituei, Nafarroako

edozein udaletan erroldatutakoentzako erreserbara pasatu beharrean.

- Babes ofizialeko etxebizitzak alokatu ahal izateko baldintzak eta baremoa aldatzea, beren seme-alabaren zaintza partekatua duten eta beren seme-alabekin familiaren etxebizitzan ez dauden aldiatarako errentamendu-araubideko babes ofizialeko etxebizitza bat eskuratu behar duten pertsona dibortziatu edo bananduek dauzkaten zailtasunak arintzeko.

- Etxebizitza alokatzeko laguntzak eskaini behar izatea 35 urtetik gorako eta 65 urtetik beherako pertsona banandu edo dibortziatuei.

- Alokairu-araubideko etxebizitza publiko babestuaren sustapenak areagotzea.

- Babes ofizialeko etxebizitzari atxikitako garaje-plazaren metro koadroaren gehieneko prezioa aldatu ahal izatea, eta trastelekuko metro koadro erabilgarriaren prezioarekin parekatzea.

- Laguntzak eman ahal izatea nafar emigrantek eta Nafarroara itzultitakoek etxebizitza bat eskuratu ahal izateko.

D) **Osasunaren** arloan, honakoei buruzkoak izan ziren proposamenak:

- Haurren eta gazteen buru-osasunaren arreta hobetu behar izatea. **Administrazioak onartua.**

- Diziplina arteko neurri eta konponbideak aplikatzea fibromialgia eta neke kronikoa daukatenei, osasun zentro eta zerbitzu guztietarako irizpide uniformeak izanen dituztenak, bai oinarrizko osasun laguntzan, bai laguntza espezializatuan. **Administrazioak onartua.**

- Neurriak ezartzea landa eremuko botiketan ordezkapenak egiteko prest egonen diren farmazia-langileak kontratatu ahal izateko.

- Garuneko perlesia eta antzeko nahasteak izan eta PETÖ errehabilitazio-tratamendua egiten duten haurrei zuzendutako tratamendua finantzatzeko 2010ean onetsi zen aurrekontu-zenbatekoa errespetatzea; eta garuneko perlesia eta antzeko beste nahaste batzuk dauzkaten 16 urtetik beherako nafar adingabeen familientzako diru-laguntzak emateko kontusailek etorkizuneko ekitaldietan gora egitea gertatzen ari diren premia gero eta handiagoei aurre egin ahal izateko.

E) **Funtzio publikoaren** arloan, honakoei buruzkoak izan ziren proposamenak:

- Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioak eskaintzen dituen aldi baterako kontratuei uko egin ahal izatea, ikasketak egiten egoteagatik nahiz beste arrazoi batzuegatik, betiere uko

horrek berekin ekarri gabe lanerako deia egitea ekarri duen zerrendatik kanpo geratu behar izatea.

- Martxoaren 5eko 10/2003 Foru Legean aurreikusitakoaren aurretiko eskubide pasiboen sisteman jarraitzeko aukera ematea.

- Irakasleen lekualdatze lehiaketetan aplikatzen den merezimenduen baremoa aldatzea, lizentziatura eta gradu sariei ematen zaien puntuazioari dagokionez, halako moduz non sari nazionalak baloratuko baitira, eta ez soilik unibertsitateek emandako sari bereziak.

F) **Hedabideei** buruz eginiko proposamenak euskarak hedabide publiko zein pribatuetan duen presentziari buruzkoak izan ziren, bereziki irrati-lizentziak emateari dagokionez eta Nafarroan 1., 2. eta 3. kanalak ezin hartzeari dagokionez.

G) **Barne** arloan, Nafarroak Poliziei buruzko Foru Legea aldatzea proposatu zen, polizia-laguntzaileen araubide indarduna Nafarroako polizietako funtzionarioen araubidera hurbiltzeko.

H) **Garraioaren** arloan, proposatu zen Iruñerriko Mankomunitateak eskualdeko hiri garraioaren prestazioa hobetzea Santa María la Real auzoko bizilagunentzat, eta Ubarmin klinikara joateko eskualdeko garraio-zerbitzua ematea.

I) **Zerbitzu publikoen** arloan, proposatu zen Iruñeko ingurabide eta saihebidetan dagoen argiteriaren maila jaistea, gehiegizkotzat jotzen baita. **Administrazioak onartua.**

Aurkeztutako beste proposamena izan zen Burlatako Udalaren udal igerilekuetarako abonuan beharpena aplikatzea epaileak generoko indarkeriaren biktima deklaraturako pertsonen.

J) **Gizarte segurantzari** buruzko egungo arauak errespetatzeari dagokionez, bi proposamen aurkeztu ziren.

- Lehenengoan planteatu zen umezurtz-pentsioei buruzko egungo legea aldatzea, Espainiako gerra zibileko umezurtzentzat.

- Bigarrenengan proposatu zen horrelako langileentzako aurreikusitako araubide bereziari atxikitako etxeko langileei aitortzea langabeziarengatik prestazioa ordaintzeko eskubidea, Gizarte Segurantzaren araubide orokorrean afiliaturako langileei ordaintzen zaien modu berean.

Bi kasuetan, proposamenak Gorte Nagusietako Arartekoari helarazi zitzaizkion, haren eskumenekoak izateagatik.

K) **Ingurumenaren** arloan, berriz azpimarratu zen neurriak hartu behar direla gazteek aisiarako lokal gisa erabiltzen dituzten etxabeetan eragindako zarata-arazoari konponbidea emateko eta, kasua bada, arazo hori arintzeko, eta proposatu zen lokal horien jarduera araupetzeko udal ordentzak egitea.

L) **Ogasunaren** arloan, planteatu zen ezen pertsona baten laguntza ezinbestekoa denean pertsona ezgaitu handi batek instalazio publiko bat erabiltzeko eta hartaz baliatzeko, laguntzaile zain-tzailea tasa ordaintzetik salbuetsi beharko litzatekeela edo beherapen bat aplikatu beharko litzaikeela.

M) **Kontsumitzailea babestearekin** zerikusia duten gaiei dagokionez, planteatu zen beharrezkoa litzatekeela aseguru-kontratuak kontrolatzea, GIB-HIESA duten pertsonen kalterako abusuzko jokabideak edo jokabide baztertzailak desagerrarazteko. **Administrazioak onartua.**

N) **Lanaren** arloan, azaldu zen gero eta premia handiagoa dagoela ezgaitasuna duten pertsonen enplegua emateko, eta administrazio publikoek halakoentzat kontratu publikoen ehuneko jakin bat (% 6a) gordetzeko betebeharra daukatela ekimen sozialeko eta irabazi asmorik gabeko enplegu-zentro berezietarako. Halaber, proposatu zen, lizitatzailak adierazitako betebeharra, kontratu-prozedurak onargarri egiteko eta ezgaituak kontratatzeke lege-agindua beteko dela ziurtatzeko baldintza gisa.

O) **Euskarari** dagokionez, proposatu zen Foru Komunitateko Administrazioaren webgunearen bitartez eskura daitezkeen nomina egiteko datu pertsonalen inprimakiak eta bizi aseguruaren poliza egiteko inprimakia gaztelaniaz eta euskaraz eskuratu ahal daitezela.

P) **Nekazaritzaren eta abeltzaintzaren** arloan, Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuari Nafarroako Nekazarien eta Abeltzainen Batasunaren zenbait eskakizun helarazi zitzaizkion, nekazariak eta abeltzainak pairatzen duten krisia gainditzera bideratuak.

Proposamen horiek direla eta, Nafarroako Arartekoak 23 iradokizun egin zituen, eta haietatik, administrazio hartzaileek, 14 onartu zituzten, hau da, ehuneko 61a.

5.2. HERRITARREN PROPOSAMENEN HARTZAILE IZAN DIREN ADMINISTRAZIO PUBLIKOAK

Honakoak izan ziren Nafarroako Arartekoak herritarrek aurkeztutako proposamenak helarazi zizkien Nafarroako administrazio publikoak:

I. Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioa: 36 proposamen

Hezkuntza Departamentua: 9

Familia, Gazteria, Kirol eta Gizarte Gaietako Departamentua: 9

Lurraldearen Antolamendu eta Etxebizitza Departamentua: 5

Osasun Departamentua: 4

Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentua: 3

Herri Lan, Garraio eta Komunikazio Departamentua: 2

Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentua: 2

Erakunde Harremanetarako Departamentua: 1

II. Toki entitateak: 5 proposamen

Iruñeko Udala: 2

Tuterako Udala: 1

Burlatako Udala: 1

Iruñerriko Mankomunitatea: 2

Horretaz gainera, Gorte Nagusietako Arartekolari hiru proposamen helarazi zitzaizkion, haren eskumenekoak zirela jo baitzen.

VI. KAPITULUA GOMENDIO, IRADOKIZUN, LEGEZKO BETEBEHARREN GOGORARAZPEN ETA BITARTEKARITZA-LAN NAGUSIAK

6.1. AITZINSOLASA

Kapitulu honetan 2010eko jarduerari dagokionez erakundeak egin dituen gomendio, iradoki-

zun, lege-betebeharren gogorazpen eta bitartekaritza-lan nagusiak jasotzen dira.

Jakina, ez dira guztiak jasotzen, garrantzi berezikoak jo ditugunak baizik. 2010ean 434 gomendio, iradokizun eta gogorazpen egin ziren guztira, honako taula honetan adierazten den moduan:

Nº	Lankidetzari buruzko gogorazpena	Gomendioa	Legezko betebeharren gogorazpena	Iradokizuna	Iradokizun normatiboa	Bitartekaritza	GUZTIRA
Kexetan	2	106	180	53	3	14	358
Arartekoak bere kabuz eginikoetan				39			39
Proposamenetan				23			23
Txosten berezietan				14			14
GUZTIRA	2	106	180	129	3	14	434

Gomendio, iradokizun eta gogorazpen nagusiak hurrenkera alfabetikoan sailkatuta daude, eta haietan xede-administrazioa nahiz edukia adierazten dira.

