



NAFARROAKO PARLAMENTUKO

ALDIZKARI OFIZIALA

VIII. legegintzaldia

Iruña, 2014ko apirilaren 2a

47. ZK.

A U R K I B I D E A

G SAILA:

Txostenak, deialdiak eta Parlamentuko informazioa:

—Nafarroako Foru Komunitateko Arartekoaren erakundeak 2013. urtean egindako lanari buruzko txostena (2. or.).

G saila:
TXOSTENAK, DEIALDIAK ETA PARLAMENTUKO INFORMAZIOA

Nafarroako Foru Komunitateko Arartekoaren erakundeak 2013. urtean egindako lanari buruzko txostena.

Nafarroako Parlamentuko Mahaiak, 2014ko martxoaren 31n eginiko bilkuran, Eledunen Batzarrari entzun ondoren, erabaki hau hartu zuen, besteak beste:

1. Nafarroako Foru Komunitateko Arartekoaren erakundeak 2013. 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, 2014ko martxoaren 31n

Lehendakaria: Alberto Catalán Higuera

Nafarroako Foru Komunitateko Arartekoaren erakundeak 2013. urtean egindako lanari buruzko txostena

AURKIBIDEA

Aurkezpena (7. or.).

I. Kapitulua. Sarrera (17. or.).

II. Kapitulua. Kexak (19. or.).

2.1 Datu orokorrak. (19. or.).

2.2 Onartutako kexak. (20. or.).

2.3 Espainiako arartekoari edo Autonomia Erki-degoetako Parlamentuetako beste goi ordezkari batzuei igorritako kexak, herritarren eskubideak defendatzeko. (22. or.).

2.4 Ikertutako kexak. Egindako ikerketen emaitzak. (23. or.).

2.5. Kexen harira emandako ebazpenak (24. or.).

2.8. Kexak sorrarazi dituzten administrazio publikoak (36. or.).

2.9. Aurkeztutako kexen banaketa eta zerrenda, arloaren arabera. (41. or.).

2.9.1 Enplegu publiko batera sartzea. (42. or.).

2.9.2 Nekazaritza. (44. or.).

2.9.3 Gizarte-ongizatea. (44. or.).

2.9.4 Merkataritza eta kontsumoa. (50. or.).

2.9.5 Kultura. (51. or.).

2.9.6 Kirola. (52. or.).

2.9.7 Hezkuntza. (52. or.).

2.9.8 Euskara. (56. or.).

2.9.9 Atzerritarrak. (58. or.).

2.9.10 Funtzio publikoa. (58. or.).

2.9.11 Nafarroako administrazio publikoeko harremanetan herritarrek dauzkaten bermeak. (62. or.).

2.9.12 Toki entitateen funtzionamendua. (65. or.).

2.9.13 Ogasuna. (67. or.).

2.9.14 Industria. (69. or.).

2.9.15 Justizia. (69. or.).

2.9.16 Ingurumena. (71. or.).

2.9.17 Herri lanak. (74. or.).

2.9.18 Osasuna. (74. or.).

2.9.19 Gizarte segurantzak. (77. or.).

2.9.20 Herritarren segurtasuna (78. or.).

2.9.21 Zerbitzu publikoak eta administrazio publikoen ondare-erantzukizuna. (79. or.).

2.9.22 Lana. (80. or.).

2.9.23 Trafikoa eta bide-segurtasuna. (81. or.).

2.9.24 Turismoa. (83. or.).

2.9.25 Hirigintza. (83. or.).

2.9.26 Etxebizitza. (84. or.).

- III. Kapituluak bere kabuz eginiko jarduerak (87. or.).
- 3.1. Datu orokorrak (87. or.).
- 3.2. Ofiziozko jarduketak aipagarrienak. (89. or.).
- 3.2.1. 2012an trafiko-istripuetan hildakoen kopurua handitzea. Bide segurtasuna. (89. or.).
- 3.2.2. Osasun publikoren arloko itxaron-zerrendak. Osasun laguntza jasotzeko gutxieneko itxarote-denborak. (90. or.).
- 3.2.3. Langabezia. Nafarroako langabetuen kopurua gutxitzeko neurriak. (93. or.).
- 3.2.4. Hipoteka-bitartekaritza eta Zordun Hipotekarioak Babesteko Neurri Urgenteei buruzko azaroaren 15eko 27/2012 Errege Lege-dekretuaren eraginak. (94. or.).
- 3.2.5. Justizia Ministerioari atxikita dagoen Toxikologiako eta Auzitegiako Zientzien Institutu Nazionala berandutzea autopisia txostenak egiterakoan. (98. or.).
- 3.2.6. Buru-gaixotasun larria duten pertsona ugari itxaroten egotea lanerako zentroetara sartzeko. (99. or.).
- 3.2.7. Presoak Iruñeko espetxetik kanpora eramatea, nahiz eta espetxe horretan okupazioa txikia izan. (105. or.).
- 3.2.8. Administrazio Publikoetan sartzeari buruzko Erregelamenduko 35. artikulua aldatzea, lanpostuaren jabetza hartzen duen momentuan oposizio-egile bati borondatezko eszedentzia emateari dagokionez, gainerakoan egoera berean egon dadin, edozein dela ere jatorriz enplegatuta egon den Administrazioa. (107. or.).
- 3.2.9. Arazoak errezeta elektronikorako sistemaren funtzionamendu informatikoa-ekin. (108. or.).
- 3.2.10. Europar Batasuneko Justizia Auzitegiaren epaia, hipoteken ondoriozko etxegabetzei buruzkoa. (111. or.).
- 3.2.11. Ospitale-janarien zerbitzuaren kudeaketa txarra. (113. or.).
- 3.2.12. Baldintza oso zorrotzak ezartzea Espainiatik ateratzeko langabezia prestazioak jasotzen dituztenei, zeren eta Estatuko Administrazioaren organo eskudunean aurkeztu behar baitira Espainiara itzultzen direnean. (115. or.).
- 3.2.13. Nafarroako administrazio publikoen montepioetako funtzionarioen klase pasiboaren sistemako pentsioak ez gaurkotzea. (116. or.).
- 3.2.14. Seme-alabak zaintzeko eszedentziarako laguntzak ukatzea. (117. or.).
- 3.2.15. Ikastetxe berrietan jardunaldi jarraitua ezartzea. (118. or.).
- 3.2.16. Babes ofizialeko etxebizitzak alokatzeko laguntzak emateari begira Sustapeneko Departamentuak eskatzaileen diru-sarreraren gainean egiten duen balorazioa (120. or.).
- 3.2.17. Osasunaren arloko itxaron-zerrendetan dagoen berandutzea. (120. or.).
- 3.2.18. Esako urtegiaren egoera, presaren balizko ezegonkortasuna dela eta, urtegia handitzeko obren eraginez. (133. or.).
- 3.2.19. Beken deialdian izandako atzerapenak. (136. or.).
- 3.2.20. Alokairu-araubideko babes ofizialeko etxebizitzak eskuratzeko zailtasuna. (137. or.).
- 3.2.21. Udalek haur eskolen finantzaketaren kostua beren gain hartzerakoan gertatzen den desberdintasuna, erabiltzaileak kasuko udalerrian errol-datuta egon ala ez egon. (138. or.).
- 3.2.22. Sustapen Ministerioa geroratzea bidegabeki jasotako zenbatekoak itzultzeko espedientei alta ematen. (140. or.).
- 3.2.23. Gaixotasun larri edo kronikoetarako sendagaiak finantzatzeko baldintzak aldatzea. (140. or.).
- 3.2.24. Farmazia-prestazio anbulatorioaren koordinketa sistema. (141. or.).
- 3.2.25. Hezkuntza Departamentuak itunak egin dituzten udalen haur eskoletako erabiltzaileek ordaindu beharreko tarifak. (142. or.).
- 3.2.26. Egoera administratibo irregularrean dauden etorkinak osasun publikoaren laguntzatik kanpo uztea. (143. or.).

- 3.2.27. Ezgaitasunak dituzten pertsonen esku-bideei buruzko gogoetak. (145. or.).
- 3.3. Nafarroako haurren eta nerabeen egoerari buruzko informazioa. (146. or.).
- 3.3.1. Egindako jarduketan azalpena eta ebaluazioa. (147. or.).
- 3.3.2. Azken bost urteotako bilakaeraren laburpen-taula. (154. or.).
- 3.3.3. Iradokizunak (155. or.).
- IV. Kapituluak. Zerbitzu publikoak hobetzeko herritarrek egindako proposamenak (157. or.).
- 4.1 Datu orokorrak. (157. or.).
- 4.2 Herritarren proposamenen hartzaile izan diren administrazio eta erakunde publikoak. (158. or.).
- 4.3 Proposamenen edukia. (158. or.).
- 4.3.1 Su-hiltzaileak aldi baterako kontratatzeke zerrendak egiteko proposamena. (158. or.).
- 4.3.2 Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuko administrari laguntzaileak aldi baterako kontratatzeke kudeaketa-irizpideak aldatzeko proposamena, egun jakin batzuk betetzeko eskaintza batzuei dagokionez eta egitura-lanpostuak betetzeari dagokionez. (159. or.).
- 4.3.3 Iruñeko aisiarako etxabeen ordutegia mugatzeko proposamena. (160. or.).
- 4.3.4 Ubarmin Klinikari ematen den zerbitzua hobetzeko proposamena, bertan erresonantzia magnetikoko probak egiteko ekipamendua jarrita. (161. or.).
- 4.3.5 Indarreko legedia aldatzeko proposamena, ezkontideen artean gertatzen diren bidegabeko jabetzeak delitu bezala tipifikatzeko. (162. or.).
- 4.3.6 Proposamena, Burlatan aisiarako etxabeen erabilerari buruzko araudi bat egin dadin. (162. or.).
- 4.3.7 Proposamena, neurriak ezar daitezen beren gurasoengandik aldi baterako banandutako adingabeak haiekin itzul daitezen errazteko. (163. or.).
- 4.3.8 Proposamena, eszedentziarako laguntzak, lana eta familia bateragarri egiteko neurri gisa, banatzeko irizpideak aldatzekoa. (163. or.).
- 4.3.9 Proposamena, zirkulazio zergan ibilgailu batzuetarako salbuespen bat ezar dadila, haien titularrak ezgaitasuna duten pertsonak direnean. (164. or.).
- 4.3.10 Pentsio-planei buruzko legedia aldatzeko proposamena, bideratze aldera pertsona jubilatuek kapitalizatutako kopuru batzuk likidatu ahal ditzatela, hartara beren erretiro-pentsioa osatzeko. (165. or.).
- 4.3.11 "Chemtrail" deitutakoak ikertzeko proposamena. (165. or.).
- 4.3.12 Toki Ogasunei buruzko Foru Legea aldatzeko proposamena, lurraren gainekontribuzioaren sortzapenari eta zergaldiari dagokionez. (166. or.).
- 4.3.13 Etxebizitza babestuen erosketari aplikatzen zaion BEZaren zerga-tasa aldatzeko proposamena. (166. or.).
- 4.3.14 Proposamena, urrutiko edo sasi bertaratze bidezko lanbide heziketako ikastaroen prestakuntza eskaintza handitzeko. (167. or.).
- 4.3.15 Proposamena, Iruñeko espetxean preso izan eta buru-gaixotasuna duten pertsonen arretaren arloan koordinazioa hobetzeko. (167. or.).
- 4.3.16 Proposamena, Nafarroako Parlamentuak behar diren neurriak har ditzan uztailaren 2ko 6/1990 Foru Legea aldatzeko eta, zehazki, 245.5 artikuluan ezarritakoa eta legearen geroko egokitzapena kentzeko. (168. or.).
- 4.3.17 Proposamena, ondare eskualdaketen gaineko zerga alda dadin, hain zuzen ere ordaindutako diru-zenbatekoa itzuliz ordainketa eragin duen eskualdaketa gauzatzetik izan ez den kasuetan. (169. or.).
- 4.3.18 Proposamena, araua alda dadin "ohiko etxebizitzari" ematen zaion tratamendu fiskalari dagokionez eta beka ematearen ondorioetarako. (169. or.).
- 4.3.19 Proposamena, ikasketak egiteko ordainarazpenak ordaintzerakoan hobari edo salbuespen batzuk ezar daitezen ezgaitasuna duten pertsonentzat. (170. or.).

V. Kapituluak. Gomendioak, iradokizunak eta legezko betebeharren gogorarazpenak (172. or.).

- 5.1. Sarrera (172. or.).
- 5.2. Gomendio, iradokizun eta legezko betebeharren gogorarazpenak, arloz arlo (172. or.).
 - 5.2.1 Enplegu publiko batera sartzea. (172. or.).
 - 5.2.2 Nekazaritza. (177. or.).
 - 5.2.3 Gizarte-ongizatea. (178. or.).
 - 5.2.4 Merkataritza eta kontsumoa. (193. or.).
 - 5.2.5 Kultura. (195. or.).
 - 5.2.6 Kirola. (195. or.).
 - 5.2.7 Informazio publikorako eskubidea. Gardentasuna. Administrazioaren erantzun bat jasotzeko eskubidea. Gizalegezko tratua jasotzeko eskubidea. (196. or.).
 - 5.2.8 Hezkuntza. (202. or.).
 - 5.2.9 Euskara. (211. or.).
 - 5.2.10 Atzerritarrak. (212. or.).
 - 5.2.11 Funtzio publikoa. (212. or.).
 - 5.2.12 Toki entitateen funtzionamendua. (221. or.).
 - 5.2.13 Ogasun publikoa. (226. or.).
 - 5.2.14 Industria (231. or.).
 - 5.2.15 Justizia (231. or.).
 - 5.2.16 Ingurumena. (233. or.).
 - 5.2.17 Herri lanak. (242. or.).
 - 5.2.18 Osasuna. (244. or.).
 - 5.2.19 Herritarren segurtasuna. (256. or.).
 - 5.2.20 Zerbitzu publikoak. (257. or.).
 - 5.2.21 Lana. (259. or.).
 - 5.2.22 Trafikoa eta bide-segurtasuna. (260. or.).
 - 5.2.23 Turismoa. (262. or.).
 - 5.2.24 Hirigintza. (262. or.).
 - 5.2.25 Etxebizitza (268. or.).

VI. Kapituluak. Nafarroako administrazio publikoek Nafarroako Arartekoarekin lankidetzan jardutea (277. or.).

- 6.1 Nafarroako administrazio publikoek Arartekoari laguntzeko duten betebeharra. (277. or.).

6.2 Nafarroako Foru Komunitateko administrazioaren departamentuek Nafarroako Arartekoarekin lankidetzan aritzeko mailaren balorazioa. (277. or.).

- 6.2.1 Xedea. (277. or.).
 - 6.2.2 Metodologia. (278. or.).
 - 6.2.3 Ebaluazioa egiteko prozedura. (278. or.).
 - 6.2.4 Informazioa uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legeko 24.1 artikulua ezarritako gehienezko epean bidaltzeko izandako lankidetzaren ebaluazioa. (281. or.).
 - 6.2.5 Gomendioen, iradokizunen edo gogorarazpenen onarpenaren inguruan erantzuna uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legeko 34.2 artikuluan ezarritako gehienezko bi hileko epean Nafarroako Arartekoari bidaltzeko lankidetzaren ebaluazioa. (282. or.).
 - 6.2.6 Nafarroako Arartekoak egindako gomendioen, iradokizunen edo gogorarazpenen onarpen mailaren ebaluazioa, uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legearen 34.2 artikuluekin bat etorritik. (284. or.).
 - 6.2.7 Ondorioak (285. or.).
 - 6.2.8 Legezko betebeharren gogorarazpena eta eskerrak ematea. (286. or.).
 - 6.2.9 Ondorengo hobekuntza. (286. or.).
- 6.3 Laguntzeko betebeharraren ez-betetzea. Nafarroako Arartekoari laguntzarik eman ez dioten administrazioen aipamen espezifikoa. (286. or.).
- 6.4 Erakundearen aurka dauden eta nafarroako arartekoaren zeregin ikertzailea oztokatzen duten agintaritzak aipatzea. (291. or.).

VII. Kapituluak. Erakundeak herritarrekin eta gizarte zibilarekin izan duen zuzeneko harremana (293. or.).

- 7.1 Herritarrentzako arreta bulegoa. nafarroako arartekoari eginiko kontsultak. (293. or.).
 - 7.1.1 Datu orokorrak. (293. or.).
 - 7.1.2 Kontsulten zerrenda gaien arabera. (294. or.).
 - 7.1.3 Kontsulten banaketa. (295. or.).

7.2 Gizarte zibilarekin izandako harremana (301. or.).

VIII. Kapituluak. Erakundearen kalitateari buruzko ebaluazioa (302. or.).

8.1 Nafarroako Arartekoaren erabilgarritasunari eta eraginkortasunari buruz herritarrek daukaten iritzia (302. or.).

8.2 Kexak izapidetzeko batez besteko epeak (305. or.).

Eranskina. Erakundearen 2013ko aurrekontuaren likidazioa (306. or.).

AURKEZPENA

1. Nafarroako Foru Eraentza Berrezarri eta Hobetzeari buruzko Lege Organikoaren 18. ter artikulua arabera, Nafarroako Arartekoa Nafarroako Parlamentuaren menpeko organo bat da, zeinari baitagokio Konstituzioak eta aipatutako lege organikoak herritarrei aitortzen dizkieten eskubide eta askatasunak defendatzeko eta babesteko eginkizuna. Horretarako, Nafarroako administrazio publikoen jarduna gainbegiratu ahal izanen du, eta horren berri emanen dio Parlamentuari.

Nafarroako Foru Eraentza Berrezarri eta Hobetzeari buruzko 13/1982 Lege Organikoa aldatu zuen urriaren 27ko 7/2010 Lege Organikoaren hitzaurrean, berriz, Nafarroako Arartekoa Nafarroako Foru Komunitateko erakundea dela ezartzen da.

Uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legeak Nafarroako Foru Komunitateko Arartekoaren eskumenak, araubide juridikoa eta jardunbidea zehazten ditu, Foruaren Hobekuntzako 18 ter artikuluko 2. idatz-zatian xedatutakoa garatuz hartara

Bi lege horiekin bat, eta Nafarroako Arartekoa aipatzen duten beste foru lege batzuekin ere bat etorritik (adibidez, haurrak eta nerabeak babesteari buruzko, administrazio elektronikoari buruzko edo, berrikiago, gardentasunari eta gobernu irekiari buruzko foru legeak–, Arartekoak ondoko eginkizunak ditu egun:

- a) Konstituzioak aitortzen dituen eskubideen defentsa eta hobekuntza.
- b) Nafarroako Foru Eraentza Berrezarri eta Hobetzeari buruzko Lege Organikoak aitortzen dituen eskubideen defentsa eta hobekuntza.
- c) Nafarroako Foru Komunitateko eta Espainiako Estatuko legeetan, Europar Batasuneko arauetan eta nazioarteko hitzarmenetan aitortzen diren eskubideen defentsa eta hobekuntza.
- d) Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioak, toki entitateek nahiz Nafarroako Foru Komunitateko edozein erakunde publikok herritarrei emandako zerbitzu publikoen hobekuntza.
- e) Herritarren bidezko interesen eta Nafarroako Administrazio Publikoek zaindu beharreko interes orokorraren arteko bitartekotza eta kontziliazioa.
- f) Herritarrei informazioa eta laguntza ematea, hobeki balia ditzaten beren interesak administrazio publikoen aurrean.
- g) Informazioa eta laguntza ematea Nafarroako Parlamentuari, foru parlamentariari eta Nafarroako gainontzeko entitate publikoei, bai haiek hala eskatuta bai bere ekimenez, bere eskumenekoak izan eta herritarren eskubideekin lotuta dauden auzietan.
- h) Espainiako Arartekorekiko lankidetzaren, herritarren konstituzio-eskubideen defentsan eta hobekuntzan, eskubide horiek Estatuko administrazio edo botere publikoen jarduketek kaltetuta edo ahulduta daudenean.

Eginkizun horiek betetzeko, Nafarroako Arartekoak, bere irizpidearen arabera, egokitzen jotzen dituen gomendio, iradokizun eta legezko betebeharren gogorazpenak egin ahalko ditu.

2. Nafarroako Arartekoari buruzko Foru Legeko 36.1 artikulua xedatzen du Nafarroako Foru Komunitateko Arartekoak urtero egindako kudeaketaren berri emanen diola Nafarroako Parlamentuari, ohiko bilkura-aldian aurkeztu beharreko txosten baten bitartez.

Hartara, 2013. urteari dagokion txostenaren aurkezpenak aukera ematen digu Nafarroako Parlamentuari erakundeak egindakoen berri emateko, bereziki Konstituzioak, Nafarroako Foru Eraentza Berrezarri eta Hobetzeari buruzko Foru Legeak eta aplikatzekoak diren gainerako xedapenek babestutako eskubide eta askatasunen babes maila defendatzeko eta hobetzeko.

Uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legeko 37. artikulua aipatutako urteko txostenaren edukia zehazten du: aurkeztutako kexen kopurua eta mota; ezetsitako kexen kopurua eta mota, bai eta haien arrazoiak ere; zenbat gai ikertu dituen eta ikerketa horien emaitzak; erakundeak egin dituen oharpen, iradokizun, gogorazpen edo gomendioak eta haietatik Administrazioak zein onartu dituen; eta erakundearen aurrekontuaren likidazioari buruzko eranskin bat.

3. 2013an zehar, erakundeak **2.446** jarduketa egin ditu, alde batera utzita elkarrizketak, bilerak edo ekitaldi instituzional nahiz publikoetako parte-hartzeak.

Kopuru horretan, honakoak sartzen dira: kudeatutako 1.168 kexak (horietatik, 954 kexa 2013an aurkeztutakoak dira); artatu dituen 1.217 kexa; erakundeak kudeatu dituen ofiziozko 36 jarduketak (horietatik, 26 jarduketa 2013. urtekoa dira); herritarrek zerbitzu publikoak hobetzeko aurkeztu eta erakundeak kudeatu dituen 24 proposamenak (horietatik, 19 proposamen 2013an aurkeztutakoak dira); eta txosten berezi bat egiteko ekimen bat, Nafarroako Gobernuako departamentuen lankidetzamailari buruzkoa, zeina gero txosten orokorraren testuari gehitu baitzaio, txosten monografiko gisa izapidetu beharrean.

Parametro berak erabiliz, 2012an, 3.022 jarduketa izan ziren, 1.510 kexa kudeatzearen ondorioz (urte horretan, 1.298 aurkeztu ziren; 1.428 kontsulta artatu ziren; 35 ofiziozko jarduketa edo ikerketa zabaldu ziren; herritarrek zerbitzu publikoak hobetzeko 46 proposamen aurkeztu zituzten, gero administrazio eskuduneko organoei helarazi zitzaizkienak; eta eduki monografikoko hiru txosten berezi egin ziren eta Nafarroako Parlamentuari aurkeztu zitzaizkion –horietako bat, Parlamentuak berak eskatua–.

2013ko jarduera 2012koa baino txikiagoa izan bada ere, 2013koa erakundeak, 2001ean abian jarri zenetik, jarduera gehien izan duen hirugarren urtea izan da, 2010ekoaren eta 2012koaren ondoren, azken urteetako joerari jarraituz.

4. Baina aurreko datuek Arartekoaren jarduera ikuspegi kuantitatibotik erakusten badute ere, ikuspegi kualitatiboa zentratu beharko da erakundeak Nafarroako administrazio publikoen jardueraren gainean egin duen gainbegiratze lanean, herritarren eskubideen defentsan edo zerbitzu publikoak hobetzeko.

Administrazioaren jardueraren gaineko gainbegiratze hori 437 ebazpenetan zehaztu da, zeinetan 325 gomendio, legezko betebeharren 192 gogorazpen eta 176 iradokizun islatzen baitira, erakundeak 2013an helarazitakoak, bere ikerketa edo jarduketan emaitza gisa. Hau da, Nafarroako administrazioei herritarren eskubideak defendatzeko 653 erabaki jakinarazi zaizkie.

Ikus daitekeen bezala, Nafarroako Arartekoa Nafarroako administrazio publikoen jardueraren kanpo-kontrolerako organo berezi bat da, herritarren eskubideen defentsan eta zerbitzu publikoen hobekuntzan berariaz diharduena, eta haren eraginkortasuna egiaztatuta geratzen da bere ikerketa eta ebazpenen bitartez egiten duen kontrolen kopuruaren bidez.

Herritarrek aurkeztutako kexen harira egindako ikerketei soilik erreparatuta, Nafarroako administrazioei buruzko 736 ikerketa egin dira (2012an, berriz, 698 egin ziren).

5. Nabarmenezkoa da ezen, 2013an aurkeztutako kexak, kontsultak eta hobekuntza proposamenak batuta, guztira **4.114** pertsona hurbildu dira edo jo dute erakunde honetara. Soilik 2013an aurkeztutako kexen atzean dauden pertsonen begirata, **1.883** topatuko ditugu Nafarroako Arartekoaren esku-hartzea eskatu dutenak. Eta kontsulten atzean, **2.212** pertsona daude, dauzkaten

eskubideei buruz, haiek gauzatzeko modurik onenari buruz edo Administrazioaren jardueraren legezotasunari buruz informazioa hartzeko gure erakundera jo dutenak.

6. 2013an jasotako kexen edukiak agerian uzten ditu herritarren kezkek edo atsekabeek gora egin dutela, batez ere gai sozialetan, hezkuntzakoetan edo osasunaren ingurukoetan.

Hartara, handitik txikirako ordenan, 2013an herritarren kexa gehien bildu dituzten gaiak honakoak izan dira: gizarte ongizatea, hezkuntza, enplegu publikora sartzea, funtzio publikoa, herritarren bermeak administrazio publikoekiko harremanetan, osasuna, ogasuna, barne arloa, etxebizitza eta ingurumena. Kopuru horrek Nafarroako herritarren zati handi batek dauzkan arazoak islatzen ditu, hain zuzen ere botere publikoek aurre egin beharko dietenak.

Lehenengo arloari dagokionez –**gizarte ongizatea, gizarte gaiak edo gizarte politikak**–, argi dago ezen aurreko bi urteetan bezala, herritarrek arlo horretan aurkeztu dituzten kexek zuzeneko lotura dutela luzaroan pairatzen ari garen krisi ekonomikoko egoerarekin.

Aurten, jasotako kexa gehienek zerikusia izan dute familiaren babesarekin, funtsean seme-alaben zainketarako lan-eszedentziarako laguntzen ordainketa ukatu izanarekin. Bigarren tokian, gora egin dute adingabeen babesarekin eta arretarekin lotutako kexek eta, aurreko urteetan ez bezala, behera egin dute gizarteratze errentari buruzkoek, nahiz eta oraindik ere kexak izaten diren hura ematerakoan gertatzen den berandutzeagatik, bizi-premia bati aurre egiteko laguntza bat izanik ere, bai eta hartarako eskubidea aitortzeko baldintzak interpretatzerakoan egoten den zorrotasunarengatik, baita atzera eraginez ere. Hurrengo tokietan, ezgaitasuna duten pertsonen babesari eta integrazioari buruzko kexak daude; adineko pertsonen babesari eta arretari buruzkoak; mendetasun egoeran dauden pertsonen arretari buruzkoak eta, azkenik, pertsona fisikoen errentaren gaineko zergaren % 0,7 xede sozialetara bideratzeari buruz aurkeztu diren bi kexa. Nabarmentzekoa da aurten ikusi dela gora egin dutela adineko pertsonen egoitzetan egoteko izaten dituzten baldintzei buruzko kexek.

Errealitate horrek agertzeraz ematen digu nolako beharra dagoen administrazioak behar adina aurrekontu- nahiz laguntza-baliabide eta giza baliabide izateko zalantzarik gabe Nafarroako gizarteko kolektibo ahulenak osatzen dituzten kolektiboak artatzeko, eta ez aurrekontu arrazoiengatik ez defizit ekonomiko arrazoiengatik nahiz bestelakoengatik ezin direla utzi babesik gabe edo Konstituzioak ezarri zuen eta botere publikoek mantendu eta hobetu behar duten estatu sozialaren behar besteko estaldurarik gabe. Gizarte arloan nabarmentzen dira gehien honako arazoak: langabezia eta iraupen luzeko enplegu eza; familien pobrezia, adingabeen babesgabetasuna; prestazio eta zerbitzu publikoen gutxitzea; baliabide ekonomiko eta giza baliabide publiko eskasak edukitzea; eta askotan Administrazioak berak eta bere burokraziak sortzen dituen arazoak, premiako gora pertsonal eta familiarrei erantzun azkar eta baliozkoak eman ahal izateko.

Familientzako laguntzari dagokionez, eta ikusita aurrekontu faltarengatik seme-alabak zaintzeko eszedentziarako laguntza ekonomikoen eskari ugari ukatu direla, erakundeak Gizarte Politiketako Departamentuari gomendatu zion aurrekontuko kasuko kontusailaren kreditua zabal zezan, are gehiago aurrekontu faltarengatik lehenengo eskaria ukatu ondoren uko egindakoei pertsonalki gonbidatu bazitzairen bigarren eskari bat aurkezteko, paradoxikoki haietako askok berriz ere ukoaren emaitza lortzeko, orduan ere aurrekontu-arrazoiengatik.

Bigarren tokian, **hezkuntzari** buruzko kexak daude. Horien artean, nabarmentzekoak dira ikastetxe publikoetan eskola-jardunaldi jarraitua ezartzeari buruzkoak, zeren eta kexa-egileek jotzen baitute jardunaldi horrek ikastetxe batzuk baztertzeko dituela eta eskola-denborei buruz alde aurretik eztabaida bat egin gabe onetsi dela. Halaber, haur eskoletako tarifei eta ikasteko laguntzei eta bekei buruzko kexak aurkeztu dira, zeinek agerian uzten baitute zeinen garrantzitsua den hezkuntzarako eskubidearekin lotuta dagoen alderdi ekonomikoa, are gehiago gurasok zailtasun ekonomikoak dituzten garaietan. Halaber, aurreko urteetan bezala, kexa ugari aurkeztu dira zerikusia dutenak seme-alabak ez onartzearekin gurasoek lehen aukera gisa aukeratu dituzten ikastetxeetan. Halaber,

hizkuntza eskola ofizialekin lotutako kexak aurkeztu dira, edo Nafarroak Hezkuntza Berezirako Baliabideen Zentroak haur ezgaituei ematen dien zerbitzuren bat kendu izanarekin lotutakoak.

Hirugarren gaia, **enplegu publiko batera sartzeari** buruzko kexek osatzen dute. Enplegu publiko batera sartzeko asmoa zuten herritarrek aurkeztutako kexak dira. Aurten, enplegu eskaintza publikoen kopurua jaitsi denez, kexa gehienak kontratazioerako aldi baterako zerrenden kudeaketarekin lotutakoak dira. Herritarrek, batzuetan, zerrendetan izaten den gardentasun falta salatu dute; beste batzuetan, berriz, lehentasunen ordena ez betetzea. Aurrekoa gorabehera, erizain lanposturako oposizio-lehiaketa batean egin den merezimenduen barematzearekin lotutako kexak ere aurkeztu dira.

Aurreko urteetan adierazi dugun bezala, Nafarroako Arartekoak arlo horretan duen egitekoa honakora dago bideratua: hautapen prozedurak berdintasun, merezimendu eta gaitasun printzipioen arabera gara daitezela eta aldi baterako kontratazioerako zerrenden kudeaketa gardentasun printzipioaren arabera egin dadila, betiere izangaien lehentasun ordena errespetatuta. Hartara, erakundea enplegu publikora sartzeko prozesuaren garbiketaren gaineko kontrol elementu bat da.

Laugarren tokian, **funtzio publikoari** buruzkoak dira, zeinak baitira jada enplegatutako publikoak direnek Nafarroako administrazio publikoekiko beren funtzionario- nahiz lan-harremanak direla-eta aurkeztutakoak. Kexa horiek, nagusiki, ordaindutako lizentzia edo baimen batzuen baldintza jakin batzuekiko desadostasunari buruzkoak izan dira, bai eta zenbait osagarri edo laguntza ez aitortzeari eta ez ordaintzeari buruzkoak ere. Kexetatik zati handi bat irakasle funtzionarioek, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuko langileek eta Nafarroako Unibertsitate Publikoko langileek aurkeztu dituzte.

Arlo honetan izan dugun esku-hartzeak bilatzen du egiaztatzea zein izan den Administrazioaren jarduketara eta, kasua bada, Administrazioak enplegatutako publikoaren eskubideak errespetatu dituen.

Bosgarren gaia **hiri-segurutasunarekin** lotutakoa da. Kontzeptu horren barruan biltzen diren lehen barne-arlokatzat jotzen genituen kexak. Gai hori dela eta, honelako kexak aurkeztu dira: polizia jarduketara jakin batzuei buruzkoak; ordena publikoko bi arazorekin lotutakoak (gomazko piloten erabilera eta haurdunaldia eteteko klinika batera doazen emakumeen jazarpena), espetxe administrazioaren arazoei buruzkoak (Iruñeko espetxe berria abian jartzea); joko eta ikuskizun publikoekin lotutakoak. Zezen ikuskizunek beraiekin dakarten animalien aurkako tratu txarra agerrarazteko kexak nabarmendu behar dira. zenbait herritako jaietan izaten diren jokabideei buruzko salaketak dira edo, oro har, "jai nazionala" deitutakoarekin lotutakoak. Erakunde honek kexa horiek jaso eta txostenean islatu ditu. Izaera bereziago batez, salatu da nolako arriskua dagoen adingabeak antolatutako jai horietan egotea dela eta.

Garrantzitsua da adieraztea hiri-segurutasunaren arloko kexek gora egin dutela aurreko urtearekin alderatuta, hiru halako izan baitira.

Seigarren arloa guk **"herritarrek administrazio publikoekiko harremanetan eduki beharreko bermeak"** izenaren pean biltzen ditugun kexek osatutakoa da. Administrazio publiko batzuek beren eskura dagoen informazioerako sarbidea emateko legezko betebeharrak ez betetzeagatik aurkeztutako kexak dira, edo legeak aurkeztutako gehieneko epean herritarrek aurkeztutako eskariak edo errekursoak ez ebatzeari buruzkoak. Halaber, enplegatutako publikoek emanak tratu desegokiari buruz aurkeztutako kexak sartzen dira, Lehenengo multzoari dagokionez, administrazio batzuek jarraitzen dute herritarrek zuzentzen dizkieten idazkiak erantzun gabe, alde batera utziz hori aitzakiarik gabeko legezko betebeharrak bat dela. Hori dela eta, erakunde honen esku-hartzea bideratzen da eskatzera herritarrei erantzun arrazoiduna eman dakiela eta Administrazioaren erantzuna edukitzeko daukaten eskubidea errespetatu dadila. Halaber, nabarmentzen da administrazio batzuek daukaten jarrera, arrazoi justifikaturik gabe herritarrek informazio publikoa edukitzeko daukaten eskubidea murriztekoa, nahiz eta botere publikoek behin eta berriz dei egiten duten jarduera publikoan gardentasunez joka dadin. Tratu desegokiari dagokionez, Nafarroako Arartekoaren esku-hartzea zuzendu da agintari eta funtzionario publikoekiko gogorazterara herritarrei

arreta egokia emateko legezko betebeharra dutela, uneoro haiek errespetuz, adeitasunez eta gizalegez tratatuz.

Zazpigarren tokian, **osasunari** buruzko kexak daude. 2012an bezala, itxaron-zerrendekin lotutako kexak aurkezten jarraitu da. Arlo horretan dagoen lehenengo arazo kolektibo gisa agertzen da, eta laster konponbide bat emateko behar zaio (batez ere, traumatologiaren arloan). Halaber, zenbait kexa aurkeztu dira agerian jartzen dutenak gaixoak ez daudela ados jaso duten laguntza klinikoarekin eta berehalako osasun laguntza ez jasotzearekin (larrialdi zerbitzuak, bereziki, landa zerbitzu batzuetan). Kexa ugari aurkeztu dira, halaber, Osasun Sistema Nazionalaren iraungarritasuna ziurtatzeko presako neurriei buruzko apirilaren 20ko 16/2012 Errege Lege-dekretuak xedatu dituen arau batzuek eragindako arazoengatik, farmazia-prestazioen koordainketari dagokionez; izan ere, neurriak sortu duen ezinegonaz gainera, ikusi eta salatu izan dugu nolako zuzengabetasuna ekarri dien farmazia-koordainketa horrek diru-sarrera ekonomiko txikiak dauzkaten gaixoei. Halaber, historia kliniko informatizatuaren eta errezeta klinikoaren funtzionamendu eskasarekin lotutako kexa batzuk antzeman ditugu, bai eta Izaera pertsonaleko datuak babesteari buruzko Lege Organikoaren aplikazioarekin lotutakoak ere, datu pertsonal mediko batzuetarako baimendu gabeko sarbidea dela eta.

Hobekuntza bat egin beharra dagoen beste alderdi bat da osasun administrazioaren ondare-erantzukizuna zehazteari dagokiona; izan ere, kasu gehienetan, Administrazioak bide judizialera jotzen du horretarako, eta horrek herritarrari berandutza eta ondarea gastatu beharra dakarzkio. Hain zuzen ere, pronuntziamentu judizialak kontsultatuta, ikusi dugu zenbaitetan Administrazioa zigortu egin dela. Bada, zalantzarik ez dago kasu zenbaitetan halako prozesua saihesteko modua izan zela.

Zortzigarren tokian **ogasunaren** arloa dago. Arlo horretan, nagusi izan dira, aurreko urteetan bezala, toki ogasunen tributuei buruzko kexak. Horien artean, honako zergei buruzko kexak aurkeztu dira: hiri-lurren balio gehikuntzaren gaineko zerga; lurraren gaineko kontribuzioa; jarduera ekonomikoaren gaineko zerga, eta zirkulazioaren gaineko zerga. Aldaketa normatiboak ere eskatu izan dira zerga horien egituraketari dagokionez, pertsona ahulago batzuen kasu bereziak artatzeko.

Nafarroako Foru Ogasunaren zergei dagokienez, 2012an bezala, pertsona fisikoen errentaren gaineko zergari buruzko kexak nagusitu dira. Halaber, zenbait kexatan aipatzen zen herritarrek zerga-izaerako zor batzuk ezin ordaintzea, dauzkaten zailtasun ekonomikoak tarteko. Horrek aditzera ematen du arazo gero eta zabalagoa dagoela populazioaren sektore batean zerga-betebeharrei aurre egiteko, bai eta horrek eragiten duen atsekabea ere.

Aurreko ekitaldietan egin izan dugun bezala, erakunde honek eginkizun bikoitza izan du ogasunaren arloan: alde batetik, zergen arloko legezketasuna gainbegiratzea, ogasunei ohartarazita nahitaezko alderdi batzuk badaudela legeak aplikatzerakoan zergadunen eskubideak errespetu handiagoz tratatzeko; eta, bestetik, bitartekaritza lanari dagokiona, errazte aldera zergadunek beren zerga-betebeharrik bete ditzatela (funtsean, ordainketak zatikatuz), betiere zergadunen berdintasun fiskalaren printzipioari helduta.

Etxebizitza dela eta, nabarmentzekoa da kexetan izan den aldaketa; izan ere, aurreko urteetan etxebizitza babestua eskuratzeko barematzeak sortzen zituen gatazka orokorretatik, babes ofizialeko etxebizitzak alokatzeko egun dauzkagun gatazketara pasa gara. Etxebizitza sozialen alokairua eta haien arazoak dira arlo honetan gaur egun izaten dugun gai nagusia. Horixe islatzen dute honakoengatik aurkeztutako kexek: errenta altuak, kasu batzuetan errenta ordaintzeko ematen diren diru-laguntzak nahikoak ez izatea; ezagutzen ez ziren egoera sozio-ekonomikoek eragindako ordainketa ezak; desadostasunak Sustapeneko Departamentuak aintzat hatzen duen PFEZaren eta errentamendua aukeratzen duen familia-unitatearen egungo diru-sarreraren artean, eta abar. Horrek guztiak aukera ematen digu ondorioztatzeko jarraitu beharra dagoela alokairua sustatzera zuzendutako politika batekin, azpimarra berezia eginez laguntza emateko beharrean diru-sarrera txikiak dituzten familiei edo beren kargura defendatzerik ez duten pertsonak dituzten familiei. Halaber, erakundeak zenbait kexa jaso ditu hipoteka-betearazpenaren bidez jabetzapeko

etxebizitzetan izandako etxegabetzei buruz eta alokairuko errenta ez ordaintzeagatik izandakoei buruz. Arazo horrek gora egin du, izan ere.

Ingurumenaren arloan, bere horretan jarraitzen dute herritarrek beren etxebizitzetan sartzten diren zatengatik aurkeztutako salaketak eta kexak. Zaratak, oro har, gazteek aisiarako erabiltzen dituzten lokaletatik, lantegietatik, tabernetatik nahiz bestelako jardueretatik heldutakoak dira. Arlo horretan, gure esku-hartzea zuzendu da Administrazioari esku har dezan eskatzera, zarata ahal den lasterren amai dadin eta etxebizitzan intimitatea izateko eskubideari lehentasuna eman dakion. Halaber, ingurumenari buruzko informazioaren eskubidearekin lotutako kexak aurkezten jarraitzen da. Erakunde honek, izan ere, bilatzen du informazio hori eman dadila, gogoraziz herritar orok informazioa eskuratzeko eskubidea duela arlo horretan, interes jakin bat frogatu behar gabe ere.

7. Kexa gehienak (% 56) Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioaren aurka aurkeztu ziren. Hezkuntzako eta Gizarte Politiketako departamentuak izan dira hartzaile nagusiak, eta haien atzetik, Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentua, Osasun Departamentua eta Sustapen Departamentua datoz.

Nafarroako toki entitateek kexen % 21,5 jaso zituzten. Iruñeko, Tuterako, Eguesibarko eta Cintruenigoko udalak izan ziren kexa gehien jaso zituztenak.

Atzean pertsona gehien zituzten kexak, desadostasun bat adierazten zutenak, honakoak izan ziren: Iruñeko 407 herritar merkatarik babestutako kexa bat, aparkatzeko eremu mugatua erabiltzeagatik ordaindu behar duten kopuru handiagatik, eremu horretako bizilagunek ordaintzen dutenaren aldean; eta Uharteko Martiket urbanizazioko bizilagun diren 229 herritarrek babestutako kexa bat, hurbil zeukaten hiri autobusaren geltokia kendu izateagatik eta urrunago dagoen eta iristeko arrisku handiagoa duen beste batera joan behar izateagatik.

8. Aurreko urtean bezala, internet izan da Nafarroako Arartekoari kexak aurkezteko gehien erabili den bidea.

Kexen % 45,5 bide elektronikoak erabiliz aurkeztu dira. Ondotik datoz Iruñeko gure bulegoan langileen aurrean aurkeztutakoak, zeinek kexen % 43,3 egiten baitute. Horrenbestez, teknologia berriak gorabehera, erakundearen eta herritarren arteko harremana errazten baitute, bere horretan jarraitzen du herritarrek Nafarroako Arartekoaren bulegoan bertatik bertara artatuak izateko nahiak.

Egiaztatuta dagoenez ezen, askotan, herritarrek alde zuzenetik ez dakitela desadostasuna duteneko administrazio publikoaren jokabideak beren eskubideak kaltetzen dituen ala ez, Nafarroako Arartekoaren erakundea baliabide eraginkor bat da herritarren eta Administrazio publikoaren arteko gatazkak prebenitzeko, eta, sarri askotan, azaldu den bezala, gatazkak auzitegian bukatzea ekiditeko balio du, gatazka gaizki-ulertu baten ondorio denean. Gatazkak prebenitzeko eginkizun horrek oraindik ere zentzu handiagoa hartzen du justiziarako sarbidea, gaur egun, herritarrentzat zailagoa den garai hauetan, arrazoi ekonomikoengatik eta ezarritako tasengatik.

9. Kudeatutako kexei erreparatuta, Nafarroako Arartekoak % 79,3 izapidetzea onartu du, herritarrak helarazitako gaia aztertzeke. Gainera, portzentaje horretatik, % 7,9 Espainiako Arartekoari igorri zaizkio edo, neurri txikiagoan, konstituzio-eskubideak defendatzeko beste parlamentu batzuetako goi-ordezkariei, haien eskumeneko gaiak izateagatik.

Onartutako kexen azterketa egin ondoren, Nafarroako Arartekoak 585 espedientetan arrazoia eman zion, gutziz edo zati batean, erreklamazioa aurkeztu zuenari (% 79,5).

Erakunde honek, kexetan adierazitako egitateak xeheki aztertu ondoren, administrazio publikoari entzun ondoren, lortutako informazioa aztertu ondoren, eta legeetan xedatutako aztertu ondoren, 404 ebazpen eman ditu, zeinetan, aldi berean, 598 gomendio (% 53,3), legez betebeharren gogorazpen (% 25,1) eta iradokizun (% 21,6) jasotzen dituzten.

Arloa, gizarte ongizatea da ebazpen gehien egin diren arloa. Ondotik, honakoak heldu dira: hezkuntza, herritarrek administrazio publikoekiko harremanetan eduki beharreko bermeak, osasuna eta funtzio publikoa. Ingurumena beste gai azpimarragarri bat, ogasunaren, enplegu publikora sartzearen edo etxebizitzaren gaien aurretik.

10. Nafarroako Arartekoak kexak direla-eta egin dituen jarduketengatik administrazio publikoek erakutsi duten onarpen maila % 68,10ekoa da. Portzentaje horretan sartzen dira, alde batetik, ikerketa egin ondoren emandako ebazpenen onarpena, eta, bestetik, Administrazioak ebazpena eman aurretik ere bere jokabidea zuzendu dituen kasuak, konponbidea emanez, azken kasu horretan, herritarren arazoari, erakunde honek informazioa eskatzeko hasierako fasean baizik esku hartu ez duenean.

2012an bezala, ikusten da behera egin duela administrazio publikoen onarpena, herritarrek aurkeztutako kexak direla-eta, eta hori azaldu daiteke –baina ez nahitaez justifikatu– neurri batean baliabide publikoak, bai ekonomikoak bai giza baliabideak, jaitsi direlako. Halaber, erakusten du Administrazioak jarera gogorragoa erakutsi duela, zenbaitetan, herritarren eskubideen aurrean, batzuetan aplikatzekoa den arauaren interpretazio zorrotzegia eginez edo Administrazioarentzat onuragarriagoa den arau bat bilatuz. Hartara, zenbaitetan ikusi dugu Konstituzioak edo legeek aitortutako eskubide batzuk bilakatu direla kasuko administrazioak bere nahierara arta ditzakeen herritarren eskari.

Halaber, administrazio publiko batzuek erakunde honekin lankidetzan ez aritzeko kasuek ere gora egin dute, dela erakunde honek administrazio-jarduera gainbegiratzeko duen rola ez ulertzeagatik, dela haren ezezko oztopatzailleagatik, dela inkompetentziarengatik.

11. Erakunde honek, aurtan, **ofiziozko 28 jarduketa egin ditu**. Nafarroako Arartekoak irekitzen dituen espedienteak dira, uste duelako egitate jakin batzuek eskatzen dutela erakundeak ikerketa bat egin dezala eta hasierako fase batean jarrera bat har dezala, edo Administrazioari nahiz Nafarroako Parlamentuari iradokizun bat egin diezaiela, edo Estatuko Arartekoari jarduteko eskari bat egin diezaiola, eskumena duen esparruan. Ofiziozko jarduketa horietatik, zazpi osasunari buruzkoak izan dira. Horien artean nabarmentzekoak dira itxaron-zerrendeak buruz egindako bi jarduketa, errejeta elektronikoen sistemen funtzionamenduari buruzko beste bat; ospitale-janarien zerbitzuaren funtzionamenduari buruzko bat; ospitaleetako sendagaien koordainketari buruzko bat; farmazia-prestazio anbulatorioen koordainketari buruzko bat; eta egoera administratibo irregularrean dauden etorkinen osasun egoerari buruzko beste bat, Nazioko Gobernuak errekurso bat onartu ondoren Nafarroan bizi diren pertsonen Nafarroako osasun-sistema publikoan doako osasun-laguntza jasotzeko eskubidea aitortzen dien otsailaren 25eko 8/2013 Foru Legearen aurka.

Ofiziozko lau jarduketa **eskubide sozialen babesari** buruzkoak izan dira. Zehazki honako gaiei buruzkoak: buru-gaixotasuna duten pertsonentzako lanerako zentroetan tokirik ez egotea; eszedentziarako laguntzak; haurren eta nerabeen egoerari buruzko balorazioa; eta, azkenik, ezgaitasuna duten pertsonen eskubideak.

Hezkuntzaren arloan, ofiziozko lau jarduketa egin ziren. Horien artean, nabarmentzekoak dira zenbait eskoletan jardunaldi jarraitua ezartzeari buruzkoa; haur eskoletako erabiltzaileek haur eskola kokatuta dagoen udalerrian erroldatuta egon ala ez egon tarifa desberdinak ordaindu behar izateari buruzkoa; eta beken deialdian atzeratzeari buruzkoa.

Etxebizitzaren arloan, erakundeak ofiziozko lau jarduketa egin zituen. Horietatik bitan azaldu zen Sustapeneko Departamentuak etxebizitza babestuen alokairurako diru-laguntza emateko aintzat hartzen dituen diru-sarrerak kontatzekoan erreferentzia gisa hartzen duen data. Haiek izapidetu ondoren, Departamentuari berriz esan diogu alokairu-araubideko etxebizitza babestu horietarako sarbidea errazteko neurriak hartzen jarraitu behar duela; eta, oso bereziki, zailtasun ekonomikoko egoeran dauden pertsonen bideratutako neurriak, Konstituzioak ezarritako etxebizitzarako eskubidea bermatze aldera. Halaber, ofiziozko beste jarduketa bat egin zen, Espainiako Arartekoari igorri zitzaiona. Sustapeneko Ministerioak emantzipazioarako errentaren onura hartutako gazteengana

jotzeari buruzkoa izan da, bidegabeki jasotako diru-kopuruak itzul ditzaten eskatzeko, itzulketa espedientei dagozkien berandutza-interesekin. Laugarren jarduketa lotuta zegoen milaka pertsonari, gehiegizko zorpetzearen ondorioz eta horrek ekarritako hipoteka-betearazpenaren ondorioz, ohiko bizitoki iraunkor gisa, banakako gisa nahiz familia gisa, zeukaten etxebizitza kentzearen arazo sozialari konponbide bat emateko beharrarekin, Europar Batasunaren Justizia Auzitegiak berriki emandako epaien arabera eta banku-maileguetan izaten diren alimaleko interesak debekatzen dituen legedi modernoago eta sentiberago batekin.

Justiziaren arloan, erakundeak ofiziozko bi jarduketa igorri zizkion Espainiako Arartekoari. Jarduketa horietako bat zen Justizia Ministerioari atxikita dagoen Tokikologiako eta Auzitegiako Zientzien Institutu Nazionala, autopsia txostenak egiterakoan, bi urte baino gehiagoz berandutzeari buruzkoa. Beste bat lotuta zegoen Iruñeko espetxeko preso batzuk beste espetxe batzuetara eramatearekin, espetxe berria bete gabe egonda, eta Gazteen Departamentua desagertzearekin.

Gainera, ofiziozko beste hiru jarduketa zuzendu zitzaizkion Gorte Nagusietako Arartekoari: bata Esako presaren egoerari buruzkoa, antzemandako segurtasun faltako arazoak direla eta; bestea langabezia-prestazioak jasotzen dituzten pertsonen Espainiatik ateratzeko exijitzen zaizkien baldintza zorrotzei buruzkoa zen; eta azkena, Hipoteka-zordunen babesa sendotzeko presako neurriei buruzko azaroaren 15eko 27/2012 Errege Lege-dekretuari buruzkoa –azken horretan, erakundeak proposatu zuen lege-dekretu horretan aldaketa batzuk egin daitezela, besteak beste adingabeak babesteko eta baliabide gutxien dituzten pertsona eta familiak babesteko.

Halaber, ofiziozko beste jarduketa batzuk egin ziren 2012an Nafarroan trafiko-istripuetan hildakoen kopurua igo izateari buruz; Nafarroako administrazio publikoen montepioetako langile funtzionarioen klase pasiboen pentsioak gaurkotzeari buruz; eta Administrazio Publikoetan sartzeari buruzko Erregelamenduko 35. artikulua aldatzeko aukerari buruz, oposizio-egile batek lanpostuaren jabetza hartzen duen momentuan oposizio-egile bati borondatezko eszedentzia emateari dagokionez, gainerakoen egoera berean egon dadin, edozein dela ere jatorriz enplegatuta egon den Administrazioa.

Aurreko urteetan bezala, erakundeak Nafarroako haurren eta nerabeen egoera baloratu du. Ez da balorazio orokor edo soziologiko bat izan; izan ere, bideratu da egiaztatzea egoera hori bat datorrela Nafarroako administrazio publikoei Haurrentzako eta nerabeentzako sustapenari, laguntzari eta babesari buruzko abenduaren 5eko 15/2005 Foru Legeak ezartzen dizkien betekizunekin. Azterketa horren emaitza gisa, iradokizun normatibo bat egin zen (abenduaren 5eko 15/2005 Foru Legearen erregelamendu bidezko garapena Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua dadin), bai eta beste hamaika iradokizun ere, besteak beste honakoak indartzera bideratutakoak: baliabide publikoak, adingabeen eskubideen hedapena, arrisku egoerarako esku-hartze goiztiarra; jatorriko familien babesa, gatazka sozialeko egoeran dauden adingabeentzako programak edo adingabe horien autonomia pertsonala.

Ofiziozko jarduketa horietan, erakundeak 24 ebazpen eman zituen, beren legezko betebeharren gogorarazpenekin (1), iradokizunekin (40, eta horietatik zazpi aldaketa normatiboak egitekoak) eta gomendioekin (4). Horietatik, administrazio publikoek eta erakundeek 18 kasutan onartu zuten emandako ebazpena (horietatik, lautan partzialki) eta beste lau kasutan aurkako jarrera erakutsi zuten. Ofiziozko jarduketetan emandako ebazpenen onarpen-mailak gora egin du, % 81,82ra iristeraino (onarpenen eta ezezkoen baturaren gainean kalkulatu).

Bestalde, jarduketetatik hamarretan, antzemandako egoera Espainiako Arartekoari jakinarazi zitzaion, zeren eta jo baitzen gaia Estatuaren eskumenekoa zela. Arartekoak sei ikerketa zabaldu zituen Estatuko Administrazioeko organoei buruz.

12. Azken lau urteotako txostenetan adierazi izan dudana bezala, erakunde honek 2008tik aitzina sustatu du herritarrek zerbitzu publikoen hobekuntzan parte hartzea; hartara, herritarrak animatu ditu zerbitzu publikoak hobetzeko proposamenak aurkez ditzaten. Proposamen horiek organo eskudunei helarazi eta, kasua bada, haien aurrean defendatzen dira.

2013an herritarrek **aurkeztutako 19 hobekuntza proposamenekin**, 253ra iritsi da ekimen hau duela sei urtetik abian jarri zenetik herritarrek egindako proposamenen kopurua. Ekimenaren xedea herritarren parte-hartzea eta lankidetzaren zen.

Aurten, proposamen gehienak **ogasunari, hezkuntzari eta enplegu publikoari** buruzkoak izan dira.

Besteak beste, herritarrek proposamenak egin dituzte honako arloetan aldaketa batzuk egiteko: trakzio mekanikoko ibilgailuen gaineko zergak erregulatzen dituen araudiaren alderdi batzuk aldatzea; lurraren gaineko kontribuzioaren sortzapena eta zergaldia; babes ofizialeko etxebizitzetara aplikatzen zaien balio erantsiaren gaineko zergaren tasa; urrutiko edo sasi bertaratze bidezko lanbide heziketako ikastaroen eskaintza handitzea; ezgaitasuna duten pertsonentzako hobariak edo salbuespenak ezartzea hezkuntzaren arloan ordaindu beharreko tasa edo ordainarazpen publikoetan; gazte-taldeak aisiarako dituzten etxabeen erabilera arautzea eta ordutegi mugak ezartzea; Iruñeko espetxean preso dauden eta buru-gaixotasuna duten pertsonak artatzearen arloan koordinazioa hobetzea.

Aurkeztutako proposamenak administrazio publiko eskudunari igortzen dizkio erakundeak, eta arrazoizkoa iruditzen zaion neurrian, haren aurrean defendatzen ditu; bestela, Estatuaren eskumenekoak badira, Gorte Nagusietako arartekoari igortzen dizkio.

2013an aurkeztutako 19 proposamenei, 2012. urtea ixteko unean egiteko zeuden beste bost gehitu behar zaizkie. Hartara, 2013an kudeatutako 24 proposamenetatik, erakundeak jo zuen Administrazio eskudunak zuzenean lau onartu zituela, eta beste zortzi, ordea, errefusatu zituela. Administrazioek proposamenak zuzenean onartzeko maila, hartara, % 33,33raino igo da. Gainerako proposamenek beraiekin ekarri zuten Nafarroako Arartekoak zortzi ebazpen ematea, zazpi iradokizunekin (horietatik lau aldaketa normatiboak egitekoak) eta bi gomendioekin. Zortzi ebazpen horietatik, administrazio publikoek eta erakundeek bost kasu onartu zituzten (horietatik bat partzialki), eta hiru kasutan errefusa adierazi zuten. Proposamenen harira emandako ebazpenen onarpen-maila, hartara, % 62,50ekoa da (onarpenen eta ezezkoen baturaren gainean kalkulatu).

13. Gure erakundearen Herritarrentzako Arreta Bulegoak herritarren **1.217** kontsulta artatu ditu.

Herritarren eskura jarritako arlo funtzional bat da, erakundearekiko zuzeneko kontaktua erraztu nahi duena, kekek aurkez ditzaten edo beren eskubideez hobeki baliatzeari buruzko kontsultak egin ditzaten.

Aurreko urteetan bezala, nagusi izan dira **gizarte ongizateari** buruzko kontsultak. Horien artean, nabarmentzekoak dira gizarte bazterketako arriskuan dauden pertsonentzako laguntzei buruzko kontsultak; bereziki gizarteratze errenta ukatzeari edo atzeratzeari buruzkoak edo errenta hori berritzeari buruzkoa, bai eta bigarren eta hirugarren seme-alabarengatik eszedentziarako laguntzak ukatzeari buruzkoak ere. Halaber, kontsulta batzuk aurkeztu dira egoitza-zentro batzuetan sartzeko eta egoteko baldintzei buruz, bai eta mendetasunerako laguntzei eta ezgaitasuna duten pertsonen irisgarritasun-egoerari buruzkoak ere.

Kontsultetan nabarmentzen da aurrekontu ez-nahikoa eta mugatua dagoela xede sozialeko laguntza eta prestazio publikoetarako, eta laguntza horiek ematerakoan murrizketak ezarri direla, zeren eta baldintzak modu murriztaileagoan interpretatu baitira eta, batzuetan, modu formalistegian ere bai, halakoak jasotzen dituenaren egoeraren larritasuna kontuan hartu gabe. Halaber, antzeman da ezgaitasuna duten pertsonen eta hirugarren adinekoen egoitzetan egoteko tarifek gora egin dutela, hain zuzen ere familiek diru-sarrera txikiagoak dituzten une batean. Halaber, nabarmentzekoa da adingabeen babesgabetasunari buruzko kontsultak, kasu askotan haien familiek, dauzkaten baliabideekin, ezin baitiete aurre egin eskakizun ekonomikoei.

Kontsulten bigarren multzo batean, **kontsumoari** buruzkoak ageri dira. Talde horren barruan sartzen dira kontsumitzaileek aurkeztutakoak, batez ere telefonia, elektrizitate eta gas konpainien aurka eta banku-entitateen aurka, bai eta kontsumitzaileen eskubide eta interesak defendatzeko ezarritako

dauden mekanismoen funtzionamenduarengatik aurkeztutakoak ere. Bereziki, gehien errepikatu diren kontsultak, hurrenkera honen arabera, honakoak izan dira: telefonia-konpainiekiko kontratuetatik heldutako arazoak azaltzen dituztenak, kontratatu gabeko zerbitzu gehigarriak bidegabeki kobratzeagatik edo zerbitzu batean baja emateko zailtasunarengatik; banku-entitateekiko arazoak, kontratatu gabeko zerbitzuak kobratzeagatik; eta ur- eta argi-hornidurarako konpainiekiko arazoak, gehiegizko fakturazioarengatik.

Hain zuzen ere, kontsulta kopuru hori eta horri buruzko aurkeztutako kexek, bai eta Kontsumo eta Arbitraje Zerbitzuari buruz egindako ikerketek ere, aukera eman dute egiaztatzeko Nafarroan kontsumitzaileen babeserako dagoen babes sistema publikoa eskasa dela; izan ere, hartan zama handiagoa du alderdi burokratikoak efizientziak baino, eta gehiago balio baitu egitearen itxurak egiteak kontsumitzailearen arazoak konpontzeak baino. Beharrezkoa da, horrenbestez, sistema publiko eraginkor bat ezartzea, zeinak balioko baitu Konstituzioak eta legeek kontsumitzaileei eta erabiltzaileei aitortzen dizkieten eskubideak babesteko, bereziki interes ekonomiko orokorreko zerbitzuen konpainien aurka edo banku-entitateen aurka, bestelako kasuak kaltetu gabe.

Hezkuntzari dagokionez, kontsulta nagusiak bekak eta ikasteko laguntzak emateko eta ukatzeko irizpideak izan dira, bai eta eskolako bizikidetasunak sortzen dituen era askotako arazoak ere.

Era berean, herritarrek administrazio publikoekiko beren harremanetan dauzkaten eskubideen bermeari buruzko kontsultak aurkeztu izan dira (informaziorako eskubidea, erantzun bat jasotzeko eskubidea tratu egokia jasotzeko eskubidea...), bai eta gizarte segurantzari, ingurumenari eta toki entitateen funtzionamenduari buruzkoak ere.

Ikus daitekeen bezala, kontsulta horien azterketak aukera ematen digu herritarren bestelako arazo batzuk egiaztatzeko, batzuetan kexetan agertzen ez direnak. Honakoak, besteak beste: hirugarren adineko egoitzei buruzko arazoak; prestazio publiko edo sozialak nahikoak ez izatea oinarritzko gizarte arretarako sarean zenbait kolektibo sozialentzat eta muturreko premia dagoen kasuetan; kontsumitzailearen babesgabetasuna; eskola bizikidetasunean egunero izaten diren arazoak; gizarte segurantza eta prestazioen berrikuspena eta, batzuetan, gehiegizko kontrola; atzerriartasuna eta atzerriarrei Espainian egoteko edo bitokia izateko jartzen zaizkien arazoak, eta abar.

14. 2013an kexei erantzuteko egindako jarduketak, herritarrek aurkeztutako kontsultek eta hobekuntza-proposamenek eta abiarazitako ofiziozko jarduketek berresten dute Nafarroako herritarrak ez direla isilik mantentzen diren edo arrazoirik gabe kexatzen diren subjektu pasiboak, baizik eta gero eta intentsitate handiagoz eskatzen dutela botere publikoek haiek egunerokoan kontuan har ditzaten, entzun ditzaten, orientabidea eta informazioa eman diezaieten eta beren eskubideak aitor diezaieten, batez ere eskubide sozial deitutakoei dagokienez, eskubide horiek hustuta era ez daitezen edo, besterik gabe, haiek ezagut daitezen.

Horrenbestez, eskubideak ezagutzen ez zaizkien edo urratzen zaizkien herritar horietan dira, bai eta legeak eta Nafarroako Parlamentuak ematen diguten zilegitasunak ere, "Arartekoa" deitzen den erakunde batean zerbitzua emateko ohorea dugunon lana justifikatzen eta zentzuz betetzen dutenak; hain zuzen ere, herritarren eskubideak eta askatasunak defendatzeko eta haien babes-maila hobetzeko lana.

Iruñean, 2014ko martxoaren 26an

Francisco Javier Enériz Olaechea

Nafarroako Arartekoa

I. KAPITULUA. SARRERA

Uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legeko 1. artikulua arabera, Nafarroako Arartekoa Nafarroako Parlamentuaren goi ordezkaria da, Konstituzioak eta Nafarroako Foru Eraentza Berrezarri eta Hobetzeari buruzko Lege Organikoak babesturiko eskubide eta libertateak defenditzeko eta hobeki babesteko zereginean diharduena.

Parlamentuaren ordezkari gisa, Nafarroako Arartekoak urtero Nafarroako Parlamentuari urte horretan egindako kudeaketaren berri ematen dio, ohiko bilkura-aldian aurkezten dion txosten baten bitartez.

Foru Lege horren 37.1 artikulua zehazten du urteko txostenean Nafarroako 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. Gainera, Nafarroako administrazio publikoek onartu dituzten ohar, iradokizun, gogorazpenak edo gomendioak zehaztuko ditu.

Agindu hori betetzeko, urteko txosten honek Nafarroako Arartekoak 2013an zehar garaturiko jarduerari buruzko datuak jaso ditugu.

2013ko txostenaren edukia zortzi kapitulutan dago banatuta.

I. Kapituluak, honexek, sarrera-izaera dauka, eta txostenaren edukiari eta egiturari buruzkoa da.

II. kapituluak aurkeztutako kexen kopuruari eta motari buruzko datuak dakartza, eta herritarrek kexa horietan adierazten dituzten sakoneko arazoak jasotzen ditu. Kexak arloz arlo sailkatzen dira, adierazita zein administrazio publikori zuzentzen zaizkion edo zein administrazio publikori dagozkion. Kapituluak balorazio orokor bat jasotzen du emandako ebazpenei buruz eta kexa horien harira eginiko ikerketen emaitzari buruz, bai eta ebazpen horiek izan dituzten onarpen-mailari buruz ere.

III. kapituluak erakundeak eginiko "ofiziozko jarduketak" islatzen ditu, eta adierazten du zein izan den haien izapidetzea eta emaitza. Kapitulu honetan, halaber, haurren eta nerabeen egoerari buruzko balorazioaren gaineko datuak eman ditugu, Haurrentzako eta Nerabeentzako Sustapenari, Laguntzari eta Babesari buruzko abenduaren 5eko 15/2005 Foru Legeko 14. artikuluan ezarri bezala. Zehaztuen batzuk egin behar dira horri buruz, Gizarte Politiketako Departamentutik jasotako datuen arabera.

IV. kapituluak, zerbitzuak hobetzeko herritarrek egiten dituzten proposamenak jasotzen dira, bai eta haien emaitza ere. Proposamen horietako batzuek arau-proposamenaren izaera daukate.

V. kapituluak, laburbilduta jasotzen dira Nafarroako Arartekoak, bere ikuskatze-jardueraren emaitza gisa, administrazio edo erakunde eskudunei egin dizkien gomendio, iradokizun eta legeko betebeharren gogorazpenen testuak. Herritarren kexen eta proposamenen harira eta ofiziozko jarduketan eta eginiko txostenen harira eman dira gomendio, iradokizun eta gogorazpen horiek. Halaber, jasotzen da gomendio, iradokizun eta gogorazpen horiek Nafarroako Administrazio Publikoek edo zuzendu zaizkien gainerako erakundeek noraino onartu dituzten edo ez dituzten onartu.

VI. kapituluak, kasu zehatz batzuk jaso dira, non jotzen baita administrazio publikoek ez dutela jardun erakunde honekiko lankidetzan. Aipamen horrekin betetzen da uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legeko 31. artikuluan aurreikusitakoa.

VII. kapituluak, herritarrentzako arreta bulegoaren jarduketa zehazten da, eta herritarrek egindako kontsulten kopurua eta informazioa eskatutako arloak aipatzen dira. Halaber, erakundearekin hartu-

emanak izan dituzten kolektiboak aipatzen dira. Hartu-eman hori, batzuetan, pertsonala izan da eta beste batzuetan aurkeztutako kexen edo proposamenen bitartezkoa.

VIII. kapituluan jasotzen da herritarrek nola baloratu duten 2013an erakundea, inkesta izengabeak betetzearen bidez.

Azkenik, Nafarroako Arartekoari buruzko uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legeko 37.3 artikuluan ezarri bezala, txostenak eranskin bat dauka, non jasotzen baita erakundearen aurrekontuaren likidazioa.

II. KAPITULUA. KEXAK

2.1 DATU OROKORRAK.

Honakoak dira 2013an Nafarroako Arartekoaren bulegoan kudeatutako kexa-espedienteei buruzko datuak:

1. 954 **kexa aurkeztu ziren guztira.**

2. 2013an, 1.168 **kexa kudeatu genituen guztira.** Kopuru hori heldu da urtean aurkeztutako 954 kexei aurreko urteetako 214 kexaren izapidetzea gehitzetik, dela kexa horiek aurreko urtean itxi gabe geratu zirelako, dela herritarrek eskatuta berriz ireki direlako.

2013ko abenduaren 31n, 1.019 kexa espediente ebatzita zeuden; hau da, kudeatutakoen % 87,2. Hartara, 2013ko abenduaren 31n, orduan itxi baitzen ekitaldia, 149 kexa zeuden ebatzteko.

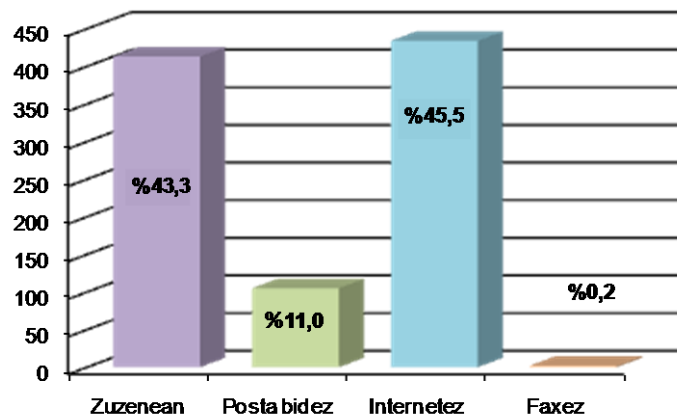
3. **Kexak aurkezteko gehien erabili den bideari** dagokionez, bigarren urtea da internetez aurkeztutako kexak (% 45,5) gehiago izan direla Nafarroako Arartekoaren egoitzan bertaratuta aurkezten direnak (% 43,3) baino.

Beste behin egiaztatzen da herritarrek nahiago izaten dutela teknologia berriak erabili eta gure bulegora joan beren kexak aurkeztera, modu horretan arreta pertsonalizatua eta behar duten aholkua jasotzen baitute, formalismorik gabe, beraiengan zuzenean eragina duten gaiak azalduz, eta aldez aurretik hitzordua eskatu behar izan gabe.

Halaber, oso maiz gertatzen da herritarrek gure bulegora jotzen dutela erakundeko langileekin elkarriketa bat izateko eta kexaren nondik norakoan jarraipena egiteko.

Azkenik, kexen % 11 posta arruntaz igorri ziren, eta soilik kexen % 0,2 aurkeztu ziren fax bidez.

KEXAK AURKEZTEKO MODUA

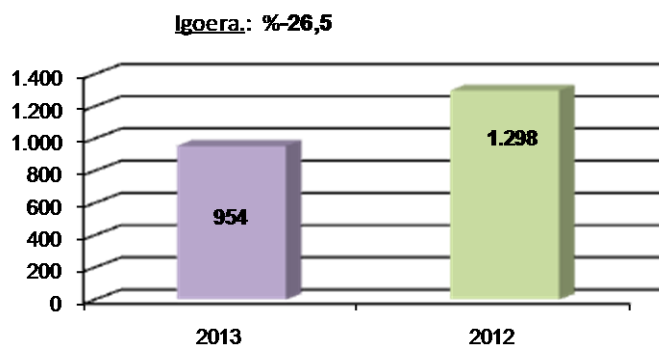


4. Kexak aurkeztu dituzten pertsonen edo kexen atzean dauden pertsonen guztizko kopurua 1.883 pertsonakoa dela jo da, kontuan izan gabe kexak aurkeztu dituzten izaera sozialeko, ingurumenaren arloko edo beste gisa batzuetako entitateek zenbat pertsona ordezkatzan dituzten.

Datu horrek adierazten du nola kexen kopurua ez den beti bat etortzen beren eskubide eta askatasun publikoak babesteko Nafarroako Arartekoaren esku-hartzea eskatzen duten herritarren kopuruarekin. Kexak sustatzen dituzten pertsonen kopurua kexen kopurua bera baino handiagoa da.

5. 2012. urtearekin alderatuta, aurkeztutako kexen kopurua % 26,5 txikiagoa izan da (urte horretan 1.298 kexa aurkeztu ziren, eta haietatik 413 enplegatu publikoen 2012ko abenduko aparteko soldata kentzeari buruzkoak ziren. Hartara, 2013an, erakundearen bizitzan kexa gehien aurkeztu direneko bigarren urtea da, abiatu ginenetik kontatuta, 2012ko urtearen atzetik.

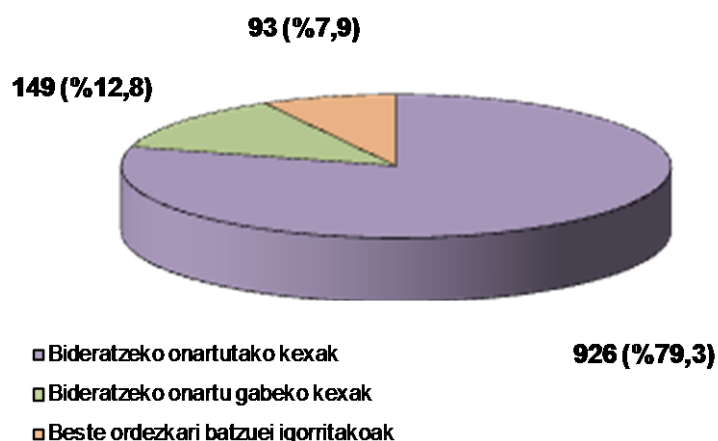
AURKEZTUTAKO KEXAK 2013-2012



2.2 ONARTUTAKO KEXAK.

926 izan ziren Nafarroako Arartekoak izapidetzeko onartu zituen kexak, eta guztira kudeatutako kexen (1.168 kexa) % 79,3 egiten dute.

Herritarrek azaldutako sakoneko gaia dela eta, Nafarroako Arartekoak alde batera nahiz bestera bere iritzia eman duen kexak dira. Iritzi horren bitartez, izan ere, erantzun zehatza eman du aurkeztutako gaiari buruz.



149 kexatan ezin izan zen iritzirik eman herritarrek aurkeztutako gaiari buruz.

Hurrengo atalean aipatzen dugun bezala, kexetatik 93 herritarren eskubideen defentsaz arduratzen diren beste parlamentu batzuetako goi ordezkariak igorri zitzaizkien.

Foru erakundearen nagusi den formalismoaren aurkako jokabidea dela eta, kexa bat ez-onartutzat eman baino lehen, herritarrei eskaintzen zaizkio Nafarroako Arartekoari buruzko uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legeak eskaintzen dituen aukera guztiak, kexa izapidetu ahal dadin. Hala eta guztiz ere, kasu batzuetan, ahaleginak eginda ere, ezin izan da ikerketarik egin herritarrek azaldutako egitatei buruz, besteak beste honako arrazoiak direla eta:

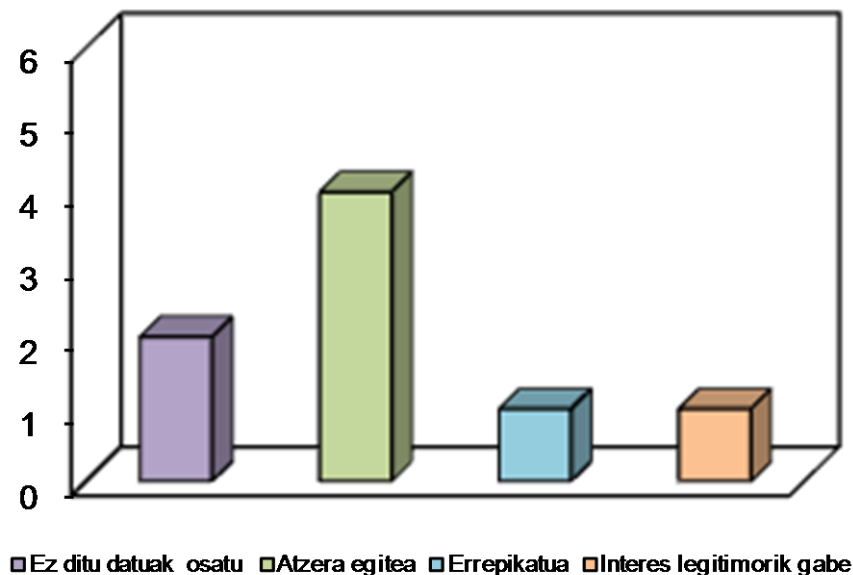
- Izaera juridiko pribatuko gaiak izatea.
- Kexa bide judizialean dauden gaiei buruzkoa izatea.
- Azaldutako egitateek asmo jakinik ez izatea.
- Kexa aurkezteko legeak ematen duen urtebeteko epea iragan izatea.

Kasu horietan, zeinak, jada adierazi dugun bezala, Nafarroako Arartekoaren bulegoari aurkeztutako kasuen % 12,8 baitira, pertsonalki ematen zaie aholkua herritarrei beren eskubideez baliatzeko egoki diren instantzietan erabil ditzaketen bestelako bideei buruz, eta horretarako bete beharreko baldintzei buruzko informazioa ematen zaie.

Kexak ez onartzearen arrazoiak, erakundeak haien sailkatzeari begira, honela banatzen ditugu: subjektiboak eta objektiboak.

Arrazoi *subjektiboak* daudela diogu kexa-egileak datuak aurkeztu ez dituenetan, interesdunak berak kexa bertan behera uzten duenean, interes legitimorik ez duenean edo gaiak errepikatzen direnean. 2013an, 8 kasutan ez ziren kexak onartu arrazoi subjektiboengatik. kasu horietako bitan, herritarrek ez zituzten eman eskatu zitzaizkien datuak; lautan, interesdunak bertan behera utzi zuen kexa; kasu batean, ez zen aurkitu kexa-egileak interes legitimoa zuenik; eta beste kasu bat aurreko beste baten bikoitza zen, hau da, pertsonak berak aurrez aurkeztutako gai berari buruzkoa zen.

Arrazoi subjektiboak

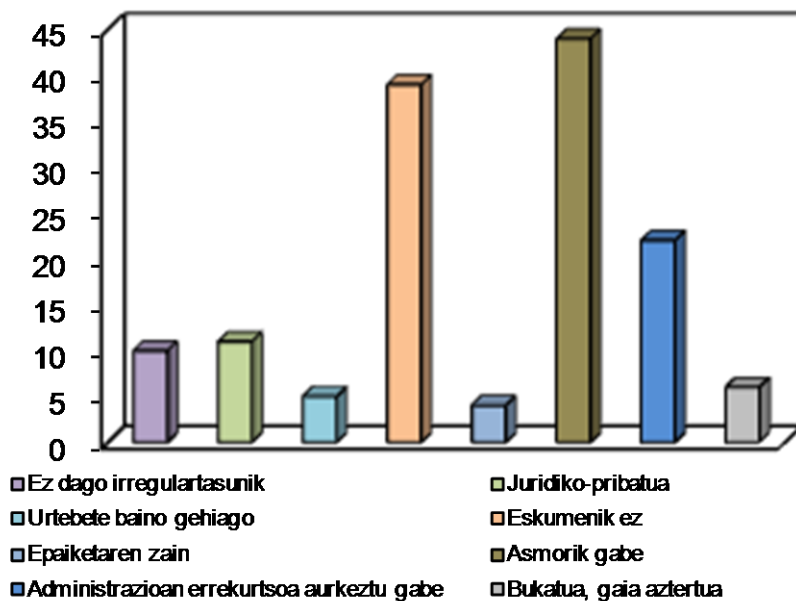


Kexak ez onartzeko arrazoi *objektibo*ei dagokienez, honakoak aurkitu ditugu:

- Kexa garaiz kanpo aurkeztu izana, hura aurkezteko dagoen urtebeteko gehieneko epea iraganda (bost kasutan).
- Gaia esparru juridiko pribatukoa deneko kasuak (hamaika kasu).
- Prozedura judizialaren xede diren kasuak (lau kasu).
- Gaia zuzenean Arartekoari aurkeztu zaio, aurrez administrazio eskudunari planteatzeko betebeharra bete gabe (hogeita bi kasu).
- Kexak asmo jakinik ez duen kasuak (berrogeita lau kasu).
- Kexek jada amaituta dagoen gai bat errepikatzea (sei kasu).
- Nafarroako Arartekoak haiek izapidetzeko eskumenik ez duen kexen kasuak (hogeita hemeretzi kasu).
- Irregularitasunik izatea *a limine* aurkitzen ez deneko kexak (hamar kasu).

Guztira, 141 kexa izan ziren 2013an arrazoi objektiboengatik onartu ez zirenak.

Arrazoi objektiboak, aholkuarekin



2.3 ESPAINIAKO ARARTEKOARI EDO AUTONOMIA ERKIDEGOETAKO PARLAMENTUETAKO BESTE GOI ORDEZKARI BATZUEI IGORRITAKO KEXAK, HERRITARREN ESKUBIDEAK DEFENDATZEKO.

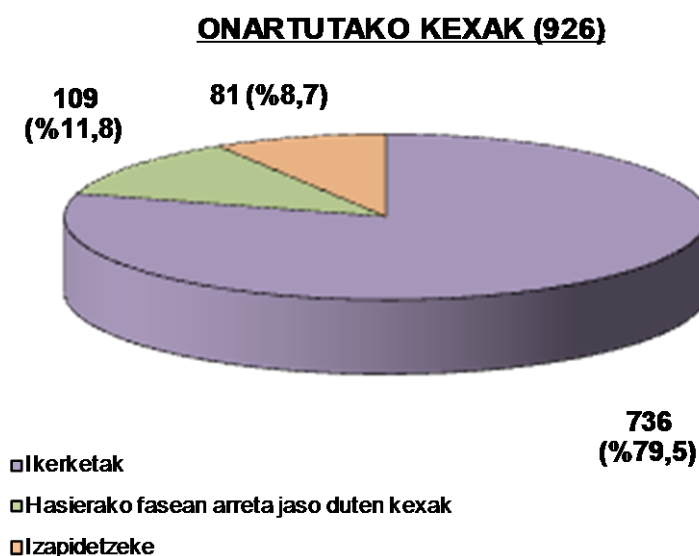
Aurten aurkeztutako kexa guztietatik (926), 93 beste parlamentu batzuetako goi ordezkarietara igorri zitzaizkien, haien eskumeneko gaietara buruzkoak baitziren. Espainiako Arartekoari 90 kexa igorri zitzaizkion, Estatuaren eskumenekotzat jotako gaietara buruz. Gainerako hiruetatik, bi Aragoiko Justiziaritara eta bestea Gaztelara eta Leongo Procurador del Común deitutakoari.

Kasu horietan, erakundeak harreman iraunkorra du, bai parlamentuetako goi ordezkariari, bai kexa-egileekin, azken horiei errazte aldera informazioa jaso eta dokumentazioa bidaltzea, edo aholkua eskatzen dutenean erantzun egokia emateko.

2.4 IKERTUTAKO KEXAK. EGINDAKO IKERKETEN EMAITZAK.

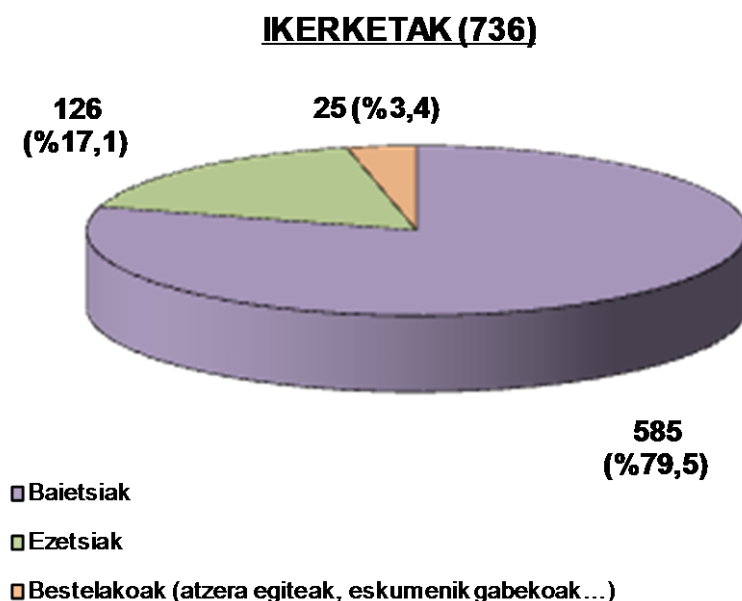
Onartutako 926 kexen harira, Nafarroako Arartekoak 736 ikerketa egin ditu (onartutako kexa guztien % 79,5ean).

Onartutako 926 kexa horietatik, beste 109 hasierako fasean artatu ziren, eta herritarrek planteatutako gaia ikerketarik zabaldu gabe ebatzi zen. Eta 926 kexa horietatik, 81 izapidetzeko zeuden abenduaren 31n.



Ikerketa egin ondoren:

- Nafarroako Arartekoak, guztiz edo partzialki, 404 kexa-espeditetan eman zion arrazoia erreklamazio-egileari.
- Beste 181 kexa-espeditetan, Nafarroako Arartekoak, bere ikerketarekin, aukera eman zuen kexan planteatutako gaiak konpontzeko bidean jartzeko edo Administrazioak kexa-egileen asmoa onartzeko, inongo ebazpenik eman behar izan gabe.
- Beste 126 kexa-espeditetan, Nafarroako Arartekoak jo zuen ez zela beharrezkoa administrazio eskudunari inongo iradokizun, gomendio edo legezko betebeharren gogorazpen egitea. Horrelako kasuetan, Administrazioari entzun ondoren eta sakoneko gaiak xeheki aztertu ondoren, Nafarroako Arartekoak kexak aurkeztu zituzten herritarrei informazioa eta aholkua eman zien antolamendu juridikoaren arabera konstituzio-eskubideen urratzerik ez atzemateko arrazoiei buruz.
- 25 kexa-espeditente amaitutzat eman ziren kexa-egileek bertan behera utzi zituztelako, Nafarroako Arartekoak eskumenik ez zuelako edo Arartekoaren esku-hartzea amaitzera eraman zuten beste arrazoi batzuegatik.



Ikus daitekeen bezala, dela ikerketa egin ondoren Nafarroako Arartekoak ondorioztatu duelako kexa-egileen asmoari erantzuteko arrazoirik ez zegoela (404 kasu), dela Administrazioari ikerketaren jakinarazpena egitearen ondorioz lortu zelako herritarrak bere asmoa bete zezan (181 kasu), Nafarroako Arartekoaren esku-hartzeak eragin zuen, bere iritziz, aurkeztutako eta ikertutako 585 kasuri konponbide positiboa ematea, eta herritarren kexak guztiz edo partzialki baietsi egin ziren.

Bide batetik zein bestetik baietsitako 585 kexen batera multzo horrek ikertutako kexa guztien % 79,5 egiten du.

2.5. KEXEN HARIRA EMANDAKO EBAZPENAK.

Nafarroako Arartekoak erreklamazio-egilearen arrazoia guztiz edo zati batean onartu zueneko 404 kexa-espeditentek beren ebazpenak ekarri zituzten. Ebazpen horietan, halaber, 598 gomendio, iradokizun eta legezko betebeharren gogorazpen jasotzen dira.

Jakina den bezala, ebazpen bakar batek administrazio hartzaileari zuzendutako gomendio, iradokizun edo gogorazpen bat baino gehiago izan ditzake, ikerketak eskatutakoaren arabera.

Emandako ebazpenen laburpen bat, dagokien espeditentearen erreferentziarekin, Nafarroako Arartekoaren webgunean daude. Horra <http://www.defensonavarra.com> helbidetik sar daiteke, 2013. urteari dagokion atalean klik eginda.

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

Arloa	Gomendioa	Legezko betebeharren gogorazpena	Iradokizuna	Iradokizun normatiboa	Bitartekotza	2013 GUZTIRA	Ebazpen kopurua
GIZARTE ONGIZATEA	99	11	4	5	5	124	76
HEZKUNTZA	20	8	8	0	28	64	52
ENPLEGU PUBLIKO BATERAKO SARBIDEA	13	9	5	1	0	28	17
FUNTZIO PUBLIKOA	37	12	2	5	0	56	42
HERRITARREN SEGURTASUNA	1	0	2	0	0	3	3
ADMINISTRAZIO PUBLIKO EKIKO HARREMANETAN HERRITARREK DAUZKATEN BERMEAK	10	22	1	0	0	33	24
OSASUNA	33	15	6	0	4	58	37
OGASUNA	10	5	2	2	4	23	19
ETXEBIZITZA	11	0	5	4	7	27	22
INGURUMENA	29	20	4	1	1	55	32
JUSTIZIA	4	3	0	0	0	7	6
MERKATARITZA	3	2	0	0	0	5	3
HIRIGINTZA	14	12	2	0	3	31	17
TRAFIKOA	3	0	3	0	0	6	5
TOKI ENTITATEEN FUNTZIONAMENDUA	10	19	2	0	2	33	18
LANA	1	0	1	0	0	2	2
ZERBITZU PUBLIKOAK	6	4	1	0	2	13	8
EUSKERA	2	0	4	0	0	6	4
ATZERRITARTASUNA	1	0	0	0	0	1	1
HERRI LANAK	3	4	3	0	0	10	6
NEKAZARITZA	3	2	0	0	0	5	3
KIROLA	2	1	0	0	0	3	3
KULTURA	2	1	0	0	0	3	2
INDUSTRIA	1	0	0	0	0	1	1
TURISMOA	1	0	0	0	0	1	1
GUZTIRA	319	150	55	18	56	598	404

Taulak islatzen du administrazio publikoei gehienetan gomendioak egiten zaizkiola, jokabide jakin bat har dezan: 319 gomendio eman dira (ebazpen guztien % 53,3).

Ondotik, legezko betebeharren gogorazpenak datoz, 150 hain zuzen (% 25,1); iradokizunak, 73 hain zuzen (% 12,2) –horietatik 18 normatiboak– eta bitartekaritzak, 56 hain zuzen (% 9,4).

Horrela, erakundeak izaera proaktiboari eusten dio, bere iradokizun eta gomendioekin, Administrazioarengana jotzen duen lau alditatik hirutan. Lau alditatik batean, legezko betebeharrak gogorazten ditu.

Gaien arabera, gizarte ongizatearena da gomendio, gogorazpen eta iradokizun gehien egitea eragin zuen arloa. Ondotik, honakoak datoz, hurrenkera honetan: hezkuntza, osasuna, funtzio publikoa eta ingurumena. Herritarrek administrazio publikoekiko harremanetan eduki beharreko bermeena (legez ezarritako epean erantzun bat jasotzeko eskubidea; informazio publikoa eskuratzeko eskubidea; gardentasuna eta gizalegezko tratua jasotzeko eskubidea) da nabarmentzen den beste arloetako bat, toki entitateen funtzionamenduaren, hirigintzaren eta enplegu publikorako edo etxebizitzarako sarbidearen aurretik.

Honakoak dira erakundeak gomendio, gogorazpen eta iradokizun gehien zuzendu zizkien administrazio publikoak, kopuru handiena hartu zuenetik hasita (10 ebazpenetik gorakoak aipatzen ditugu):

- Gizarte Politiketako Departamentua: 126 ebazpen.
- Osasun Departamentua: 73 ebazpen.
- Hezkuntza Departamentua: 58 ebazpen.

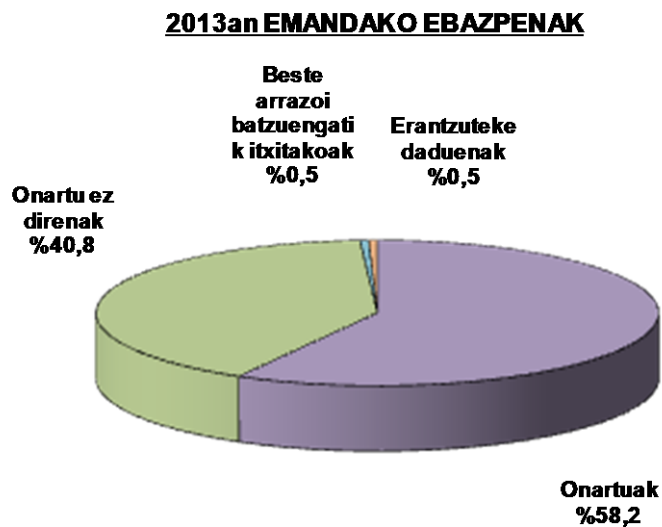
- Iruñeko Udala: 41 ebazpen.
- Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentua: 38 ebazpen.
- Sustapen Departamentua: 35 ebazpen.
- Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioarioko Departamentua: 21 ebazpen.
- Ekonomia, Ogasun, Industria eta Enplegu Departamentua: 14 ebazpen.
- Tuterako Udala: 11 ebazpen.

2.6. ADMINISTRAZIO PUBLIKOEN EBAZPENAK NORAINO ONARTU DITUZTEN.

Guztira eman diren 404 ebazpenetatik, gainbegiratutako administrazio publikoek 402ri erantzun zieten (% 99,5).

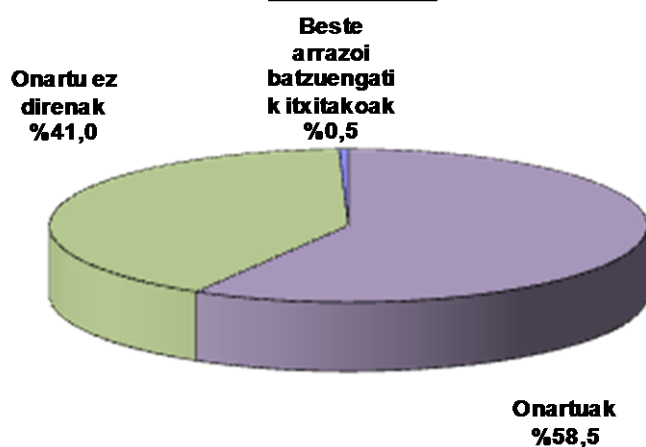
- 235 kasutan, Administrazioak erakundearen erabakia onartu zuen. Kopuru horrek guztizkoaren % 58,2 egiten du.
- Beste 165 kasutan (guztizkoaren % 40,8), proposamena errefusatu zen.
- Beste bi espediente beste arrazoi batzuegatik itxi ziren, Administrazioak berariaz ez onarpenik, ez errefusik adierazi gabe.

Administrazio publikoek ez zieten erantzun 2 ebazpeni, eta horiek guztizkoaren % 0,5 egiten dute.



Erantzuteke geratu diren ebazpenak kontuan izan gabe (ez baitugu ezagutzen erantzuna zein izan den), % 58,5ekoa da administrazio publikoek ebazpenak direla-eta izan duten onarpen maila. Hau da, erantzuna jaso den espedienteak –kasuko gomendioa, iradokizuna edo legezko betebeharren gogorazpena onartzeko nahiz ez onartzeko– kontuan hartuta, **administrazioek hamar espedientetatik ia seitan onartu zituzten, batez beste, erakundeak hartutako erabakiak.** Onarpen-maila handia da hori, izan ere.

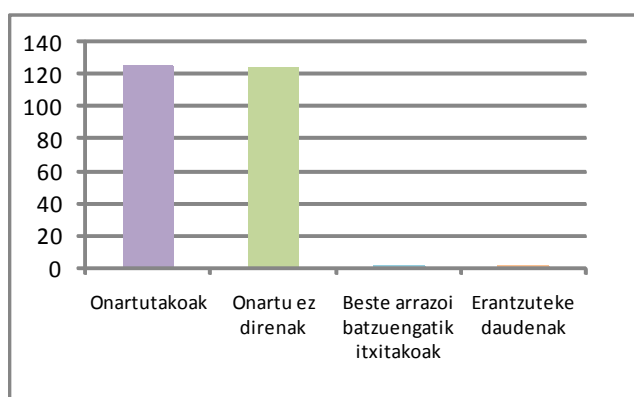
2013an EMAN ETA ERANTZUNDAKO EBAZPENAK



Arestian adierazi dugun bezala, maiz gertatzen da kexa-espeditente beraren kariatara, ukitutako administrazio publikoari gomendio, iradokizun edo gogorarazpen bat baino gehiago egitea. Hala eta guztiz ere, kexa horietako bakoitzean Nafarroako Arartekoaren proposamena onartu edo errefusatu dela jotzearen ondorioetarako eta, horrenbestez, egindako ikerketaren ondoren lortutako emaitza txostenean jasotzearen ondorioetarako, proposatutako neurri nagusiari begira lortu denari erreparatzen zaio (neurri nagusia gomendioa, iradokizuna edo gogorarazpena izan daiteke), zeren eta jotzen baita neurri hori onartuta herritarrek aurkeztutako arazoari konponbide eraginkorra eman zaiola.

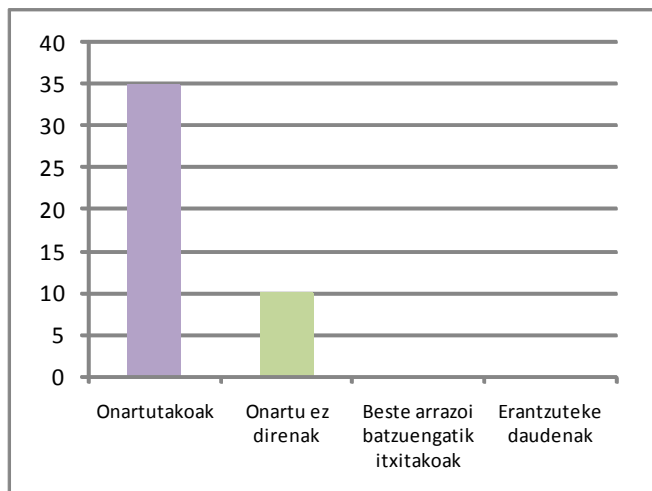
Ondoren, ebazpen mota bakoitzaren onarpenaren ehunekoak erakusten ditugu; hau da, gomendioen, legezko betebeharren gogorarazpenen eta iradokizunen (iradokizun normatiboak barne) onarpen-maila, jasotako kexen arabera.

Hona gure gomendioak:



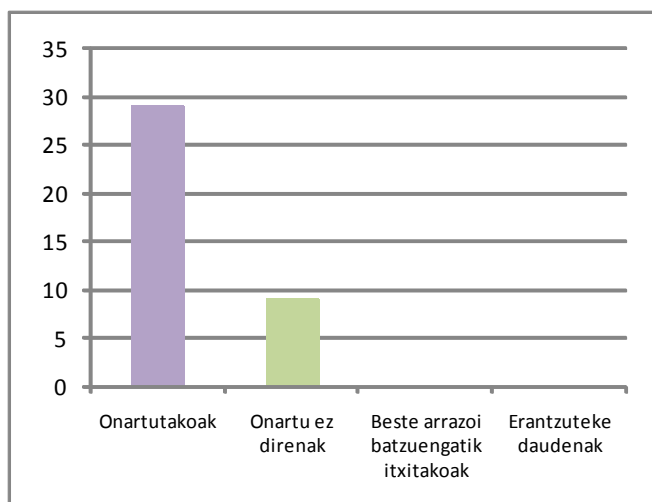
Gomendioen onarpenaren portzentajea % 50,2ra iristen da, administrazioaren erantzun guztiak kontuan hartuta.

Legezko betebeharren gogorazpenak:

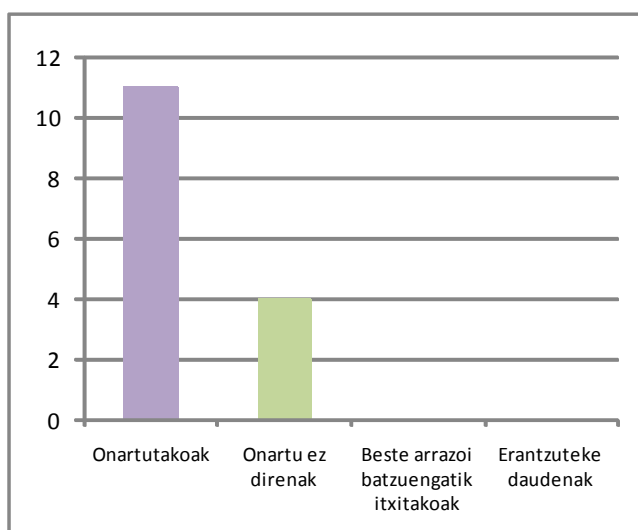


2013an egindako legezko betebeharren gogorazpenen onarpenaren portzentajea % 77,8koa da.

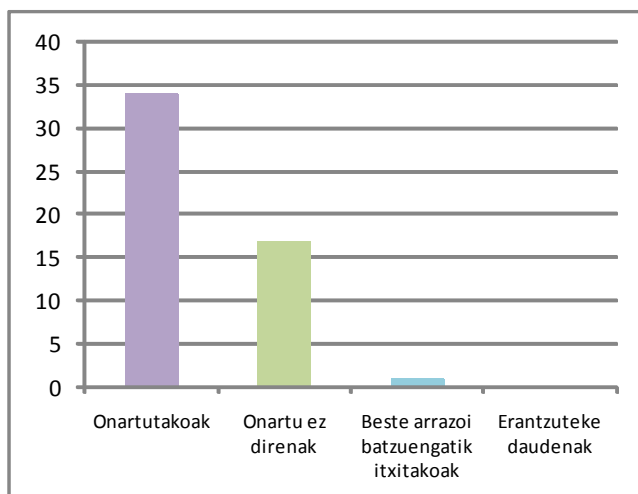
Iradozikunak:



Iradozikunen onarpenaren portzentajea % 76,3ra iristen da, administrazioaren erantzun guztiak kontuan hartuta.

Iradokizun normatiboak

Iradokizunen onarpenaren portzentajea % 73,3ra iristen da, administrazioaren erantzun guztiak kontuan hartuta.

Bitartekaritza-lanak

Bitartekaritza-lanen onarpenaren portzentajea % 66,7ra iristen da, administrazioaren erantzun guztiak kontuan hartuta.

Ondoren, aditzera ematen ditugu 2013an emandako ebazpenen onarpenaren portzentajeak, ukitutako administrazio publikoak bereiziz, hau da, Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioa, Nafarroako toki entitateak eta unibertsitateak, lanbide elkargoak eta bestelako entitate publikoak bereiziz.

Ebazpena duten kexa espedienteak, 2013an hemendik igorritakoak	Ebazpen kopurua	Onartuak	Onartu ez direnak	Bestelako itxierak	Erantzunaren zain daudenak	Onartutakoek erantzuna jasotakoan guztizkoan	Erantzuteke daudenen ehunekoa
Foru Komunitateko administrazioa	256	128	127	1	0	50,0%	0,0%
Toki entitateak	123	88	33	1	1	72,1%	0,8%
Unibertsitateak, lanbide elkargoak eta abar	25	19	5	0	1	79,2%	4,0%
Guztira	404	235	165	2	2	58,5%	0,5%

2012ko abenduaren 31n erantzuna jaso gabe geratu ziren ebazpenen emaitzak ere kontuan hartzen baditugu –hau da, 2013a baino lehen egin eta urte horretan erantzun diren ebazpenen onarpena/ez onarpena kontuan hartuta– onarpenaren portzentajeak oso gutxi aldatzen dira.

Ebazpena duten kexa-espedienteak, 2013an erantzuna jaso dutenak:	Ebazpen kopurua	Onartuak	Onartu ez direnak	Bestelako itxierak	Erantzunaren zain daudenak	Onartutakoek erantzuna jasotakoan guztizkoan	Erantzuteke daudenen ehunekoa
Foru Komunitateko administrazioa	292	145	146	1	0	49,8%	0,0%
Toki entitateak	160	112	45	2	1	71,3%	0,6%
Unibertsitateak, lanbide elkargoak eta abar	30	23	6	0	1	79,3%	3,3%
Guztira	482	280	197	3	2	58,7%	0,4%

Txosten honetako VI. kapituluaren informazioa jasotzen da ikuskatutako administrazio publikoak Nafarroako Arartekoak eginiko gomendio, iradokizun edo legezko betebeharren gogorazpenak onartu ez zituen kexa-espedientei buruz.

Hurrengo taulan, administrazio bakoitzaren onarpen maila erakusten dugu. Analisi honetarako, soilik ematen da aditzera 2013an hiru kexa-espediente edo gehiago izan dituzten administrazio publikoen onarpen maila, betiere administrazio horiek emandako ebazpenari erantzuna eman baldin badiote.

2013an igorritako ebazpenak: 3 Kexa-espeditente edo gehiago dituzten Administrazioak. Kexa horiei buruzko ebazpenak 2013an eman dira	Ebazpen kopurua	Onartuak	Onartu ez direnak	Bestelako itxierak	Onartutakoek erantzuna jasotakoaren guztizkoan
NAFARROAKO GOBERNUA (departamentuak)					
Gizarte Politikak	76	20	56	0	26,3%
Hezkuntza	50	34	15	1	68,0%
Osasuna	51	26	25	0	51,0%
Sustapen	27	13	14	0	48,1%
Lehendakaritza, Justizia eta Barnea (*)	22	14	8	0	63,6%
Ekonomia, Ogasun, Industria eta Enplegua	13	9	4	0	69,2%
Landa Garapena, Ingurumena eta Toki Administrazioa	14	11	3	0	78,6%
Kulturako, Turismoko eta Erakunde Harremanetarako	3	1	2	0	33,3%
TOKI ADMINISTRAZIOA					
Pamplona	28	21	7	0	75,0%
Tudela	6	4	2	0	66,7%
Olza	5	3	2	0	60,0%
Allin	4	4	0	0	100,0%
Cintruénigo	4	3	1	0	75,0%
Valle de Egüés	4	4	0	0	100,0%
Andosilla	3	0	3	0	0,0%
Cascante	3	3	0	0	100,0%
Estella	3	2	1	0	66,7%
Etxarri - Aranzatz	3	2	0	1	66,7%
Valle de Erro	3	3	0	0	100,0%
Arlegiko Kontzejua	4	0	4	0	0,0%
Zangozako Eskualdeko Zerbitzuen Mankomunitatea	3	3	0	0	100,0%
BESTE ADMINISTRAZIO ETA ERAKUNDE PUBLIKO BATZUK					
Nafarroako Unibertsitate Publikoa	19	16	3	0	84,2%
Iruñeko Abokatuen Elkargoa	3	1	2	0	33,3%
Onartutako ebazpenek erantzuna eman zaien ebazpenen guztizkoan batez beste egiten duten ehunekoa (2013. urtea)					58,5%

(*) Nafarroako Administrazio Auzitegira bidalitako ebazpena barne hartu du

Taulan ikus daitekeen bezala, Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioan, honako departamentuak dira Nafarroako Arartekoen ebazpenak hobekien hartzen dituztenak, aipatzen diren hurrenkeran: Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioiko Departamentua; Ekonomia, Ogasun, Industria eta Enplegu Departamentua eta Hezkuntza Departamentua. Harmen gutxiena erakutsi dutenetan, berriz, honakoak ageri dira: Gizarte Politiketako Departamentua, Kulturako, Turismoko eta Erakunde Harremanetako Departamentua eta Sustapen Departamentua.

Toki entitateen kasuan, Nafarroako Arartekoaren ebazpenak direla-eta harberenak izan direnak honakoak izan dira: Allingo udala, Eguesibarko udala, Erroibarko Udala, Cascanteko Udala eta Zangozako Eskualdeko Zerbitzuen Mankomunitatea. Harmen gutxiena erakutsitakoak berriz, Oltzako Zendeako Udala eta Tuterako, Lizarrako eta Etxarri Aranzatzko udalak izan dira.

Gainerako administrazio eta entitate publikoen kasuan, Nafarroako Unibertsitate Publikoa da Nafarroako Arartekoaren ebazpenen aurrean harberena izan dena; harmen gutxiena erakutsi duena, berriz, Iruñeko Abokatuen Elkargoa izan da.

Azkenik, arloka xehakaturik, aurreko taulan islatutako administrazio bakoitzaren onarpen-porzentajeak erakusten ditugu:

GIZARTE ONGIZATEA	Ebazpen kopurua	Onartuak	Onartu ez direnak	Bestelako itxierak	% Aceptadas
NAFARROAKO GOBERNUA (departamentuak)					
Gizarte Politikak	70	19	51	0	27,1%
Hezkuntza	1	1	0	0	100,0%
Lehendakaritza, Justizia eta Barnea (*)	1	1	0	0	100,0%
TOKI ADMINISTRAZIOA					
Pamplona	1	0	1	0	0,0%

HEZKUNTZA	Ebazpen kopurua	Onartuak	Onartu ez direnak	Bestelako itxierak	% Aceptadas
NAFARROAKO GOBERNUA (departamentuak)					
Gizarte Politikak	1	0	1	0	0,0%
Hezkuntza	38	28	9	1	73,7%
TOKI ADMINISTRAZIOA					
Pamplona	3	2	1	0	66,7%
Tudela	1	0	1	0	0,0%
Valle de Egüés	1	1	0	0	100,0%
Estella	1	1	0	0	100,0%
Valle de Erro	2	2	0	0	100,0%
BESTE ADMINISTRAZIO ETA ERAKUNDE PUBLIKO BATZUK					
Nafarroako Unibertsitate Publikoa	3	2	1	0	66,7%

ENPLEGU PUBLIKO BATERAKO SARBIDEA	Ebazpen kopurua	Onartuak	Onartu ez direnak	Bestelako itxierak	% Aceptadas
NAFARROAKO GOBERNUA (departamentuak)					
Hezkuntza	1	1	0	0	100,0%
Osasuna	6	3	3	0	50,0%
Lehendakaritza, Justizia eta Barnea (*)	5	3	2	0	60,0%
Ekonomia, Ogasun, Industria eta Enplegua	1	1	0	0	100,0%
Landa Garapena, Ingurumena eta Toki Administrazioa	1	0	1	0	0,0%
BESTE ADMINISTRAZIO ETA ERAKUNDE PUBLIKO BATZUK					
Nafarroako Unibertsitate Publikoa	3	3	0	0	100,0%

FUNTZIO PUBLIKOA	Ebazpen kopurua	Onartuak	Onartu ez direnak	Bestelako itxierak	% Aceptadas
NAFARROAKO GOBERNUA (departamentuak)					
Hezkuntza	10	4	6	0	40,0%
Osasuna	8	4	4	0	50,0%
Lehendakaritza, Justizia eta Barnea (*)	7	4	3	0	57,1%
Ekonomia, Ogasun, Industria eta Enplegua	1	0	1	0	0,0%
Landa Garapena, Ingurumena eta Toki Administrazioa	2	1	1	0	50,0%
TOKI ADMINISTRAZIOA					
Pamplona	1	1	0	0	100,0%
BESTE ADMINISTRAZIO ETA ERAKUNDE PUBLIKO BATZUK					
Nafarroako Unibertsitate Publikoa	13	11	2	0	84,6%

HERRITARREN SEGURTASUNA	Ebazpen kopurua	Onartuak	Onartu ez direnak	Bestelako itxierak	% Aceptadas
NAFARROAKO GOBERNUA (departamentuak)					
Lehendakaritza, Justizia eta Barnea (*)	3	2	1	0	66,7%

ADMINISTRAZIO PUBLIKO EKIKO HARREMANETAN	Ebazpen kopurua	Onartuak	Onartu ez direnak	Bestelako itxierak	% Aceptadas
HERRITARREK DAUZKATEN BERMEAK					
NAFARROAKO GOBERNUA (departamentuak)					
Sustapen	1	1	0	0	100,0%
Lehendakaritza, Justizia eta Barnea (*)	4	3	1	0	75,0%
Landa Garapena, Ingurumena eta Toki Administrazioa	5	5	0	0	100,0%
TOKI ADMINISTRAZIOA					
Pamplona	2	2	0	0	100,0%
Tudela	1	1	0	0	100,0%
Valle de Egüés	1	1	0	0	100,0%
Valle de Erro	1	1	0	0	100,0%
Zangozako Eskualdeko Zerbitzuen Mankomunitatea	1	1	0	0	100,0%

OSASUNA	Ebazpen kopurua	Onartuak	Onartu ez direnak	Bestelako itxierak	% Aceptadas
NAFARROAKO GOBERNUA (departamentuak)					
Osasuna	34	17	17	0	50,0%
Lehendakaritza, Justizia eta Barnea (*)	1	1	0	0	100,0%
TOKI ADMINISTRAZIOA					
Etxarri - Aranatz	1	0	0	1	0,0%

OGASUNA	Ebazpen kopurua	Onartuak	Onartu ez direnak	Bestelako itxierak	% Aceptadas
NAFARROAKO GOBERNUA (departamentuak)					
Gizarte Politikak	1	1	0	0	100,0%
Ekonomia, Ogasun, Industria eta Enplegua	7	6	1	0	85,7%
TOKI ADMINISTRAZIOA					
Pamplona	2	1	1	0	50,0%
Olza	4	2	2	0	50,0%
Zangozako Eskualdeko Zerbitzuen Mankomunitatea	2	2	0	0	100,0%

ETXEBIZITZA	Ebazpen kopurua	Onartuak	Onartu ez direnak	Bestelako itxierak	% Aceptadas
NAFARROAKO GOBERNUA (departamentuak)					
Sustapen	20	10	10	0	50,0%
TOKI ADMINISTRAZIOA					
Pamplona	1	1	0	0	100,0%

INGURUMENA	Ebazpen kopurua	Onartuak	Onartu ez direnak	Bestelako itxierak	% Aceptadas
NAFARROAKO GOBERNUA (departamentuak)					
Osasuna	2	2	0	0	100,0%
Landa Garapena, Ingurumena eta Toki Administrazioa	5	4	1	0	80,0%
TOKI ADMINISTRAZIOA					
Pamplona	8	7	1	0	87,5%
Tudela	2	2	0	0	100,0%
Olza	1	1	0	0	100,0%
Cintruénigo	3	3	0	0	100,0%
Valle de Egüés	1	1	0	0	100,0%
Cascante	1	1	0	0	100,0%
Estella	1	1	0	0	100,0%
Etxarri - Aranatz	1	1	0	0	100,0%

JUSTIZIA		Ebazpen kopurua	Onartuak	Onartu ez direnak	Bestelako itxierak	% Aceptadas
NAFARROAKO GOBERNUA (departamentuak) Lehendakaritza, Justizia eta Barnea (*)		1	0	1	0	0,0%
TOKI ADMINISTRAZIOA Valle de Egüés		1	1	0	0	100,0%
BESTE ADMINISTRAZIO ETA ERAKUNDE PUBLIKO BATZUK Iruñeko Abokatuen Elkargoa		3	1	2	0	33,3%

MEREKATARITZA		Ebazpen kopurua	Onartuak	Onartu ez direnak	Bestelako itxierak	% Aceptadas
NAFARROAKO GOBERNUA (departamentuak) Gizarte Politikak		3	0	3	0	0,0%

HIRIGINTZA		Ebazpen kopurua	Onartuak	Onartu ez direnak	Bestelako itxierak	% Aceptadas
NAFARROAKO GOBERNUA (departamentuak) Sustapen		6	2	4	0	33,3%
Landa Garapena, Ingurumena eta Toki Administrazioa		1	1	0	0	100,0%
TOKI ADMINISTRAZIOA Pamplona		1	1	0	0	100,0%
Tudela		1	0	1	0	0,0%
Allín		1	1	0	0	100,0%
Estella		1	0	1	0	0,0%
Etxarri - Aranzatz		1	1	0	0	100,0%

TRAFIKOA		Ebazpen kopurua	Onartuak	Onartu ez direnak	Bestelako itxierak	% Aceptadas
TOKI ADMINISTRAZIOA Pamplona		5	3	2	0	60,0%

TOKI ENTITATEEN FUNTZIONAMENDUA		Ebazpen kopurua	Onartuak	Onartu ez direnak	Bestelako itxierak	% Aceptadas
TOKI ADMINISTRAZIOA Pamplona		1	1	0	0	100,0%
Allín		3	3	0	0	100,0%
Andosilla		2	0	2	0	0,0%
Arlegiko Kontzejua		4	0	4	0	0,0%

LANA		Ebazpen kopurua	Onartuak	Onartu ez direnak	Bestelako itxierak	% Aceptadas
NAFARROAKO GOBERNUA (departamentuak) Ekonomia, Ogasun, Industria eta Enplegua		1	1	0	0	100,0%

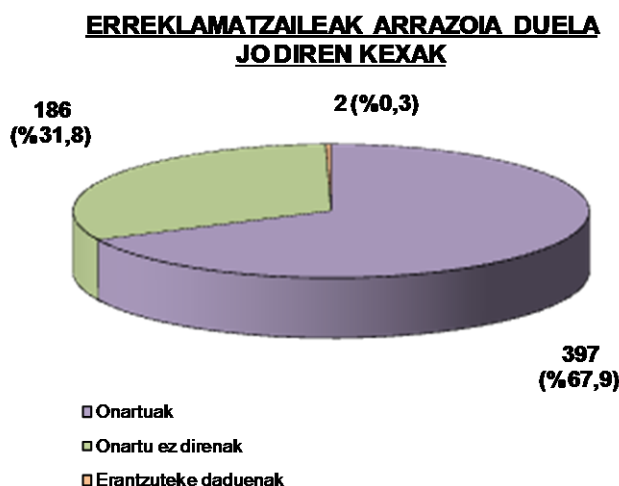
ZERBITZU PUBLIKOAK		Ebazpen kopurua	Onartuak	Onartu ez direnak	Bestelako itxierak	% Aceptadas
NAFARROAKO GOBERNUA (departamentuak) Ekonomia, Ogasun, Industria eta Enplegua		2	1	1	0	50,0%
TOKI ADMINISTRAZIOA Tudela		1	1	0	0	100,0%
Cintruénigo		1	0	1	0	0,0%
Cascante		1	1	0	0	100,0%

EUSKERA		Ebazpen kopurua	Onartuak	Onartu ez direnak	Bestelako itxierak	% Aceptadas
NAFARROAKO GOBERNUA (departamentuak) Kulturako, Turismoko eta Erakunde Harremanetarako		1	0	1	0	0,0%
TOKI ADMINISTRAZIOA Pamplona		1	0	1	0	0,0%
ATZERRITARTASUNA		Ebazpen kopurua	Onartuak	Onartu ez direnak	Bestelako itxierak	% Aceptadas
NAFARROAKO GOBERNUA (departamentuak) Osasuna		1	0	1	0	0,0%
HERRI LANAK		Ebazpen kopurua	Onartuak	Onartu ez direnak	Bestelako itxierak	% Aceptadas
TOKI ADMINISTRAZIOA Pamplona		2	2	0	0	100,0%
Cascante		1	1	0	0	100,0%
KIROLA		Ebazpen kopurua	Onartuak	Onartu ez direnak	Bestelako itxierak	% Aceptadas
NAFARROAKO GOBERNUA (departamentuak) Gizarte Politikak		1	0	1	0	0,0%
KULTURA		Ebazpen kopurua	Onartuak	Onartu ez direnak	Bestelako itxierak	% Aceptadas
NAFARROAKO GOBERNUA (departamentuak) Kulturako, Turismoko eta Erakunde Harremanetarako		1	0	1	0	0,0%
Andosilla		1	0	1	0	0,0%
INDUSTRIA		Ebazpen kopurua	Onartuak	Onartu ez direnak	Bestelako itxierak	% Aceptadas
NAFARROAKO GOBERNUA (departamentuak) Ekonomia, Ogasun, Industria eta Enplegua		1	0	1	0	0,0%
TURISMOA		Ebazpen kopurua	Onartuak	Onartu ez direnak	Bestelako itxierak	% Aceptadas
NAFARROAKO GOBERNUA (departamentuak) Kulturako, Turismoko eta Erakunde Harremanetarako		1	1	0	0	100,0%

2.7. KEXETAN ADIERAZITAKO ASMOEN GUZTIZKO ONARPEN MAILA EFIZIENTZIA-INDIZEA.

Kontu bat da ebazpenen onarpen maila, jada adierazi dena, eta bestea kexetan jasotako asmoen guztizko onarpenaren maila. Lehenengo kasuan ikusten da Administrazioak egin zaizkion gomendio, iradokizun eta legezko betebeharren gogorarazpenak onartzeko maila % 58,5ekoa dela. Bigarren mailak, berriz, erakusten ditu Administrazioak Arartekoaren ebazpenak onartzeko kasuak gehi kexa egin duen herritarrak, erakunde honen esku-hartzearen ondorioz, bere asmoa aseta ikusten dueneko kasuak; horrenbestez, bigarrenean asmoen onarpen maila handiagoa da, % 68,10ekoa. Portzentaje horretan biltzen da 2013an emandako ebazpenen onarpena, bai eta 2012ko abenduaren 31n erantzuteko geratu ziren ebazpenen onarpena ere, bai eta, gainera, ebazpena eman aurretik Administrazioak bere jokabidea zuzendu dueneko kasuak ere, hartara herritarraren arazoari konponbidea emanez erakunde honek informazioa eskatze hutsarekin.

% 60,10eko portzentaje hori heldu da onartutako edo ebatzitako 397 kasu horiek aplikatuzetik zenbateko horren eta onartu ez diren 186 kasuen baturan, eragiketarik kanpo utzita ebazteko dauden 2 kasuak.



2.8. KEXAK SORRARAZI DITUZTEN ADMINISTRAZIO PUBLIKOAK

2013an aurkeztutako kexak honako administrazio publikoei buruzkoak ziren:

KEXEN BIDEZ GAITZETSITAKO ADMINISTRAZIO EDO ERAKUNDE PUBLIKOAK	Kexa kop.	%
FORU ADMINISTRAZIOA	534	56,0%
TOKI ADMINISTRAZIOA	205	21,5%
FORU ETA TOKI ADMINISTRAZIOA (*)	8	0,8%
ESTATUKO ADMINISTRAZIOA	106	11,1%
ADM. JUDIZIALA	26	2,7%
NAFARROAKO UNIBERTSITATE PUBLIKOA	22	2,3%
LANBIDE ELKARGOAK	7	0,7%
SOZJETATEAK	28	2,9%
AUTONOMIA ERKIDEGOETAKO ETA NAZIOARTEKO ADMINISTRAZIOA	9	0,9%
NAFARROAKO PARLAMENTUA	4	0,4%
BESTERIK / BESTE BATZUK	5	0,5%
GUZTIRA	954	100,0%

(*) 8 kexa badaude aldi berean eragina duena Foru Komunitateko Administrazioan eta toki entitate batean.

2013an aurkeztutako kexa gehienak Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioaren eta haren erakunde publikoen eta haren sozietate publikoen jarduna dela-eta aurkeztu ziren. 534 kexa aurkeztu ziren, eta guztizkoaren % 56 egiten dute (bi kexatatik bat).

Toki entitateei eta hein menpeko enteei 205 kexa zuzendu zitzaizkien, eta guztizkoaren % 21,5 egiten dute.

Zortzi kexa Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioaren eta toki administrazio baten baterako jarduketa bati buruzkoak izan ziren.

Hirugarren tokian, Estatuko Administrazioaren jokabideari buruzko kexak daude, 106 guztira (guztizkoaren % 11,1).

Administrazioaz kanpoko sozietate pribatuei (telefono-konpainiak, banku-entitateak eta energia-konpainiak) buruzko kexak hogeita zortzi izan ziren.

Administrazio judizialari buruz, berriz, hogeita sei kexa aurkeztu ziren (% 2,7).

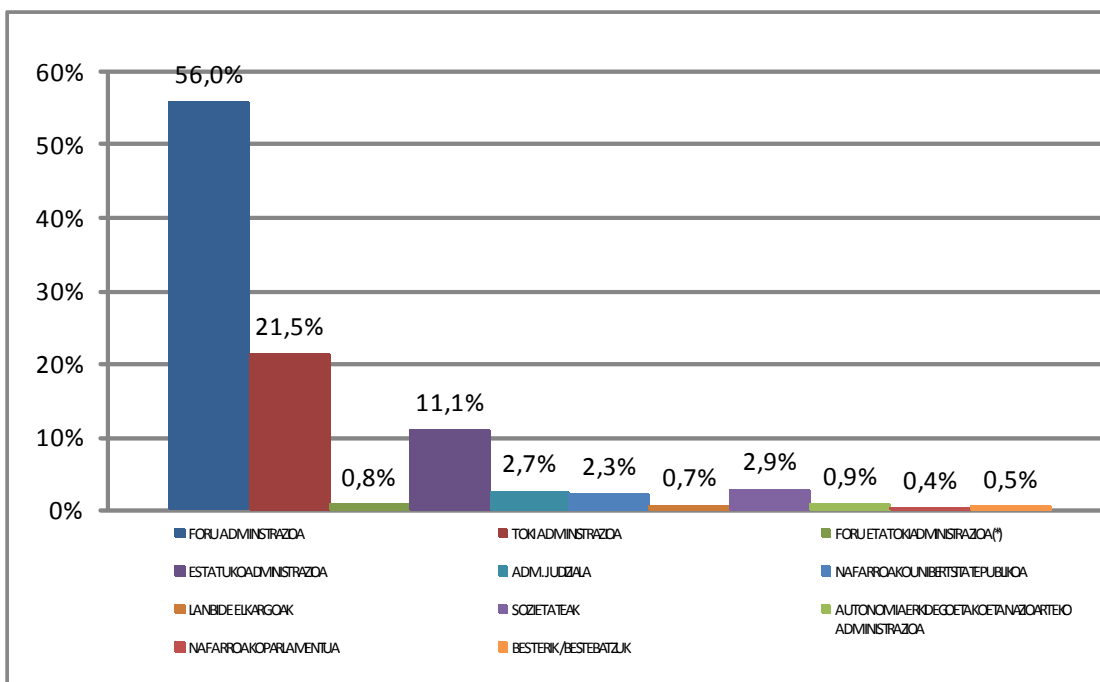
Hogeita bi kexatan, kexaren xedea Nafarroako Unibertsitate Publikoa izan zen (% 2,3).

Bederatzi kexa aurkeztu ziren beste autonomia erkidegoen administrazioei eta nazioarteko administrazioari buruz.

Lanbide-elkargoen jardunari buruzko kexak, berriz, zazpi izan ziren.

Nafarroako Parlamentuaren administrazioa dela eta, lau kexa aurkeztu ziren.

Azkenik, bost kexatan ez zen administrazio jakin bat aipatzen edo, bestela, ente pribatuei buruzkoak ziren.



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

DEPARTAMENTUAK	Kexa kop.	%
Hezkuntza	130	24,30%
Gizarte Politikak	119	22,24%
Lehendakaritza, Justizia eta Barnea	90	16,82%
Osasuna (*)	80	14,95%
Sustapen (*)	50	9,35%
Ekonomia, Ogasun, Industria eta Enplegua	36	6,73%
Landa Garapena, Ingurumena eta Toki Administrazioa (*)	23	4,30%
Kulturako, Turismoko eta Erakunde Harremanetarako	7	1,31%
GUZTIRA (**)	535	100,0%

(*) Departamentuei zuzendutako 535 kexa horietan, aldi berean Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioari eta toki entitateen bati zuzendutako 4 kexa sartu dira.

(**) Halaber, horren barrenean daude aldi berean Nafarroako Gobernuoko departamentu batean baino gehiagotan eragina duten 9 kexa eta departamentu batean eta Justizia Administrazioan batera eragiten duten kexa bat.

(**) 535 kexa horiei gehitu behar zaie oro har Foru Komunitateko Administrazioari buruzkoak diren beste hiru kexa, zeinek ez baitute eragin berezirik inongo departamentutan.

Toki entitateei erreparatuta, honakoak izan ziren bost kexa baino gehiago jaso zituztenak: Iruña (51 kexa), Tuter (10), Eguesibar (7) eta Cintruénigo (7).

Kontzejuen jokabideei buruz, berriz, bederatzi kexa aurkeztu ziren.

Mankomunitateen jarduketa eta kudeaketak 17 kexa eragin zituen. Iruñerriko Mankomunitatea eta Zangozako Eskualdeko Zerbitzuen Mankomunitatea izan ziren kexa gehien jaso zituztenak (5na kexa).

Xehetasun gehiago izateko, hona datuei buruzko taulak.

UDALAK	
Abárzuza	1
Ablitas	3
Allín	4
Altsasu - Alsasua	1
Andosilla	1
Ansoáin	2
Aranguren	2
Ayegui	1
Barañáin	2
Barillas	2
Basaburua	1

Bera	1
Beriáin	4
Berriozar	2
Bertizarana	2
Burlada	2
Cabanillas	2
Caparroso	1
Cárcar	2
Carcastillo	1
Cascante	4
Castejón	2
Cintruénigo	7
Cirauqui	2
Corella	1
Dicastillo	2
Estella	3
Etxarri - Aranatz	2
Fitero	1
Galar (*)	2
Garínoain (*)	2
Huarte	1
Juslapeña	1
Legarda	1
Lekunberri	1
Los Arcos	2
Marcilla	1
Muruzábal	3
Noáin	1
Olite	3
Olóriz	1
Olza	3
Orkoien	2
Pamplona	51
Peralta	2
Petilla de Aragón	1
Puente la Reina	5
Ribaforada	1
Sangüesa	2
Tafalla	2
Tudela (*)	10
Ujué	1
Urdazubi - Urdax	3
Valle de Egüés	7
Viana	1
Villafranca	2

Villatuerta	1
Villava	1
Zizur Mayor	4
Zúñiga	2
UDALAK, GUZTIRA	181
KONTZEJUAK	
Arlegui	5
Nuin	1
Sorauren	1
Arandigoyen	1
Oieregui	1
KONTZEJUAK, GUZTIRA	9
MANKOMUNITATEAK	
Moncayoko Uren Mankomunitatea	1
Iruñerriko Mankomunitatea	5
Erriberako Hondakin Solidoen Mankomunitatea	2
Sakanako Mankomunitatea	2
Zangozako Eskualdeko Zerbitzuen Mankomunitatea	5
Arguedasko, Valtierako, Alesbesko, Milagroko eta Cadreitako Gizarte Zerbitzuen Mankomunitateak	1
Irunberriko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea	1
MANKOMUNITATEAK, GUZTIRA	17
GUZTIRA (**)	207

(*) 207 kexa horietan, aldi berean Nafarroako toki entitate bati eta Foru Komunitateko Administrazioari zuzendutako lau kexa ere sartu dira.

(**) 207 kexa horietan, Nafarroako toki entitate bati baino gehiagori aldi berean eragiten dieten hiru kexa daude.

(**) 207 kexa horiei gehitu behar zaizkie, oro har, Nafarroako entitateei buruzkoak diren bi kexa, toki entitate jakinik aipatzen ez dutenak.

2.9. AURKEZTUTAKO KEXEN BANAKETA ETA ZERRENDA, ARLOAREN ARABERA.

Alorrak	2013		2012		Aldaketa	
GIZARTE ONGIZATEA	118	12,37%	137	10,55%	-19	-13,87%
HEZKUNTZA	83	8,70%	77	5,93%	6	7,79%
ENPLEGU PUBLIKO BATERAKO SARBIDEA	77	8,07%	41	3,16%	36	87,80%
FUNTZIO PUBLIKOA	74	7,76%	463	35,67%	-389	-84,02%
HERRITARREN SEGURTASUNA	70	7,34%	23	1,77%	47	204,35%
ADMINISTRAZIO PUBLIKO EKIKO HARREMANETAN HERRITARREK DAUZKATEN BERMEAK	64	6,71%	79	6,09%	-15	-18,99%
OSASUNA	63	6,60%	76	5,86%	-13	-17,11%
OGASUNA	52	5,45%	41	3,16%	11	26,83%
ETXEBIZITZA	45	4,72%	30	2,31%	15	50,00%
INGURUMENA	40	4,19%	28	2,16%	12	42,86%
JUSTIZIA	35	3,67%	36	2,77%	-1	-2,78%
MERKATARITZA	30	3,14%	29	2,23%	1	3,45%
HIRIGINTZA	28	2,94%	21	1,62%	7	33,33%
TRAFIKOA	25	2,62%	28	2,16%	-3	-10,71%
TOKI ENTITATEEN FUNTZIONAMENDUA	22	2,31%	17	1,31%	5	29,41%
LANA	20	2,10%	24	1,85%	-4	-16,67%
GIZARTE SEGURANTZA	20	2,10%	21	1,62%	-1	-4,76%
ZERBITZU PUBLIKOAK	17	1,78%	19	1,46%	-2	-10,53%
EUSKERA	17	1,78%	64	4,93%	-47	-73,44%
ATZERRITARTASUNA	14	1,47%	14	1,08%	0	0,00%
HERRI LANAK	11	1,15%	13	1,00%	-2	-15,38%
NEKAZARITZA	11	1,15%	6	0,46%	5	83,33%
BESTELAKOAK (juridiko-pribatuen)	8	0,84%	2	0,15%	6	300,00%
KIROLA	4	0,42%	7	0,54%	-3	-42,86%
KULTURA	4	0,42%	1	0,08%	3	300,00%
INDUSTRIA	1	0,10%	1	0,08%	0	0,00%
TURISMOA	1	0,10%	0	0,00%	1	100,00%
GUZTIRA	954	100,00%	1.298	100,00%	-344	-26,50%

Arloei erreparatuta, 2013an aurkeztutako kexak honela bana daitezke:

Ikus daitekeen bezala, kexen kopuruaren araberrako lehenengo multzoa **gizarte ongizatearen arlokoak (edo gizarte gaitetakoak edo gizarte politiketakoak)**. Kexa guztien kopuruan % 12,37 egiten dute.

Bigarren tokian, **hezkuntzari** buruzko kexak dira, zeinak kexa guztien % 8,70 baitira.

Hirugarren multzoan, **enplegu publiko batera sartzeari buruzkoak** daude. Enplegu publiko batera berdintasun, merezimendu eta gaitasun baldintzetan sartu nahi duten herritarrek aurkeztutakoak dira. Kexa horiek guztizkoaren % 8,07 egiten dute.

Laugarren multzoan, **funtzio publikoari** buruzkoak dira, zeinak baitira jada enplegatutako publikoak direnek Nafarroako administrazio publikoekiko beren funtzionario- nahiz lan-harremanak direla-eta aurkeztutakoak. Kexa guztien % 7,76 dira.

Ondoren, **hiri-segurtasunari** buruzko kexak datoz. Kontzeptu horren barrenean sartzeko dira lehen "barne arlokoak" eta "hiri-segurtasunekoak" zirenak. Kontzeptuak honakoak hartzen ditu: polizia-jarduketak, ordena publikoa, espetxe-administrazioa, jokoak, ikuskizun publikoak eta bestelako testuinguruak.

Seigarren tokian, **herritarrek administrazio publikoekiko harremanetan eduki beharreko bermeei** buruzko kexak ageri dira. Arlo horretan daude herritarrek aurkeztutako idazki eta errekurtsioak legezko epean informatzeko eta ebazteko betebeharrak eta administrazioek herritarrei tratu desegoki edo gizalegez bestekoa emateko jokabideak. Bada arlo horiek kexa guztien % 6,71 hartzen dute.

Zazpigarren tokian, **osasunari** buruzko kexak daude, zeinak guztien % 6,60 baitira.

Ondotik, **ogasunaren** arloko kexak daude, eta kexa guztien % 5,45 dira. Eta horren ondoren, **etxebizitzari** eta **ingurumenari buruzko** kexak datoz.

Gainerako arloak ez dira aurkeztutako kexa guztien % 4ra iristen.

Herritarrek beren kexetan adierazitakoari buruzko informazio gehiago emateko, aurreko txostenetan bezalaxe erabaki dugu kexak arloka biltzea. Ez ditugu hemen aipatuko kexa horiek direla-eta erakunde honek egin dituen legezko betebeharren gogorazpen, iradokizun eta gomendioak: informazio hori txosteneko V. kapituluaren jaso da.

Horrekin ezagutzera eman nahi ditugu herritarrek azaldu dituzten kezkak eta arazoak, alde batera utzita zein izan den erakunde honek kasu jakin bakoitzean izan duen esku-hartzea, halako moduz non hemen islatzen den informazioa erabilgarria izanen baita bai Nafarroako Parlamentuarentzat, bai Nafarroako administrazio publikoentzat, kasua bada.

Arloen aurkibidea hurrenkera alfabetikoan eman dugu. Halaber, zenbait arlotan, gaien arabera multzo batzuk sartu ditugu, informazioa hobeki antolatze aldera. Halaber, bidezkoa denean, kexen kopurua ere aipatzen dugu, aurkeztutako kexak bat baino gehiago direnean.

2.9.1 Enplegu publiko batera sartzea.

Aurreko txostenetan ez bezala, txosten honetan bereizi ditugu, batetik, enplegu publiko batera berdintasun, merezimendu eta gaitasun baldintzetan sartu nahi duten herritarrek aurkeztutakoak, eta, bestetik, jada enplegatu publikoak direnek Nafarroako administrazio publikoekiko funtzionario-nahiz lan-harremanak direla-eta aurkeztutakoak. Lehengo kexa-multzoari, atal honetan garatzen dugunari, "enplegu publikora sartzea" izena eman zaio, eta funtzio publikoetara baldintza-berdintasunetan eta Konstituzioko 23. artikulua aitortzen dituen merezimendu eta gaitasun printzipioen arabera sartzeko oinarritzko eskubideari buruzko kasuei dagokie.

Arlo honetan, 77 kexa aurkeztu dira, eta honakoak izan dira kexa horien arrazoi izan ziren egitate nagusiak.

- Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuan balizko gardentasun falta bat izatea administrazio publikoko teknikariaren (arlo juridikoa) lanposturako kontratazioetarako zerrendaren kudeaketan, zeren eta zerrenda horretan ez baitira agertzen deituak izateko lehenetsuna duten kolektiboak.
- Zangozako Eskualdeko Zerbitzuen Mankomunitateak geraraztea bi deialdi, administrari ofizialeko lanpostu bat eta administrari laguntzaileko bi lanpostu oposizio-lehiaketa bidezko betetzeko.
- Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentua berandutzea Pertsonen Autonomiarako Nafarroako Agentziarako zaintzaile lanpostu bat esleitzeari buruzko epai bat betetzerakoan.
- Desadostasuna Barne Ministerioak hautapen-prozesu batetik baztertzearekin, behin hura gainditu ondoren eta kontratua egin baino lehen, deialdian eskatutako titulazioa ez edukitzeagatik.

- Desadostasuna Deikazteluko Udalak aldi baterako langileak hautatzeko erabiltzen den baremoarekin.
- Nafarroako Unibertsitate Publikoak dei osagarria ez egitea borondatezko eszedentziako egoera deklaratu ondoren hutsik geratu diren administrari laguntzaileko lanpostuak betetzeko.
- Institutu Frantsesak emandako tituluak kontuan ez hartzea Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioak funtzio publikora sartzeko deitutako prozeduretan hizkuntzak baloratzeko orduan.
- Balizko gardentasun falta bat izatea Nafarroako Unibertsitate Publikoan administrari laguntzaileen kontrataziorako zerrenda batean.
- Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuko administrari laguntzaileen zerrendetan ezin aldatzea hasiera batean izangai batek egindako hautua, bai zentroari zein lan-esparruari dagokionez, bai kontratuaren iraupen labur edo luzeari dagokionez.
- Maisu-maistren eta Bigarren Hezkuntzako Irakasleen kidegoetako zenbait espezialitatetarako aldi baterako kontrataziorako izangaien behin betiko zerrendetatik kanpo uztea, hizkuntza-maila ez frogatzeagatik, ez baitzaizkio aurkeztu dituen ziurtagiriak aintzat hartu.
- Nafarroako toki entitateetan kontu-hartzaile gisa jarduteko gaitasunik ez ematea, nahiz eta deitutako oposizio-deialdia gaingitu eta lanpostu hutsak egon.
- Desadostasuna Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuko erizaintzako lanpostu baterako oposizio-lehiaketa batean aurkeztutako merezimenduei emandako balorazioarekin: 3 kexa.
- Izangai onartuen eta baztertuen behin behineko zerrendak ez argitaratzea Zangozako Eskualdeko Zerbitzuen Mankomunitateak ofizial administrari lanpostu baten eta administrari laguntzailea izateko bi lanposturen oposizio bidezko deialdietan.
- Desadostasuna Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentuak aldi baterako kontratazioa kudeatzeko arauak direla eta egiten duen interpretazioarekin, zeren eta kexa-egilea jo baita "ez dagoela eskuragarri" kontratazio zerrenda guztietan, nahiz eta kexa-egileak deklarazio hori eskatu bakarrik zerrenda jakin baterako.
- Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuko OLT/DUE lanpostuak oposizio-lehiaketa bidez betetzeko deialdi batean merezimendu batzuk ez baloratzeko, zeren eta epaimahaiak ez baitu baimenik eman haietan zeuden akatsak zuzentzeko; beste izangai batzuei, ordea, baimena eman zaie, zeren eta bide judizialera jo ondoren, akatsak zuzentzeko izapide horretarako aukera eman baitzitzaien.
- Desadostasuna Nafarroako Unibertsitate Publikoko 2013/2014 ikasturterako irakasleen kontrataziorako lehiaketa bateko oinarriekin, langabezian dauden pertsonak kanpo uzteagatik.
- Desadostasuna euskara-mailari buruzko proba bat berriz ere egin behar izatearekin, nahiz eta deialdian eskatutako titulua eduki, mantentze-lanetarako ofizial lanpostuak aldi baterako kontratazio bidez betetzeko izangaien zerrenda bat egiteko garaian.
- Ados ez egotea Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioaren zerbitzuko ingeniari tekniko industrialak izateko sei lanpostu betetzeko oposizioan epaimahai kalifikatzaileak izandako jokabidearekin. Duela bi urte baino gehiago izan zen oposizio hori.
- Desadostasuna Los Arcosko Udalak kaleak garbitzeko eta haietan mantentze- eta konponketa-lanak egiteko aldi baterako langileak hautatzeko jarraitu duen prozedurarekin.

2.9.2 Nekazaritza.

2013an zehar, nekazaritzarekin lotutako **11** kexa aurkeztu ziren.

Horietatik lau Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioiko Departamentuari buruzkoak ziren; sei udalei buruzkoak, eta bat ureztatzaileen erkidego bati buruzkoa.

Honakoak izan ziren kexetan azaldutako egitateak:

- Ados ez egotea Beriaingo Udalak onetsitako udal erabaki batekin. Herri-lurretako baratzeak esleitzeari buruzkoa zen erabakia (2 kexa).
- Ados ez egotea Nafarroako Gobernuko Nekazaritza, Abeltzaintza eta Elikadura Departamentuak erabilitako publizitaterik gabeko prozedura negoziatuarekin, behi-aziendako animalia hilak bildu eta garraiatzeko zerbitzua esleitzerakoan. Izan ere, prozedura dela-eta kasuko enpresa ezin izan da lehiara aurkeztu.
- Castejongo Udalak esleitutako bazkaleku bat ezin egoki erabiltzea, kanona ordaindu arren.
- Ados ez egotea Erreserba Nazionalari itzuli behar izatearekin Nekazaritza Politika Komunean olibondoetarako laguntzak direla-eta aitortu zaizkion eskubide batzuk. Izan ere, haiek zirela eta, diru-laguntza bat jasotzen zuen, haiek ez erabiltzeagatik.
- Ablitasko Udalak ez betetzea La Nava dermiko Ureztatzaileen Erkidegoarekin izenpetutako hitzarmena, udal jabetzako ureztatze-aho batzuk erabiltzeko.
- Desadostasuna Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioiko Departamentuak atxiki izatearekin Europar Batasunak basoberritzerako emandako diru-laguntzak, zeren eta jokabide horrek kexa-egileari eragozten baitio laguntza horien % 50 jasotzea; izan ere, landa-errentamenduko kontratua dela-eta laguntza horiek badagozkio.
- Ziraukiko Udala berandutzea interesdunen jabetzapeko finka baten permuta-espeditentea izapidetzerakoan, eta, horrenbestez, permuta horretaz ezin gozatzea (2 kexa).
- Desadostasuna Bardeako Ubideko III. Ureztatzaileen Erkidegoak egindako erreklamazioarekin. Kexa-egilearen anaiak hartutako zorra bati dagokio erreklamazio hori.
- Ados ez egotea Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioiko Departamentuak Gipuzkoako Lurralde Auzitegiaren banku-kontu batzen egindako gordailuarekin; izan ere, zorduna eta kexa-egilea denak jada departamentuari adierazia zion kreditu-lagapen bat egina zuela.

2.9.3 Gizarte-ongizatea.

Arlo honetan **118** kexa aurkeztu ziren. Kexa horiek honako gaietara buruzkoak izan ziren:

- 32 kexak zerikusia izan dute familia eta lana bateragarri egitearekin, familia-babesarekin edo -laguntzarekin eta aukeren berdintasunarekin.
- 32 kexa haurren eta nerabeen babesari eta arretari buruzkoak izan dira.
- 20 kexa gizarteratze errentaren prestazioari buruzkoak izan dira.
- 15 kexa ezgaitasuna duten pertsonen babesari eta integrazioari buruzkoak izan dira.
- 12 kexa adineko pertsonen babesarekin eta arretarekin lotzen dira.

- 5 kexa mendetasun egoeran dauden pertsonentzako arreta dela-eta aurkeztu dira.
- 2 kexa gizarte-helburuetara bideratutako PFEZaren % 0,7aren erabilerari buruzkoak izan dira.

Honakoak izan ziren kexak aurkeztea eragin zuten egitate nagusiak:

A) Familia eta lana bateragarri egitea, familiaren babesa edo laguntza publikoa eta aukeren berdintasuna:

- Gizarte Politiketako Departamentuak ezezkoa ematea bigarren seme-alaba zaintzeko eszedentziarengatiko laguntza ekonomikoari, deialdirako baliagarri zeuden aurrekontu-baliabideak amaitzearen ondorioz. 24 kexa.
- Gizarte Politiketako Departamentuak ezezkoa ematea laugarren eta ondoko seme-alabengatiko laguntza ekonomikoari, deialdirako baliagarri zeuden aurrekontu-baliabideak amaitzearen ondorioz.
- Gizarte Politiketako Departamentuak ezezkoa ematea erditze anitzarengatiko familia-laguntzari, deialdirako baliagarri zeuden aurrekontu-baliabideak amaitzearen ondorioz.
- Gizarte Politiketako Departamentuak ezezkoa ematea familia ugariaren titulua berritzeari zaintza parekatuko araubidean adin txikiko hiru seme-alaba dituen bikote dibortziatu bati.
- Iruñeko Udalak ezezkoa ematea familia ugariarentzako eskola-jantokirako laguntzari, familia-unitateko kide guztiak bizitoki berean errolatuta ez egoteagatik.
- Familia Orientazioko Zerbitzuak ustez egindako irregulartasunak, emazte ohiarekin batera bien seme-alabei buruz adostasun batzuetara iristeko jarraitutako prozesuan.
- Izatezko bikotekide ohiak ez betetzea notarioaren aurrean hartutako akordio ekonomikoa, banantzearen ondoriozkoa.
- Ados ez egotea Berriozarko Udaleko Aukeren Berdintasunaren Arloko arduradunaren izendapenarekin, zeren eta kexa-egileak ulertzen baitu izendatuak ez duela eginkizun horietan jarduteko behar den ez titulaziorik ez prestakuntza egokirik.

B) Haurrentzako eta nerabeentzako sustapena eta arreta.

- Adin txikiko baten familia barreneko ustezko tratu txarren egoera.
- Adin txikikoentzako egoitza-zentro batera ezin sartzeari, horretarako behar adina toki ez egoteagatik.
- Egoitza-harrerako egoeran dauden adin txikikoei ematen zaien arreta eskasa.
- Aita batek neskato bati ustez emandako tratu txarra, familia-topagune batean egindako bisitaldian.
- Desadostasuna Ministerio Fiskalak ofizios ez jardutearekin bi adin txikiren babesgabetasun egoera batean.
- Ados ez egotea familia-topagune bateko langileen jardunbidearekin, ama batek bi adin txikikori tratu txarrak emateko egoera baten aurrean.
- Desadostasuna adin txikiko baten bisita-araubidea finkatzen duen erabaki judizialarekin.

- Adin txikiko baten egoera. Bere aitarekin Nafarroan bizitzen jarraitu nahi du eta amak, zeina Txilen bizi baita, haren zaintza erreklamatu du.
- Adin txikiko bati emandako tratua eta hari buruz emandako mediku-txostena. Drogamenpekotasun arazoak dituzten adin txikikoentzako zentro terapeutiko batean dago.
- Desadostasuna bere etxean lapurretan aritu den hamalau urteko adin txikiko batzuei zigorrik ezin egoztearekin.
- Aita bat ados ez egotea bere seme-alaben zaintza eta jagoletzari buruzko aurretiazko neurrien auto judizialarekin, zeren eta hura amari esleitu baitzaio eta horrekin nazio-lurraldetik ateratzeko baimena eman baitzaio. Izan ere, amak bere jatorrizko lurraldera eraman ditzake eta herrialde horrek ez du izenpetua Nazio Batuen Haurren Eskubideei buruzko Konbentzioa.
- Babesgabetasun egoeran dauden adin txikikoei arreta emateko baliabide ekonomiko, pertsonal eta material egokirik ez egotea eta daudenak nahikoa ez izatea.
- Gizarte Politiketako Departamentuak ez erantzutea nazioarteko adopzioarako entitate laguntzaile batek emandako fakturen justifikazioari buruzko informazio eskari bati, adopzio-prozedura batean.
- Desadostasuna familia-topagune batek epaitegiari igorritako gorabeheren txosten batekin, zeren eta soilik ematen baititu egiazkotzat beste aldeak haiei buruz emandako bertsioa.
- Adin txikiko bat behaketa- eta harrera-zentro batean sartzeak eskola-esparruan izan dituen ondorio negatiboak.
- Ama baten kezka, bere alabaren eta alabaren aitaren arteko familia-topaguneko bisita gainbegiratuei amaiera emateko aukera dela eta. Aitak drogak kontsumitu ohi ditu eta tratu txarren egilea da.
- Familia-topagunearen zerbitzuari planteatutako erreklamazio batzuei erantzunik ez ematea.
- Gizarte Politiketako Departamentuak ezer ez egitea hiru urteko neska baten balizko babesgabetasun egoera baten aurrean.
- Ados ez egotea Haurrentzako eta nerabeentzako sustapenari, laguntzari eta babesari buruzko abenduaren 5eko 15/2006 Foru Legea aldatzen duen martxoaren 20ko 13/2013 Foru Legeko xedapen iragankor bakarraren aplikazioarekin –xedapena nazioko adopzioari buruzkoa da–, zeren eta larrigarritzat, diskriminatzailetzat eta baztertzailatzat jotzen baita.
- Desadostasuna adin txikikoen babeserako zentro batek adin txikiko neska bati ezarritako betebeharrarekin, bere borondatearen aurka gurasoak ikustera behartzen baitu.
- Adin txikiko batek bere borondatearen aurka aborta dezan profesional batzuek egindako presioei buruzko salaketak.
- Ados ez egotea adin txikikoak ustez zezen-ikuskizunetan egotearekin.
- Araudi indarduna aldatu behar izatea, haurrek pairatzen dituzten tratu txarrei urgentzia handiagoko trataera bat eman dakien.
- Desadostasuna adin txikikoa den bere alabaren izenean twitter-kontu faltsu bat sortu izatearekin.

- Ama batek bisiten araubidea ustez bete ez izatea. Ama horrek ez ditu kexa-egilearen ilobak psikologoarengana eramaten, nahiz eta banantze-hitzarmenean hori elkarrekin adostu.
- Zalantza bat nazioarteko adopzioarako lortzen den egokitasun ziurtagiriari nazioko adopzioarako balio izateko aukerari buruz.
- Adin txikiko baten izebak bisita-araubide bat lortzeko aukera. Gurasoekin bizi da eta drogamenpekotasuneko arazoak dauzka.
- Gaixotasun batek ukitutako pertsonen egutegi bat argitaratzeko behar diren izapideak. Pertsona horien artean adin txikikoak badaude.
- Adin txikiko seme batek bizilagun baten eskutik ustez pairatu duen abusu bat salatzeke lege-aukerak.

C) Gizarteratze errenta:

- Gizarte Politiketako Departamentuak gizarteratze errenta arautzen duen foru lege berria atzera eraginez aplikatzea. Izan ere, Departamentuak lege berri hori aplikatzen du lege 45 eguneko epean eta aurreko legeak ezarritako baldintzen arabera ebatzi beharrekoak ziren aurreko oinarrizko errentaren eskarrietan.
- Gizarte Politiketako Departamentuak ezezka ematea gizarteratze errentari, eskatzailearen familia-unitateak eskatzen diren gehieneko diru-sarrerak gainditzeagatik (4 kexa).
- Gizarte Politiketako Departamentuak kexa-egileari gizarteratze errenta ukatzea Nafarroan bizitokia ez izateagatik modu jarraituan eta efektiboan, gutxienez ere eskaria aurkeztu aurreko azken hogeita lau hilabeteetan (4 kexa).
- Gizarte Politiketako Departamentuak ezezkoa ematea gizarteratze errentari, izenpetutako gizarteratze-akordio bat ustez ez betetzeagatik.
- Gizarte Politiketako Departamentuak gizarteratze errenta ukatzea, izenpetutako gizarteratze-akordio bat ustez ez betetzeagatik eta onuradunak familia-unitatean izandako aldaketen berri ez emateagatik.
- Gizarte Politiketako Departamentuak ukatzea gizarteratze errenta baten aparteko berritzea, familia-unitateko kideetako bat zerbitzu publiko batean amaitu gabe dagoen gizarteratze eta laneratze prozesu trinko batean egoteagatik.
- Gizarte Politiketako Departamentua berandutzea gizarteratze errenta baten eskaria ebazterakoan.
- Gizarte Politiketako Departamentuak ez jakinaraztea gizarteratze errentaren eskaria artxibatu izana.
- Oinarrizko gizarte zerbitzu batek ustez egin dituen irregulartasunak, zeren eta ez baitio Gizarte Politiketako Departamentuari igorri gizarteratze errenta bat izapidetzeko behar zen dokumentazioa.
- Oinarrizko gizarte zerbitzu bateko gizarte langile batek errespetu faltaz tratatu izana, kexa-egileak beren egoera pertsonal, sozial eta ekonomikoa azaltzera joan zaizkionean.
- Ados ez egotea pertsona bati gizarteratze errenta eman izatearekin. Izan ere, kexa-egileen ustez, ez legokioke halakorik jasotzea, zeren eta diru-sarrerak bai baitauzka, bikotekidearekin bititzen ari baita (3 kexa).

- Laguntza ekonomikoren bat behar izatea, zeren eta gizarteratze errenta ukatu baitzaio, hogeita lau hilabeteko epea agortzeagatik eta hura luzatzeko aparteko egoeran ez egoteagatik.
- Ados ez egotea Orkoien oinarriko eskualdeko gizarte zerbitzuak emandako arretarekin eta esleitutako profesionala aldatzeko eskariari ez erantzutearekin.

D) Ezgaitasuna duten pertsonen babesa eta integrazioa:

- Ados ez egotea Gizarte Politiketako Departamentuak ezgaitasuna duen neska baten gurasoen igorritako eskutitzekin. Haien bidez, informazioa ematen zaie alabaren arretak dakarren kostu ekonomikoari buruz eta alabak ikasten duen ikastetxean koordainketa egiten hasteko asmoari buruz. Bitartean, gainerako ikastetxeetan doako hezkuntzarako eskubide unibertsalari eusten zaio.
- Desadostasuna Gizarte Politiketako Departamentuak ezgaitasuna izan eta sexu-esplotazioaren biktima den pertsona bati emandako arretarekin eta hura dela eta egindako jarraipenarekin.
- % 67ko ezgaitasuna duen Alzheimerreko gaixo batek laguntza bat behar izatea.
- Gizarte Politiketako Departamentuak berandutzea ezgaitasuna duen pertsona bati tutoretzapeko etxebizitza bat ematerakoan.
- Ados ez egotea legeek enpresei exijitzen dieten betebeharrarekin, alegia, beren plantilletako lanpostuen ehuneko bi ezgaitasuna duten langileekin bete behar izatekoarekin.
- Desadostasuna Gizarte Politiketako Departamentuak esleitu dion ezgaitasun graduarekin.
- Pertsonen Autonomiarako Nafarroako Agentziak ezezkua ematea kexa-egilearen anai batek pertsona ezgaituentzako zentro batean egoteagatik kuoten salbuespen partziala egiteko eskariari; izan ere, jabeak den etxebizitza batean igogailua jartzeko obrak ordaindu beharrean dago.
- Minusbaliotasun ziurtagiria ahal bezain azkar lortzeko beharra, babes ofizialeko etxebizitza baten errenta kalkulatzearan eraginetarako kontuan hartu ahal dadin.
- Gizarte Politiketako Departamentuak ezezkua ematea ezgaitasuna duen pertsona baten txartela berritzeari, zeren eta garraio kolektiboak erabiltzeko zailtasunak daudenean aplikatzekoa den baremoaren arabera zero puntu ematen baitizkiote, nahiz eta eskatzailea osasun egoera zailan egon eta joan-etorrietarako zailtasunak dituen.
- Gizarte Politiketako Departamentuak ezezkua ematea audiofonoak erosteko laguntza ekonomiko bati.
- Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuan ustezko irregulartasunak egitea ezgaitasuna duten pertsonak aldi baterako kontratatzerakoan.
- Gurrpil-aulki baten erabiltzaileak zailtasunak edukitzea bere etxebizitzatik ateratzeko, zeren eta etxeko atean ibilgailuak egoten baitira aparkatuta, eta Tuterako Udalak erantzunik eta arretarik ez ematea arazo horri konponbide bat emateko garaian.
- Desadostasuna Tuterak Udalak ezgaitasuna duten pertsonentzako aparkatze-txartela erabiltzeko ezarritako baldintzekin, zeren eta beste udalerrri batzuetan ezartzen direnak baino baldintza murriztaileagoak baitira.

- Desadostasuna ingresatuta dagoen buru-gaixoentzako egoitzaren zenbait jarduketarekin.
- Ados ez egotea minusbaliotasuna ukatu izatearekin, nahiz eta bihotz-arazo larri bat daukan.