Horrez gain, adierazten da administrazio hartzaileak gomendioa, iradokizuna, gogorazpena edo bitartekaritza-lana onartu duen edo oraindik onartzeke dagoen. Ezer esaten ez dugunean, gomendioa, iradokizuna edo gogorazpena Administrazioaren erantzunaren zain dagoela esan nahi du.

6.2. GOMENDIOAK ETA IRADOKIZUNAK ARLOKA

6.2.1. NEKAZARITZA

Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentua

- Abuztuaren 16ko 56/2006 Foru Dekretuko 33.2 artikulua beti bete dezala eta, horrenbestez, ez ditzala soilik ICAN S.A.ko gainbegiraleen bidez bete agintaritzaz baliatzea beraiekin dakarten ikuskapen-eginkizunak, are gutxiago zehapen prozedura administratiboen kariatara. **Ez da onartu.**

- Nafarroako Parlamentuak Nafarroako Untzi-zainen Elkartearen jarduera diruz laguntzeko 2010eko ekitaldirako onetsitako kontusailari euts diezaiola, eta hura betearazteko, edo aurreikusitako zenbatekoa eman diezaiola, edo hura gutxitu dezala departamentuaren gastua gutxitu denaren antzeko proportzioan. **Ez da onartu.**

6.2.2. GIZARTE ONGIZATEA

Familia, Gazteria, Kirol eta Gizarte Gaietako Departamentua

- Hezkuntza eta Osasun Departamentuarekin koordina dadila, ikasturtean zehar adingabeei ematen zaizkien estimulazio-tratamenduei irakaskuntza-garaiaz kanpo ere jarraitutasuna emanen zaiela ziurtatzeko. **Onartua.**

- Zain dezala babesgabetasun egoeran dauden adingabeek beren familiarekiko harremanak izateko daukaten eskubidea. **Onartua.**

- Bizkortasun-printzipioarekin bat izapidetu eta ebatz ditzala mendekotasun egoeran dauden pertsonen prestazioak emateko espedienteak eta araudia indardunean ezarritako gehieneko epeak bete ditzala betiere, horretarako beharrezkoak diren neurriak hartuta. **Onartua.**

- Berariaz eta arau indardunetan ezarritako epean ebatz ditzala oinarrizko errenta jasotzeko herritarrek aurkeztutako eskariak. **Onartua.**

- Behar den epean eta moduan, berariaz ebatz ditzala herritarrek aurkeztutako laguntzen eta eskarien eskabideak. **Onartua.**

- Arau indardunetan ezarritako epean ebatz ditzala oinarrizko errenta berritzeko eskabide guztiak. **Onartua.**

- Gizarte zerbitzuen sisteman integraturiko eta, horrenbestez, tutoretza administratiboaren menpe-

an dagoen baliabide bat presta dezala, presoek espetxe-baimenetan bizitoki bat izan dezaten.

Onartua.

- Nafarroan bizitokia izan eta mendetasuna duten pertsonentzako egoitza-laguntza Nafarroako zentroetan eskain dadila eta, behar den laguntza emateko toki huts egokirik ez badago, eskubide hori bermatzeko toki berriak eskaini ditzala. **Onartua.**

- 2009-2012 urteetan Ezgaitasunak dituzten pertsonen arreta integrala emateko Planaren aurreproiektuko 9.4.2) neurria alda dezala, ASPACEk proposatutako moduan, halako moduz non 65 urte baino gehiago izan eta ezgaitasuna duten pertsonen, helbidea ezgaituentzako egoitza batean dute, eta haien senide edo tutoreei, informazioa emanen baitzaie zentro horretan geratzen duten eskubideari buruz edo adineko pertsonentzako egoitza batera joateko duten eskubideari buruz, eta, nolana ere behar den informazioa jaso ondoren pertsona bakoitzaren eskubidea errespetatu dadila. **Ez da onartu.**

- Bere jarduketa egoki dezala Nafarroako Gizarte Ongizatearen Institutuko Gobernu Batzarrek 1997ko ekainaren 18an hartutako erabakiaren arabera (erakunde autonomoak zuzenean edo zeharka kudeatzen dituen zerbitzuetarako tarifak eta haiek aplikatzeko arauak onetsi zituen erabaki hark), eta horri jarraituz ez diezaiela exijitu zorra aitortzearen bermea "Adineko pertsonen arloa" osatzen ez duten erabilzaileei.

- Gizarte zerbitzuen zorroaren balizko aldaketa baten aurrean, etxeko laguntza zerbitzua kontratazko laguntzari eustea gaur egun dagoen terminoetan, edo, bestela, xedapen gehigarriren bat sartzea, ziurtatze aldera aldaketa horrek ez duela eragin negatiborik izanen laguntza horren egungo onuradunengan.

- Oinarrizko Errentari buruzko Foru Dekretuaren aurreproiektuari dagokionez:

- ▣▣ Oinarrizko errentaren zenbatekoa finkatzeko irizpideak alda daitezela, halako moduz non errentaren zenbatekoa honako hau izanen baita: urtero ezartzen den lanbide arteko gutxieneko soldataren ehuneko eta familia unitateko kideen kopurua erlacionatzearen emaitza, "diru-sarrerak" hitza "baliabide konputagarriak" adierazpidearekin ordeztu gabe, azken horren barrenean bai errentak, bai ondarea daudela.

- ▣▣ Oinarrizko errentaren zenbatekoa ezartzearen ondorioetarako familia unitate bat baino gehiago etxebizitza berean bizitzearen inguruan dagoen murriztapena ken dadila.

- ▣▣ Hogeita bost urte baino gutxiago izan eta familia unitate independente bat osatu eta gizarteratze- eta laneratze-proiektuan sarturik dauden pertsonen kasuetan adinari dagokion baldintza orokorraren ez betetzea aurreproiektuan salbuespen gisa ezarri denez [7.2. a) artikulua], eta horretarako baldintza gisa ezarri denez proiektu hori gizarte gaien arloan eskuduna den zuzendaritza nagusiak "abalatuta" egotea, zehatz dadila zein den inguruabar hori gertatzen dela jotzeko behar den jarduketa administratiboa.

- ▣▣ Oinarrizko errenta eskatzeko exijitzek den dokumentazioa soildu dadila, osatu gabek eskubiak aurkezteko kasuak eta okerrak zuzentzeko eskaerak ahal den guztian gutxitzeko, izapidetzea modu arinenean egin dadin.

- ▣▣ Izapidetzerako arauan aurreikusitako epea –hilabete Oinarrizko Gizarte Zerbitzuaren hasierako izapidetzerako eta berrogeita bost egun, egun balioduntzat hartu behar direnak besterik ezean, Familia, Gazteria, Kirol eta Gizarte Gaietako Departamentuak ebazpena eta jakinarazpena emateko– gutxitzea, espediente horiek azkarrago ebatzi ahal daitezen, haiek jatorrian dagoen premia bereziko egoera dela eta.

- Familia zabaleko harrera-egoerei laguntza ekonomikoa ematea, familia-unitatearen diru-sarreraren arabera.

- Egoitza pribatuetan, ikuskapen eta zehapen ahalmenez baliatzea, zerbitzu horien erabilzailearen eskubidea urratzen den kasuetan eta, zehazki, betetako tokia oker kalifikatuta dagoenean eta kuota handiegia aplikatzen denean.

Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentua

- Foru dekretu bat presta dezala, Nafarroan bikote egonkorren erregistroa sortzeko, hain zuzen ere Bikote Egonkorrentzako Berdintasun Juridikoari buruzko uztailaren 3ko 6/2000 Foru Legean aurreikusitakoa, foru lege horren garapena eta aplikazioa hobetze aldera haren hartzaile diren herritarrentzat. **Ez da onartu.**

Iruñeko Udala

- Autobus geltokiaren irisgarritasun-baldintzak hobe ditzala, ikusmeneko eta entzumeneko ezgaitasunak dituzten pertsonentzat, eta, zehazki, ONCEk eta EUNATE elkarteak zehaztutako betebeharrak bete ditzala.

Tuterako Udala

- Ezgaitasun handia duten pertsonen zaintzaileei udal instalazioak erabilteagatik tarifa ordaintzetik salbuestea edo haientzako tarifa murriztua

ezartzea, ezgaituek, instalazio publikoaz baliatu ahal izateko, laguntza behar duten kasuetan.

6.2.3. KONTSUMOA

Familia, Gazteria, Kirol eta Gizarte Gaietako Departamentua

- Aseguru-kontratuen klausula orokorrak kontrola ditzala, GIB-HIESA duten pertsonen kalterako abusuzko jokabideak edo jokabide baztertzailak desagerrarazteko. **Onartua.**

- Bete dezala legez betetzeko behartuta dagoena, kontsumitzaileek aurkeztutako erreklamazio guztiak izapidetzeari eta izapidetze horren emaitzaz eta espedienteaz informatzeari dagokienez, azken erabakia zein ere den. **Onartua.**

6.2.4. HEZIKETA

Hezkuntza Departamentua

- Behar diren neurriak ezar ditzala ahalbidetzeko dislexia duten ikasleek laguntza berezia jaso dezatela, behar diren esku-hartze edo egokitzapenekin, hezkuntza-aldiak irauten duen guztian. **Onartua.**

- Eskola-garraioa har dezala adimeneko ezgaituen hezkuntza-prozesuaren zati gisa eta, horrenbestez, guztiz finantza dezala, eta, halaber, eskolako jantokia finantza dezala. **Onartua.**

- Funts publikoekin ordaintzen diren ikastetxeetan ikasleak onartzeko prozesuetan, behar diren tresnak ezar ditzala seme-alaba bikiak, edo familia berekoak, ikastetxe berean eskolaratuko direla ziurtatzeko, etapa eta ikasmila berean eskolatze-koak baldin badira. **Onartua.**

- Prozesu bat bultza dezala enbor-ikasgaietako testuliburuak hiru liburukitan –bat hiruhileko bakoitzeko– zatitu daitezen, halako moduz non ikasleek soilik dagokien liburua eraman beharko baitute, hartara ikasleek egunero garraiatzen duten pisua gutxituz. **Onartua.**

- Eztabaida bat egitea eskoletako etxeko lanei buruz eta haiek familiako bizitzarekin bateragarriak izateari buruz. **Onartua.**

- Hezkuntza proiektu bat bultza dezala, Zanduetako hezkuntzarako eta terapiarako egoitza-ikastetxeko adingabeek hezkuntza arautua jaso dezaten. **Onartua.**

- Egokien jotzen dituen neurriak ezar ditzala, ikastetxeek goiz atzeman ahal ditzaten arreta defizitaren nahastea daukaten neska-mutilak eta gurasoei seme-alabek ikasketetan duten bilakaerari

buruz modu egokian eta etengabean informa diezaieten. **Onartua.**

- Bere ikuskapen eginkizunaz balia dadila izaera pertsonaleko datuak babesteari buruzko legedia ikastetxeetan betetzen dela zaintzeko. **Onartua.**

- Erdi mailako eta unibertsitate mailako beken etorkizuneko deialdi orokorretan ez dadila deskontatu “ikasketarako” ematen diren laguntzen zenbatekotik familia ugaria izateagatik matrikulan egin-dako murrizketatik heldu den hobaria. **Onartua.**

- Eskola-garraioaren finantzaketa “British” hezkuntza-programako ikasleei ere luza diezaiela, baldin eta bizi diren herritik beste herri batera joan behar badute. **Ez da onartu.**

- Erdi mailako eta unibertsitate mailako beken etorkizuneko deialdi orokorretan ez dezala deskontatu “ikasketarako” ematen diren laguntzen zenbatekotik ikasgai batean edo batzuetan oheretako matrikula lortzeagatik matrikulan izandako murrizketatik heldu den hobaria. **Ez da onartu.**

- Ez ditzala erabili hiri arteko garraiorako laguntzetarako deialdien oinarrietan ageri ez diren irizpide murriztaileak, laguntza horien eskatzaileen kaltetan. **Ez da onartu.**

- Funts publikoekin ordaintzen diren ikastetxeetan ikasleak onartzeko prozesuan gertatzen diren berdinketak ebazteko zozketa bat egin behar den kasuetan, zozketa hori Hezkuntza Departamentuak egitea. **Ez da onartu.**

- Iruñeko Hizkuntza Eskola Ofizialak honako neurriak aplikatu ditzala: **Onartua.**

- a) Matrikulazio elektronikoa egiteko programan gertaturiko akatsak zuzentzeko behar diren ekin-tzak bultzatzea.

- b) Denboraren arabera lehentasunaren irizpidea aldatzea, eta epe jakin bat ematea interesdunek aurrez izen emateko eta, ondoren, beharrezkoa bada, haiek hautatzea lehendik zehaztutako irizpide objektibo bati jarraituz.

- Plan bat presta dezala, neurri eraginkorrekin eta behar adina baliabiderek, helduen hizkuntzen ikasketetarako –bereziki ingelesaren eta eskaera handia dagoen beste batzuen ikasketetarako– eskaintza nabarmen handitu dadin. Hori guztia ikastaroen –eta, kasua bada, Hizkuntzen Europako Erreferentzia-esparruan balio ofiziala duten tituluen– eskaintza maila eta txanda guztien eskaeraren arabera egokitzeko, herritarren eskari ugari bete gabe gera ez daitezen. **Ez da onartu.**

Tuterako Udala

- Tuterako haur eskoletan ematen den zerbitzu-arengatiko tarifak egoki ditzala aurrez ezarritako ordutegi-araubideen arabera. **Onartua.**

Zizur Nagusiko Udala

- Eskola erabilerako eraikinei buruz ikastetxeko erabiltzaileengan eragina duten erabakiak hartzen diren kasuetan, interesdunei entzunaldia eman diezaiela eta haien irizpidea kontuan har dezala. **Onartua.**

Nafarroako Unibertsitate Publikoa

- Ikasleen eta irakasleen artean sortzen diren gatazketan, bitartekaritza-lan eraginkorra egin dezala eta idatzizko informazioa eman diezaiela aldeei beste unibertsitate-organo batzuetara jotzeko aukerari buruz, arazoari bitartekaritza-lanaren bidez konpontzen ez bada.

6.2.5. ATZERRITARTASUNA

Erakunde Harremanetarako Departamentua

- Bultza dezala Nafarroan bizi diren atzerritarrentzako orientazio zibikoko ikastaroak antolatu eta eman daitezela, zuzenean nahiz udalekin, unibertsitateekin, institutuekin eta gainerako entitateekin lan eginez. **Onartua.**

6.2.6. FUNTZIO PUBLIKOA

Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentua

- “Mugako adimen gaitasuna” duten pertsonen egoera zehatza kontuan har dezala eta azter dezala kolektibo horrentzat Nafarroako Foru Komunitateko lanpostu batzuetara sarbide berezia izateko modu bat diseinatzeak aukera, kasua bada behar diren arau-aldaketak eginez. **Onartua.**

- Behar diren neurriak har ditzala anonimotasuna ziurtatzeko funtzio publikora sartzeko hautaprobak zuzentzerakoan, salbu eta ariketaren izaerarengatik eta ezaugarriengatik kontrakoa onargarria gerta daitekeenean. **Onartua.**

- Zaintzaile lanpostuaren eginkizunei buruzko azterlan bat egin dezan, ezartze aldera ea lanpostu horretan aritzeko gaur egun egokitzen jotzen den prestakuntza baino prestakuntza berariazkoagoa exiji daitekeen hemendik aurrera egiten diren deialdietan. **Onartua.**

- Azter dezala komenigarria ote den kasuko erregelamendu-araua aldatzea, borondatezko eszedentziaren aurreko prozedurazko erantzuna, lanpostu baten jabetza hartzen duen unean oposi-

zio-egile bati egindakoa, bera izan dadin, edozein dela ere oposizio-egileari jatorriz dagokion Administrazioa. **Onartua.**

- Foru Komunitateko Administrazioako lanpostuetara sartzeko hautapen-prozesuetan, soilik bi ariketa daudenean eta horietako bat gainditzearekin Administrazio Publikoaren zerbitzuko aldi baterako kontratazioetarako hautagaien zerrendetan parte hartzea lortzen denean, deialdiko oinarri guztietan aipatzean lehenengo eta bigarren ariketak, “azken aurreko ariketa” izena saihestuz lehenengoa aipatu nahi denean, halako moduz non lehenengo ariketa gainditu dutenek ziurtasuna izanen baitute kasuan kasuko lanposturako aldi baterako kontratazioetarako izangaien zerrendetan sartzeari buruz. **Onartua.**

- Familiako laguntza ematea, atzera eraginez, hura jasotzeko eskubidea duten funtzionarioei, bere garaian berariaz eskatu ez bazuten ere. **Onartua.**

- Nafarroako administrazio publikoen zerbitzuko funtzionarioen lan baldintzak zehazteko ordezkari- eta negoziatio- eta partaidetza-organoei buruzko arauak aldatzeko behar diren ekintzak gauzatzen jarrai dezala, negoziatio-mahaien osaketari eta egun dauden sindikatu-ordezkaritzako esparruei dagokienez. **Onartua.**

- Nafarroako Administrazio Publikoaren Institutuarekin (NAPI) batera, neurri berriak har ditzan izangaiak hobeki ezagut ditzaten administrazio publikoan sartzeko deialdietan exijitzen den titulazioaren baldintzaren norainokoa, bereziki haien titulazio horien “baliokideei” dagokienez. **Onartua.**

- Langile kontratatuak kudeatzeko arauetan sar dezala Foru Komunitateko Administrazioak eskaintzen dituen aldi baterako kontratuei uko egin ahal izateko aukera, ikasketak egiten egoteagatik nahiz beste arrazoi batzuegatik, betiere uko horrek berekin ekarri gabe lanerako deia egitea ekarri duen zerrendatik kanpo geratu behar izatea. **Ez da onartu.**

Hezkuntza Departamentua

- Behar diren kudeaketak egin ditzala Hezkuntza Ministerioak gara dezan beste espezialitate batetik Administrazioan sartu ziren funtzionarioek “Lehen Hezkuntzako” gaikuntza lortzeko titulazioak edo kasuak zehaztuko dituen araupetze komuna, otsailaren 23ko 276/2007 Errege Dekretuko 53.1 eta 53.2 artikuluetan ezarri bezala. **Onartua.**

- Behar diren baliabideak jar ditzala Nafarroako Mendetasun Agentziak eginiko bateragarritasunari buruzko txostena bete dadin, ezgaitasuna duen

funtzionario batek egiaz lan egiteko eskubidea izan dezan. **Onartua.**

- Langileen Estatutua aplikatuta, onar dezala haurdunaldiarengatik aldi baterako ezgaitasunaren ondorioz baliatu ez dituzten oporraldiez gozatzeko lan kontratupeko emakumeek daukaten eskubidea aitortzeko. **Ez da onartu.**

- Aldi baterako kontrataziorako izangai batek, dei egiten zaion unean, lanpostu desberdinetarako kontratatzeko zerrendetan puntu gehien dituen den kasuetan, beteko duen lanpostu zehatza hautatzeko aukera eman dakiola. **Ez da onartu.**

- Aztertu eta, kasua bada, bultza dezala arau baten onespena, dagokion mailarekin, ezgaitasuna duten pertsonen lanpostuak hautatzeko lehenetasuna zabal dadin, baita ere, behin betiko destinoa lortzeko funtzionarioaren parte-hartzea nahitaezkoa den mugikortasun horizontaleko prozeduretara.