E) Adineko pertsonen babesa eta arreta:

- Ados ez egotea egoitza geriatrico batean egoteko kontratuko klausulekin.
- Bizirauteko laguntza osagarri bat behar izatea, jasotzen duen alargun-pentsioa eskasa izateagatik.
- Ados ez egotea Gizarte Politiketako Departamentuak hirugarren adinerako egoitza-zentro batean egonaldia ordaintzeko baldintzei buruz emandako informazioarekin.
- Gizarte Politiketako Departamentuak ezezkoa eman izatea beste egoitza batera joateko eskariari, nahiz eta hamalau toki libre egon. Dirudienez, gizarte bazterketako urgentiako kasuetarako gordeta daude toki horiek.
- Gizarte Politiketako Departamentuak ez ematea toki bat egoitza itundu batean, nahiz eta horretarako eskubidea duen aitortuta daukan mendetasun-maila dela eta, eta informaziorik ez ematea aipatutako toki itundu horiek esleipenari buruz. Emandako prestazio ekonomikoak nahikoa ez izatea eta gaur egun bide pribatuan hartzen duen zerbitzuaren kostua ezin ordaintzea.
- Zaharren egoitza itundu batean dagoen pertsona bati emandako arreta medikoa nahikoa ez izatea.
- Gizarte Politiketako Departamentuak eskatzea egoitza pribatu batean egoteagatik ordaindutako zenbatekoak itzultzeko, zeren eta onuradunak, bere menpekotasuna dela eta, egoitza-arreta bermatuta baitu.
- Egoitza pribatu batean kexa-egilearen amari emandako tratu eta arreta txarrak, hil aurreko egunetan.
- Desadostasuna kexa-egilearen aitak egoitza-toki itundu batean egoteari buruz Gizarte Politiketako Departamentuak egindako balorazio ekonomikoarekin. Departamentuak aintzat hartu ditu egoitzan bizi den pertsona baten emaztea bere anaiarekin titularkidea den –bere ustez forma hutsezkoak diren eraginetarako– banku-kontu batean izandako diru-sarrerak.
- Gizarte Politiketako Departamentuko Ikuskapen Zerbitzuak artxibatzea kexa-egileak aurkeztutako salaketak, egoitza batean ingresatuta daukan aitari zainketak ez emateari buruzkoak.
- Gizarte Politiketako Departamentuak erreklamatzeko kexa-egilearen amak hirugarren adinekoentzako zentro batean egin duen egonaldiari dagokion zorra.

F) Menpekotasun egoeran dauden pertsonen arreta:

- Gizarte Politiketako Departamentuaren foru agindu baten indarrez gutxitu izatea menpekotasuna duten pertsonen beren etxebizitzetan geratzeko laguntza ekonomikoak (3 kexa).
- Gizarte Politiketako Departamentuak ez erantzutea menpekotasun-gradua berraztertzeke aurkeztutako eskari bati.
- Laguntza ekonomiko bat behar izatea bere aita zaintzeko. Gaixotasun larri bat dauka.

G) Gizarte-helburuetara bideratutako PFEZaren % 0,7aren esleipena:

- Nafarroako Gobernuak ez betetzea 2013rako “% 0,7 Funtsa” kontusaila, ekainaren 5eko 7/2009 Foru Legean jasotakoa, eta berandu onestea prestaziorik ez duten langabetuei arreta emateko diru-laguntzen deialdia.
- Nafarroako Gobernua berandutzea “% 0,7 Funtsa” kontusailaren kargurako diru-laguntzen deialdiak onesterakoan. 2014an bete beharrekoak dira, ekainaren 5eko 7/2009 Foru Legea betez.

2.9.4 Merkataritza eta kontsumoa.

Merkataritzaren eta kontsumoaren arloan, guztira **30** kexa aurkeztu dira.

A) Kontsumitzailearen babesa:

Kontsumitzailearen babesa dela-eta 30 kexa aurkeztu dira. Horien artean, honakoak nabarmendu behar dira.

- Banku-entitate batekin izenpetutako hipoteka-maileguan “lurzoru-klausula” bat jartzea, hari buruz aurrez, maileguaren negoziazioan, informaziorik eman gabe (2 kexa).
- Banku-entitate batek kexa-egilearen aitak jasotzen den pentsioa atxikitzea, zeren eta ez baitu bere bizi-egoera demostratu.
- Banku-entitate batek eragindako kalteak, zeren eta kexa-egileari inbertsio-funts batzuk saldu baitizkio azken horri horren berri eman gabe.
- Espainiako Bankuko berankorren erregistroan bidegabeki sartzeari, senar ohiak hartutako zorren ondorioz.
- Banku-entitate batek ez ematea erreskatatutako inbertsio-funts batetik datorren dirua.
- Kredituko Finantza Establezimenduen Elkarte Nazionaleko zordunen erregistroan sartzeari hipoteka-zor baten ondorioz.
- Desadostasuna telefono-konpainia batek gizarteratze errenta bat bahitu izatearekin.
- Ados ez egotea telefonia konpainia batek igorritako fakturekin, non erabili ez ziren zerbitzu batzuk jasotzen baitziren.
- Telefonia mugikorreko konpainia batek kontratu baten berritzearen kariatara agindutako router eta telefonia-terminala ez ematea.
- Telefono-enpresa batek ezezkia ematea telefonia-linea batean baja emateari eta bidegabeko faktura deuseztatzeari. Kexa-egileak alta baimendu ez zuen zerbitzuei dagozkien horiek.
- Telefonia mugikorreko zerbitzuen fakturazio gehigarria, nazioarteko deietarako berariazko txartelen bidez egindako deiak direla eta.
- Ados ez egotea telefonia-konpainia batek kobratutakoarekin, kontratatua ez zuen promozio baten kariatara.
- Ados ez egotea enpresa batzuen bezeroei arreta emateko zerbitzuaren telefonoa tarifa gehigarria duen telefono-zenbaki bat izatearekin.

- Telefono-konpainia bat berandutzea diru-kopuru batzuk atzeratzean. Ordaindu behar ez zituen hileko ordainketa batzuei zegozkien.
- Bizilagunen erkidego batean energia elektrikoaren horniduran gertatzen diren etenak, Iberdrolaren lurrazpiko azpiestazioan izandako uholde batengatik. Izan ere, beste kalte batzuen artean, berokuntza-hornidurarik gabe geratu da elurte handiak eta temperatura oso baxuak izan diren egunetan.
- Argi-hornikuntzaren etena, gas-hornikuntzari dagozkion faktura batzuk ustez ordaindu gabe edukitzeagatik. Faktura horiek ordurako ordainduta zeuden.
- Elektrizitate-konpainia batek ezezkoa ematea hornikuntzan alta emateari, zeren eta eskatzaileak ez baitu kaudimen- eta kreditu-protokoloa betetzen.
- Ados ez egotea gas-hornidura ematen dion enpresa egindako faktura batekin.
- Aseguru-konpainia batek ezezkoa ematea ezintasun iraunkor absolutu batengatik kalte-ordaina ordaintzeari, ezintasun hori berriz aztertzea izateagatik.
- Desadostasuna taxi-zerbitzu batean egindako ibilbidearekin eta kobratutako zenbatekoarekin.
- Aire-linea bati egindako erreklamazioa, zenbait gorabehera direla-eta eta hegaldia bi aldiz deuseztatu izateagatik.
- Nazio-hedapena duten irrati-programa batzuetan iragartzen den "masical" produktuaren publizitatea ustezko engainagarria izatea.
- Itxi duen jatetxe batek ez itzultzea ekitaldi bat ospatzeko jarritako fidantza.

B) Merkataritza:

Merkataritzaren arloari dagokionez, hiru kexa aurkeztu ziren honako egitateak direla eta:

- Garesko Udalak kaleko azoka batean saltoki finko bat edukitzeko eskariari ezezkoa ematea, ezagutzen ez dituen arrazoiak tarteko.
- Burlatako Udalak ezezkoa ematea kaleko azoka batean saltoki finko bat edukitzeari, eta udal horrek ez erantzutea kexa-egileak aurkeztutako eskariei.
- Xulapaingo Udalak landetxe baten jarduera garatzea zailtzen duten traba administratiboak jartzea.

2.9.5 Kultura.

Arlo honetan, 4 kexa aurkeztu ziren, honako arrazoiak tarteko:

- Desadostasuna Kulturako, Turismoko eta Erakunde Harremanetako Departamentuaren jardunbidearekin, arte-ikasketak zabaltzeko beken deialdia dela eta (irailaren 4ko 42E/2013 Foru Aginduaren bidez onetsi zen), probak egiteko datak denbora oso gutxirekin finkatzeagatik.
- Sakanak Nafarroako Gobernuaren eskutik pairatzen duen bazterkeria, euskara, turismoa sustatzek kanpainak, industrializazioa eta abarrekoak direla eta.
- Iruñeko San Pedro zubian gaur egun dagoen abandonu eta andeatze egora, zikinkeria pilatu baita. Zubi hori kultur intereseko ondasun deklaraturata dago.

- Ados ez egotea Nafarroako Foruak eta Estatuarekiko Hitzarmen Ekonomikoa deuseztatzearekin, espainiar guztiek legearen aurrean duten berdintasun printzipioa ustez urratzeagatik.

2.9.6 Kirola.

Arlo honetan **4** kexa aurkeztu dira. Honakoak nabarmendu nahi ditugu:

- Gizarte Politiketako Departamentuaren jardunarekin ados ez egotea, Nafarroako Kirol Entitateen Erregistroan federazio bateko sei erregelamendu inskribatzearen karietara. Izan ere, haietan nazionalitatearen baldintza eskatzen da federazio horretan antolatutako lehiaketetan parte hartzeko eta debekua ezartzen da Europar Batasuneko herrialdeetako nazionalitatea duten jokalariek parte hartzeko.
- Zehapen bat eta Noaingo Bidezarra pilotalekua erabiltzeko ezintasuna ez jakinaraztea.
- Lezkairu-Mendillorriko kirol hiriaren eraikuntzan izaten ari diren atzerapenak.

2.9.7 Hezkuntza.

Arlo honetan **83** kexa aurkeztu ziren. Honakoak izan ziren kexa horiek eragin zituzten egitate nagusiak:

A) Hezkuntza arloko plangintza:

- Desadostasuna Hezkuntza, Lanbide Heziketa eta Unibertsitateetako zuzendari nagusiaren 2013ko apirilaren 26ko Ebazpenarekin. Haren bidez arautzen da 2013/2014 ikasturtean eskola-jardunaldi jarraituaren ezarpena, modu esperimentalean, ikastetxe publikoetan. Kexa-egileak jotzen du ikastetxe batzuk bazterten dituela eta eskola-denborei buruz alde aurretik eztabaida bat egin gabe onetsi dela (19 kexa).
- Hezkuntza Departamentuak ez erantzutea gurasoen elkarte batzuei. Honakoa eskatzen dute elkarte horiek: a) Iruñeko iparraldean beste institutu bat eraikitzea; b) Biurdana Institutuko gabeziei konponbidea ematea; c) Eskolatzeko Batzordeko lehendakariak matrikulazioari buruz eskatutako datuak ematea.

B) Haur hezkuntzako lehen zikloa (0 - 3 urteko zikloa):

- Iruñeko udal eskoletako tarifak direla eta gurasoek pairatu behar duten kostu gehigarria, beste udalerrri batean bizitzearen ondorioz.
- Gizarte Politiketako Departamentuak informaziorik ez ematea Izarra Haur Eskola berehala ixteari buruz.
- Tuterako Udalak ezezkoa ematea kexa-egileak bere semearen haur-eskolarako jarri zuen fidantza itzultzeari. Seme horren tutoretza kendu zaio.
- Eguesibarko Udalak bere gain ez hartzea seme bat Iruñeko haur eskola batean eskolatzeko kostuak, zeren eta aurrez ez baitzuen tokia eskatu Eguesibarko Udalaren haur eskolan.
- Alaba ez onartzea Eguesibarko haur eskolan, beste seme bat eskola horretara joaten den arren. Izan ere, ez da barematu aitaren lan-egoera: une honetan langabezian dago eta prestakuntza ikastaro batzuk egiten ari da.

- Desadostasuna Mendebaldeko hau eskolan ordaindu beharreko tarifarekin, zeren eta aurreko urteko PFEZaren deklarazioari dagozkion diru-sarrerekin kalkulatzen baita. Izan ere, familiaren egoera ekonomikoa nabarmen aldatu da data horretatik.
- Ados ez egotea Medillorriko haur eskolan ordaindu beharreko tarifarekin, zeren eta hura kalkulatzeko ez baita kontuan hartzen bikotekideak aurreko ezkontza bateko bi seme-alabei ordaindu beharreko elikadura-pentsioa. Haur horren zaintza eta jagoletza amak du esleitua.
- Desadostasuna haurtzaindegi pribatu bat ikasturtearen erdian ixtearekin.
- Haur eskola batean ordaindu beharreko tarifa aldatzeko eskariari ezezkoa ematea.
- Iruñeko Udalaren haur eskola batean ezezkoa ematea kexa-egilearen alabak behar dituen pixoihalak erabiltzeari, nahiz pediatriaren indikazioa egon horretarako.
- Haur eskola baten onartutako eta baztertutako haurren zerrendari buruzko informazio-eskariari ez erantzutea.
- Azkoiengo Udalak ziorik ez ematea 0-3 urteko zentro bateko haur hezkuntzako zerbitzuaren kudeaketa kontratatzeko espediente batean.

C) Ikasleak ikastetxeetan onartzea:

- Tuterako gurasoen talde bat ados ez egotea Tokiko Eskolatzeko Batzordeak egindako eskola-postuen esleipenarekin. Izan ere, beren seme-alabak itxaronzerrendan geratu dira lehen aukera gisa eskatu zuten ikastetxeetan (3 kexa).
- Buztintxuriko ikastetxe publikoan eskola-postuak falta izatea. 26 ikasle geratu dira itxaronzerrendan.
- Alaba ez onartzea lehen aukera gisa hautatutako ikastetxean, nahiz eta handik berrogeita hamar metrora bizi. Baremoaren aplikazio zuzenari buruzko kontrolik ez izatea.
- Alaba ez onartzea lehen aukera gisa hautatutako ikastetxean.
- Seme-alabak ikastetxez aldatu eta bizitokitik hurbilago dagoen batera joateko eskaria ez onartzea.
- Semea ez onartzea lehen aukera gisa eskatutako ikastetxean, eta esleitutako zentrori joateko zailtasunak, ikaslearen amak pairatzen duen gaixotasuna dela eta.
- Desadostasuna semeak ikasturtea errepikatu behar izatearekin eta ezezkoa ematea beste ikastetxe batera eramateko eskariari.

D) Hezkuntza premia bereziak dituzten ikasleentzako arreta:

- Zazpi urte dituen eta % 42ko ezgaitasuna duen alabarentzako hezkuntza-laguntzarik eta -errefortzurik ez egotea.
- Hezkuntza Departamentuak semearentzako logopeda klinikorik ez jartzea. Izan ere, terapia miorofazialeko berariazko esku-hartze bat behar du haur hezkuntzako lehen ikasturtea egiten ari den ikastetxean.
- Kexa-egilearen alabari Nafarroako Hezkuntza Berezirako Baliabideen Zentroak eskaintzen duen igerileku zerbitzua kendu izana, baliabide ekonomikorik ez edukitzeagatik. Alabak ezgaitasun bat dauka.

- Kexa-egilearen semeari Nafarroako Hezkuntza Berezirako Baliabideen Zentroak eskaintzen duen igerileku zerbitzua kendu izana, zentro tekniko horrek jotzen baitu igerileku normalizatu batera joateko moduan dagoela.

E) Batxilergoa eta Lanbide Heziketa:

- Ados ez egotea Hezkuntza Departamentuak izandako jokabidearekin, osasun larrialdien arloko lanbide-gaitasuna frogatzeko prozedura batean. Izan ere, aurreko deialdiko postuak zabaldu ditu baina ez du deialdi berririk egin, eta horrek eragotzi du izangai berriek aurkezteko aukera izatea.
- Ados ez egotea matematika ikasgaia irakastearekin letra hutsezko batxilergoan.
- Iruñean, Gizarte Zientzietako goi mailako heziketa zikloetara sartzeko probetarako prestatze-ikastaroetan behar adina ikasle-postu ez egotea.
- Desadostasuna ezgaituentzat erreserbatutako erdi mailako lanpostu batera sartzeko minusbaliotasun ziurtagiria aurkezteko eman zaion epearekin.
- Zenbait guraso ados ez egotea Guardia Zibilak Iruñeko Iturrama Institutu Publikoari buruz egindako txostenarekin. Institutu horrek D ereduan irakasten du. Gurasoek uste dute txosten horretan zabaltzen diren albisteek ikastetxe horretan matrikulatuta dituzten seme-alaben eskubideak urratzen dituztela, eta salatzen dute Hezkuntza Departamentuak ezer ere ez duela egin bere seme-alaben defentsan (5 kexa).
- Iruñeko Iturrama Institutu Publikoko adin txikiko ikasleen irudirako eta ohorerako eskubideak urratu izatea. Izan ere, telebista kate batek haien irudiak grabatu eta hedatu ditu ez ikastetxeak, ez gurasoek baimenik eman gabe.

F) Eskola-garraioko eta -jantokiko zerbitzu osagarriak:

- Hezkuntza Departamentuak eskola-garraioko zerbitzua ukatzea Lekunberrin bizi diren eta Leitzako Amazabal BHLra joaten diren bigarren hezkuntzako ikasleen talde bati.
- Hezkuntza Departamentuak gurasoen elkarte bati ez igortzea bi ikastetxetako eskola-garraioaren zerbitzuari buruzko ez espediente osoa, ez ikastetxe horietara iristeko ibilbidearen arriskugarritasunari buruzko txostena.
- Ados ez egotea alabaren garraio-zerbitzuaren bi kuota alde aurretik kobratzearekin. Ikastetxe itundu batera doa.
- Desadostasuna Hezkuntza Departamentuak jantoki-laguntza dela-eta ematen dituen diru-kopuruekin. Ikastetxea publikoa edo itundua izatearen arabera dira laguntza horiek (bi kexa).

G) Eskolako bizikidetasuna:

- Hezkuntza Departamentuak baimenik ez ematea semea ikastetxez aldatzeko. Semeak ikaskideen erasoak behin eta berriz pairatzen ari da.
- Desadostasuna ikastetxe bateko zuzendariak kexa-egilearen semeari ikastetxe batean egotzitako egitateekin eta jarritako zehapenarekin.
- Desadostasuna ikasgai batean "ez-gai" kalifikazioa eman izatearekin, azterketan "txuleta" bat edukitzeagatik. Horrek ekar dezake ikasturtea errepikatu behar izatea.

H) Unibertsitateko irakaskuntzak:

- Nafarroako Unibertsitate Publikoan Ingeniaritza Elektriko eta Mekanikoko gradua oker planifikatu izatea. Ikasleei eragozten zaie laugarren mailako bigarren lauhilekoko ikasgaietan matrikulatzea.
- Nafarroako Unibertsitate Publikoak baimenik ez ematea batera garapenerako lankidetzako mugikortasun programa bat eta nazioko mugikortasun programa bat egiteko, nahiz eta programa horiei buruzko araudiak bateragarritasunerako aukera ematen duen.
- Ezin matrikulatzea Urrutiko Hezkuntzarako Unibertsitate Nazionalean Ingeniaritza Tekniko Industrial Mekanikoko karrera bukatzeko falta zaizkion ikasgaietan, ez baitiote baimenik ematen haiek konpentsatzeko. Ingeniaritzako beste gradu bat egitera derrigortzen dute.
- Erakunde publiko batean praktikak egiteko postu bat betetzeko igorri zitzaizkion curriculumak direla-eta Nafarroako Unibertsitate Publikoko Unibertsitatea-Gizartea Fundazioak egin duen kudeaketa.
- Nafarroako Unibertsitate Publikoak ez aitortzea ingelesezko B1 maila, joan den ikasturtean eginiko hizkuntza-proba batzuetan lortutako, Erasmus programaren bekei begira.
- Gaztela eta Leongo Hezkuntza Kontseilaritzak ezezkoa ematea kexa-egilearen alabak egindako eskariari. Selektibitate proba egin nahi luke batxilergo ikasketak amaitu baino lehen.

I) Ikasteko bekek:

- Alabarentzako unibertsitate-ikasketetarako beka bat ezin lortzea, aurrez Nafarroako Zerga Ogasunarekin zor bat edukitzeagatik.
- Nafarroako Unibertsitate Publikoak semeari emandako beka bat itzultzeko erreklamatzeari. Familiak zailtasun ekonomikoak dauzka.
- Unibertsitate Publikoak beka bat itzultzeko erreklamatzeari, zeren eta onuradunak matrikula partzial bat egin baitu. Onuradunak, izan ere, Unibertsitatearen beraren jarraibideak bete zituen.
- Hezkuntza Ministerioak ezezkoa ematea derrigorrezkoaren ondorengo mailetakoko ikasleen beka-eskariari. Ikastetxea Gipuzkoan dago eta Nafarroan ez dago ikasteko postu hutsik.
- Hezkuntza Ministerioak beka bat itzultzeko eskatzea. Ez ditu behar ziren kredituak gainditu gaixotasun bat tarteko.
- Hezkuntza Departamentuak beka bat itzultzeko eskatzea, Hezkuntza Ministerioak beste beka bat eman duelako. Ikasleari jakinarazi zitzaion bi laguntzak bateragarriak zirela.

J) Hizkuntza eskola ofizialak:

- Iruñeko Hizkuntza Eskola Ofizialean libre gisa matrikulatutako ikasleek, ikasle ofizialen aldean, pairatzen duten bazterketa. Izan ere, azken horiek azterketetarako bi deialdi dituzte (ekainean eta irailean); libreek, ordea, deialdi bakarra dute (ekainean).
- Iruñeko Hizkuntza Eskola Ofizialean libre gisa matrikulatutako ikasleen bazterketa. zeren eta azterketetarako deialdi bakarra baitute. Aldeak ados ez egotea azterketetarako kalifikazio, ebaluazio eta konpentsazio irizpideekin.

- Iruñeko Hizkuntza Eskola Ofizialeko kalifikazioak kontsultatzeko pasahitzen sisteman segurtasunik ez izatea.
- Desadostasuna Iruñeko Hizkuntza Eskola Ofizialeko ikasle ofizialaren izaera galtzarekin, bertaratze-faltak justifikatu gabekotzat jo direlako. Izan ere, ikaslea Nafarroako Ospitalegunean Medikuntza Graduko nahitaezko praktikak egiten ari zen.
- Ebaluazio-irizpideak aldatu izatea Nafarroako Urrutiko Hizkuntza Eskola Ofizialeko azterketa bateko kalifikazioan.

2.9.8 Euskara.

Arlo honetan 17 kexa aurkeztu dira. Honakoak nabarmendu nahi ditugu:

- Iruñeko Udalari zuzendutakoak. Honakoak azaltzen dira:
 - o Sanduzelaiko Civivoxeko inprimakiak, esku-orriak eta zabalkundeko materialak gaztelania hutsez egotea.
 - o Kale bateko seinalea gaztelania hutsez egotea.
 - o Udaltzaingoaren jakinarazpenak gaztelania hutsez egotea.
 - o Harresietarako bisita gidatuak eta jarduera hori jakitera emateko iragarkiak gaztelaniaz eta frantsesez egiten dira. Ez dira euskaraz egiten.
 - o Bizikletaren erabilera sustatzeko esku-orriak gaztelania hutsez idatzita daude.
 - o Trafiko-seinale bateko euskarazko bertsioan akats gramatikala egotea.
 - o Gayarre Antzokiko programazioaren esku-orria gaztelania hutsez dago.
 - o TAO eremuko makinetako informazio idatzi jakin bat gaztelania hutsez dago.
- Nafarroako Enplegu Zerbitzuari zuzendutakoak. Honakoak azaltzen dira:
 - o Nafarroako Enplegu Zerbitzuak igorritako mezu batean, zeina gaztelania hutsez idatzita baitago, "Olazagutía" izena ageri zen. Ez zen ageri "Olazti" izen ofiziala.
 - o Nafarroako Enplegu Zerbitzuaren webguneak ez du euskarazko bertsiorik. Hori dela eta, herritarrek ezin dute ez kontsultarik, ez tramiterik egin hizkuntza horretan.
 - o Nafarroako Enplegu Zerbitzuak, gaztelania hutsez, honako mezua igortzea herritar bati: "oferta de empleo para profesores en Olazagutía".
 - o Yamaguchi parkean dagoen enplegu bulegoan txanda hartzeko tiketeko informazioa gaztelania hutsez dago.
- Osasun Departamentuari zuzendutakoak:
 - o Altsasuko herritar bati igorritako zitazioa, mamografia bati buruzkoa, gaztelania hutsez egotea. Osasun Publikoaren Institutuko logoa eta helbidea ere gaztelania hutsez daude.
 - o Bideko Ama Birjina Ospitaleko endoskopiak egiteko kontsulten atarian gaztelania hutsez idatzitako informazio-orri bat dago.

- Euskarazko arretarik ezin jasotzea uztailaren 5ean, 12:00etan, Bideko Ama Birjina Ospitaleko informazio-gunean.
- Nafarroako Parlamentuari zuzendutakoak:
 - Nafarroako Parlamentuak hezkuntza-eragile bati igorritako mezu elektronikoa gaztelania hutsez egotea.
- Hezkuntza Departamentuari zuzendutakoak:
 - Kontratua amaitzerakoan eta kontratu berria izenpetzerakoan herritar bati igorritako agiriak gaztelania hutsez idatzita zeuden.
 - Hezkuntza Departamentuko eragile bati “Elaboración BBRR y Convocatoria” izenburuko agiriak gaztelania hutsez bidaltzea.
 - Nafarroako Eskola Kontseiluak Hezkuntzaren arloko eragile bati igorritako mezu elektronikoa gaztelania hutsez egotea.
- Ekonomia, Ogasun, Industria eta Enplegu Departamentuari zuzendutakoak:
 - Nafarroako Zerga Ogasunak euskaraz lan egiten duen entitate kolaboratzaile bati eskutitz bat gaztelania hutsez igortzea.
- Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentuari zuzendutakoak:
 - “Bi Nafarroak” izenburuko mintegiaren zortzigarren edizioko programan parte hartzeko foru parlamentariei igorritako gonbidapena gaztelania hutsez zegoen.
 - Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentuak igorritako gutun-azal batek logo guztiak gaztelania hutsez daude.
 - Nafarroako Gobernuaren irudi korporatiboa, Bideko Ama Birjina Ospitalean hilaren bostean jarritako hesietan, gaztelania hutsez daude.
 - Euskararen ezagutza ez baloratzea Ogasun Departamentuko ogasun teknikariaren eta kudeatzaile eta ikertzaile laguntzailearen lanpostuetarako deialdietan.
- Kultura Departamentuari zuzendutakoak:
 - Erriberrin Sinfonietta Académica taldeak egindako kontzertuko esku-orriak gaztelania hutsez egotea.
- Gizarte Politiketako Departamentuari zuzendutakoak:
 - Pertsonen Autonomiarako Nafarroako Agentziak Barañaingo herritar bati igorritako dokumentazioa gaztelania hutsez egotea.
- Nafarroan zailtasunak egotea telebista digitalaren programazioa euskaraz ikusteko.
- Nafarroan ezin eskatzea nortasun agiri nazional elebiduna.
- Sakanako Mankomunitateari zuzendutakoak:

- o Desadostasuna Larunblai aisiarako programan onartzeko irizpidearekin. Mankomunitateak antolatutako programa da eta jarduerak euskaraz egiten dira. Izena emateko hezkuntzako D ereduan eskolatuta izatea exijitzen da (bi kexa).

2.9.9 Atzerritarrak.

Arlo honetan **14** kexa aurkeztu ziren. Aurkeztutako kexak honako gaiei buruzkoak izan diren, nagusiki:

- Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak ezezkoa ematea zenbait mediku egoiliarrek (MIR) egindako eskariari. Ikasteko egonaldiaren txartelaren ordezkari egoitza- eta lan-baimena emateko behar ziren izapideak egiteko eskatzen zuten.
- Espainiako nazionalitatea ukatzea, ikasteko bisatuaren denbora egoitza-denbora bisa ez kontatzeagatik (3 kexa).
- Espainiako nazionalitatea ukatzea, egoitza arrazoiak tarteko, ez betetzeagatik Espainian legezko egoitza izateko exijitzen diren bi urteak.
- Espainiako nazionalitatea ukatzea, egoitza arrazoiak tarteko, ez betetzeagatik Espainian exijitzen diren hamar urteko legezko egoitza (2 kexa).
- Espainiako nazionalitatea ukatzea, egoitza arrazoiak tarteko, ez baitu pasaportearen kopiarik aurkeztu.
- Erregistro Zibil Zentralean berandutzea ezkontza bat inskribatzeko orduan, eta Europar Batasuneko herritar batek ezkontide gisako egoitza-txartela ezin eskuratzea inskripzio hori egin arte.
- Familia berrelkartzearen ondoriozko egoitza-bisatua ukatzea.
- Espainiak Rabaten duen Kotsuletxe Nagusiak Espainian sartzek bisatua ukatzea.
- Marokoko nazionalitatea duen alabaren bisatua, Espainiara bidaiari joan ahal izatekoa, ematen berandutzea.
- Espainiak Tetuanen duen Kotsuletxe Nagusiak ukatzea alabarentzako familia berrelkartzearen ondoriozko egoitza bisatua. Alabak bost urte dauka eta gaur egun Marokon bizi da.
- Ekuatore Gineako adin txikiko bati ikasteko egonaldiaren luzapena ukatzea.

2.9.10 Funtzio publikoa.

“Funtzio publikoa” izenpean 2.9.1 atalean adierazi bezala, jada enplegatu publikoak direnek Nafarroako administrazio publikoekiko funtzionario- nahiz lan-harremanak direla-eta aurkeztutako kexen multzoa biltzen da hemen.

Arlo honetan **74** kexa aurkeztu ziren:

A) Funtzionarioen eskubideak eta betebeharrak:

- Irakasleen kidegoko funtzionario bat ez dago ados erditzeagatik ordaindutako lizentzia ezin izatearekin unibertsitatez besteko irakasle funtzionarioentzat lanaldi murriztuaren egoera amaitzeko arrazoiak, funtzionarioentzat, oro har, hala bada ere.

- Nafarroako Goi Mailako Musika Kontserbatorioko zenbait irakasle ados ez egotea Hezkuntza, Lanbide Heziketa eta Unibertsitateetako zuzendari nagusiaren abuztuaren 7ko 511/2012 Ebazpenarekin. Ebazpen horren bidez, kontserbatorio horren funtzionamendurako jarraibideak onetsi ziren. Irakasle horien iritziz, karrera-amaierako lanen eta kontzertuen tutoretzak irakasleen lanaldiaren erregulazioa urratzen du (13 kexa).
- Gaixotasun larria duen adin txikiko seme bat zaintzeko ordaindutako lizentzia ukatzea.
- Desadostasuna gozatutako opor-egunen kontaktarekin, Eguberrietako eta Aste Santuko egunei dagokienez, eta horren ondorioz lansarrietan egindako deskontuekin, aldi baterako irakasleen kasuko finikitoei dagokienez.
- Garbiketa zerbitzuak ematen lan-kontratuarekin lan egiten duen pertsona bati Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak familia eta lana bateragarri egite aldera eskatutako ordutegi-doikuntza bati ezezkoa ematea.
- Hezkuntza Departamentuak ez sartzea, zerbitzuak emandako aldi gisa, gozatu ez diren opor-egunak, administrazio araubidean kontratatutako irakasle langileen kasuan. Beste autonomia erkidego batzuetan kontrakoa egiten da.
- Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuko langile bat ados ez egotea epaitegi batera lekuko gisa joateko baimen bat emateko ezarri dizkioten baldintzekin.
- Funtzionario bat ados ez egotea Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioako Departamentuaren arlo bateko bulegoak jendaurrera zabalik edukitzeko ordutegia zabaltzearekin.
- Iruñeko San Martín osasun etxeko harrerako langileen desadostasuna Osasun Zerbitzuak ahoz eginkizun berri batzuk esleitu izanarekin.

B) Langile publikoen ordainsariak:

- Ados ez egotea Nafarroako Gobernuak aparteko soldata aurreratu izanarekin.
- Hezkuntza Departamentuak ezetsi izatea antzinatasun sariaren ordainketa garbitzaile lanpostua duten bi pertsonari. Halakorik ez da egin garbiketaren arloko gainerako langileei, zeren eta sari hori aitortu baitzaie kexa-egileek parte hartu ez zuten arlo judizialaz kanpoko akordio bat tarteko.
- Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak informaziorik eta gardentasunik ez izatea kexa-egilearen nomina egiteari dagokionez.
- Funtzionarioen artean bazterkeria gertatzea Nafarroako Ospitaleguneko Genetikako Laborategiko teknikari espezialisten arriskuarengatiko osagarri berezia dela eta.
- Hezkuntza Departamentuak familia-laguntza bati ezezkoa ematea.
- Nafarroako Unibertsitate Publikoak ez ordaintzea lanaldi osoan kontratatutako irakasleen irakaskuntza-merezimenduarengatiko banakako lansari osagarria (12 kexa).
- Ordainsaririk jasotzen ez duen ezkontidearengatiko edo bikote egonkorrengatiko familia-laguntza ez ordaintzea (2 kexa).
- Seme-alabengatiko familia-laguntza bat atzera eraginez ukatzea.

- Desadostasuna Nafarroako Unibertsitate Publikoko plantilla organikoko administrazio eta zerbitzuetako langileen artean lanpostu jakin bat dutenei zuzendaritzako lanpostu osagarria ematearekin, zeren eta ez baitute atxikia unitate organiko baten burutza.
- Funtzionario publiko bat ados ez egotea 2012ko abenduko aparteko soldata kentzearekin, uztailaren 13ko 20/2012 Errege Lege Dekretuan jasotakoaren ondorioz:
- Nafarroako Zerga Ogasuneko ikuskari bat ados ez egotea produktibotasun osagarria dela-eta ordaindu zaizkion kopuruekin.
- Desadostasuna langile bat aldi baterako ezintasun egoeran dagoen aldietan lansariak gutxitzearekin.
- Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentuaren parkeko gidariei, hilabete batez baino denbora gehiagoz agintari publikoak garraiatzen jardun ondoren. eskusibotasun osagarria ukatzea.

C) Lanpostuak betetzea:

- Desadostasuna Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak ordezkapeneko administrazio-arabidean diharduen zeladore baten aldi baterako kontratua amaiaraztearekin, ordeztzen zuen pertsona lanpostuz aldatzearen ondorioz.
- Ados ez egotea hezkuntza-orientazioaren espezialitateko bigarren hezkuntzako irakasleen eskualdatze-lehiaketetan Hezkuntza Departamentuak jarraitzen duen prozedurarekin.
- Zeharkako txirulako espezialitateko irakasle-lanpostu bat kentzea Nafarroako Goi Mailako Musika Kontserbatorioko plantilla organikotik.
- Desadostasuna Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentuak Justizia Administrazioako aldi baterako kontratazioetarako izangaien zerrenda kudeatzeko moduarekin, zeren eta zerrenda hori ez baitu gaurkotu eta izangaiei ez baitzaie informazio egokia ematen prozedura horren izapidetzearen egoerari buruz.
- Nafarroako Goi Mailako Musika Kontserbatorioko zenbait irakasle ados ez egotea Hezkuntza Departamentuko Giza Baliabideen Zerbitzuko zuzendariaren urtarrilaren 29ko 227/2013 Ebazpenarekin. Ebazpen horren bidez onesten da musika eta arte eszenikoko irakasleen kidegoaren hainbat espezialitate aldi baterako kontratu etarako izangaien zerrenda berriak osatzeko deialdia, musikako lanbide irakaskuntzetan nahiz goi mailako ikasketetan eskolak emateko (41 kexa).
- Zaintzaile gerontologikoen talde baten desadostasuna aplikatzen zaien aldi baterako kontratazioarako kudeaketari buruzko araudiarekin, zeren eta jotzen baita hark kalte egiten diela osasun arloko profesionalekin alderatuta; izan ere, azken profesional horiek ere laguntza-lan batean dihardute eta, halere, bestelako kontratazio-akordio bat daukate, kexa-egileen ustez onuragarriagoa dena.
- Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuari atxikitako funtzionario batek ezin parte hartzea Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioako prestakuntza/sustapeneko deialdi batean.
- Kexa-egilearen desadostasuna Osasun Departamentuak garbitzaile langile gisa zeukan kontratua amaiarazteko jarraitutako prozedurarekin.
- Ados ez egotea Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioako Departamentuko Basozaintzako langileak gutxitzearekin.

- Iruñerriko Mankomunitateak lanbide-kategoria bat ez onartzea, zeina baitagokio kexa-egileak daukan unibertsitate-tituluaren lanbide-kategoriari.
- Kexa-egileak Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioan betetzen duen atalburutza bat kentzeari buruzko erabakia dela-eta informaziorik ez ematea eta erabaki horren aurkako errekurtsioa ezin aurkeztea.
- Ados ez egotea desagertuta dagoen funtzionario bati Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioko plantilla organikoan ofizioz baja ematearekin.
- Iruñeko Udaleko Langileen Batzordeari informaziorik ez ematea Lan Osasuneko eta Lan Arriskuen Prebentziorako zerbitzuak tokiz aldatzeko erabakiari buruz.
- Estatuko Enplegu Zerbitzu Publikoko bulego probintzietako zuzendarien lehiaketarako deialdian merezimenduak ez baloratzea.
- Bigarren hezkuntzako institutu bateko zuzendaritza taldean aldi batean emandako funtzioengatikoa merezimenduak ez aitortzea, zeren eta une hartan kexa-egilea ez baitzen funtzionarioa.
- Arte eta Lanbide Eskolan ebanisteria artistikoko lanpostu baten esleipenean irregulartasunak egotea, zeren eta berriz ere eskaini baitzaie lanpostu hutsak esleitzeko ekitaldian hura hautatu ez zuten zerrendako pertsona berei.
- Ados ez egotea Nafarroako Osasun Publikoaren eta Lan Osasunaren Institutuko Elikagaien Segurtasunaren Ataleko osasun publikoko ikuskari lanpostuak unitateei atxikitzeko moduarekin.
- Hezkuntza Departamentuak Iruñean edo Iruñerrian bere ezgaitasun fisikoari egokitutako maistra-lanpostu bat ez eskaintzea.
- Nafarroako Gobernuak laguntza-zentroetan lan egiten duten erizainen talde baten desadostasuna aplikatzen zaien aldi baterako kontratazioarako kudeaketari buruzko araudiarekin, zeren eta jotzen baita hark kalte egiten diela osasun arloko profesionalekin alderatuta; izan ere, azken profesional horiek ere laguntza-lan batean dihardute eta, halere, bestelako kontratazio-akordio bat daukate, kexa-egileen ustez onuragarriagoa dena.
- Ados ez egotea Hezkuntza Departamentuarekin izenpetutako lan kontratu bat amaiaraztearekin, lanpostua erreserbatua izateko eskubidea duen langile bat ordeztzeko, zeren eta kexa-egileak uste baitu ez dagola kontratua amaiarazteko arrazoirik, zeren eta ordeztutako langilea ez baita lanera itzuli, eta lanpostua ez baita amortizatu.
- Nafarroan behin-behineko destinoa duten ingeleseko maisu-maistrek dauzkaten zailtasunak behin betiko destino bat lortzeko, parte hartzeko ezarritako baldintzengatik eta lanpostuen plantillak izan duen bilakaerarengatik.
- Nafarroako Foru Komunitatearen eta haren erakunde autonomoen zerbitzuko zainzaile-lanpostuen oposizioaren behin betiko emaitzak onesterakoan gertatu den atzerapenarengatik ondare-erantzukizunaren erreklamazioa ezestea.
- Desadostasuna Osasun Departamentuak administrari laguntzailearen aldi baterako kontratu bat amaiaraztearekin, inongo kalte-ordainik jasotzeko eskubiderik izan gabe.
- Administrazio publikoetan dauden behin-behinekotasun tasa handiengatikoa kezka.

- Musika eta arte eszenikoetako irakasleen kidegoko irakasle ibiltariak ikasgai batzuk ezin ematea.
- Desadostasuna Hezkuntzako ikuskari lanpostuak aldi baterako betetzeko izangaien zerrenda bat osatzeko deialdiaren emaitzekin.
- Desadostasuna irakasleen aldi baterako kontratazioarako izangaiak deituz erabiltzen den prozedurarekin.
- Desadostasuna Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioak A edo B mailako langileak hartzeko prozedurarekin, lanpostu bererako eta eginkizun berak betetzeko.
- Nafarroako Gobernuak aldi baterako kontratazio-zerrendetan balizko irregulartasunak egotea.
- Los Arcosko Udaleko aldi baterako langileen kontratazio batzuetan balizko irregulartasunak egotea.

D) Eskubide pasiboak:

- Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioak zuztasun-pentsioa ukatzea kexa-egilea hilabete gutxi batzuentatik 45 urtera ez iristeagatik pensioa sortzen zuen pertsona hil zen momentuan.
- Nafarroako administrazio publikoetako montepioetara bildutako jubilatu bati ez ordaintzea osasun-laguntzaren erabilera bereziko farmazia-gastuen % 10.
- Unibertsitatez besteko langile irakasleei kentzea Gizarte Segurantzaren araubide orokorretik MUFACERen araubidera aldatzeko aukera.
- Erretiroaren ondorioetarako, Gizarte Segurantzaren araubidean emandako zerbitzu batzuk aitortzeari ezezkia ematea.
- Funtzionario publiko baten nominan agertzen diren kotizazio-oinarriak eta Gizarte Segurantzaren Diruzaintza Nagusian emandako ziurtagirian agertzen direnak bat ez etortzea.

2.9.11 Nafarroako administrazio publikoekiko harremanetan herritarrek dauzkaten bermeak.

Kontzeptu hori dela-eta **64** jaso dira.

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

- Herritarrek aurkeztutako eskabide eta eskariei ez erantzutea.

Horien artean, honako hauek ditugu aipagarri:

- Atarrabiako Udalak eta Nafarroako Gobernuak ez erantzutea 2009ko otsailean izandako uholdeek kaltetutako pertsonen arreta emateari eta laguntzeari buruzko eskari batzuei.
 - Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioako Departamentuak ez erantzutea ingurumen-informazioko eskari batzuei.
 - Gizarte Segurantzak informazio bat ez ematea, emaztea bananako osasun txarteleko onuradun jartzearen ondorioetarako.
 - Iruñeko Udalak ez erantzutea dirua itzultzeko eskari bati.
 - Osasun Departamentuak ez erantzutea Erraki Unitateak egiten dituen "kanal-blokeoak" izeneko tratamenduetarako itxaronzerrendari buruzko bi eskariri.
 - Urdazubiko Udalak ez erantzutea 2010eko kontu orokorren onespeneri buruzko dokumentazio-eskari bati.
 - Bilboko Portuko agintaritzak ez erantzutea Bermeoko Matxitxakoko antzinako faroko hormatik erortzearen ondorioz izandako kalteengatiko ondare-erantzukizuneko erreklamazio bati.
 - Cascanteko Udalak ez erantzutea iloba baten egoerari buruzko gizarte txosten baten eskariri.
 - Oltzako Zendeako Udalak ez erantzutea katastroa dela-eta egin zaizkion eskari batzuei.
 - Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak ez erantzutea txosten medikoen bi eskariri (2 kexa).
 - Villatuertako Udalak ez erantzutea herriko bastidoreen gaineko ordenantzari buruzko informazio eskari bati.
 - Kulturako, Turismoko eta Erakunde Harremanetako Departamentuak ez erantzutea aurkeztutako idazki bati.
 - Sustapen Departamentuak ez erantzutea etxebizitza batzuen titulartasunari eta lege-egoerari buruzko informazio eskari bati.
 - Iruñeko Udalak ez erantzutea liburuaren azokari buruzko jardunaldietan parte-hartzea erregulatzen duten oinarrien eskari bati.
 - Lekunberriko Udalak ez erantzutea urbanizazio bateko kale batean dauden kalte larriak direla eta aurrera eramaten ari diren izapideei buruzko informazio eskari bati.
 - Farmazia Prestazioen Zerbitzuak ez erantzutea farmazia-ekarpena itzultzeko eskari bati.
 - Aranguren Ibarreko Udalak ez erantzutea abereak hirigunetik hurbil dagoen lursail batean egoteari buruz.
- Errekurtso administratiboak eta alegazioak ebazten atzeratzea edo haiek ez ebaztea:

- Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentuak ez erantzutea funtzionario batek abenduko nominaren aurka aurkeztutako gora jotzeko errekursoari. Nomina horretatik aparteko soldata kendu zaio.
- Lan bizitzaren aurreko erreklamazio administratibo bat ez ebatzea. Funtzionarioen montepioari atxikitako funtzionario baten asegurdun baldintza aitortzeari buruko erreklamazioa da.
- Ez erantzutea langabeziako prestazioak eteteko proposamena dela-eta aurkeztutako alegazioei.
- Iruñeko udal erroldan ofizioz baja emateko prozedura izapidetzen berandutzea.
- Merkatuen eta Lehiaren Batzorde Nazionala berandutzea 2010eko urtarrileko energia elektrikoaren ekoizpenari buruzko behin betiko likidazioa ordaintzeko espediente baten izapidetzean.
- Sustapen Departamentua berandutzea Lizarrako alde zaharreko Hiri Antolamendurako Plan Orokorra eta Babespenerako eta Barne Berrikuntzarako Plan Berezia aldatzeko espedientea behin betiko onesten duen foru aginduaren aurka aurkeztutako gora jotzeko errekurtoa izapidetzen eta ebatzen.

B) Behar adinako informazioa edukitzeko eskubidea:

- Informazio eza edo behar adina informazio ez izatea:
 - Gehiegi geroratzea Nafarroako Parlamentuko webgunean parlamentu-saioen aktak argitaratzerakoan.
 - Oierregiko Kontzejuak informaziorik ez ematea kexa-egilearen negoziotik hurbil dagoen markesina baten instalazioari buruz, hari emanen zaion erabilerari buruz eta aplikatzekoa den araudi akustikori buruz (2 kexa).
 - Desadostasuna ziurtagiri digital bat edo NAN elektronikoa erabiltzea nahitaezkoa izatearekin eta posta-helbide bat eta telefono bat eman behar izatearekin bide telematikoz informazio publikoa edukitzeko eskubideaz baliatzeko.
 - Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentuak ezezkoa ematea kexa-egilearen senarra hil zen egunean gertatutakoei buruzko informazioa emateari.
 - Martzillako Udaleko webgunean ez argitaratzea Udalaren erabakiak eta ebatzenak, eta azken osoko bilkurarako deialdia behar beste denboraz ez iragartzea.
- Ingurumen arloko informazioa eskuratzeko eskubidea ukatzea:
 - Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioiko Departamentuak ez erantzutea Nafarroan zientzia-xedeetarako eraztunak jartzeko jarduerari buruz egindako informazio eskari bati.
 - Ebroko Konfederazio Hidrografikoak ez erantzutea Esako urtegi gertatutako luiziei buruzko informazio eskari bati. Luizi horiek kexa-egileak bizi diren urbanizazioa kaltetu dute (2 kexa).
 - Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioiko Departamentuak ez erantzutea ureztatze-ubide batera herbizidak isuri izateari buruzko dokumentazio eskari bati.

- Zailtasunak edukitzea Erriberriko Udalaren iraunkortasunari buruzko tokiko ekintza plana eskuratzeko.

C) Herritarrei arreta ematea eta haiei emandako tratu pertsonala:

- Zangozako Eskualdeko Zerbitzuen Mankomunitateko idazkariak arretarik ez ematea kexa-egileak pairatu behar izan zuen gehiegizko itxarote-denboran, eta, azkenean, funtzionario horrek herritarra ez artatzea.
- Gizarte Segurantzaren Institutu Nazionaleko Nafarroako Lurralde Zuzendaritzak langile bati arreta desegokia ematea.
- 112 Larrialdiak SOS Nafarroaren kudeaketa-zentroko langileei arreta desegokia ematea, zeren eta oker baloratu baitzituzten zeuzkan sintomak eta ez baitzion anbulantziarik jarri osasun zentro batera joateko.
- Desadostasuna Arguedas, Valtierra, Villafranca, Milagro eta Cadreitako Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitateko gizarte langile batek emandako tratuarekin.
- Desadostasuna Orkoiengo oinarrizko gizarte zerbitzuetako gizarte langile batek emandako tratuarekin.

D) Beste eskubide batzuk:

- Desadostasuna Fiteroko Udalak informazio-buletin batean argitaratutako informazioarekin. Informazio hori sareak berritzeko, hornikuntzarako, saneamendurako eta zolaberritzeetarako udal jarduketa jakin batzuei buruz kexa-egileek aurkeztutako errekurtsu judizialei buruzkoa da.
- Kontsumo Zerbitzua berandutzea erreklamazio bat izapidetzerakoan. Dirudien ez erreklamazioa galduta zegoen.
- Ekonomia, Ogasun, Industria eta Enplegu Departamentuak ezezkua ematea diru-laguntza baten eskariari dagozkion eskabidea eta dokumentazioa aurkeztu izatearen gaineko ziurtagiri bat emateari.
- 0-3 urteko zentroan haur hezkuntzako zerbitzua kudeatzeko Abilitasko Udalak egin duen kontratazio-espeditetan zioak eta gardentasuna falta izatea eta espeditente horretan klausula berriak sartzea.
- Zizur Nagusiko Udalak behar adinako arreta ez ematea baratzea aldatzeko eskari bati. Horren arrazoia zen auzo-lagun mugakidearekin bizikidetasun egokirik ezin edukitzea.
- Urdazubiko Udalak gardentasunik gabe jokatzeko Kontuen Epaitegian jarraitutako prozedurari buruz, Kontuen Ganberak egindako gomendioak ez betetzeari buruz, Udalaren kontu orokorra onesteari buruz eta abarrei buruz.
- Desadostasuna Nafarroako Gobernuko Elkartearen Erregistroan elkarte bat inskribatzeari ezezkua eman izatearekin, arrazoi ideologikoak tarteko.

2.9.12 Toki entitateen funtzionamendua.

Arlo honetan **22** kexa aurkeztu ziren. Horien artean, honako hauek ditugu aipagarri:

- Arlegiko Kontzejuko buruaren jokabide desegokia kexa-egilearekin. Kexa-egilea kontzeju horretako kidea da.
- Allingo Udalak ez erantzutea toki entitate horretako zinegotzi batek egindako informazio eskari batzuei (2 kexa).
- Andosillako udalak ezezkoa ematea erroldatze-ziurtagiri bat emateari, zeren eta eskatzaileak udalarekiko ordainketetan egunean ez baitaude.
- Aiegiko Udalak ezezkoa ematea zinegotzi-eginkizunetan jarduteko behar duen informazioa emateari.
- Garinoango udalbatzaren funtzionamendu eskasa, zeren eta, besteak beste, ez baita osoko bilkurarik egiten; 2013rako aurrekontuak ez dira ez prestatu, ez onetsi; ez dira prestatu ez herriko jaiak, ez erromeria tradizionalak.
- Berako Udalak ezezkoa ematea udal horretako zinegotzi bati bulego batean ikuskapen tekniko bat egiteko, bertan bere lan eta eginkizun publikoak egin ahal ditzan.
- Basaburuko Udalak gehiegikeriaz jokatzeari turismo-etxe bat ezartzeko hirigintza-espeditentea dela eta.
- Denbora gutxiegia igarotzea Arlegiko Kontzejuko kontuen batzorde berezirako deialdia egin duenetik batzorde hori bildu denera, eta Kontzejuko buruak zinegotzi bati eguneko gai-zerrendako puntuei buruzko dokumentaziorik ez eskuratzea.
- Allin Ibarreko Udalak ez erantzutea udal horretako zinegotzi batek aurkeztutako informazio eta dokumentazio-eskari bati.
- Desadostasuna Eguesibarko Udalaren erakin nagusiaren sarreran Errepublikaren bandera bat jarri izanarekin.
- Desadostasuna Uharteko Udalaren plazan ikurriña bat egotearekin.
- Desadostasuna Nafarroako Foru Komunitateko Toki Administrazioa berrantolatzeari buruzko Foru Lege proiektuarekin eta, bereziki, idazkaritzaren eta kontu-hartzailetzaren eginkizunei buruz.
- Etxarri Aranazko Udalak kexa-egilearen jabetzakoa den lursail industrialak okupatzea.
- Petilla Aragoiko alkatetzaren kudeaketa interesatua eta eskasa.
- Garinoango Udaleko bi zinegotzik interesen eta bateraezintasunen aitortpena aurkeztu ez izana.
- Iruñerriko Zerbitzuen Mankomunitateak deialdirik ez egitea batzar orokor bat egiteko.
- Desadostasuna Arlegiko Kontzejuaren funtzionamenduarekin, Nafarroako Auzitegi Nagusiak epaia eman eta gero Kontzejuko Batzarrean bi kide bidegabeki egoteari buruz.
- Desadostasuna Nuingo Kontzejuko buruak egindako gastu jakin batzuekin.
- Urdazubiko Udalak gardentasunik gabe jokatzeari, honako arrazoiengatik besteak beste: ez die publizitatearik ematen akordioei; ez dago webgunerik, eta ez zaie erantzunik ematen hirigintza arloko espeditenteen eskariei.

2.9.13 Ogasuna.

Arlo honetan 52 kexa aurkeztu ziren. Horien artean, honakoak nabarmendu ditugu:

A) Nafarroako Foru Ogasunaren zergak:

- Ekonomia eta Ogasun Departamentuari eskatzea aldi baterako eten ditzan kexa-egileak hartuta dauzkan zorren luzapenak, zeren eta langabezian baitago eta prestazioak agortu baitzaizkio.
- Desadostasuna Nafarroako Zerga Ogasunak erreklamatzeko dion diru-kopuruarekin, PFEZaren behin-behineko likidazio proposamen batean, zeren eta Soldatak Bermatzeko Funtsak (FOGASA) ez baitzizkion egin kasuko atxikipenak eskuratu zizkion zenbatekoetan.
- Zerga-zorra gutxitzeko eskaria, bizi duen egoera ekonomiko zaila dela eta.
- Desadostasuna pertsona fisikoen errentaren gaineko zergatik kendu izanarekin amatasun-baimenarengatik prestazio ekonomikoen salbuespen fiskala (2 kexa).
- Desadostasuna Nafarroako Zerga Ogasunak zorra zatikatzeko zenbatekoarekin eta interesekin. Zor horren jatorria zen menpekotasun-prestazio bat itzultzeko betebeharra.
- Desadostasuna pertsona fisikoen errentaren gaineko zergaren aitortzearekin lotutako ez-betetze batzuen ondoriozko zerga-zehapenarekin. Arrazoia da zerga-ekintza batzuen jakinarazpenak kexa-egilea bizi ez den helbide batean egin izana.
- Desadostasuna pertsona fisikoen errentaren gaineko zergaren aitortzearekin kexa-egileari ateratzen zaion kuotarekin, zeren eta aitortzea egiteko zerga-betebeharrak ez baitu, exijitzen den gutxienez ez delako iristen. Aitortzea egiteko arrazoi bakarra izan da etxebizitza babestu bat eskatu ahal izatea.
- Desadostasuna pertsona fisikoen errentaren gaineko zergaren likidazioarekin, zeren eta ez baitu familia ugariaren izaera egiaztatzen.
- Desadostasuna kexa-egilearen ostalaritza negozioan egindako zerga-ikuskapeneko prozedurarekin.
- Pertsona fisikoen errentaren gaineko zergaren arinketarik ez egitea etxe-zerbitzari baten lan-kontratua dela eta.
- Desadostasuna zenbait informazio-aitortze aurkezteko egin zaion errekerimendu administratiboa ez betetzearengatik ezarri zaion zerga-zehapenarekin, eta luzatzeko eskaria egitea.
- Pertsona fisikoen errentaren gaineko zergaren aitortzearekin ateratzen zaion kuota, etxebizitza bat saldu izatearen ondoriozkoa, ezin ordaintzea, zeren eta langabezian baitago.
- Pertsona fisikoen errentaren gaineko zergaren aitortzearekin zenbatekoa ez itzultzea.
- Desadostasuna pertsona fisikoen errentaren gaineko zergaren aitortzearekin berrikuspenekin. Nafarroako Zerga Ogasunak uste du kexa-egileak ez direla izateko bikotea, Nafarroako auzotasun zibilik ez baitute.
- Desadostasuna Nafarroarentzat interesekoak diren kanpo merkatuen arloko teknikarien prestakuntzarako diru-laguntza bat emandako organoak jasotako kopuruaren zerga-salbuespenari buruz emandako informazioarekin.

- Gizarte Segurantzaren Institutu Nazionalaren prestazio baten amaitzea, Nafarroako Zerga Ogasunak administrazio horri emandako informazio okerraren ondorioz.
- Nafarroako Zerga Ogasunak akatsak egin izana zenbait jakinarazpenetarako helbidea idazterakoan.
- Desadostasuna Nafarroako Zerga Ogasunak kexa-egileari eskatzearekin itzul ditzala etxebizitza-kontu batean egindako ekarpenengatik kendutako kopuruak, zeren eta etxebizitzaren salerosketa kontratua amaiarazi baita, erosleari ezin egotz dakizkiokeen arrazoiengatik.
- Desadostasuna enpresaburu txikiei zuzendutako energia elektrikoaren ekoizpenaren balioaren gaineko zerga onetsi izanarekin, zergapetze bikoitza baita eta diru-sarreraren gainean kalkulatzeko baita.
- Desadostasuna zor bat erreklamatzeko Nafarroako Zerga Ogasunak jarraitutako prozedurarekin, eta aurkeztutako idazkiei ez erantzutea.
- Ohiko lanbiderako ezgaitasun iraunkorra duten pertsonak kontratatzeke balizko onura fiskalak.
- Nafarroako Zerga Ogasuna berandutzea oinordetzaren gaineko zergaren likidazioan.

B) Tokiko zergak:

- Erriberako Mankomunitateak bi tasa ordainaraztea higiezin bakarreko hondakin solidoen kudeaketa-zerbitzuaren truke. Higiezin hori aldi berean da etxebizitza eta bulego profesionala.
- Desadostasuna Zangozako Eskualdeko Zerbitzuen Mankomunitateak Nafarroako Aldizkari Ofizialean argitaratutako zordun bakarra izatearekin.
- Iruñeko Udalak ezezkoa ematea jarduera ekonomikoen gaineko zergan jarduera batean aritu ez den pertsona bati baja emateari.
- Desadostasuna Iruñeko Udalak langabeziako subsidio gisa jasotako kopuruen gainean egindako bahiturarekin.
- Desadostasuna Altsasuko Udalak erreklamatu izanarekin plan berezia ez onestearen ondorioz eraikitzerik ez dagoen lursail batzuen gaineko lurralde kontribuzioa.
- Eguesibarko Udalak oker bahitutako kopuru bat ez itzultzea.
- Desadostasuna lurralde-kontribuzioaren zergapetze-aldia urtebetekoa izatearekin, eta kontribuzio hori norbera higiezinaren titularra den hilabeteengatik baizik ez ordaintzeko eskaria.
- Nafarroako Toki Ogasunei buruzko Foru Legea aldatzen duen martxoaren 12ko 10/2013 Foru Legearen balizko konstituzio-kontrakotasuna, berdintasunaren eta zergen legezkotasunaren printzipioak urratzeagatik eta Estatuko eskumenak inbaditzeagatik.
- Lursail baten katastro balioa proportziorik gabea izatea, lursail horrek merkatuan duen balio errealearekin alderatuta.
- Desadostasuna higiezin baten lurralde-kontribuzioaren zenbatekoarekin, zeren eta baloratzen baita bertan eraiki daitekeenaren arabera, eta ez egiazki eraiki denaren arabera.

- Hiri-lurren balio igoeraren gaineko zergaren likidazioa ez jakinaraztea higiezin baten saltzaileari.
- Oltzako Zendeako Udalak ez zuzentzea kexa-egilearen jabetzapeko hiri finka baten datuak Udalaren kale-izendegian.
- Zangozako Eskualdeko Zerbitzuen Mankomunitateak behar ziren zenbatekoak ez itzultzea, premiamenduzko probidentzia bat deuseztatu ondoren.
- Arlegiko Kontzejuak ez itzultzea eskuratu ez zitzaion dokumentazio administratibo bat eskuratu ahal izateko ordaindu behar izan zituen tasak. Nafarroako Administrazio auzitegiak deuseztatu zuen eskari hori.
- Desadostasuna etxabe batean egin zituen lanengatik eraikuntza, instalazio eta obren gaineko zerga dela-eta Iruñeko Udalak egindako likidazio osagarriarekin.
- Ados ez egotea Carcarko Udalak kobratu izanarekin Etxebizitzak Zaharberritzeko Bulegoak emandako zerbitzutik heldu diren tasak, etxebizitza bat eraikitzeagatik.
- Desadostasuna Zaragozako probintziako Alarba herrian dagoen lursail baten katastro-egoerarekin eta -titularitatearekin.
- Tuterako Udalak ez itzultzea udal igerilekuko bazkide egiteko jarri zuen fidantza.
- Desadostasuna Zamorako Villardondiegoko Udalak kobratutako zenbatekoarekin. Zenbateko hori dagokio herri horretako udal hilerrian hilobi bat erosi izateari.
- Desadostasuna Garesko Udalak tasa bat kobratu izanarekin izateko bikoteen udal erregistroan inskribatzeagatik. Izan ere, erregistro hori arautzen duen ordenantzak dio izapide hori doakoa izanen dela. Erregistro horretan baja eman izateari buruzko jakinarazpenik ez igortzea (2 kexa).
- Pertsona ezgaitu baten egokitu gabeko ibilgailua zirkulazio-zergatik salbuetsita ez egotea, beste autonomia erkidego batzuetan egiten denaz bestera.

C) Beste batzuk:

- Arduraldi eskusiboa ez duten Iruñeko udaleko zinegotzietan bilkura edo saioetara joateagatik ordainsariak ordaintzea.

2.9.14 Industria.

Arlo honetan, kexa bat aurkeztu zen. Honako edukia zuen:

- Desadostasuna Ekonomia, Ogasun, Industria eta Enplegu Departamentuak "Galdaretarako 2011ko Renove Planeko" diru-laguntza bat itzultzeko erreklamatzearekin.

2.9.15 Justizia.

Justiziaren arloan, **35** kexa aurkeztu ziren.

Justizia Administrazioak Nafarroako Foru Komunitatean duen funtzionamenduari buruzko kexak Estatuaren eskumen eskusiboa den arlo batekoak dira. Hala eta guztiz ere, gai honetan, Nafarroako Arartekoari buruzko uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legeko 13. artikulua ezarri zuen erakundeak berariaz islatuko dituela bere urteko txostenean jasotzen dituen kexak.

Bestalde, Justizia Ministerioaren menpe dauden erregistroen funtzionamenduari buruzko kexak Espainiako 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, erakunde honek ezin baitu horri buruzko ikuskapenik egin, botere judiziala independentea baita justizia administratzeko garaian.

Honakoak izan ziren kexetan islatu ziren arrazoi nagusiak:

A) Justizia Administrazioa:

- Desadostasuna Emakumearen aurkako Indarkeriaren Epaitegiaren probidentzia batekin. Haren bidez, polizia-interbentzio bat erabaki zen.
- Desadostasuna abokatu baten arduragabekeriazko jokabideari buruzko bi epaitza judizialekin.
- Desadostasuna adin txikiko baten bisita-araubidea dela eta emandako agindu judizialarekin.
- Ados ez egotea Botere Judizialaren Kontseilu Nagusiak bi kexari emandako izapidearekin.
- Desadostasuna Iruñeko Zigor Arloko 1. epaitegiaren epai batekin.
- Desadostasuna dibortzio-epai batean finkatutako bisita araubidearekin, eta bisitak aldatzeko eskaria, aita ikusteari uko egiten dioten adin txikikoen borondatea errespetatze aldera.
- Ados ez egotea banku-kontratu jakin batzuei buruzko epaitza judizial batekin.
- Desadostasuna Tuterako epaitegiek adopzio-izapideak egiteko abokatu bat kontratatu behar izateari buruz emandako informazioarekin.
- Ados ez egotea epaitza batekin. Haren bidez, kexa-egilearen semea zigortzen du enpresa bati diru-zenbateko bat ordain diezaion.
- Lizarrako Epaitegia berandutzea dibortzio-prozedura bat izapidetzerakoan.
- Desadostasuna Ministerio Fiskalak ezgaitasun-prozedura batean izandako jokabidearekin.
- Desadostasuna magistratu baten jokabidearekin. Kexa-egilearen esanetan, kontrako aldeari aholkua eman dio. Ezespeneko intzidentzia ebazteko dago.
- Berandutzea epai judizial bat jakinarazterakoan.
- Iruñeko epaitegi bat berandutzea bere espedientea auzitegi probintzialera aldatzerakoan.
- Agoizko Epaitegia bi prozeduraren izapidetzean atzeratzea. Horren ondorioz, salatutako faltak preskribitu dira.
- Lizarrako epaitegia atzeratzea dibortzio-demanda baten aurreko behin-behineko neurrien prozedurarako bista bat seinalatzeko garaian, eta adin txikiko bere alaba ezin ikustea.
- Desadostasuna Nafarroako Gobernuako lehendakariari tartak bota zizkieten lau pertsonaren balizko zigorrarekin.
- Epaitegi bat atzeratzea epai baten irmotasuna jakinarazterakoan.

- Lehiaketan ziren ondasunak altxatzeko ustezko delitu bat, eta horrekin batera merkataritza-agiri baten faltsutasun delitu bat, egiteagatik aurkeztutako salaketa baten aurreko diligentsia batzuk behin-behinekoz largestearekin eta artxibatzearekin ados egotea.
- Dibortzio prozedura baten ondorengo egoera ekonomiko eta pertsonal zaila.
- Behin-behineko auzitegiko mediko bat ados ez egotea peritu judizial batenak diren lan batzuk egiten jarraitu behar izatearekin horren truke ordain ekonomikorik jaso gabe, Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioarekiko lan-harremana eten ondoren.

B) Abokatu eta lanbide elkargoen jardun profesionala:

- Desadostasuna Iruñeko Abokatu Elkargoak emandako erantzun batekin, abokatu baten jarduna dela-eta planteatu zituen galdera batzuen harira.
- Ados ez egotea Iruñeko Abokatu Elkargoak abokatu baten aurkako diziiplina-espeditentea artxibatu izanarekin (2 kexa).
- Desadostasuna Iruñeko Abokatu Elkargoak abokatu baten aurkako salaketa bat artxibatu izanarekin.
- Desadostasuna bi abokaturen jardunarekin.

C) Erregistro zibilak:

- Australian egindako ezkontza baten ziurtagiria lortzeko izandako arazoak. Ziurtagiri hori behar du kexa-egileak Gizarte Segurantzaren Institutu Nazionalarekin izapide batzuk egiteko.
- Erregistro zibilean seme bat inskribatzeko izandako arazoak. Urtebete du semeak, Espainian jaioa da eta gurasoak kolonbiarrak dira.
- Eguesibarko Erregistro Zibileko langile baten jardunarekin ados ez egotea, zeren eta ezezkoa eman baitio alabari gurasoek nahi zuten izena emateari, guraso horiek izen hori idatzi eta ahoska dadin nahi duten moduan.
- Elorrioko (Bizkaia) Erregistro Zibilean jaiotza-idazpena berregiteko espeditentearen izapidetzea, sute batean erre baitzen.

D) Beste batzuk:

- Haurren lapurreten eta legez kanpoko adopzioen biktimen elkarte batzuek laguntza eskatzea.

2.9.16 Ingurumena.

Arlo honetan **40** kexa aurkeztu ziren. Aurreko urteetan bezala, nagusi dira kutsadura akustikoarekin edo zaratekin zerikusia duten kexak. Nagusiki ostalaritza-negozioek edo aisiarako eta jostetarako bilera-toki gisa etxabeak erabiltzen dituzten gazteek eragindako arazoak izaten dira.

Honakoak izan ziren arlo honetako kexa nagusiak:

A) Kutsadura akustikoa edo zaratak:

- Guraso batzuen desadostasuna Cintruenigoko Udalak egindako jarduketa batzuekin, adin txikikoak diren beren alabek erabiltzen duten aisiarako gela edo lokala dela eta.
- Iruñeko peña baten lokalean egiten diren jarduerak eragindako eragozpenak.

- Kexa-egilearen helbideko (Cascante) etxabeetan dagoen aisiarako lokal batek eragindako eragozpenak.
- Antsoingo taberna batek eragindako eragozpenak.
- Lizarrako Gaztetxe Los Pinos-Lizarrako Gaztetxeak eragiten dituen eragozpenak.
- Ablitasko kale nagusian etxabeak alokatuta dituzten peña eta gazte-taldeek jarduerak eragindako eragozpenak.
- Tuterako alde zaharreko ostalaritza-negozioek zarata gehiegi eragitea.
- Iruñean, aisiarako eta jostetarako bilera-toki gisa zenbait etxabe erabiltzen dituzten gazteek kexa-egilearen etxean eragiten dituzten zaratak.
- Tuteran koadrilen gela gisa erabiltzen den etxabetik heldu diren zarata eta eragozpenak.
- Iruñeko ostalaritza establezimendu bateko bezeroek bizilagunen talde bati eragindako eragozpenak. Jan-edatekoak lokaletik kanpo ateratzen dituzte bezeroek (2 kexa).
- Sarrigurenen (Eguesibar), jabeak ostalaritza negozioetan dauden bitartean, bide publikoetan lotuta dauden txakurrek eragindako eragozpenak.
- Iruñeko lokutorio bateko bezeroek eragindako zaratak eta zikinkeria eta jarduera berehala etetea agintzen zuten kautelazko neurriak betearazten berandutzea.
- Kexa-egilearen helbideko (Zangoza) etxabeetan dagoen gimnasio batek eragindako zarata-eragozpenak.
- Etxarri Aranatzen, kexa-egilearen helbideko etxabeetan biltzen den gazte-talde batek eragindako zaratak eta eragozpenak. Etxabe horretan lehen ile-apaindegi bat zegoen.
- Kexa-egilearen helbideko (Abartzuza) etxabeetan dagoen okindegi batek eragindako eragozpenak.
- Corellako kale batean dauden koadrila-gela batzuen jarduerak eragindako eragozpenak.
- Sarrigurenen (Eguesibar), hiri autobusen geltoki batean sortzen diren zaratek eragindako eragozpenak.
- Bizilagun batek sortzen dituen zaratek eragindako eragozpenak.
- Kexa-egilearen helbidetik hurbil ibilgailu astunak aparkatzeak eragiten dituen eragozpenak.

B) Natur ingurunea babestea:

- Iruñeko Udalak zuhaitz batzuk ez zaintzea. Zuhaitz horietatik hurbil bizi diren bizilagunen etxeetan argia sartzea eragozten dute.
- Iruñeko kale batzuk sufrez kutsatuta egotea, horrek pertsonentzat eta animalientzat dakarren arriskuarekin.
- Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioako Departamentuak Bertizko Jaurerriko parke naturala gaizki kudeatzea. Aisialdi sozialeko jarduketak, ehiza-jarduketak, erazte-lanak eta oihanen eta habitaten maneiatzeak baimentzen dira bertan, eta horrekin

erabilera- eta kudeaketa- plan zuzentzailea urratzen da. Halaber, hori dela-eta aurkeztutako salaketa bati ez erantzutea.

C) Ehiza:

- Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioiko Departamentuak ez kontrolatzea ehiza-barruti batzuek ehizazain bat kontratatzeke betebeharra betetzen duten.
- Ehizari buruzko Batzorde Aholku-emailearen osaerari eta kideen izendapenari buruzko informazio eza.
- Olorizko Udalak gehiegizko prezioa jarri izana ehiza aprobetxamendua errentan emateko, eta udal horrek ez itzultzea ehiza-faunaren habitata hobetzeko lanak lortutako dirua.
- Elkarte ekologista bat ados ez egotea Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioiko Departamentuak Tuterako eta Cintruenigoko ehiztarien bi elkarteri ezarritako zehapenak atzera botatzearekin. Hegazti babestuen pozoitze masiboa dela-eta ezarri zitzaizen zehapena.
- Desadostasuna ehiza-lizentzia lortzeko azterketaren deialditik kanpo utzi izatearekin. Tasak epea amaitu aurretik ordaindu zituen kexa-egileak.
- Desadostasuna ehiza-barrutiei ehizazain bat kontratatzeke ezarri zaien betebeharrarekin.

D) Telefoniako antenak eta baseak:

- Kexa-egilearen etxebizitzatik hurbil dauden telefonia mugikorreko antena batzuetatik heldu diren uhin elektromagnetikoen emisioen gehiegizko intentsitatea (2 kexa).
- Desadostasuna Soraurenen telefonia, telebista eta wifi antena batzuk jarri izatearekin. Atsedena eragozten duten zaratak eragiten dituzte eta haien emisioak osasunerako kaltegarri gerta daitezke.

E) Hondakinak:

- Erriberako Mankomunitateak zaborren bilketa selektiborik ez egitea, eta horrekin zabor horren birziklatzea eragozte.
- Zikinkeria gehiegi egotea kexa-egilearen etxetik hurbil dagoen zabor-edukiontzi batean.
- Iruñeko Udalak ez erantzutea eta ez ebatzea erkidegoko kopostatze-esperientziak egiteko lurzoru publikoaren erabilera baimentzeko egin zaion eskari bati buruz.
- Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioiko Departamentuaren ebazpen batekin ados ez egotea. Haren bidez, kexa-egilearen enpresari isun bat eta jardueraren etete bat (jarduera legezatzeko baldintzarekin) ezartzen zaizkio hondakinak baimenik gabe manipulatzeari. Halakoak ukatu ditu kexa-egileak.

F) Beste batzuk:

- Jarduera horretan aritzeko aginduzkoa den lizentziarik ez zuen taberna baten funtzionamenduak kexa-egilearen ostalaritza-negozioan eragindako kalteak.
- Etxe-korrale bat ezartzea –hiru zaldirekin eta txakur batekin– kexa-egilearen etxebizitzarekin mugakidea den lursailean, Zubielkin.

2.9.17 Herri lanak.

2013an, **11** kexa aurkeztu ziren obra publikoen arloa dela eta. Honakoak izan ziren haien arrazoi nagusiak:

- Zuñigako Udalak ez erantzutea herri horretako bide publiko batzuen egoera txarrari buruz aurkeztutako idazkiei.
- Medillorriko (Iruña) lursail bat eta pasabide bat egoera txarrean egotea.
- Cabanillasen kale bateko lanak egiten berandutzea eta lan horiek gaizki egitea.
- Arandigoingo Kontzejuak kexa-egilearen jabetzarako salbidea ematen duen horma txiki bat ez konpontzea. Horma hori erori egin zen euri-erauntsien ondorioz.
- Ur-filtrazioak garaje pribatu batean. Zizur Nagusiko Udaleko bide publiko batetik heldu dira.
- Desadostasuna Cascanteko Udalaren baldintza-orri batzuetan (Queiles ibaia dela-eta obra-zabalpen bat kontratatzeko espediente) eskatzen den kaudimen tekniko frogatzeko bidearekin. Eskatzen da azken bost urteetan antzeko ezaugarriak dituzten bi obra egin izana.
- Desadostasuna Zarrakaztelu herriko kale baten trazadurarekin. Kexa-egilearen jabetzakoa den horma bat eta lursail bat ukitzen ditu.
- Iruñeko oinezkoentzako pasabide batzuk beheratu gabe egotea eta horrek eragozte gorpil-aulkiarekin ibili ahal izatea.
- Mendigorria-Larraja errepidearen egoera txarra.

2.9.18 Osasuna.

Arlo honetan **63** kexa aurkeztu ziren. Honakoak izan ziren kexa horien arrazoi nagusiak:

A) Osasun arreta jasotzeko eskubidea:

- Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak arreta eskasa ematea nortasunaren mugako nahasmendua duten gaixoei (3 kexa).
- Desadostasuna ospitaleratze batean emandako elikadura eskasari buruz aurkeztutako erreklamazioak direla-eta Eriaren Arazoetarako Zerbitzuak eman dituen erantzunekin.
- Familiako sendagileak arrazoizko denbora batean artatua izateko zailtasunak edukitzea.
- Espainiako turista batek osasun-estaldurarik ezin izatea Txilera egindako bidaia batean, 25 urtetik gorakoa izan eta kotizatzen ari ez izateagatik.

B) Larrialdiko osasun laguntza:

- San Adriango osasun etxean berehalako osasun laguntzarik ez ematea larrialdi mediko batean.
- Mendabian larrialdiko osasun laguntza ematen berandutzea.
- Desadostasuna Nafarroako Ospitaleguneko larrialdi zerbitzuak ematen duen arretarekin.

C) Historia klinikoak:

- Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuko historia kliniko informatizatuen sistemak oker funtzionatzea.
- Enpresa-sendagile batek, zeina, aldi berean, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuko funtzionarioa baita, historia klinikoetan baimenik gabe sartzea.

D) Laguntza espezializatua:

- Gehiegi berandutzea osasun laguntza onkologikoa emateko garaian.
- Onkologia zerbitzuan egindako azterketa bati buruzko informazioa jasotzeko pairatzen ari den gehiegizko berandutzea, eta zerbitzu horrek zita ematen berandutzea.
- Ubarmin klinikan belaunean ebakuntza kirurgiko bat egiteko berandutzea (3 kexa).
- Ginekologia azterketa baterako gehiegi itxarotea.
- Errehabilitazio Zerbitzuak artatua izateko gehiegi itxaron behar izatea.
- Ubarmin klinikan bizkarrean ebakuntza kirurgiko bat egiteko berandutzea.
- Aldakan ebakuntza kirurgiko bat egiten berandutzea.
- Ubula-edema bat dela-eta ebakuntza kirurgiko bat egiten berandutzea.
- Ebakuntza kirurgiko bat bertan behera uztea hura egin baino ordu gutxi batzuk lehenago, arrazoiak eman gabe.
- Haurren traumatologia zerbitzua berandutzea alabarentzako ebakuntza kirurgiko batean.
- Gehiegi itxaron behar izatea oftalmologiako azterketa mediko baterako.
- Gehiegi geroratzea Urologia Zerbitzuan kontsulta bat emateko, eta desadostasuna aurkeztutako erreklamazio bat dela-eta Eriaren Arazoetarako Zerbitzuak emandako erantzunarekin.
- Gehiegi geroratzea Traumatologia Zerbitzuan kontsul baterako hitzordua ematerakoan.
- Kexa-egilearen aitak, aldakan ebakuntza bat egin diezaioten, pairatzen ari den gehiegizko berandutzea, eta osasungintza pribatura joan ahal izateko aukera, Gizarte Segurantzari gastu hori ordaintzeko laguntzaren bat eskatuta.

E) Jasotako arreta klinikoa eta harekiko desadostasuna:

- Ados ez egotea kexa-egilearen aitari larrialdi zerbitzuan eman dioten osasun arretarekin. Trafiko istripu bat izan zuen, eta ez zizkioten egoki baloratu une hartan zeuzkan sintomak.
- Desadostasuna Buztintxuriko buru-osasuneko zentroak emandako arretarekin.
- Desadostasuna kexa-egilearen aitari Nafarroako Ospitalegunean emandako arretarekin.
- Ados ez egotea Erreumatologia Zerbitzuko sendagile batek emandako arretarekin.
- Desadostasuna San Juan de Dios ospitalean otorrinolaringologiako ebakuntza kirurgiko baten harira jarraitutako prozesu klinikoarekin eta arreta-prozesuarekin.

- Berandutzea jada hilik dagoen amonak ospitaleratze batean pairatutako kalteengatiko ondare-erantzukizuneko eskabide baten izapidetzean.
- Desadostasuna psikiatra batek emandako arreta klinikoarekin.
- Desadostasuna psikiatreek kexa-egilearen anaiari emandako arretarekin. Gaur egun San Francisco Javier zentro psikogeriatrikoan dago ingresatuta.
- Desadostasuna Iruñeko Donibaneko osasun etxean emandako osasun arretarengatik.

F) Ugalkortasun tratamenduak:

- Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak ezezkoa eman izana Jiménez Díaz Fundaziora deribatzeari, enbrioia ezarri aurreko diagnosi genetikoaren teknika egin diezaioten.
- Prestazio edo finantzaketa publikorik ez egotea enbrioia ezarri aurreko diagnosi genetikorako (2 kexa).

G) Osasun prestazioak eta gastuen itzulketak:

- Sevillako ospitale batetik Iruñera gorpu bat ekartzeko gastuak itzultzeari ezezkoa ematea. Gaixoa Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak deribatu zuen Sevillara eta hago ospitale batean hil zen.
- Europako osasun txartela soilik hamabost egunerako ematea, langabezia egoteagatik.
- Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuko Prestazio eta Itunen Zerbitzuak ez erantzutea pairatzen duen ezgaitasunerako egokitutako gurpil-aulki baten eskariari.
- Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuko Prestazioen Zerbitzuak ezezkoa eman izana Cadizko ospitale batean ingresatuta dagoen gaixo bat osasun garraioarekin eramateari. Arrisku handiko garraio bat da.
- Desadostasuna Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak igorritako faktura batekin. Haurtzaindegi publiko batean istripu bat izan ondoren eman semeari eman zioten osasun laguntzari dagokio.

H) Farmaziako koordainketa eta farmazia-prestazioak:

- Akatsa farmazia-prestaziorako eman dioten kodean, zeren eta pertsona aktibo moduan agertzen baita, egiazki inolako prestaziorik jasotzen ez duen langabetu bat denean.
- Desadostasuna esleitu dioten farmazia-prestaziorako ekarpen-kodearekin, zeren eta pentsio plan baten erreskatetik lortutako diru-sarrerak kontuan lan-etekinen bidezko diru-sarreratzat hartu baitituzte.
- Desadostasuna esleitu dioten farmazia-prestaziorako ekarpen-kodearekin, zeren eta pentsio plan baten erreskatetik lortutako diru-sarrerak kontuan lan-etekinen bidezko diru-sarreratzat hartu baitituzte. Diru-sarera horiek, ondoren, inbertsio-funts batean sartu zituen.
- Dazkan gaixotasunetarako errezetatzen dizkioten sendagaien % 40ko ekarpen ekonomikoa bere gain ezin hartzea, zeren eta ez baitu diru-sarrera berekirik eta administrazio publikoetatik inolako prestaziorik hartzen ez baitu.

- Desadostasuna farmazia-prestaziorako esleitu dioten ekarpen-kodearekin, zeren eta langabezian baitago eta, horrenbestez, ezin baitu bere gain hartu sendagaien kostuaren % 40ko ekarpen ekonomikoa.
- Farmazia Prestazioen Zerbitzuak ez erantzutea ekarpena itzultzeko eskari bati.
- Ezestea farmazia-bulego bat irekitzeko baimena ematerakoan geroratzeagatik eskatutako kalte-ordaina.

I) Osasun publikoa:

- Azalera handiko merkataritza zentro bat erretzeko legezko debekua ustez ez betetzea, zeren eta sarreran erretzeko baimena ematen baitu.
- Etxarri Aranazko elikagaien txikizkako salmenta-establezimendu batean dauden gabezia sanitarioak.
- Desadostasuna Beriaingo Udalak izapidetutako zehapen-espeditentarekin. Txakurra ustez abandonatzeagatik ezarri zitzaion, baina kontua da duela zenbait hilabete alde egin zuela eta ezin izan duela berreskuratu.
- Edari gasdunek osasunerako dauzkaten eragin kaltegarriak, eta kontsumitzaileei eragin horiei buruzko informaziorik ez ematea.
- Desadostasuna Iruñeko Udalak izapidetutako zehapen-espeditentarekin. Eremu publikoetan zaborrak bota eta oinezkoen joan-etorria zailtzeagatik abiatu zen.

J) Beste batzuk:

- Osasun Departamentuak ustez Izaera Pertsonaleko Datuak Babesteari buruzko Legea urratzea, zeren eta elikadura-zerbitzua gaur egun ematen duen enpresa bati lehen Nafarroako Ospitalegunean sukaldari-eginkizunak betetzen zituzten pertsona batzuei buruzko datuak eman baitizkio.

2.9.19 Gizarte segurantzza.

Arlo honetan, 20 kexa aurkeztu ziren, honako arrazoiak tarteko:

A) Pentsioak eta prestazioak:

- Alarguntasun pentsioa ukatzea, arauz ezarritakoez gorako diru-sarrerak edukitzeagatik.
- Desadostasuna Estatuko klase pasiboan alarguntasun pentsioen gutxieneko osagarria kendu izanarekin, banantze edo dibortzio kasuetan.
- Desadostasuna alarguntasun pentsio bat ukatzearekin, zeren eta interesdunak ezin izan baitzuen eskatu hil baino lehen, ospitale batean ingresatuta zegoelako.
- Desadostasuna kexa-egilearen aitaren senideen aldeko prestazioa jasotzeko eskubidea etetearekin, errentek prestazio hori jasotzeko legez ezarritako muga gainditzearen ondorioz.

B) Ordainketak eta itzulketak:

- Desadostasuna senideen alde aitortutako prestazio bat jasotzeko eskubidea etetearekin eta bidegabeki kobratutako prestazioak itzultzeko errekerimenduekin (hiru kexa).

- Desadostasuna Gizarte Segurantzarekin hartutako zor baten geroratzea eskatzeko bete behar diren baldintzekin.
- Desadostasuna jasotzen duen erretiro-pentsio baten gutxieneko osagarria itzultzeko errekerimenduetarekin (2 kexa).
- Desadostasuna Gizarte Segurantzaren Diruzaintza Nagusiak eskatzen dizkion izugarritzko beranduntza-interesekin. Harekin hartutako zor baten ondoriozkoak dira interes horiek.
- Desadostasuna hobariak galtzearekin eta atzera eraginez ordaintzeko eskatu izanarekin, Gizarte Segurantzarentzako kotizazioa del—eta aplikatzen joan den kenkariak direla eta.
- Desadostasuna jasotzen dituen pentsioak Gizarte Segurantzaren Diruzaintza Nagusiak bahitu izatearekin.
- Desadostasuna Gizarte Segurantzaren Diruzaintza Nagusiak bahitzearekin Nafarroako Gobernuak ematen dion gizarteratze-errentari dagozkion kopuruak.
- Desadostasuna Gizarte Segurantzaren Diruzaintza Nagusiak ondasunak bahitzeko agindutako diligenzia batekin.
- Desadostasuna Gizarte Segurantzaren Diruzaintza Nagusiak kontu korronteen bahitura egiteko eman duen diligenziarekin, eta zorra ezin ordaintzea langabezia egoteagatik.
- Desadostasuna Gizarte Segurantzaren Diruzaintza Nagusiaren kexa-egilearen jabetzapekoak ez diren ibilgailu batzuk bahitzeko emandako diligenziarekin.

2.9.20 Herritarren segurtasuna

Arlo honetan **70** kexa aurkeztu ziren. Honakoak izan ziren aurkeztutako kexen arrazoi nagusiak:

A) Polizia jarduketak:

- Administrazioak berandu komunikatzea kexa-egilearen semea den adin txikikoari egotzitako egitateak, haxixa edukitzearen ondoriozkoak. Zehapen-espeditentea ekarri dute egitate horiek.
- Polizia kidegoek kexa-egilea jazartzea eta hori dela medio bizimodu arrunta ezin eramatea.
- Atxilotuak berehala epailearen esku uzteko betebeharra ez betetzea.
- Foruzaingoko agenteen jazarpena eta pertsekuzioa. Drogekin trafikatzeko delitua leporatzen diote.
- Tafallako udaltzaingoko agente batek laguntzeko betebeharra ez betetzea.
- Guardia Zibileko agente baten eskutik kexa-egileak jazarpena eta pertsekuzioa pairatzea.

B) Ordena publikoa:

- Desadostasuna gomazko pilotak istiluen aurkako material gisa erabiltzearekin, zeren eta herritarrei lesio larriak eragiten ahal baitizkiete.
- Antsoingo klinikara haurdunaldia etetera joaten diren emakumeek pairatzen dituzten erasoak eta koakzioak.

C) Espetxe administrazioa:

- Berandutzea Nafarroako herritar bat Marokoko espetxe batetik Espainiara eramateko eskaria izapidetzerakoan.
- Iruñeko espetxeko bizikidetasun arazoak, eta kexa-egilea bere bizitokitik beste espetxe batera eramateko eskaria.
- Kexa-egilearen semea, Iruñeko espetxean dagoena, espetxez kanpoko zentro batean toxikomaniatzat tratatua izateko nahia. Izan ere, kexa-egileak uste du espetxean ezin dutela behar bezala artatu.
- Kexa-egilearen alaba, familia-loturak tarteko, Iruñeko espetxera, modu iraunkorrean ekartzeko nahia. Topasko espetxean dago, bertan baitu destinoa.
- Iruñeko espetxean pertsona zeliakoentzako elikagai egokiak ez egotea.
- Kexa-egilearen semea Iruñeko espetxera ekartzeko nahia, familia-arrazoia tarteko. 2 kexa.
- Iruñeko espetxean dagoen emakume batek bere alabarekin ezin komunikatzea. Gaur egun, Bulgarian dago alaba, aitaren aldetik aitona-amonekin, eta ia ez daki gaztelaniaz.
- Iruñeko espetxeko funtzionario batek bertan preso dagoen pertsona bati jazarpena eta pertsekuzioa eragitea. 2 kexa.

D) Jokoak:

- Loterien eta Apustuen Estatu Elkartek erantzunik ez ematea loteria administrazio bateko salmenta-bolumenari buruzko informazio eskari bati.

E) Ikuskizun publikoak:

- Desadostasuna tauromakiaren jardunarekin, zeren eta animaliaaren aurkako tratu txarra baitakar (41 kexa).
- Desadostasuna Nafarroako Gobernuaren Delegazioak izapidetutako zehapen-espedito batekin, Nafarroako Erresuma futbol zelaiaren inguruan gertatutako egitate batzuk tarteko.

F) Bestelakoak:

- Desadostasuna Tabakoaren Merkaturako ordezkariak kexa-egilearen estankotan egindako ikuskapenekin.

2.9.21 Zerbitzu publikoak eta administrazio publikoen ondare-erantzukizuna.

Arlo hauetan, 2013an, 17 kexa aurkeztu ziren.

A) Zerbitzu publikoak:

- Desadostasuna Moncayoko Uren Mankomunitateak landa-lurretan dauden "finkei eta aisiarako etxetxoei" aplikatzen dizkien tarifekin, hiri-lurzoruan dauden etxebizitzetara aplikatzen dizkien aldean.
- Desadostasuna Cintruenigoko Udalaren Uren Batzarrak amortizazio-kanon bat eskatzearekin, nahiz eta zerbitzu horretan baja emanda dagoen eta kasuko etxebizitzan ez bizi.

- Endesak energia elektrikoa banatzeko zerbitzuaren gabeziak, Izaba eta Uztarroz herriek pairatzen dituztenak eta herri horietako bizilagunek eguneroko bizitzan pairatzen dituztenak.
- Desadostasuna goi-tentsioko instalazio elektriko bat egiteko proiektuarekin, zeren eta eragina baitu kexa-egilearen jabetzapekoa den finka batean; izan ere, aurreikusita daukan erabilera galduko luke.
- Erriberrin, kexa-egilearen bizilagunen erkidegoaren telebista-antenak seinale txarra hartzea.
- Desadostasuna Cascanteko bere etxebizitzaren atzeko aldean dauden edukiontzi batzuen kokapenarekin eta toki horrek dauzkan osasungarritasun arazoak.
- Beriango Udalak ez betetzea hiriguneko garbiketa mantentzeko daukan betebeharra.
- Iruñeko Buztintxuri auzoaren garbitasun falta.
- Uharteko Martiket urbanizazioko 229 bizilagun ados ez egotea eskualdeko garraio publikoaren zerbitzuko 4H linearen ibilbidea aldatu izanarekin, zeren eta urbanizazio hori ibilbidetik kanpo uzten baita.
- Gurpil-aulki elektrikoarekin ezin sartzea eskualdeko hiri garraioko autobusean.

B) Administrazio publikoen ondare-erantzukizuna:

- Iruñeko Udalak ezestea ondare-erantzukizuneko erreklamazio bat, zeina heldu baita bide publikoan, beraren egoera txarra dela-eta, izan zuen eroriko baten ondorioz pairatu zuen lesiotik.
- Azkoiengo Udalak ezestea ondare-erantzukizuneko erreklamazio bat, zeina heldu baita bide publikoan dagoen obra-zuloa dela-eta izan zuen eroriko baten ondorioz pairatu zuen lesiotik.
- Burlatako Udalak ezestea bide publikoan, beraren egoera txarra zela eta, izandako eroriko baten ondoriozko kalte-ordaina.
- Villafrancako Udalak ezestea bide publikoan izandako eroriko baten ondorioz kalte-ordaina. Izan ere, zuhaitz baten inguruan harri batzuk jarrita zeuden, horri buruzko seinalerik jarri gabe.
- Espainiako posta zerbitzuak kalte-ordain bat ukatzea, posta ziurtatu bidez igorritako pakete bat hondatu ondoren.

2.9.22 Lana.

Arlo honetan, **20** kexa aurkeztu dira. Horietatik gehienak langabeziarekin dute zerikusia.

Honakoak izan ziren kexetan azaldutako egitate nagusiak:

A) Langabeziarengatiko prestazioak:

- Desadostasuna langabeziako prestazioa hilabetez galtzeko zehapenarekin, alta- eta berritze-agiria ezarritako datan ez berritzeagatik. Kexa-egileek uste dute zehapen hori gehiegizkoa dela, zeren eta akats edo ahantura baten ondorioa izan baitzen (2 kexa).
- Desadostasuna Nafarroako Enplegu Zerbitzuaren Doneztebeko bulegoak informaziorik ez ematearekin Prepara Planari dagozkion laguntzei buruz.
- Desadostasuna atzerrira ezin bidaiatzearekin, langabezia-prestazio bat jasotzen ari izatearen ondorioz.

- Desadostasuna langabezia-prestazioa bahitu izatearekin. Estatuko Enplegu Zerbitzu Publikoak egin du bahitura hori, duela zenbait urte sortutako zor bat tarteko.
- Langabezia-prestazioa itzultzeko exijitzea, eskatzaile gisa ez inskribatzeagatik, zehapen bat bete ondoren; izan ere, ez zuen aurkeztu eskatu zitzaizkion agiri guztiak.
- Desadostasuna langabezia-prestazioa etetearekin; izan ere, kexa-egileak ez du jaso agertzeko eskariari dagokion jakinarazpena.
- Desadostasuna langabezia-prestazioa amaitzearekin, zeren eta bere jatorriko herrialdera bidaian joan behar izan baitu ama zaintzera, gaixo dagoelako.
- Desadostasuna langabezia-prestazioa –ordainketa bakarraren modalitatekoa– itzultzeko eskatzearekin.
- Desadostasuna langabezia-prestazioa etetearekin eta espetxetik ateratzearen ondoriozko subsidioa ez jasotzearekin.
- Desadostasuna langabezia-prestazioa ukatzearekin, zeren eta bi alabekin bizi baita. Alabak bera kanporatua izan den enpresako bazkideak dira.

B) Beste batzuk:

- Nafarroako herritar bati garraiorako laguntza ekonomikoa ukatzea. Errioxako Enplegu Zerbitzuaren prestakuntza-ekintza baten parte hartzeko eskatu zuen. Ez zitzaion laguntza eman Errioxako zerbitzu horretan langabetu gisa izen emanda ez egoteagatik.
- Desadostasuna "Foro Europeo. Escuela Navarra de Negocios" erakundeak antolatutako ikastaro batean parte hartzeko izangaiak hautatzeko jarraitu den prozedurarekin. Ikastaroa funts publikoekin finantzatu zen.
- Lana galdu izana eta beste bat aurkitzeko zailtasunak izatea. Bizi deneko babes ofizialeko etxebizitzaren alokairua ordaintzeko zailtasunak.
- Desadostasuna alabak Tasubinsa enpresan lan egitea jasotzen duen esker-sari txikiarekin.
- Desadostasuna Lan Ikuskaritzak ezarritako zehapenarekin, ikuskapen-lana oztopatzeagatik. Izan ere, ez zuen identifikatu ikuskapen egin zen egunean negozioan zegoen pertsona.
- Okidengi-negozio bat ixtea, metatutako zorrak tarteko. Frankiziatzaileek ezarritako kontratua ez zuen betetzen. Langile autonomoak izateagatik dagozkien langabezia-prestazioa ezin jasotzea.
- Desadostasuna Lan Ikuskaritzak ezarritako zehapenarekin, pertsona bat kontraturik gabe lan egiten edukitzeagatik, Gizarte Segurantzaren alta eman gabe. Izan ere, pertsona hori adiskide bat zen, negozioa zaintzen gelditu zena ama bisitatzera joan zen bitartean. Ama oso gaixo dago.
- Desadostasuna Mercadona enpresak lanpostuetarako egindako langile-hautapenarekin, atzerriko pertsonak baztertu baititu.

2.9.23 Trafikoa eta bide-segurtasuna.

Arlo honetan **25** kexa aurkeztu ziren. Ondoko egitatei buruzkoak izan ziren kexa nagusiak:

A) Arau-haustek eta zehapenak:

- Ados ez egotea udal garabiak ibilgailua erretiratzearekin, aparkatze mugatuko eremuan aparkatuta egoteagatik horretarako beharrezkoa den tiketa eduki gabe (2 kexa).
- Desadostasuna Trafikoko Zuzendaritza Nagusiak zehapen-espeditente baten izapidetzean izan duen jokabidearekin. Izan ere, egitateak ez datoz bat gertatutakoarekin eta zehapena gehiegizkoa da, kexa-egilearen egoera ekonomiko eskasa dela eta.
- Kexa-egilea ados ez egotea bere ibilgailuaren aurreko jabearen aurkako zehapen espeditentea izapidetzeko moduarekin eta Zerga Ogasunaren geroko diru-bilketaren kudeaketarekin.
- Desadostasuna Trafikoko Zuzendaritza Nagusiak izapidetutako zehapen-espeditentearekin. Identifikazioa zailtzen duten matrikula-plaka batzuk zeramatzan ibilgailu batekin zihoan, nahiz eta ibilgailuen ikuskapen teknikoan eta Nafarroako Gobernuak Industria Departamentuan adierazia zioten ibilgailuak ez zituela betetzen eskatutako baldintza teknikoak.
- Desadostasuna trafikoaren arloko zehapen batean aplikatutako interesekin eta gainkarguekin, zeren eta kexa-egileak ez baitzuen haren berri izan, jakinarazpenak aurreko helbide batean egin zizkiotelako (2 kexa).
- Konparaziozko bidegabekeria, Tuterako Udalak zehapen bat ezarri baitio zama-lanetarako gordeta zegoen toki batean aparkatzeagatik. Toki horretan beste ibilgailu batzuk egon ohi dira aparkatuta, eta ez zaie zehapenik ezarri.
- Iruñeko Udalak ez jakinaraztea trafikoko zehapenen aurrean bidezkoak diren errekurtsioak, haiek aurrez ordaintzeko kasuetan.
- Ados ez egotea Tuterako Udalak izandako jokabidearekin, trafikoaren arloko zehapen-espeditente baten izapidetzearen karietara. Izan ere, kexa-egileak ez zuen bigarren salaketa jaso, eta ezin izan zuen zehapena ordaindu goiz ordaintzeko kasuan egiten den beharpenarekin.
- Desadostasuna Trafikoko Zuzendaritza Nagusiak izapidetutako zehapen espeditente batekin. Izan ere, zehapena kendu zaio eta egitate berdinegatik beste zehapen bat ezarri zaio.
- Ados ez egotea Iruñeko Udalaren salaketa-buletin batean ageri diren datu pertsonalekin. Izan ere, Guardia Zibilara den ibilgailu batekin izan zen, eta haren matrikula isilpekoa da.
- Desadostasuna Zizur Nagusiko Udalak, garajetik ateratzerakoan, ezarritako zehapenarekin. Udalak aurretik jakinarazia zion salatuari ibilgailuak espaloietan barna sartzeko tasa ordaindu behar zuela.

B) Trafikoari buruzko udal antolaketa:

- Proporziorik ez egotea Iruñeko merkatariek eremu laranjan aparkatzeko ordaindu behar dituzten tasetan, egoiliarrek eremu urdinean aparkatzeagatik ordaindu behar dutenarekin alderatuta (2 kexa).
- Desadostasuna bizikletak espaloietatik, parkeetatik eta oinezkoentzako tokietatik erabiltzearekin, horrek oinezkoentzat dakarren arriskuarengatik (2 kexa).
- Aparkatze mugatuko eremuko zaindarien gehiegizko eskudantziak. Kexa-egileak uste du eginkizun horiek Iruñeko Udaltzaingoarekin direla.

- Enpresa bateko langileen desadostasuna enpresa horren ibilgailua biltegian ezin aparkatzearekin –jarduera-txartela dauka–. Egoiliarrentzat gordetako aparkatze-eremua da.
- Kexa-egileak bere ibilgailua Muruzabalgo kale publiko batean aparkatzeko dauzkan arazoak.

2.9.24 Turismoa.

Arlo honetan, kexa bat aurkeztu zen. Honako edukia zuen:

- Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioiko Departamentuak, Sustapen Departamentuak eta Kulturako, Turismoko eta Erakunde Harremanetako Departamentuak ez erantzutea Guardia Zibilaren Natura Babesteko Zerbitzuak (Sepronak) kanpaleku turistiko batean egindako jarduketari buruz.

2.9.25 Hirigintza.

Arlo honetan, 28 kexa aurkeztu ziren. Honakoak izan ziren haien arrazoi nagusiak:

A) Hirigintzaren plangintza:

- Sustapen Departamentua berandutzea Pitillasko Udal Planaren zehaztapen xeheak aldatzeko espediente bat izapidetzerakoan, lurzoru ez-urbanizagarrian txakur-zentro bat instalatu nahi den kasu batean.
- Txakur-zentro bat jartzeko finka egokirik ezin aurkitzea.
- Kexa-egilea ados ez egotea bere etxe/ostatuari Bertizaranako Udal Planean eman zaion katalogazioarekin eta sailkapenarekin.
- Muruzabalen dagoen lursail baten erabileran bizilagunekin sortutako arazoak. Bizilagunek eta ibiltariek batera erabiltzeko bide publiko batekoa da lursaila.
- Sustapen Departamentuak ez erantzutea Dantxarinako eta Landibarko eremuei dagokienez Urdazubiko Udal Planaren egitura aldatzeko espedienteari behin betiko onespena ematen dio foru aginduaren aurkako gora jotzeko errekursoari.

B) Hirigintzaren kudeaketa:

- Iruñeko Udalak ez erantzutea jabekideen elkargo batek egindako ordainketa-eskari bati. Erabilera publikoko espazio pribatu bat berrurbanizatzeari dagokio.
- Kexa-egilea ados ez egotea bere jabetzako lursail bat hirigintza-exekuzioko prozedura batean sartzearekin.
- Eraikuntzaren arloko hondakinak birziklatzeko planta bat Añezkarren jartzeko kexa-egilea pairatzen ari den traba administratiboak.
- Udalak, oro har, berandutzea obra- eta irekitze-lizentziak ematerakoan.
- Iruñeko Arrosadia auzoaren urbanizazioaren egoera txarra.
- Barillasko Udalak ez urbanizatzea kexa-egilearen etxebizitzatik hurbil dagoen eremua, eta argia behin betiko moduan ezin edukitzea bere etxebizitzan, hartuneak egin gabe egoteagatik.

C) Legezketasuna eta hirigintza-diziplina babestea:

- Galar Zendeako Alkatetzaren dekretu batekin ados ez egotea. Industrialde batean diskoteka gisa erabiltzen den nabe bateko lokala ixteko agindua dakar dekretu horrek.
- Desadostasuna Sustapen Departamentuak ezarritako hirigintza-zehapenarekin, etxetxo bat lurzoru ez-urbanizagarriak eraikitzeagatik.
- Ados ez egotea Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioako Departamentuko Ingurumena Zaintzeko Atalak egindako ikuskapen jarduketekin, eta ezezkoa eman izana urrututako legezketasuna berrezartzeko eta zehapena ezartzeko espediente bati buruzko informazioa emateari. Espediente hori gero artxibatu egin zen, jarduketetan zehar zenbait arau-hauste egin zirelako.
- Desadostasuna Lizarrako Udalak jabeakideen erkidego bai irekitako hirigintza-espedientearekin, ustezko arau-hauste arin baten kasuan; izan ere, obra batzuk egin ziren aginduzkoa den lizentzia eduki gabe.
- Kexa-egilea bizi den higiezineko estalkia egoera txarrean egotea.
- Kexa-egilearen desadostasuna berearekin mugakidea den lursail batean metalezko hesi bat jartzearekin, obretarako aginduzkoa den lizentzia eduki gabe.
- Ados ez egotea Vianako Udalak kexa-egilearen etxebizitzaren azpian dagoen etxabe batean "txoko" bat egiteko obra-lizentzia bat eman izanarekin. Izan ere, etxabe hori ez da egokia horretarako. Salaketak direla-eta neurri zuzentzailerik hartu ez izana.
- Desadostasuna Sustapeneko kontseilariaren ebazpen baten aurka aurkeztutako errekurso bat ezestearekin. Haren bidez, artxibatu egiten da Errota Kanpinean egindako jarduketa batzuen aurkako salaketa. Kexa-egileak jotzen du jarduketa horiek egin direla Ebroko Konfederazio Hidrografikoaren aginduzko baimena eduki gabe.
- Aranguren Ibarreko Udalak ezer ere ez egitea bizilagun batek etxetxo bat eta tximinia bat eraiki dituenean, ustez legez kanpo.

D) Hirigintzari buruzko informazioa:

- Garesko Udalak ez erantzutea elkarte baten bi lokalen hirigintza-informazioaren eskari bati.

E) Beste batzuk:

- Desadostasuna Nasuvinsa sozietate publikoaren jokabidearekin, kexa-egileak jabeak diren lursail bat erosterakoan.
- Desadostasuna kafetegi-lokal baten eta zurgindegi-lokal baten erabileran eragina duten jarduketa batzuekin. Kexa-egilea lokal horien titularra da.
- Desadostasuna lurzoru ez-urbanizagarrian egindako etxetxo baten argi-hornidurarekin. Etxetxoa ez da gai etxebizitza bezala erabiltzeko.

2.9.26 Etxebizitza.

Etxebizitzaren arloan, **45** kexa aurkeztu ziren. Honakoak izan ziren egitate nagusiak:

A) Etxebizitza bat eskuratzeko eskubidea:

- Alokairu-araubideko babes ofizialeko etxebizitza bat eskuratzeko zailtasunak (2 kexa).
- Uxueko Udalak ez erantzutea alokairu sozialeko etxebizitza baten eskari bati.
- Sustatzaile batek alokairu-araubideko babes ofizialeko etxebizitza bat eskuratzeari buruz eta hari dagokion diru-laguntzari buruz emandako informazio eskasa.
- Erosteko aukera duen alokairu-araubideko babes ofizialeko etxebizitza bat eskuratzeko zailtasunak.
- Ados ez egotea jabetza-araubideko babes ofizialeko etxebizitza bat eskuratzeko baldintzak betetzeari buruz Sustapen Ministerioari egindako kontsultaren erantzunarekin.

B) Etxebizitzak errentan emateko laguntza publikoak:

- Desadostasuna etxebizitza bat errentan hartzeko diru-laguntza bat ukatu izatearekin (2 kexa).
- Ezin ordaintzea bizi deneko etxebizitza babestuaren alokairuaren prezioa (bi kexa).
- Sustapen Departamentuak diru-laguntza bat ukatzea, zeren eta kontuan hartu baititu aspaldi jasotako diru-sarrera batzuk. Ados ez egotea departamentu horrek babes ofizialeko etxebizitza baten alokairurako laguntza finkatzeko jarraitzen duen kalkulu-sistemarekin, zeren eta oinarritzen baita duela bi urte jasotako diru-sarrerekin; izan ere, orduan orain baino hobea zen eskatzaileen egoera ekonomikoa (3 kexa).
- Etxebizitza babestu bat errentan hartzeko diru-laguntza kentzea, errentaria hil ondoren.
- Babes ofizialeko etxebizitza batez gozatzeke eskatzen zaion errentari ezin aurre egite, kexa-egilearen baldintza pertsonalak aldatu direlako.
- Desadostasuna gazteen emantzipaziorako oinarritzko errenta itzultzeko eskariarekin. 2008an eman zitzaien laguntza hori. (2 kexa).
- Desadostasuna gazteen emantzipaziorako oinarritzko errenta itzultzeko eskariarekin. 2009an eman zitzaien laguntza hori.
- Aurreko urteetan babes ofizialeko etxebizitza bat errentan hartzeko ematen zitzaien diru-laguntza kentzea.
- Atzeratzea gazteen emantzipaziorako oinarritzko errentaren itzulketari buruzko ebazpen administratiboa jasotzeko garaian.
- Ados ez egotea etxebizitza babestu errentan hartzeko diru-laguntza bat ukatzearekin, gutxieneko diru-sarreretara ez iristeagatik; izan ere, ez dira halakotzat hartzen kexa-egileak jaso dituen dohaintzak.

C) Etxebizitza bat erosteko edo zaharberritzeko laguntza publikoak:

- Desadostasuna etxebizitza bat zaharberritzeko diru-laguntza bat eskatzerakoan Sustapen Departamentuak emandako informazioarekin.
- Desadostasuna babes ofizialeko etxebizitza bat erosteko diru-laguntza bat ukatzearekin, zeren eta kontuan hartzen baitira Nafarroako Zerga Ogasunetik heldutako datu oker batzuk.

D) Etxebizitza babestuetan eragindako kalteak:

- Etxebizitza babestu bateko akatsak ez konpontzea eta Nasuvinsa enpresa publikoak ezezkoa ematea hura erosi aurretik jarri zituen zenbatekoak itzultzeari.
- Kexa-egileak errentan hartua duen udalaren jabetzapeko etxebizitzako kalteak eta hezetasunak ez konpontzea.
- Desadostasuna bigarren eskuko araubide bereziko babes ofizialeko etxebizitza batean dauden kalteak konpontzeari Nasuvinsak emandako ezezkoarekin.

E) Beste batzuk:

- Errentamendu-araubideko babes ofizialeko etxebizitza bat eskatzea, seme-alabak joaten diren ikastetxetik hurbilago.
- Desadostasuna Sustapen Ministerioak ezarritako zehapenarekin. Izan ere, kexa-egileak ez du babes ofizialeko etxebizitza ohiko bizileku iraunkor gisa erabiltzen. Ez-egotearen arrazoiak dira minusbaliotasuna dela-eta izan dituen ospitaleratzeak. Kontsumo txikien arrazoiak, berriz, kexa-egilearen egoera ekonomikoa da.
- Desadostasuna babes ofizialeko etxebizitza bat husteko eskaria ukatu izanarekin. Kexa-egileak atzerrira bidaiatu behar du arrazoi profesionalak tarteko.
- Desadostasuna babes ofizialeko etxebizitza baten esleipenari arrazoidun ukoa egin ondoren ezarri zaion zehapen-klausularekin.
- Kexa-egileak Nasuvinsari alokairurako lagata zion etxebizitza baldintza txarretan itzuli izana.
- Desadostasuna sustatzaile batek ez itzultzearekin babes ofizialeko etxebizitza baterako sarrergisa entregatutako kopuruak, arrazoiak emanda hari uko egin ondoren.
- Etxebizitzaren bidezko gizarteratze programa batean laguntzailea den fundazio batean kexa-egilearen jabetzako gauzak ustez lapurtu izana.
- Eskaria, Sustapen Departamentuak kexa-egilearen babes ofizialeko etxebizitza lehentasunez erosteko eskubidea balia dezan.
- Kexa-egilea titularra den babes ofizialeko etxebizitza aldatzeko eskaria, bizilagunen erkidegoan dauden bizikidetasun- eta berankortasun-arazoak direla eta.
- Desadostasuna etxebizitza erabiliak alokatzeko programan parte hartzeko etxebizitza aurrez urtebetez husteari buruzko baldintzarekin
- Nasuvinsari egindako eskaria, errentamendu-araubidean bizi den etxebizitza babestuaren lur-kontribuzioarengatik aurreko urteetan ordaindutako kopuruak itzultzekoa.
- Kexa-egilea bizi den babes ofizialeko etxebizitzaren blokeko eragozpenak eta segurtasun eza.
- Nasuvinsak ezezkoa eman izana kexa-egileak harekin duen zor baten ordainketa zatikatua egiteko. Zorra kexa-egilea bizi den etxebizitzaren alokairuari dagokio.
- Desadostasuna Sustapen Departamentuak bidegabeki eginiko dokumentazio-errekerimendurekin, etxebizitzaren bizigarritasun zedula lortu ahal izateko. Errekerimendu hori betetzeko pairatu behar izan dituen gastuak.

III. KAPITULUA. ERAKUNDEAK BERE KABUZ EGINIKO JARDUERAK

3.1. DATU OROKORRAK

Uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legeak (18.1 artikulua) ahalmena ematen dio Nafarroako Arartekoari ofiziozko jarduketak egiteko, hain zuzen ere, zerbitzu publikoen eraginkortasuna hobetzera bideratuak, antolamendu juridikoak herritarrei aitortzen dizkien eskubideak bermatze aldera (1.1 artikulua) eta zerbitzu publikoen eraginkortasuna hobetze aldera (16. artikulua). Ofiziozko jarduketa horiei amaiera eman dakieke, egokitzat jotzen bada, Nafarroako administrazio publikoei zuzendutako iradokizun, legezko betebeharren gogorazpen edo gomendioak eginez, edo bestelako erakunde publikoei –Nafarroako Parlamentuari (33. eta 34. artikulua) edo Espainiako Arartekoari (14.2 eta 39. artikulua) iradokizun edo eskariak eginez.

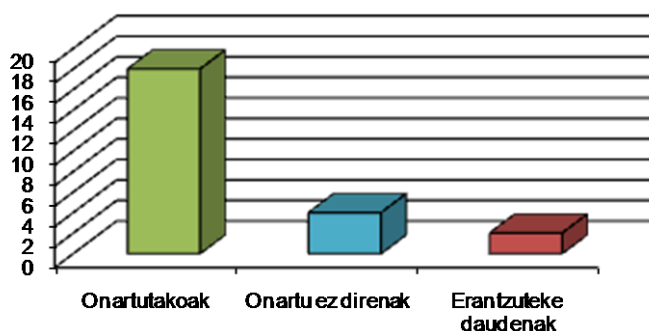
2013. urtean, erakundeak 28 jarduketa abiarazi zituen ofizioz. 2012ko izan ziren zortzi jarduketei gehituta, aurreko ekitaldian, guztira, 36 jarduketa kudeatu dira.

Aipatutako 36 jarduketetan, erakundeak 24 ebazpen eman zituen, beren legezko betebeharren gogorazpen, iradokizun eta gomendioekin. 12 kasutan, Administrazioak emandako informazioa baloratu ondoren, ez da beharrezkotzat ikusi ebazpenik ematea edo, momentuz, neurri berririk hartzea.

Aurrekoa alde batera utzita, jarduketa horietatik 10etan, antzemandako egoera Espainiako Arartekoari jakinarazi zitzaion, zeren eta jo baitzen gaia Estatuaren eskumenekoa zela. Arartekoak sei ikerketa zabaldu zituen Estatuako Administrazio organoei buruz.

Hartara, honakoak egin ziren: arau-xedapenak aldatzeko zazpi iradokizun; administrazio egintzak sortzeko jarraitzen diren irizpideak aldatzeko edo konstituzio-eskubideetarako hobeak direla jotzen diren irizpide berriak sartzeko 33 iradokizun; lau gomendio; eta legezko betebeharren gogorazpen bat.

Administrazio publikoei edo erakunde hartzaileei egindako 24 ebazpenak onartzeari dagokionez, 18 onarpen izan dira (horietatik lau partzialak) eta lau errefusatze. Onarpen maila % 81,82koa da (onarpenen eta errefusatzeen baturaren gainean kalkulaturik). Jarduketetatik bi oraindik ere erantzuna jaso gabe zeuden txosten hau ixteko garaian.



2013an egindako 28 ofiziozko jarduketek honako **arloak** izan zituzten xede (handitik txikira ordenatuta aipatzen ditugu):

- Osasuna: zazpi jarduketa (bi itxaron-zerrendei buruz; errezeta elektronikoaren funtzionamenduari buruz; ospitaleko janari-zerbitzuari buruz; ospitale-sendagaien koordainketari buruz; farmazia-bulegoen koordainketari buruz; eta etorkin irregularren osasun egoerari buruz).
- Gizarte Politikak: lau jarduketa (buru-gaixotasuna duten pertsonentzako lanerako zentroetan tokirik ez egotea; eszedentziarako laguntzak; haurren eta nerabeen egoerari buruzko balorazioa; eta ezgaitasuna duten pertsonen eskubideei buruzko arartekoen arteko koordinazio-jardunaldien ondorioak).
- Hezkuntza: lau jarduketa (lanaldi jarraitua ezartzea; beken deialdian berandutzea; eta haur eskolak, bi kasutan).
- Etxebizitza: lau jarduketa (bi kasutan, alokairu-araubideko babes ofizialeko etxebizitza bat eskuratzeko diru-sarreraren baloraziorako erreferentziako data; gazteen emantzipaziorako errenta; eta Europar Batasuneko Epaitegiaren epaia, etxegabetzei buruzkoa).
- Justizia: bi jarduketa (autopsia-txostenak egiteko atzerapena; eta bi preso Iruñeko espetxetik kanpora eramatea).
- **Funtzio publikoa:** bi jarduketa (Nafarroako Administrazio Publikoetan Sartzeari buruzko Erregelamenduaren aldaketa, ea montepioen araubideari atxikitako funtzionarioen pentsioak ez gaurkotzea).
- **Lana:** bi jarduketa (Espainiatik ateratzek baldintzak ezartzea langabezia dela-eta prestazioak jasotzen dituzten pertsonen, eta langabetuen kopuruak gutxitzeko balizko neurriak).
- Trafikoa: jarduketa bat (2012an trafiko-istripuen ondorioz gertatuta heriotzek gora egin izana).
- **Kontsumoa:** jarduketa bat (hipoteka-bitartekaritzarako zerbitzua).
- **Herri lanak:** jarduketa bat (Esako urtegiaren segurtasuna).

Honakoak izan dira Arartekoak bere kabuz eginiko jarduketan **hartaile izan diren administrazio publikoak:**

I. Nafarroako Foru Komunitateko administrazioa, 19 jarduketatan.

- Gizarte Politiketako Departamentua: lau.
- Osasun Departamentua: bost.
- Sustapen Departamentua: bi.
- Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentua: hiru.
- Ekonomia, Ogasun, Industria eta Enplegu Departamentua: bat.
- Hezkuntza Departamentua: lau.

II. Espainiako Arartekoa, Nafarroako Arartekoak bere kabuz egindako hamar jarduketatan. Horrek, aurreko urteetan bezala, agertzeren ematen du nolako lankidetzaren maila egokia dagoen bi erakundeen artean.

III. Nafarroako toki entitate bat, ofiziozko jarduketa batean: Iruñeko Udala.

3.2. OFIZIOZKO JARDUKETA AIPAGARRIENAK.

Honakoak izan dira 2013an aurrera eramandako jarduketa garrantzitsuenak, abiatu diren unearen arabera antolatuak:

3.2.1. 2012an trafiko-istripuetan hildakoen kopurua handitzea. Bide segurtasuna.

Administrazio eskuduna: Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentua.

Gaia: Barne arloa. Trafikoa. Nafarroako trafiko-istripuetan hildakoen kopururako prebentzio neurriak.

Jarduketa: Jarduera administratiboa ikuskatzea.

Erakunde honek, Nafarroako Gobernuko eta Trafiko Zuzendaritza Nagusiko iturrien bidez, jakin zuen azken urtean trafiko-istripuetan hildakoen kopuruak gora egin duela eta Nafarroa izan zela errepideetako heriotza-tasa gehien handitu zen erkidegoa. Estatuan, bitartean, jaitsi egin zen. Halaber, datuetatik ondorioztatzen zen Nafarroan harrapaketa dela-eta hildako ugari izan zirela.

Informazio horrekin, honako iradokizunak egin genizkion Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentuari:

- Gidariei, autoetako bidaztiei, oinezkoei eta motoziklistei zuzendutako kontzientziario kanpainak egitea, norberaren edo besteren bizitzarako arrisku handieneko kasuak azalduz; halaber, kontzientziario kanpainak egitea oinezkoen, ziklisten eta ziklomotore-gidarien harrapaketak saihesteko.
- Seinaleak hobetzea gidariei, kotxe-bidaztiei eta oinezkoei ohartarazteko hiri-bideetan edo hiri-arterako bideetan istripu larri edo heriotza-istripu gehien gertatu diren guneei buruz, eta gunehoriek radar sistemen bidez eta bestelako bitartez zaintzea.
- Istripu larri nahiz heriotza-istripuen kopurua handia den tarteetan abiadura mugatzea.
- Errepide-galtzaden eta istripu larri nahiz heriotza-istripuak gertatzen diren gunetako seinaleen mantentze-egora aztertzea.
- Ibilgailuen ikuskapen tekniko zorrotzagoak egitea egun egiten direnak baino, urte gehien dituzten ibilgailuen zirkulazioa baimentzeko.

Halaber, Nafarroako Arartekoak informazioa eskatu zion Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentuari, trafiko-istripuetan hildakoen kopurua prebenitzeko neurriak sustatzeko asmoari buruz.

Lehendakaritza, Justizia eta Barne kontseilariak horri dagokionez jakinarazi zuen berriki 2013-2020 urteetarako Nafarroako Bide Segurtasuneko Estrategia egin dela, eta Nafarroako Gobernuak estrategia hori onetsi duela. 2013ko urtarrilaren 4an aurkeztu zen. Estrategian honakoak biltzen dira: helburuak, kontzeptu-esparrua, diagnosis, ekintza-plana, balorazioa eta jarraipena eta komunikazio-plana.

Informazio hori ikusita eta hura positiboki baloratu ondoren, jarduketa itxi zen.

3.2.2. Osasun publikoren arloko itxaron-zerrendak. Osasun laguntza jasotzeko gutxieneko itxarote-denborak.

Administrazio eskuduna: Osasun Departamentua.

Gaia: Osasuna. Gehieneko itxarote-denborak. Berandutzea itxaron-zerrendetan eta azterketa-kontsultetan.

Jarduketa: Jarduera administratiboa ikuskatzea.

Erakunde honek egiaztatu ahal izan zuen, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak lehen kontsultak eta ebakuntza kirurgikoak direla-eta argitaratu zituen datuen arabera, 2012ko azaroan, espezialitate bakoitzean, batez besteko zenbateko berandutza zegoen egun baliodunetan.

Horren ondotik, Osasun Departamentuari informazioa eskatu zion Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak gehieneko itxarote-denborak doitzeko hartzeko asmo dituen neurriei buruz. Halaber, informazioa eskatu zuen jakitea aldera ea aplikatzen ari zen, edo aplikatzeko asmoa zegoen, uztailaren 2ko 14/2008 Foru Legeko 5. artikuluan ezarritako bermeen sistema, hain zuzen ere foru lege horretako 3. artikuluan finkatutako itxarote-denborak gainditzen direnean.

Osasun kontseilariak, bere erantzunean, honakoa informatu zuen:

- Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak gehieneko itxarote-denborak uztailaren 2ko 14/2008 Foru Legean eta foru lege hori garatzen duen apirilaren 26ko 21/2010 Errege Dekretuan ezarritako gehieneko epeen arabera egokitzeko hartuko dituen neurriei dagokienez:

“Neurriak zehazten hasi baino lehen, bi gogoeta egin behar dira:

Lehenengoa da ezen itxaron-zerrendak egotea berezkoa dela osasun sistema publiko eta unibertsalean, eta bigarrena da itxaron-zerrenden tamaina eragin handiena duten faktoreek zerikusia dutela jardun klinikoarekin berarekin eta haiek betearazteko osasun-profesionalek eduki behar duten gaitasunarekin eta autonomiarekin.

Ikuspegi horretatik, erraz ulertzen da osasun-zerrenda orori eusten dioten zutabeak hertsiki lotuta daudela bi aldagaien jokabidearekin: bata da bereziki oinarrizko osasun laguntzaren lehengo mailatik sortutako eskari orokorra eta bestea, berriz, lotuta dago laguntza espezializatuko ospitale-egituretatik egiten den laguntza-jardueraren produkzioarekin.

Itxaron-zerrendei buruzko ikuspegi horren jakitunak garenez eta haien gehiegizko dimentsioak Nafarroako herritarrei eragin diezaieketen arazoak ezagutzen ditugunez, kasuko foru legea eta haren garapeneko erregelamenduak onetsi ziren. Haietan, izan ere, itxarote-berme batzuk ezartzen dira gaixoen prozesu klinikoaren arabera eta haien lehentasun edo garrantzi klinikoaren arabera.

Konpromiso horiek bete ahal izateko, Osasun Departamentuak, legegintzaldi honen hasieran eta “Nafarroarentzako Osasun Arretaren eredua garatzeko Estrategiaren” barruan, proiektu estrategiko bat garatu zen, “Itxaron-zerrenden kudeaketarako eta lehentasun klinikorako plana”, non helburu batzuk eta haiek betetzea lortzeko aurrera eraman beharreko ekintzak eta irizpideak ezartzen diren.

Helburu eta ekintza horiek bi lan-ildotan biltzen dira:

A) Itxarotearen luzera edo/eta denbora gutxitzea zuzendutako ildo estrategikoa.

a.1) Laguntza-zerbitzuen eskaintza handitzeko ezarritako helburuak:

- *Itxaron-zerrenda luzeenak dituzten zerbitzu klinikoak ebaluatzeko plana, efizientzia areagotzera bideratua, laguntzaren produktibotasuna eta baliabide fisikoen eta giza baliabideen kudeaketa aztertuz.*

- *O-NOZen eta ospitale publikoen artean programa-kontratuak edo helburu-itunak ezartzea, non konpromiso batzuk jasoko baitira bai jarduteari bai kanpo-kontsultetako, jarduera kirurgikoko eta proba osagarrietarako itxaron-zerrendeiei begira.*

- *O-NOZetik itxaron-zerrendan dauden gaixoak ospitale itunduetara deribatzen diren programaren seihilekoko plangintza egitea, itxaron-zerrenden bilakaeraren beraren arabera, bermeen arabera eta unean uneko aurrekontu-baliagarritasunaren arabera.*

- *O-NOZen Osasun Laguntzaren Koordinazio eta Kontrolerako Zerbitzua eta ospitaleetako zuzendaritzak itxaron-zerrendaren kudeaketa kliniko-administratiborako protokolo bat garatzen ari dira, "Nafarroako Itxaron-zerrendetako Erien Erregistro Orokorra" onetsi zuen Ebazpenean jasotakoaren arabera. Ebazpen hori 2012k urriaren 26ko 211. Nafarroako Aldizkari Ofizialean argitaratu zen.*

a.2) Laguntza espezializatuaren arloko eskaria egokitzeko eta lehenesteko helburuak:

- *Oinarrizko Osasun Laguntzaren Laguntza Espezializatuaren arteko Koordinazioarako Batzordea berraktibatu eta abian jartzea, honakoei begirako neurriak hartzeko xedez: deribazio-protokoloak ezartzea, laguntza-prozesuak aztertzea, eskari konpromisoak hartzea. Hori guztia bi laguntza-mailen artean ezartzen diren espezialitate bakoitza hobetzeko komiteen bitartez.*

- *Ebidentzian Oinarritutako Medikuntzaren printzipioen pean, berraztertzea itxaron-zerrenda handienak dituzten lau prozesu eta prozedura kirurgikoak.*

B) Itxaron-zerrenden "outputa" hobetzera bideratutako ildo estrategikoa.

b.1) "Itxaron-zerrendan dauden gaixoak lehenesteko" sistema bat finkatu eta hastea, lehentasunezkoak diren prozesu edo prozedura kirurgiko batzuetan, betiere irisgarritasun arazo handienak dituzten espezialitateetan eta kontuan hartuz prozesuaren eragin kliniko eta funtzionala, esperatzekoa den hobekuntza eta gaixo bakoitzaren eginkizun soziala.

b.2) Itxaron-zerrenden egoera aztertzeko eta berrikusteko protokoloa. Azterketak eta berrikuspenak egiten dira ospitaleen arteko koordinazioari begira, eta aukerako zentro berekiak edo/eta itunduak eskainiko zaizkie Nafarroako Itxaronaldien Bermeei buruzko Foru Legean ezarritako epeetatik kanpo dauden gaixoei.

b.3) Gehieneko "Gehieneko itxaronaldien bermeak frogatzeko" protokolo bat ezartzea eta garatzea, Itxaron-zerrendeiei buruzko Erien Erregistro Orokorren jarraibideetan jasotako jarraibideen arabera. 2011ko urriaren 24an onetsi ziren jarraibide horiek.

b.4) O-NOZen ezartzea Nafarroako Itxaron-zerrendetako Erien Erregistro Orokorren kudeaketa. Horretarako haren arduradunak izendatu dira O-NOZen bertan, ospitale bakoitzean eta Buru-osasuneko Zuzendaritzan."

- *Azterketa-kontsultek dauzkaten batez besteko itxarote-denborei eta Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak azterketa-kontsultetan gaur gertatzen diren geroratzeak ahal den guztian laburtzeko hartu dituen edo hartuko dituen neurriei dagokienez:*

"Eranskin bat gehitu dugu, non O-NOZen ondoz ondoko kontsulten edo azterketa-kontsulten itxaron-zerrenda jasotzen baita, 2013ko martxoaren 31n, bere bi adierazleekin: batez besteko itxarotea, egunetan neurtua, eta pertsona kopurua.

Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak ondoz ondoko kontsulten edo azterketa-kontsulten geroratzeak ahal den guztian laburtzeko eginen ditueni dagokienez, kontuan hartu behar dugu ezen itxarotea eta irisgarritasunerako bermeak ia guztiz lotuta daude lehenengo bisitekin, eta ondoz ondoko kontsulten irisgarritasuna soilik egon daitekeela kasu bakoitzaren aldizkakotasun klinikoaren menpean, profesional sendagile arduradunek ezartzen dutenaren arabera.

O-NOZetik, autonomia profesional hori errespetatuta, honako lan-ildoei eusten zaie:

1) Agenden plangintzan eta osatzean, kontuan hartzen da sendagileak azterketen aldizkakotasun klinikoaren lehentasuna finkatu behar duela.

2) Itxaroten dagoen gaixoa, oinarrizko osasun laguntzako sendagileak eskatuta, laguntzaren ikuspuntutik lehentasunezko azterketa bat behar duenean, hura eskatzeko aukera errazten da, ospitaleetako Harrera Unitatearen bitartez lehentasunezko hitzordu bat emateko aukera egon dadin, ahal bezain laster.

3) Halaber, zentroetako zuzendaritzek eta zerbitzu edo atal klinikoaren ordezkariak ondoz ondoko kontsultak itxaroten dauden gaixoen azterketa kliniko egiten dute, zehazte aldera nolako lehentasun kliniko dagoen azterketetarako hitzorduen agendak osatzeko.

4) O-NOZen eta sare publikoko ospitaleen artean urtero ezartzen diren programa-kontratu edo helburu-itunetan, berriazko helburu bat ezartzen da: ondoz ondoko kontsulta-prozesuko altak edo itxierak finkatzea, zertarako-eta gaixoa oinarrizko osasun laguntzaren esparrura itzularazteko, behin prozesu kliniko amaitu denean.

Horrekin lortu nahi da ondoz ondoko kontsuletarako itxaroten dauden gaixoen kopurua arintzea edo gutxitzea, eta klinikoki behar handiena duten gaixoen irisgarritasun handiagoa izatea.

5) O-NOZek bere laguntza-egiturarekin, Oinarrizko Osasun Laguntzaren Zuzendaritzarekin eta Ospitaleetako Zuzendaritzarekin ezarrita dauzkan helburuetako bat da kontsulta-eredu berri baten garapena sustatu eta bultzatzea, "bertaratzekoa ez den kontsulta", zeina sortzen baita bi laguntza-mailen arteko harremanetatik. Kontsulta mota hori orientatuta dago gaixoen behar ez diren desplazamenduak saihestera eta jardueraren efizientzia hobetzera.

Kontsulta mota horiek bideratuta daude, nagusiki, gaixoen jarraipena egitera; horrenbestez, uste izatekoa da haren bidez ondoz ondoko kontsulten garapena hobetu dadila lortzea.

- Uztailaren 2ko 14/2008 Foru Legeko 5. artikuluan ezarritako bermeen sistema Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak 2013ko urtarrilaren 1etik aplikatzen ari ote den edo aplikatzea aurreikusita ote duen, hain zuzen ere foru lege horretako 3. artikuluan finkatutako itxarotedenborak gainditzeko direnean:

"Dakizun bezala, 2013ko urtarrilaren 1etik, jada ez daude etenda Laguntza Espezializatuko Itxaronaldien Bermeei buruzko uztailaren 2ko 14/2008 Foru Legean ezarritako epeak. Horrenbestez, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua, egun horretatik, aipatutako araua bere osotasunean aplikatzen ari da.

Informazio horrekin, non itxaron-zerrendak ahal den guztian gutxitzeko dauden estrategiak eta egiten ari diren jarduketak zehatzak azaltzen baitira, amaiera eman zitzaion erakunde honen esku-hartzeari.

3.2.3. - Langabezia. Nafarroako langabetuen kopurua gutxitzeko neurriak.

Administrazio eskuduna: Ekonomia, Ogasun, Industria eta Enplegu Departamentua:

Gaia: Ekonomia eta Ogasuna. Nafarroako Foru Komunitateko langabetuak.

Jarduketa: Jarduera administratiboa ikuskatzea.

Enplegu eta Gizarte Segurantza Ministerioak argitaratutako datuen bitartez eta Ikerketa Soziologikoen Zentroak (CIS) egiten dituen inkesta soziologikoen bidez, erakunde honek egiaztatu ahal izan zuen langabezia lehen mailako arazo sozial eta ekonomikoa bilakatu dela, eta Nafarroan lan egiteko gaitasuna eta borondatea duten milaka pertsonengan eragina duela.

Hori dela eta, Ekonomia, Ogasun, Industria eta Enplegu Departamentuari informazioa eskatu zion, jakite aldera ea berriazko planik ba ote dagoen Nafarroako langabetuen kopurua gutxitzeko, edo ea positibotzat jotzen zuen plan hori egitea. Halaber, zenbait jarduketa iradoki zituen Nafarroako langabetuen kopurua gutxitzeko. Honakoak, besteak beste: a) Nafarroan hazkunde ekonomikorako ahalmen handiena duten azpi-sektore ekonomikoen azterketa xehea; b) langabetuentzako prestakuntza-programak eta -ikastaroak antolatzea; c) zenbait baldintzatan langabetuak kontratatzen dituzten enpresentzako eta enpresaburuentzako laguntzak artikulatzea; d) langile autonomoen ezarpena erraztuko duten neurriak ezartzea; e) kolektibo jakin batzuetako edo azpi-sektore ekonomiko jakin batzuetako langabetuak kontratatzen dituzten enpresei eta enpresaburuei laguntzak emateko aurrekontu-zuzkidura berriazkoak.

Erantzunean, Ekonomia, Ogasun, Industria eta Enplegu kontseilariak jakinarazi zuen langabezia tasa altuak herritarren lehenengo kezka direla eta, horrenbestez, Gobernua, ezinbestez, enpresek enplegua eta lanpostuak sortzeko balizko lanabesak sortu beharrean dagoela. Inguruabar horiek sortzeko bideetako bat enplegu politika aktiboak dira, zeren eta tresna garrantzitsu bat baitira lortzeko pertsonak lan merkatara sar daitezela eta bertan iraun dezatela, langile enplegarriagoak ditzagun eta langile prestatuagoa keta lehiakorragoak dituzten enpresak eduki ditzagun.

Ekonomia, Ogasun, Industria eta Enplegu Departamentuak jakinaraz izuen Nafarroako Gobernua keta eragile ekonomiko eta sozialek, 1998tik, zenbait enplegu plan onetsi dituztela, enplegu politika aktiboak zehazteko xedez, eta lehentasunezko jarduketa-ildoak, neurriak eta jarduketa zehatzak ezarri dituztela. Une honetara arte onetsitako azken enplegu plana IV. Enplegu Plana da, 2009tik 2012ra bitarteko indarraldia zuena. 2012ko abenduaren 26an, Nafarroako Gobernuak eta ordezkariak handiena duten eragile sozial ekonomikoek izenpetu zuten IV. Enplegu Plana 2013rako luzatzea. Behin luzapena eta haren jarduketa-ildoak ezarrita, ildo horiek lan merkatuaren egungo ezaugarrietara eta beharretara egokitu ahal izateko, 2013rako enplegu politika aktiboak aztertzeke eta gaurkotzeko akordio bat taxutu zen, non ezartzen baita luzapenaren helburuetako bakoitzean zein neurri eta jarduketa eramanen diren aurrera. Honako hauek dira jarduketa nagusiak:

1. Laguntzea eta aholku ematea enplegu-bilaketan.
2. Enplegurako prestakuntza eta kualifikazioen sistema.
3. Prestakuntza + enplegua prestakuntza eredu mistoen aldeko apustua.
4. Enplegu politika aktiboen eta pasiboen arteko lotura hobetzea.
5. Enplegurako pizgarriak.
6. Ekintzailatza sustatzea.
7. Gazteen enplegarritasuna hobetzea.

8. Enplegua azalaraztea eta ezkutuko ekonomiaren aurkako borroka.

Gainera, Departamentuak erantsi zuen Nafarroako Enplegu Zerbitzuaren Batzorde Iraunkorrak hartutako erabakia, 2013rako enplegu politika aktiboak aztertzeari eta gaurkotzeari buruzkoa.

Ikusita 2013rako jada IV. Enplegu Plana luzatuta zegoela, hain zuzen ere Nafarroako Gobernuak eta eragile ekonomiko eta sozialek hori onetsi ondoren, eta ikusita, halaber, jada hasia zela beste enplegu plan bat lantzen, zeren eta Departamentuak emandako informazioan jasotzen baitzen, xehetasun gehiagorekin edo gutxiagorekin, kasuan kasu, erakunde honek egindako iradokizunei erantzuten zieten jarduketa-ildoak eta helburuak, amaitutzat eman genuen jarduketa.

3.2.4. Hipoteka-bitartekaritza eta Zordun Hipotekarioak Babesteko Neurri Urgenteei buruzko azaroaren 15eko 27/2012 Errege Lege-dekretuaren eraginak.

Hartzaileak: Gizarte Politiketako Departamentua, Iruñeko Udala eta Espainiako Arartekoa.

Gaia: Kontsumoa. Etxebizitza. Etxegabetzeak. Hipoteka-kredituak. Hipoteka-bitartekaritzarako zerbitzua.

Jarduketa: Administrazio-jarduketa gainbegiratzea eta iradokizun normatiboak.

Krisialdi ekonomikoaren ondorioz, garrantzi handia hartu zuen “etxegabetzeen drama”, hau da, beren hipoteka-kredituei aurre egin ezinik dauden eta beren etxebizitzak galtzen dituzten edo galtzeko arriskuan dauden pertsonen eta familien arazoak.

Arazo hori dela eta, Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioak hipoteka-bitartekaritzarako zerbitzua izenekoa jarri zuena abian. Gizarte Politiketako Departamentuari atxikita dago eta helburu du egoera hori arintzea. Horrekin, jaso egiten zen joan den urtean erakunde honek egindako iradokizun bat.

Erakunde onek informazioa eskatu zion Gizarte Politiketako Departamentuari hipoteka-bitartekaritzarako zerbitzu horri buruz, zerbitzu horretan artatutako kasuak eta haien bereizgarriak ezagutze aldera, eta, kasua bazen, erakunde honen jarduketa-aukerak zehazte aldera, betiere legez esleituta dauzkan eginkizunen barruan.

Xede berarekin, erakunde honek Iruñeko Udalera jo zuen, eta informazioa eskatu zion abian jarritako hipoteka-bitartekaritzarako zerbitzua deitutakoari buruz.

Erantzunean, Gizarte Politiketako kontseilariak honakoa informatu zuen:

“a) Zerbitzua lanean hasi zenetik 2013ko urtarrilaren 25era arte 295 kontsulta jaso ditu. 259 hitzordu eman dira, eta haietatik 238 artatu dira. Teorikoki artatutako horietatik 32 pertsona ez dira hitzordura bertaratu.

b) Egiazki artatutako 206 kasuetatik 158 kasu hartu dira aintzat eta baloratu dira. 64 kasu amaitutzat eman dira.

Printzipioz, finantza-entitateek baiezkoa ematen diote aurkezten zaizkien kasu guztiak negoziatzeari, salbuespenen batekin, non finantza-entitateak ezezkoa eman baitio jada bide judizialean –hau da, hipoteka-betearazpenean– dauden kasuei buruz negoziatzeari.

46 kasu modu positiboan amaitu dira. Horietatik, 18 kasu etxebizitza ordainean emateko kasuak dira; 15 nobazioa eta gabealdiak dakartzaten berregituraketak dira; 1ean zorra barkatu da, eta gainerakoak luzamenduak dira.

Modu positiboan amaitu ez direnetan, gehienak finantza-entitateak ez du negoziatzea onartu, kasua jada bide judizialean egoteagatik.

Kasu horietako batzuetan, herritarra premiatu da epaitegietan betearazpen prozedura gerarazteko eskaria aurkeztera. Bide horretatik lortu da lau herritarren enkanteak geraraztea; halere, uler daitekeen bezala, neurri horrek denbora bat eskaintzeko beste ezertarako ez du balio.

c) Hiru egoera baloratu dira non herritarrak jada etxetik botatzeko unean baitzeuden; izan ere, haietan, beren egoera sozio-ekonomikoak direla eta, 27/2012 Errege Dekretu-legeari atxikitze moduan zeuden. Halakoetan, herritarrek beren eskariak aurkeztu dituzte kasuko epaitegietan, eta erabaki judizialaren zain daude. Erabaki positiboa izan dadila espero dugu. Beste egoera batean, baldintzak betetzen ziren arren, gugana jo zuen herritarra ez zen hipotekaren titularrak; anaia baten etxean zegoen eta anaia zen, beraz, hipoteka betearazteko egoeran zegoena.

d) Artatutako kasu guztietatik, soilik bi daude baldintzak betetzen dituztenak. Gainerakoek ez dituzte betetzen. Lehenengo, haiak zirelako jada etxetik botatzeko fasean zeuden bakarrak; horrenbestez, 27/2012 Errege Lege-dekretuak ez zuen eraginik gainerakoengan.

Gainerako galderak erantzunda daudela ulertu beharra dago, adierazitakoaren arabera; izan ere, beste inor ere ez zegoen enkantearen ondorengo den botatze-fasean.

e) Egiak artatutako kasuetatik eratorritako esperientziatik ondorioztatzen da, Kontsumo eta Arbitraje Zerbitzuaren iritziz, 27/2012 Errege Lege-dekretuak ezarritako baldintzek, murriztegiak izateagatik, ez diotela konponbiderik ekarri lana galtzearen, diru-sarreraren galeraren eta, horrenbestez, hipoteka-zorrari aurre egiteko ezintasunaren kaltea pairatzen ari diren familia gehieneko egoerari”.

Iruñeko Udalak, bere aldetik, informazio hau igorri zigun:

“Hipoteka-bitartekaritzarako Zerbitzua Iruñeko herritarren zerbitzura jarritako baliabide bat da, Iruñeko Abokatuen Elkargoak eta Iruñeko Udalak izenpetutako lankidetzaren hitzarmen baten ondorioz; helburua zen ohiko etxebizitzak eskuratzeko itundutako hipoteken ordainketari aurre egiteko aukerarik ematen ez duten egoera ekonomikoek sorrarazitako arazoak arintzea. 2012ko irailaren 4an hasi zen lanean.

Zerbitzua Iruñeko Udaleko Hirigintza eta Etxebizitza Alorraren egoitzetan ematen da –Armadaren etorbidea 2, 5. solairua–. Zerbitzuari buruzko informazio-lanak eta zerbitzua emateko eskariak hartzeko eginkizuna udaleko langileek betetzen dituzte; aholkularitza eta bitartekaritza, berriz, Iruñeko Abokatuen Elkargoko legelariak egiten dituzte; horretarako, izan ere, berriazko txanda bat jarri dute. Zerbitzuari atxikitako administrazio-langileek jendeari arreta emateko ordutegia honakoa da: astelehenetik ostiralera, 08:00etatik 14:30era.

Abokatuak, oro har, astearte eta ostegunetan artatzen dituzte herritarrak, aurrez hartutako hitzorduekin.

Eskatutako datuei dagokienez, honakoak dira 2013ko urtarrilaren 23an:

- Erregistratutako espediente kopurua eta zerbitzuak baloratutakoak. 85*
- Zerbitzuaz baliatzen diren espedienteen kopurua: 72*
- Bidean diren espedienteen kopurua: 51*
- Amaitu diren espedienteen kopurua: 21*

Etxegabetzea dela-eta erabiltzaileek dauzkaten egoerei dagokienez:

-Ez diote kuota ordaintzeari utzi, baina zailtasun handiak dituzte haiei aurre egiteko: 5

- Ez diote kuota ordaintzeari utzi, baina aurreikusita dute epe laburrean uztea. 19

- Kuota ordaintzeari utzi zaio, baina oraindik ere ez dute demandarik jaso: 26

- Kuota ordaintzeari utzi zaio, eta jada demanda jaso dute:: 21

Espedienteak amaitzeko modu desberdinei dagokienez, honako kasuak aurkitzen ditugu:

- Entitatearen eta bezeroaren arteko akordioa: 7

- Akordioa berresteko zain daudenak: 3

- Etxebizitza ordainean emateko baldintzapeko akordioa: 2

- Akordiorik ez dago, honako arrazoiengatik:

- Erabiltzaileak planteatutako akordioari ezezkoa ematea: 2
- Entitateak negoziatorako trabak jartzea: 2
- Ezintasuna, arrazoi bat baino gehiagorekin: 5

Zerbitzu honen osagarri, Iruñeko Udala lanean ari da ordenantza bat egiteko. Haren arabera, aukera egonen da udal etxebizitzak etxegabetze egoerak pairatzen dituzten pertsonen eskura jartzeko, betiere Udalaren gizarte zerbitzuak haien egoera baloratuta”.

Datu horiekin, erakundeak egiaztatu zuen 27/2012 Errege Lege-dekretuan ezarritako baldintzak murriztegiak zirela eta, horrenbestez, ez ziotela konponbiderik ekartzen lana galtzearen, diru-sarreraren galeraren eta, horrenbestez, hipoteka-zorrari aurre egiteko ezintasunaren kaltea pairatzen ari diren familia gehienek egoerari.

Horrenbestez, erakunde honek beharrezkotzat jo zuen Espainiako Arartekoarengana jotzea eta hari iradokitzea azter zezala nolako eraginkortasuna duen Hipoteka-zordunen babesaren sendotzeko presako neurriei buruzko azaroaren 15eko 27/2012 Errege Lege-dekretuak, hura aldatzeko eskaria proposatzen aldera, dela lege proiektu gisa, dela arazo sozial horrekin lotutako beste lege-ekimen batzuen izapidetzearen kariatara. Xede horrekin, Nafarroako Arartekoak aipatutako 27/2012 Errege Lege-dekretua aldatzeko iradokizun batzuk egin zituen; honakoak, besteak beste:

- 1. artikuluko 2. zenbakiko b) eta c) letrak ordeztzea (*1. artikulua: Bereziki ahulak diren kolektiboen ohiko etxebizitzetako etxe-botatzeak bertan behera uztea*); izan ere, ahuldade bereziko kasu hauek aipatzen ditu: b) bere kargura bi seme-alaba dituen guraso bakarreko familia-unitatea; c) hiru urtetik beherako adingabe bat duen familia unitatea. Izan ere, bi letra horien ordeztzea honako testua jartzea proposatu zuen Arartekoak: “Adingabe bat duen familia-unitatea”.

Iradokizunak bilatzen zuen behar den babes juridikoa ematea familiari ez ezik, haurrei ere, kasu guzti-guztietan. Aldaketarekin bete egingen lirake bai Konstituzioko 39.4 artikulua, bai Haurren Eskubideei buruzko Konbentzioko 1. eta 27.2 artikulua.

- Ondorio Askotako Errenta-adierazle Publikoa bost halako handitzea, zeren eta indarrean dagoen 1. artikuluko 3 a) idatz-zatian adierazitako kopurua, adierazle horren hiru halako dena, baxuegia baita. (“1.3. artikulua. 1. idatz-zatian aurreikusitakoa aplikatzen dadin, aurreko idatz-zatian jasotako ahuldade bereziko kasuak ez ezik, honako inguruabar ekonomikoak ere gertatu beharko dira:

- a) *Familia unitateko kideen diru-sarreraren guztizkoak ez gainditzea Ondorio Askotarako Errenta-adierazle Publikoaren hiru halakoren muga*).

- 1. artikuluko 3. idatz-zatiko a), b) eta c) letrak berezko ahuldade bereziko kasu bihurtzea, halako moduz non ez diren izanen 1. artikuluko 2. idatz-zatiko ahuldade-kasuekin batu beharreko inguruabar ekonomikoak ("3. 1. idatz-zatian aurreikusitakoa aplika dadin, aurreko idatz-zatian jasotako ahuldade bereziko kasuak ez ezik, honako inguruabar ekonomikoak ere gertatu beharko dira:

a) *Familia unitateko kideen diru-sarreraren guztizkoak ez gainditzea Ondorio Askotarako Errenta-adierazle Publikoaren hiru halakoren muga.*

b) *Eskariaren aurreko lau urteetan, familia unitateak beren inguruabar ekonomikoen nabarmentzeko moduko aldaketa pairatu izatea, etxebizitza eskuratzeko egin beharreko ahaleginaren terminoei dagokienez.*

c) *Hipotekaren kuota familia-unitateko kide guztiek jasotzen dituzten diru-sarrera garbien ehuneko 50 baino gehiago izatea*".)

Hartara, 1. artikuluko ahuldadeko bederatzi kasu jasoko lituzke, eta d) letra kendu egingen litzateke. ("d) *Hipoteka duen kreditu edo mailegu bermatua izatea, zordunaren jabetzakoa den etxebizitza bakarraren gainekoa. Kreditu edo mailegu hori etxebizitza hori erosteko hartu zen*".)

- 2. artikuluko eskatzen duen gehiegizko dokumentazioaren jatorria berraztertzea eta saiateraketa hura beharrezkoa dena mugatzen. ("2. artikulua. *Egiaztatzea. Zordunak egiaztatu beharko du errege Lege-dekretu honek aipatzen dituen inguruabarren gertatzea hipoteka-betearazpeneko prozeduraren edozein unetan –betiere etxe-botatzea betearazi baino lehen– eta epailearen aurrean edo prozeduraz arduratzen den notarioaren aurrean, honako agiriak aurkeztuz:*

- a) *Familia unitateko kideek jasotzen dituzten diru-sarrerak.*

1. *Errentei buruzko ziurtagiria eta, kasua bada, Ondarearen gaineko Zergaren aitortzea aurkeztu izateari buruzko ziurtagiria, azkeneko lau zerga-ekitaldiei buruzkoa, Zerga Administrazioaren Estatu Agentziak emana.*

Bigarrena. Jasotako azken hiru nominak.

Hirugarrena. Prestazioen entitate kudeatzaileak emandako ziurtagiria, non langabeziarengatiko prestazio edo laguntzen kontzeptuan jasotako hileko zenbatekoa agertuko baita.

Laugarrena. Ordainsari sozialen, gizarteratzeko gutxieneko errentaren edo autonomia erkidegoek eta toki entitateek emandako antzeko gizarte laguntzen egiaztatzea.

Bosgarrena. Bere konturako langilearen kasuan, Zerga Administrazioaren Estatu Agentziak emandako ziurtagiria aurkeztuko da edo, jarduera eteteagatik prestaziorik jasotzen ari bada, haren ziurtagiria, organo kudeatzaileak emana, non hilerik jasotzen duen zenbatekoa jasoko baita.

b) *Etxebizitzan bizi diren pertsonen kopurua:*

- *Lehena. Familia-liburua edo izatezko bikote gisa izena eman dutela adierazten duen egiaztatzea.*
- *Bigarrena. Etxebizitzan erroldatutako pertsonen erroldatze-agiria, egiaztatzeagatik aurkeztuko uneari eta aurreko sei hilabetei erreferentzia eginda.*

- c) *Ondasunen titulartasuna:*
 - *Lehena. Jabetzaren Erregistroak emandako titulartasun-ziurtagiriak, familia unitateko kide bakoitzari buruzkoak*
 - *Bigarrena. Etxebizitzaren salerosketa-eskriurak eta hipoteka-bermearen eraketari dagozkionak, bai eta eraturako gainerako ondasun-bermeak edo berme pertsonalak, halakorik badago, frogatzen dituzten beste agiriak ere.*
- d) *Zordunaren edo zordunen erantzukizuneko aitortpena, errege dekretu honen aplikazio esparruaren barruan dagoela edo daudela jotzeko exijitzen diren baldintzak betetzeari buruzkoa".)*

- 2. artikuluari beste idatz-zati bat gehitzea. Berarekin ekarriko du tasa, tarifa edo prezioak ordaintzetik salbuetsita egotea arau honetan aipatutako agiriak eskatzerakoan.

- Xedapen gehigarri berri batean aipatzea autonomia erkidegoek eta udalek familia unitateentzako orientazio, aholkularitza eta, kasua bada, defentsa zerbitzuak eduki ahalko dituztela, bai eta bitartekaritzarako zerbitzuak ere.

Espainiako Arartekoak jakitera eman zuen ados zegoela Zordun Hipotekarioak Babesteko Neurri Urgenteei buruzko martxoaren 9ko 6/2012 Errege Lege-dekretuaren eta Hipoteka-zordunen babesa sendotzeko presako neurriei buruzko azaroaren 15eko 27/2012 Errege Lege-dekretuaren izaera murriztazengatik kezkan. Izan ere, horixe jakinarazi zien organo eskudunei.

Estatuko Arartekoak aipatu zuen une hartan 27/2012 Errege Lege-dekretua izapidetzen ari zela Gorte Nagusietan, lege proiektu gisa, eta bere erakundeak legegintza-prozesuetan esku hartzen ez duen arren, Senatuan apirilean izan zuen agerraldian, non 2012ko ekitaldiko urteko txostena aurkeztu baitzuen, gogorarazi zituela bai *Krisi ekonomikoa eta zordun hipotekarioak: Arartekoaren jarduketak eta proposamenak* azterlaneko proposamenak –Gorte Nagusietan gaurkotu eta aztertu zen haren edukia–, bai eta gero Justizia Ministerioari, Lehendakari eta Ekonomia Ministerioari eta Lehiakortasun Ministerioari gero zuzendutakoak ere.

Espainiako Arartekoak berriz azpimarratu zuen arlo honetan erreforma sakona egin beharra dagoela, hain zuzen ere beharizan sozialei erantzun egonkor eta iraunkorra emate aldera. Hori dela eta, deseagarria litzateke arau berriaren aplikazio esparrua zabala eta malgua izatea.

Informazio hori ikusita, erakunde honek Espainiako Arartekoari hura jaso izatearen eta eskerronaren agiria igorri zizkion, eta amaitutzat eman zuen jarduera.

3.2.5. Justizia Ministerioari atxikita dagoen Tokikologiako eta Auzitegiko Zientzien Institutu Nazionala berandutzea autopsia txostenak egiterakoan.

Hartzailea: Espainiako Arartekoa (Justizia Ministerioa).

Gaia: Justizia. Txostenak egiten geroratzea.

Jarduketa: Jarduera administratiboa ikuskatzea.

Erakunde honek herritar baten kexa bat jaso zuen ,autopsia baten txostena jasotzerakoan pairatu behar izan zuen berandutzeagatik. Kexa-egileak azaldutakoaren arabera, kasuko instrukzio epaitegiak eskatu zuen txostena senarra hil eta egun gutxira, eta bi urte geroago txosten hori oraindik ere igorri gabe zegoen.

Nafarroako Arartekoak kexa Nafarroako Auzitegi Nagusiko lehendakariari zuzendu zion, eta horrek, eskaria egin zeneko instrukzio epaitegiko titularrak emandako txostena eskuan, adierazi zuen

berandutzearen arrazoa zela Justizia Ministerioari atxikitako Toxikologiako eta Auzitegiko Zientzien Institutu Nazionalak oraindik ere bere egunean eskatu zitzaion txosten anatomopatologikoa oraindik igorri gabe zegoela. Organo judizial horrek, gainera adierazi zuen bi urteko berandutze hori ohikoa zela horrelako gaietan, kriminaltasun susmorik ez zegoelako; izan ere, auzitegiko txostenetan "izugarritzko atzerapena dago".

Kexak islatutako gabezia Estatuko Administrazio Orokorrari egoztekoa zenez, erakunde honek egokitzat jo zuen Espainiako Arartekoari arazo horri buruzko informazioa ematea, jarduketa edo iradokizun orokor bat egitea egokitzat jotzen bazuen ere, herritarren eskubideak hobeki babeste aldera eta zerbitzu publiko hobea lortze aldera.

Espainiako Arartekoak jakinarazi zuen Justizia Ministerioko Estatu Idazkaritzara jo zuela, eta hark jakitera eman ziola txosten hori egitean izandako atzerapenaren arrazoa zela Toxikologiako eta Auzitegiko Zientzietako Institutu Nazionalako Bartzelonako Departamentuko Histopatologia Zerbitzuak zerbitzua emateko zeuzkan gaietan zegoen atzerapen orokorra (normalean, heriotza naturaleko kasuak). Halaber, aipatzen zuen zenbait arrazoi tarteko (lehen zeuden baliabide pertsonalekin lotutako gaiak, azken urteetan heriotza naturaleko gaiengatiko kasuek gora egin izatea eta abar), txosten batzuek atzerapen handiagoa zutela beste batzuek baino. Egoera horretan, Institutuak lehenestearen irizpidea aplikatzen zuen, presa handienekotzat jotako gaiak artatzeko; halaber, arintasun handiago zegiten zituen eskaria berresten zeneko kasuak. Jakitera ematen zuen kexa-egileak eskatutako txostena epaitegira bidali zela, errekerimendua egin ondoren, 2013ko otsailaren 23an. Estatu Idazkaritzaren txostenaren amaieran esaten zen Justizia Ministerioak, joan den urtearen bukaera aldean, azterlan batzuk hasi zituela Histopatologiako Zerbitzuan egiteke zeuden zerbitzuei buruz, eta zerbitzu hori indartu ondoren eta beharrezko plangintza egin ondoren, gaur den egunean lanean ari zela Toxikologiako eta Auzitegiko Zientzietako Institutu Nazionala egiteke zeuden zerbitzuak aurrera ateratzen.