- Hezkuntza Ministerioarekin eta gainerako hezkuntza administrazioekin koordinatzeko dauden bideen bitartez, proposa dezala Estatuko araudiaren aldaketa bat, halako moduz non aukera emanen baita Estatu mailako lekualdatze lehiaketetan irakasle-kidego desberdinetako irakasle funtzionarioei baloratu ahal izateko unibertsiteerrendimendua dela eta lortutako bikaintasuneko sari nazionalak. **Onartua.**

Osasun Departamentua

- Informazioa eman diezaiela hautapen prozeduran parte hartzen duten interesdunei prozedura horien garapen arruntean interferentziak nahiz baldintzapenak eragin ditzaketen alderdi eta egitate guztiei buruz, bai eta haiek izangai edo parte-hartzaileentzat izan ditzaketen ondorioei buruz ere. **Onartua.**

Tuterako Udala

- Behar diren jarraibideak eman diezazkiela epaimahai kalifikatzaileei, beti izangaiak egiten ari diren oposizioko fase edo proba bateko ariketa guztiak zuzendu eta puntuatu ditzaten, eta izangaiei ariketa horietako bakoitzean lortutako puntuazioari buruzko informazioa eman diezaieten. **Ez da onartu.**

Kasedako Udala

- Funtzio publikoak berezko dituen eginkizunetan diharduten langileen kontratazioa Nafarroako administrazio publikoen zerbitzuko Langileen Estatutuan ezarritako hautapen-printzipio eta irizpideen arabera egin dezala. **Onartua.**

Zangozako Udala

- Nafarroako Administrazio Publikoen zerbitzuko Langileen Estatutuan ezarritakoaren arabera, beren plantilla organikoa onets dezala, eta datu pertsonalak eta arauz erregulatutako gainerako inguruabarrak ezagutzera eman ditzala. **Onartua.**

6.2.7. TOKI ENTITATEEN FUNTZIONAMENDUA

Iguzkitzako Udala

- Osoko bilkurak egin eta haien aktak egin ditzala aplikatzekoak diren legeetan ezarritakoaren arabera. **Onartua.**

Lekunberriko Udala

- Berariaz ebatz ditzala beren eginkizunetan ari diren zinegotziek egiten dituzten dokumentazio-eskari guztiak, udal informazioa eskuratzeko daukaten eskubidearekin lotuta daudenak. **Onartua.**

San Adriango Udala

- Izapide ditzala udaltzaingoak eginiko salaketak. **Onartua.**

Artatzako Kontzejua

- Kontzejuko kide guztiei eman diezaiela artxi-boetan dagoen dokumentazioa eskuratzeko bidea, guztiei aukera berdina eman. **Onartua.**

Narbarteko Kontzejua

- Bete dezala kontzejuaren saioetarako deialdiak entitateko ediktuen ohelean, bi egun lehenagotik, argitara emateko legezko betebeharrak. **Onartua.**

6.2.8. HERRITARREN BERMEAK ADMINISTRAZIO PUBLIKOEDIKIKO HARREMANETAN

Nafarroako administrazio publikoak

- Herritarrek eskatutako eskabide eta idazkiei arauetan ezarritako epean erantzuteko legezko betebeharrak bete dezatela. **Onartua.**

- Konfiantza legitimoaren eta fede onaren printzipioen arabera joka dezatela eta eraginkor bihurtu dezatela herritar orok administrazio egokia edukitzeko duen eskubidea. **Onartua.**

- Bidea eman dezatela herritarrek artxibo eta erregistro administratiboak begiratu ahal izateko, Herri administrazioen araubide juridikoaren eta administrazio prozedura erkidearen azaroaren 26ko 30/1992 Legean ezarritako moduan. **Onartua.**

- Ez diezaietela eskatu herritarrei aurkez dezaten administrazio publiko eskatzailearen artxiboetan lehendik badagoen dokumentazioa. **Onartua.**

- Herritarrek eskatzen duten informazioa eta herritarrek interesduntzat jotzen direneko espedienteetako agirien kopiak eman dezatela. **Onartua.**

- Behar diren neurriak har ditzatela herritarrek arreta egokia jasotzeko eta zerbitzu publikoak erabiltzeko dauzkaten eskubideak eraginkor egiteko, eta uneoro zerbitzu horien funtzionamendu arrunta berma dezatela. **Onartua.**

- Herritarrei zuzendutako egintza administratiiboak motiba ditzatela, bereziki egintza horiek herritarren kalterako izaten direnean. **Onartua.**

- Errespetatu ditzatela administrazio publikoekiko harremanetan herritarrek dauzkaten eskubideak. Bereziki, ondokoak: alegazioak egitea, jardueretarako eskatzen diren baldintza juridiko edo tekniko-oi buruzko informazioa eta orientabidea jasotzea; agintariak eta funtzionarioak errespetuz eta begiramenez tratatzea, eta agintari eta funtzionarioek erraztasunak ematea beren eskubideez baliatu ahal izateko eta betebeharrak bete ahal izateko. **Onartua.**

- Ondare erantzukizuneko prozeduretako trami-teak arin ditzatela, haien ebazpena ez dadin beharrik gabe gerora, behar diren neurriak ezarriz administrazio egokirako eskubidea eraginkor egiteko. **Onartua.**

- Bidea eman dezatela herritarrek sarbidea izateko, interes jakin bat kreditatzea exijitu gabe, administrazio publikoen eskura dagoen aurrekontu-informaziora. **Onartua.**

- Herritarren datu pertsonalak exijitzekoak diren berme guztiekin babes ditzatela, intimitaterako oinarritzko eskubidearen urraketarik gerta ez dadin. **Onartua.**

- Herritarrei laguntza emateko zerbitzuak eta bulegoak ezar daitezzen susta dezatela, Administrazioaren esparru desberdinetan, haiek eskatzen dituzten izapideak egiteko. **Onartua.**

- Berariaz erantzun diezaietela Konstituzioak aitorturiko eskariak egiteko eskubideaz baliatuta herritarrek aurkezten dituzten idazkiei. **Onartua.**

- Zehapen prozedurak izapide ditzatela aplikatzekoak diren araua hertsiki betez, inoiz ere babesgabetasunik eragin gabe. **Onartua.**

- Herritarrei ahal den informazio zabalena eman diezaietela toki enteen jarduerari buruz, eta haiei tokiko bizitzan parte hartzeko bidea eman diezaietela. **Onartua.**

- Herritarren interes orokorrak edo sektorialak aldeztu dituzten elkarten garapena erraz dezatela, eta herritarrek tokiko bizitzan parte har dezaten bultzatu dezatela. **Onartua.**

6.2.9. OGASUN PUBLIKOA

Ekonomia eta Ogasun Departamentua

- Kaleratzeengatik kalte-ordainen zerga-ordainketa alda dezala, halako moduz non langilea berriz ere enpresa berean lanean hasten bada, ez duen zergarik ordaindu beharko jasotako kalte-ordainengatik. **Onartua.**

- Baliozkotzat har dezala mendekotasun-ziurtaria, Familia, Gazteria, Kirol eta Gizarte Gaietako Departamentuarekin ados jarrita, ezartzen dituzten graduetan eta mailetan, pertsona lagundua-rengatik gutxieneko familiarraren murrizpena baliatu ahal izatearen ondorioetarako, Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zergari buruzko Foru Legearen Testu Bategineko 55.4 artikuluan jasotzen denari jarraikiz. **Ez da onartu.**

Erriberako hondakin solidoen mankomunitatea

- Modu fede-ematean eta pertsonalean jakinaraz ditzala herritarren eskubideak eta interesak ukitzen dituzten administrazio-egintza guztiak, ulertuta afekzio hori gertatzen dela baldin eta hartu-agiriak egiteak karga ekonomiko bat baldin badu. **Onartua.**

- Hiri hondakin solidoak jaso, tratatzeko eta aprobetxatzeko edo deuseztatzeko tasak arautzen dituen ordenantza fiskalean, jarduera ekonomiko- en gaineko zergan alta emanda egotearen irizpidea ken dadila eta haren ordeztu berdintasun- eta progresibitate-printzipioekin hobeki uztartzen den irizpide bat ezar dadila, edo, bestela, egungo tarifetan irizpide aldagarriak eta gutxieneko eta gehi- eneko topeak ematea, hain zuzen ere tasa berdintasun printzipioari hobeki egokitzeko, halako moduz non haren zenbatekoaren banaketak zuzentzea irizpideak beteko dituen eta ez den justifikatu gabeko desberdintasunik edo neurrigabeko emaitzarik gertatuko.

- Hiri hondakin solidoak jaso, tratatu eta aprobetxatu edo deuseztatzeko tasak arautzen dituen ordenantza fiskalean ezarritakoa aplikatu dezala, jarduera ekonomiko- en gaineko zergari lotutako jarduera bat etxebizitza batean garatzeko kasuei dagokienean; izan ere, kasu horretan, zenbateko handieneko tasa aplikatuko da.