Hori guzti adela eta, Espainiako Arartekoak jakinarazi zuen ezen, igorritako txostenean autopsia egiterakoan gertatutako atzerapenaren arrazoiak ematen zirenez eta etorkizunean horrelako atzerapenak berri zere ez gertatzeko errefortzu neurri batzuk hartuz irenez, amaitutzat ematen zituela bere jarduerak.

Informazio horrekin, erakunde honek, bere aldetik, amaitutzat jo zituen bere jarduerak.

3.2.6. Buru-gaixotasun larria duten pertsona ugari itxaroten egotea lanerako zentroetara sartzeko.

Administrazio eskuduna: Gizarte Politiketako Departamentua.

Gaia: Gizarte Ongizatea. Ezgaitasunak. Buru-gaixotasun larria. Egoitzako arreta zerbitzuak. Lanerako zentroen funtzionamendua. Itxaron-zerrendak.

Jarduketa: Jarduera administratiboa ikuskatzea.

Erakunde honek, Nafarroako Buru-osasunaren Foroak antolatutako jardunaldi bati buruzko albistearen bitartez, jakin zuen buru-gaixotasun larria duten pertsona ugari itxaroten dagoela lanerako zentroetara sartzeko; horretarako itxaron-zerrendaren batez besteko denbora bi urte ingurukoa da.

Izan ere, itxaronaldi hori handiagoa da Nafarroan beste erkidego batzuetan baino, eta egoitza-baliabideen eta lanerako baliabideen zuzkidura handiagoa edukitzeak, buru-gaixotasuna duten pertsonentzako arreta espezializatuaren esparru honetan, berarekin ekarriko luke ospitaleratzeak gutxitzea.

Erakundeak Gizarte Politiketako Departamentura jo zuen, eta eskatu zion egoera horri buruz informatzeko eta datu jakin batzuk emateko buru-gaixotasuna duten pertsonentzako egoitza-arretako

zerbitzuetan dauden tokiei buruz, aurreko egoera berean dauden pertsonentzako lanerako zentroko zerbitzuan dauden tokiei buruz, okupazio mailari buruz, itxaron-zerrendan dauden pertsonen buruz eta bi zerbitzuetako itxaron-zerrenden batez besteko denborari buruz.

Gizarte Politiketako kontseilariak honako informazioa eman zuen “buru-gaixotasuna duten pertsonentzako zerbitzuei eta haien erabiltzaileei buruz”:

1. Pisu gainbegiratuaren zerbitzua.

- 4 toki Tuterako pisu gainbegiratu batean. Titulartasun publikokoa da eta zuzenean kudeatzen da AVANVIDA, S.L. enpresaren bitartez.

- Okupazioa: 100%.

- Zenbat pertsona dagoen zerbitzu hori eskatzen: 2 pertsona.

DATA	Eskabide kop.	Metatua
31/01/2013	2	2
31/01/2012	0	0
31/01/2011	0	0

- Zerbitzu horri eta adierazitako datuei dagokienez, honako oharpenak egin behar dira:

a) Pisu gainbegiratua Tuteran aldean egoteak baliabide mota horretarako xedeko populazioa mugatzen du, eta baldintzatzen du Tuteran bizitzeko proposatzen diren pertsonen onarpena. Hori dela eta, baliabide horrek okupazio txikia izan du eta ez du itxaron-zerrendarik izan 2013a baino lehen.

b) Pisu gainbegiratuaz gainera, beste zerbitzu bat jarri da abian, zeina baita 4 toki dauzkan laguntzadun etxebizitza bat sortzea. ANASAPS elkarteak kudeatzen duen Esku-hartze Soziodomunitarioko Lantaldeak eginen du etxebizitza horren jarraipena. Etxebizitza horretan 4 toki daude. Gaur egun, beste baliabide batzuetarako toki-aldatzeak tarteko, bi toki huts dauzka; hau da, % 50eko okupazioa dauka.. Zerbitzuaren ezaugarriak direla eta, intentsitate txikiko gainbegiratzea baitu, beharrezkoa da proposatzen diren izangaien egokitasuna ongi hautatua izatea, baliabideari egokitzerakoan arrakasta izateko. Hori dela eta, atzerapena gertatzen ari da toki huts horiek betetzeko.

2. Tutoretzapeko pisu/pisu funtzionalaren zerbitzua.

- 14 toki Iruñeko 3 pisutan. Titulartasun pribatukoak dira, eta Ahizpa Ospitalariak entitatearekin kontratatuta daude.

- Okupazioa: 100%.

- Zenbat pertsona dagoen zerbitzu hori eskatzen: 37 pertsona.

DATA	Eskabide kop.	Metatua
31/01/2013	4	37
31/01/2012	2	33
31/01/2011	31	31

- Honako oharpenak egin behar dira:

a) Buru-osasuneko zentroetako gizarte langileek jakinarazi dute zerbitzu horretan eskaria urgentea dela; hau da, tokiak eskaintzekotan berehala sartzeko prest egonen liratekeen pertsonak badaudela. Emandako azken informazioaren arabera, ordea, hogeita hamar pertsonatatik bat baino ez zegoen berehala sartzeko prest.

b) Pertsonen Autonomiarako Nafarroako Agentziak uste du ezen, pisuan tokiak egiazki eskain arte, ezin dela eskari-espeditentea artxibatu, nahiz eta buru-osasuneko zentrozen informazioaren bidez jakin une honetan zerbitzu horren premiarik ez dagoela.

c) Baliabide hori eskuratzeko baldintzei dagokienez, % 55eko ezgaitasun aitortua eduki eta buru-gaixotasun larria izateaz gainera, kasuko buru-osasuneko zentroak emandako egokitasun-txostena behar da. Hori dela eta, tokiak eskaintzerakoan dagoen atzerapenari dagokionez, Pertsonen Autonomiarako Nafarroako Agentziak informazioa biltzen du eta kasuko pertsonaren egoera gaurkotzen du, txosten sozial eta psikopatologikoaren arabera, jakite aldera halako zerbitzu batean sartzeko une egokia den. Horrenbestez, Buru-osasuneko Zentroak, Agentziarekin batera, emandako orientabidearen arabera, ahaleginak egiten dira toki hori ez eskaintzeko tokia hutsik geratzen den unean egokia ematen ez duen pertsonari, espeditentea artxibatu behar ez izateko eta epe ertainean premia hori izan dezakeen pertsona bat zerrendatik ezabatu behar ez izateko eskaintza bertan behera uztearen ondorioz. Hartara, tokia hurrengo izangaiari eskaintzen zaio.

d) Era berean, jotzen dugu jokabide hori lagungarri gertatzen dela buru-gaixotasuna duten pertsonen eskariaren ezaugarri bereziak finkatzeko, pertsona horien egoera soziala ahula izan baitaiteke. Alabaina, gaur egungo egoerak integrazio maila egokia erakusten du eta pertsona horiek familia-ingurunean edukitzeko joera dago. Horrenbestez, zerbitzu horren eskaria gehiago zor zaio epe ertaineko premia bati. Hori dela eta, tutoretzapeko pisuaren okupaziorako egungo eskariak orientabide batzuk ematen dizkigu jakiteko populazio mota horretako zein profiletan dagoen eskari handiena, eta horren bidez plangintza estrategikoa egiten laguntzen da. Nabarmenagoa da hori okupaziorako behar urgentea baino, gaur egun.

3. Buruko eritasuna duten pertsonentzako aldi baterako egoitza-egonaldien zerbitzua.

DATA	Eskabide kop.	Metatua
31/01/2013	1	1
31/01/2012	0	0
31/01/2011	0	0

- Zerbitzua dela-eta egin beharreko oharpenak:

a) Zerbitzu mota honetarako eskari txikia dago, zuzenduta dagoen populazio mota dela eta. Balizko erabiltzaile diren pertsonen osasun-arazoak ia beti gehiago daude lotuta beren buru-gaixotasunarekin bestelako patologia motekin baino; horrenbestez, gaixoak zerbitzu horietan sartzeko beharra Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuaren bitartez eta hark akutuentzat, egonaldi ertainekoentzat eta egonaldi luzekoentzat daukan unitateko baliabideen bitartez ezartzen da. Artatutako sarrera bakarrak lotura handiagoa izan zuen aldi baterako familia-babesa galdu zuen pertsona gazte baten premiarekin, ama jatorriko herrialdera aldi baterako itzulia baitzen, gazte horren osasun-egoerarik heldutako beharrezanekin baino.

4. Egoitza- eta etxe-zerbitzua.

- 25 toki Sarrigurenen. Titulartasun publikokoak dira eta zeharka kudeatzen dira, AVANVIDA, S.L.ren bitartez.

- Okupazioa: 100%.

- Zenbat pertsona dagoen zerbitzu hori eskatzen: 34 pertsona. Horietatik 29 Iruñerrian.

DATA	Eskabide kop.	Metatua
31/01/2013	6	34
31/01/2012	18	28
31/01/2011	10	10

- Zerbitzua dela-eta egin beharreko oharpenak:

a) Gaur egun, toki huts bat esleitzeko prozesuan gaude. Hori dela eta, toki hori ezin da hustzat hartu.

b) Gutxienez ere zerrendako 6 pertsonak edo tokiari ezezkoa emateko desioa adierazi dute edo ez daude toki horretan sartzeko une egokian. Kasuak era askotakoak dira, baina Nafarroako Pertsona Helduen Tutoretzarako Fundazioaren tutoretzapeko zenbait pertsona badaude. Pertsonen Autonomiarako Nafarroako Agentziarekiko koordinazioari esker, jakin dugu ez dela egokia pertsona horiek toki horietan sartzea, eta eskatzen da baliabiderako sarbidea atzera dadila, betiere gomendatuz eskari horren espedientea ez dadila artxibatu.

c) Ahal den zorrotasun handienarekin jokatzeko beharra berresten da, betiere buru-osasuneko zentroetako profesionalen lantaldeek balorazio teknikoa eginez, zertarako eta saihesteko eskari potentzial bat artxiba dadila, zeren eta egoera epe ertainean, bai eta epe motzean ere, alda baitaiteke.

5. Egoitzako arreta zerbitzua.

- Titulartasun pribatuko 82 toki (40 Elizondon eta 42 Iruñean), Ahizpa Ospitalariak entitatearekin kontratatua, eta beste 34 toki titulartasun publikokoa den San Frantzisko Egoitza Psikogeriatrikoan (Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuarena da).

- Okupazioa: 100%

- Zenbat pertsona dagoen zerbitzu hori eskatzen: 71 pertsona.

- Horietatik, 42 pertsonak jada sartuta dauden egoitza-zerbitzuarekin lotutako prestazio ekonomikoa jasotzen dute; 2k integratuz laguntza bat jasotzen dute, ostalari batekin baitaude.

DATA	Eskabide kop.	Metatua
31/01/2013	7	71
31/01/2012	20	64
31/01/2011	44	44

- Zerbitzua dela-eta egin beharreko oharpenak:

a) Behin betiko egoitza-arretarako eskaria dela-eta, toki pribatu batean sartzeko aukera dago gaur egun, zeren eta Olaben toki hutsak dauzkan zentro bat baitago. Izan ere, ohikoa da bide horretara jotzea, zentroarekin adostuta prestazioaren ordainketa, zeina kasuko pertsona sartu eta ondoren eginen baita. Izan ere, Pertsonen Autonomiarako Nafarroako Agentziak eskatzen du pertsona egiazki zerbitzura sartu izana prestazio ekonomikoa ordaindu ahal izateko. Buru-osasunaren sareko gizarte-langileek Laguntza publikoko baliabide hori ezagutzen dute, eta, horrenbestez, halako arreta behar duenak hartara jo ohi du.

b) Gaur arte, aparteko bidetik eta 732/2012 Foru Aginduari jarraituz, laguntzaren zenbatekoa Nafarroako Gobernuak itundutako tokiaren moduluaren preziora irits daiteke.

c) Gaur egun, 42 pertsona daude prestazio ekonomikoa mota hori jasotzen dutenak eta toki publiko bat emateko itxaroten daudenak.

3) Hauxe da lanerako zentroaren zerbitzuari buruz eskatutako informazioa:

a) Lanerako zentroaren zerbitzuan dauden tokiak, zentroak eta haien kokapena adierazita.

- Arantzadiko lanerako zentroa (Iruña): 55 toki
- Lizardi lanerako zentroa (Noain): 80 toki
- Las Labradas lanerako zentroa (Tutera): 30 toki

b) Zerbitzuaren okupazio maila eta gaur egun zenbat pertsona dauden itxaron-zerrendan.

Zerbitzuaren okupazio maila % 100ekoa da. Azken lau urteetan, itxaron-zerrendak honako bilakaera izan du:

- Arantzadi eta Lizardi lanerako zentroak:

2009 – 21 pertsona.

2010 – 27 pertsona.

2011 – 87 pertsona.

2012 – 98 pertsona.

- Las Labradas lanerako zentroa:

2009 – 6 pertsona.

2010 – 9 pertsona.

2011 – 9 pertsona.

2012 – 15 pertsona.

c) Lanerako zentroaren zerbitzua eskuratzeko batez besteko itxaron-denbora, urte bakoitzeko urtarrilaren 31n:

- Arantzadi eta Lizardi lanerako zentroak:

2010 – 13 hilabete.

2011 – 23 hilabete.

2012 – 24 hilabete.

- Las Labradas lanerako zentroa:

2010 – 6 hilabete.

2011 – 2,5 hilabete (gutxitzearen arrazoia da toki kopurua handitu dela)

2012 – 2,5 hilabete.

4) Pertsonen Autonomiarako Nafarroak Agentziak gaur egun buru-gaixotasuna duten pertsonentzako dauzkan zerbitzuen laburpena:

Baliabide-mota	Zentroa	Non	Toki kopurua	Entitate kudeatzailea
Egoitza	Aita Menni	Iruña	42	Ahizpa Ospitalariak
Egoitza	San Frantzisko Psikogeriatrikoa	Iruña	34	Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua
Egoitza	Benito Menni	Elizondo	40	Ahizpa Ospitalariak
Egoitzak, guztira			116	
Egoitza-etxea	Félix Garrido	Sarriguren	25	AVANVIDA
Tutoretzapeko etxebizitzak	Sarriés (H)	Iruña	4	Ahizpa Ospitalariak
Tutoretzapeko etxebizitzak	Ursúa (H)	Iruña	4	Ahizpa Ospitalariak
Tutoretzapeko etxebizitzak	Gipuzkoako Etorbidea (M)	Iruña	6	Ahizpa Ospitalariak
Laguntza duen etxebizitza	Mendillorri	Iruña	4	ANASAPS (EISOC)
Etxebizitza gainbegiratuak	Tutera	Tutera	4	AVANVIDA
ETXEBIZITZAK, EGOITZA-ETXEAK ETA TUTORETZAPEKO ETXEBIZITZAK, GUZTIRA			47	

Emandako informazioarekin, erakundeak ondorioztatu zuen tokien eskariari erantzuteko baliagarri dauden baliabideen zuzkidura ez-nahikoa izan daitekeela. Ondorio hori nabarmen ikusten zen, bereziki, tutoretzapeko zerbitzuen eta zerbitzu funtzionalen itxaron-zerrendetan, egoitza-etxearen itxaron-zerrendan eta egoitza-laguntzarako itxaron-zerrendan. Gainera, zerrenda horiek guztiek nabarmen handitu dira azken urteetan.

Horiek direla eta, erakunde honek Gizarte Politiketako Departamentuari gogorarazi zion legez buru-gaixotasuna duten pertsonen egoitza-arretarako behar adina toki eduki behar dituela, izaera hori duten zerbitzuetan, prestazio bermaturako eskubidea duten pertsonen eskariari erantzun ahal izateko. Halaber, departamentuari iradoki genion balora zezala egoitza-arretarako eta lanerako zentroen zerbitzurako zenbat toki dauden baliagarri, buru-gaixotasuna duten pertsonentzat, eta ahal den bezain laster haien kopurua handi dezala.

Gizarte Politiketako kontseilariak onartu egin zituen Nafarroako Arartekoak eginiko legezko betebeharren gogorazpena eta iradokizunak.

Onarpen honekin, amaitutzat eman zen jarduketa.

3.2.7. Presoak Iruñeko espetxetik kanpora eramatea, nahiz eta espetxe horretan okupazioa txikia izan.

Hartzailea: Espainiako Arartekoa.

Gaia: Justizia. Iruñeko espetxearen okupazio txikia. Gazteentzako Saila kentzea.

Jarduketa: Jarduera administratiboa ikuskatzea.

Erakunde honek ezagutu zuen komunikabide batean argitaratutako albiste bat, non jakitera ematen baitzen Iruñeko espetxeko presoak beste espetxe batzuetara eramaten ari zirela. Iruñeko espetxearen okupazioa % 28koa da gaur egun.

Albistean azaltzen zen Salhaketa Nafarroa Elkarteak salatu duela ezen Iruñeko espetxe berriak okupazio oso txikia duela eta, hala eta guztiz ere, presoak kanpora eramaten ari zirela, gehiegizko okupazioarengatik edo espazioa falta izateagatik. Elkarte horrek aipatzen du langile eta baliabide gutxi daudela eta horregatik ezin dela modulu gehiago zabaldu, presoak haietan egon daitezen.

Elkarteak egoera "onartezina" dela dio, presoei eta haien familiei sufrimendu gehigarria eragiten baitie. Salatutakoaren arabera, Iruñeko espetxe berriak hamar modulu dauzka. Une honetan, haietako bost baizik ez daude zabalik. Behin baino gehiagotan salatu izana espetxe berrian langile funtzionarioak, baliabidea keta jarduerak falta direla.

Bestalde, salatzen dute espetxe berrian Gazteen Saila desagertu dela, nahiz eta espetxe zaharrian bazen. Hari esker, aukera zegoen 21 urtetik beherako presoak gainerakoetatik bereizteko, haien birgizarteratzea errazteko xedez. Halaber, aipatzen dute Iruñean beste espetxe handi batzuetan dagoen joera bera dagoela. Izan ere, halako beste batzuetan ere gazteentzako moduluak kendu dira.

Erakunde honek ikusi zuen balizko oker horiek Estatuko Administrazio Orokorrari egoztekoak direla, eta, horrenbestez, egokitzat jo zuen Espainiako Arartekoari arazo horri buruzko informazioa ematea, jarduketa edo iradokizun orokor bat egitea egokitzat jotzen bazuen ere, herritarren eskubideak hobeki babeste aldera eta zerbitzu publiko hobea lortze aldera.

Espainiako Arartekoak jakitera eman zuen informazioa eskatua ziola Espetxeetako Idazkaritza Nagusiari. Azken horrek jakitera eman zuen 2012ko ekainaren 18an, espetxe zaharretik espetxe berrirako toki-aldatzea egin zen egunean, 241 preso zeudela guztira. Erreferentziako txostena igortzeko unean, berriz, 335 preso zeuden, eta azken hilabeteetako batez besteko okupazioa 350 presokoa izan da. Idazkaritzak berresten du dauden sei bitoki-moduluetatik hiru daudela zabalik. Horiezaz gainera, erizaintza, espetxeratze arloa eta gizarteratze zentroa ere zabalik daude. Egoera horren arrazoa langile falta da.

Bestalde, Idazkaritza Nagusiak aipatzen du ez dela, inongo kasutan ere, Nafarroan familia-loturak dituzten pertsonen trasladorik izan, baizik eta kontrakoa. Espetxe zaharrian, 250 presoko okupazio-

mugan zegoenez, kopuru hori gainditzen zen bakoitzean, presoak hurbileko beste establezimendu batzuetara eraman behar izaten ziren, zentroan preso prebentiboak egon ahal zitezen, Nafarroako epaitegien eskura. Gaur egun, ez da halako kasurik gertatzen. Beste espetxe batzuetara egin diren traslado bakarrak interesdunek beraiek eskatuta eta arrazoi judizialengatik egin dira, presoek beste lurralde batzuetan loturak edukitzeagatik edo, kasu jakin batzuetan, araubide-arrazoak tarteko; esate baterako, presoek eskatutako auto-babeseko neurriak altxatu diren kasuetan.

Administrazioaren esanetan, espetxe zaharrea gizonen bi galeria eta emakumezkoen modulu txiki bat zeuden. Gizonen galeriei helduen galeria eta gazteen galeria esaten zitzairen, baina horrek ez zuen inolako eraginik espetxeko barne-sailkapenean. Izendapen tradizional bat baizik ez zen, zeina, agian, espetxearen garairen batean, erreala izanzen zen, baina jada erreala ez zena.

Gazteen galeriak erizaintza ere hartzen zuen, zeina zortzi oheko areto bat baizik ez zen; gainera, isolamenduko ziegak eta abarrekoak ere bertan zeuden. Galeria horretan gaixo zeuden presoak zeuden, bai eta isolatuta zeudenak ere, halakorik zegoenean.

Trasladoa egin zen egunean, gazteen galerian 78 preso zeuden; 21 urtetik beherak presoak, ordea, 10 baizik ez ziren, emakumeak barne.

Gaur egun, espetxe berria, sailkapena egiteko lehenengo irizpidea da zigorra duten presoak eta preso prebentiboak bereiztea. Barne-bereizketa hori, ordea, ezinezkoa zen espetxeratzen moduluan. Gainera, modulu horretan, espetxera sartu berriak diren presoek gainera, babes neurriak aplikatzen zaizkienak daude, halako moduz non beren patio-orduek gozatzeko aukera baitute erabateko segurtasunarekin. Halakorik ez zen, ordea, beti gertatzen espetxe zaharrea.

Iruñeko espetxean jarduerarik ez egoteari buruzko kritikari dagokionez, esaten da ezen jarduerarik izan ez den garai bakarra funtzionamenduko lehenengo urteko uda izan zela, non eskola-egutegiak eta erakunde laguntzaileek aurreikusia baitzuten halakorik ez zela egonen. Egiazki, erakunde laguntzaileek jarduerak eten zituzten trasladoa egin zenetik urte bereko irailera arte, eta etete horrek helburu bakarra zuen: instalazioak abian jartzea eta zerbitzu eta jardueren prestazioa antolatzea. Halaber, garai hori baliatu zen Enplegu Zerbitzuari behar ziren agiri guztiak aurkeztu ahal izateko, zertarako-eta instalazioak homologatu ahal izateko hainbat espezialitatetako ikastaroak emateari begira.

2012ko irailetik Idazkaritza Nagusiak txostena egin arte, Administrazioak jakinarazitakoaren arabera, araututako hezkuntza-jarduera guztiez gainera, honako jarduerak egin dira: informatikako bi ikastaro, SEPEsek antolatutak; eraikinen garbiketari buruzko ikastaro bat; sukaldaritza ikastaro bat; elikagaiak manipulatzeari buruzko ikastaro bat; sexu seguruari buruzko ikastaro bat; liburutegia; tailer produktiboak; garbitegi-tailerra; Gurutze Gorriaren hiri lorategiaren jarduera; Osasuna Fundazioaren futbol-eskola; Espainiako Saskibaloiko Federazioko Nafarroako ordezkariaren saskibaloiko-eskola; Nafarroako Pilota Federazioak antolatutako eskola pilota; asteburuetakoko futbol partiduak unibertsitate-ikasleekin; Gaiarre Antzokirako irteera programatuak; Navarra Villoslada antzokirako irteera programatuak; manipulatuak tailerra; kustomizazio tailerra; musika kontzertuak; futbol taldeetako jokalariekiko eta arduradunekiko hitzaldia; kirol izaerako irteera programatuak.

Espainiako Arartekoak, Espetxeetako Idazkaritza Nagusiaren txostena ikusi ondoren, informazio gehiago eskatu zion Administrazioari.

Zehazki, jakin nahi izan zuen zein aurreikuspen zeuden langileak falta izateagatik itxita dauden hiru moduluak irekitzeko, halako moduz non barne-banaketa bat egiten baita, establezimendu horretan dauden askatasunez gabetutako pertsonen tratamendu hobea emateko.

Urteko txosten hau ixteko garaian, erakunde honek ez du Espainiako Arartekoarengandik informazio gehiago jaso.

3.2.8. Administrazio Publikoetan sartzeari buruzko Erregelamenduko 35. artikulua aldatzea, lanpostuaren jabetza hartzen duen momentuan oposizio-egile bati borondatezko eszedentzia emateari dagokionez, gainerakoen egoera berean egon dadin, edozein dela ere jatorriz enplegatuta egon den Administrazioa.

Administrazio eskuduna: Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentua.

Gaia: Funtzio publikoa. Lanpostuak esleitu eta betetzea. Nafarroako administrazio publikoetan sartzeko erregelamendua.

Jarduketa: Iradokizun normatiboa.

Erakunde honek maiatzaren 7ko 83/2010 Ebazpena eman zuen, kexa-egile batek 2010eko martxoan erakunde honetan aurkeztutako kexa baten harira.

Kexa horretan herritarrak azaltzen du gerontologikoa izateko 44 lanpostu betetzeko oposizioa gainditu zuela. Oposizio horretarako deialdia 2007ko maiatzaren 14an egin zen. Azaltzen du izendapen proposamenean agertzen ziren izangaiak lanpostuen jabetza hartu ondoren –2009ko azaroaren 4ko 136. NAO-n argitaratu zen hori– bost lanpostu bete gabe geratu zirela. Horietatik bi izangaiak borondatezko eszedentzian egoteagatik. Kexaren arrazoia da borondatezko eszedentzian dagoen izangaietako bati dagokion lanpostua hutsik geratu dela; hau da, ez zaio oposizioa gainditutako zerrendako hurrengoari (kexa-egilea) deitu hura betetzeko, deialdiak horixe ezartzen duen arren.

Nafarroako Arartekoaren Ebazpenean Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentuari gomendatu zitzaion “azter zezala komenigarria ote zen kasuko erregelamendu-araua aldatzea, borondatezko eszedentziaren aurreko prozedurazko erantzuna, lanpostu baten jabetza hartzen duen unean oposizio-egile bati egindakoa, bera izan dadin, edozein dela ere oposizio-egileari jatorriz dagokion Administrazioa”.

Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentuak erantzuna eman zuen, non adierazten baitzuen bat zetorrela Arartekoaren ondorioarekin, alegia, ez dagoela inongo arrazoirik justifikatzen duenik kasu berari erantzun normatibo desberdina ematea. Horrenbestez, departamentuak onartu zuen erakunde honek egindako gomendioa eta adierazi zuen Nafarroako Administrazio Publikoetan sartzeari buruzko Erregelamendua dela-eta izapidetzen den hurrengo aldaketan proposatuko zuela Nafarroako Administrazio Publikoetan sartzeari buruzko Erregelamenduko 35. artikulua aldatzeko, zertarako eta erregelamendu-trataera bera emateko borondatezko eszedentziaren egoerari, bai oposizio-egilea Nafarroako Gobernuko funtzionarioa denean, bai beste administrazio publiko batekoa denean. Izan ere, helburua zen une horretatik aurrera onesten diren deialdietako oinarrietan horrela jasota ager zedila.

Erakundea konturatu da ezen, denbora luzea iragan den arren, aipatutako erregelamendu-aldaketa ez dela egin. Horrenbestez, egokitzat jo zuen Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentuari informazioa eskatzea, jakiteko ea eusten dion Administrazio Publikoetan sartzeko Erregelamenduan aldaketa hori egiteko asmoari eta zein egutegi duen aurreikusita horretarako, departamentuak berak 2010eko ekainean onartutakoaren ildotik.

2013ko erantzunean, Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentuak honakoa adierazi zuen:

“1. Funtzio Publikoaren Zuzendaritza Nagusiak adierazi zuen Nafarroako Administrazio Publikoetan sartzeari buruzko Erregelamenduaren hurrengo aldaketan proposatuko zuela 35. artikulua aldatzeko, hain zuzen ere erregelamendu-trataera bera emateko artikulua horretan jasotako borondatezko eszedentzia horiei, funtzionarioa zein administrazioetako den alde batera utzita.

2. Epe laburrean Nafarroako Administrazio Publikoetan sartzeari buruzko Erregelamenduaren aldaketarik aurreikusita ez dagoenez, Nafarroako Arartekoak egindako gomendioa betetze aldera eta egun dagoen trataerazko desberdintasunari berehala amaiera emateko, Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioaren eta haren erakunde autonomoen plantilla organikoa aldatzen duen otsailaren 7ko 7/2011 Foru Dekretuan (2011ko otsailaren 23ko 37. Nafarroako Aldizkari Ofiziala), honako xedapen gehigarria sartu zen:

“Bigarren xedapen gehigarria. Langileei borondatezko eszedentzia emateagatik sortzen diren lanpostu hutsak hautapen prozeduretan betetzea.

2010eko urtarrilaren 1etik aurrerako ondorioekin, Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioan eta haren erakunde autonomoetan sartzeko deialdietako izangaiei, funtzionario edo lan-kontratudun finko bihurtu eta lanpostuan batere aritu gabe, beraiek eskatuta borondatezko eszedentzia ematen bazaie jabetza hartzearen egunetik bertatik, indarra duen araudian aurreikusitako kasuetan, dagozkien lanpostu hutsak beteko dira izangaien zerrendan hurrengo direnekin.”

3. Aurreikuspen hori jaso da aipatutako foru dekretuak indarra hartu zuenetik aurrera onetsitako deialdi guztietan. Hartara, esate baterako, Nafarroako Administrazio Publikoko zuzendari kudeatzailearen maiatzaren 10eko 23/2011 Ebazpenean onetsitakoan jaso zen. Haren bidez, E mailako lanpostuak betetzeko deialdia egiten zen (2011ko martxoaren 18ko 54. Nafarroako Aldizkari Ofiziala). Izan ere, deialdi horren 9.6 oinarria adierazitakoaren arabera idatzi zen.

4. Horrenbestez, une honetan jada trataera bera ematen ari zaie funtzionarioak lanpostuaren jabetza hartzen duenetik ematen diren borondatezko eszedentzia guztiei, edozein dela ere funtzionarioaren jatorrizko Administrazioa, Nafarroako Arartekoaren gomendioan jasotakoari jarraituz. Hori, halere, ez da eragozpena izanen aurrerantzean Nafarroako Administrazio Publikoetan sartzeko Erregelamendua aldatzeko, 35. artikulua erreformatze aldera; halakorik, ordea, ez dago aurreikusita une honetan”.

Informazio hori ikusita, non Departamentuak adierazten baitu funtzionarioak lanpostuaren jabetza hartzen duen unetik emandako borondatezko eszedentzia guztiei trataera bera ematen ari zaiela, jatorrizko Administrazioa edozein dela ere, Nafarroako Administrazio Publikoetan sartzeko Erregelamenduaren etorkizuneko aldaketa bat kendu gabe –35. artikulua erreformatze aldera–, amaitutzat eman genuen jarduera.

3.2.9. Arazoak errezeta elektronikorako sistemaren funtzionamendu informatikoarekin.

Administrazio eskuduna: Osasun Departamentua.

Gaia: Osasuna. Farmazia prestazioa. Errezeta elektronikoa.

Jarduketa: Jarduera administratiboa ikuskatzea.

Farmazia-bulegoetako zenbait titularrek erakunde honetara jo zuten, errezeta elektronikorako sistema informatikoaren funtzionamendua dela-eta kezka azaltzera.

Adierazi zuten sistema elektronikorak horrek ez duela funtzionatzen behar litzakeen arintasunarekin, eta arazoa bereziki asteburuetan gertatzen dela. Izan ere, egun horietan mantsotasun deigarria ere bada, lan egiteko ezintasunerainokoa baita batzuetan.

Gainera, erakunde honek jakin zuen, Nafarroako prentsan argitaratutakoa ikusita, “arazoak egon zirela sistema informatikoaren sarean, errezeta elektronikorekin operagarritasuna zaildu zutenak”. Horrek, izan ere, “mantsotu zuen gaixo berriak errezeta elektronikorekin sarean sartzeko prozesua”. Gorabehera horrek, gainera, farmaziei eragotzi zien sare horretara sartzeari.

Halaber, Farmazialarien Elkargo Ofizialak argitaratu zuen mezu elektronikoa bat bidalia ziela farmazia-bulegoei, iragarri matxura bat bazegoela eta Osasun Departamentuak erabakia zuela kasuko aplikazioa geraraztea. Horren ondorioa zen gaixo gehiago ezin sartzeko sistemari, eta jada sartuta zeudenen kasuan, preskripzio berririk ez egitea, ez eta daudenen aldaketak ere.

Antzemandako egoera ikusita, Nafarroako Arartekoak komenigarritzat jo zuen ofiziozko jarduketak abiaraztea, eta Osasun Departamentuari informazioa eskatu zion antzemandako gorabeherari buruz edo farmazia-bulegoek aditzera emandakoei buruz, errezeta elektronikorako sistemaren funtzionamendu txarra zela eta. Halaber, informazioa eskatu zitzaion gorabehera horiek sortutako arrazoiei buruz eta, kasuan kasu, Osasun Departamentuak hartutako neurriari buruz edo hartzeko asmoa zuenei buruz.

Erantzunean, Osasun kontseilariak jakinarazi zuen, azterlan eta irudi batzuen bitartez, zein izan ziren antzemandako gorabeherak: datu basea dagoen zerbitzariak mantso funtzionatzea eta blokeatzea. Gorabehera, Osasun Departamentuak informatutakoaren arabera, ez ziren bereziki asteburuetan gertatuak. Gorabehera horietarako arrazoiei dagokienez, honakoak xehakatu ziren:

- Datu zerbitzaria blokeatzeko balizko arrazoiak: zerbitzua eman beharreko aplikazioek egiten dituzten datu base mailako jarduerak batzuen optimizazio eskasa.

- Errezeta elektronikoa mantso funtzionatzeko balizko arrazoiak: Kontsultak optimizatuta ez egotea; kontsultak maizegi egitea; bezeroaren eta zerbitzariaren arteko gehiegi egotea; farmaziek aplikaziora jotzeko duten ADSL linearen saturazioa; farmaziak kudeatzeko programen eta Nafarroako Gobernuak errezeta elektronikorako emandako interfazearen arteko integrazio falta; farmaziek banda-zabalera desegokia edukitzea; datu baseen baliabide ugari exijitzen dituzten prozesuak ordutegi desegokietan gertatzea.

Beste atal batean, Osasun kontseilariak informazioa eman zuen aipatutako bi arazo handiei konponbidea emateko abian jarritako jarduketari buruz. Honakoak zehaztu zituen:

- Datu basearen zerbitzua blokeatzearen aurka egindako jarduketak:

- Egileak: Nafarroako Gobernuak Azpiegituren Zerbitzua, Osasun Arloko Informazio Sistemak Zerbitzuekin koordinatuta.
- Ekintzak
 - ✓ Datu basearen zerbitzariaren konfigurazioa optimizatzea eta bere gain hartu behar duen lan-zama egokitzea (jada egin da eta eraginkorra dela egiaztatuta da);
 - ✓ Oinarri-zerbitzariaren estres-maila detektatzea bideratzen duten parametroak monitorizatzea (PUZaren kontsumoa, memoria, diskorako sarbidea eta abar), eta modu goiztiarrean jokatzea datu basearen zerbitzarian blokeoak saihesteko aldera (jada egin da eta eraginkorra dela egiaztatuta da);
 - ✓ Errezeta elektronikoen prozesu kritikoei erantzuteko denbora monitorizatzea (jada egin da eta eraginkorra dela egiaztatuta da);
 - ✓ Errezeta elektronikoen errendimendua gehien zamatzen zuten kontsultak optimizatzea (jada egin da eta eraginkorra dela egiaztatuta da).

- Mantsotasunaren aurkako jarduketak:

- Egileak: Nafarroako Gobernuak Osasun Arloko Informazio Sistemak Zerbitzua, Azpiegituren Zerbitzuekin koordinatuta.

- Ekintzak
 - ✓ Formulari bat sortzea, farmaziek pairatutako mantsotasunei buruzko informazioa biltzeko eta hura gero ustiatu ahal izateko, mantsotasunaren arrazoia edo arrazoiak identifikatzea bideratuko duten patroiak aurkitze aldera. Farmazia batek mantsotasuna dela-eta gorabehera bat zabaltzen duen bakoitzean, Farmazietako Erabiltzaileentzako Laguntza Zentroak datu batzuk eskatzen dizkio, datu horiek zertarako nahi dituen eta nola erabiliko dituen azalduta (jada egin da, baina oraindik ere datuak biltzeko prozesuan gaude);
 - ✓ Aurreko informazioa sartzea azterketa errazten duen aplikazio batean, gero datuak ustiatu ahal izateko (jada egin da, baina oraindik aztertzen ari da);
 - ✓ Jarraibideak Farmazietako Erabiltzaileen Laguntza Zentroko lantaldeari jakinaraztea, bai 1. mailan, bai 2. mailan, mantsotasuna dela-eta gertatzen diren gorabeherak honela lehenesteko:
 - Farmaziara deitu, datuak gorabeheretarako galdetegiaren arabera jaso eta erantzun-denborak neurtu erantzuteko denbora dela-eta kostu handiena duten eragiketetan. Neurketa horiek egiten dira bai Lamiarekin (Lamia integratua) integratzen den kudeaketa-programa berekiarekin, bai Lamia ez-integratuarekin. Garrantzitsua da azpimarratzea –zioen kontseilariak– hirugarren batzuen egoitza batzuk badaudela zeinak Nafarroako Gobernuak ez baititu kontrolatzen, eta errendimenduan eragina izan dezaketela. Hauek dira:
 - dII izenekoa, ETEC enpresak garatua (Farmazialarien Elkargo Ofizialak kontratatua): kudeaketa-programen integrazioa errazteko balio du.
 - Farmaziako kudeaketa-programa, Lamiarekin integratzen dena.
- (jada egin da).
- ✓ Azpiegituren Zerbitzura erantzun-denbora (egiteko dauden dispentsazioak lortzea, CIPNA kodea emanda) handieneko prozesuarekin lotutako *query* delakoa bidaltzea (datu basean kontsulta egitea), azter dezan. Eraitza izan da *query*ak errendimendu optimoa duela.
- (jada egin da).
- ✓ NetScout Zunda instalatzea (sarea monitorizatzeko sistema). C.S. Antsoaindik heldu da, CPDan instalatu da eta egituratuta dago sare-trafikoko anomaliei antzemateko, bai barnean, bai kanpoan.

Barnean ez da ezustek jokabiderik edo jokabide arrarorik aurkitu.

Kanpoan Telefonicako irteerako trafikoa erreplikatu da eta ondorioztatu da linean, une jakin batzuetan, saturazioa dagoela, eta horrek mantsotasuna eta are informazio-paketeak galtzea ere eragin ditzakeela.

Errezeta elektronikoen trafikoko lehentasuna areagotu da.

Bandako zabala liberatu da, Internetarako estekaren erabilera gutxituz, bestelako erabilerak beste linea batzuetara bideratu baitira.

(jada egin da, baina oraindik ere aztertzen ari da).

- ✓ Monitorizatze sistemak optimizatzea eskuragarritasunaren, errendimenduaren, gaitasunaren eta segurtasunaren ikuspuntutatik. Aukera ematen digu proaktiboagoak izateko –

erreaktiboak izan beharrean, eta, aldi berean, bidea ematen digun aurreikusteko moduko eboluzioa duen azpiegitura bat edukitzea.

(Jada egin da eta eraginkorra dela egiaztatu da.

- ✓ Hornitzaileari hobekuntzetarako softwarea eskatzea, honako maila hauetan:
 - Datuak lortzeko prozesu guztien optimizazioa.
 - Bezeroa-zerbitzaria deien kopurua gutxitzea.
 - *Time-out* direlakoak egoki kudeatzea, farmazietan blokeorik gerta ez dadin.

(Jada egin da eta hobekuntzak entregatzeko zain gaude).

- ✓ Lamiako osagai kritikoak desakoplatzeko estrategiak. Adibideak:
 - WsTisLamia: gaur egun, alternatiba bat dago, BOTak arazoren bat izanez gero.
 - CAR: jada ezarrita dago.

(Jada egin da eta eraginkorra dela egiaztatu da).

- ✓ Errezeta elektronikoarekin lotutako prozesu kritikoak behe mailako monitorizatzea, gorabeherak goiz antzemateari begira.

(Egiteko prozesuan dago).

- ✓ Farmazia kudeatzeko programekiko integrazioa optimizatzea.

(Egiteko prozesuan dago).

- ✓ Aplikazioak uzten dituen arrastoak optimizatzea, akatsak goiz antzemate aldera.

(Egiteko prozesuan dago).

- ✓ Zama-proben prozesuak optimizatzea, honako helburuekin: simulatzea produkzio-ingurunean gertatzen diren lan baldintzak, eta gauza izatea gorabeheri aurrea hartzeko eta neurri zuzentzaile egokiak hartzeko.

(Egiteko prozesuan dago).

Osasun Departamentuak igorritako txostena ikusita, non antzemandako gorabeherak eta haiek zuzentzeko hartutako neurriak eta hartzen ari direnak jasotzen baitira, eta ulertuta neurri horiek, printzipioz, egokiak izan daitezkeela lortu nahi den helbururako, Nafarroako Arartekoak amaitutzat eman zuen bere jardura.

3.2.10. Europar Batasuneko Justizia Auzitegiaren epaia, hipoteken ondoriozko etxegabetzei buruzkoa.

Hartzailea: Espainiako Arartekoa.

Gaia: Etxebizitza. Etxegabetzeak. Hipotekak betearaztea.

Jarduketa: Iradokizun normatiboa.

Europar Batasunek Justizia Auzitegiak epaia eman zuen "Mohamed Aziz eta Caixa D'Estalvis de Catalunya" kasuan. Epai horretan milaka pertsonari ohiko bizitoki iraunkor gisa, banakako gisa nahiz familia gisa, zeukaten etxebizitza kentzearen arazo soziala azaltzen zuen, gehiegizko zorpetzearen ondorioz eta horrek ekarritako hipoteka-betearazpenaren ondorioz.

Horrenbestez, epaiak ondorioztatu zuen Espainiako araudia Kontseiluaren kontsumitzaileekin egindako kontratueta abusuzko klausulei buruzko 1993ko apirilaren 3ko 93/13CEE Zuzentarauaren aurkakoa dela.

Europar Batasunaren epai hori aztertu ondoren, Nafarroako Arartekoak jo zuen hartan probatutzat ematen zirela zuzengabeak diren egitate batzuk; esate baterako, demandatzailearen eta entitate demandatuaren artean izenpetuta mailegu-kontratuan klausula bat egotea, zeinak bideratzen baitzuen urteko berandutza-interesak % 18,75ekoak izatea, eta interes horiek automatikoki sortzea mugaegunean ordaindu gabeko diru-kopuruengatik, inongo erreklamaziorik egin behar izan gabe.

Epaiak agertzera eman zituen egitate horiek Espainian masiboki gertatzen ari zenaren adibidea zen, hain zuzen ere sozialki "hipoteka-etxegabetzeak" deitutako kasuen arazoarekin. Baina erakunde honentzat erakusten zuten, halaber, hipoteka-maileguen legezko sistemak eta etxebizitza-jabeen legezko bermeek oso gaizki funtzionatzen dutela.

2012ko abenduan Oviedon egindako jardunaldian, Herriaren Defendatzaileek botere publikoei dei egin zieten ahalik eta azkarren eta Espainiako gizarteak eskatzen duen adostasuna eta ardura oinarritzat hartuta, beharrezkoak diren neurri legegile, sozial eta ekonomiko guztiak har zitzaten konstituzioan ezarritako etxebizitza edukitzeko eskubidea modu errealean eta eraginkorrean betetzen dela ziurtatzeko. Halaber, herrialde honetan jazotzen ari diren hipoteka betearazpen kopuru handiak eragin duen gizarte alarmak egoera hori arintzen saiatzeko zenbait neurri hartzeko beharra agerian utzi du. Izan ere, kasu gehienetan hauxe da pertsona horiei geratzen zaien aukera bakarra: etxebizitza edo hipoteka zordunaren jarduera nagusia zen lokala galtzea, mailegu-hartzailea behin betiko zorpetzea eta hipoteka maileguaren abal gisa euren burua eskaini zuten pertsonen galbidea.

Europar Batasuneko Justizia Auzitegiaren epaia ezagututa, Espainiako Gobernuak legegintza-ekimen bat iragarri zuen, Batasunaren epaitzari erantzuna eman ahal izate aldera.

Erakunde honek jo zuen beharrezkoa zela azkartasunez jokatzeko lege-araudi berri hori onesteko, eta laster sartzeko indarrean, betiere atzera eraginez eta Europako epaitza judizialeko lehenengo puntuan jasotako alderdi hutsez harantzago joanez.

Hori dela eta, erakunde honek honako iradokizunak igorri zizkion Espainiako Arartekoari:

- "Espainiako Arartekoak aztertu eta balora dezan Espainiako Gobernuak edo Gorte Nagusiak premiatzea lege-arau bat berehala izapide dezan, behar den mailakoa, hipoteka-betearazpenarekin lotutako legedian sar dezan kontsumitzaileak aurkapenerako arazoak formulatzeko aukera, betearazpen-tituluaren oinarria diren kontratu-klausulen abusuzko izaeran oinarrituak, eta legedi horretan aukera eman dakiola prozesuaz arduratzen den epaileari kautelazko neurri batzuk hartzeko; besteak beste, hipoteka-betearazpenaren prozedura etetea, neurri horiek beharrezkoak direnean amaierako erabakiaren eraginkortasun osoa bermatzeko, betiere indartuz epaileak autonomia izan dezala aurkeztu zaion kasu bakoitzean gertatzen diren inguruabar pertsonalak, familiarrak edo bestelakoak libreki baloratzeko, bai eta aldean eskubideak eta betebeharrak moderatzeko dauzkan ahalmenak ere.

- Espainiako Arartekoaren erakundeak balora dezan premiatzea legedi horrek aukera jaso dezan bera aplikatu ahal dadila Europar Batasuneko Justizia Auzitegiaren epaian aipatzen den Espainiako araudiaren arabera bidean diren hipoteka-betearazpenetan, saiheste aldera Kontseiluaren 1993ko apirilaren 5eko 93/13/CEE Zuzentzaraude alde batera utz dadin.

- Halaber, balora dezan premiatzea, egokitzat jotzen badu, azter dadila aukerarik ba ote dagoen lege-erregulazio berria aplikatzeko orain arte izan diren hipoteka-betearazpeneko prozesuetan.
- Balora dezan premiatzea kontsumitzaileen eta erabiltzaileen babeserako legediak abusuzko klausulatzat deklaratu ditzan mailegu-kontratueta honako urteko berandutza-interesak ezartzen dituztenak: diruaren legezko interes gisa finkatutakoa gehi hiru puntu edo berandutzarako legezko interesa gehi bi puntu.
- Balora dezan premiatzea kontsumitzaileen eta erabiltzaileen babeserako legediak abusuzko klausulatzat deklaratu ditzan honakoak: mailegu-kontratueta mailegu-emaileari ahalmena ematen diotenak maileguaren kopuru osoa exijitzeko baldin eta itundutako eperen bat iragaten bada zordunak kapitalaren eta maileguaren interesak ordaintzeko betebeharra bete gabe. Hartara baloratu beharko litzateke ez ote den zuzenagoa egiazki zor diren kopuruak erreklamatu ahal izatea gutxienez ere itundutako hiru epe ordaintzen ez badira.
- Azter dezan premiatzea hipoteki buruzko antolamendu juridikoan sar dadila etxebizitza ordainean emateko aukera, osoki nahiz partzialki, zordunak nahi badu eta ezarritako kasu jakin batzuetan legez aurrez ezarritako kopuru batera arte, betiere ohiko etxebizitza iraunkorraren kasuan eta diru-sarrera apalagoak dituzten zordunen kasuetan.
- Azter dezan premiatzea goraka berrikus dadin % 50eko portzentajea, etxebizitza enkante publikoan esleitzeko, baldin eta beste eskaintzarik ez badago, horixe ezartzen baitu Prozedura Zibileko Legeak. Portzentaje hain txiki hori existitzeak eragin kaltegarria du, zeren eta zorduna ez baita zorra libratzen baina, nolana ere, etxebizitza galtzen du. Badirudi hori zordunaren ondarkerako kaltegarria dela eta zama handiegia suposatzen duela. Aitzitik, entitate mailegu-emailea aberastu egiten da mailegua gehi etxebizitza eskuratzen baititu".

Espainiako Arartekoak erakunde honi informatu zion Hipoteka-zordunen babesa sendotzeari, zorra berregituratzeari eta alokairu sozialari buruzko maiatzaren 14ko 1/2013 Legeak proposatutako neurrietako batzuk jasotzen dituela, eta, zehazki, hipoteka-betearazpeneko prozedurak aipatutako epaian ezarritakoaren arabera egokitu nahi dituela. Erreformak positiboki baloratzen dituen arren, Espainiako Arartekoak jotzen zuen bere betebeharra zela arau horietan oraindik ere jaso gabeko alderdi batzuk ezar daitezzen; esate baterako, aldaketa batzuetan sakontzean, legearen aplikazio-esparruak beharra duten guztiak har ditzan.

Informatutakoa ikusita, Arartekoak amaitutzat eman zuen bere ofiziozko jarduera.

3.2.11. Ospitale-janarien zerbitzuaren kudeaketa txarra.

Administrazio eskuduna: Osasun Departamentua.

Gaia: Osasuna. Ospitale-janariak. Ikuskapena.

Jarduketa: Jarduera administratiboa ikuskatzea.

Erakunde honek komunikabideen bitartez ezagutu zituen Osasun Departamentuk Nafarroako Ospitaleguneko sukalde-zerbitzuan egindako ikuskapen baten emaitzari buruzko zenbait datu. Zerbitzu hori Mediterránea de Catering enpresak kudeatzen du. Informazio horietan, zenbait gorabehera eta akats aipatzen ziren zerbitzu horren kudeaketa dela eta.

Erakunde honek informazioa eskatu zion Osasun Departamentuari zerbitzuan antzemandako gorabeherak edo akatsak agertzeraz emateko gaixoei, senideei edo hurbilekoen aurkeztutako erreklamazioen edo kexen kopuruari buruz; gorabehera motari buruz; sukalde-zerbitzua kontrolatzeko tresnei buruz; egindako ikuskatze-jarduerei buruz; txostenei buruz; kasua bada, Osasun Departamentuak erabaki dituen edo erabakitzeko dituen neurri zuzentzaileei buruz, eta

Departamentuak kontratua amaiarazteko edo zehapenak ezartzeko hartu dituen edo hartzeko dituen neurriei buruz.

Osasun kontseilariak Osasun Departamentuak sukalde-zerbitzuan aplikatutako kontrol sistemei buruz informatu zuen. Honakoak ziren garrantzitsuenak:

- *Enpresa adjudikazio-hartzaileak proposatutako menuak baliozkotzea, lehiaketako V. eranskinean jasotakoei dagozkiela egiaztatu ondoren, eta egokitzea jo diren aldaketak sartzea.*
- *Sukaldean egindako prozesu guztietara etengabe sartu ahal izatea (lehengaien hornidura, prestaketa, lanketa, plateretan jartzea eta banatzea). Horren barne dago erretiluetan dauden hondarren gaineko kontrola, antzemate aldera zein diren gaixoei gutxien gustatzen zaizkien platerak, haien orde bestek batzuk jartzeko.*
- *Dietak eskatzeko eta kudeatzeko on line sistema informatikorako sarbidea, behar den kontrola egiteko, bai dietena, bai menuena. Egokitzea jotzen diren aldaketak egin daitezke gaixoei dietak esleitzeari dagokionez.*
- *Elikagai bakoitzaren eta menuen fitxa teknikoetara sartu ahal izatea eta erabilitako produktuen trazabilitatea konprobatu ahal izatea.*
- *Menuen errotazioaren gaineko kontrola.*
- *Enpresa adjudikazio-hartzaileak proposatutako arrisku eta kontrol gune kritikoan azterketarako sistemara sartu ahal izatea.*
- *Menua hautatzeko sistemara sartu ahal izatea eta hura aldatu ahal izatea.*

Janaria plateretan jartzeko prozesuaz gainera, dietetikako teknikari batek prozesu horretan egon beharko du eta konprobatuko du bai menu osoa bermatuta dagoela, bai produktuen kalitatea.

Azkenik, baldintza tekniko partikularren orriko 6. atalean ezarritako kontrolak egiten dira, elikagaien segurtasunari dagokionez. Kontrol horiek Nafarroako Osasun Publikoaren eta Lan Osasunaren Institutuko ikuskatzaileek egiten dituzte.

Urtarrilaren amaieratik, kontrol mekanismo bat ezarri genuen: itsumustuko laginketak egitean datza. Hasiera batean, astean bitan egiten ziren. Gaur egun, astean behin egiten dira.

Prozedura honakoan datza: fikziozko gaixoak ospitaleratzen dira, eta haientzako bazkaria edo afaria eskatzen da. Jatekoak dagokien solairuan ebaluatzen dira, bai osakerari dagokionez – eskatutakoari dagozkiola konprobatzeko–, bai itxurari, pisuari eta tenperaturari dagokionez.

Astero, egun eta solairu desberdinetan egiten da hori, batzuetan bazkariarekin, bestetan afariarekin.

Halaber, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak transmisio-harreman jarraitu eta arina dauka enpresa adjudikazio-hartzailearekin herritarrek aurkeztutako erreklamazioak direla-eta edo laginketetan eta kontroletan aurkitzen diren gorabeherak direla-eta, emaitzak hobetze aldera. Hobekuntza horren gaineko kontrol bat ere badago.

Nafarroako Osasun Publikoaren eta Lan Osasunaren Institutuak aurkitutako akatsei dagokienez, haien ikuskapen-aktetan adierazitakoaren arabera jardun da, zuzenketak egite aldera. Zuzenketa horiek egiten ez badira, zehapen-espeditentaren irekitzea proposatzea komeni den planteatuko da, orain arte egin den bezala.

Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuko zuzendari kudeatzailearen apirilaren 5eko 471/2013 Ebazpenaren bitartez, 6.000 euroko zehapena ezarri zitzaion Mediterránea de Catering S.L.U. enpresari, Ospitaleguneko gaixoen elikadura-zerbitzuaren adjudikazio-hartzailea denari, arau-hauste arinak diren ondoz ondoko ez-betetzeengatik. Zehapen hori ezarri zen kontratu-harremanen barruan gertatutako ez-betetzeengatik, lizitazio-orrietan ezarritakoan oinarrituta.

Osasun kontseilariaren ekainaren 5eko 64/2013 Foru Aginduaren bitartez, zehapen espedientea (149/13) ireki zaio Mediterránea de Catering S.L. enpresari, elikagaien segurtasunaren arloko zenbait arau-hauste egin dituelakoan.”

Horrenbestez, Nafarroako Arartekoak egokitzen jo zuen Osasun Departamentuari eskatzea behar diren jarduketa eta ekintza guztiak areago dituzan bermatze aldera Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuko ospitaleetan ingesatutako gaixoen beren baldintza pertsonalen eta ospitaleratzea ekarri duen gaixotasun motaren arabera elikagaiak emanen zaizkiela, eta elikagai horiek kuantitatiboki eta kualitatiboki orekatua den dieta bati dagozkiola, betiere behar den kalitatearekin.

Osasun Departamentuak gomendioa onetsi zuen, eta erakunde honek amaitutzat eman zuen bere jarduketa.

3.2.12. Baldintza oso zorrotzak ezartzea Espainiatik ateratzeko langabezia prestazioak jasotzen dituztenei, zeren eta Estatuko Administrazioaren organo eskudunean aurkeztu behar baitira Espainiara itzultzen direnean.

Hartzailea: Espainiako Arartekoa.

Gaia: Lana. Langabezia-prestazioa edo subsidioa. Informatzeko betebeharrak. Europar Batasuneko lurraldean libreki ibiltzeko eskubidea.

Jarduketa: Jarduera administratiboa ikuskatzea.

Erakunde honek herritarren zenbait kexa jaso zituen. Haietan, izan ere, desadostasuna eta egonezina adierazten dute zeren eta langabezia-prestazioa edo -subsidioa jaso eta egun batzuk Europar Batasunetik kanpoko herrialde batean pasa nahi badituzte, aurrez baimen administratibo bat eskatu behar baitute edo Estatuko Administrazioaren organo eskudunean aurkeztu behar baitira Espainiara itzultzen direnean; hala egin ezean, prestazioa edo subsidioa galtzen dute.

Enplegu eta Gizarte Segurantzaren Ministerioaren Estatuko Enplegu Zerbitzu Publikoaren webgunea aztertu ondoren, informazioan egiaztatu zen aplikatzeko den legediaren interpretazio administratibo bat badagoela hain zuzen ere lege horri egokitzen ez zaiona eta oso murriztaile gertatzen dena.

Legeak aipatzen zituen informatzeko eta komunikatzeko betebeharrak eskubidea eteteko edo amaitzeko egoerekin lotuta zeuden neurri horiek, baina ezin dira aplikatu nazioko lurraldetik irteteko kasu guztietan, itxura batean exijitzen den bezala.

Erakunde honek jo zuen Europar Batasunaren Funtzionamenduari buruzko Itunaren 20. artikulua Batasuneko herritarrei aitortzen diela Batasuneko kideak diren estatuetakoa lurraldean libreki ibiltzeko eta bizitzeko eskubidea. Eta 21. artikulua berresten du Europar Batasuneko herritar orok Batasuneko kide diren estatuetakoa lurraldean libreki ibiltzeko eta bizitzeko eskubidea dutela, itunetan eta aplikatzekoak diren xedapenetan ezarritakoez bestelako mugarik gabe.

Espainiako herritarrek Europar Batasuneko lurraldean libreki ibiltzeko daukaten eskubide horrek esan nahi du Espainiako administrazioek ezi dituztela beren kasa baldintzak jarri Europar Batasuneko kideak diren herrialdeetara joateko, ez baimenari dagokionez, ez aurreko nahiz geroko komunikazioei dagokionez, ez eta zama administratiboek edo bertaratzeko zamei dagokionez ere.

Erakundeak egitate horiek Espainiako Arartekoari jakinarazi zizkion, kasuko ikerketa abiaraz dezan eta, beharrezko ikusten badu, administrazio eskudunari edo eskudunei beharrezko gomendio, iradokizun edo legezko betebeharren gogorarazpenak egiteko, azaldutako jokabideei dagokienez eta, areago, babes gisa erabili nahi diren arauen edukiari dagokionez.

Espainiako Arartekoak informatu zuen jada zenbait jarduketa eginak zituela Estatuko Enplegu Zerbitzu Publikoarekin, eta hark informatu zuela urriaren 18an eta 30ean Auzitegi Gorenak emandako epaien jarduketa-irizpideen egokitasunari buruz. Epai horiek, izan ere, doktrina bateratzeko kasazio-errekurtso batean eman ziren. Irizpideak webgunean ageri dira.

Aipatutako epaiak eman ondoren, Estatuko Enplegu Zerbitzu Publikoak jo zuen atzerrian 15 egun baino gehiago eta 90 egun baino gutxiago izateak berarekin dakarrela prestazioa edo subsidioa etetea, prestazio edo subsidioen onuradunak iritetea komunikatzen baldin badu, dela gertatu aurretik, dela gertatu ondoren, ezinezkoa bazaio edo gehiegizko karga bada. Etete kasuan, Espainiara itzultzerakoan onuradunak eskatu behar du prestazioa edo subsidioa berriz ordaintzen hasteko, eta kasuko prestazioa gelditzen zaion epe guztian jasoko du. Ulertu behar da prestazio edo subsidioak amaitutzat ematen direla iritetea komunikatzen ez denean eta gutxienez ere hilabeteko ordainketa bat bidegabeki jasotzen denean. Egoera hori gertatzen da nazioko lurraldetik kanpora atera eta bigarren hilabeteko ordainketa ingratsatzen denean.

Informazio horren aurrean, Espainiako Arartekoak amaitutzat eman zituen gaiari buruz egindako ikerketak, eta erakunde honek gauza bera egin zuen, erantzuna ikusita.

3.2.13. Nafarroako administrazio publikoen montepioetako funtzionarioen klase pasiboen sistemako pentsioak ez gaurkotzea.

Administrazio eskuduna: Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentua.

Gaia: Funtzio publikoa. Klase pasiboen sistema. Pentsioak.

Jarduketa: Jarduera administratiboa ikuskatzea.

Erakunde honek Nafarroako administrazio publikoen montepioetako funtzionarioen klase pasiboen sistemako pentsioen titularren kexak jaso zituen. Izan ere, aditzera ematen zuten 2013ko ekitaldirako haien pentsioak ez direla gaurkotu, Gizarte Segurantzako sistemako pentsioetan gertatu denaz bestera.

Hori dela eta, erakunde honek informazioa eskatu zion Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentuari, jakite aldera gobernuak neurriren bat hartu duen edo hartzeko duen gaurkotze hori egite aldera.

Lehendakaritza, Justizia eta Barne kontseilariak informatu zuen ezen, Nafarroako administrazio publikoen montepioetako funtzionarioen eskubide pasiboen araubide iragankorrari buruzko martxoaren 5eko 10/2003 Foru Legeko 25.2 artikuluari dagokionez, aintzat hartu beharra dagoela 2013. urterako ez dagoela Nafarroako aurrekontu orokorren foru legerik, Nafarroako Parlamentuak, 2012ko azaroaren 22an eginiko Osoko Bilkuran, erabaki baitzuen atzera botatzea Nafarroako Gobernuak aurkeztutako proiektua, zeinak jasotzen baitzuen aipatutako gaurkotzea.

2013rako aurrekonturik ez izateak Nafarroako Gobernuak behartu zuen 2012ko aurrekontuak luzatzera, Nafarroako Ogasun Publikoari buruzko apirilaren 4ko 13/2007 Foru Legeko 37. artikuluan jasotako aurreikuspenen arabera. Horri dagokionez, kontseilariak jarraitzen zuen esanez kontuan hartu beharra zegoela ezen, aipatutako gaurkotzerako aurrekontu-kreditu nahikorik ez egotearen ondoriozko arazoei gehitu beharra zaiola 2012rako Nafarroako Aurrekontu Orokorrei buruzko abenduaren 28ko 19/2011 Legeak –2013rako luzatu ziren aurrekontu horiek– ez zuela bere artikuluetan montepioetako pentsioen inolako gaurkotzerik.

Aurrekoa gorabehera, behin aipatutako aurrekontu-kudeaketako arazoei konponbidea emanda, Nafarroako Gobernuak aurreikusita dauka Nafarroako Parlamentura foru lege proiektu bat igortzea, Nafarroako administrazio publikoen montepioetako funtzionarioen klase pasiboen pentsioak gaurkotzeko, 2013ko urtarrilaren 1etik aurrerako eraginekin, erreferentzia gisa hartuz aurten pentsio publikoek oro har izan duten igoera, halaxe jasotzen baita Estatuko 2013ko Aurrekontu Orokorren abenduaren 27ko 17/2012 Legearen 43. artikuluan, Gizarte Segurantzaren sistema sendotu eta bermatzeko neurriei buruzko azaroaren 30eko 28/2012 Errege Lege-dekretuaren bigarren xedapen gehigarriari dagokion bezainbatean.

Txosten horren edukia eta ikusita, halaber, Nafarroako Gobernuak asmoa duela aipatutako gaurkotzea bultzatzeko foru lege proiektu baten bitartez, 2013ko urtarrilaren batetik aurrerako eraginekin eta erreferentziatzat harturik Estatuko legediaren esparruan pentsio publikoetarako erabaki diren igoerak, amaitutzat eman genituen gure jarduerak.

3.2.14. Seme-alabak zaintzeko eszedentziarako laguntzak ukatzea.

Administrazio eskuduna: Gizarte Politiketako Departamentua.

Gaia: Gizarte Politiketako Departamentua. Gizarte ongizatea. Seme-alabak zaintzeko eszedentziarako laguntzak.

Jarduketa: Jarduera administratiboa ikuskatzea.

Erakunde honek hartu zituen Gizarte Politiketako Departamentuak, aurrekontu-baliabideak falta izateagatik, seme-alaben zaintzarako eszedentziarengatik aldizkako ordainketaren zuzeneko laguntza ekonomikoak ukatu zizkien familiak.

Familia horiek aurkeztutako kexaren kariatara, erakunde honek Gizarte Politiketako Departamentura jo zuen, eta bi iradokizun egin zizkion:

“a) Gizarte Politiketako Departamentuari gomendatzea aurrekontu-baliabideak falta izateagatik ukatutako eskabideak berriz balora ditzala, egiaztatze aldera haietan aurrez azaldutako inguruabarrak gertatzen direla; eta, baiezko kasuan, seme-alabak zaintzeko eskatutako laguntzak eman ditzala, eskatutako gainerako baldintzak betetzen baldin badira.

b) Gizarte Politiketako Departamentuari gomendatzea behar diren jarduketak egin ditzala 930002 94000 4809 231504 “Eszedentziarengatik laguntza ekonomikoak” izeneko kontusaileko kreditua behar beste handitzeko, zertarako-eta kexa-egileei eta inguruabar berdinetan dauden beste eskatzaile batzuei eskatutako laguntza emateko, lehenengo eta bigarren eskariei ezezkoa eman baitzitzaizen aurrekontuan dirurik ez egoteagatik”.

Aurrerago, Nafarroako Parlamentuko Gizarte Politiketako Batzordeko talde guztiek, aho batez, erabaki bat onetsi zuten. Haren bidez, Nafarroako Parlamentuak Nafarroako Gobernuari premiatu zuen konponbide positibo bat eman ziezaien, deialdi berri bat egin baino lehen, laguntza ukatu zitzaizen familia guztiei, ordainketa osorik egitea ahalbidetuko duen modu bat bilatuta.

Erakunde honek jakin zuen, komunikabideen bitartez eta Nafarroako Gobernuaren prentsa-zerbitzuaren bitartez, Nafarroako Gobernuak deialdi bat onetsi zuela, seme-alaba adingabeak edota gaixotasunagatik edo istripuagatik arreta zuzena, jarraitua eta etengabea behar duten adineko lehen graduako familiartekoak zaintzeko eszedentzia hartzeagatik laguntza ekonomikoak emateko. Deialdi horretako laguntza eskatu ahaliko dute, besteak beste, eszedentzia 2013an hasiko duten langileek, bai eta aurrekontu-kreditu faltagatik 2012an eskatutako laguntza ukatu zitzaizen pertsonen ere, nahiz eta 2013an jada eszedentzian ez egon.

Hala eta guztiz ere familiek honakoak jakinarazi zizkieten erakunde honi, deialdi horri buruz: a) ez du jasotzen berez eszedentziarako laguntza, gehiago baitagokie mendetasunerako laguntzarako

kontusailei; b) kanpo uzten zituen 2011n jaiotako seme-alabak; c) baldintza berriekin eragozten zuen ukitutako familietatik bakarrik ere laguntza eskuratu ahal izatea; d) familiak engainatuta sentiarazten zituen.

Aurreko guztia dela eta, erakunde honek egiaztatu zuen ez zirela aintzat hartu ukitutako familiek egindako kekek direla-eta egindako bi gomendioak. Halaber, egiaztatu zuen ez zela kontuan hartu Nafarroako Parlamentuaren erabakian jasotakoa, hain zuzen ere "familia guztiei" konponbide positibo bat emateari dagokionez. Hori dela eta, Nafarroako Arartekoak egokitzen jo zuen beste iradokizun bat egitea Gizarte Politiketako Departamentuari:

"Gizarte Politiketako Departamentuari iradokitzea ezen, kontuan hartuz erakunde honek gai beraren harira aurrez gomendatutakoa eta Nafarroako Parlamentuko Gizarte Politiketako Batzordeak 2013ko apirilaren 30ean onetsitako erabakia, konponbide positibo bat eman diezaiela aurrekontu-baliabiderik ez egoteagatik Departamentuak seme-alabak zaintzeko eszedentziarengatik eskatutako laguntzak ukatu zitzaizkien familia guztiei, eta ukatutako laguntza guztiak ordain diezazkien, xede berdina edo antzekoa duen deialdi berririk ireki aurretik".

Horrela jakinarazi zien, halaber, laguntza ekonomikoa ukatu zitzaien familiei.

Gizarte Politiketako Departamentuak jakinarazi zuen ez zuela iradokizuna onartzen, eta ezezkoa justifikatu zuen esanez egoera ekonomiko zaila zela-eta eskuragarri zeuzkan baliabide ekonomiko apurrak oinarritzko beharrak aseta ez zeuzkan familietara bideratu beharrean zegoela. Jotzen zuen eszedentziarako laguntzetarako lehen zegoen kontusailak orain beste xede bat eduki behar duela: premia eta inguruabar bereziak tarteko, beren familia-inguruabarrek dakarten zama berezia dela-eta eszedentzia bat eskatu beharrean aurkitzen diren familiei laguntzea, kontuan hartuta beren errenta-maila eskasa dela-eta egoera bereziki ahulean dauden familiak.

Informazio hori ikusita, eta egiaztatu ondoren Departamentuak ez duela iradokizuna onartzen, amaitutzat eman genuen gure jarduketa.

3.2.15. Ikastetxe berrietan jardunaldi jarraitua ezartzea.

Administrazio eskuduna: Hezkuntza Departamentua.

Gaia: Hezkuntza. Jardunaldi jarraitua.

Jarduketa: Jarduera administratiboa ikuskatzea.

2010ean, Nafarroako Arartekoak kexa bat jaso zuen, Iruñeko ikastetxe bateko "Comisión no a la jornada continúa" izeneko batzorde baten eskutik. Kexan azaltzen zen batzordea ez zegoela ados Hezkuntza Departamentuaren eta irakasleen ordezkariak diren sindikatuen arteko akordioarekin, Nafarroako hezkuntza publikoan 2007-2011 aldian jardunaldi jarraitua ezartzeari dagokionez.

Kexa hori zela eta, erakunde honek honako iradokizuna helarazi zion Hezkuntza Departamentuari:

"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; bigarrenik, familien interesak, familia eta lana bateragarri egite aldera; eta, azkenik, irakasleen interesak, alde bikoitzetik ikusita: irakaskuntzaren eta haren antolaketaren erantzuleak diren aldetik, eta zerbitzu publiko bateko langileak diren aldetik. Azterlanean, gurasoak ordezkatzeko dituzten antolamenduek eta elkarteek ere hartu beharko lukete parte, beren seme-alaben interesen eta beren interes propioen ordezkariak diren aldetik".

Une horretan, Hezkuntza Departamentuak erantzun zuen adieraziz onartu egiten zuela egindako iradokizuna. Halaber, adierazi zuen jada zenbait ebaluazio- eta jarraipen-prozedura ezarriak zituela, ikastetxe batzuetan jardunaldi jarraituaren aldaketa esperimentalala egina baitzen.

Aurrerago, erakunde honek ikastetxe publiko bateko gurasoen elkarte baten idazkia jaso zuen, non adierazten baitzuten beren ikastetxean jardunaldi jarraitua ezarri nahi zutela eta bazekitela erakunde honek jarduketa bat abiatua zuela horri buruz. Eskatzen zuten informazioa emateko erakunde honek egindako iradokizunaren harira Hezkuntza Departamentuak eginiko jarduketei buruz.

Idazki hori ikusita, erakundeak egokitzat jo zuen ofizios jardutea, eta Hezkuntza Departamentuari informazioa eskatu zion Nafarroako ikastetxeetan jardunaldi jarraitua ezartzeari buruz.

Nafarroako Arartekoari erantzunez, Hezkuntza Departamentuak bere txostena igorri zuen, non honakoak aipatzen baitzituen:

- Jardunaldi jarraitua ezarrita zeuzkaten ikastetxe publiko eta pribatuen kopurua eta Nafarroako ikastetxe publikoen guztizkoan zenbat egiten zuten. Jardunaldi jarraitua ezartzea aurreikusita zuten ikastetxeak, Departamentuak zeukan informazioaren arabera.
- Ikastetxeetan jardunaldi jarraitua ezartzeko baimena lortze aldera bete beharreko baldintzak eta jarraitu beharreko prozedura. Kolektibo interesdunen parte-hartzearekin egin beharreko tramiteak.
- Jardunaldi jarraituaren ezarpenaren ebaluazioa eta jarraipena egiteko aurrera eraman diren prozedurak.
- Hezkuntza Departamentuak jardunaldi jarraituaren gainean egindako ebaluazio bat, lortutako emaitzei eta ezarpena hasi zenetik gaur arte izandako esperientziei erreparatuta: arazoak, onurak, antzemandako kalteak, jasotako kexak.

Hezkuntza Departamentuak jakinarazi zuen Nafarroako Foru Komunitateko haur eta lehen hezkuntzako ikastetxe publiko eta itunduetan jardunaldi jarraitua jartzearen aldeko eta aurkako jarrerak bazeudela. Halaber, baieztatzen zuen jardunaldi jarraituaren saialdia egiten ari ziren ikastetxeak gutxi zirela, eta haietako emaitza akademikoak, egonkor mantentzen baziren ere, kautelaz hartu behar zirela, betiere, ikasleen interes gorenaren errespetatuta. Azterlanera bilduko lirakeen sei lagin-ikastetxeei dagokienez, aukera emanen lukete azterlan egokia egiten dela bermatzeko, zeren lehendik zeuden bederatziei gehituta, lagin esanguratsu bat osatuko bailukete. Ikastetxe-kopuru arrazoizkoa izanen litzateke, baita etorkizunean prozesuari buelta ematea erabakiko balitz ere.

Horri dagokionez, Departamentuak azaltzen zuen ez zutela behin betiko inongo jardunaldi jarraiturik jarri nahi izan ikastetxeetan; izan ere, behin-behinekoz, lagina beste sei ikastetxera zabaldu zen, ulertuta behin betiko ezarpenik ezin dela egin jakin gabe irakaskuntzaren jarduerak (eta irakaskuntzaz bestekoa) nolako bilakaera duen ukitutako ikastetxeetan eta aipatutako jardueraren, haren emaitzen eta beste analisi batzuen jarraipenik egiteko aukerarik izan gabe.

Informazio horrekin, Nafarroako Arartekoak kasuari buruzko bere irizpidea berretsi zuen, aitortuz aukera edo konponbide bat baino gehiago izan daitezkeela onargarri eta baliagarri, eta beharrezkoa dela esparru horretako erabakiak alde aurretik eginiko azterlan baten eta ebaluazioaren emaitza izatea, betiere hezkuntza-eragileen parte-hartzearekin eta lehentasuna emanetz beti hezkuntza-zerbitzuaren hartzaile diren ikasleen interes gorenari. Erakundeak gaiari buruz eginiko iradokizunak igorri zituen eta, horrekin, amaitutzat eman zituen bere jarduketak.

3.2.16. Babes ofizialeko etxebizitzak alokatzeko laguntzak emateari begira Sustapeneko Departamentuak eskatzaileen diru-sarreraren gainean egiten duen balorazioa

Administrazio eskudunak: Sustapen Departamentua.

Gaia: Etxebizitza. Etxebizitza eskuratzeko zailtasuna. Etxebizitza sozialak alokatzeko laguntzak. Pertsona fisikoen errentaren gaineko zergaren aitortpenaren erreferentzia-data.

Jarduketa: Jarduera administratiboa ikuskatzea.

Erakunde honek herritarrengandik zenbait kexa jaso zituen. Herritar horiek adierazten zuten ez zeudela ados errentamendurako diru-laguntza publikoak emateari begira haien gaitasun ekonomikoa baloratze aldera, Administrazioak erreferentzia gisa hartzearekin bi urte lehenago izandako diru-sarrerak.

Gai honen jatorria Etxebizitza babestuaren eskatzaileen zentsua arautzen duen martxoaren 28ko 25/2011 Foru Dekretuaren aplikaziotik heldu da. Izan ere, foru dekretu horrek finkatzen du balorazio ekonomikoa egiten dela pertsona fisikoen errentaren gaineko zergaren aitortpena aurkezteko epea urtean urteko utarrilaren 1erako bukatua duen azkeneko zergaldian izandako diru-sarreraren arabera. Hori dela eta, normalean, balorazioa egiteko bi urte atzera egiten da.

Kexa horiek ikusita, Sustapen Departamentuari honako iradokizuna egin genion:

“Sustapen Departamentuari iradokitzea ezen, alokairu-araubideko etxebizitza babestuetan bizi diren familia-unitateen diru-sarrerak baloratzearen eraginetarako eta xede hori dela-eta diru-laguntzak emateko, aintzat har dadila pertsona fisikoen errentaren gaineko zergaren azkeneko deklarazioa”.

Sustapen Departamentuak adierazi zuen ezen erreferentziako data aldatzea bultzatua zuela, alokairurako diru-laguntzak emateari begira kontuan hartu beharreko diru-sarrerak kontatzeari dagokionez, baina ez zehazki erakunde honek gomendatzen zuen moduan.

Bestalde, alokairuko araubideko etxebizitza babestuaren eskariak gora egin duenez, Departamentuak sarbide hori erraztera bideratutako neurri batzuk sustatu eta aurreikusi ditu.

Informazio hori ikusita, eta alokairuko araubideko etxebizitza babestu horietarako sarbidea erraztuko duten neurriak aztertzen eta ezartzen jarraitzek beharra azpimarratuz, oso bereziki zailtasun ekonomikoko egoeran dauden pertsonen kasuan, amaitutzat eman genituen gure jarduketak.

3.2.17. Osasunaren arloko itxaron-zerrendetan dagoen berandutzea.

Administrazio eskuduna: Osasun Departamentua.

Gaia: Osasuna. Itxaron-zerrendak. Gehieneko itxarote-denborak. Berandutzea.

Jarduketa: Jarduera administratiboa ikuskatzea.

Erakunde honek, prentsaren bitartez, ezagutu ditu Nafarroako osasunaren arloko itxaron-zerrendeiei buruzko datuak, zeinak bat baitatuz Nafarroako Gobernuko Osasun Departamentuaren webgunean argitaratutakoekin.

Osasun Laguntza Espezializatuko Itxaronaldien Bermeei buruzko uztailaren 2ko 14/2008 Foru Legeko 3. artikulua itxaroteko gehieneko epe batzuk ezartzen ditu: hogeita hamar egun osasun laguntza espezializatuko kontsultetan; 10 egun lehentasunezko kontsultetan; 120 egun edo 180 egun ebakuntza kirurgikoetarako, oro har, eta abar. Epe horiek, foru legetik ondorioztatzen denez,

gehienezko onargarriaren izaera du, ezertan kendu gabe Administrazioak, ahal duen neurrian, itxaronaldiak beti gutxitzeko joera eduki beharko duela.

Osasun arreta jasotzeko itxaronaldiei buruz argitaratutako datuek erakusten dute foru legearen aurreikuspenak, zati batean, ez direla betetzen ari.

Nolanahi ere, aipatutako foru legearen aurreikuspenak betetzen diren ala ez diren betetzen alde batera utzita, kezkarri gertatzen da antzemandako bilakaera, hain zuzen ere osasun arloko itxaronaldiak ahal den guztian gutxitzeko helburuaren aurkakoa, zeren eta osasun zerbitzu publikoaren kalitateari buruzko parametro garrantzitsua baita.

Gogoera horiek direla eta, erakunde honek honako iradokizuna egin zion Osasun Departamentuari:

“Osasun Departamentuak azter dezala, sakontasunez, osasun arloko itxaron-zerrenden – kirurgikoen eta kontsultetarakoen– egungo egoera, haiek osatzen dituzten espezialitateen ikuspuntutik eta zerbitzuen lurralde-banaketa-aren ikuspuntutik, itxaronaldien luzatzea ekartzen ari diren arrazoiak aurkitu eta, ahal dela, identifikatze aldera; eta horren emaitza gisa, antolamendu-neurriak, langileenak nahiz bestelakoak, har daitezela itxaronaldi horiek gutxitzeko, halako moduz non ez diren gaindituko uztailaren 2ko 14/2008 Foru Legean erabiltzaileen arretarako berme gisa ezarritako gehienezko epeak”.

Osasun Departamentuak honako hau jakinarazi zuen, bere erantzunean:

“Osasun sistemarako sarbidea da une honetan daukagun arazo nagusia. Nafarroan, Espainiako gainerako lurraldeetan bezala, herritarren ustez itxaron-zerrendak dira Osasun Sistema Nazionarekin ase ez sentitzeko arrazoi nagusietako bat. Izan ere, azken urteetan ikusi da nolabaiteko atzerapena gertatu dela gai horretan, eta horixe islatzen da Ikerketa Soziologikoen Zentroak argitaratutako azken Barometro Sanitarioan.

Itxaron-zerrenden arazoari Osasun Publikoak eman dion ohiko erantzuna eta erantzun ia bakarra izan da, askotan, horren aurkako planen edo baliabide berezien bitartez eskaintza handitzea, eta horrek, askotan, berarekin ekarri du arazoa, konpondu beharrean, larriago bihurtzea. Ohiko produktibitatearen kontrol exhaustiboa egin gabe gehiago egin dadila sustatzea, aldi berean inongo lehenespenerik ezarri gabe eta osasun-eskariak izan dezakeen jokaera aztertu eta kontrolatzen saiatu gabe, epe luzean eragin oso kaltegarriak ekarri ahal dizkio sistema osoari; eta ekarri ere ekarri dizkio jada.

Orain arte ezarri ditugun neurriak beharrezkoak baina ez-nahikoak direla erakutsi da, arazoari, bere dimentsio osoan, konponbide bat bilatzeari begira. Hori dela eta, gure ustez arazoaren muina den horretan fokalizatuago dauden neurrien multzo berri bat abian jartzeko abiapuntu bezala, egoeraren azterketa exhaustiboa egin genuen jarduera espezializatua kontzentratzen deneko Nafarroako hiru zentroetan: Ospitalegunea, Reina Sofía Ospitalea eta García Orcyoen Ospitalea. Eta gauza bera egin genuen Buru-osasuneko Zerbitzuan ere. Izan ere itxaron-zerrendak eta zerbitzu mediko eta kirurgiko guztien produktibotasuna aurrez aurre jarri genituen, eta, gainera, oinarritzko osasun laguntzatik eta laguntza espezializatutik heldutako eskariaren hazkundera aztertu genuen.

Nabarmentzekoa da, bestetik, prozesu eta kasuen lehenespena. Onkologia eta kardiologia bezalako espezialitateetako lehenespenaz gainera, non berehalako arreta, bereziki diagnosian eta tratamenduan, funtsezkoa baita, gogorarazi beharra dago espezialitate eta zerbitzu guztiek lehenasunezko arretarako zirkuitu bat badutela, zeinak berehalako arreta bermatzen baitu beharrezkoa den kasuetan.

Buru-osasunaren egoera

LEHEN KONTSULTARAKO ITXARON-ZERRENDA

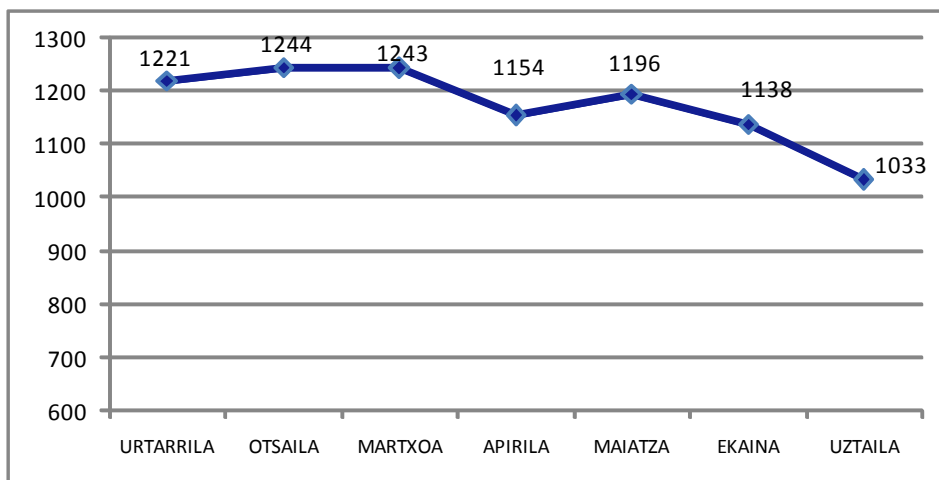
BURU-OSASUNA

2013KO EKAINA

Espezialitatea	Pertsona kopurua	Batez besteko berandutza egun baliodunetan
BO. ANTSOAINGO SEKTOREA	102	33
BO. IIB SEKTOREA (ERMITAGAÑA)	106	23
BO. HAUR ETA GAZTEAK	322	71
BO. IA SEKTOREA (ALDE ZAHARRA)	72	32
BO. IB SEKTOREA (BURLATA)	44	12
BO. IC SEKTOREA (BUZTINTXURI)	65	21
BO. III SEKTOREA (LIZARRA)	38	14
BO. IV EKTORREA (TAFALLA)	34	18
BO. DONIBANEKO SEKTOREA	59	22
BO. TUTERAKO SEKTOREA	90	16
BO. IIA SEKTOREA (ARROSADIA)	101	43
	1.033	28

Batez besteko berandutzea, egun baliodunetan, 28 egunekoa da.

Hurrengo taulan, 2013ko lehen seihilekoan izan den joera ikus daiteke:



Aurreko hilarekin alderatuta, zentroyen guztizkoan, 105 pertsonatan egin du behera itxaron-zerrendetan dauden pertsonen kopurua (% 9,2 gutxiago), eta batez besteko itxaronaldia ere hiru egunetan jaitsi da. Buru-osasuneko zentroetan itxaron-zerrendetan dauden 1.033 pertsonetatik, 322 0 eta 16 urte bitarteko adingabeak dira. Guztizkoaren % 31,2 dira.

Pertsonen eta itxarote-egunen igoera lotu izan da 2012ko irailean hasitako haurren eta gazteen buru-osasunaren arretari buruzko berregituratzearekin. Aldaketa horrek berarekin ekarri du sarrera-, ebaluazio- eta laguntza-prozesuetarako eredu berri bat garatzea. Izan ere eredu berrebaluatu eta doitu da esparru horretako goranzko eskariaren arabera.

Haur eta Gazteen Buru-osasuneko Zentroan, lehen kontsultak ebaluatzeko profesionalen jarduera areagotu da, buru-osasunaren arretarako sarbidea arintzeko eta oinarrizko osasun laguntzarekiko koordinazioa hobetzeko.

Halaber, oinarrizko osasun laguntzarako zabalik dauden lehen kontsulten eskaintza areagotu da itxaroten pertsona gehien zituzten buru-osasuneko zentroetako profesionalen agendetan.

Itxaron-zerrenda, produktibotasuna eta osasun eskaria Lizarrako García Orcoyen Ospitalean.

Uztailaren 31n, lehen kontsultetarako itxaron-zerrendari dagokionez, egun baliodunen batez besteko berandutzea 18 egunekoa zen, eta 64 egunekoa, berriz, kirurgiarako itxaronaldiei dagokienez. Bi epe horiek oso urrun dauden Bermeei buruzko Foru Legeak ezarritako mugetatik, zeinak baitira 30 egunekoa lehen kontsultetarako eta 180 egunekoa (edo 120 egunekoa kasu batzuetan) kirurgiarako itxaron-zerrendarako.

Espezialitatea	Pertsona kopurua	Batez besteko berandutza egun baliodunetan
EMAKUMEARI LAGUNTZEKO ZENTROAK	70	22
KARDIOLOGIA	93	26
KIRURGIA OROKORRA	58	13
DERMATOLOGIA	271	21
DIGESTIBOA	185	43
ENDOKRINOLOGIA	35	12
GINEKOLOGIA ETA OBSTETRIZIA	72	18
BARNE MEDIKUNTZA	47	13
PNEUMOLOGIA	29	14
OTORRINOLARINGOLOGIA	119	17
OBSTETRIZIA	12	50
OFTALMOLOGIA	272	13
PEDIATRIA	7	6
ERREHABILITAZIOA	125	23
TRAUMATOLOGIA ETA ORTOPEDIA	173	17
UROLOGIA	52	11
	1.620	18

Espezialitatea	Pertsona kopurua	Batez besteko berandutza egun baliodunetan
KIRURGIA OROKORRA	116	43
GINEKOLOGIA ETA OBSTETRIZIA	41	71
OFTALMOLOGIA	55	19
TRAUMATOLOGIA ETA ORTOPEDIA	379	78
UROLOGIA	13	37
	604	64

Baina, horretaz gainera, lehen kontsulten jarduera aztertuta, lehentasunezko kontsultei dagokienez, ikusten da nola batez besteko itxaronaldia hamar egunera jaisten baita.

Espezialitatea	Pertsona kopurua	Batez besteko berandutza egun baliodunetan
EMAKUMEARI LAGUNTZEKO ZENTROAK	13	18
KARDIOLOGIA	19	10
KIRURGIA OROKORRA	13	13
DERMATOLOGIA	37	14
DIGESTIBOA	16	7
ENDOKRINOLOGIA	14	14
GINEKOLOGIA ETA OBSTETRIZIA	10	8
BARNE MEDIKUNTZA	14	13
PNEUMOLOGIA	9	10
OTORRINOLARINGOLOGIA	18	10
OBSTETRIZIA	0	0
OFTALMOLOGIA	9	4
PEDIATRIA	1	3
ERREHABILITAZIOA	15	8
TRAUMATOLOGIA ETA ORTOPEDIA	34	8
UROLOGIA	16	11
	238	10

Horrenbestez, gure lehenengo ondorioa da ezen Lizarrako Ospitaleko itxaron-zerrenda gutxienez ere egokitzat jo daitekeen maila batean dagoela.

Lehenengo kontsultei dagokienez, ikusten da, oro har, ospitaleak bai itxaroten dauden pertsonen kopurua bai itxaronaldiak gutxitu dituela. Hartara, uztailetik, Lizarran, batez beste, 12 egunetan eta 981 pertsonatan jaitsi da itxaron-zerrenda. Horrek berarekin dakar % 40ko jaitsiera. Soilik, hamabost espezialitatetan gertatu da zerrendek okerrera egitea.

Eta kirurgiarako itxaron-zerrendari dagokionez, hiru zerbitzuek hobekuntza argia izan dute zerrendan; eta bik, kirurgia orokorrek eta urologiak, ordea, kontrako joerari eusten diote. Kirurgiaren kasuan, zerbitzuak 43 eguneko itxoaron-zerrenda dauka, zeina guztiz onargarria baita. Gainera, sabel-paretako ebakuntzei eta bilisaren patologiako ebakuntzei eutsi zaie, Iruñeko gaixoen kasuan: 2012an, apiriletik abendura, 66 gaixo izan ziren horiek, beren kirurgiaren ondorengo kontsultak barne. Urologian, 37 eguneko itxaronaldiarekin, ia ezinezko izanen litzateke itxarote-denbora gutxitzea, zeren eta ebakuntza aurreko zirkuituak berak ez baitu horretarako bidea ematen. Hala eta guztiz ere, Lizarrako Ospitaleak lortu du kirurgiarako itxaronaldia joan den urtetik hona % 17 gutxitzea, urrian aurkeztu genuen itxaron-zerrenden kudeaketarako planean finkatutako neurrien ondorioz. Izan ere, planak lau neurri mota aurreikusten zituen, guztiak ere bideratuak laguntza-zerbitzuen eskaintza hobetzera, zerrendaren kudeaketaren efizientzia hobetzera, eskariaren berrantolaketa gauzatzera eta herritarren erantzunkidetasuna hobetzera.

Horrek guztiak ez du jarduera gutxiarazi (lehen kontsultetan % 3 ere igo da, 26.003 kontsultatatik 26.792 kontsultatara pasa baita), eta lehen kontsulen osasun eskariak % 0,4 igota.

Itxaron-zerrenda, produktibotasuna eta osasun eskaria Tuterako Reina Sofía Ospitalean.

Uztailaren 31n, lehen kontsultetarako itxaron-zerrendari dagokionez, egun baliodunen batez besteko berandutzea 28 egunekoa zen, eta 66 egunekoa, berriz, kirurgiarako itxaronaldiei dagokienez. Bi epe horiek oso urrun daude Bermeei buruzko Foru Legeak ezarritako mugetatik.

Espezialitatea	Pertsona kopurua	Batez besteko berandutza egun baliodunetan
ALERGOLOGIA	167	38
KARDIOLOGIA	336	88
KIRURGIA OROKORRA	81	13
DERMATOLOGIA	1.059	61
DIGESTIBOA	183	23
ENDOKRINOLOGIA	70	18
GINEKOLOGIA ETA OBSTETRIZIA	115	7
HEMATOLOGIA	108	52
BARNE MEDIKUNTZA	144	27
NEFROLOGIA	29	36
NEUROLOGIA	118	23
OTORRINOLARINGOLOGIA	35	3
OBSTETRIZIA	92	29
OFTALMOLOGIA	87	4
ONKOLOGIA MEDIKOA	5	4
PEDIATRIA	12	31
ERREHABILITAZIOA	415	47
ERREUMATOLOGIA	148	71
TRAUMATOLOGIA ETA ORTOPEDIA	785	37
UROLOGIA	228	28
	4.217	28

Espezialitatea	Pertsona kopurua	Batez besteko berandutza egun baliodunetan
KIRURGIA OROKORRA	154	44
DERMATOLOGIA	43	21
GINEKOLOGIA ETA OBSTETRIZIA	48	66
OTORRINOLARINGOLOGIA	58	39
OFTALMOLOGIA	68	24
TRAUMATOLOGIA ETA ORTOPEDIA	541	88
UROLOGIA	101	44
	1.013	66

Lehentasunezko kontsulten jarduera xehakatur, ikusten da batez besteko itxaronaldia 28 egunetatik 16 egunetara pasa dela.

Espezialitatea	Pertsona kopurua	Batez besteko berandutza egun baldiodunetan
ALERGOLOGIA	19	2
KARDIOLOGIA	70	30
KIRURGIA OROKORRA	20	16
DERMATOLOGIA	61	17
DIGESTIBOA	60	19
ENDOKRINOLOGIA	u	12
GINEKOLOGIA ETA OBSTETRIZIA	74	16
HEMATOLOGIA	10	44
BARNE MEDIKUNTZA	so	20
NEFROLOGIA	13	42
NEUROLOGIA	26	12
OTORRINOLARINGOLOGIA	7	3
OBSTETRIZIA	7	24
OFTALMOLOGIA	7	4
ONKOLOGIA MEDIKOA	3	7
PEDIATRIA	1	13
ERREHABILITAZIOA	100	23
ERREUMATOLOGIA	28	38
TRAUMATOLOGIA ETA ORTOPEDIA	so	9
UROLOGIA	31	11
	672	16

Hori dela eta, Tuterako Ospitalearen itxaron-zerrendaren kasuan ere, egokitzen jo daitekeen mailaren barruan dago, edo, gutxienez ere Bermeei buruzko Foru Legeak ezarritakoaren barruan.

Zerbitzuz zerbitzu aztertuz gero, lehen kontsultei dagokienez, ikusten dugu bederatzi espezialitateetan bai pertsonen kopurua, bai itxaronaldiak gutxitu direla. Eta, oro har, itxaroten dauden pertsonen kopuruak, 1.035 pertsona, gora egin izanaren arrazoia dermatologia espezialitatea da, zeinak, gainera, kontsulten itxaron-zerrendan dauden pertsonen gutzitzearen % 25 egiten baitu; errehabilitaziorako itxaron-zerrendak, berriz, % 22,3 egiten du gutzitzean.

Traumatologian ikusten da egin den garbiketa administratiboak emaitza positiboa eman duela; hala eta guztiz ere, itxaroten dauden gaixo guztien % 19 hartzen du espezialitate horrek. Hau da, hiru espezialitatearen artean, itxaroten dauden gaixo guztien % 66,3 biltzen dira.

Itxarote-egunei dagokienez, batez bestekoa 28 egunekoa bada ere, nabarmendu beharra dago ezen soilik Dermatologiaren eragina kenduta, 17 egunekoa izanen litzatekeela. Kopuru hori oso urrun dago Bermeei buruzko Foru Legeak ezarritakotik.

Tuterako Reina Sofía Ospitalearen kasuan, bere dimentsioko zentro batera profesionalak erakartzeko zailtasunak arazoak eragiten ditu baja luzeen ondoriozko lanpostu hutsak daudenean; izan ere, lanpostu huts horiek oso zailak dira betetzen Dermatologia edo Kardiologia bezalako espezialitateetan, eta horrek zuzeneko eragina dauka jardueraren gutxitzean eta, horrenbestez, zerrendak handitzean.

Lehen kontsultetako jarduera % 140raino igo da; izan ere, 20 zerbitzutatik 11k jarduera areagotu dute. Horien artean, pediatria, neurologia, onkologia eta oftalmologia daude. Osasun-eskaria, azkenik, egonkor mantendu da, gutxi gorabehera.

Eta Kirurgiarako itxaron-zerrendari dagokionez, bi zerbitzutan itxaron-zerrendek hobera egin dute, batean mantendu dira eta lautan okerrera egin dute. Itxaroten dauden 1.013 pertsonatetik, % 53 traumatologiakoak dira eta % 15, berriz, kirurgia orokorrekoak. Berriz ere, itxaroten dauden gaixoen % 68 bi espezialitatetan biltzen dira. Pertsonen kopuruaren igoeratik, % 93 traumatologiakoak dira.

Oro har, jarduera kirurgikoak pixka bat gora egin du, baina gora egin duten zerbitzuen – oftalmologiak % 21 egin du gora– eta behera egin duten beste batzuen batez bestekoa biltzen du – behera egin dutenak % 10 jaitsi dira–.

Nafarroako Ospitalegunea

Espezialitatea	Pertsona kopurua	Batez besteko berandutza egun baliodunetan
ALERGOLOGIA	1.875	77
EMAKUMEARI LAGUNTZEKO ZENTROAK	1.093	14
AURPEGI-MASAILEKO KIRURGIA	387	46
KIRURGIA PEDIATRIKOA	199	38
KIRURGIA PLASTIKOA	95	18
KIRURGIA TORAZIKOA	12	15
KIRURGIA BASKULARRA	770	54
KARDIOLOGIA	743	27
KIRURGIA OROKORRA	3.538	149
DERMATOLOGIA	3.217	47
DIGESTIBOA	3.266	97
ENDOKRINOLOGIA	412	37
GINEKOLOGIA ETA OBSTETRIZIA	192	33
HEMATOLOGIA	494	48
BARNE MEDIKUNTZA	453	36
MEDIKUNTZA PREBENTIBOA	17	38
NEFROLOGIA	44	11
NEUMOLOGIA	418	33
NEUROKIRURGIA	57	13
NEUROLOGIA	1.830	61
OTORRINOLARINGOLOGIA	1.599	24
OBSTETRIZIA	22	10
OFTALMOLOGIA	4.263	37
ONKOLOGIA MEDIKOA	48	9
PEDIATRIA	546	32
ERRADIOTERAPIA	78	16
ERREHABILITAZIOA	1.806	41
ERREUMATOLOGIA	185	16
TRAUMATOLOGIA ETA ORTOPEDIA	9.886	118
UROLOGIA	2.021	73
	39.566	52

Uztailaren 31ko egoera erantsitako taulan ageri dena da: 52 egun balioduneko batez besteko berandutza lehen kontsultetarako ea 117 eguneko itxaron-zerrenda kirurgikorako.

Espezialitatea	Pertsona kopurua	Batez besteko berandutza egun baliodunetan
EMAKUMEARI LAGUNTZEKO ZENTROAK	281	6S
AURPEGI-MASAILEKO KIRURGIA	109	82
HAURREN AURPEGI-MASAILEKO KIRURGIA	18	72
KIRURGIA PEDIATRIKOA	422	122
KIRURGIA PLASTIKOA	370	173
HAURREN KIRURGIA PLASTIKOA	62	12S
KIRURGIA TORAZIKOA		o
KIRURGIA BASKULARRA	226	71
BIHOTZEKO KIRURGIA	44	31
KIRURGIA OROKORRA	1.126	94
DERMATOLOGIA	34	4S
GINEKOLOGIA ETA OBSTETRIZIA	S7	43
NEUROKIRURGIA	120	46
OTORRINOLARINGOLOGIA	637	128
HAURREN OTORRINOLARINGOLOGIA	298	62
OFTALMOLOGIA	984	so
HAURREN OFTALMOLOGIA	17	33
TRAUMATOLOGIA ETA ORTOPEDIA	3.228	162
HAURREN TRAUMATOLOGIA ETA ORTOPEDIA	34	242
UROLOGIA	188	27
	8.258	117

Lehetasunezko kontsultei dagokien itxaron-zerrendari erreparatuz gero, konprobatzen dugu 17 eguneraino jaitsi dela.

Espezialitatea	Pertsona kopurua	Batez besteko berandutza egun baliodunetan
ALERGOLOGIA	52	9
EMAKUMEARI LAGUNTZEKO ZENTROAK	2	24
AURPEGI-MASAILEKO KIRURGIA	50	16
KIRURGIA PEDIATRIKOA	15	11
KIRURGIA PLASTIKOA	15	7
KIRURGIA TORAZIKOA	3	5
KIRURGIA BASKULARRA	83	23
KARDIOLOGIA	243	21
KIRURGIA OROKORRA	323	29
DERMATOLOGIA	380	27
DIGESTIBOA	231	13
ENDOKRINOLOGIA	66	13
GINEKOLOGIA ETA OBSTETRIZIA	10	8
HEMATOLOGIA	110	23
BARNE MEDIKUNTZA	115	29
MEDIKUNTZA PREBENTIBOA	0	0
NEFROLOGIA	6	5
NEUMOLOGIA	43	8
NEUROKIRURGIA	36	14
NEUROLOGIA	363	25
OTORRINOLARINGOLOGIA	146	9
OBSTETRIZIA	6	7
OFTALMOLOGIA	333	13
ONKOLOGIA MEDIKOA	43	9
PEDIATRIA	72	11
ERRADIOTERAPIA	73	16
ERREHABILITAZIOA	179	12
ERREUMATOLOGIA	27	7
TRAUMATOLOGIA ETA ORTOPEDIA	838	18
UROLOGIA	214	21
	4.077	17

Berriz ere analisisa zehaztu beharra dago, egiazki zentratzeko arazoa non dagoen eta zein den haren tamaina, zeren eta sarbide-zailtasuna ez baita arazo bat Nafarroako Ospitalegunen osoan, baizik eta espezialitate jakin batzuetan. Zerbitzuz zerbitzu aztertuz gero, lehen kontsultei dagokienez, ikusten dugu orokorrean egun kopuruak eta pertsona kopuruak okerrera egin dutela. Itxaroten dauden 39.566 pertsonatatik % 25 traumatologiako kontsulta baten zain; % 11 oftalmologiako baten zain; % 8 dermatologiako baten zain; % 9 kirurgia orokorreko baten zain eta % 8 digestio-aparatuko kontsulta baten zain. Hau da, une honetan itxaron-zerrendan dauden pertsonen % 60tik gora Nafarroako Ospitalegunean dauden 30 espezialitateetatik 5 espezialitatearen zain daude.

Egun kopuruan gertatu den okertzeri dagokionez, berriz ere ikusten dugu egun gehienak traumatologiakoak, kirurgia orokorrekoak eta otorrinolaringologiakoak direla; beste espezialitate

batzuek, ordea, batez besteko itxaronaldia hobetu dute: bihotzeko kirurgia, haurren aurpegi-masaileko kirurgia, kirurgia torazikoa, oftalmologia eta urologia. Bestalde, nefrologian, neurologian, erreumatologian eta obstetrizian parametro guztietan hobera egin da: itxaron-zerrendak, pertsona kopurua eta batez besteko itxarote-egunak.

Kontsulthen batez besteko itxaronaldiari dagokionez, 52 egunekoa da. Traumatologiako itxarotendenboraren eragina kenduz gero, batez besteko 30 egunera jaitsiko litzateke. Kopuru hori Bermeei buruzko Foru Legearen barruan dago.

Itxaron-zerrenda kirurgikoari dagokionez, Nafarroako Ospitaleguneko kirurgiarako itxaron-zerrendako 1.188 pertsonetatik, 989 Traumatologiakoak dira; horrenbestez, guztizkoaren % 83 dira. Zazpi espezialitateetan, zenbatekoek hobera egin dute itxaron-zerrendetan dauden pertsonen kopuruari dagokionez, 2011ko urtearekin alderatuta; beste 5etan, hobera egin da 2013an 2012arekin alderatuta. Horien artean, nabarmentzekoak dira egin duten hobekuntzarengatik bihotzeko kirurgia eta kirurgia torazikoa: bi espezialitate horiek, onkologiakoarekin batera, Osasun Departamentuak hobetsiak izan dira, daukaten garrantziarengatik edo larritasunarengatik.

Itxaron-zerrendan dauden pertsona guztietatik, % 40 Traumatologiakoak dira; % 14 kirurgia orokorrekoak; % 12 oftalmologiakoak eta % 11 Otorrinolaringologiakoak. Hau da, itxaron-zerrendan dauden pertsonen % 77 Nafarroako Ospitalegunean dauden 20 espezialitateetatik laurako daude itxaroten.

Egun-kopuruaren arabera adierazitako batez besteko itxaronaldiari dagokionez, hobera egin dute bihotzeko kirurgiak, haurren aurpegi-masaileko kirurgiak, kirurgia torazikoak, oftalmologiak eta urologiak. Kontrako kasuan, batez besteko itxaronaldia luzatu deneko 50 egunetatik, 22 Traumatologiakoak dira, 5 Otorrinolaringologiakoak eta 4 kirurgia orokorrekoak. Kontsulthen kasuan egindako ariketa bera eginez gero, Nafarroako Ospitaleguneko batez besteko itxaronaldi kirurgikoari traumatologiako zerrendaren eragina kenduz gero, kopurua 109 egunetatik 87 egunetara jaitsiko litzateke, eta otorrinolaringologia eta kirurgia orokorra ere kenduz gero, 78 eguneraino jaitsiko litzateke; 2011ko uztailleko kopuruaren aldean, 18 egunetan baizik ez litzateke luzatuko.

Jarduerari eta eskueran dauden giza baliabideei erreparatuta, nabarmentzekoak dira bihotzeko kirurgia bezalako zerbitzuak, zeinek % 80 hobetu baitute beren etekina profesional berdinekin; edo kirurgia torazikoa, zeinak produktibitatea % 18 hobetu baitu; neurokirurgiak ere % 17 egin du hobera. Balantzaren beste muturrean, traumatologiak jarduera gutxitu du, bai kontsuldetan, bai kirurgian, % 20 gutxitu ere; giza baliabideak, berriz, % 2 baizik ez dira gutxitu.

Eta legegintzaldiaren hasieratik lehenetsi behar genituelako aipatu genituen hiru patologiei erreparatuz gero –onkologia, bihotzeko kirurgia eta kirurgia torazikoa–, ikusten dugu zerrendak ez direla handitu, baizik eta oso modu nabarmenean gutxitu direla.

		2012ko UZTAILA	2013ko URTARRILA	2013ko UZTAILA
Kirurgia baskularra	Egunak	0	1	0
	Pertsonak	3	1	3
Bihotzeko kirurgia	Egunak	28	43	31
	Pertsonak	72	79	44
Onkologia	Egunak	13	11	8
	Pertsonak	77	69	53

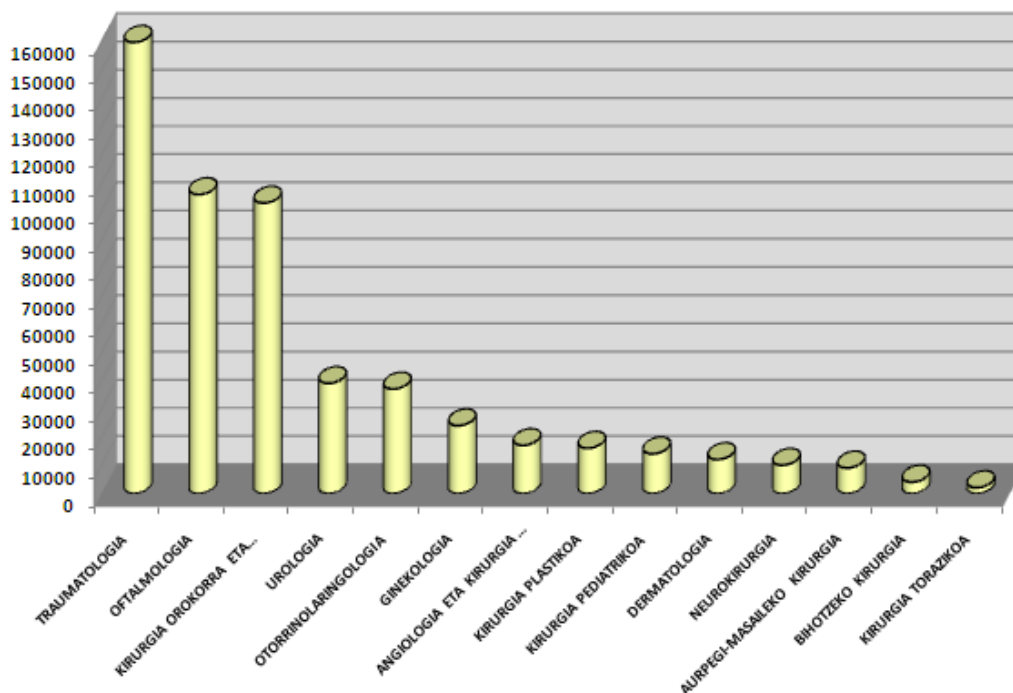
Behin zentroen azterketa amaituta, ondorio bat baino gehiago atera dezakegu:

Lehenengoa da lehenestea funtzionatzen ari dela eta larritasun handiena duten prozesuak edo kezka handiena eragin dezaketenak batez besteko itxaronaldi oso on batekin ikusten ari direla. Lehenestea ez da prozedura administratibo bat, prozedura kliniko bat baizik. Hori dela eta, osasun profesionalak berak dira azkartasun handiagoarekin artatu behar diren prozesu edo patologiak ezarri behar dituztenak. Oso garrantzitsua da gu guztiontzat bermatuta edukitzea daukaten larritasuna dela-eta lehenesten diren prozesuak itxaronaldi oso onargarri batzuekin artatzen ari direla, egiaztatu ahal izan dugun bezala.

Bigarrena da zentro guztiek ez dutela jokabide bera. Lizarrako kasuan egiaztatu dugu hori, esate baterako. Batez besteko itxaron-zerrendetako datuek ez dute zentroen arteko bereizketarik egiten, eta are gutxiago zerbitzuen artekorik, baina egia da batzuen eta besteen artean alde handiak daudela eta itxaron-zerrendak ez direla guztietan handitzen. Horrenbestez, nabarmendu beharra dago profesional askoren jokabide ona; izan ere, ahalegin handi bat eginez beren zerbitzuen demanda eta itxaron-zerrenda unean-unean kudeatzen ari dira, baliabide berekin jarduera handitzeraino. Sistemara ezin sartzea dela-eta batez bestekoei erreparatzen zaienean, ez da mugatzen arazo horiek egiazki non gertatzen diren.

Zentroen arabera, Nafarroako Ospitalegunean daukagu arazorik handiena. Eta uste dugu hori kontuan hartu beharra dagoela zerbitzu mediko batzuen bateratze prozesuaren emaitzak baloratzen ditugunean; horretantxe ari gara. Bateratzeko proiektuak aldaketaren kudeaketa oso garrantzitsua eskatzen du, eta horrek berarekin dakar, ezinbestez eta modu iragankorrean, laguntza ukituta ateratzea. Badakigu prozeduren berrikuspenak amaitzen ez diren arten, zirkuitu berriak ezartzen ez diren arte, lantaldeak finkatzen ez diren arte eta abar, denbora bat iraganen dela, non zerbitzuak ez diren hain eraginkorrak izanen, eta hori efizientzia handiagoa lortzeko alde zureko eta egin beharreko urrats bat dela. Horixe da Nafarroako Ospitalegunea sartuta dagoen antolamendu-aldaketarako prozesuaren bidegabeko ondorioetako bat. Gure helburua da prozesua azkartzen saiatzea, baina horren guztiaren jakinaren gainean egon behar dugu laguntza-jarduera baloratzerakoan. Azken urtean, espezialitate batzuetan, jarduerak nabarmen egin du behera, baliabide berak izanda; eta horren arrazoia, askotan, azaldutakoa da. Guretzat guztiz funtsezkoa da gai izan gaitezen bateratze prozesua hasi aurretik egiten zen jarduera berreskuratzen eta prozesua amaitzen den garairako jarduera dela-eta aurreikusita genuen handitzea lortzen, eta horretantxe zentratuta dago, une honetan, Nafarroako Ospitaleguneko zuzendaritza-lantalde berria.

Zerbitzu batzuek botila-lepo garrantzitsu bat daukate, eta horrek itxaron-zerrendari pisu handia gehitzen dio. Horixe da, esate baterako, Traumatologiaren kasua. Osasun Ministerioak duela egun gutxi batzuk eman zizkigun datuen arabera, Espainian 166.000 pertsona baino gehiago daude traumatologiako ebakuntza kirurgiko baten zain. Itxaron-zerrenda luzeena duen espezialitatea da. Nafarroan ere, inguruabar hori egiaztatu dugu, eta horri gehitu behar zaio hemen zerbitzu horretan bateratze prozesu bereziki zail bat gertatu dela.



Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuko lantalde berriak, eta bereziki Nafarroako Ospitalegunekoak, badakite nolako zailtasuna dagoen itxaron-zerrenda bati aurre egiteko aparteko programetara jo gabe eta honakoetan eragiten saiatzearen bidetik: eguneroko produktibitatea, eskaria eta beste elementu batzuk; esate baterako garbiketa administratiboa edo laguntza espezializatuko kontsultetarako programazio- eta funtzionamendu-arau jakin batzuk ezartzea.

Bat baino gehiago dira identifikatuta dauzkagun eta abian jarriko ditugun neurriak. Zehazki, arlo kirurgikoan bost dauzkagu prestatuta:

Alde batetik, zerbitzu kirurgikoen azterketa xeheak erakusten du garbiketa eta kontrol administratibo bat egin beharra dagoela itxaron-zerrendaren egiazko egoera itxuraldatzen duten kasu batzuetan; honakoetan, bereziki: kirurgia plastikoa, ginekologia, oftalmologia, otorrinolaringologia, urologia eta kirurgia orokorra. Horretarako, bilera bat egingen da Kirurgiako Zuzendariordetzaren eta zerbitzuburu edo atalburuen artean, eta horrek berarekin ekarriko du, gainera, hilerro jarraipen bat egitea ezartzen diren neurriei buruz.

Ikusi da programazioaren eta errendimendu kirurgikoen gaineko kontrol bat behar dela zerbitzu batzuetan; bereziki, itxaron-zerrenda luzeenak dauzkaten bostetan. Hori dela eta, asteroko programazio-saioetan kontrol handiagoa egingen da. Sistematikoki ebaluatuko da baliagarri dagoen gaitasuna nola kudeatzen den (programazioa eta ebakuntza-gelak bezalako baliabide gakoak). Kirurgiako zuzendariordeek lantaldean jardunen dute, tresna komunekin; esate baterako, itxaron-zerrenda bateratua. Asteroko programazio kirurgikoak gaixoen lehentasuna ezarriko du lehenengo larritasunaren arabera eta gero itxaron-zerrendan gaixoek daukaten antzintasunaren arabera. Eta zerbitzuek prozesu klinikoak berrikusiko dituzte, gaixoen fluxuen gaineko kudeaketa hobetzeko.

Zorrotzago zainduko da Bermeei buruzko Foru Legearen betetzea eta lege horretan ezarritako epeetatik kanpo dauden espezialitateak, horren arabera programazioa birdoitu ahal izateko.

Eta sarbidea ere hobetuko da, bereziki honako espezialitateetan: kirurgia plastikoa, otorrinolaringologia eta bularreko kirurgia orokorra eta koloproktologia. Horretarako, eguneko ebakuntza-gela bat zabalduko da arratsaldeko lanaldi arruntarekin, B ospitalean (Bideko Ama Birjina), irailaren 16tik abenduaren 20ra. Aldi berean, A Ospitaleko (Nafarroako Ospitalea) kirurgia-blokean jada funtzionatzen ari diren bi ildo kirurgikoei eutsiko zaie.

Bestalde, kontsultetako jarduerari dagokionez:

Azterketa zentratuko da jada jarduera jaitsi seneko zerbitzuetan eta, bereziki, itxaron-zerrendan eta itxarote-egunetan eragin handiena dutenetan. Nafarroako Ospitaleguneko Zuzendaritzak, horiekin guztiekin, espezialitate guztietako kontsulten plangintza egingen du, bai eta errendimenduen jarraipena eta kontrola ere, erizaintzako kontsultak eta INPa sendotuz eta oinarritzko osasun laguntzaren eta laguntza espezializatuaren arteko koordinazio-protokoloak eginez.

Informazio hori jasota, eta etorkizunean itxarote-denboren bilakaera konprobatzen jarraitzea eragotzi gabe, amaitutzat ematen dugu jarduera.

3.2.18. Esako urtegiaren egoera, presaren balizko ezegonkortasuna dela eta, urtegia handitzeko obren eraginez.

Hartzailea: Espainiako Arartekoa.

Gaiak: Herri lanak. Kontserbatzea eta mantentzea. Obraren gainbegiratzea.

Jarduketa: Jarduera administratiboa ikuskatzea.

Erakundeak Espainiako Arartekoari eskatu zion balora dezan gainbegiratze-jarduketa bat irekitzea Esako presaren eta urtegiaren egoerari buruz. Lehenengoa Nafarroan dago eta bigarrena, berriz, Nafarroan eta Aragoian.

Egoera larria izaten hasia zen, batez ere geologoa den Zaragozako Unibertsitateko irakasle batek Aragoiko Gorteetan izan zuen esku-hartzea eta gero. Izan ere, hartan ohartarazia zuen presa egonkor egon daitekeela urtegia handitzeko obren eta eskuinaldeko mazelan izan diren lerraduren ondorioz. Irakasleak, halaber, adierazi zuen Zangoza herria ebakutzea komeni zela (5.000 biztanle baino gehiago ditu).

Esako urtegia Estatuaren obra publiko bat denez, erakunde honek egitate horiek Espainiako Arartekoari jakinarazi zizkion, kasuko ikerketa abiaraz zezan eta, egoki ikustekotan, gai hori gainbegiratzeko jarduketa bat egin zezan Estatu Administrazioan, bera baita obren titularra.

Espainiako Arartekoak jakinarazi zigun Ebroko Konfederazio Hidrografikora jo zuela, eta ukitutako interesen larritasuna eta garrantzia nabarmendu zuela, eta eskatu ziola informazio bidaltzeko etxebizitzak husteran eraman zuten inguruabarrei buruz, mazelaren lerradura gerarazteko egiten ari diren lanei buruz eta etxebizitza horiek berriz ere segurtasun-baldintzekin erabili ahal izateko aurreikusi den epeari buruz.

Ebroko Konfederazio Hidrografikoak honako informazioa igorri zuen:

A. Gertatutakoen deskribapena.

2000ko abenduaren 12an Esako (Nafarroa) urtegia handitzeko obrak esleitu ziren. 2001eko maiatzaren 2an hasi ziren ora horiek, eta aurreikusi zen 2016ko irailaren 30ean amaituko zirela.

Urtegiaren inguruetan instalatutako auskultazio-sistemari esker, 2012ko udan antzeman zen auskultazio-sentsore horietako batzuk mugimendu-sintomak eman zituztela. Horrek eragin zuen, modu prebentiboan, presak indusketa-lanak geraraztea eta auskultazioa areagotzea.

Mugimendu horiek handitzen joan ziren –segur aski 2012ko urritik etengabe izan ziren prezipitazio handien ondorioz– eta eragin zuten 2012ko abenduaren 21ean Ebroko Konfederazio Hidrografikoko lehendakariak Uraren zuzendari nagusiari eskatzea berehala baimena eman zezan emergentziako obra batzuei ekiteko, Esako urtegiko (Nafarroa eta Zaragoza) eskuineko zurkaitzaren mazela hobetzeko eta berehala hamar milioi euroko (10.000.000,00 euro) kreditua gaitzeko obra horiek ordaindu ahal izateko, zeren eta jotzen baitzuen lan horiek emergentziazkotzat jo zitezkeela, Sektore Publikoko Kontratuei buruzko Legearen Testu Bategineko 113. artikulua aplikatuz – azaroaren 14ko 3/2011 Errege Lege-dekretuz onetsi zen testu hori–.

Mazelako mugimenduaren bilakaera dela eta, Konfederazio Hidrografikoak 2013ko otsailaren 7an txosten tekniko bat igorri zion Nafarroako Gobernuari, non ondorioztatu baitzuen mugimendua dela eta antzemandako azken igoerak egiturazko kalteen arrisku larria dakarrela "Mirador de Yesa" eta "Lasaitasuna" urbanizazioetan, eta kalte horiek zuzeneko eragina izan dezaketela pertsonengan.

2013ko otsailean, Esako Udalak (Nafarroa), Toki Araubidearen Oinarriak arautzen dituen apirilaren 2ko 7/1985 Legean jasotako babes zibileko eta hirigintza-diziplinako eskumenez baliatuta, ebazpen bat eman zuen, non jabeei jakinarazten baitzieten "Mirador de Yesa" urbanizazioko etxebizitza guztiak (19) eta Lasaitasuna urbanizazioko etxebizitza batzuk (44) hustu behar zituztela, etxebizitzak kokatuta dauden mazelan antzemandako mugimendu geologikoak zirela eta. Ebazpen horretan, etxebizitzak husteko epe bat ematen zen. Otsailaren 11n, astelehenez, amaitu zen epe hori.

2013ko otsailaren 7an, Estatuko Ingurumen Idazkaritzak baimena eman zuen Esako urtegiko (Nafarroa eta Zaragoza) eskuineko zurkaitzeko mazela hobetzeko obrak egiteko, obra horiek emergentziazkotzat jota. 10.000.000,00 euroko gehieneko zenbatekoa ezarri zen. Horren ondorioz, egun berean, emergentziako obraren lanak hasi ziren. Lan horiek une honetara arte egiten joan dira, etenik gabe.

Txostena egiteko datan honako emergentziako lanak egin dira: urbanizazioen gainean dagoen mazelaren zatian 500.000 m³ko indusketa egin eta material hori zabortegira eramatea, eta oinean 30.000 m³ko lubeta bat egitea mugimendua gerarazte aldera.

Egungo egoera da mazelaren mugimendua geratzen joan dela indusketa egiten zen neurrian, ia deuseztatzeraino, instalatutako auskultazio-sistemak erakusten duen bezala. Hala eta guztiz ere, arau indardunei jarraituz, egonkortze-lanak egiten jarraitu beharko da, aginduzkoa den segurtasun-faktorerraino iristeko.

Etxebizitzak berriz okupatu ahal izateko epeari dagokionez, Toki Araubideko Oinarriak arautzen dituen apirilaren 2ko 7/1985 Legearen arabera –lege horrek udal eskumentzat jotzen ditu babesgo zibila; hirigintzaren antolaketa, kudeaketa, betearazpena eta diziplina; etxebizitzaren sustapena eta kudeaketa eta abar– eta Nafarroako Toki Administrazioari buruzko uztailaren 2ko 6/1999 Foru Legearen arabera, Esako Udala bera izan beharko da bere eskumenez baliatuta etxebizitzak berriz okupatzeko erabakiko duena.

Konfederazio Hidrografikoan Esako eskuineko mazelari buruzko zenbait informazio eskari daude, Esako eskuineko mazelaren mugimendua ukitutako pertsonen, antolamenduek eta erakundeek eginak: Esako Udalaren 2013ko otsailaren 25eko eta apirilaren 11ko eta 8ko eskariak; Esako "Lasaitasuna" urbanizazioko jabekideen elkargoaren ordezkariaren 2013ko martxoaren 7ko eskaria; "Mirador de Yesa" urbanizazioaren 2013ko apirilaren 18ko eskaria. Jasotako txostenetik ondorioztatzen a informazio eskari horiei guztiei erantzun zaiela.

Halaber, txostenean jakinarazten da astero, zehazki ostiraletan, otsailaren 15etik hasita, Ebroko Konfederazio Hidrografikoak Esako Udalari informazio xehaketa igortzen diola mazelan instalatutako behaketa topografikorako guneen bilakaerari buruz. Informazio hori, jasota dagoen bezala, ukitutako eta interesdun guztien eskura dago.

B) Eskatutako informazioaren edukiari dagokionez.

Ebroko Konfederazio Hidrografikoak zenbait kalteturen informazio-eskariak jaso ditu, zeinak hitzez hitz berdinak baitira. Haiei ustez arretarik eman ez izana izan zen erakunde honen jarduketa eragin zuena. Eskari horietan ondoren laburbiltzen ditugun agiriak aipatzen dira:

1. Esako urtegiko presaren eta urtegiko ontzira urak isurtzen dituzten mazelak auskultatzeko jarritako inklinometroen irakurketa guztien agiri-euskarria eta paperezko zerrenda.

2. Esako urtegiko presaren eta urtegiko ontzira urak isurtzen dituzten mazelak auskultatzeko jarritako piezometroen irakurketa guztien agiri-euskarria eta paperezko zerrenda.

3. Esako urtegiara urak isurtzen dituzten ezkerreko eta eskuineko mazeletako mugarri topografikoek eskainitako irakurketa guztiak.

4. Aurreko hiru zenbakietan aipatutako irakurketa-kanpainetan lortutako emaitzak analizatzeko idatzizko txosten guztiak.

5. Esako urtegiara urak isurtzen dituzten mazelen egonkortasunari buruzko txosten edo analisi guztiak, presa handitzeko lanak hasi zirenetik gaur artekoak.

6. Indusketa-lanak, zementu-injekzioa eta urtegiko isurialde-mazeletan egindako ikerlanak justifikatzeko oroitidazkia.

7. Aurreko zenbakian aipatu diren ikerlanetan lortutako emaitzak analizatzen duen idatzizko txostena.

8. Urtegiko eskuineko isurialdeko mazelan dauden urbanizazioak husteari buruzko oroitidazkia edo txostena.

9. Administrazio horrek edo administrazio horrentzat Esako urtegiaren handitzeari buruz egin diren idatzizko txostenak; esate baterako, urtegiko isurialdeen lerradura-arazoetarako aurreikusi den konponbideari buruzko txostena.

10. Administrazio horrek edo administrazio horrentzat urtegiko isurialdeetako mazeletan antzemandako lerrokadurek Esako egungo presaren egonkortasunean edo segurtasunean izan dezaketen eraginari buruz egindako txosten idatzizkiak.

Egindako eskaria atalez atal aztertu ondoren, Ebroko Konfederazio Hidrografikoak honakoa jakinarazten du:

1., 2. eta 3. puntuei dagokienez, Konfederazioak, txostenarekin batera, CD bat aurkeztu du, zeinaren kopia erantsi baitizut, mazeletako eskuragarri dauden inklinometriako, piezometriako eta topografiako datuei buruzko informazio-fitxategiekin.

4. et 7. puntuei dagokienez, lantzeko edo txostena egiteko fasean dauden datuak direnez, Ingurumenari buruzko informaziorako sarbide publikoari buruzko 2003/4/CE Zuzentarauko 4. Artikuluan ezarritakoari jarraituz, behin haiek amaituta interesdunei jakinaraziko zaizkie.

5. puntuari dagokionez –Esako urtegiko isurialdeetako mazelen egonkortasunari buruzko txosten edo analisisen gainekoa da–, Aragonesa de Reproducciones Gráficas S.A. enpresan, Zaragozako Sanclemente kaleko 25. zenbakian (50001 posta kodea), eskatzailearen eskura jarri dira, hilabeterako, ondoren aipatzen diren dokumentuak, egokituz jotzen dituen atal guztiak kopia ahal ditzan.

Aragoi ibaiko Esako urtegia handitzeko obren 3. aldaketarako PROIEKTUAREN oroitidazkia, "Azterlan geologikoa eta materialen azterlana"-izenekoa. Ingurumen-eragina zuzentzeko neurrien eranskina eta ingurunearen lurralde-lehengoratzeko plana (Nafarroa eta Zaragoza).

Aragoi ibaiko Esako urtegia handitzeko proiektuko obra osagarrien 1. PROIEKTUAREN "Azterlan geologikoa eta materialen azterlana"-izeneko 4. gehigarria. Ingurumen-eragina zuzentzeko neurrien eranskina eta ingurunearen lurralde-lehengoratzeko plana (Nafarroa eta Zaragoza).

Esako urtegi handituko mazelen baldintzak hobetzeko proiektua.

Ingurumen Ministerioren eta Geologoek Elkargo Ofizialaren arteko lankidetzaren hitzarmena, eskuineko mazela aztertzeko.

6. puntuari dagokionez, adierazi beharra dago ezen, Sektore publikoko Kontratuari buruzko Legeko Testu Bategineko 113. artikuluan jasotako emergentziako obra bat denez, lanak birdefinitzen joan behar direla, jardueren exekuzioak aurrera egiten duen neurrian.

Urbanizazioak husteari buruzko txosten idazkiaren gainekoa den 8. puntuari dagokionez, 2013ko otsailaren 7ko txostena erantsi dugu, euskarri digitalean. Honako izenburua dauka "Nafarroako Gobernuarentzako txostena, itxitutakoaren eskuineko mazelan antzemandako mugimenduei buruzkoa eta jarduteko proposamenari buruzkoa". Txosten hori oinarria izan zen agintari eskudunek etxebizitzetako jabeak etxeetatik aterarazteko.

9. eta 10. puntuei dagokienez, Ebroko Konfederazio Hidrografikoak dio dokumentu horien existentzia ez dagoela jasota".

Espainiako Arartekoaren esanetan, jasotako txostenetik ondorioztatzen da ezen, behin egoeraren larritasuna antzeman, Ebroko Konfederazio Hidrografikoak diligentziaz jokatu duela, behar diren neurriak hartuz Esako urtegiaren eskuineko mazelako lerradurari eusteko obrak emergentziako prozeduraz egin zitezkeen. Halaber, adierazten zuen ezen zenbait kalteturen eskutik jasotako idazkietan, non jarduteko eskatzen baitzuten, guztietan informazioa eskatzen zitzaizela Ebroko Konfederazio Hidrografikoari idazki honetako B atalean aipatu diren alderdi teknikoari buruz. Eta Ebroko Konfederazio Hidrografikoaren txostenak, dirudienez, agertzeraren ematen duen administrazio interesduneri eta kaltetutako herritarrei informazioa ematen ari zaiela ahal den gardentasun guztiarekin, betiere Esako Udalak ematen duen informazioa gaurkotuta mantenduz, halako moduz non kaltetuen, udalaren bitartez, aukera izanzen baitute mazelaren mugimenduei eusteko egiten diren lanen asteroko bilakaera ezagutzeko.

Ebroko Konfederazio Hidrografikoak emandako txostena ikusita, Espainiako Arartekoak jakinarazi zuen amaitutzat ematen zituela bere jarduketak. Jarduketa horiek itxita, erakunde honek ere amaitutzat eman zuen bere esku-hartzea.

3.2.19. Beken deialdian izandako atzerapenak.

Administrazio eskuduna: Hezkuntza Departamentua.

Gaia: Hezkuntza. Bekak. Eskariei erantzuterakoan berandutzea.

Jarduketa: Jarduera administratiboa ikuskatzea.

Erakunde honek, zenbait argitalpenen bitartez, jakin zuen unibertsitate-ikasle asko Nafarroako Gobernuko Hezkuntza Departamentuari aurkeztutako beka-eskarien erantzunik jaso gabe zegoela oraindik.

Horri dagokionez, albisteek zioten eskariak aurkezteko deialdian epea 2012ko urrian amaitua zela, eta, hala eta guztiz ere, deialdi hori oraindik ebatzi gabe zegoela. Aipatzen zen berandutze hori

aurreko urteetako aurrekarietatik aldentzen dela, zeren eta ebazpena eta geroko ordainketak, hurrenez hurren, kasuko ikasturteko apirilean eta maiatzean izan baitira orain arte.

Hori dela eta, erakunde honek informazioa eskatu zion Hezkuntza Departamentuari deialdiaren egoerari buruz eta iragarritako berandutzea zuzentzeko hartutako edo hartzeko zeuden neurriei buruz.

Hezkuntza kontseilariak jakinarazi zuen ezen, Hezkuntza Baliabideetako zuzendari nagusiaren ekainaren 6ko 531/2013 Ebazpenaren bitartez, behin-behinekoz ebatzi zela beken eta laguntzen deialdi orokorra, eta deialdi horri zegokion lehenengo ordainketa egiteko ebazpena izapidetzen ari zela; horrenbestez, ordainketa epe laburrean izanen zen.

Helarazitako informazioa ikusita, handik egun gutxitara berretsi zena, amaitutzat eman genituen gure jarduketak.

3.2.20. Alokairu-araubideko babes ofizialeko etxebizitzak eskuratzeko zailtasuna.

Administrazio eskuduna: Sustapen Departamentua.

Gaia: Etxebizitza. Etxebizitza eskuratzeko zailtasuna. Babes ofizialeko etxebizitzak Alokairuko araubidea.

Jarduketa: Jarduera administratiboa ikuskatzea.

Krisi ekonomikoak berriaz kaltetutako herritar batzuek aditzera eman zuten, kexa eta kontsulta batzuen bitartez, nolako zailtasuna zeukaten alokairu-araubideko etxebizitza babestuak eskuratzeko eta, areago, haietan bizitzen jarraitzeko exijitzen dizkieten baldintza ekonomikoekin.

Kexek erakusten zuten ezen, arazo horretan, zenbait faktorek eragiten zutela; hala nola:

- Eskaintzaren eta eskariaren arteko balizko desdoikuntza bat.
- Alokairu babestuen prezioen balizko desfase bat, merkatuak izan duen bilakaerarekin alderatuta.
- Baldintza pisuegiak exijitzea alokairuko etxebizitza babestuak eskuratu ahal izateko.
- Alokairurako diru-laguntzak emateko kontuan hartzen den errealitate ekonomikoaren eta egungo errealitatearen arteko balizko denbora-desfasea, aurreko bi ekitaldietako diru-sarrerak baloratzen baitira.

Erakunde honek informazioa eskatu zion Sustapen Departamentuari adierazitako alderdi edo arazoei buruz, eta premiatu zuen bere irizpidea azal zezan, azken urtean aurrera eramandako jarduketak edo neurriak eta etorkizunean gaiari buruz hartzeko asmo dituenak azalduz.

Sustapen kontseilariak txosten bat igorri zuen, non honakoa aipatzen baitzuen:

- Alokairu-araubideko etxebizitza babestuen eskaintzaren eta eskariaren azterketa.
- Alokairu babestuen prezioa.
- Etxebizitza babestuak alokatzeagatiko diru-laguntzen zenbatekoa arautzen zuen 4/2006 Foru Dekretuaren berrazterketa bat.
- Errentamendu-araubideko etxebizitza babestu bat eskuratzeko exijitzen diren gutxieneko diru-sarrerak eta bestelako betekizunak.

- Alokairurako diru-laguntzak emateko kontuan hartzen den errealitate ekonomikoaren eta egungo errealitatearen arteko balizko denbora-desfasea, aurreko bi ekitaldietako diru-sarrerak baloratzen baitira.

Azkenik, hartutako neurriak eta hartzeko asmo zituenak jakinarazi zituen. Honakoak ziren, besteak beste:

- a) Etxebizitza babestuen alokairu-prezioei eustea 2012an, 2013an eta 2014an.
- b) NASUVINSAk kudeatzen dituen etxebizitzaren alokairu-prezinoa % 16 beheratzea.
- c) NASUVINSAk bere gain hartzea hiri kontribuzioaren ordainketa, kudeatzen dituen etxebizitzaren alokairuan.
- d) Errentamendu-araubidean jada 490 etxebizitza babestu berri adjudikatu izatea; horiei gehitu behar zaizkie datozen bi urtean adjudikatzea aurreikusitako 385 etxebizitzak.
- e) Etxebizitza babestua alokatzeko diru-laguntzei eustea.
- f) Etxebizitza babestuen maizterrei diru-laguntza ematea, sustatzaileek etxebizitza horiek aldi baterako errentamendura bideratzea erabakitzen badute, eroslerik ez edukitzeagatik.

Txostena ikusita, amaitutzat eman genuen gure jarduketara. Hori, halere, ez da eragozpena berriz esateko Sustapen Departamentuari alokairu-araubideko etxebizitza babestu horietarako sarbidea errazteko neurriak aztertzen eta hartzen jarraitu behar duela; eta, oso bereziki, zailtasun ekonomikoko egoeran dauden pertsonen bideratutako neurriak, Konstituzioak ezarritako etxebizitzarako eskubidea bermatze aldera.

3.2.21. Udalek haur eskolen finantzaketaren kostua beren gain hartzerakoan gertatzen den desberdintasuna, erabiltzaileak kasuko udalerrian erroldatuta egon ala ez egon.

Administrazio eskuduna: Hezkuntza Departamentua.

Gaia: Haur-eskolak. Finantzaketa-araubidea

Jarduketa: Jarduera administratiboa ikuskatzea.

Erakundeak, kexa batzuen bitartez, haurtzaindegi batzuetako erabiltzaileei sortutako arazoa ezagutu zuen. Izan ere, erabiltzaile horiek gainerako erabiltzaileek baino beste kostu batzuk gehiago ordaindu behar izan zituzten, udal batzuen erabakiaren ondorioz, zeren eta zenbait udalek erabaki baitzuten beren gain ez hartzea udal horien haur eskoletan matrikulatuta egon baina udalerrian erroldatuta ez zeuden haurren moduluari zegokion kostua.

Erakunde honek jo zuen irizpide hori legezkotasunaren aurkakoa dela, zeren eta udalerriri bateko bizilaguna izate soila ez baita behar adinako desberdintasun arrazional juridikoa udaletako zerbitzu publikoetako erabiltzaileei trataera desberdina emateko.

Egoera hori xehetasun handiagoarekin ezagutze aldera, Hezkuntza Departamentuari eskatu zitzaion azaldutako gaiari buruz informatzeko.

Bere erantzunean, Hezkuntza kontseilariak honako txostena eman zuen.

“Hezkuntza Departamentuak, Nafarroako Foru Komunitatearen arlok haur hezkuntzako lehen zikloa arautzen duen martxoaren 26ko 28/2007 Foru Dekretuko 12. artikuluko 1. idatz-zatian ezarritakoaren babesean, ikasturte bakoitzerako titulartasun publikoko haur eskoletan ikasleak onartzeko baldintzak ezartzen ditu.

Haur eskola publiko gehienak udal titularitatekoak direnez, Hezkuntza Departamentuak lankidetzan estuan dihardu Nafarroako Udal eta Kontzejuen Federazioarekin, eta erakunde horrek haur eskolen araudiari eta beste alderdi batzuei buruz egiten dizkion iradokizunak eta jarraibideak, ahal den guztian, aintzat hartzen ditu.

2012-01-27an, Nafarroako Udal eta Kontzejuen Federazioak departamentu honi igorri zion Batzorde Exekutiboaren erabaki bat, non aho batez erabakitzen baitzen Hezkuntza Departamentuari eskatzea 0-3 urteko haurrentzako ikastetxeetarako onarpenari buruzko araudian familiek nahitaez aurkeztu behar izatea, izena emateko orduan, erroldatuta dauden udaletxeari ordaintzea dagokion finantzaketaren portzentajeari buruzko ziurtagiria. Aipatutako datan, finantzaketa-moduluaren % 25 zen portzentaje hori. Erabaki horretan jasotzen zen aukera zegoela finantzaketa bizitokiko udalaren edo familiaren beraren kargura izateko.

Aipatutako erabakian, zeina sortu baitzen udal batzuek haurren hartzaile ziren beste udal batzuekin izenpetutako akordio ekonomikoak ez betetzetik, beste baldintza baten gisara sartu zen 2012/2013 ikasturterako onarpenean, eta 2013/2014 ikasturterako ere onarpen-baldintzen artean sartu zen.

Akordio hori onarpenari buruzko araudian sartu zen, honako gogoetetan oinarrituta:

Eskari hori aho batez egiten digun Nafarroako Udal eta Kontzejuen Federazioak Nafarroako udal gehienak ordezkatzeko.

Udalak libre dira ordainketa-konpromisoaren justifikazioa eskatzeko ala ez eskatzeko.

Kasuko moduluaren zati baten kargura haurren bizitokiko udalak izatearen kontua; izan ere hori gurasoentzako zama ekonomiko gehigarri baten gisara baino gehiago, udalen arteko akordio bat zen, hain zuzen ere Nafarroako Udal eta Kontzejuen Federazioak eskatzen eta bultzatzen zuen bezala.

Joan den ikasturtean oso gutxi izan ziren ordaintzeko konpromisoaren ziurtagiria eskatu zuten udalak. Kasu gehienetan, familien bizitokiko udalari zegokion zenbatekoa ordaintzeko konpromisoa hartu zuten udalek. Nabarmenezkoa da gaur arte ez dela departamentu honetan familien inolako kexarik jaso. Hala eta guztiz ere, litekeena da egungo egoera ekonomikoak eragin izana ikasturte honetan udal gehiago izatea ordaintzeko konpromisoa exijitzen dutenak, eta, agian, udal gutxiagok hartzea ordaintzeko konpromisoa. Ez dugu halakorik jaso.

Horrenbestez, Hezkuntza Departamentuak Nafarroako Udal eta Kontzejuen Federazioari jakinaraziko dio komenigarria dela aztertzea eta, kasua bada, 2014/2015 ikasturterako onarpenari buruzko araudia, bai eta udalak premiatzea ere akordioetara irits daitezen, haur eskoletako titularrak diren udalantzako eta eskola horietara joaten diren haurren bizitokia diren udalantzako zama ekonomikoa ekitatiboki banatzeko. Eta horrekin guztiarekin saihestuko da egon daitezela udal batzuk horrelako zuzkidura batean ez inbertitzea edo halakoak ez mantentzea erabakitzen dutenak. Izan horrela jokatzeko ez dira solidarioak izanen halako zuzkidurak jarri eta, gainera, bertako egoiliarrek ez diren haurrak hartzen dituztenekin, gainera beren ikastetxeetan hartzeak dakarren gastua onartuta".

Txostena ikusita, erakunde honek egokitzen jo zuen Hezkuntza Departamentuari gomendatzea neurri batzuk har ditzala, saiheste aldera herri bateko zein besteko herritartasun administratiboak edo erroldatzeak eragina izan dezatela erabiltzaileen ordaintzeko betebeharrean, eta, horrenbestez, zerbitzu berarengatik ordaindu beharreko kontraprestazioan.

Departamentuak jakinarazi zuen bere asmoa dela Nafarroako udal eta Kontzejuen Federazioari helaraztea komenigarria dela neurri batzuk ezartzea berdintasunaren printzipioa bere termino guztietan bete dadin, eta udal guztiek ordaintzen lagundu behar dutela, beren herritarrek zerbitzu hori erabiltzen duteneko mailaren arabera.

Egindako gomendioa onartuta, amaiera eman zitzaion jarduketari.

3.2.22. Sustapen Ministerioa geroratzea bidegabeki jasotako zenbatekoak itzultzeko espedientei alta ematen.

Hartzailea: Espainiako Arartekoa.

Gaia: Gizarte ongizatea. Laguntza. Emantzipaziorako errenta.

Jarduketa: Jarduera administratiboa ikuskatzea.

Emantzipazio errentaren jasotzailea izan eta denbora batez laguntza hori jasotzeko gehieneko diru-sarrerak gainditu zuen herritar batek kexa bat aurkeztu zuen gure erakundean, zeren eta Sustapen Ministerioa berandutu baita bidegabeki jasotako kopuruak, dagozkien berandutza-interesekin, itzultzeko espedientei alta emateko orduan. Horrek kalte ekonomiko larriak eragin zizkion herritar horri, soilik Sustapen Ministerioari egoztekoak diren atzerapen horiek zirela eta, zeren eta berandutza-interesen kontzeptuan diru gehiago itzultzeko beharra sortzen baitzuten.

Erakundeak ofiziozko jarduketa bat abiarazi zuen eta egitate horiek Espainiako Arartekoari jakinarazi zizkion, egokitzen jotzen bazuen, kasuko ikerketa abiaraz zezan eta Sustapen Ministerioari azaldutako jokabideen inguruko gomendio, iradokizun edo legezko betebeharren gogorazpenak egin ziezazkion.

2014ko otsailaren 6an, Espainiako Arartekoak jakinarazi zuen informazio hori eskatua ziola Sustapen Ministerioari.

3.2.23. Gaixotasun larri edo kronikoetarako sendagaiak finantzatzeko baldintzak aldatzea.

Administrazio eskuduna: Espainiako Arartekoa.

Gaia: Osasuna. Sendagaien finantzaketa. Erabiltzailearen ekarpena. Farmazia prestazioa. Koordainketa farmazeutikoa. Osasun eta Farmazia Sistema Nazionaleko Oinarrizko Zerbitzu Zorroa, Osasun Sistema Nazionaleko farmazia-prestazioan sartzen diren medikamentuen finantzaketa-baldintzak aldatzen dituen.

Jarduketa: Jarduera administratiboa ikuskatzea.

Erakunde honek Espainiako Arartekoarengana jo zuen, jakinarazte aldera Estatuko Aldizkari Ofizialeko 225. alean honakoa argitaratu zela: Osasun eta Farmazia Sistema Nazionaleko Oinarrizko Zerbitzu Zorroaren zuzendari nagusiaren 2013ko irailaren 10eko Ebazpena, zeinaren bidez aldatzen baitira Osasun Sistema Nazionaleko farmazia-prestazioan sartzen diren medikamentuak erabiltzailearen ekarpenen bidez finantzatzeko baldintzak. Ebazpen horrek 2013ko urriaren 1etik aurrerako eraginak izanen lituzke.

Ebazpenak gaixotasun larri edo kronikoetarako sendagaien zerrenda bat jasotzen zuen. Sendagai horietan, izan ere, beren segurtasun-profila zela eta, erreserba bereziak ezartzen ziren. Izan ere, ospitaleetako farmazia-zerbitzuak ziren haiek ospitaleratutako gaixoei eman behar zizkietenak, eta ez farmazia-bulegoek; hau da, ospitaleetan emateko sendagaiak ziren.

Ebazpen horretara arte, doan ematen ziren, baina ebazpenak indarra hartu zuen unetik, erabiltzaileari haien koordainketa ezartzen zitzaion.

Neurri horrek osasun arloko entitateen eta profesionalen kolektiboen sektore zabal baten errefusa eragin zuen, bai eta kaltetutako gaixoen ordezkari ziren entitateen errefusa ere, zeren eta jotzen baitzuten neurria zuzengabea eta okerra zela.

Jotzen zuten neurriak erantsitako zama ekonomikoa arrisku bat izan daitekeela pertsona horien osasun-egoerarako, eta, horrenbestez, osasunaren babeserako konstituzio-eskubidea urra dezaketela. Gainera, estatu sozialak pertsonen sektore oso zaugarri bat –dauzkaten gaixotasun kroniko larriak direla-eta– aintzat ez hartzea ekar dezake.

Ikuspuntu administratibotik, neurriak ezarri zenean aipatzen zen kopuru ekonomikoa baino askoz ere diru gutxiago aurrezten zuen, zeren eta ospitaleetako farmaziak ez baitzeuden prestatu horretarako, eta ez koordainketaren neurria ezartzeko baliabide teknikorik ez baitzuten. Jotzen zuten neurriaren aurrezki ekonomikoa oso-oso txikia zela, edo, gutxienez ere gaixoei eraginen zien kaltea baino txikiagoa.

Gainera, erakundeak jakin zuen, komunikabideen bitartez, ezen zortzi autonomi erkidegok adierazia zutela ez zutela koordainketa ezarriko 2013ko urriaren 1etik. Horietatik lau (Asturias, Euskadi, Kanariar Uharteak eta Andaluzia) koordainketaren guztiz aurka zeuden, eta adierazi zuten epaitegietara joko zutela koordainketa gerarazteko. Beste hiru autonomia erkidegok (Valentzia, Aragoi eta Extremadura) adierazi zuten ezin zutela neurria aplikatu, arrazoi logistikoak tarteko. Nafarroako Gobernuak ere adierazi zuen neurriaren aurkakoa zela, eta deklaratu zuen “beste aukera” batzuk bilatuko zituela koordainketaren eragin negatiboak arintzeko.

Aurrekotik, erakunde honek ondorioztatu zuen ezen, izatez, arrazoi batzuk edo besteak tartekoa, koordainketaren neurria soilik autonomia erkidego batzuetan ezarri eta aplikatuko zela, eta horrek berarekin ekarri behar zuela gaixoei trataera desberdina ematea, bizi diren autonomia erkidegoaren arabera.

Hori dela eta, erakunde honek aurreko gogoeta horiek Espainiako Arartekoari helarazi zizkion. Halaber, jakinarazi zion hori zela eta kezkatuta zegoela, eta, eskatu zion ezen, egokitzen jotzen bazuen, Osasun Ministerioari gomendio edo iradokizun bat egin ziezaiola, aipatutako ebazpena indarrik gabe uzteko eta koordainketaren neurria ez aplikatzeko.

2013ko urriaren 21ean, Gorte Nagusietako Arartekoak idazki bat igorri zigun, non adierazten baitzuen ezen, elementu faktikoak eta juridikoak aztertuta, ez zetorrela bat guk gure idazkian adierazitako kezkarekin, hain zuzen ere ebazpenaren aplikazioak arrastan ekarriko zituen ondorio negatiboak zirela eta. Horrenbestez, ez zuen egokitzen jotzen Osasuneko, Gizarte Zerbitzuetako eta Berdintasuneko Ministerioari proposatzea ebazpen hori indarrik gabe uzteko. Halaber, informatzen zuen erabakia zuela ministerio horrekin informazio-jarduketa batzuk abiatzea, zertarako eta jakiteko ea urrats zehatzik eman den osasun administrazio guztiekin ospitale-sendagaien koordainketaren eredia adosteko.

Emandako informazioarekin, amaitutzat eman genuen jarduketa.

3.2.24. Farmazia-prestazio anbulatorioaren koordainketa sistema.

Administrazio eskuduna: Espainiako Arartekoa.

Gaia: Osasuna. Koordainketa. Osasun Sistema Nazionalaren iraunkortasuna. Sendagaien eta osasun produktuen bermeak eta arrazoizko erabilera. .

Jarduketa: Iradokizun normatiboa.

Erakunde honek ofiziozko jarduketa bat abiatu zuen, Osasun Sistema Nazionalaren iraunkortasuna bermatzeko presako neurriei buruzko apirilaren 20ko 16/2012 Errege Lege-dekretuaren kariatara. Arau horrek aldaketa garrantzitsuak eragin zituen farmazia-prestazioan.

Aldaketa garrantzitsuena zen farmazia-prestazio anbulatorioaren koordainketa sistema berria, zeina sartu baitzen Sendagaien eta osasun-produktuen bermeei eta arrazoizko erabilerrari buruzko uztailaren 26ko 29/2006 Legeari 94.bis artikulua gehituta.

Artikulu berri horren arabera, gaixo guztiek –aktiboek zein pentsiodunek– egin beharreko ekarpenak haien errenta-mailaren araberakoa izan behar zuen, betiere portzentaje batzuei jarraituz. Portzentaje horiek gehieneko batzuei lotuta daude. Gehieneko horietatik aurrera, kopuru horiek gaintzen dituzten ekarpenak, autonomia erkidegoak itzuliko zituen, gehienez ere sei hilez behingo aldizkakotasunarekin. Baina muga horiek onura ekarriko liekete soilik gaixo kronikoei, eta horrenbestez, ez lituzkete hartuko diru-sarrerarik gabeko pertsonak edo diru-sarrera oso txikiak dituztenak.

Kexa batzuen bitartez, erakundeak egiaztatu ahal izan zuen pertsona asko ez direla sartzen salbuespen-kasuetan eta, horrenbestez, beren errenta-mailaren arabera dagokien ekarpen ekonomikoa egin beharko luketela. Hala eta guztiz ere, pertsona horiek zailtasun handiak dituzte sendagaiaren kostuaren % 40 egiten duen ekarpen ekonomikoa ordaintzeko, diru-sarrera berekirik ez baitute eta administrazio publikoetatik laguntzarik edo prestaziorik jasotzen ez baitute.

Erakunde honen ustez, Konstituzio Zuzenbideak osasunaren babesa dela-eta duen eraginkortasuna ateratzen zen kaltetuta, zeren eta gaixoak emandako laguntza medikoan adierazitako sendagaiak eskuratu behar baitituzte, eta ezin baitzaie sendagai horiei, besterik gabe, ekarpen ekonomiko bat jarri, errenta mailaren arabera. Ekarpen ekonomikoak behar diren sendagaiak eskuratzeko oztopo gaintiezina dakarrenean, osasuna babesteko konstituzio-eskubidea urratzen da.

Gainera, neurri horrek berarekin ekar dezake, era berean, integritate fisikorako oinarriko eskubidearen urraketa bat, sendagaiak ez hartzeak dakartzan eragin kaltegarriak direla eta. Kasu horietan, ekarpen ekonomikoak amore eman behar du konstituzio-eskubideen eraginkortasunaren aurrean.

Hori guztia dela eta, erakunde honek informazio hori helarazi zion Espainiako Arartekoari, egokitzat jotzen bazuen Osasun Ministerioari gomenda ziezaion aztertzea komeni ote den Sendagaien eta osasun-produktuen bermeei eta arrazoizko erabilerari buruzko uztailaren 26ko 29/2006 Legeko 94. bis artikulua, zertarako eta aipatutako ekarpenetik kanpo uzteko diru-sarrerarik ez duten pertsonak edo ezartzen den atalasetik behera egon eta zama hori beren gain ezin har dezaketanak.

Espainiako Arartekoak informatu zuen ezen 2013ko uztailaren 10ean Osasuneko, Gizarte Zerbitzuetako eta Berdintasuneko Ministeriora gomendio bat egin ziola, erakunde honek adierazitakoaren ildotik, hain zuzen ere arau-aldaketa bat egite aldera pertsona horien aldeko salbuespen bat eginez. Halere, aldaketa batzuk egin zituen gaitasun ekonomikoa zehaztek erreferentziako irizpidean. Irailaren 26an gomendioa berretsi zuen, baina gaur arte ez du aipatutako ministerioaren erantzunik jaso.

3.2.25. Hezkuntza Departamentuak itunak egin dituzten udalen haur eskoletako erabiltzaileek ordaindu beharreko tarifak.

Administrazio eskuduna: Hezkuntza Departamentua.

Gaia: Haur-eskolak. Tarifak.

Jarduketa: Iradokizun normatiboa.

Erakunde honek kexa baten bitartez jakin zuen nolako egoera pairatzen ari ziren haur eskoletako erabiltzaile batzuek, tarifak ordaintzeko orduan. Izan ere, bidegabeki baztertuta sentitzen ziren ordainketa hori dela eta.

Iruñeko Udalari informazioa eskatu ondoren, Nafarroako Arartekoak konprobatu zuen 2013-2014 ikasturterako onarpen prozesua Hezkuntza Departamentuaren urtarrilaren 28ko 30/2013 Ebazpenean araututa zegoela; izan ere, ebazpen horren 8. puntuan zehazten zen “2013/2014 ikasturterako familien tarifak erregulatzen dituen Hezkuntza Departamentuaren araudian ezarritakoaren arabera aplikatuko direla tarifa horiek”. Aldi berean, Hezkuntza Kontseilariaren

otsailaren 22ko 21/2013 Foru Aginduak ezarri zituen familiek haur hezkuntzako lehen zikloko udal titulartasuneko ikastetxeetan eskolatzeko hilero ordaindu behar dituzten tarifak, baldin eta zentro horiek 2013/2014 ikasturterako Hezkuntza Departamentuarekin itun bidez finantzatu badira, foru aginduko I. eranskinean ezarritako oinarrien arabera.

Banantze edo dibortzio kasuan, I. eranskineko laugarren oinarriko hirugarren puntuak ezarri zuen haurraren zaintza eta jagoletza duen gurasoaren errenta-aitorpena edo diru-sarrerak hartuko zirela kontuan, haren zerga-oinarriari gehituz epaian ezarritako urteko diru-kopurua. Horrenbestez, I. eranskineko aipatutako laugarren oinarriak errenta-gehikuntzak aurreikusten zituen, baina ez zuen inongo murriztapenik aurreikusten errenten kalkuluan, gurasoek, edo haietako bakar batek, banantze edo dibortzio kasuan ordaindu beharreko kopuruaren arabera, seme-alaben zaintza eta jagoletza ez bazuten. Eta kontua zen Hezkuntza Departamentuarekin kasuko ituna egindako udalek aipatutako araudia aplikatu behar zutela, eta ez zeukatela maniobrarako tarterik tarifak inguruabar familiar partikular batzuen arabera erabakitzeke.

Errealitate horren aurrean, Nafarroako Arartekoak egokitzen jo zuen nabarmentzea ezen foru agindu horrek kexa aurkeztutako familiarena bezalako egoerak ez jasotzeak –izan ere, senarrak emazte ohiari, elikadurarako pentsioaren kontzeptuan, 580 euro ordaindu behar zizkion– ekartzen zuela edo ekar zezakeela desberdintasuneko trataera bat edo egoera bat gertatzea kexa-egilearen antzeko diru-sarrerak zituzten beste familia batzuekiko, hiru seme-alaba edukita gainera, zeren eta haur eskolan tarifa nabarmen txikiagoa ordaintzen baitute, nahiz hiru seme-alaben gastuak antzekoak izan kasu batean eta bestean, familia unitatean bizi nahiz beste batean bizi.

Erakundeak jo zuen elikadura-pentsioaren ondoriozko errentako gutxikuntzak kontuan hartu beharrekoak zirela familien errentak eta ordaindu beharreko tarifa kalkulatzeko; izan ere, hala egin ezean, ekitatearen eta tratu-berdintasunaren konstituzio printzipioekin bat ez datozen egoerak sortuko lirakeke.