6.2.10. BARNE ARLOA

Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentua

• Polizia agenteek, uneoro, erregistro eta miaketa diligentziak egokitzea proportzionaltasun eta arrazionaltasun printzipioen arabera. **Onartua.**

7.000 biztanletik gora dituzten Nafarroako udalak eta biztanle gutxiago izan arren udaltzaingoa dutenak

• Orokorrean, beren jarduketa protokoloa egin dezatela, atxilotuak zaintzeko eta zuzen tratatzeko, eta protokolo horretan, besteak beste, honako neurriak sar ditzatela:

a) Erregistro bat ezar dadila, manipulatzeko ezinezkoa edo zaila, non honakoak jasoko baitira: atxilotutako pertsona identifikatzeko datuak, atxilotuak egiten duten polizien datuak eta zaintzaz arduratzen direnen datuak (besteak beste, zaintzaren eta jagoletzaren arduradun batenak), atxilotuak eta tokiko egoitzetan sartzeko ordua, irteko ordua eta muntakotzat jotzen diren gainerako datuak.

b) Audioan eta bideoan graba daitezela polizialgaldeketak, horren barne direla trafikoko segurtasunaren aurkako delituen ustezko egileekin eginiko diligentziak, bai atxilotua, bai funtzionarioak babesteko.

c) Atxilotua auzitegiko mediku batek eta atxilotuak berak hautatutako mediku batek batera aztertea.

d) Konfiantzako abokatuek eta hurbileko senideek atxilotuarekin egoteko modua izan dezaten bermatzea.

6.2.11. JUSTIZIA

Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentua

• Behar diren aurrekontu-aurreikuspenak egin ditzala herritarrek doako justizia lortzeko eginiko eskariei behar bezala erantzun ahal izateko.

6.2.12. INGURUMENA

Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentua

• Habitata eta espezieak leheneratzeko eta kontserbatzeko planak egin ditzala eta haiek praktikan jar ditzala; halaber, espezie, azpi-espezie edo populazio bat Nafarroako espezie mehatxatuen katalogoan sartu behar denean, leheneratze, kontserbazio edo maneiatze plan bat idatz dezala,

kasuan kasuko kategoriaren arabera. **Ez da onartu.**

• Baldin eta jotzen baldin badu Ondare Naturalari eta Bioaniztasunari buruzko abenduaren 13ko 42/2007 Legeak fauna kudeatzeko planteamendua aldatzen duela, behar diren ekintzak bultzatzea ditzala foru arauak lege horri egokitzeko. **Ez da onartu.**

• Natura 2000 Europako Sareko kontserbazio bereziko eremuetan gizakiak esku hartzeko jarduerak baimentzen dituen kasuetan –eremu horiek 1992ko maiatzaren 21eko 92/43/CEE zuzentarauak babestuta daude–, zainketa eginkizunak arago ditzala, eremu horrek ez dituzan pairatu bera ezin lehengoratzeko moduan uzten duten ukipe-nak.

Nafarroako Ingurumen arloko Baliabideen Zentroa (CRANA)

• Foru Komunitateko Administrazioaren 2010-2013 urteetarako Ingurumen Prestakuntzako II. Planean kutsadura akustikoari buruzko multzo tematiko bat sar dezala. **Onartua.**

Nafarroako toki entitateak

• Ingurumena babestearen eta osasungarritasun publikoaren arloan dauzkaten eskumenak modu eraginkorrean eta geroratu gabe baliatzea; bereziki, zaratak eta dardarak eragiten dituzten jardueren pribatuen gainean esku hartzeko ahalmenak. Horrekin, herritarren funtsezko eskubide batzuk bermatuko dituzte: osotasun fisiko eta moralerako eskubidea eta etxebizitzan intimitatea eta bortxaezintasuna izateko eskubidea, eta immisioetan baimendutako gehieneko mailak errespetatzeko eskubidea. **Onartua.**

• Lizentzia behar duten jardueren funtzionamendu-baldintzak hertsiki betetzen direla zaintzea, bereziki ordutegiak eta zarata-mailak betetzeari dagokionez. Eta horien ez-betetzea gertatuz gero, erreakzionatu eta legezkotasuna berrezartzeko behar diren neurriak ezar ditzatela, haiek, noski, proportzionaltasunaren eta eraginkortasunaren printzipioei egokituta, betiere arau-haustea egitea arau-hauslearentzat onuragarria izatea saihestuz. **Onartua.**

• Jarduera bete beharreko establezimendueta-ko titularrek arauak behin eta berriz betetzen ez badituzte, jardueran bete beharreko zarata-maila dagokienez, behar diren izapideak egin ondoren, jarduera aldi baterako itxi dezatela, bizilagunen konstituzio-eskubideak modu eraginkorrago batez babesteko, eta jardueraren titularrei ohartaraz diezaietela arauak hausteko beren jokabidean tematuz gero, litekeena dela behin betiko ixtea erabakitzea. **Onartua.**

- Udaltzaingoaren esku-hartzearen bitartez, areago dezatela baimendutako gehieneko muga gainteko zarata-immisioak eragiten dituzten lokalen zainketa, eta ukitutako bizilagunek eskatzen dutenean jardun dezatela. **Onartua.**

- Berma dezatela herritarrek ingurumen-informazioa edukitzeko duten eskubidea, bai eta ingurumenean eragina duten erabakiak hartzen parte hartzeko eskubidea eta espedienteetan dagoen informazioaren kopiak lortzeko eskubidea ere. **Onartua.**

- Potentzialki arriskutsuak diren animalien edukitza behar den lizentzia administratiboa edukitzearen menpe jar dezatela, eta potentzialki arriskutsuak diren animalien udal erregistroa sor dezatela. **Onartua.**

Iruñeko Udala

- Behar diren neurriak har ditzala gazteek aisiarako lokal gisa erabiltzen dituzten etxabeetan eragindako zarata-arazoari konponbidea emateko eta, kasua bada, arazo hori arintzeko **Onartua.**

6.2.13. ZERBITZU PUBLIKOAK

Iruñerriko Mankomunitatea

- Eskualdeko hiri garraioaren erabiltzaileei kontsulta egiteko aukerak zabal ditzala, egindako kontsumoen berri errazago izan ahal dezaten. **Onartua.**

Moncayoko Uren Mankomunitatea

- Ez dezala ur hornidurarako altarako baldintza gisa ezarri higiezinaren aurreko jabeak sortutako zorraren ordainketa, baldintza horrek legezko eta erregelamenduzko estaldurarik ez duelako. **Onartua.**

San Adriango Udala

- Azter dezala udal arauetan sartzea instalazio-etako matxuren ondoriozko gehiegizko kontsumoen kasuetarako fakturazioa arinduko duten aurreikuspenak. **Ez da onartu.**

Barasoaingo Udala

- Behar diren neurriak ezar ditzala argiteria publikoaren zerbitzuan eta bide publikoen zoladurarekin lotutako zerbitzuan atzemandako akatsei konponbidea emateko. Ez da onartu

Longidako Udala

- Urbanizazio pribatu bateko sustatzaileek emandako ur horniduraren zerbitzuan gertaturiko gabeziek beren horretan jarraitzen badute, zerbitzuaren prestazioan esku har dezala, zerbitzuaren eskuragarritasuna, jarraitutasuna, erregularitasuna

eta kalitate egokia ziurtatze aldera. Hori, halere, ez da eragozpena izanen dagokionari zerbitzua ematearen kostua, gastuak edo kalte-ordainak erreklamatzeko edo gozteko. **Onartua.**

6.2.14. OSASUNA

Osasun Departamentua

- Herritarrak eskura ditzakeen osasun zerbitzuei buruzko informaziorako eskubidea eraginkor egin dezala, Osasunari buruzko azaroaren 23ko 10/1990 Foru Legeko 9.1 artikuluan ezarri bezala. **Onartua.**

- Osasun Departamentuak eta Familia, Gazteria, Kirol eta Gizarte Gaietako Departamentuak osatzen duten Buru-nahaste Larrietarako Batzorde Teknikoak behar diren neurriak har ditzala herritarrek gizarte zerbitzuen zorroaren arabera eskubide gisa dituzten prestazioak eraginkor egiteko. **Onartua.**

- Osasun laguntza espezializatu programatuan eta larrialdietatik kanpokoan laguntza jasotzeko herritarrek duten eskubidea bermatzea, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuan egin beharreko ebakuntza kirurgikoei, kanpoko kontsultei eta proba diagnostikoei dagokienez, betiere legez ezarritako epeetan. **Onartua.**

- Ikuskapeneko ahalmenaz balia dadila larrialdietako osasun garraioaren zerbitzua emateari dagokionez, eta behar diren neurriak har ditzala larrialdietarako zerbitzuetarako beti eskuragarri egon daitezen berariaz xede hori ezarrita duten ibilgailu guztiak. **Onartua.**

- Bideragarri irizitako ekintzak eta neurriak har ditzan, osasun arloko langileen prestakuntza hobetze aldera osasun arloko informazioaren esparruan (ikastaroak, hitzaldiak, liburuxkak, eta abar), hobetearren gaixoari eta, kasua bada, ahaideei osasun arloko informazioa ahoz nahiz idatziz emateko prozesuak. **Onartua.**

- Kanpo-protiesiei, gurrpil-aulkiei, ortesiei eta protesi bereziei dagokien Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuaren prestazio ortoprotesikoa arautzen duen urtarrilaren 26ko 17/1998 Foru Dekretuaren eranskinean jasotako osasun produktuen finantzaketa gaurkotu dezan, egungo errealitate ekonomikoari egokitzeko, halako moduz non inongo kasutan ere ez den gaixoentzako zama ekonomiko larri bat izanen. **Onartua.**

- Behar diren neurriak hartzea, errezeta elektronikoaren sistema zabaltzeko, eta bidea ematea gaixoei hura hautatu ahal dezaten, eta izaera esperimentalez burututako aldiaren antzeman diren gabeziak zuzentzea. **Onartua.**

- Azter dezala diziplina arteko neurri eta konponbideak aplikatzea fibromialgia eta neke kronikoa daukatenei, osasun zentro eta zerbitzu guztietarako irizpide uniformeak izanen dituztenak, bai oinarrizko osasun laguntzan, bai laguntza espezializatuan. **Onartua.**

- Aitor dezala herritarrek Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak osasun-laguntza emateko eskubidea, eta norbanakoaren osasun-txartela eman dezala, Osasun-laguntzaren ororenganatzeari buruzko azaroaren 18ko 640/1996 Foru Dekretuak ezarritako araubidea betetzera behartu gabe ere. **Ez da onartu.**

- Behar diren neurriak ezartzea, berma dadila, ugalkortasun ezeko kasuetan, tratamendua ematea osasun laguntzaren ikuspuntutik arrazoizkoak diren epeetan, eta ahaleginak egitea herritarrek osasun prestazio hori jaso arteko itxaronaldiari buruzko aurreikuspen bat ezagut dezaten.