Horrenbestez, erakundeak egokitzen jo zuen Hezkuntza Departamentuari gomendatzea ezen, kaltetutako udalekin lan eginez, azter dezala Hezkuntza kontseilariaren otsailaren 22ko 21/2013 Foru Aginduaren aldaketa bat, baita, posible bada, 2013/2014 ikasturtean aplikatzeari begirako atzera eraginez ere, eta aldaketa horretan egoera desberdinak bil ditzala, udalek kasuan kasu ordaindu beharreko tarifa finka dezaten. 2014ko urtarrilaren 27an, Hezkuntza Departamentuak jakinarazi zuen ontzat ematen zuela, batetik, ikasleak onartzeko araudia aldatzea eta, bestetik, datorren ikasturterako tarifak aldatzea, haietatik kenduz seme-alaben zaintza eta jagoletza ez duen gurasoak beste gurasoari seme-alaba horien elikadura-gastuetarako ordaindu beharreko kopurua (edo epaian finkatutako kopurutik gehitutako kostua kenduz), zeren eta, beste aukeraren aldean, pentsio hori ez baitu osatzen PFEZaren zerga-oinarria. Halaber, adierazi zuen ontzat ematen zuela araudi horretan berariaz sartzeko haur eskolen titular diren toki entitateei gaikuntza ematea, kasua bada, errentaren kalkulu hori aplikatu ahal dezaten beste gurasoekin bizi diren seme-alaben aldeko epaian ezarritako pentsioa zenbatetsi gabe.

Informazio horrekin eta aipatutako onarpenarekin, Nafarroako Arartekoak amaitutzat jo zuen bere jarduketa.

3.2.26. Egoera administratibo irregularrean dauden etorkinak osasun publikoaren laguntzatik kanpo uztea.

Administrazio eskuduna: Osasun Departamentua.

Gaia: Osasun-arretarako eskubidea. Etorkinak kanpo uztea.

Jarduketa: Jarduera administratiboa ikuskatzea.

Erakunde honek jakin zuen ezen, Konstituzio Auzitegiak tramitera onartu zuenez Nazioko Gobernuak Nafarroan bizi diren pertsonen Nafarroako osasun sistema publikoan doako osasun

laguntza jasotzeko eskubidea aitortzen dien otsailaren 25eko 8/2013 Foru Legearen aurkako konstituzio-kontraktasuneko errekurtsioa, eta horrek berarekin ekarri zuenez haren eraginkortasuna etenda egotea, Nafarroako Gobernuak Osasun Departamentuak adierazi zuela bidezkoa zela zuzenean aplikatzea apirilaren 20ko 16/2012 Errege Lege-dekretua, zeinak osasun laguntza publikotik kanpo uzten baititu egoera administratibo irregularrean dauden etorkinak eta zeinak ezartzen baitu pertsona horiek poliza bat ordaindu behar dutela osasun laguntza publiko arrunta jasotzeko; horrenbestez, Osasun Departamentuak pertsona horiei aurre-faktura batzuk egin beharrean egonen zen Nafarroako laguntza publikoko sarean artatzen zituenean.

Horri dagokionez, erakunde honek egokitzat jo zuen Osasun Departamentuari honako gogoetak helaraztea:

a) Osasun legedia osatzen dute bai Estatuak onetsi dituen legeek, bai autonomia erkidegoek beren estatutuen arabera eman dituztenek.

b) Estatuko osasun legedia, zeinak oinarrizko izaera baitauka, apirilaren 20ko Errege Lege Dekretuak ezarritako aldatetara jarraituz ezartzen du Espainian egoiliar gisa erregistraturik ez dauden eta baimendurik ez dauden atzerritarrek, 2012ko irailaren 1etik aurrera gaixotasun larriaren edo istripuaren kasuetan larrialdietako modalitateko osasun laguntza jasoko dutela, edozein dela ere arrazoiak, senda-agiria jaso arte, bai eta haurdunaldi, erditze eta erditze-ondo kasuetan ere.

c) Bestalde, Nafarroari dagokionez, Nafarroako Foru Komunitatean osasunaren arloan pertsonak dituzten eskubideei eta betebeharrei buruzko azaroaren 8ko 17/2010 Foru Legeko 11. artikulua, Nafarroako Foru Komunitateak ematen duen osasun laguntza publikorako eskubidearen titularrak definitzerakoan, ezartzen du laguntza hori estaldura unibertsalekoa dela, bere maila eta modalitate guztietan, modu berdinean, Nafarroako udalerririk guztietan bizi diren pertsonak hartzen dituela, eta *"Nafarroako udaletan bizi diren etorkinak ere hartzen dituela, zein den ere haien lege nahiz administrazio egoera"*.

d) Oinarrizko legediaren garapen autonomikoko legediaren" multzotik heldu den arau konstituzionalari erreparatuta, osasunaren arloari dagokionez, non eskumenak estatuaren eta autonomia erkidegoen artean banatuta dauden, eta aintzat hartuta, halaber, Nafarroak barne osasunaren arloko eskumen eskusiboa duela, bere foru araubidearen indarrez, azaroaren 8ko 17/2010 Foru Legeko aipatutako 11. artikulua ez zen geratu indarririk gabe, alde batera edo indargabeturik apirilaren 20ko 16/2012 Errege Lege Dekretuaren eraginez, zeren eta Estatuko legedia oinarrizko arau baten gisara egituratzen baita, egoera irregularrean dauden atzerritarren gutxieneko eskubideak perfilatzen dituen, hain zuzen ere Nafarroako legeen bitartez zabaldu edo hobetu daitezkeen eskubideak, eta horixe da aipatutako foru legeko 11. artikulua egiten duena.

e) Horrenbestez, ondorioztatu behar litzateke ezen, juridikoki eta Nafarroari dagokionez, guztiz indarrean dagoela Nafarroako Foru Komunitatean osasunaren arloan pertsonak dituzten eskubide eta betebeharrei buruzko azaroaren 8ko 17/2000 Foru Legeko 11. artikulua, zeren eta soilik Nafarroako aurrekontuen kargura finantzatuko den hobekuntza bat sartzen baitu; eta indarrean dago hain zuzen ere guztiz bateragarria delako Estatuko oinarrizko legediarekin. Bada, artikulua hori nahitaez bete beharrekoa da Nafarroako Foru Komunitateko osasun administrazioarentzat, eta ez dute hartan eraginik ez apirilaren 20ko 16/2012 Errege Lege-dekretuak, ez eta otsailaren 25eko 8/2013 Foru Legearen eteteak ere, Konstituzio Auzitegian Estatuak aurkeztutako konstituzio-kontraktasuneko errekurtsioaren ondorioz gertatu denak.

Aurrekoa dela eta, Nafarroako Arartekoak egokitzat jo zuen Osasun Departamentuari gomendatzea euts diezaiola azaroaren 8ko 17/2010 Foru Legearen 11. artikulua aplikazioari, dauzkan edukirik guztietan. Horrek, izan ere, berarekin dakar osasun laguntza publiko eta doakoa eman behar izatea Nafarroan egoitza izan eta egoera irregularrean dauden etorkinei, baita 2012ko apirilaren 1etik aurrera iritsi eta Nafarroan egoitza finkatu dutenei ere.

Hori dela eta, honako gomendioak egin genituen:

a) Osasun Departamentuari gomendatzea euts diezaiola azaroaren 8ko 17/2010 Foru Legearen 11. artikularen aplikazioari, dauzkan eduki guztietan. Horrek, izan ere, berarekin dakar osasun laguntza publiko eta doakoa eman behar izatea Nafarroan egoitza izan eta egoera irregularrean dauden etorkinei, baita 2012ko apirilaren 1etik aurrera iritsi eta Nafarroan egoitza finkatu dutenei ere, maiatzaren 25eko 2/2000 Foru Legeak Nafarroarako ezarritakoaren ildotik.

b) Osasun Departamenturi gomendatzea ez diezaiela eman egoera administratibo irregularrean egon eta osasun sistema publikoko zentro eta zerbitzuetan larrialdiko osasun laguntza hartzen duten pertsonen aurre-fakturako, fakturako edo bestelako idazkirik, zeinek pentsaraz lezaketen osasun laguntzak eragindako gastuak haien kargura fakturatu eginen zaizkiela.

Gaur arte, ez dugu Osasun Departamentuaren inongo informaziorik jaso aipatutako bi gomendio horiei buruz.

3.2.27. Ezgaitasunak dituzten pertsonen eskubideei buruzko gogoetak.

Hartzailea: Administrazio publikoak.

Gaia: Gizarte-politika. Ezgaitasuna duten pertsonak.

Jarduketa. Administrazio-jarduketa gainbegiratzea eta iradokizun normatiboa.

Erakunde hau Estatuko eta autonomia erkidegoetako arartekoekin bildu zen, Arartekoen XXVIII. Koordinazio Jardunaldietan. Esparru horretan aztertu zen nola ari zen Espainian aplikatzen Ezgaitasuna duten Pertsonen Nazioarteko Konbentzioa, eta honako ondorio hauetara iritsi ginen:

1. Konbentzioak paradigma berri bat ezartzen du ezgaitasunari buruz, laguntzarenaz gaineko ikuspegi batekin, eta giza eskubideetan oinarritutako eredu soziala proposatzen du ezgaitasuna dela-eta.
2. Urgentziaz egin behar dira antolamendu juridikoak konbentzioak gaitasun juridikoari ematen dion tratamenduari egokitzeko lege-erreformak. Erreforma horrek behin betiko gainditu beharra dauka "borondatea ordeztearen" eredu, eta "erabakiak hartzeko babesa edo laguntzaren" ereduaren alde egin behar du. Horretarako, beharrezko gertatzen da Justizia Administrazioari behar diren baliabideak ematea ikuspegi berri hori garatu ahal izateko.
3. Konstituzio Auzitegiaren pronuntziamentuetatik heldu den borondatearen aurkako barneratzearen neurriaren gainean egin beharreko lege-aldaketa aprobeixatu beharko litzateke neurri hori ezgaitasunaren ideiatik deslotzeko eta pertsona bat (ezgaitasuna izan nahiz ez izan), bera ados egon gabe, ingesatu behar deneko egoera guztiak hartu beharko lirateke.
4. Euste fisiko edo farmakologikoa oinarritzeko eskubideen murrizketa bat izan daiteke eta, halakotzat hartuta, bereziki zorrotza den aplikazio- eta gainbegiratze-araubidea eskatzen du, bai baimenari dagokionez, bai denboran luzatzeari dagokionez.
5. Egungo krisi ekonomikoko egoeran, ezgaitasuna duten gurasoen eta haien seme-alaben eskubideak indartu eta bermatu behar dira, eta laguntza-neurri batzuk diseinatu behar dira, saiheste aldera ezgaitasunak berarekin ekar dezala seme-alaben tutoretza kentzea.
6. Gomendatzen dugu administrazioek berrikusi eta gaurko dezatela ezgaitasuna aipatzeko erabiltzen duten terminologia anitza, haren pertzepzioan aldaketa bat gerta dadin errazteko eta estereotipo eta aurreiritzien aurka borrokatzeko.
7. Arartekoek proposatzen dugu ezgaitasuna frogatzeko sistema bateratu bat ezar dadila, Ezgaitasuna duten pertsonen aukera-berdintasunari, bazterkeria ezari eta irisgarritasun unibertsalari buruzko abenduaren 2ko 51/2003 Legean aurreikusi bezala.

8. Aitzakiarik gabekotzat jotzen dugu lanak berrabiatzea ezgaitasunen ebaluaziorako baremo berri bat edukitzeko, gaurkoaren mugak gaindituz, alderdi fisiko edo sentsorialetan oso zentratuta baitago.
9. Arartekook aldarrikatzen dugu ikuskaritza-ahalmenen eta, kasua bada, zehapen-ahalmenen aplikazio zorrotzagoa aukeren berdintasunaren, bazterkeria ezaren eta irisgarritasun unibertsalaren arloan, araudi hori ez baita aplikatzen ari. Egoera honek arrisku bat badauka: legeetan erdietsitakoak deklarazio erretoriko huts bilakatzea.
10. Beharrezkotzat jotzen dugu gizartean zabaltzea hezkuntza inklusiboaren oinarritzko balioak eta ezgaitasunaren eredu sozialaren printzipioekin bat datozen politikak sustatzea. Politika horiek beraiekin ekarri beharko dute aldaketak egitea hezkuntza-sistamarako laguntza-zerbitzuetan, ebaluazio irizpideetan eta irakasleen etengabeko prestakuntzan.
11. Administrazio publikoak premiatzen ditugu jarrai dezaten diskriminazio positiboko neurriak hartzen, ezgaitasuna duten pertsonen enplegua dela-eta berdintasun materiala erdiets dezaten. Halaber, beharrezkoa da gizartea gehiago sentsibilizatzea haien lanerako aukerei buruz, ezgaitasuna duten pertsonentzat berariaz dauden mekanismoez harantzago. Halaber, garrantzitsua da lantokiak eta lanpostuak egokitzen aurrera egitea, bai eta horretarako pizgarri eta diru-laguntzan linea egonkor bat erraztea ere.
12. Proposatzen dugu ezgaitasuna duten pertsonen kontzeptu bateratua sar dadila zerga-antolamenduan, bere aplikazioan segurtasun juridikoa eman eta tratamendu bateratua bermatuko duena.
13. Arartekook botere publikoei eskatzen diegu ezen, Konstituzioan ezarritakoaren esparruan, beren gain har dezatela ezgaitasuna duten pertsonen eskubideen gauzatze erreal, eta efektiboarekin eragozten duten oztopoak kentzeko ezin geroratzeko konpromisoa. Bereziki, arkitektura- eta hirigintza-oztopoei dagokienez, arartekook eskatzen dugu toki entitateak koordinatzea daitezela Espainiako Udal eta Probintzien Federazioaren bitartez.
14. Mendetasunerako arretak, aurrekontu-murrizketa larrien testuinguru batean, gizarte zerbitzu orokorretan egiten den gastu gehiena xurgatzen du. Arreta horrek ez du izan behar administrazio publikoengandik egoera ahulean dauden kolektiboak babesteko dagoen erantzun bakarra. Horri dagokionez, arartekook adierazten dugu kezkatuta gaudela egoera horrek dakartzan ondorio praktikoekin, gizarte zerbitzuen sistema publikoari eusteari dagokionean.
15. Ezgaitasuna duten pertsonentzako sendagaien doakotasuna orokorrean aplikatzea, bereziki farmazia-prestazioaren menpekoak baitira, pertsona horientzako ezinbesteko babes-neurria da.
16. Osasunaren esparruan, beharrezko gertatzen da arreta handiagoa eskaintzea gaixotasun kronikoak dituzten pertsonen arazoei, bai eta gaixotasun anitzak dituztenei ere, pairatzen dituzten prozesuen arretan baino gehiago gaixoengan zentratutako ikuspegiaren bitartez. Halaber, arreta handiagoa eskaini behar zaio garraio egokitu nahikoak edukitzeari, bereziki landa-esparruetan edo uharteetan, saiheste aldera tratamendu horien jarraitutasuna eragotz dadila.

Arartekook beren aitortza adierazi zieten ezgaitasunaren arloan lan egiten duten pertsona, elkarte, kolektibo eta gobernu kanpoko erakundeei, eta bultzatzen dituzten lan ezinbesteko lan horretan jarrai dezaten; aldi berean, administrazio publikoei eskatu zieten gizarte zibiletik sortutako ekimen horiek laguntzeko neurriak bultzatzea, haien aldeko sustapenaren eta mezenasgoaren bitartez.

3.3. NAFARROAKO HAURREN ETA NERABEEN EGOERARI BURUZKO INFORMAZIOA.

Haurrentzako eta Nerabeentzako Sustapenari, Laguntzari eta Babesari buruzko abenduaren 5eko 15/2005 Foru Legeko 14. artikulua ezarri zuen Nafarroako Arartekook 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.

Aipatutako lege-aurreikuspena betetzeko, atal honetan arlo horri buruzko zenbait datu eta balorazio eskaintzen ditugu, betiere erreferentziatzat hartuta aipatu foru legean adierazitakoa, adingabearen babesaren arloko esku-hartze administratiboaren arloan dagoen arau nagusia delako.

3.3.1. Egindako jarduketan azalpena eta ebaluazioa.

A) Arau- eta plangintza-lana.

Aurreko urteko txostenetan adierazi genuenez, abenduaren 5eko 15/2005 Foru Legea hein batean garatzeko Erregelamendua onetsi zuen Nafarroako Gobernuak urtarrilaren 19ko 7/2009 Foru Dekretuaren bidez. 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, kautelazko neurriak, babesgabetasuneko egoerak, familiako babesa eta babes neurrien jarraipena, aldaketa eta iraungipena.

Arau bidezko garapenaren esparruan, Gizarte Politiketako Departamentutik hartutako informazioaren arabera, Nafarroako Foru Komunitateko adopzioarako prozedura administratiboa arautzen duen foru dekretuaren proiektua egin da. Gaur egun, espediente hori Nafarroako Gobernuaren onespeneren zain dago. Ikusita jada aurreko ekitaldietan ere erregelamendu horren izapidetzea aipatzen zela, berriz ere esan beharra dugu hura azkar onetsi beharko litzatekeela, adopzioaren arloko arau-esparrua osatzeko.

Bestalde, arauen arloari dagokionez, ekainaren 20ko 541/2013 Foru Agindua onetsi zela. Haren bidez, gizarte zerbitzuen orokorren zorroan ageri zen behaketa eta harrera zerbitzua garatzen du, eta sei urtera arteko adingabeen behaketa- eta harrera-zerbitzua arautzen du, larrialdiko harrera-familien bitartez. Erakunde honek oso positiboki baloratzen du babes-sistemaren baliabide bat da, eta bat dator aurreko urteko txostenetan egindako iradokizunekin, zeinek bilatzen baitute gehiago bideratzea familia-harrera egoitza-harrera baino, arreta edo lehentasun berezia emanez haur txikiaren kasuei. Horrenbestez, xede horretara bideratutako neurriekin jarraitzeko deia egiten dugu.

Zorrotz hartuta Haurrentzako eta nerabeentzako sustapenari, laguntzari eta babesari buruzko abenduaren 5eko 15/2005 Foru Legearen garapenari ez badagokio ere eta bai, ordea, Gai zibiletako eta merkataritza-gaietako bitartekaritza buruzko ekainaren 6ko 5/2012 Legeari, nabarmentzekoa da, bitartekaritza-tresna horrek familiararen arloko gatazketan eta, horrenbestez, gurasoen eta seme-alaben arteko harremanetan bete dezakeen eginkizunarengatik, foru dekretu bat lantzen ari dela esparru horretako jarduera administratiboaren esparrua ezartze aldera.

Azkenik, foru agindu bat izapidetzearen bidez, harrera espezializatuaren figurari buruzko arau bat egiten ari da. Harrera-sistemaren baliabide bat da, zeinak egoitza-harreraren alde onak (profesionalizazioa, prestakuntza eta adingabeak artatzen dituzten pertsonen esperientzia) eta familia-harreraren alde onak (familia-ingurunea, naturalaren edo ohikoaren antzekoa) abantailak batu nahi baititu, erantzun egokia emate aldera familia-harrera arruntean ematen dena baino arreta berariazkoagoa eta kualifikatuagoa behar duten adingabeen kasuei. Erakunde honen iritziz, arestian adierazitako helburuarekin koherentea den baliabidea da, adingabeak familia-ingurunean iraun dezatela erraztu nahi duena, horretarako bidea emanez baita arreta espezializatua behar den kasuetan ere.

Oro har, araugintza-jarduera honi dagokionez, premia egiten dugu 15/2005 Foru Legeko aginduak eta aurreikuspenak osatzeko behar diren neurriak hartzen jarrai dadin.

Plangintza- eta programazio-jarduerari dagokionez, honakoak izan dira 2013an landutako ildo estrategikoak: a) familia-harrera indartzea, egoitza-harreraren aurretik; b) harrerako familiei laguntza gehiago eta prestakuntza gehiago ematea; c) harrera-baliabide berri gisa larrialdiko familia-harrera eskaintzea, baloratu beharreko sei urtez beherako adingabeen kasuan; d) premia bereziak dituzten eta babesgabetasun edo gatazka egoeran dauden adingabeentzako familia-harrera espezializatuko

baliabide bat abian jartzea; e) egoitza-harreraren dauden adingabeentzako autonomia-programak indartzea, haientzako eta haiek hobeki egokitzeko baliabide berriak emanez; f) adingabeentzako egoitza-baliabideak kudeatzen dituzten entitateentzako jokabide onenak identifikatzea; g) premia berezia dituzten haurren adopzioarako neurriak bultzatzea; g) adopzio prozesuak azkartzea; eta i) baliabideak, profesionalak eta lanerako ereduak espezializatzea.

Jarduketa-lerroak, logikoa denez, funtsean aurreko bi urteetan izandakoen jarraipenekoak dira, betiere azpimarra handiagoa jarritz familia-harreraren sustapenarekin lotutako helburuekin, modalitate berriak sartzaren bidez –esate baterako, larrialdiko harrera edo harrera espezializatua–, edo harrerako familien babes- eta laguntza-maila hobetzearen bidez. Familia-harreraren sustapenean azpimarra berezia jartzea koherentea da azken urte hauetan nabarmendu den defizitarekin, harrera-modalitate horri erakunde- edo egoitza-harreraren aurretik jartzeko aurkitu diren zailtasunei dagokienez.

Aurreko txostenetan adierazi izan dugun bezala, erakunde honen ustez, egokia da Gizarte Politiketako Departamentuak helburu zehatzago eta berariazkoagoak programatzea izaera orokorreko plangintza-tresnen esparruan; helburu horiek urtero berrikus edo gaurkotu litezke, egoeraren bilakaeraren arabera eta hauteman daitezkeen beharrian nagusien arabera. Berriz diogu lan hori komenigarria dela eta komenigarria dela, halaber, ezarritako helburuak unean-unean betetzeko maila ebaluatzea eta, kasua bada, lehentasunak birdefinitzea.

B) Adingabeen eskubideen sustatzea eta zabalzea.

15/2005 Foru Legeak adingabeen eskubideen eta betebeharren taula bat ezartzen du eta haiek sustatu eta zabalzea agintzen du.

Jarduera horri dagokionez, Gizarte Politiketako Departamentuak informatu zuen 2013ko azaroaren 20an, Haurren Eskubideen Nazioarteko Egunaren kariatara, zenbait ekitaldi egin zirela, adingabeen eskubideak sustatze aldera eta haien zabalkundea egite aldera. Ekitaldi horien artean, familia-harreraren garrantzia eta onurak zabalteko jardunaldi bat egin zen. Ekitaldiak zuzendu zitzaizkien bai adingabeen arretaren esparruan diharduten profesionaleri, bai haurrei ere, eta hainbat ikastetxetako ikasleek hartu zuten parte.

Ospakizun hori positiboki baloratzen du erakunde honek, eta beharrezkotzat jotzen du berriz ere esatea ahal den guztian areagotu beharra dagoela haurren eskubideen sustapeneko eta zabalpeneko lan hori, bai esparru sozialean, orokorrean, bai, zehazkiago, adingabeen esparruan. Ondorio horietarako, egokia izan daiteke zabalkundeko zuzeneko ekintza edo programak indartzea, adingabeen ahal den kopuru handienera iristeko, hezkuntza administrazioarekin koordinatutako ekintzen bitartez.

C) Prebentzio jarduerak.

Prebentzio jardueren funtsezko helburua da babesgabetasuneko eta gizarte-gatazkako balizko egoerak saihestea edo ahal den guztian gutxitzea.

Administrazioak esparru honetan egin beharreko esku-hartzea funtsean garatuko da beren jarduera dela-eta adingabeak artatzen dituzten instantzia desberdinen arteko lankidetzatik eta koordinaziotik abiatuta (hezkuntza zerbitzuak, osasun zerbitzuak eta gizarte zerbitzuak, funtsean).

Eginkizun horretarako daukagun tresna garrantzitsuena Haurren babesgabetasun egoeretan esku hartzeko eskuliburua da. Eskuliburuan, Nafarroako Foru Komunitatean adingabeen babesari buruzko programak, baliabideak, prozedurak, kontzeptuak eta eskumen-esparruak jaso, bateratu eta azaltzen dira. Gizarte Politiketako Departamentuak adierazten duenaren arabera, prestakuntza-saioak egiten jarraitzen dira, koordinazio-tresna hori behar bezala aplikatze aldera. Saioak ondokoei zuzendutakoak ziren: oinarrizko gizarte-zerbitzuetako profesionalak, haurrak eta nerabeak artatzeko bitarteko ekipoak eta, oro har, haurrekin eta gazteekin lan egiten duten guztiak (osasun eta hezkuntza arloko profesionalak, haurrentzako tratu oneko sareak eta abar).

Nafarroako Foru Komunitateko koordinazioari berriaz dagokionez, berriz, lan-esparru bat jardunean jarraitzen duela adierazi digute; hartan, teknikariak eta zuzendaritzako kideak biltzen dira (Osasun, Hezkuntza eta Gizarte Politiketako departamentuetako zerbitzuetakoak), organo horiek direlako adingabeekin harreman zuzen handiagoa dutenak.

Zehazki, 2013an izandako berritasunen artean, profesionalentzako gidaliburu bat egin da, "Hezkuntzaren, Osasunaren eta Gizarte Zerbitzuen arteko lankidetzaren protokoloa, haurren eta nerabeen arretarako" izenburua duena. Helburua da esparru horretan dagoen koordinazioa hobetzea. Koordinazio horri dagokionez, aurreikusten da, jada 2014rako, foru dekretu bat onestea, zeinak "Adingabeen arretarako departamentuen arteko zuzendaritza-batzordea" arautuko baitu. Organo hori izanen da lankidetzaren esparru horren zuzendaritza-lanak egiten dituenak.

Erakunde honek positibotzat jotzen ditu eta ontzat baloratzen ditu azken urte hauetan koordinazioa hobetzeari begira hartu diren neurriak, eta bide horretan lan egiten jarraitzea animatu nahi du, ahal den guztian, lankidetzaren eta koordinazio-esparru hori indar dadin, zeren eta ezinbestekoa baita hori babesgabetasun egoeren prebentzioari egoki aurre egiteko.

Berriz esan beharra dago komenigarria dela prebentzio-lana –hain zuzen ere 15/2005 Foru Legeak lehenetsuneko jotzako– ahal den guztian areagotzea, saiheste aldera adingabeengan eragina duten arazoek azkenean beraiekin ekar dezatela babes sistemak modu bizkorragoan esku hartu behar izatea.

Zehazki, arrazoizkoa bada ere azpimarra gizarte-, hezkuntza- eta osasun-laguntzaren arloko profesionalen arteko koordinazioan jartzea, erakunde honek berriz dio komenigarria dela, orobat, prebentzio-programak edo -ekintzak abiaraztea, 15/2005 Foru Legeko 32. artikuluan ezarritakoari jarraikiz, ondoko arloetan: gizarte-sentsibilizazioa, familia-laguntza, gizarte-harremanak, aisialdia, animazioa, prestakuntza eta enplegua.

Esparru sozialaren arloko prebentzio horri dagokionez, erakunde honek adierazi beharra dauka ezen, berriki, publikoki alerta-deia egin dela Nafarroan jokoaren adierazpena duten adingabeen kasuak gora egin izanari buruz, bereziki *on line* jokoak eta kirol-apustuak ugaltzearen ondorioz. Kasuen gora egin izate horrek lotura izanen luke teknologia berrien gehiegizko erabilerekin edo behar ez bezalako erabilerekin, zeina gai orokorragoa baita, eta, bereziki, telefonia mugikorren gailuekin.

Salaketa publiko honek sendotu baizik ez du egiten prebentzio-ekintzak indartzeari buruz arestian esandakoa, baita gizarte- eta aisialdi-harremanen esparruan ere, eta berarekin dakar planteatzea zeinen komenigarria den neurri berriak aztertzea adingabeek teknologia berriak erabiltzearekin lotutako prebentzio-arlo hori dela eta.

D) Babes sistemako jarduerak.

a) Arrisku-egoerak.

Babesgabetasuneko egoeren artean, oro har, arriskukoak dira intentsitate handiena edukitzen dutenak eta, horrenbestez, esku-hartze administratibo txikiagoa exijitzen dutenak. 2013an, Gizarte Politiketako Departamentutik jasotako informazioaren arabera, 977 izan ziren arrisku egoeran zeudela jo ziren adingabeak. Horietatik, 568 adingaberi babes-neurriren bat ezarri zitzairen, familia-hezkuntzako programen bitartez, nerabeen hezkuntzarako programen bitartez, eguneko zentroko programen bitartez eta haurrak eta nerabeak artatzeko ekipoen bitartez.

Kopuru horiek 2011ko eta 2012ko urteko txostenetan erregistratutakoak baino askoz handiagoak dira, eta erakusten dute nabarmen egin duela gora Nafarroako Foru Komunitatean arrisku egoeran dauden adingabeen kopuruak. Hartara, soilik arrisku-egoeran dauden eta babes-neurri zehatzen bat hartzen duten adingabeen datua hartuta, 2011n 391 adingabe izatetik, 2012an 416 adingabe izatera eta 2013an 568 adingabe izatera pasa gara.

Igoera horrek berresten du, beste behin, azken urteetako goranzko joera, eta ondorio batzuk aurreikusarazten dizkigu: a) alde batetik, alderdi positibo gisa, berresten du babesgabetasunaren fase gero eta goiztiarragoetan jarduten dela, hain zuzen ere babesgabetasun horrek intentsitate txikiagoa duenean, eta hori onuragarri gerta daitekeela kasuak bideratzeko eta babesgabetasun egoera larriagoak saihesteko; b) bestetik, alderdi kezkarri gisa, alerta-dei bat helarazten digu, zeren eta gero eta familia-gune gehiago baitaude adingabeak behar bezala artatzeko arazoak dituztenak; horren arrazoiak egungo testuinguru ekonomikoa izan daiteke, non populazioaren pobretze orokorra gertatzen ari baita; c) azkenik, igoera horrek berresten du babesgabetasun fase goiztiarretan jardutea dela indartu beharra dagoena, ahal den guztian, eta haurren eta nerabeen arretaren esparruan lan egiten duten unitate eta lantaldeei zuzkidura egokia eman behar zaiela.

b) Babesgabetasun egoerak.

Babesgabetasuna intentsitate handiagoaz agertzen den eta adingabearen zaintza hartu beharra dakarten babesgabetasun egoerak dira. 2013an, 21 adingabe deklaratu ziren babesgabetasun egoeran. Kopurua aurreko urteetako baino txikiagoa da (32 adingabe 2012an; 33 adingabe 2011n eta 44 adingabe 2010ean).

Aurreko urteko txostenetan jada adierazitako beherazko joera, babesgabetasun deklarazioak gutxitzekoa, berretsi izana, printzipioz, eta behar diren prebentzio guztiekin, positibotzat jo beharra dago. Jada adierazi dugun bezala, deseatzekoa da adingabeentzako arreta-zerbitzuen esku-hartzea, halakorik gertatzen bada, babesgabetasuneko faserik goiztiarrean gertatzea, arriskukoan, eta, horri dagokionez, positiboa da alde horretatik izan den bilakaera, zeren eta, zenbaki absolutuei erreparatuta, esku-hartze publikoren bat behar duten adingabeen kopuruak gora egin badu ere, igoera hori arriskuko fasean gertatzen ari da batez ere, eta babesgabetasun deklarazioak behera egiten ari dira. Erakunde honek bultzatzea egin nahi du ildo horretan antzematen den ahaleginarekin jarraitzeko.

Bestalde, 21 kasutan babesgabetasun egoera deuseztatu zen. Aurreko urtekoa baino kopuru askoz handiagoa da (2012an 3 deklarazio, eta 2011n, berriz, 7 deklarazio).

Aurreko txostenetan egin dugun bezala, erakunde honek berriz azpimarratu behar du Administrazio Publikoak ahaleginak egiten jarraitu behar duela, adingabeak beren jatorrizko familietara itzultzeko baldintzak eman daitezkeen. Halatan, gogorarazi egin beharra dago horixe dela babesgabetasunaren azken helburua, eta horrek berekin dakarrela beren adingabeak, arazoak arrazoi, artatzen ez dituzten edo artatu nahi ez dituzten familiekiko esku-hartzea bultzatzeko betebeharra. Erakunde hau jabetzen da helburu hori ezin dela kasu guztietan lortu, eta gainera, ez dela behar; halere, gogorarazi behar da xede hori lortzeko lan egin behar dela, ahal den neurrian kenduz babesgabetasuna pairatzen duten familiek laguntza eman dezaten eragozten duten oztopoak; hori, jakina, ez da eragozpen izan behar adingabearen interesak lehenesteko kasu guzti-guztietan.

Azken batean, komenigarria da jarraitzea indartzen prebentzio-eginkizunak, arrisku-egoeren detekzioarenak eta familiekiko esku-hartze soziala, ahal den neurrian ekidite aldera inguruabarren eraginez adingabeen babesgabetasuna deklaratu beharra, eta, kasua bada, babesgabetasun egoera deklaratu gero, itzulera bideragarri egitea.

c) Familiei laguntzeko jarduerak.

Puntu honetan, Administrazioaren babesak jaso dituzten familiak aipatzen dira (babes teknikoa nahiz ekonomikoa), alde batera utzita zain jarduera mota izan den. Administrazioaren babes horren helburua izan da bereiztea saihestea, eta bereizte kasuetan, adingabearen itzultzea bilatzea. Datua aipagarria da, zeren eta ongi islatzen baitu zenbat familiak izan dezaketen Administrazioaren laguntzaren beharra, eta, horrenbestez, zenbatek dituzten zailtasunak, gutxi-asko trinkoak eta era askotakoak, adingabeei behar bezalako arreta emateko.

Gizarte Politiketako Departamentuak jakinarazi digunaren arabera, 2013ko erreferentziako ekitaldian 1.414 familia izan ziren era bateko edo besteko laguntza jaso zutenak. Datua hauei dagokie: Haurrak

eta Nerabeak Artatzeko Ekipoen zerbitzuak jasotzen dituzten familiak; 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-zentro batean dauden familiak; Behaketa-eta Harrera-zentroak esku hartu duen familiak; topaguneetan laguntza jasotzen duten familiak, eta abar.

Datu horrek, aurreko urtekoaren aldean behera egin duen arren (orduan 1.708 familia izan ziren) agerian uzten du, halere, oraindik ere nabarmena dela arrazoi desberdinengatik, beren adingabeen egoerarengatik, laguntza publikoa behar duten familia guzteen kopurua (babesgabetasunarengatik nahiz babesgabe gelditzeko arriskuarengatik).

Gainera, laguntza edo prestazio publikoren bat jaso zuten familien kopuruak behera egite hori, bere izaera zein den alde batera utzita, arriskuko egoeran daudela jotzen den adingabeen igoera nabarmenarekin lotu behar baldin bada, ondoriozta daiteke jarritako baliabideak, agian, ez direla nahikoak izan babes-sistemako beharrei erantzun egokiena emateko.

Hori dela eta, ebaluatu beharra dago ea gaur egun adingabeen babeserako sistemak dauzkan baliabideak egokiak diren sistema horren beharretarako. Nolanahi ere, gomendatzen dugu botere publikoek ahalegin bat egin dezatela arlo horretan diharduten agenteei (funtsean, Haur eta Nerabeentzako Sustapen, Laguntza eta Babesaren Zerbitzua, oinarrizko gizarte zerbitzuak, laguntzaile gisa diharduten ekimen sozialeko entitateak eta abar) behar dituzten baliabideak emateko –pertsonalak zein materialak– garrantzi sozial handiko beren lan honetan arrakasta izan dezaten.

d) Zaintza egoeran dauden adingabeak.

Zaintza da babesgabetasun egoerei aurre egiteko aurreikusita dagoen neurri bat, eta familia- nahiz egoitza-harreraren figuraren bitartez gauzatzen da. 2013an, 653 adingabe egon ziren egoera horretan. Kopuru hori 2012koa (537 adingabe) baino handiagoa da, eta besten behin berresten du azken urteetako goranzko joera (492 adingabe 2011n eta 458 adingabe 2010ean).

e) Tutoretzapeko adingabeak.

Tutoretza, administratiboa zein arrunta, legeak ezarritako babes-neurrietako beste bat da, eta babesgabetasun egoera trinkoago bati lotuta dago; hau da, geriza-gabetasunari. 2013an tutoretzapeko adingabeak 220 ziren, aurreko urtean (202 adingabe) baino gehixeago eta 2011n (214 adingabe) bezalatsu. Horrenbestez, ondoriozta daiteke esparru horretako kopuruak egonkor mantentzen direla, eta hori koherentea da arestian adierazitakoarekin, alegia, babesgabetasun kasuek garrantzi erlatibo txikiagoa dutela arriskuko kasuek baino.

f) Harrera indardun eta formalizatuak.

Geriza-gabetasuneko egoeran dauden adingabeen tutoretza eta zaintza harreraren bidez formalizatuko dira.

2013an, 107 adingaberen harrera formalizatu zen (2011ko kopuruaren antzekoa da, orduan 104 izan baitziren).

Ondoren adierazitakoak dira harreraren dauden adingabeen guztizko kopuruak:

- Harrera egoeran dauden adingabeen kopurua, guztira: 653 (537, 2012n).
- Familia harrerak: 244 adingabe (245, 2012an).
- Adingabeak harrera etxeetan hartzea: 409 adingabe (292, 2012an).

- Familia zabalean eta beste familia batzuetan gauzaturiko harrerak: 156 (152, 2012an) eta 88 adingabe (93, 2012an), hurrenez hurren.

Berriz ere gertatzen da harrera-egoeran dauden adingabeen guztizko kopuru handiagoak agertzeraren ematen duela adingabe gehiago direla babes-sistema batean sartzen direnak hartatik ateratzen direnak baino; horrek berarekin dakar berriz esan behar izatea bermatu beharra dagoela esparru hori baliabideez egoki horniturik egon dadila.

Bestalde, harrera-mota batzuen eta besteen arteko loturari dagokionez, nabarmendu beharra dago 15/2005 Foru Legeak familia harrerari ematen diola lehentasuna egoitzako harreraren gainetik; halaber, lehentasuna ematen zaio adingabeak familia zabalean hartzeko aukerari, beste familia batzuetako harreraren gainetik, adingabea bere eremu naturaletik gertuen egon dadin printzipio orokor gisa.

Aurreko urteko txostenetan, erakunde hau kezkatuta azaldu zen, egoitza-harreraren eta familia-harreraren artean hautematen zen erlazioa dela-eta; izan ere, egiaztatzen zen lehenengo garrantzi erlatiboa handitzen ari zela. 2013an, beste behin eutsi zaio joera kezagarri horri, eta, gainera, modu askoz nabarmenagoan, zeren eta harreraren kopuru guztian % 62,6 egoitza-harrerak baitira (2012an, portzentaje hori % 54,3koa zen, eta 2011n, berriz, % 49,1koa, garai hartan jasotako datuen arabera).

Datuak, horrenbestez, joera negatiboa berresten du, eta iradokitzen du babesgabetasun egoeran dauden adingabeak hartzeko prest dauden familiak edo halakoak hartzeko modua dutenak falta direla. Badirudi lehentasunezkoa dela esparru horretan ahaleginak zentratzen jarraitzea, betiere arreta berezia eskainita adingabeen kasuei. Gogorazi beharra dago jada 2010ean, "Adopzio nazionalaren eta horrekin lotutako beste gai batzuen inguruko arazoak aztertzei batzorde bereziaren" txosten batean, azpimarratu zela egoitza-harrerak, nolana ere, subsidiarioa izan behar zuela, eta proposatu zela adingabe txikieneztat figura hori kentzea, halako moduz non neurria eraginkorra izanen baitzen, lehenengo une batean, 0-3 urteko tartean, eta arrazoizko epe batean, sei urtera bitarteko tartean.

Erakunde honek badaki helburu konplexua dela, zeina ez baitago soilik jarduketaren menpe, baina beste behin adierazi behar du ezen, diseinatutako helburu estrategikoei jarraituz, neurriak hartzen jarraitu beharra dagoela, administratiboak nahiz legegintzazkoak, familia-harreraren modalitatea sustatzeko, ahal den guztian adingabeen instituzionalizazioa saiheste aldera. Neurri horiek ezartzeko, lehenengo egungo nahiz etorkizuneko familia hartzaileentzako laguntza areagotu beharko litzateke, terminoaren zentzu zabalenean, laguntzat teknikoekin nahiz laguntza ekonomikoekin, gizarte zerbitzuen legediaren bitartez edo, baita ere, zerga legediaren bitartez, egokituz jotzen bada.

Familia-harreraren barruan, oraindik ere nabarmen handiagoa da familia zabalean hartutako adingabeen kopurua, kanpoko familiek hartutakoen kopurua baino, eta alderdi hori bat dator legegileak lehenetsitako bidearekin. Gainera, kopuruak 2012an izandakoen aldean oso desberdinak ez badira ere, familia zabalean igoera arin bat izan dela antzematen da (lau gehiago) eta kanpoko familietan izandako harrerak, berriz, arin jaitsi direla (bost gutxiago). Horrek, izan ere, erlazio hori dela-eta azken bi ekitaldietan izan den joera negatiboa zuzentzen du.

Beste behin nabarmendu beharra dago komenigarria dela ahal den guztian indar daitezela, ahal diren guztian, babesa behar duten adingabeen familia-ingurune esku-hartzeak eta jarduketak, harrera beharrezkoa bada, naturala denetik hurbilen dagoen ingurunean gerta dadin. Jarduketak hauek, normalean ingurune hurbil horretan egiten badira, ahalbidetu dezakete, halaber, adingabeak beren gurasoekin gehiagotan itzuli ahal izatea eta haurren bereizketa-egoera horiek laburragoak izatea.

g) Nazioko eta nazioarteko adopzioak eta egokitasun-deklarazioak.

2013an, 14 adopzio nazional (2012an baino hamar gehiago) eta 48 nazioarteko adopzio izan ziren (2012an baino lau gehiago). Halaber, egokitasuneko 59 ziurtagiri eman ziren (2012an baino bederatzigehiago).

Ikusten da, oro har, adopzioek eta haietatik heldu den jarduerak gora egin dutela aurreko ekitaldiarekin alderatuta.

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.

2013an, 248 adingabe zeuden egoera horretan. 154 izan ziren talde hori osatzera sartu zirenak. Kopuruak 2012koak baino handiagoak dira (223 adingabe gatazka sozialeko egoeran, eta horietatik 111 kasu berriei zegozkien), eta bereziki deigarri gertatzen da gatazka-sisteman izan diren "alten" igoera. Datu hori, segur aski, arriskuko egoerak direla eta arestian aipatu den igoerari dagokio.

Datuak oraindik ere agerian jartzen du arazo honi aurre egiteko edo gutxitzeko ahaleginak egiten jarraitu beharra dagoela, prebentzioko neurriak, hezkuntza-neurriak, neurri kulturalak eta gizarteratze-neurriak aplikatuz. Halaber, beharrezkoa da gatazka egoera honetan dauden adingabeekiko familiei laguntza berezia ematea, egoera horrek eragindako arazo larriak izaten baitituzte sarritan.

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.

Gizarte Politiketako Departamentua emandako datuen arabera, 2013an, 44 adingabek hartu zuten parte autonomia programetan. Zenbateko hori aurreko urteetakoak baino nabarmen altuagoa da (18 adingabe 2012an eta 14 adingabe 2011n).

Esparru horretako jarduketekin eta neurriekin jarraitzeko bultza egin nahi dugu. Erakunde honek jada nabarmendua du komenigarria dela emantzipaziorako edo helduen bizitzara iragateko programak indartzea.

E) Erreforma sistemako jarduerak.

Erreforma-sistemari dagokionez, 303 adingabe egon dira horren barruan 2013an, neurri judizialak bai ingurune irekian bai barnetegira araubidean betetzen.

Kopuruak 2012koa (288 adingabe), 2011koa (262 adingabe) eta 2010ekoa (217 adingabe) baino handiagoa da, eta, gatazka sozialeko egoeran dauden adingabeei buruz esandakoarekin bat, negatibotzat jo behar dugun joera bat erakusten du.

Antzeman den "gatazkaren" areagotze hori faktore askori zor zaie, eta litekeena da lotura edukitzea, baita ere, pairatzen ari garen krisi sozio-ekonomikoarekin. Berriz diogu ahaleginak berrindartu behar direla, gatazka eta zehatzeko moduko jokabideak ekar ditzaketen egoerei aurrea hartzeko eginkizunetan eta hautemate-eginkizunetan, eta inplikaturako instantzien artean jarduerak koordinatu behar direla (famiariaren, gizartearen eta hezkuntzaren esparruak, nagusiki).

Halaber, gora egiten du, aurreko urtearekin alderatuta, barneratze araubideko "alten" kopuruak (52 izan ziren 2013an, 37, berriz, 2012an, eta 14, azkenik 2011n), nahiz eta araubide hori izan murriztapen handiena dakarrena eta larritasun handieneko jokabideei dagokiena.

3.3.2. Azken bost urteotako bilakaeraren laburpen-taula.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Arrisku-egoerak	144	386*	353	391	416	568
Babesgabetasun deklarazioak	20	29	44	33	32	21
Laguntza jaso zuten familiak	1847	1908	1952	1062	1708	1414
Zaintza egoeran dauden adingabeak	442	452	458	492	537	653
Tutoretzapeko adingabeak	207	220	202	214	202	220
Harreran dauden adingabeak	464	452	463	492	537	653
- Formalizatutako harrerak	24	155	118	128	104	107
- Familia harrerak	267	242	247	250	245	244
- Egoitza-harrerak	197	210	216	242	292	409
- Familia zabaleko harrerak	183	164	169	162	152	156
- Familia arrotzeko harrerak	84	78	78	88	93	88
Nazioko adopzioak	4	9	4	6	4	14
Nazioarteko adopzioak	74	65	54	64	44	48
Egokitasun ziurtagiriak	130	128	137	93	50	59
Gatazka sozialen bat duten adingabeak	217	328	236	371	223	240
Autonomia pertsonaleko laguntzak	62	59	22	5	18	44
Erreforma egoeran dauden adingabeak	335	313	217	262	288	303
Barnetegi-araubideko alden kopurua	13	23	45	14	37	52

(*) *Urte horretatik aitzina, Haurrak eta Nerabeak Artatzeko Ekipoen bidez eginiko esku-hartzeak ere jasotzen dira.*

Islatutako datuen bilakaera konparatiboak honakoak iradokitzen ditu, alderdi garrantzitsuenen modura:

- Oro har, gora egiten dute adingabeak babestek sistemak esku-hartzeko beharrak. Ondorio hori ateratzen da, bereziki, arrisku egoeran dauden adingabeekiko jarduketek gora izatetik eta zaintza- eta harrera-egoeran dauden adingabeen kopuruek gora egin izatetik.

- Elementu positiboago gisa, joera gero eta finkatuagoa dago esku-hartzeak fase goiztiarretan edo arrisku-faseetan gertatzeko, eta hori ondorioztatzen da babesgabetasun egoerei buruzko eta tutoretzapeko adingabeei buruzko kopuruen egonkortasunetik, arrisku-egoeran dauden adingabeen kopuruak gora egin izanarekin alderatuta.

- Elementu kezkarriena da oraindik ere egiaztatzen dela muturreko zailtasuna dagoela legegilearen lehentasuna eraginkor egiteko, hain zuzen ere beren familia-gunetik bereizi behar diren adingabeak familia-inguruneetan harrera izateari dagokionez. Izan ere, kezka hori nabarmenarazten du erakunde-harreraren garrantziak gora egin izanak. Halaber, ikusi dugu azken urteetan gora egin duela gatazka sozialeko egoeran era erreforma-araubidean dauden adingabeen kopuruak.

3.3.3. Iradokizunak

Aurreko guztia laburbilduz, eta txosten honetan adierazitako kezkek eta hobekuntza-alderdiak azpimarratzeko aukera ezertan kendu, erakunde honen ustez, oso positiboa da adingabeen benetako babesari eta laguntzari dagokienez Nafarroan egiten den lana, bai gizarte-politikaren arloko eskumena duen Departamentuak egiten duena, bai laguntza erabakigarria ematen duten gizarte-erakundeek egiten dutena.

Halere, neska-mutikoen eta nerabeen eskubideen babesa hobetzeko eta zerbitzu publikoak hobetzeko eginkizuna duen aldetik, horixe baitagokio Nafarroako Arartekoari, erakunde honek ondoko iradokizunak egin nahi dizkio Gizarte Politiketako Departamentuari:

1) Haurrentzako eta nerabeentzako sustapenari, laguntzari eta babesari buruzko abenduaren 5eko 15/2005 Foru Legearen erregelamendu bidezko garapenaosatzea.

2) Ebaluatzea adingabeei babesa ematearen arloan diharduten agenteei adingabeen babeserako sistematik heldu zaizkien baliabideen zuzkidura (Haur eta Nerabeentzako Sustapen, Laguntza eta Babesaren Zerbitzua, oinarriko gizarte zerbitzuak, laguntzaile gisa diharduten ekimen sozialeko entitateak eta abar), zeren eta zantzu batzuen arabera litekeena da nahikoak ez izatea edo zailtasunak edukitzea esku hartzeko edo babeseko behar gero eta handiagoei aurre egiteko.

Halaber, ebaluazio hori egitea kontuan izanda zein den adingabeen babes-sistemaren beharrak direla-eta aurreikusten den edo aurreikus daitekeen bilakaera, azken urteetan izandako joerei erreparatuta.

Nolanahi ere, sustatu beharra dago adingabearen babesaren arloan behar diren baliabideak (giza baliabideak, baliabide materialak edo baliabide teknikoak) edukitzea, legez esleituta dauzkaten eginkizunei behar bezala ekin ahal izateko, eta, ahal dela, egun dauden zuzkidurak indartzea.

3) Jarraitzea orain arte jarraitutako plangintza-lanarekin eta helburuen finkapenarekin, arreta berezia eskainita adingabeen babes-sisteman aurkitzen diren defizit nagusiei eta, zehazki, adingabeen desinstituzionalizatzea erraztera bideratutako lan-ildoekin.

4) Adingabeen eskubide eta betebeharren zabalkunde-lana ahal den guztian areagotzea, bai esparru sozialean, orokorrean, bai adingabeen beraien esparruan. Azken horri dagokionez, ekintza batzuk egin edo sustatzea, adingabe horiei zuzenean eta berariaz zuzendutakoak, hezkuntza administrazioarekin koordinatutako neurrien bitartez.

5) Lan egiten jarraitzea adingabeak artatzen dituzten organo administratiboen arteko koordinazioa hobetzeko, bereziki hezkuntzaren, osasunaren eta gizartearen esparruetan, arrisku egoeren prebentzio eta babes goiztiarra indartzeko eta, ahal dela, sarean funtzionatzen duen sistema bat edukitzeko. Partikularki, ahaleginak egitea, halaber, adingabeekin lan egiten duten gizarte ekimeneko entitateekin koordinatzeko tresnak indartzeko.

6) Prebentzioaren esparru honetan ere, gizarte-sentsibilizazioko jarduketa edo programak egitea, bai eta familiei laguntzekoak, gizarte harremanak lantzekoak eta aisiakoak ere.

Testuinguru horretan, eta beste batzuen kaltetan gabe, baloratzea aukerarik ba ote dagoen prebentzio-ekintzak sustatzeko edo egiteko teknologia berrien erabilera egokiari buruz eta haiekin lotutako arriskuei buruz. Halaber, gauza bera egitea adingabeen jokorako adikzioaren arazoari dagokionez.

7) Jarraitzea arrisku-egoeretan esku-hartze goiztiarra indartuz, egoera horiek antzemateko dauden tresna eta gailuen bitartez, zertarako eta, ahal den neurrian, saiheste aldera inguruabarrek ekar dezatela adingabeen geriza-gabetasuna deklaratu behar izatea.

lido horretatik, arrisku-egoeran dauden eta adingabeak dituzten jatorriko familientzako laguntza indartzea, adingabe horiek beren ingurune naturalean geratu ahal daitezen.

8) Esku-hartzen jarraitzea eta esku-hartea areagotzea adingabeak geriza-gabetasuneko egoeran deklaratu diren familietan eta adingabeak familia gunetik bereizi diren kasuetan, eta ahal dela, ahaleginak egitea itzulketa bideragarria izan dadin behar diren baldintzak sortzeko. Hori, halere, ez da eragozpenik izanen nolana ere adingabearen interes gorenari lehentasuna emateko.

9) Sakontasunez aztertzea zein diren egoitza-harrerak egora egitearen arrazoiak, familia-harreraren kaltetan.

Zehazki, gisa guztietako neurriak hartzea familia-harreraren modalitatea sustatzeko (kontzientziazioa, familia hartzaileen prestakuntza, laguntza ekonomikoa eta abar), modalitate hori berariazko intentsitateaz sustatuz haur txikiaren kasuan.

Halaber, familia-harrerarekin lotutako baliabide berariazkoak ezartzen eta indartzen jarraitzea; esate baterako larrialdiko harrera-familiena edo harrera-familia espezializatuak.

10) Jarraitzea eta, ahal den guztian, areagotzea gatazka sozialeko egoeran dauden adingabeentzako programak, prebentzio-neurriekin, hezkuntza-neurriekin, kultura-neurriekin eta gizarteratze-neurriekin, bai eta, kasua bada lan-neurriekin ere, arreta-programa horiek eta egoera horretan dauden adingabeak dauzkaten familientzako laguntza bereziak integratuz.

11) Autonomia pertsonaleko programak indartzen jarraitzea, laguntza-neurri ekonomikoak eta teknikoak hartuta, neurri judizial edo administratiboren bat jaso duten nerabeek helduarorako iraganbide egokia eduki ahal izan dezaten.

12) Erreforma sistemaren esku-hartzea ahal den guztian gutxitzeko betebeharrari dagokionez, ahaleginak berrindartu behar dira, gatazka eta zehatzeko moduko jokabideak ekar ditzaketen egoerei aurrea hartzeko eginkizunetan eta hautemate-eginkizunetan, eta inplikaturako instantzien artean jarduerak koordinatu behar dira: familiaren arloa, arlo soziala eta hezkuntzaren arloa, nagusiki.

IV. KAPITULUA. ZERBITZU PUBLIKOAK HOBETZEKO HERRITARREK EGINDAKO PROPOSAMENAK

4.1 DATU OROKORRAK.

Aurreko urteko txostenetan adierazi bezala, erakunde honek 2008tik aitzina sustatu du herritarrek zerbitzu publikoen hobekuntzan parte hartzea; hartara, herritarrak animatu ditu zerbitzu publikoak hobetzeko proposamenak aurkez ditzaten.

2008tik, herritarrek **253** hobekuntza-proposamen aurkeztu dituzte. Horietatik, **19** 2013. urteari dagozkio. 19 horiei beste bost gehi dakizkieke, 2012an izapidetzeko zeudenak. Hartara, 24 dira 2013an kudeatutako proposamenak.

Erakunde honek herritarren proposamen horiek administrazio publiko eskudunari edo, Estatuaren eskumenekoak badira, Espainiako arartekoari helarazten dizkio, eta arrazoizkoak iruditzen zaizkion neurrian erakunde horien aurrean defenditzen ditu.

2013an herritarrek egindako proposamenak honako gaietara buruzkoak izan dira, kopuruaren arabera handitik txikira ordenatuta:

Gaiak	Proposamen kopurua
Ogasuna	5
Hezkuntza	3
Enplegu publikoa eskuratzea	3
Ingurumena	3
Gizarte politikak	2
Osasuna	1
Justizia	1
Espetxe administrazioa	1
Guztira	19

2013an kudeatutako 24 proposamenetatik, erakundeak antzeman zuen administrazio eskudunak zuzenean lau onetsi zituela eta zortzi, berriz, errefusatu zituela. Administrazioek proposamenak zuzenean onartzeko maila, hartara, % 33,33raino igo da.

Bestalde, gainerako proposamenek beraiekin ekarri zuten Nafarroako Arartekoak zortzi ebazpen ematea, zazpi iradokizunekin (horietatik lau aldaketa normatiboak egitekoak) eta bi gomendioekin. Zortzi horietatik, administrazio publikoek eta erakundeek bost kasutan onartu zituzten (batean, partzialki) ebazpenak, eta hiru kasutan, berriz, errefusa adierazi zuten. Proposamenen harira emandako ebazpenen onarpen-maila, hartara, % 62,50ekoa da (onarpenen eta ezezkoen baturaren gainean kalkulatu).

- 2013an aurkeztutako proposamenak: 19.
- 2013an kudeatutako proposamenak: 24.

- Administrazioak zuzenean onartutako proposamenak: 4 (33,3%).
- Nafarroako Arartekoak emandako ebazpenak: 8.
- Onartutako ebazpenak: 5 (62,50%).

4.2 HERRITARREN PROPOSAMENEN HARTZAILE IZAN DIREN ADMINISTRAZIO ETA ERAKUNDE PUBLIKOAK.

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

I. Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioa: hamabost proposamen jaso ditu.

Osasun Departamentua: 3

Hezkuntza Departamentua: 3

Ekonomia, Ogasun, Industria eta Enplegu Departamentua: 3

Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentua: 2

Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioko Departamentua: 2

Gizarte Politiketako Departamentua: 2

II. Toki entitateak: bi proposamen jaso dituzte.

Iruñeko Udala: 1

Burlatako Udala: 1

III. Nafarroako Parlamentua: proposamen jaso du.

IV. Arartekoa: bi proposamenak jaso ditu.

4.3 PROPOSAMENEN EDUKIA.

Ondoren, xehetasun eta informazio gehiago emate aldera, herritarrek aurkeztutako proposamenen edukia azaltzen dugu.

4.3.1 Su-hiltzaileak aldi baterako kontratatzeko zerrendak egiteko proposamena.

Gaia: Enplegu publikora iristea. Aldi baterako kontratazioa.

Administrazio hartzailea: Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentua.

Laburpena: Herritar batek proposatu zuen suhiltzaileak aldi baterako kontratatzeko zerrendak egiteko, gerta daitezkeen beharrak bete ahal izateko. Aipatzen zuen zerrenda horiek oposizio-egileek osa zitzaketela, kasuko hautapen-prozesuko probak gainditu baina, lanpostu-kopurua mugatua zenez, haietara sartzea lortu ez zutenek osa zezaketela (hautaprobak gainditu baina lanposturik gabe daudenak).

Herritarrak zioen hori ohiko jokabidea dela Nafarroako Foru Administrazioko beste lanpostu batzuetan eta, su-hiltzaile lanpostu horri dagokionez, horixe gertatzen dela gainerako autonomia

erkidegoetan ere, halako moduz non hautaprobak gainditzeko ahalegin handia egin duten oposizio-egileek aukera baitute, aldi baterako, lanpostu horietan aritzeko.

Adierazten zuen horrekin erraztasunak emanen lirakeela pertsona horien laneratzeko, Administrazioak horregatik kostu handiagorik hartu behar izan gabe.

Eraitza: Nafarroako Arartekoak proposamen hori helarazi zion Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentuari.

Aipatutako departamentuak jakinarazi zuen ezen, su-hiltzaile lanpostuaren eginkizunen berariazkotasuna dela eta, hartan jarduteko behar dela hautaproba horiek osatzea oinarritzko prestakuntzako ikastaro batekin. Ikastaro hori Nafarroako Segurtasun Eskolak ematen du, eta hartara sartzen dira soilik oposizioetan lanpostua lortu dutenek.

Nafarroako Arartekoak arrazoizkotzat jo zuen proposatuta neurria, eta adierazi zuen ezen, lanpostuak eskatzen duen kualifikazio teknikoaren berariazkotasuna gorabehera, Administrazioak balora zezakeela eta aukera eman zezakeela prestakuntza jarduera berariazko eta osagarriak ematea baita oposizioak gainditu baina lanposturik lortu ez dutenei ere. Horrekin, Administrazioak edukiko luke aldi baterako zerbitzu horretan jarduteko behar adinako prestakuntza duten pertsonen talde bat, bai interesdunen onerako –lanerako aukerak areagotuko lituzkete–, bai, segur aski, Administrazio publikoaren onerako, zeren eta saihestezina baita funtzionarioen plantillan langileak ordeztzeko beharrak sortzea.

Gogoeta horiei erantzunez, Nafarroako Arartekoak Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentuari iradoki zion neurri batzuk hartzeko su-hiltzaile lanposturako aldi baterako kontratazioetarako zerrendak sortzeko, haiek erabili ahal izateko, beharra sortuz gero. Horretarako, oposizioetarako berariazko prestakuntza ikastaroetan tokia emanen litzateke oposizioak gainditu bai baina lanposturik lortu ez duten izangaiei.

Iradokizuna agintari eskudunari, alegia, Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentuari, helarazita, hark jakitera eman zuen lanpostu horretarako aldi baterako kontratazio-zerrendak sortzearen aurka zegoela, eta egungo plantillako langileen mugikortasun-bideetara jotzearen alde egiten zuela gerta zitezkeen beharrak betetzeko.

Behar den informazioa kexa-egileari helarazita, amaitutzat eman genuen jarduketa.

4.3.2 Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuko administrari laguntzaileak aldi baterako kontratatzeko kudeaketa-irizpideak aldatzeko proposamena, egun jakin batzuk betetzeko eskaintza batzuei dagokienez eta egitura-lanpostuak betetzeari dagokienez.

Gaia. Enplegu publikora iristea. Aldi baterako kontratazioa.

Ukitutako administrazioa: Osasun Departamentua.

Laburpena: Herritar batek proposatu zuen berrikus zitezela Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak, lan eskaintza oso prekario batzuk betetze aldera, aldi baterako kontratazioetarako zerrenden kudeaketan erabiltzen dituen irizpideak. Herritarrak bereziki aipatzen du prestazioa “egun soltetan” egin beharreko kasuak (zenbait egun erreferentziako aldi baten barruan, baita organo administratibo desberdinetan ere). Zuzengabetzat jotzen zuen halako eskaintzak onartzen ez dituen –gainera, oso denbora gutxirekin egiten dira– zerrendako azken postura bidaltzea. Halaber, esaten zuen ezen, bere ustez, halako eskaintzak onartzen dituenak aukera izan beharko lukeela ondoko ondoko egiten diren eskaintzetara ere aurkezteko, zeren eta askoz hobeak izan baitaitezke, enplegua hobetzeko bide gisa.

Gainera, proposatzen du “egiturako edo errefortzuko” lanpostuen kontratazio-aldia mugatzea, haien betetzea sarbiderako ohiko mekanismoen bidez nahiz haietatik eratorritako kontratazio-zerrenden

bitartez egin dadin. Bere ustez, horrelako lanpostuetarako kontratazioek gehiegi irauten dute, eta horrek gainerako izangaiak kaltetzen ditu.

Emaitza: Nafarroako Arartekoak proposamen hori Osasun Departamentuari helarazi zion.

Azken horrek adierazi zuen ezen Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak aldi baterako langileak araubide administratiboan hautatzeko eta kontratatze kudeaketan, menpeko dituen zentro guztietan, Osasun kontseilariaren abenduaren 24ko 172/2009 Foru Aginduan ezarritakoa aplikatzen duela. Foru agindu hori Administrazioaren eta sindikatuen arteko akordioaren emaitza izan zen. Horrenbestez, edozein aldaketa egiteko bide bera jarraitu beharko litzateke.

Halaber, azaldu zuen "egiturako" lanpostuak betetzeko jada denbora-muga bat badagoela, zeina heldu baita Nafarroako administrazio publikoetan langileak araubide administratiboan kontratatze arauak eman zituen irailaren 28ko 68/2009 Foru Dekretuaren aplikaziotik. Arau horren arabera, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuko langileen arloko beste premia batzuk asetzeko kontratu administratiboak ezin izanen du iraun bost urte baino gehiago, eta epe hori iraganik, ezin izenen da berriz luzatu beharizan berak betetzeko. Baldin eta beharizan horiek bere horretan irauten badute, arauak eskatzen du plantilla organikoan kasuko lanpostu hutsa sortzeko eta hura hurrengo eskaintza publikoan sartzeko.

Nafarroako Arartekoak egiaztatu zuen denbora-muga hori badagoela eta arrazoizko gertatzen dela alderdi hori arautzea. Hala eta guztiz ere, defendatu zuen komeni zela herritarraren proposameneari deskribatutako kontratu-eskaintzen berariazkotasunari erantzutea, bereziki prekarioak izateagatik, eskaintzari balizko ezezkoak edo onarpenak izan ditzakeen eraginak arintze aldera.

Ildo horretatik, Osasun Departamentuari iradoki zion ezen, aldi baterako kontratazioen kudeaketan, eta erreferentziako aldiaren barruan egun jakin batzuetan zerbitzua emateko kontratu-eskaintzei zegokionez, edo ezetz esatearen ondorioak arindu beharko lirakeela, ezezko hori ontzat joz kontratazio-zerrendan geratzeari eta tokia mantentzeari dagokionez, edo baietz esaten duten izangaien kasuan jotzea, onartutako kontratuak irauten duen denboran, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuaren beste lan eskaintzak jasotzeko moduan daudela.

Osasun Departamentuak erantzun zuen iradokizun hori Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuko organo eskudunei helaraziko ziela, balora zezaten eta, bidezkoa izanez gero, negoziazio-mahaian aurkez zezaten, aldi jakin baten barruan egun jakin batzuetan zerbitzua emateko kontratazio-eskaintzen kasuetan lan proposamenak errefusatzeari ondorioak arintzeko aukerari dagokionez.

Lan eskaintza horiek onartzen dituzten izangaiak, kontratuak irauten duen aldian, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuaren eskaintzak jasotzen jarraitzeko moduan daudela jotzeko aukerari buruz egindako iradokizunari dagokionez, berriz, Osasun Departamentuak informatu zuen abenduaren 24ko 172/2009 Foru Aginduko 9. artikuluan aurreikusita dagoela indarrean dagoen kontratu bati uko ekin dakiokela Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuan beste kontratu bat hartzeko, kasu jakin batzuetan, aukera horrek interesdunari kalterik eragin gabe. Halaber, adierazi zuen abenduaren 24ko 172/2009 Foru Aginduk xedatzen duela ez direla zerrendatik kanporatuko indarreko kontratu bati uko egiten diotenak kontratu hobea lortzeko, eta iraupen laburreko indarreko kontratu bati uko egitea ez dela lehentasun ordena galtzeko arrazoizat hartzen.

Hori dela eta, informazio hori proposamen-egileari igorrita, amaitutzat eman genituen jarduketak.

4.3.3 Iruñeko aisiarako etxabeen ordutegia mugatzeko proposamena.

Gaia: Ingurumena. Kutsadura akustikoa. Aisiarako etxabeak.

Ukitutako administrazioa: Iruñeko Udala.

Laburpena: Iruñeko herritar batek azaldu zuen nolako arazoak sortzen dituzten aisiarako etxabeek, gehienetan gazteek erabiltzen dituztenek, zeren eta ez baitago haiek erregulatzeko araubide berriazkorik, haien funtzionamendua eta herritarren eskubideak uztartuko duenik. Testuinguru horretan, ikusita Iruñeko Udalak horri buruzko ordenantza bat izapidetu behar duela, proposatu zuen hartan ordu-muga bat ezar dadila.

Emaiza: Erakunde honek Iruñeko Udalari zenbait gogoeta helarazi zizkion planteatutako arazoari buruz. Berezi orain dela gutxiatik hona, gazte-taldeek etxabeak erabiltzen dituzte eta erabilera horretan inguruko etxebizitzetako bizilagunei eragozpenak eragiten dizkiete, zaratak direla eta.

Gogoeta horietan, Nafarroako Arartekoak azaldu zuen ezen etxabe horien erabilerarako ordu-muga batzuk ezartzea neurri egokia izan daitekeela, betiere behar den proportzionaltasunari eutsita, ukitutako eskubide eta interesen aniztasuna dela eta: etxabeetako erabiltzailek elkarrekin biltzeko eta bere aisiatzeko eskubidea dute, eta inguruko etxebizitzetako bizilagunek atsedenerako, ingurune egokiaz gozatzeko eta etxeko intimitaterako eskubidea dute.

Bere idazkian, Nafarroako Arartekoak nabarmendu zuen ezen, lokal horien izaera pribatua eta publikorako ez-irekia dela eta, zalantzak sortu direla ordu-murrizketak ezartzeko aukerari buruz. Iruñeko Udalari helarazi zion Nafarroako Auzitegi Nagusiak emandako epai luze bat, non Tuterako Udalaren antzeko arau bat aztertzen baitzuen; izan ere, arau horretan aipatutako lokalak eta publikorako zabalik daudenak parean jartzen ziren (“antzeko izaerako establezimendu publikoekin parekotzat” jota). Horren harira, organo judicialak jotzen zuen egokia zela ordutegiak mugatzea.

Nafarroako Arartekoak adierazi zuen horrelako lokalen –nahi bada, lokal atipiko horien– balizko eragozpen-eragina publikorako zabalik dauden establezimendu batzuen parekotzat jo daitekeela. Hori dela eta, Iruñeko Udalari iradoki zion “lehia publikora zabalik ez dauden eta esparru pribatura edo familia-izaerako esparrura mugatutako jardueretarako lokalak arautzeko udal ordenantzaren” zirriborroari, berak erabakitako intentsitatearekin, gehitzeko funtzionamendu-ordutegiari buruzko muga bat, gaueko orduetan lokal horietan gehiegizko zarata sor dadin saihesteko funtsezko xedearekin.

Udalak informatu zuen iradokizuna ontzat ematen zuela, eta gai hori lantzen ari zen ordenantzan sartuko zuela. Informazioa proposamena egindako pertsonari helarazita, amaitutzat eman genituen jarduketak.

4.3.4 Ubarmin Klinikari ematen den zerbitzua hobetzeko proposamena, bertan erresonantzia magnetikoko probak egiteko ekipamendua jarrita.

Gaia: Osasuna. Traumatologiako arreta.

Administrazio hartzailea: Osasun Departamentua.

Laburpena: Herritar batek azaldu zuen komenigarria izanen litzatekeela Ubarmin Klinikari erresonantzia magnetikoaren bidezko probak egiteko ekipamendu bat edukitzea. Aipatu zuen belauneko lesio batengatik baloratuta izateko sei hilabete iragan ondoren, klinika horretan eman ziotela hitzordua, eta bertan esplorazio bat eta erradiografia batzuk egin zizkiotela. Hitzordu mediko horretan, adierazi zioten azterlana erresonantzia magnetiko batekin zabaldu behar zela, baina zentroak ez zuela horretarako ekipamendu egokirik. Halaber Administrazioak adierazi zion gabezia hori dela eta, beste osasun zentro batean hitzordua eman behar ziotela proba hori egiteko, eta horretarako lau eta sei hilabete bitarte gehiago itxaron beharko zuela.

Proposamenaren egileak uste du ez dela arrazoizkoa Nafarroan traumatologia espezialitatean erreferentziako zentro nagusia denak ez edukitzea erresonantzia magnetikorik, eta proposatu zuen defizit hori zuzentzeko. Horrek, segur aski, aukera emanen luke arlo horretan dauden itxaron-zerrendak gutxitzeko.

Eraitza: Nafarroako Arartekoak proposamen hori Osasun Departamentuari helarazi zion.

Departamentu horrek informazioa eman zuen Nafarroako Ospitalegunean dauden erresonantzia magnetikoko ekipamenduei buruz, eta positiboki baloratu zuen herritarraren proposamena etorkizunera begira, baliabide ekonomikoak hobetzen direnerako.

Nafarroako Arartekoak ados egonda esatean komenigarria izanen litzatekeela Ubarmin Klinikari, garatzen duen jarduera dela eta, erresonantzia magnetikoko ekipamendu bat egotea, zehaztu zuen, nolahi ere edozein direla ere dauden erresonantzia magnetikoko aparatuak, haiek zentro batean edo bestean egoteak ez lukeela eraginik izan beharko behar den osasun arreta jasotzeko itxaron-zerrendari dagokionez. Ildo horretatik, aipatu zuen ezen, herritarraren idazkitik ondorioztatzen den bezala beste hitzordu bat eman arte itxaron behar izatearen arrazoa izan baldin bazen erresonantziako ekipamendurik ez izatea, behar diren neurriak hartu beharko liratekeela eragin atzeragarri hori neutralizatzeko, hitzorduan behar den bezala koordinatuz.

Hori dela eta, Osasun Departamentuari gomendatu zion beharrezko neurriak hartzeko saihesteko Ubarmin Klinikari erresonantzia magnetikoko ekipamenduri ez izateak eragina izan zezala gaixoen itxaronaldian, hitzorduak bidezkoena den moduan koordinatuz.

Osasun Departamentuak informatu zuen ontzat ematen zuela gomendioa eta hurrengo jarduketak egin behar zituela: Nafarroako Foru Komunitatean egun dauden erresonantzia magnetikoko baliabideei buruzko informazioa hobetzea; erresonantzia magnetikoko esplorazioen indikazioaren lehenespina hobetzea; eta Ubarmin Klinikatik erresonantzia magnetikorako hitzorduak eskatzeko prozesua hobetzea.

Informazio hori kexa-egileari helarazita, amaitutzat eman genituen erakunde honen jarduketak.

4.3.5 Indarreko legedia aldatzeko proposamena, ezkontideen artean gertatzen diren bidegabeko jabetzeak delitu bezala tipifikatzeko.

Gaia: Justizia. Zigor arloko legedia.

Administrazio hartzailea: Legegintzako proposamena.

Laburpena: Herritar batek indarreko legedia aldatzeko **proposatu zuen**, delitu gisa har daitezen ezkontideen arteko legez kanpoko edo bidegabeko jabetzeak.

Eraitza: Proposamenaren egileari informatu zitzaion aipatutako aldaketa Gorte Nagusien eskumenekoa zela, zeren eta zigor arloko legediari baitagokio.

Nafarroako Arartekoak pertsona horri azaldu zion ezen, zehazki proposatutako moduan tipifikatutako deliturik ez badago ere, Zigor Kodeko 234. artikulutik 242. artikulura bitartekoetan jasotako erregulazioak, lapurretari eta ebasketari buruzkoak, aukera ematen duela proposamenean deskribatutakoa bezalako jokabideak jazartzeko. Informazio horrekin, amaitutzat eman ziren jarduketak.

4.3.6 Proposamena, Burlatan aisiarako etxabeen erabilerari buruzko araudi bat egin dadin.

Gaia: Ingurumena. Kutsadura akustikoa. Aisiarako etxabeak.

Hartzailea: Burlatako Udala.

Laburpena: Proposamena egin duen herritarrak, zeina Burlatako bizilaguna eta aisiarako etxabe baten erabiltzailea baita, azaldu zuen horrelako lokalei buruzko erregulazio bat ezarri beharra zegoela, jabeari lokala egokitu dezan exijitzeko, intsonorizazioari, segurtasunari, higienerari eta abarrekoei dagokienez.

Emaitza: Nafarroako Arartekoak proposamena Burlatako Udalari helarazi zion, eta hark, hura ontzat hartuta, informatu zuen 2013ko martxoan hasierako onespena eman zitzaiola "biltzeko eta aisiarako lokalei buruzko ordenantzari".

Hori ikusita, proposamena onartuta eta ordenantzaren izapidetzea hasita, amaitutzat eman genuen gure jarduketara, eta proposamenaren egileari horren berri eman genion.

4.3.7 Proposamena, neurriak ezar daitezzen beren gurasoengandik aldi baterako banandutako adingabeak haiekin itzul daitezzen errazteko.

Gaia: Gizarte Ongizatea. Adingabearen babesa. Familia-unitateko kideak birbiltzea.

Ukitutako administrazioa: Gizarte Politiketako Departamentua.

Laburpena: Herritar batek proposatu zuen ezen, adingabea babesteko zerbitzuek neurriak hartu eta areagotu ditzatela beren gurasoengandik bereizitako adingabeak haiengana itzuli ahal daitezzen. Horri dagokionez, aipatzen zuen ezen, kasu horietan, beharrezkoa dela ukitutako familiak, biologikoa eta harrerakoa, etengabe gainbegiratzea, bai eta adingabearen bilakaera ere. Ukitutako alde guztiekin lan egin beharra dago, eta, horretarako, behar adina langile kualifikatu behar dira, adingabeak gurasoengana itzuli ahal izateko baldintzak bilatze aldera.

Emaitza: Nafarroako Arartekoak egiaztatu zuen proposamenaren planteamendua bat zetorrela erakundeak adingabea babesteko zerbitzu publikoei egindako gomendio eta iradokizunen ildoarekin. Izan ere, halakoak egin ditu erakundeak herritarren banakako kexa batzuen harira zein irismen orokorragoko jarduketara batzuen harira.

Horri dagokionez, erakundeak herritarrari adierazi zion Administrazioari azaldu diola adingabea familiaren gunetik bereiztea dakarten babes-neurriak, une oro, "familia berrosatzeko printzipioa" deitutakoaren gidatu behar direla. Horrek berarekin dakar babes-neurriek ahal den gutxiena iraun behar dutela, zeren eta desioa dena baita, adingabearen interes gorenari erreparatuta, bidea ematea adingabea bere gurasoekin bizi dadin. Arrazoitze-ildo horretatik, Europako Giza Eskubideen Auzitegiak baieztatu du ezen, daukaten larritasuna kontuan izanda, "guraso batzuk beren seme-alabarengandik bereiztera bideratutako neurriek ez dutela iraun behar adingabearen eskubideak babesteko behar denaz harantzago, eta, aukera dagon guztietan, Estatuak neurriak hartu behar dituela gurasoak eta seme-alabak elkartzeko. Hala egin ezean, familia-bizitzarako eskubidea urratuko litzateke, hain zuzen ere Europako Giza Eskubideen Hitzarmeneko 8. artikuluan aitortutakoa".

Nafarroako Arartekoak herritarrari jakinarazi zion ezen, Nafarroako Parlamentuari 2013. urteari buruz aurkeztu beharrek txosten orokorraren eta aurkeztutako proposamenarekin ia batera bere kabuz izapidetu zuen jarduketara baten kariatara, Gizarte Politiketako Departamentuari berriz egin zaizkiola izaera orokorreko gogoeta eta gomendio batzuk, esandakoaren bidetik, xede horretarako behar diren neurriak eta jarduketak areagotu ditzan.

Informazio hau proposamen-egileari helarazita eta dauden aurrekariak egonda, amaitutzat eman genituen jarduketak.

4.3.8 Proposamena, eszedentziarako laguntzak, lana eta familia bateragarri egiteko neurri gisa, banatzeko irizpideak aldatzekoa.

Gaia: Gizarte Ongizatea. Familia. Familia eta lan bizitza bateragarri egiteko laguntzak.

Ukitutako administrazioa: Gizarte Politiketako Departamentua.

Laburpena: Proposamena aurkeztutako herritarrak kontatu zuen ezen, lana eta familia bateragarri egiteko azken deialdian, ezezko ugari gertatu zirela dirurik ez egoteagatik, nahiz eta interesdunek

diru-laguntza jasotzeko ezarritako baldintzak betetzen zituzten. Horren arrazoia zen laguntzak eskariak aurkezten ziren ordenan ematen zirela, harik eta dirua agortu arte.

Hori egiaztatuta, herritarrak proposatu zuen ezen, datozen deialdietan, laguntzak banatzeko irizpidea alda zedila, halako moduz non zenbateko orokorra banatuko den ezarritako baldintzak betetzen dituzten guztien artean. Izan ere, jotzen du irizpide hori zuzenagoa dela eta berdintasun-printzipioa hobeki betetzen duela.