- *In vitro* ernaketako tratamenduetatik kanpo ez uztea behar diren gainerako baldintzak bete eta seme-alaba bakarraren ama direnei.

- Beharrezkoa den kasuetan, oinarrizko osasun laguntzako langileek gaixoei eskubidea eman diezailetela osasun laguntza espezializaturako eskubidea errazteko, edo, bestela, bigarren iritzi fakultatibo bat lortzeko.

- Nafarroako Gobernuak ematen duen osasun zerbitzuen katalogoa gaurkotu dezala, hura ordenatzeko eta arrazionalizatzeko, jarduketa zaharkituak kentzeko, praktika berriak ezartzeko edo beste batzuk osatzeko eta, ahal den neurrian, beharrezkoak ez diren prestazioen gastuak aurrezteko, bai eta egun daudenen emaitza berak edo hobeak izan eta kostu ekonomiko txikiagoa duten beste batzuk bultzatzeko ere.

- Kalitate-adierazleak sar daitezela horretarako modua ematen duten osasun-prestazioko edo -jarduerako prozesuetan.

- Iradoki da Nafarroako sistema publikoko osasun prestazioetan egungo finantzaketa ereduari euts dakiola.

- Haur eta gazteen buru-osasunaren arloko arretan hobekuntzak ezar daitezela:

- ▣ Haur eta gazteen buru-osasunerako zerbitzu sozio-sanitarioen zorro bat presta dezala, eta hartan jasotzea haur eta nerabeengan arreta eman beharreko patologiak; ebaluaziorako, diagnosirako eta psikodiagnosirako modu desberdinak; esku hartzeko mota desberdinak: farmakologikoa eta psikoterapeutikoa, hezkuntzakoa, gizarte laguntzakoa eta abarrekoa; prestazioen ezaugarriak eta

intentsitateak (anbulatorioa, eguneko ospitalea eta abar); eta prestazio bakoitzerako gehieneko epeak.

- ▣ Zerbitzuen zorroaren aldi beran, jarduketa protokolo batzuk presta eta onets ditzala, funtsean organo guztien –eta, kasua bada, ukitutako departamentu eta erakundeen– jarduketak koordinatzeko.

- ▣ Osasuna arloko profesionalentzako prestakuntza neurri berariazkoak bultzatzea.

- ▣ Hezkuntzaren arloko profesionalen eta gizarte zerbitzuen prestakuntza bultzatzea, haur eta gazteentzako buru-osasunaren laguntzaren arloan, estigma eta bazterkeria desagerrarazteko.

- ▣ Haur eta gazteentzako buru-osasun espezializaturako egitura bat gara dezala, laguntza komunitarioko ereduaren arabera, familien elkarteak eta plangintzaren eta laguntza-baliabideen garapenaren, kontrolaren eta kudeaketaren arloko profesionalak aintzat hartuz. Ekintza hori gauzatu litzateke Haur eta Gazteentzako Buru-osasuneko Zentroa sortuz.

- ▣ Nafarroako Aurrekontu Orokorretan adingabeen eta nerabeen buru-osasunerako laguntzaren arloko jarduketak finantzatzeko aurrekontu lerro berariazko bat edo bat baino gehiago, eta hurrengo urteetan halakoei eustea.

Osasun Departamentua eta Familia, Gazteria, Kirol eta Gizarte Gaietako Departamentua

- Ekimenak abiaraz ditzala Nafarroako Gobernuak proposa eta alde dezan Europako arauak edo, kasua bada, estatukoek aitor dezaten herritarrek eskubidea dutela informazio osoa izateko kontsumitzen, eraldatzen edo landatzen dituzten elikagaien osaketari buruz –betebehar horretatik salbuesteko inongo ehuneko mugarik ezarri gabe– eta, kasua bada, labore ez-transgenikoen kutsatze genetikoa eta polinizazioa kontrolatu eta eragotz dadin. **Onartua.**

6.2.15. ZIRKULAZIOA

Iruñeko Udala

- Azter dezala Sariotik Mutiloako mugara bitarte doan errepide-tartea hobetzea, halako moduz non, espaloiak eta argiteria gehituta, oinezkoek eta ibilgailuek hura erabili ahal izanen baitute. **Onartua.**

- Hobe dezala Zumalakarregiren Portalaren inguruetan aparkatzeko murriztapenari buruzko seinaleztapena. **Onartua.**

- Gidatzeko baimeneko puntuen murrizketa aplikatu dezala, behin zehapena bide administratiboan irmoa denean. **Onartua.**

- Neurri berriak ezar daitezela Saénz de Oiza kaleko oinezkoentzako eremutik zirkulatzen duten ibilgailuek sortutako arriskua gutxitzeko, eta sarbidea eragozteko elementu fisikoren bat jarritz.

Iruñeko Udala, Galar Zendeako Udala, Aranguren Ibarreko Udala eta Herri Lan, Garraio eta Komunikazio Departamentua

- Haien artean nagusitu behar diren lankidetzak eta kooperazio-harremanen arabera, konponbideak bila ditzala Galaria-Morea merkataritza parkearen inguruan sortzen diren trafiko arazoei konponbideak emateko. **Onartua.**

6.2.16. HIRIGINTZA

Nafarroako toki entitateak

- Eraginkor bihurtu dezatela herritarrek Lurraldearen antolamenduari, hirigintzaren antolamenduari eta horren ingurumen-ebaluazioari buruz Nafarroako administrazio publikoek duten informazioa jasotzeko eta emandako administrazio-egintzen edo xedapenen kopia edo ziurtagiria jasotzeko. **Onartua.**

- Herritarrek hirigintza antolamenduko eta ekuzioko edozein tresna lantzerakoan eta onestera-koan parte-hartze efektiboa izateko duten eskubidea eraginkor egi dezatela; hain zuzen ere, eskubide hori alegazioak aurkeztuz eta Administrazioaren aldetik erantzun arrazoitua jasoz gauzatu da. **Onartua.**

- Aitor dezatela herritarrek eskubidea dutela ekintza publikoaz baliatzeko, hain zuzen ere lurraldearen antolamenduari eta hirigintzari buruzko determinazioak errespetarazteko. **Onartua.**

- Hirigintzaren arloko legezko tasuna babesteko eta hautsitako ordena berrezartzeko esleitura dauzkaten eskumenez baliatu daitezela, eta azken kasu horretan, egiaztatzen dutenean egindako obrak hirigintza-antolamenduarekin bateraezina direla, behar diren eragiketak egin daitezela xeda dezatela, lursail edo eraikinak urraketaren aurretiko egoerara itzularazteko, betiere hasiera- eta amaiera-epaiek ezarrita. **Onartua.**

- Higiezin erabilerarako eta kontserbaziorako legezko betebeharrak betearazteko aginduetan, zehaztasunez zehatz ditzatela egin beharreko obrak eta haiek egiteko epeak. **Onartua.**

- Hirigintza jardueren ondorioz, toki entitateak herritarrei behar ez bezala kobratutako zenbatekoak itzultzerik beharturik dauden kasuetan, beran-

duzta-interesak ere ordainduz itzul ditzatela, eta bidegabeko geroraterik gabe. **Onartua.**

- Urbanizazio obrak egin eta haiek hartzen direnean, beren eskumeneko eginkizunak bete ditzatela, urbanizazioa zaindu eta mantentzeari dagokionez. **Onartua.**

- Eraikin, eraikuntza eta instalazioen balorazioak egin behar direnean, lurzoruak alde batera utzita, ondasunak tasatzerakoan berrezartze-kostuaren metodoa erabili ditzatela, balioespen hori egiten den unean duten egoeraren eta antzinatasunaren arabera. **Onartua.**

- Eraikuntzaren bat edo eraikuntza-zatiren bat aurri egoeran dagoenean, udalak, ofizios edo interesatuen batek eskatuta, aurri egoera deklaratu dezala eta, jabeari eta bizilagunei entzunaldia eman ondoren, bizilagunen eta hirugarrenen segurtasun fisikoa bermatzeko behar diren neurriak har ditzala. **Onartua.**

6.2.17. EUSKARA

Foru Komunitateko Administrazioari

- Lanpostuen deialdietan, euskara merezimendu bereki gisa baloratu dezala, Euskarari buruzko Foru Legean ezarritako moduan, Nafarroako hizkuntza berekia baita, bereziki babestutakoa. Horrenbestez, euskarari merezimendu gisa ematen zaion balorazioa ez da inongo kasutan izanen hizkuntza ez-ofizialei ematen zaien balorazioaren berdina edo txikiagoa. **Onartua.**

- Eremu euskaldunean, behar diren izapide administratiboak egiteko herritarren eskura dauden inprimakiak euskaraz eta gaztelaniaz idatzirik egon daitezela. **Onartua.**

- Eremu euskalduneko herritarrei zuzentzen zaizkien argitalpenetan, iragarkietan eta publizitatean testuak euskaraz ere egon daitezela, gaztelaniaz duten tamaina eta ikusgarritasun berarekin. **Onartua.**

- Nafarroako herriak seinalatzeko kartelak Nafarroako Gobernuak onetsitako toponimia ofizialean jasotako moduan jar ditzala. **Onartua.**

- Berma dezala eremu euskaldunean bizi diren herritarrek Foru Komunitateko Administrazioari organoetatik igortzen zaizkien komunikazio eta jakinarazpenak gaztelaniaz eta euskaraz jasotzeko duten eskubidea, eta bete dezala herritar guztiak eremu euskalduneko eta eremu mistoko zerbitzu, bulego eta zentroetara euskaraz zuzentzeko daukaten eskubidea eraginkor egiteko legezko betebeharrak. **Onartua.**

- Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioan administrazio elektronikoa ezartzeari buruzko apirilaren 4ko 11/2007 Foru Legean ezarritakoaren arabera, behar diren neurriak ezar ditzala webgunean euskarazko bertsioa pixkanaka jartzeko, halako moduz non herritarrek egokitzat jotzen duten edizioa erabili ahal izanen duten, eta web atariko zerbitzuetara euskaraz sartu ahal izanen diren. **Onartua.**

- Eremu euskaldunean, seinaleak, errotulazioak eta, oro har, idatzizko informazio guztia gaztelaniaz eta euskaraz idatzita egon dadila. **Onartua.**

Herri Lan, Garraio eta Komunikazio Departamentua

- Eremu mistoan, gaztelaniazkoaz gainera euskarazko izen ofiziala duten herrien kasuetan, seinaleak bi izenekin jar daitezela, Nafarroako Gobernuak onetsitako toponimia ofizialaren arabera.

Ekonomia eta Ogasun Departamentua

- Guztizko balio ofiziala eman diezaiela eremu euskalduneko toki entitateek euskaraz eginiko jarduketa administratiboei; hori, halere, ez da eragozpena izanen haiei eskatzeko jarduketa horiek gaztelaniaz ere bidal ditzatela. Nolanahi ere, espedientea ezin izanen zaio toki entitateari bueltan bidali. **Onartua.**

Iruñeko Udala

- Euskararen erabilera eta sustapena arautzen duen ordenantzan ezarritakoaren arabera, kartelak, informazio-orriak, programak eta trafikoko seinaleak gaztelaniaz eta euskaraz idatzi eta, kasu bada, edita daitezela. **Onartua.**

- Iruñeko Udalaren webgunean aldi berean argitara dadila gaztelaniaz eta euskaraz Sanferminetako programa. **Onartua.**

Bulatako Udala

- Euskararen erabilera eta sustapena arautzen duen ordenantzan ezarritakoaren arabera, udalerriari jartzen diren kartelak gaztelaniaz eta euskaraz egon daitezela. **Onartua.**

Altsasuko Udala

- Altsasuko Udaletxean jendaurrean jarritako informazioa, bai eta udaletxean obren plangintzari buruz jarritako informazio-panela, euskaraz ere egon daitezela. **Onartua.**

Irurtzungo Udala

- Euskararen sustapena arautzen duen ordenantzan ezarritakoaren arabera, hizkuntza hori erabil dezala, gaztelaniarekin batera, orokorrean

herritarrengana zuzentzen denean, bando, ohar eta antzeko elementuen bitartez.

Nafarroako Unibertsitate Publikoa

- Behar diren neurriak har ditzala interesdunek unibertsitatearengana euskaraz zein gaztelaniaz zuzentzeko duten eskubidea eraginkor egiteko. **Onartua.**

6.2.18. ETXEBIZITZA

Lurraldearen Antolamendu eta Etxebizitza Departamentua

- Etxebizitzaren arloko jarduera babesgarriei buruzko arauak interpreta ditzala halako moduz non aukera emanen baita diru-laguntzak emateko aparatu igogailu bereziak ezartzeko, inguruabar objektiboengatik igogailu arrunt bat jartzerik ez dagoen kasuetan, betiere exijitzekoak diren suteen aurkako eta eraikinak erabili eta husteko segurtasuneko gainerako arauak betetzen baldin badira; horrela, eraikin horietan, mugimenduzko ezgaitasunak dituzten pertsonen sarbidea eta erabilera erraztuko dira. **Onartua.**

- Interesdunei jakinaraz diezaiela prozeduratik kanpo geratu direla, kanpo geratze hori eskabideak ez zuzentzearen ondorioa denean. **Onartua.**

- Alda dezala urtarrilaren 9ko 4/2006 Foru Dekretuko 19.1.3 b) artikulua, zeinak etxebizitza babestua erosteko baldintza gisa honakoa ezartzen baitu: "Eskatzaileek eta haien ezkontide edo izatezko bikotekideek hamar kilometrorra baino hurbilago dagoen beste etxebizitza babestu bat jabetzan eskuratzeko kontraturik sinatu ez izana (Ingurumen, Lurraldearen Antolamendu eta Etxebizitza Departamentuak ikus-onetsita) etxebizitza berriari dagokion kontratua ikus-onesteko aurkeztu aurreko 30 hilabeteen barnean." Izan ere, aldaketarekin bilatuko da fede ona kreditatzen duten adjudikazio-hartzaileak ez direla muga horrek ukiturik geratuko. **Ez da onartu.**

- Etxebizitza publiko babestuaren adjudikazio-hartzaileek adjudikatutako etxebizitzari uko egiten dioten kasuetan, hura ezin ordaintzengatik, ezintasun hori justifikatzen baldin badute inguruabar ekonomikoetan izandako aldaketengatik, uler dadila uko egite hori "justifikatuta" dagoela eta, horrenbestez, aukera eman dakiela beren lehentasuna birformulatzeko, eta bestelako baldintzak dituen beste etxebizitza bat eskain dakiela, halakorik badago. **Ez da onartu.**

- VINSAk etxebizitzaren promozioak egiten dituen kasuetan, herritarrei berma dakiela eskubidea dutela beren etxebizitzan aurkitutako akatsen konponketa eskatzeko, alde batera utzita balizko pro-

zesu judizialak eta entitate publiko horren eta etxea eraikitzen parte hartu zuten gainontzeko agenteen arteko barne-harremana. **Ez da onartu.**

- Azter dadila babes ofizialeko etxebizitzetako atxikitako garaje-plazen metro koadroaren gehieneko prezioa aldatu ahal izatea, eta trastelekuko metro koadro erabilgarriaren prezioarekin parekatzea. Ez da onartu

- Alda dezala Lurraldearen Antolamenduari eta Hirigintzari buruzko abenduaren 20ko 35/2002 Foru Legea, halako moduz non aurri egoeran deklaratu diren eraikinetako legezko okupatzaileek eskubidea izanzen duten aurri-deklarazioa eman duen administrazioak beste lojamendu bat eman diezaien.

- Etxebizitzaren arloko ikuskapenak direla eta, onuradunek etxebizitza erabiltzeko betebeharra egiaztatzeari dagokionez, honako neurriak ezar ditzala:

a) Herritarrei jakinaraz diezaiela ikuskapen jardueraren xedea zein den: egiaztatze-jarduera sistematiko bat den, aurrez aurkeztutako salaketaren baten ondoriozkoa den eta abar.

b) Dokumentuak aurkezteko, herritarrari ezarzen zaion zamari egokitutako epe bat eman dezala, kontuan hartuz Herri Administrazioen araubide juridikoaren eta administrazio prozedura erkidearen Legearen aplikazio osagarriaren bidez finkatutakoa, hain zuzen ere hamar eguneko, oso laburra dela errekerimendua egin ahal izateko.

c) Errekerimendua formalki jakinaraz dezala, herritarren eskubide eta interesetan eragina duen egintza administratiboa izateagatik, segurtasun juridiko eza saihestuz.

d) Errekerimendua egiteko erabilia eredu normalizatuaren xehetasunak berrikus ditzala, idazki horretatik ondoriozta daitekeen akusazio- eta heretsatze-sentipena saihesteko, herritar guztiek giza legez tratatuak izateko duten eskubidea aplikatuz.

e) Arloari buruzko ikuskapeneko prozedura berariazkoa erregula dezala, etxebizitza babestuei emandako erabilera edo legezkotasuna kontratu beharreko beste alderdi batzuk egiaztatze, eta herritarrei egokitzeak zaizkien zamak eta haiek ordaintzeko epeak ezar ditzala.

6.3. BITARTEKARITZA-LANAK

2010ean, Nafarroako Arartekoak Nafarroako administrazio publikoen eta herritarren arteko kontziliario formula batzuk proposatu zituen, gai jakin batzuei konponbidea emateko; izan ere, gai horietan, ikuskatutako administrazio publikoen jokabide

irregularrik atzeman ez zen arren, komenigarritzat jo zen haiei ukitutako herritarren interesen aldeko konponbide bat proposatzea, hain zuzen ere legezkotasunarekin eta interes publikoekin bat etorriko litzatekeena.

Ondoren, eginiko bitartekaritza-lan batzuk jaso ditugu, nabarmentzeko modukotzat jo ditugunak:

Hezkuntza Departamentuarekin

- Azter dezala aukerarik badagoen ideia erlijio-soak dituen itundutako ikastetxe pribatu batean onartu ez diren ikasleen gurasoen borondatea betetzeko, eta, aldi berean ikastetxearen eskaria aintzat hartzen ote duen, hain zuzen ere laugarren gela bat sortzea eta, kasua bada, hura finantzatzea. **Onartua.**

- Itundutako ikastola baten eskaria aintzat har dezala, derrigorrezko bigarren hezkuntzako laugarren lerroa finantzatzeari dagokionez. **Onartua.**

- Ikastetxe gehiagotan eskolaldi jarraitua ezartzeko ebazpen bat onetsi aurretik, Hezkuntza Departamentuak azterlan orokor bat egin dezala haren eraginei buruz (onurak eta eragozpenak), hurrengo lehentasunei erreparatuta, ezarritako hurrenkeran: lehenengo, ikasleen interesak; bigarren, familien interesa, familia eta lana bateragarri egiteari dagokionez; eta, azkenik, irakasleen interesak, aldi berean irakaskuntzaren arduradunak eta zerbitzu publikoan diharduten langileak diren aldetik. Azterlanean, gurasoak ordezkatzan dituzten antolamenduek eta elkarteek ere hartu behar-lukete parte, beren seme-alaben interesen eta beren interes propioen ordezkariak diren aldetik. **Onartua.**

Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuarekin

- Azken urte hauetan departamentuko organo administratiboak ehiza-jarduera antolatze eta ehiza kudeatzeko sustatzen ari diren politikak azter daitezela, kasua bada, espezieen eta ehizabaliabideen beharrezko babesa, zainketa, sustapena eta antolamendua eta ehizarako dagoen eskubidea bateragarri egiteko Nafarroan. **Ez da onartu.**

Osasun Departamentuarekin

- Azter dezala aukerarik baden gutxienez ere asteen behin, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak ginekologiako zerbitzua eskualdeko emakume guztientzat eman dezan Leitzako osasun etxean. **Ez da onartu.**

Iruñeko Udalarekin

- Azter ditzala Azpilagañako auzoan aparkaleku-tokiak izateko egun dauden beharrak, eta beharrezkoa bada, neurri berriak ezar ditzala eremu horretan aparkatzeko dagoen tokien eskasia arintzeko. **Onartua.**

Milagroko Udalarekin

- Behar diren neurriak ezar ditzala arrazoizko modu batean bateragarri egiteko jaietatik gozatu ahal izatea eta bizilagunek atsedenerako daukaten eskubidea, bereziki hertsiki betez eragozpenak sor ditzaketen jardueri amaiera emateko ezarrita dauden ordutegiak. **Onartua.**

Urdiaingo Udalarekin

Udal plan orokorraren onespena dela eta. **Onartuak:**

Udal plan orokorra herriko eta Sakanako populazio-hazkunderaren egiazko dinamikarekin etorraz dezala, hirigintza garapenerako proposatutako eredia justifikatuz eta etxebizitzetarako, dotazioetarako eta jarduera ekonomikoetarako lurzoruen beharrei konponbidea emanez, betiere beharren azterlanaren ondorioz eta populazio-hazkundera dela eta aurreikusten denari jarraituz.

a) Egiazko dinamika horren arabera herriaren hazkunderako eta hirigintza garapenerako behar den lurzoru muga dezala.

b) Lurzoru mota desberdinak eta epe labur, ertain eta luzean garatu beharreko exekuzio-eremu edo -unitateak kronologikoki ordena ditzala, lurzoru, lurzoru sendotua eta sendotu gabea lurzoru urbanizagarri sektorizatu eta ez sektorizatu gisa sailkatuz.

c) Udalak epe laburrean garatzeko egokientzat jotzen duen unitateen exekuzio sistema ezar dezala, eta gainerako unitateen exekuzio sistemari buruzko erabakia geroko une baterako uztea, Lurraldearen Antolamenduari eta Hirigintzari buruzko Foru Legeko 157. artikuluan ezarritakoaren arabera.

VII. KAPITULUA. NAFARROAKO ADMINISTRAZIO PUBLIKOEN NAFARROAKO ARARTEKOARI EMANDAKO LAGUNTZA**7.1. NAFARROAKO ADMINISTRAZIO PUBLIKOEN ARARTEKOARI LAGUNTZEKO DUTEN BETEBEHARRA**

Nafarroako Foru Komunitateko Arartekoaren funtzioa da Konstituzioak eta Nafarroako Foru Errentza Berrezarri eta Hobetzeari buruzko Lege Organikoak babestutako herritarren eskubide eta

askatasunak defendatzea eta hobetzea. Berme funtzio hori gauzatzeko, norbanakoen eskubideen administrazio egokia eta errespetua bultzatzen ditu erakundeak, eta, horretarako, beharrezkoa da Nafarroako Foru Komunitateko botere publiko eta erakunde guztiek laguntzea. Hala, erakunde horiek obligazioa dute, lehentasunez eta presaz Nafarroako Foru Komunitateko Arartekoari laguntzeko eta hark egindako oharpen, gomendio, lege-betebeharren gogorarazpen eta iradokizun oro betetzeko hartutako neurrien berri emateko edo, neurri horiek hartu ezean, jokaera horren arrazoiak azaltzeko.

Laguntza emateko betebeharra ez betetzeak dituen ondorioei dagokienez, honela dio Nafarroako Foru Komunitateko Arartekoari buruzko uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legeak: hasierako informazioa edo dokumentazioa bidaltzeko edo horiek eskuratzeko eskaera egin ondoren, administrazio publikoko langileek edo haien nagusi edo arduradunek jarrera negatiboa edo zabarra agertzen badute, Nafarroako Arartekoak oztopotzat har dezake jarrera hori. Hala, Arartekoak berehala publiko egin dezake gertatutakoa, eta kalifikazio hori ezar dezake Nafarroako Parlamentuari bidaltzen dion urteko txostenean.

Horrez gain, uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legeko 34.2 artikulua arabera, neurri berriak hartzeko oharpenak, gomendioak, lege-betebeharren gogorarazpenak edo iradokizunak jaso ondoren, bi hilabete baino gutxiagoko epean, dagokion administrazio-agintaritzak Arartekoak adierazitako neurria hartzen ez badu, Nafarroako Foru Komunitateko Arartekoari jarrera horren arrazoiak azaltzen ez badizkio edo jarrera hori azaltzeko justifikazio egokirik ez badu, Arartekoak urteko txostenean edo txosten berezian jasoko du gertatutakoa. Txosten horretan, Arartekoaren ustez arazoa konpon zitekeen baina jarrera txarragatik konpondu ez den kasuetan, espresuki aipatuko dira jarrera hori izan duten administrazio publikoko agintari edo langileen izenak.

7.2. LAGUNTZEKO BETEBEHARRAREN BETETZE-MAILA

Nafarroako administrazio publikoek ehuneko altu batean (% 86,7) onartu zituzten Arartekoak eginiko bitartekaritza-lanak, gomendioak eta legeko betebeharren gogorarazpenak eta, oro har, ikerketa-espeditateetan eskatutako informazioa igorri zuten.

Alabaina, hiru kasutan ikuskatutako administrazio publikoak ez zion egindako gomendioari erantzun, nahiz eta horretarako errekerimenduak egin zitzaizkion. Era berean, beste kasu batean, inplika-

tutako administrazioak behin eta berriz ukatu zuen erakundeak legitimazioa izatea bere ikuskapen eginkizunerako, planteatutako gaia Nafarroako Administrazio Auzitegiak erabaki bat hartu zain egoteagatik.

Lau izan ziren kasu horiek 2010ean. Kontuan hartzen badugu 2010ean 975 kexa itxi zirela, esan daiteke gure erakundearekin lankidetzan ez jarduteko kasuak oso gutxi izan direla (% 0,4). Hori, halere, ez da oztopoa berriz ere nabarmentzeko zeinen garrantzitsua den Nafarroako Arartekoaren erakundearekin lankidetzan jardutea hain zuzen ere erakunde horrek herritarren eskubideak babestearen arloan duen eginkizuna bete dezan.

7.2.1. ERAKUNDEARI LAGUNTZARIK EMAN EZ ZIOTEN ADMINISTRAZIOAK

Xulapaingo Udala

Espedientea: 10/7

Gaia: Herritarren bermeak administrazio publikoeko harremanetan.

Mota: Legezko betebeharren gogorazpena

Kexa: Ez erantzutea udalaren izena aldatzeko eskari bati.

Ebazpena: 97/10, ekainaren 1ekoa.

Larragako Udala

Espedientea: 10/32

Gaia: Hirigintza

Mota: Legezko betebeharren gogorazpena

Kexa: Udalak ezer ez egitea hirigintzaren arloko legedia babestearen arloan.

Ebazpena: 63/10, martxoaren 25ekoa.

Ollarango Udala

Espedientea: 10/6

Gaia: Herritarren bermeak administrazio publikoeko harremanetan.

Mota: Legezko betebeharren gogorazpena

Kexa: Ez erantzutea udalaren izena aldatzeko eskari bati.

Ebazpena: 60/10, martxoaren 18koa.

Berriozarko Udala

Espedientea: 09/504

Gaia: Trafikoa

Mota: Legezko betebeharren gogorazpena

Kexa: Desadostasuna trafikoaren arloko zehapen-prozedura batekin.

Ebazpena: 226/09, azaroaren 10ekoa.