Emaiza: Nafarroako Arartekoak proposamen hori Gizarte Politiketako Departamentuari helarazi zion. Erakunde honek, proposamena helarazitakoan, aitortu zuen ezen, diru-laguntzen arloan, Administrazio Publikoak zuhurtziarakotasunerako tarte zabala duela deialdiaren oinarriak ezartzerakoan. Hori dela eta, onuradunek bete beharreko baldintzak eta kontzesioa arautu behar duten helburu eta parametroak, Administrazioak finkatzen ditu. Hala eta guztiz ere, Gizarte Politiketako Departamentuari gomendatu zion gaur egun Administrazioak ezarrita daukan banaketa-sistema aldatzea azter dezan, denboran oinarritutako lehenespenaren irizpidea erabiltzen baitu.

Nafarroako Arartekoak aipatutako departamentuari adierazi zion ezen, litekeena dela egungo sistema, legezkoa izanik ere, egokiena eta bidezkoena ez izatea, baldin eta kredituaren eskasia dela eta aurreikus badaiteke laguntza, aurrekontu-arrazoiak tarteko, ukatu egingen dela, bereziki gisa honetako laguntza sozialen kasuan. Ildo horretatik, adierazi zuen bestelako sistema bat ezar litekeela, zeinaren arabera laguntza eman beharrean eskariak aurkezteko epea ireki eta lehengo aurkezten dituztenei, diru-laguntzak banatuko baitira halako moduz no kontzesiorako eskatzen diren baldintza guztiak betetzen dituzten familia guztiek eskuratuko baitituzte.

Gizarte Politiketako Departamentuak jakinarazi zuen ezen, bere ustez, aplikatutako banaketa-sistema (banakako ebaluazioa, eta eskabideak ebaztea aurkezten diren ordenan) egokiena dela halako laguntzak kudeatzeko. Hori dela eta, proposatutako aldaketaren aurkako iritzia adierazi zuen.

Informazio hori proposamenaren egileari helarazita, eta Administrazio Publikoaren jarrera dela eta, Arartekoak amaitutzat eman zituen bere jarduketak.

4.3.9 Proposamena, zirkulazio zergan ibilgailu batzuetarako salbuespen bat ezar dadila, haien titularrak ezgaitasuna duten pertsonak direnean.

Gaia: Ogasuna. Toki zergak.

Ukitutako administrazioa: Landa Garapen, Ingurumen eta Toki Administrazioiko Departamentua.

Laburpena: Herritar batek azaldu zuen % 65eko ezgaitasuna duela eta bere erabilera pertsonalerako ibilgailu bat duela, baina ezin duela aplikatu Toki Ogasunei buruzko Foru Legeko 160.1.d) artikuluan aurreikusitako salbuespena, zirkulazio zergari dagokiona, zeren eta araua “elbarrituen autoak edo bereziki egokitutakoak” aipatzen baititu. Aipatzen zuen badakiela beste autonomia erkidego batzuetan onura fiskal hori aplikatzen zaiela ezgaitasuna duten pertsonen ibilgailuei, haien ezaugarriei buruzko berriazko eskakizunik egin gabe.

Emaiza: Nafarroako Arartekoak, Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioiko Departamentuaren tostena jaso ondoren, iradoki zuen ezen, ahal bezain laster, aipatutako arauaren aldaketa bat bultzatuko dela, “elbarrituen autoak edo bereziki egokitutakoak” dioen betekizuna kentzeko. Adierazi zuen ezen baldintza horrek berarekin ekar dezakeela halako desberdintasun bat gertatzea ezgaitasuna duten pertsonenentzat, baldin eta horrelako ibilgailuen jabeak baitira, bai eta beste lurralde batzuetako pertsonenentzat; izan ere, beste lurralde batzuetan, proposamen-egilearen egoera berdinean, zergaren salbuespena aitortzen da.

Departamentuak Arartekoari helarazi zion ontzat ematen zuela iradokizuna eta, horri zegokionez, kasuko lege aldaketa sustatuko zuela.

Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioaren Departamentuaren onarpenarekin eta herritarrari informazioa helarazita, amaitutzat eman genituen jarduketak; hori, halere, ez da eragozpena izanen kasua berreskuratzeko, adierazitako zentzuan doan lege-jarduketarik ez badago.

4.3.10 Pentsio-planei buruzko legedia aldatzeko proposamena, bideratze aldera pertsona jubilatuak kapitalizatutako kopuru batzuk likidatu ahal ditzatela, hartara beren erretiro-pentsioa osatzeko.

Gaia: Pentsioak eta Ogasuna. Aurreikuspen sozial osagarria eta haren tributazioa.

Administrazio hartzailea: Ekonomia, Ogasun, Industria eta Enplegu Departamentua: Ekonomia Ministerioa.

Laburpena: Proposamen-egileak, erretiro-pentsioen erosahaltenaren balizko galeraren aurrean daukan kezkatik abiatuta, planteatu zuen, galera horren elementu arigarri gisa, azter dadila pentsio-plan eta -funtsei buruzko legediaren aldaketa bat egitea, aurreikuspen sozial osagarriko tresnei dagokionez, ekarpen batzuk likido egin ahal izateko, hain zuzen ere gaurko araudiarekin titularrarentzat atzeraezinak edo eskuraezinak direnak, aparteko inguruabar batzuetan izan ezik.

Horri dagokionez, aipatu zuen aukera zegoela kopuru horiek, egungo araudiaren arabera likidaezinak direnak, bizi arteko bizi aseguru batera, edo hileru jasotzekoa den antzeko beste finantza-tresna batera, aldatu ahal izateko, halako moduz non, bide horretatik, erretiro-pentsioa osatuko zen eta pentsio horren erosahaltenaren galera konpentsatu edo arin zitekeen.

Adierazi zuen, halaber, Ogasun Publikoaren interesa zaintze aldera, aldaketa horrekin batera, eskualda daitezkeen kopuru horien gaineko trataera fiskala alda zitekeela, atxikipenaren eta pertsona fisikoen errentaren gaineko zergaren ordainketaren bidetik, halako moduz non Ogasunak berreskuratuko bailuke egindako ekarpenengatik lortutako kenkarien zenbatekoa.

Emaitza: Proposamenaren edukiari erreparatuta, eta kontuan izanda haren ezarpenak ekarriko lukeela pentsio-plan eta -funtsei buruzko Estatuko legedia aldatzea, proposamen hori Gorte Nagusiek izendatutako Arartekoari helarazi genion, balora zezan eta, kasua bazen, Estatuko organo eskudunen aurrean behar ziren jarduketak egin zitzaizkion.

Hori baino lehen, espedienteari gehitu genion Nafarroako Zerga Ogasunari eskatutako txostena, zeren eta proposamenaren edukiak eragina izan bailezake tributu-legedian eta, zehazki, pentsio-plan eta -funtsen tributazioan.

Proposamena Espainiako Arartekoari helarazita, estatuko eskumeneko gaitzat hartu baitzen, eta interesdunari egindako jarduketak adierazita, amaitutzat eman genituen jarduketak.

4.3.11 “Chemtrail” deitutakoak ikertzeko proposamena.

Gaia: Ingurumena. Kutsadura.

Administrazio hartzailea: Estatuko Administrazio Orokorra.

Laburpena: Herritar batek “chemtrail” edo buztan kimikoei buruz ohartarazi zuen. Zeruaren balizko pozoitze bat da, substantzia kimikoekin eginikoa, jardunbide aeronautikoen bitartekoa. Jokabide hori kontrolatu eta deuseztatzeko proposatzen zuen.

Emaitza: Proposamenaren edukia ikusita, Estatuaren eskumenekoa denez, Espainiako Arartekoari eskualdatu zitzaion, balora zezan eta Estatuko organo eskudunen aurrean behar diren jarduketak egin zitzaizkion. Gaia estatuko parlamentu-erakundeari helarazita, amaitutzat eman genituen jarduketak, eta interesdunari horren berri eman genion.

4.3.12 Toki Ogasunei buruzko Foru Legea aldatzeko proposamena, lurraren gainekontribuzioaren sortzapenari eta zergaldiari dagokienez.

Gaia: Ogasuna. Toki zergak.

Administrazio hartzailea: Landa Garapen, Ingurumen eta Toki Administrazioiko Departamentua.

Laburpena: Herritar batek proposatu zuen Toki Ogasunei buruzko Foru Lega aldatzeko, lurraren gaineko kontribuzioaren sortzapenari eta zergaldiari dagokionez. Aipatzen zuen ezen, gaur egun, tributu horren urteko zenbateko osoa urtarrilaren 1ean titularra denak ordaindu behar duela, alde batera utzita titulartasun hori gero eskualdatu den. Adierazten zuen zuzenagoa izanen litzatekeela ordainketa titulartasunaren denboraren arabera egitea edo, gutxienez ere, sei hilekoko zergaldi bat ezar zedila, horixe baita kuotaren zatikatzerako aplikatzen den aldia.

Eraitza: Erakunde honek proposamena Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioiko Departamentuari helarazi zion, balora zezan.

Departamentuak adierazi zuen proposamenaren aurka zegoela, eta jotzen zuen, laburbilduz, urte naturalarekin bat zetorren eta urtarrilaren 1ean sortuko litzatekeen zergaldi bat ezartzea, horixe baita egun dagoen araupetzea, legegintza-aukera arrazoizkoa dela, eta tributuen ezaugarrien eta izaeraren arabera dela.

Nafarroako Arartekoak proposamena egin zuen herritarrari helarazi zion Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioiko Departamentuaren txostena, eta adierazi zion, halaber, puntu hori zela eta Estatuan onetsitako Toki Ogasunei buruzko Legean ezarritakoa, zeren eta haren edukia, funtsean, bat baitator foru legedian ezarritakoarekin. Bildutako informazio guztia helarazita, amaitutzat eman genuen erakunde honen esku-hartzea.

4.3.13 Etxebizitza babestuen erosketari aplikatzen zaion BEZaren zerga-tasa aldatzeko proposamena.

Gaia: Ogasuna. Tributuak. Balio erantsiaren gaineko zerga.

Ukitutako administrazioa: Ogasuneko eta Administrazio Publikoetako Ministerioa.

Laburpena: Herritar batek proposatu zuen alda dadila araubide berezikoak edo sustapen publikokoak ez diren etxebizitza babestuei aplikatzen zaian BEZaren tasa, tasa murriztua ezartze aldera. Azaltzen zuen ezen, etxebizitza horiei dagokienez (araubide orokorreko etxebizitza babestuak, prezio tasatuko etxebizitzak eta abar), Aurrekontuen egonkortasuna bermatzeko eta lehiakortasuna bultzatzeko neurri buruzko uztailaren 13ko 20/2012 Errege Lege-dekretuak sei puntutan igo zuela tasa, eta % 10ean ezarri zuela. Horrek berarekin ekarri zuen, praktikan, etxebizitza sozial horiek asko garestitzea. Aipatzen zuen ezen, gainera, etxebizitza horien adjudikazioa, kasu askotan, baldintza ekonomiko jakin batzuetan onartu zela, eta aipatutako neurriarekin, baldintza horiek aldarazi direla. Hori dela eta, bereziki zuzengabea da.

Eraitza: Proposamenaren edukiri eta haren pean dagoen eskariari (Estatuko araudia aldatzea) erreparatuta, Nafarroako Arartekoak hura Espainiako Arartekoari helarazi zion, eta eskatu zion balora zezala kasuko lege-aldaketa sustatzea, etxebizitza babestuen BEZa % 4an finkatzeko. Nafarroako Arartekoak adierazi zion ezen, defizit publikoa murrizteko helburuak direla-eta ulergarria izanik ere xede horretara bideratutako neurriak hartzea, babes ofizialeko etxebizitzaren BEZa igotzea neurri oso kaltegarria dela diru-sarrera ekonomiko mugatuak dituzten familientzat edo pertsonentzat, are gehiago erosketa aipatutako Errege Lege-dekretuak egindako igoera baino lehen hitzartu bazen, baldintza ekonomiko horiei eutsiko zitzaielakoan.

Espainiako Arartekoak informatu zuen *Estatu Idazkaritzak ezezkua emana ziola balio erantsiaren gaineko zerga aldatzeko gomendioari, babes ofizialeko etxebizitza guztiei tasa supermurriztua*

aplikatze aldera. Besteak beste, Estatu Idazkariak argudiatzen zuen ezen zerga-tasen gutxitzeak aurrekontu-eragin handia izanen lukeela, eta, bestalde, iraganeko esperientziek ez dutela agerian jarri zergaren tasak gutxitzeak egiazki dagozkien ondasun edo zerbitzuen prezioak jaistea dakarrenik. Halaber, aipatzen zuen ezen, berriki Batasuneko kideak diren estatuak eta Europar Batzordeak konpromiso bat hartu dutela tasa supermurriztuen aplikazioa mugatzeari buruz, ez dadin ondasun eta zerbitzuen kategoria berririk egon zerga murriztuekin. Halaber, nabarmentzen zuen ezen Batasuneko kideak diren 28 estatutatik 20k tasa orokorra aplikatzen dietela ondasun horiei, edo, bestela ehuneko 10eko tasa murriztua. Hori dela eta, Estatu Idazkariak ondorioztatzen zuen ezen, finantza-egonkortzearen testuinguru honetan eta Batasuneko kideak diren estatu gehienek zerga-tasak lerrotzeko ari direnean, ez dela gomendagarria proposatutako aldaketa normatiboa egitea.

4.3.14 Proposamena, urrutiko edo sasi bertaratze bidezko lanbide heziketako ikastaroen prestakuntza eskaintza handitzekoa.

Gaia: Hezkuntza. Lanbide prestakuntza

Administrazio hartzailea: Hezkuntza Departamentua.

Laburpena: Herritar batek azaldu zuen ezen, urrutiko edo sasi bertaratze bidezko lanbide heziketako ikastaroen eskaintza oso txikia dela Nafarroan, beste autonomia erkidego batzuetan dagoenarekin alderatuta. Horri buruzko datuak ematen zituen. Proposatu zuen prestakuntza eskaintza hori handitu dadila foru erkidegoan.

Emaitza: Nafarroako Arartekoak gaia Hezkuntza Departamentuari helarazi zion, balora zezan.

Hezkuntza Departamentuak informatu zuen Nafarroako Foru Komunitateko hezkuntza sistemako lanbide heziketa modalitate orokor arruntean eta *on line* moduko urrutiko modalitatean. Bestalde, adierazi zuen nahi duela Nafarroan zabaltzen jarraitzea *on line* moduko urrutiko modalitateko lanbide heziketa. Egin den ezarpenari esker, Departamentuaren esanetan, matrikulatutako ikasleek atxikipen handia izan dute prestakuntza modalitate horrekiko eta hasitako ikasketekiko eta ikasketen uztea oso txikia izan da. Horrek guztiak bideratu du, Departamentuaren iritziz, Nafarroa halako prestakuntza eskaintzaren ezarpenean lehenago hasi ziren beste autonomia erkidego batzuen aurretik egotea.

Hori dela eta, Hezkuntza Departamentuak adierazi duenez bere borondatea dela lanbide heziketaren eskaintza zabaltzea *on line* moduko urrutiko modalitatean, informazio hori proposamen-egileari helarazi eta Nafarroako Arartekoak amaitutzat eman zituen bere jarduketak.

4.3.15 Proposamena, Iruñeko espetxean preso izan eta buru-gaixotasuna duten pertsonen arretaren arloan koordinazioa hobetzekoa.

Gaia: Barne arloa. Espetxe administrazioa. Osasuna. Adimen osasuna.

Administrazio hartzailea: Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentua.

Laburpena: Herritar batek erakunde honi jakinarazi zion ez zegoela ados Iruñeko espetxean buru-gaixotasuna duten presoak artatzeko garaian dagoen koordinazio ezarekin. Egoera horrek gorabehera batzuk sortu ditu jada, eta horiek zailtasunak eragiten dizkiete epaileei espedienteen jarraipena egiteko, eta lan-zama handiagoa ematen diete osasun-profesionalei. Hori dela eta, jakitera ematen zuen Nafarroako Gobernuak Justizia Zuzendaritza Nagusiari eskatua ziola Estatuari eskatzen aurreko egoerara itzul dadila eta Espetxeko Gizarte Zerbitzua izan dadila berriz epaitegien eta laguntza-baliabideen arteko bisagra-lana egiten duena.

Emaitza: Nafarroako Arartekoak Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentuaren txostena jaso zuen, eta Osasun Departamentuari iradoki zion behar ziren kudeaketak bultzatzea zitzala edo eska

zitzala delituren batengatik zigortuta egon eta buru-gaixotasunen bat edo toxikomaniaren bat duten pertsonen segurtasun-neurriak edo tratamendua aplikatzeko egokiagoa den kudeaketa-eredu bat egituratze aldera, halako moduz non eredu horren bitartez organo judizialen eta Nafarroako buru-osasunaren sareko profesionalen arteko koordinazio handiagoa lortuko den organo judizialak hartutako neurriak betetzerakoan, garai bateko Espetxeko Gizarte Zerbitzuarekin gertatzen zen bezala.

Osasun Departamentuak jakinarazi zuen bere garaian jada egokitzapen batzuk egin zirela eta ez zirela bilatutako emaitzak lortu, eta, azkenean, Zigor Kodearen etorkizuneko erreforma zela eta, ez zela egokitzat jotzen kudeaketa-sistema berri bat aztertzea; alabaina, gehitu zuen gai hori Espetxe Zuzendaritza Nagusiarekin aztertu zuela gero kasuko ministerioari helaraz ziezaion, hain zuzen ere arazoari konponbide bat emate aldera.

Horrenbestez, jasotako informazio guztia dela eta, Nafarroako Arartekoak jo zuen ez zela onartu egindako iradokizuna, eta, horrenbestez, jasotako informazioa proposamena egindako pertsonari helarazita, amaitutzat eman zituen bere jarduketak.

4.3.16 Proposamena, Nafarroako Parlamentuak behar diren neurriak har ditzan uztailaren 2ko 6/1990 Foru Legea aldatzeko eta, zehazki, 245.5 artikuluan ezarritakoa eta legearen geroko egokitzapena kentzeko.

Gaia: Enplegu publikora iristea. Lanpostuak esleitu eta betetzea. Udaletako kontu-hartzaileak.

Proposamenaren hartzailea den administrazioa: Nafarroako Parlamentua.

Laburpena: Zenbait herritarrek, udaletarako kontu-hartzaileak hautatzeko probetan parte hartutakoek, kexa bat aurkeztu zuten, eta haren bitartez eskatu zuten alda zedila Nafarroako Toki Administrazioari buruzko uztailaren 2ko 6/1990 Foru Legea eta, zehazki, ken zedila 245.5 artikuluan ezarritakoa; izan ere, haren arabera, *“deialdi bakoitzean eman beharreko gaikuntzen zenbatekoa ez da izanen lanpostuak betetzeko aurretiko lehiaketak ebatzi ondoren hutsik gelditzen diren lanpostuen kopurua baino handiagoa”*.

Interesdunek aipatzen zuten arau hori urruntzen dela kontu-hartzailatza lanpostuetara sartzeko Estatuko erregelamenduan eta Nafarroako administrazio publikoetan sartzeko erregelamenduan ezarritakotik, eta haiekiko tratu-desberdintasuna eragiten dutela; izan ere, haiek parte hartu zuten deialdian, sei lanpostu huts geratu ziren, eta kontua izan zen, gainera, lanpostu horietakoren bat deialdian sortutakoaz beste kontratazio-zerrenda batzuen bidez bete zirenez, lanpostu horietara sartu zirela oposizioko zerrendan toki okerragoan geratu ziren izangaiak edo, are gehiago, zerrenda horretatik kanpo geratutakoa. Hori, proposamen-egileen ustez, funtzio publikora merezimendu eta gaitasun printzipioen arabera sartzeko eskubidearen urraketa bat izanen litzateke.

Emaitza: Erakunde honek idazkia Nafarroako Parlamentuari igorri zion, hark proposamenaren egokitasuna azter zezan. Parlamentuak informatu zuen Nafarroako Parlamentuko Eskuera Batzordeak erakunde honetatik egindako proposamena dela-eta hartutako erabakiari buruz. Izan ere, erabaki horren arabera, eskaria parlamentu-taldeei igorriko zitzaion, legegintzako ekimen bat susta dezaten, egokia ikusten badute.

Proposamena Nafarroako Parlamentuari helarazita, balora dezan, eta azken horrek emandako informazioarekin, amaitutzat eman genituen gure jarduketak.

4.3.17 Proposamena, ondare eskualdaketen gaineko zerga alda dadin, hain zuzen ere ordaindutako diru-zenbatekoa itzuliz ordainketa eragin duen eskualdaketa gauzatzerik izan ez den kasuetan.

Gaia: Ogasuna. Ondare eskualdaketen gaineko zerga.

Administrazio hartzailea: Ekonomia, Ogasun, Industria eta Enplegu Departamentua:

Laburpena: Herritar batek proposatu zuen Ondare eskualdaketen eta egintza juridiko dokumentatuen gaineko zergari buruzko Foru Legearen Testu Bategineko 41.1 artikulua aldatzeko, ordaindutako diru-zenbatekoa itzul dadin ordainketa ekarri duen eskualdaketa gauzatzerik izan ez den kasuetan. Horren adibide gisa, ibilgailu baten partikularren arteko transferentzia aipatzen zuen; izan ere, horretarako, exijitzen da aldez aurretik ordaindu izatea zergari dagokion zenbatekoa. Transferentzia hori, arrazoiren bat tarteko, azkenean ezin gauzatu daitekeen kasuetan, Nafarroako Zerga Ogasunak, aipatutako araua aipatuta, ez du itzultzen ordaindutako zenbatekoa, horri buruzko epai irmorik ez badago.

Emaiza: Ekonomia, Ogasun, Industria eta Enplegu Departamentuari txostena eskatu ondoren, horrek adierazi zuen Ondare eskualdaketen eta egintza juridiko dokumentatuen gaineko zergari buruzko Foru Legearen testu bateginaren lege-aldaketa egitearen aurka dagoela.

Ikusita zein den Departamentuak gai horri buruz duen jarrera irmoa eta informazio hau proposamen-egileari helarazita, amaitutzat eman genituen jarduketak, zeren eta aurkitu baikenuen proposamenak, bide horretatik, ezin zuela aurrera egin. Ekitaldi berean, proposamen egileari jakinarazi zitzaion ezen, eskaera-eskubideaz baliatuta, Nafarroako Parlamentura jo zezakeela, berari bailegokioke, legegintza-organo gisa, proposamenetan jasotako lege-aldaketa egitea.

4.3.18 Proposamena, araua alda dadin "ohiko etxebizitzari" ematen zaion tratamendu fiskalari dagokionez eta bekak ematearen ondorioetarako.

Gaia: Ogasuna. Pertsona fisikoen errentaren gaineko zerga. Hezkuntza. Bekak. Ohiko etxebizitzaren kontzeptua.

Administrazio hartzailea: Ekonomia, Ogasun, Industria eta Enplegu Departamentua eta Hezkuntza Departamentua.

Laburpena: Herritar batek proposatu zuen arau-aldaketa bat bultzatzea, "ohiko etxebizitzari" ematen zaion tratamendu fiskalari dagokionez eta beken ondorioetarako, kasu desberdinetan tratua bera izan dadin bilatzeko. Proposatu zuen "ohiko etxebizitza" hitzen ordez Nafarroako Foru Komunitateko "etxebizitza baten titulartasuna" hitzak erabiltzea.

Bere proposamena hobeki azaltze aldera, proposamena egin duen herritarrak aipatzen zuen ohiko etxebizitza gisa duen pisu baten jabetza duen familia baten adibidea. Aipatzen zuen familia horrek zerga-arinketak lor ditzakeela.

Kontrasterako kasu gisa, aipatu zuen zer gertatuko litzatekeen baldin eta familia hori bera, lan-arrazoiak tarteko, familia unitateko kideen kopuruarengatik, gurasoak artatu behar izateagatik edo beste arrazoi batzuegatik titular deneko pisua errentan baldin badu eta bere beharren arabera den beste bat errentan hartzen baldin badu, edo permuta bidez etxebizitza batetik beste batera joaten bada.

Aipatzen zuen ezen, bi kasuetan, familiaren gaitasun ekonomikoa, logikoa den bezala, bera dela, baina lehenengo kasuan familiak zerga-arinketak aplika ditzakeela edo beka bat jaso dezakeela, eta bigarrean, ordea, ez.

Horri erreparatuta, proposatzen zuen arau-aldaketa bat bultzatzea, bi kasuetan trataera bera

eman dadin, "ohiko etxebizitza" hitzen ordeztu, Nafarroako Foru Komunitateko "etxebizitza baten titulartasuna" hitzak jarrita.

Jotzen zuen proposatutako konponbidea zuzenagoa dela familien gaitasun ekonomikoari begira, eta malgutasun geografikoa erraztuko lukeela, gutxienez ere Nafarroako Foru Komunitatearen esparruan.

Emaizta: Erakunde honek txosten bana eskatu zien Ekonomia, Ogasun, Industria eta Enplegu Departamentuari eta Hezkuntza Departamentuari.

Hezkuntza Departamentuak informatu zuen proposamen hori jaso egingen zuela beken baldintza ekonomikoak egituratzerakoan; horrenbestez, herritarraren proposamena ontzat eman zuen. Proposamenaren egileari horren berri eman zitzaion.

Bestalde, Ekonomia, Ogasun, Industria eta Enplegu Departamentuak jakinarazi zuen ez zuela aurreikusita pertsona fisikoaren errentaren gaineko zergari buruzko foru-legedia aldatzea, proposamenaren jasotakoaren ildotik.

Ikusita zein den Ekonomia eta Ogasun Departamentuak gai horri buruz duen jarrera irmoa eta informazio hau proposamen-egileari helarazita, amaitutzat eman genituen jarduketak, zeren eta aurkitu baikenuen proposamen fiskalak, bide horretatik, ezin zuela aurrera egin. Ekitaldi berean, proposamen egileari jakinarazi zitzaion ezen, eskaera-eskubideaz baliatuta, Nafarroako Parlamentura jo zezakeela, berari bailegokioko, legegintza-organo gisa, proposamenetan jasotako lege-aldaketa egitea.

4.3.19 Proposamena, ikasketak egiteko ordainarazpenak ordaintzerakoan hobari edo salbuespen batzuk ezar daitezkeen ezgaitasuna duten pertsonentzat.

Gaia: Hezkuntza. Ezgaitasuna duten pertsonak. Ikasketetarako tasak eta hobariak.

Administrazio hartzailea: Hezkuntza Departamentua.

Laburpena: Herritar batek aipatzen zuen ezgaitasun gradu handia duela, eta oztopo gehigarriak aurkitzen dituela, ezgaitasun horren ondorioz berezkoak izanen liratekeen mugetatik harantzago doazenak.

Azaltzen du berriki Hezkuntza Eskola Ofizialean matrikulatzeko interesa izan zuela, eta egiaztatu zuela gaur egun, Hezkuntza kontseilariaren maiatzaren 6ko 41/2013 Foru Aginduari erreparatuta, ordaindu beharreko tasari dagokionez, ez dagoela inongo hobaririk edo salbuespenik ezgaitasuna duten pertsonentzat, beste kolektibo batzuekin gertatzen denaz bestera (familia ugariak edo indarkeria terroristaren biktimak, esate baterako).

Azaltzen zuen bere gaixotasuna dela eta ezin duela ordainpeko ohiko lan bat egin, eta, horrenbestez, diru-sarrera prekarioak dituela. Prekariotasun ekonomiko horrek gaur egun pertsona askorengan du eragina, ezgaituak izan ala ez izan, baina, zalantzarik gabe, larriagoa da ezgaitasuna duten pertsonen kasuan.

Adierazten zuen ezen ez duela ulertzen zergatik irakaskuntzaren eta prestakuntzaren arloetako tarifak erregulatzen dituzten arauetan, aipatutakoa bezalakoetan, ez den aurreikusten hobari edo salbuespen bat ezgaitasuna duten pertsonentzat (orientabide gisa, % 30eko ezgaitasuna izanez gero hobari bat izatea eta % 65etik gorako ezgaitasuna izanez gero, berriz, salbuespena). Neurrik horrek erraztuko luke pertsona horiek prestakuntza har dezatela, zeren eta, bestela, dauzkaten diru-sarreraren prekariotasuna dela eta, oztopoak baitituzte prestakuntza hartzeko.

Horrenbestez, pertsona horrek proposatu zuen hezkuntzaren eta prestakuntzaren esparru horretan, ordaindu beharreko tasa edo ordainarazpen publikoei dagokienez (matrikula, tituluak ematea eta

abar), aipatutako hobariak edo ordainarazpenak jaso daitezela, ezgaitasunak ukitutako pertsonentzat, haien integrazioa sustatzeko eta haien gaitasunak hobetzeko; izan ere, pertsona horiek, babesa merezi izateari begira, halako hobari edo salbuespenak dauzkaten beste kolektibo batzuk bezainbestekoak dira.

Emitza: Erakundeak txostena eskatu zion Hezkuntza Departamentuari aurkeztutako proposamenari buruz. Departamentuak informatu zuen hizkuntzen irakaskuntzan ez zela derrigorrezkoa tasen hobariak edo salbuespenak aplikatzea. Halere, onartu zuen proposamena positiboki baloratzea eta datorren ikasturtean, 2014/2015ekoan, salbuespen edo hobari neurri berariazkoak aplikatzea.

Informazioa proposamena egindako pertsonari helarazita, amaitutzat eman genituen jarduketak.

V. KAPITULUA. GOMENDIOAK, IRADOKIZUNAK ETA LEGEZKO BETEBEHARREN GOGORARAZPENAK

5.1. SARRERA

Puntu honetan Nafarroako Arartekoak 2013an egindako gomendioak, iradokizunak eta legezko betebeharren gogorazpenak jasoko dira.

Egindako gomendio, iradokizun eta gogorazpenak hurrenkera alfabetikoan sailkatuta daude, hizpide duten gaiaren arabera, eta Nafarroako zein administraziotara –edo bestelako hartzailetara– zuzentzen diren adierazten da, edukia labur-labur aipatuz hobeto uler daitezten.

Horrez gain, jasotzen da administrazio hartzaileak gomendioa, iradokizuna edo gogorazpena onartu duen edo oraindik onartzeke dagoen.

Hobeto ulertzeko asmoz, informazioa honela antolatzen da:

- Lehenengoa, gaia.
- Bigarrena, erakunde edo administrazio hartzailea; Nafarroako Parlamentua, Herriaren Defendatzailea, Nafarroako Gobernua, udal bat, kontzeju bat, mankomunitate bat, Nafarroako Unibertsitate Publikoa, profesionalen elkargo bat edo beste erakunde bat den zehaztuz.
- Hirugarrena, espediente zenbakia, hurrenkera honetan ondorengoa xedatuz: kexa bat (ESP), ofiziozko jarduera bat (OJ), herritarren proposamen bat (P) edo Parlamentuak eskatutako txosten bat (PT) den.
- Laugarrena, aztertutako gaiaren sintesi laburra.
- Bosgarrena, gomendioaren, iradokizunaren edo legezko betebeharren gogorazpenaren testua.
- Seigarrena, erakunde edo administrazio hartzaileak gomendio, iradokizun edo gogorazpena onartu duen ala ez.

5.2. GOMENDIO, IRADOKIZUN ETA LEGEZKO BETEBEHARREN GOGORARAZPENAK, ARLOZ ARLO

5.2.1 Enplegu publiko batera sartzea.

Ekonomia, Ogasun, Industria eta Enplegu Departamentuari

Espedientea: 12/1178

Nafarroako Enplegu Zerbitzuak eskoletako zaintzaileak aldi baterako kontratatzeko zerrenda egiteko daukan modua:

- Departamentuari iradokitzea Nafarroako Enplegu Zerbitzua premia dezala Hezkuntza Departamentuarekin koordina dadin, aldi baterako kontratazioetarako izangaien zerrendak egiteari begira.

Onartua.

Hezkuntza Departamentuari**Espedientea: 12/1145**

Eskola publikoetako zaindariak, euskaraz dakitenak, aldi baterako kontratatzeko izangaien zerrenda bat egiteari dagokionez:

- Departamentuari jakinaraztea aldi baterako kontratazioetarako langileak hautatzeko prozesuetan parte hartu nahi duten interesdunei legez informazioa eman behar diela beren parte-hartzean interferentzia bat eragin dezaketen edo hura baldintza dezaketen alderdi eta egitateei buruz.
- Departamentuari gomendatzea kexa-egileari eta egoera berean dauden gainerako pertsoneri aukera eman diezaiela 2012ko ekainean, aldi baterako kontratazioarako izangaien zerrenda berri bat egiteko garaian, egin zen probaren antzeko proba bat egiteko, eta hura gainditzen badute, zerrenda horretan sar ditzala.

Ez da onartu.

Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentuari**Espedientea: 13/90**

Justizia Administrazioan aldi baterako kontratazioarako izangaien zerrenda kudeatzeko moduari dagokionez:

- Departamentuari gogoraraztea legez arazoizko epe baten barrenean izapidetu eta ebatzi behar dituela langileen arloko hautapen prozedurak, horretara behar diren neurri guztiak hartuz.
- Departamentuari gogoraraztea parte hartzen duten prozedura administratiboetan interesa duten guztiei informazio oso eta ulergarria emateko legezko betebeharra duela, prozedura horien izapidetzearen egoerari eta haien interes legitimoetatik erator litezkeen ondorioei dagokienez.

Onartua.

Espedientea: 13/358

Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioako funtzio publikoan sartzeko deitzen diren prozeduretan hizkuntzen ezagutza baloratzeari dagokionez:

- Departamentuari iradokitzea azter dezala Institutu Frantsesak ematen dituen tituluak sartzea, eta, bereziki, kexan aipatzen den diploma, Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioako funtzio publikoan sartzeko prozeduretan baloratzeari dagokionez.

Onartua.

Espedientea: 13/557

Aldi baterako kontratazioaren kudeaketa-arauak onesten dituen Lehendakaritza, Justizia eta Barne kontseilariaren abenduaren 31ko 841/2010 Foru Aginduaren 14.2 artikulua dela-eta Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentuak egiten duen interpretazioari dagokionez:

- Departamentuari gogoraraztea aldi baterako kontratazioarako kudeaketa-arauak onesten dituen abenduaren 31ko 841/2010 Foru Aginduko 14. artikuluko 2. idatz-zatiko lehen tartekia

interpreta dezala izangaiak adierazitakoaren ildotik, alegia, ez ditzala aldi baterako kontrataziorako izangaien zerrendan edo zerrendetan "ez-baliagarri" gisa hartu berariaz aipatutakoak.

- Departamentuari gomendatzea berrikus dezala kexa-egilearen egoera eta, horrenbestez, "baliagarritzat" jo dezala prestutasun hori jakinarazi zueneko aldi baterako kontrataziorako izangaien zerrendetan.

Ez da onartu.

Espedientea: 13/655

Nafarroako Foru Komunitatearen eta haren erakunde autonomoen zerbitzuko zaintzaile-lanpostuen oposizioaren behin betiko emaitzak, epai baten ondorioz, onesterakoan gertatu den atzerapenarengatik ondare-erantzukizunaren erreklamazioa ezesteari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea kexa-egileari kalte-ordaina ordain diezaiola Nafarroako Auzitegi Nagusiko Administrazioarekiko Auzien Salaren epaia betearazterakoan gertatu den bidegabeko berandutzeagatik, eta iragan den denboran lan egiten jardun izatera lortuko zituen ordainsariak ordain diezazkion, gehi legezko interesak, kasua bada bidezkoak izan daitezkeen deskontuekin.

Ez da onartu.

P01/13

Su-hiltzaile lanposturako aldi baterako kontratazioari dagokionez:

- Departamentuari iradokitzea neurri batzuk hartzeko su-hiltzaile lanposturako aldi baterako kontratazioetarako zerrendak sortzeko, haiek erabili ahal izateko, beharra sortuz gero, eta horri begira, oposizioetarako berariazko prestakuntza ikastaroetan tokia emateko oposizioak gainditu bai baina lanposturik lortu ez duten izangai.

Ez da onartu.

Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentuari eta Nafarroako Unibertsitate Publikoari.

Espedientea: 13/317

Borondatezko eszedentziako egoera deklaratu ondoren hutsik geratu diren administrari laguntzaileko lanpostuak betetzeko dei osagarria ez egiteari dagokionez:

- Nafarroako Gobernuko Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentuari gomendatzea balora ditzala eta, kasua bada, bultza ditzala behar diren erregelamendu-aldaketak, otsailaren 7ko 7/2011 Foru Dekretuko bigarren xedapen gehigarriaren edukia aplikatu ahal dakion Nafarroako administrazio publiko guztietako langile funtzionarioei edo lan-kontratupeko langile finkoen lanpostuak betetzeari.
- Nafarroako Unibertsitate Publikoari gomendatzea ezen, Nafarroako Gobernuko Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentuarekin koordinatuta, balora ditzala eta, kasua bada, bultza ditzala behar diren erregelamendu-aldaketak, otsailaren 7ko 7/2011 Foru Dekretuko bigarren xedapen gehigarriaren edukia aplikatu ahal dakion Unibertsitateko langile funtzionarioei edo lan-kontratupeko langile finkoen lanpostuak betetzeari.

Nafarroako Unibertsitate Publikoak onartu du.

Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentuak ez du onartu.**Osasun Departamentuari*****Espedientea: 13/17***

Administrazio publikoko teknikari (adar juridikoa) lanposturako aldi baterako kontratazioen zerrenda baten kudeaketari dagokionez:

- Departamentuari gogoraraztea Gardentasunari eta Gobernu Irekiari buruzko Foru Legeko 13.r) artikulua jasotako legezko betebeharra, langileen aldi baterako kontratazioarako zerrendak argitaratzekoa, eta hori halako moduz egin dezala non izangai batek modua izanen baitu une bakoitzean betetzen duen tokia.
- Departamentuari gomendatzea ezen, zerrenda horiek argitaratzerakoan, publizitatea eman diezaiola, puntuazioari ez ezik, kolektibo batzuk deituzerakoan dauden lehentasunei buruzko informazioari, adierazita zein diren haietan sartzen diren izangaiak, edo, Administrazioak jotzen badu puntuazioaz kanpoko arrazoiengatik lehentasunik ez dagoela, halakorik ez dagoela adieraz dezala, herritarrak eta izangai interesdunak jakinaren gainean egon daitezten.

Onartua.***Espedientea: 13/442***

Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuko administrari laguntzaileen zerrendak kudeatzeari dagokionez:

- Departamentuari iradokitzea ahal den guztian azkar dezala Osasun kontseilariaren abenduaren 24ko 172/2009 Aginduko 4. artikulua aldaketa, interesdunek zentroak eta lan-esparruak direla eta egin dituzten hautuak alda ahal ditzaten, bai eta epe laburretarako eta epe luzeetarako zerrendei buruzko hautua ere.
- Departamentuari gogoraraztea kexa-egileak aurkeztutako gora jotzeko errekursoak ahal bezain laster ebazteko eta bidezko ebazpena jakinarazteko legezko betebeharra duela.

Onartua.***Espedientea: 13/533***

Erizain lanposturako oposizio-lehiaketa batean merezimenduak barematzeari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea behar diren neurriak har ditzala kexa-egileari, liburu zientifikoetan kolaboratzearen atalean, aurkeztutako merezimenduak berriz ere baloratzeko, alegatu dituen bi liburuetan izandako parte-hartzeari puntuazioa emanaz.

Ez da onartu.***Espedientea: 13/582***

Erizain lanposturako oposizio-lehiaketa batean unibertsitate-titulu bat barematzeari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea, kexan aipatzen den oposizio-lehiaketan, erizain lanpostuak betetzekoan, puntu batekin balora dezala “Zainketa Intentsiboetako Erizaintzako Espezialistaren Diploma”, kexa-egileek alegatutakoaren arabera, graduondoko ikasketak moduan.

Ez da onartu.

Espedientea: 13/599

Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzurako 328 OLT/DUE lanpostu oposizio-lehiaketa bidez betetzeko deialdiari dagokionez:

- Departamentuari gogoraraztea kudeatzen dituen langile-hautapeneko prozesu guztietan parte-hartzaileek alegatutako merezimenduak zuzentzeko ekitaldi bat irekitzeko legezko betebeharra duela, eskatutako merezimenduen ekarpena okerra edo ez-nahikoa dela ikuste denean.
- Departamentuari iradokitzea ezen, herritarrek funtzio publikoan sartzeko berdintasuna bermatze aldera, azter dezala egokia den ofizios agintzea zuzentze-izapide bat zabal dadila, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzurako 328 OLT/EDU lanpostu oposizio-lehiaketa bidez betetzeko deialdian parte hartutako izangaientzat, baldin eta izangai horiek baldin badaude Nafarroako Auzitegi Nagusiko Administrazioarekiko Auzien Salaren ekainaren 7ko 656/2013 epaiaren arabera antolamendu juridikoaren aurkakotza jotzen duen izatezko kasu berean.

Ez da onartu.

Espedientea: 13/606

Erizain lanposturako oposizio-lehiaketa batean merezimenduak barematzeari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea, kexan aipatzen den oposizio-lehiaketan, erizain lanpostuak betetzekoan, puntu batekin balora dezala "Kardiologia arloko Erizaintzako Espezialistaren Diploma", kexa-egileak alegatutakoaren arabera, graduondoko ikasketa moduan.

Onartua.

P02/13

Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuaren esparruan administrari laguntzailearen lanpostu baterako aldi baterako kontratazioari dagokionez, eta egitura-lanpostu deitutakoak betetzeari dagokionez.

- Departamentuari iradokitzea aldi baterako kontratazioen kudeaketan eta, zehazki, aldi baten barruan zerbitzua egun jakin batzuetan emateko behin-behineko kontratuen eskaintzetan: edo ezetz esatearen ondorioak arindu beharko lirakeela, ezezko hori ontzat joz kontratazio-zerrendan geratzeari eta tokia mantentzeari dagokionez, edo baietz esaten duten izangaien kasuan jotzea, onartutako kontratuak irauten duen denboran, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuaren beste lan eskaintzak jasotzeko moduan daudela.

Onartua.

Nafarroako Unibertsitate Publikoari

Espedientea: 12/1158

Kexa-egile bat ez dago ados administrari lanpostu bat oposizio bidez betetzeko jarraitu den hautapen prozesuarekin. Horri dagokionez:

- Unibertsitateari gomendatzea funtzio publikora sartzeko oposizioetako edo oposizio-lehiaketetako epaimahaiei jarraibide zehatzak eman diezazkiela, hautapen prozesuan zehar

gutziz bete daitezen gardentasunaren eta informazioaren printzipioak, izangaiei behar den informazioa eman ez daitezen probak direla-eta hartzen diren erabakiei buruz, eta arrazoiekin erantzunez izangaiek erreklamazioetan nahiz aurkezten dituzten gainerako idazkietan egindako galderei.

Onartua.

Espedientea: 13/380

Nafarroako Unibertsitate Publikoaren zerbitzuko administrari ofizialak kontratazeko zerrenda bat egiteari dagokionez:

- Unibertsitateari gogoraraztea funtzio publikora sartzeko prozeduretatik heldutako kontratazio zerrendak indarrean sar daitezen xedatzeko legezko betebeharra duela, hain zuzen ere izendapen horiek Nafarroako Aldizkari Ofizialean argitaratu eta biharamunean.
- Unibertsitateari gogoraraztea Unibertsitatean sortzen diren langile-beharrei erantzuteko dauden aldi baterako kontratazio zerrenden lehentasun ordena betetzeko legezko betebeharra duela.
- Unibertsitateari iradokitzea aldi baterako kontrataziorako zerrendek publizitatea izan dezatela, halako moduz non izangaiek modua izanzen baitute une bakoitzean betetzen duten tokia ezagutzeko. Horretarako, Nafarroako Gardentasunari eta Gobernu Irekiari buruzko ekainaren 21eko 11/2012 Foru Legean ezarritako publizitate aktiborako printzipio orokorrak erabili ditzake.

Legezko betebeharren gogorarazpenak onartu dira.

Iradokizuna ez da onartu.

5.2.2 Nekazaritza.

Ablitasko Udalarari

Espedientea: 13/253

Udal jabetzako ureztatze-ahokak, familia-baratzeak ureztatze aldera, erabiltzeko hitzarmen bat ez betetzeari dagokionez:

- Udalarari gomendatzea, eta haren bitartez, Ablitasko Ureztatzaileen Erkidegoari, ezen, bi entitate horien artean koordinatuta, behar diren neurriak ezar daitezela, biek 2012ko azaroaren 20an izenpetu zuten hitzarmeneko hamargarren baldintza xedatutakoa betetzeko. Horren bidez, nahi da udalaren jabetzapeko ureztatze-aho bat erabili ahal izatea La Nava aldeko familia-baratzeetako esparruko lurzatiak ureztatzeko, halako moduz non ez zaien finketako jabeek –hasiera batean erkidegoan sartu ez baina gero, berriz, sartu zirenei– eskatuko hasierako jabeek ordaindutakoez bestelako kopuruak, errekaru gisa, behar den KPIa gehituta, bider iragan diren urteak; eta zehazki kexa honen sustatzaileari dagokionez, ez dakiola eskatu % 10aren ondoriozko kopuru bat, errekaruaren kontzeptupean.

Onartua.

Castejongo Udalari**Espedientea: 13/101**

Korraliza baten adjudikazioari dagokionez, zeren eta kexa-egileak, korraliza horren esleipen-hartzailea denak, uste baitu Udalak ez dituela betetzen esleipen-baldintzak, ezin baitu modu egokian erabili.

- Udalari gomendatzea kexa-egileari kalte-ordain bat eman diezaion, esleitu zitzaion bazkalekuetarako eskubideaz normaltasunez ezin baliatzeak ekarri dion galera ekonomikoarengatik.

Onartua.

Ziraukiko Udalari**Espedientea: 13/364**

Kexa-egilearen jabetzapeko finka bat ezin aprobetxatzea, udalbatza, arrazoiak eman gabe, irizpidez aldatu delako:

- Udalari gogoraraztea legez arrazoizko epe baten barranean izapidetu eta ebatzi behar dituela prozedura administratiboak, horretara behar diren neurri guztiak hartuz.
- Udalari gogoraraztea legez behartua dagoela herritarrek aurkezten dizkioten eskabide eta eskariei –besteak beste, kexa-egileen erreklamazioari– erantzun espresa ematera behar den denboran eta moduan.
- Udalari gomendatzea, gehiago geroratu gabe, behar diren ekimenak har ditzala kexa-egileekin ados jarrita permuta-espedientea behin betiko ebazteko.

Onartua.

5.2.3 Gizarte-ongizatea.**A) Gizarteratze errenta.****Gizarte Politiketako Departamentuari****Espedientea: 12/310SN**

Gizarteratze Errenta arautzen duen urtarrilaren 23ko 1/2012 Foru Legeak Haurrentzako eta nerabeentzako sustapenari, laguntzari eta babesari buruzko abenduaren 5eko 15/2005 Foru Legean duen eraginari dagokionez:

- Departamentuari iradokitzea gizarteratze errentaren ohiz kanpoko eta berritze bereziko kasuak arautzen dituen foru legea alda dezala, berritze berezi hori bidera dezan arauan mugatzen diren premia-egoeran egonda, beren kargura adingabeak dituzten familia-unitateentzat, alde batera utzita adingabe horiek zenbat urte dituzten.
- Departamentuari iradokitzea azter dezala nolako arazoa planteatzen dien ukitutako adingabeei arauan jasotako premia-egoeran egonda ere, ezarritako beste baldintza batzuk, ekonomikoez bestelakoak, ez betetzeagatik, prestazioa ezin eskura dezaketen familia-unitateen egoerak. Eta, kasua bada, adingabe horiek direla-eta laguntza-neurriren bat bultzatu edo artikulatu dezala.

Ez da onartu.**Espedientea: 12/1057**

Eskatutako oinarrizko errenta berritzerakoan izandako atzerapena dela eta:

- Departamentuari gogoraraztea oinarrizko errenta berritzeko herritarrek aurkezten dizkieten eskubideak ezarritako epean ebazteko legezko betebeharra duela.

Onartua.**Espedientea: 12/1215**

Kexa-egileari gizarteratze errenta gisa eman zaion 93,53 euroko laguntzari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea ezen, gizarteratze errenta arautzen duen urtarrilaren 23ko 1/2012 Foru Legeko 2.2 artikulua aplikatzearen ala ez aplikatzearen ondorioetarako, egiazta dezala etxebizitza berean bizi diren familia-unitateen arteko familia- edo afektu-loturarik ba ote dagoen.
- Departamentuari gogoraraztea herritarrek administrazio egokia izateko duten eskubidea errespetatzeko legezko betebeharra duela, eta, zehazkiago, errekurtsio administratiboak legez finkatutako epeetan ebazteko eskubidea duela.
- Departamentuari gogoraraztea ahal bezain laster ebatzi behar duela kexa-egileak aurkeztutako gora jotzeko errekurtsioa, eta, horretarako, egiaztatu behar duela gizarteratze errenta jasotzen dutenen artean afektu- edo familia-loturarik dagoen; eta, halakorik ez badago edo frogatzerik ez badu, aitor diezaiola kexa-egileari bere kabuz gizarteratze errenta jasotzeko duen eskubidea, bizi deneko etxean lehen jasotzaile bat egon gabe.

Ez da onartu.**Espedientea: 13/25**

Kexa-egileak gizarteratzerako prestazio ekonomiko bati buruz eginiko eskari batean baloraziorik egin ez izana eta erantzunik ez ematea:

- Departamentuari gogoraraztea gizarteratze errentari buruzko eskariak arau indardunetan ezarritako berrogeita bost eguneko epean ebazteko legezko beharra duela. Kasu honetan ez zen epe hori bete.

Onartua.**Espedientea: 13/339M**

Gizarteratze errenta ukatzeari dagokionez:

- Departamentuari iradokitzeak azter dezala aparteko izaera interesdunari gizarteratze errenta emateko aukera, kasuan gertatzen diren inguruabar bereziak direla eta.

Ez da onartu.

Espedientea: 13/462

Gizarteratze errenta ukatzeari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea kexa-egilearen gizarteratze errenta eman diezaiola, zeren eta ezin baita jo Nafarroako egoitza-egoera eten denik.

Ez da onartu.

Espedientea: 13/504

Departamentuak gizarteratze errentaren eskaria artxibatu izana ez jakinarazteari dagokionez:

- Departamentuari gogoraraztea herritarren eskariak eta errekursoak legez eta erregelamendu bidez ezarritako epeen barruan ebazteko eta hartutako erabakiak jakinarazteko legezko betebeharra duela.
- Departamentuari gomendatzea deusezta dezala kexaren xede den gizarteratze errentaren eskaria artxibatzeke ebazpena, eta balora dezala laguntza ematea eskaria egin zen garaian zeuden inguruabarren arabera.

Onartua.

Espedientea: 13/588

Gizarteratze errenta arautzen duen Foru Legea aplikatzea legez ezarritako epea iragateagatik arauak indarra hartu aurretik ebatzita egon behar duten eskabideei, eta horrek eragin negatiboak izatea kaltetutako herritarrengan:

- Departamentuari gomendatzea berriki ditzala, baita ofizioz ere, gizarteratze errenta arautzen duen Foru Legeak indarra hartu aurretik, aplikatzekoa zen berrogeita bost eguneko epearen arabera jada ebatzita eta erabakiak jakinarazita egon behar zuten gizarteratze errentaren prestaziorako eskabideak, eta kasuko gizarte laguntza bermatua eman dezala, ordura arte indarrean zegoen oinarritzko gizarteari buruzko arauen arabera.

Ez da onartu.

Espedientea: 13/605

Gizarteratze errentaren berritzea ukatzeari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea kexa-egileak eskatutako gizarteratze errentaren berritzea eman diezaiola kexa-egileari, zeren eta ezin baita ulertu lurraldetik atera izanak, zeinak determinatu baitzuen ezezkoa ematea, aldaketa bat izan zenik bere egoitza-egoeran, zeina uneoro Nafarroan mantendu baita.

Ez da onartu.

B) Familia eta lana bateragarri egitea eta familiaren babes eta laguntza publikoa.**Gizarte Politiketako Departamentuari****Espedientea: 12/1208, 12/1225, 12/1236, 12/1242, 12/1256, 12/1279 eta 12/1281**

Semea zaintzeko eszedentzia dela-eta eman zitzaion laguntza ez kobratzeari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea behar diren jarduketak egin ditzala 930002 94000 4809 231504 "Eszedentziarengatiko laguntza ekonomikoak" izeneko kontusaileko kreditua behar beste handitzeko, zertarako-eta kexa-egileari eskatutako laguntza emateko.

Ez da onartu.**Espedientea: 12/1227, 12/1228, 12/1229, 12/1231, 12/1235, 12/1269, 12/1275 eta 12/1282**

Bigarren semea zaintzeko eszedentziarako laguntza-eskariari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea behar diren jarduketak egin ditzala 930002 94000 4809 231504 "Eszedentziarengatiko laguntza ekonomikoak" izeneko kontusaileko kreditua behar beste handitzeko, zertarako-eta kexa-egileei eskatutako laguntzak emateko; izan ere, ezezkoa eman zitzaion haien eskariei (lehengoari eta bigarrenari), aurrekontuan dirurik ez egoteagatik.

Ez da onartu.**Espedientea: 13/7, 13/64, 13/76, 13/83 eta 13/86**

Seme-alabak zaintzeko eszedentziarako laguntzari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea kexa-egileen eskariak berriz balora ditzala eta, baiezkoan, semea zaintzeko eskatutako laguntza eman dezala, eskatutako gainerako baldintzak betetzen baldin badira.
- Departamentuari gomendatzea behar diren jarduketak egin ditzala 930002 94000 4809 231504 "Eszedentziarengatiko laguntza ekonomikoak" izeneko kontusaileko kreditua behar beste handitzeko, zertarako-eta kexa-egileari eskatutako laguntza emateko, eta gauza bera egiteko egoera berean dauden eskari guztiekin.

Ez da onartu.**Espedientea: 13/13SN**

Erditze anitzarengatiko familia-laguntzarako 2012an aurkeztutako eskariari ezezkoa eman izanari dagokionez:

- Departamentuari iradokitzea balora dezala aukerarik ba ote dagoen ahal bezain laster familiarako laguntzen deialdi bat egiteko, non parte hartzeko aukera bermatuko baitzaie nori-eta 2012an gertatutako erditze, adopzio edo harrera anitzengatiko aldizkako ordainketako laguntza ekonomikoak maiatzaren 22ko 235/2012 Foru Aginduan egindako deialdiaren arabera eskatu zituzten pertsonen. Eskari horiei ezezkoa eman zitzaion aurrekontuan dirurik ez zegoelako.

Ez da onartu.

Espedientea: 13/38SN

Lau eta seme-alaba gehiago dituzten familientzako urteko ordainketa bakarreko laguntza ekonomikoa, 2012an eskatutakoa, ukatu izanari dagokionez:

- Departamentuari iradokitzea balora dezala lau eta seme-alaba gehiago dituzten familientzako laguntzen hurrengo erregulazioan, laguntza horiek emateko baldintza gisa, familien erreta, halako moduz non deialdian ezarritako baldintza guztiak betetzeaz gainera diru-sarrera gutxiago dituzten familien alde eginen baita.

Onartua.**Espedientea: 13/40**

Hirugarren seme-alabaren jaiotzarengatik laguntza ukatzeari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea kexa-egilearen eskaria berriz balora ditzala eta, baiezkoan, semea zaintzeko eskatutako laguntza eman dezala, eskatutako gainerako baldintzak betetzen baldin badira.
- Departamentuari gomendatzea behar diren jarduketak egin ditzala 930002 94000 4809 231504 “Eszedentziarengatik laguntza ekonomikoa” izeneko kontusaileko kreditua behar beste handitzeko, zertarako-eta kexa-egileari eskatutako laguntza emateko, eta gauza bera egiteko egoera berean dauden eskari guztiekin.

Ez da onartu.

Espedientea: 13/177, 13/180, 13/183, 13/186, 13/213, 13/226, 13/233, 13/239, 13/274, 13/287, 13/288, 13/291, 13/297, 13/307 eta 13/318.

Seme-alaba zaintzeko eszedentziarako laguntzari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea aurrekontu-baliabideak falta izateagatik ukatutako eskabideak berriz balora ditzala, egiaztatze aldera haietan aurrez azaldutako inguruabarrak gertatzen direla; eta, baiezko kasuan, seme-alabak zaintzeko eskatutako laguntzak eman ditzala, eskatutako gainerako baldintzak betetzen baldin badira.
- Departamentuari gomendatzea behar diren jarduketak egin ditzala 930002 94000 4809 231504 “Eszedentziarengatik laguntza ekonomikoa” izeneko kontusaileko kreditua behar beste handitzeko, zertarako-eta kexa-egileei eskatutako laguntza emateko; izan ere, ezezkoa eman zitzaien haien eskariei (lehengoari eta bigarrenari), aurrekontuan dirurik ez egoteagatik.

Ez da onartu.**Espedientea: 13/348**

Familia ugariaren titulua ukatzeari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea aitor dezala, alde batetik, kexa-egilearen familia ugariaren izaera, eta, bestetik, haren senar ohiarena, elkarrekin dituzten hiru seme-alabengatik.

Ez da onartu.

AO_14_13

Departamentuak, aurrekontu-baliabideak falta izateagatik, seme-alaben zaintzarako eszedentziarengatik aldizkako ordainketaren zuzeneko laguntza ekonomikoak ukatutako familiei dagokienez:

- Departamentuari iradokitzea ezen, kontuan hartuz erakunde honek gai beraren harira aurrez gomendatutakoa eta Nafarroako Parlamentuko Gizarte Politiketako Batzordeak 2013ko apirilaren 30ean onetsitako erabakia, konponbide positibo bat eman diezaiela aurrekontu-baliabiderik ez egoteagatik Departamentuak seme-alabak zaintzeko eszedentziarengatik eskatutako laguntzak ukatu zitzaizkien familia guztiei, eta ukatutako laguntza guztiak ordain diezazkien, xede berdina edo antzekoa duen deialdi berririk ireki aurretik.
- Departamentuari gomendatzea aurrekontu-baliabideak falta izateagatik ukatutako eskabideak berriz balora ditzala, egiaztatze aldera haietan aurrez azaldutako inguruabarrak gertatzen direla; eta, baiezko kasuan, seme-alabak zaintzeko eskatutako laguntzak eman ditzala, eskatutako gainerako baldintzak betetzen baldin badira.
- Departamentuari gomendatzea behar diren jarduketak egin ditzala 930002 94000 4809 231504 "Eszedentziarengatik laguntza ekonomikoak" izeneko kontusaileko kreditua behar beste handitzeko, zertarako-eta kexa-egileei eta inguruabar berdinetan dauden beste eskatzaile batzuei eskatutako laguntza emateko, lehenengo eta bigarren eskariei ezezkua eman baitzitzaien aurrekontuan dirurik ez egoteagatik.

Ez da onartu.

P08/13SN

Gizarte Politiketako Departamentuak eszedentziarako laguntzak, lana eta familia bateragarri egiteko neurri gisa, banatzeko irizpideak aldatzea, halako moduz non zenbateko orokorra ezarritako baldintzak betetzen dituzten interesdun guztien artean banatuko den.

- Departamentuari gomendatzea gaur egun Administrazioak ezarrita daukan banaketa-sistema aldatzea azter dezala, denboran oinarritutako lehenespenaren irizpidea erabiltzen baitu, egokiagoa eta zuzenagoa den beste bat ezartze aldera.

Ez da onartu.

Iruñeko Udalari**Espedientea: 13/584**

Familia ugari bati eskolako jantokirako laguntza ukatzea, familia osoa erroldatuta ez egoteagatik:

- Udalari gomendatzea kexa-egilearen familiari eman diezaiola familia ugarien seme-alaben eskola jantokirako laguntza ekonomikoa.

Ez da onartu.

C) Haurrentzako eta nerabeentzako sustapena eta arreta.**Gizarte Politiketako Departamentuari****AO_26_13**

2013an, Nafarroan, haurrek eta nerabeek duten egoerari dagokionez:

a) Haurrentzako eta nerabeentzako sustapenari, laguntzari eta babesari buruzko abenduaren 5eko 15/2005 Foru Legearen erregelamendu bidezko garapena osatzea.

b) Ebaluatzea adingabeei babesa ematearen arloan diharduten agenteei adingabeen babeserako sistematik heldu zaizkien baliabideen zuzkidura (Haur eta Nerabeentzako Sustapen, Laguntza eta Babesaren Zerbitzua, oinarrizko gizarte zerbitzuak, laguntzaile gisa diharduten ekimen sozialeko entitateak eta abar), zeren eta zantzu batzuen arabera litekeena da nahikoak ez izatea edo zailtasunak edukitzea esku hartzeko edo babeseko behar gero eta handiagoei aurre egiteko.

Halaber, ebaluazio hori egitea kontuan izanda zein den adingabeen babes-sistemaren beharrak direla-eta aurreikusten den edo aurreikus daitekeen bilakaera, azken urteetan izandako joerei erreparatuta.

Nolanahi ere, sustatu beharra dago adingabearen babesaren arloan behar diren baliabideak (giza baliabideak, baliabide materialak edo baliabide teknikoak) edukitzea, legez esleituta dauzkaten eginkizunei behar bezala ekin ahal izateko, eta, ahal dela, egun dauden zuzkidurak indartzea.

c) Jarraitzea orain arte jarraitutako plangintza-lanarekin eta helburuen finkapenarekin, arreta berezia eskainita adingabeen babes-sisteman aurkitzen diren defizit nagusiei eta, zehazki, adingabeen desinstituzionalizatzea erraztera bideratutako lan-ildoekin.

d) Adingabeen eskubide eta betebeharren zabalkunde-lana ahal den guztian areagotzea, bai esparru sozialean, orokorrean, bai adingabeen beraien esparruan. Azken horri dagokionez, ekintza batzuk egin edo sustatzea, adingabe horiei zuzenean eta berariaz zuzendutakoak, hezkuntza administrazioarekin koordinatutako neurrien bitartez.

e) Lan egiten jarraitzea adingabeak artatzen dituzten organo administratiboen arteko koordinazioa hobetzeko, bereziki hezkuntzaren, osasunaren eta gizartearen esparruetan, arrisku egoeren prebentzio eta babes goiztiarra indartzeko eta, ahal dela, sarean funtzionatzen duen sistema bat edukitzeko. Partikularki, ahaleginak egitea, halaber, adingabeekin lan egiten duten gizarte ekimeneko entitateekin koordinatzeko tresnak indartzeko.

f) Prebentzioaren esparru honetan ere, gizarte-sentsibilizazioko jarduketa edo programak egitea, bai eta familiei laguntzekoak, gizarte harremanak lantzekoak eta aisiakoak ere.

Testuinguru horretan, eta beste batzuen kaltetan gabe, baloratzea aukerarik ba ote dagoen prebentzio-ekintzak sustatzeko edo egiteko teknologia berrien erabilera egokiari buruz eta haiekin lotutako arriskuei buruz. Halaber, gauza bera egitea adingabeen jokorako adikzioaren arazoari dagokionez.

g) Jarraitzea arrisku-egoeretan esku-hartze goiztiarra indartuz, egoera horiek antzemateko dauden tresna eta gailuen bitartez, zertarako eta, ahal den neurrian, saiheste aldera inguruabarrek ekar dezatela adingabeen geriza-gabetasuna deklaratu behar izatea.

Ildo horretatik, arrisku-egoeran dauden eta adingabeak dituzten jatorriko familientzako laguntza indartzea, adingabe horiek beren ingurune naturalean geratu ahal daitezen.

h) Esku-hartzen jarraitzea eta esku-hartzea areagotzea adingabeak geriza-gabetasuneko egoeran deklaratu diren familietan eta adingabeak familia gunetik bereizi diren kasuetan, eta ahal dela,

ahaleginak egitea itzulketa bideragarria izan dadin behar diren baldintzak sortzeko. Hori, halere, ez da eragozpenik izanen nolanahi ere adingabearen interes gorenari lehentasuna emateko.

i) Sakontasunez aztertzea zein diren egoitza-harrerak egora egitearen arrazoiak, familia-harreraren kaltetan.

Zehazki, gisa guztietako neurriak hartzea familia-harreraren modalitatea sustatzeko (kontzientziazioa, familia hartzaileen prestakuntza, laguntza ekonomikoa eta abar), modalitate hori berariazko intentsitateaz sustatuz haur txikieneen kasuan.

Halaber, familia-harrerarekin lotutako baliabide berariazkoak ezartzen eta indartzen jarraitzea; esate baterako larrialdiko harrera-familiena edo harrera-familia espezializatuak.

j) Jarraitzea eta, ahal den guztian, areagotzea gatazka sozialeko egoeran dauden adingabeentzako programak, prebentzio-neurriekin, hezkuntza-neurriekin, kultura-neurriekin eta gizarteratze-neurriekin, bai eta, kasua bada lan-neurriekin ere, arreta-programa horiek eta egoera horretan dauden adingabeak dauzkaten familientzako laguntza bereziak integratuz.

k) Autonomia pertsonaleko programak indartzen jarraitzea, laguntza-neurri ekonomikoak eta teknikoak hartuta, neurri judizial edo administratiboren bat jaso duten nerabeek helduarorako iraganbide egokia eduki ahal izan dezaten.

l) Erreforma sistemaren esku-hartzea ahal den guztian gutxitzeko betebeharrari dagokionez, ahaleginak berrindartu behar dira, gatazka eta zehatzeko moduko jokabideak ekar ditzaketen egoerei aurrea hartzeko eginkizunetan eta hautemate-eginkizunetan, eta inplikaturako instantzien artean jarduerak koordinatu behar dira: familiaren arloa, arlo soziala eta hezkuntzaren arloa, nagusiki.

Espedientea: 13/335

Babesgabetasun egoeran dauden adingabeentzako dauden baliabideei dagokienez:

- Departamentuari gomendatzea balora dezala egokitzen jotzen dituen neurriak hartzea, adingabeek orientazio eta harrera zerbitzuetan egiten dituzten egonaldiak ez dezaten gainditu ezarritako gehieneko epea, hiru hilabetekoa.
- Departamentuari gomendatzea ahal bezain laster behaketa eta harrera zentroen ikuskapen bat egin dezala edo, gutxienez ere, kexa-egilearen semeak ihes egin zuen zentroarena, antzemate aldera ea gaur egun hartan gabeziaren bat ba ote dagoen. Helburua da zentro horiek edo zentro horrek behar diren neurri zuzentzaileak hartzea (eraikinaren segurtasunari edo langileen antolamenduari dagokienez) etorkizunean ihes horiek saihesteko.

Onartua.

Espedientea: 13/346

Adopzio prozeduran egindako fakturen justifikazioari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea idatziz era behar besteko moduan erantzun diezaiola kexa-egileak aurkeztutako eskabideari.
- Departamentuari gomendatzea "Asociación para el Cuidado de la Infancia" nazioarteko adopzioarako entitate laguntzaileari esak diezaiola kexa-egileari exijitzen dion kopuruaren justifikazio zehatz eta arrazoitua, bai eta erakunde horrek egindako gastua arrazoiz egiaztatzen duten egiaztagiriri edo faktura guztiak ere, hain zuzen orain kexa-egileari ordainarazi nahi dizkionak, batetik modu zuzen eta pertsonalean eta ikuspegi ekonomikoki

dagokion informazio hori emateko eta, bestetik, datu horiek guztiak eskuan, kontzeptu horien guztien eta haien justifikazioaren ikusapena ea ikerketa egiteko.

Zati batean onartu da.

Espedientea: 13/478

Familientzako Elkargune Zerbitzuari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea jarraibideak eman diezazkiela familientzako topaguneei, zertarako-eta, eman behar dituzten txosten eta ebaluazioak egiterakoan, objektibotasun, inpartzialtasun eta neutraltasun printzipioen arabera joka dezaten, horiek baitira zerbitzu publikoak gidatzen dituzten arauak, eta, bereziki, ahal den guztian adierazpen subjektiboak ken daitezen, txostenaren xedea gaituzten dutenak edo aldeetako bat, beharrik gabe, deskalifikatzen edo negatiboki ebaluatzen dutenak.

Onartua.

Gizarte Politiketako Departamentuari eta Hezkuntza Departamentuari

Espedientea: 13/483

Kexa-egileen semea behaketa- eta harrera-zentro batean sartu eta horrek adingabearen eskola-esparruan izan dituen ondorio negatiboak dagokionez:

- Hezkuntza Departamentuari eta Gizarte Politiketako Departamentuari gomendatzea neurriak har ditzatela adingabeen eskola-esparrua eta babes-esparrua elkarrekin koordinatzeko, ahal den guztian bermatze aldera adingabeen babes-sistemako zentro edo zerbitzuek artatutako ikasleek ikasketekin normal jarraitzen dutela, bereziki behaketa- eta harrera-zentroetan.

Onartua.

Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentuari

Espedientea: 13/656SN

Adingabeak zezen ikuskizunetan egoteari eta haien tauromakiaren aurrean jartzeari dagokionez, bereziki aipatuz zezenketa-edukiak dituzten telebista-saioken emisioa, tauromakia eskolak eta zezen-plazetara egindako bisita gidatuak:

- Departamentuari iradokitzea balora dezala ez ote den komenigarria zezenketa-ikuskizunen erregelamenduan arau bat sartzea adingabeen sarbidea murrizten duena, erabakitzen den adinaren (orientazio moduan, hamalau urte aipatzen dira) eta norainokoaren arabera, animalia lidiatzen eta hiltzen den zezenketa-ikuskizunetako ikusle moduan.

Onartua.

D) Ezgaitasuna duten pertsonen babesa eta integrazioa.**Gizarte Politiketako Departamentuari****Espedientea: 12/1131**

Padre Meni klinikan kexa-egilearen semea, egonaldi luze baterako, ez onartzeari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea ezen, Osasun Departamentuarekin koordinatuta, behar diren neurri eta ekintzak har ditzala interesdunari etenik gabeko osasun laguntza emateko egoitza gisako zentro psikiatriko batean, funts publikoen kargura, harik eta gizarte zerbitzuen zorroan prestazio bermatu moduan aurreikusia dauden egoitza-plaza bat ematen dioten arte.

Ez da onartu.**Espedientea: 12/1165**

Nafarroako Gobernuaren Félix Garrido egoitzan emandako tratuari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea, Nafarroako Pertsona Helduen Tutoretzarako fundazioaren bitartez, aitor dezala kexa-egileak honako hauetarako duen eskubidea:
 - a) Pertsonalki eta puntualtasunez informatuta egotea fundazio horrek bere ondarea administratzeko eta erabiltzen egiten dituen ekintzei buruz, adierazita informatuta egoteko eskubide horrek ez dakarrela berarekin ekintza horiek kontrolatzeko, haietan esku-sartzeko edo haiei buruz erabakitzeko eskubiderik.
 - b) Bere kasa eduki ahal izatea eta administratzea diru-kopuru txiki batzuk (eskudirua), ezgaiketa-epaian ezarritako terminoetan.
 - c) Adiskidearen bisitak hartzea, adierazita bisita horietan jarraitu beharko direla egoitzako gainerako bisitetarako, oro har, ezarrita dauden arau berak.

Onartua.**Espedientea: 12/1206A**

Herritar baten ezgaitasunari buruzko balorazioari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea berrius eta areago dezala interesdunaren ezgaitasun-graduari buruzko sailkapena, eta baremoko 3. klasean sar dezala, kardiopatia iskemikoak baloratzearen ondorioetarako.

Ez da onartu.**Espedientea: 13/3**

Kexa-egilearen familia-egoera berezia dela eta, babes ofizialeko etxebizitza batean alokairu-kuota bat ezartzeko eskabideari dagokionez:

- Departamentuari gogoraraztea ezgaitasunak aitortzeko herritarrek aurkezten dituzten eskabideak epean ebazteko legezko betebeharra duela.
- Departamentuari gomendatzea ezen, hala egin ez badu, aitor dezala, ahal den bezain laster, kexa-egilearen alabaren ezgaitasun-egoera, eskariari dagokion datatik aurrerako eraginekin, eta aitopen horri dagokion ziurtagiria eman dezala.

Onartua.**Espedientea: 13/170**

Kexa-egileak Gizarte Politiketako Departamentutik jasotako idazkiak. Haietan jakinarazten zaio zenbat kostatzen zaion Nafarroako gizarteari alaba ezgaituari eman beharreko arreta.

- Departamentuari gomendatzea ez diezaiola kexa-egileari informaziorik igorri alaba artatzeak dakarren kostu ekonomikoari buruz, ez eta kostu horren aurrekontu publikoen eta erabiltzailearen ekarpenen arteko banaketari buruz ere.

Onartua.**Espedientea: 13/455**

Kexa-egilearen ezgaitasun-graduaren aitortpenari dagokionez:

- Departamentuari gogoraztea legez idatziz informatu behar diela beren menpetasunaren balorazio teknikoa eskatzen duten pertsonen, hizkuntza argiz eta ulergarritasun eta zehaztasunak eta arrazoiak emanez, baloratutako arlo bakoitzean lortutako puntuazioari buruz, menpetasunaren arloan indarrean dagoen araudiaren arabera.

Onartua.**Espedientea: 13/572**

Ezgaitasuna duen pertsona batek, sexu-esplotazioaren biktima denak, daukan egoerari dagokionez:

- Departamentuari iradokitzea balora dezala ea kexan aipatutako pertsonari emandako laguntza nahikoa eta egokia den, eta, kasua bada, susta dezala gaur ematen zaionaren orde, haren beharren eta egoeraren arabera araberakoagoa den gizarte zerbitzuen sistemako baliabide espezializatu bat ematea.

Onartua.**E) Adineko pertsonen babesa.****Gizarte Politiketako Departamentuari****Espedientea: 12/1112**

Kexa-egilearen amari adineko pertsonentzako egoitza-zentro batean ematen zaion arretari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea zain dezala egoitza-zentroko erabiltzailearen banakako laguntza-planaren berrikuspena, baloratuz zerbitzuan bertan ere behar duen konpainia areagotzea.
- Departamentuari iradokitzea ezen, ahal dela, egoiliarren familia-ingurunetik hurbil dauden beste zentro batzuetan toki egokiak egonez gero, harekin adostu dezala zentroz aldatzea, familiak adierazitako lehentasuna ere baloratuz.

Onartua.

Espedientea: 13/208

Departamentuak emandako informazio oker bati dagokionez, adineko pertsonentzako egoitza bati buruzko kudeaketa batean:

- Departamentuari gogoraraztea legez egoitza-zentroetako erabiltzaileei edo haien ordezkariari behar adina informazioa eta egiazko informazioa eman behar diela, termino ulergarrietan, emandako zerbitzuen prezioei buruz eta, kasua bada, dagokien kontraprestazioen araubideari buruz.
- Departamentuari gomendatzea egiazta dezala kexan aipatzen den egoitza-egonaldiarengatik kobratutako prezioa eta hartutako zorra aplikatzekoak direna arauari egokitzen zaizkiela.

Onartua.

Espedientea: 13/276

Kexa-egilearen ama egoitza batera eramateari ezezkoa eman izateari buruz, egoitza horretan hamalau toki libre egon arren:

- Departamentuari gomendatzea Nafarroako Mendekotasun Agentziara jo dezala, eta hura premiatzea kexa-egilearen amari egoitza horretan toki bat esleitu diezaion.

Ez da onartu.

Espedientea: 13/352

Egoitza toki itundu bat ez emateari dagokionez eta prestazioa dela-eta ematen zaion prestazioaren zenbatekoari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea ezen, izaera nagusi legez, eman diezaiola kexa-egileari egoitza-arretako zerbitzu publikoa, eta eskain diezaiola dagoen zentroan dagokion toki itundu bat esleitzea.
- Departamentuari gomendatzea ezen, zerbitzu hori ematen ez zaion bitartean, ematen dion prestazio ekonomikoaren kopurua handi dezala, kexa-egileak, bere gaitasun ekonomikoarekin, modua izan dezan gaur egun bide pribatutik hartzen duen zerbitzuaren kostua ordaintzeko.
- Departamentuari gomendatzea interesdunari informa diezaion ingresatuta dagoen zentroan hutsik dauden tokiak esleitzeari buruz, bai eta erabiltzaileak hautatzeko aplikatzen diren irizpideei buruz ere.

Onartua.

Espedientea: 13/357

Kexa-egilearen amari adineko pertsonentzako egoitza batean ematen zaion arretari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea neurriak har ditzala kexa-egileak aipatzen duen egoitzan erizaintzako langileak direla-eta antzeman den defizita zuzentzeko.

Onartua.

Espedientea: 13/471

Kexa-egilearen amari bizi zen egoitzan hil zen arte eman zioten arretari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea bere ikuskapen-ahalmenez eta, kasua bada, zehapen-ahalmenez balia dadila kexa-egileak azaldutako egitateei dagokienez, adinekoentzako egoitza batean emandako zerbitzua dela eta.

Onartua.

Espedientea: 13/580

Kexa-egilearen aitari adineko pertsonentzako egoitza batean ematen zaion tratuari dagokionez eta Departamentuko Ikuskapen Zerbitzuaren txostenei dagokionez, erreklamazio espediente guztiak artxibatu baitira:

- Departamentuari gomendatzea zain dezala kexa-egilearen aita dagoen egoitzan betetzen direla Nafarroako Foru Komunitateko egoitzetako gizarte zerbitzuen esparruan lotura fisiko eta farmakologikoen erabilera arautzen duen irailaren 28ko 221/2011 Foru Dekretuan ezarritako aginduak, bai farmako psikotropikoak emateari dagokionez, bai lotura fisikoak erabiltzeari dagokionez ere.
- Departamentuari gomendatzea berriaz iker dezala kexa-egilearen aita elikatzeko metodoa, sendagileek agindutakoari egokituz, bai eta pixoihalak aldatzeko maiztasuna ere.
- Departamentuari gomendatzea zentroari eska diezaiola interesdunari emateko bere aitari egoitza horretan ematen zaion laguntzari buruzko informazio guztia.
- Departamentuari gomendatzea egoitza-zentroari eska diezaiola erabiltzaileen barne araudiko klausula batzuk kentzeko; hain zuzen ere, esku-hartze medikoei buruz erabakitzeke eta esku-hartze horiek onartzeko edo baztertzeko eskubidea urratzen dutenak.

Onartua.

Zarrakazteluko Udalari**Espedientea: 12/1217**

Kexa-egilearen gurasoei Zarrakazteluko Udalaren titulartasuneko zaharrentzako egoitza batean ematen zaien zerbitzua:

- Udalari gomendatzea egiazta dezala egokia ote den kexan aipatzen den egoitzan zuzeneko arretarako dagoen langileen ratioa, maiatzaren 23ko 208/1991 Foru Dekretuan ezarritakoaren ikuspuntutik, bai eta egoitzan etenik gabe erizaintzako diplomatu bat ote dagoen, eta kasua bada, behar diren neurri zuzentzaileak har ditzala.
- Udalari iradokitzea egiazta dezala enpresak kobratzen duen prezioa egokia den, eta bereziki, kexan aipatzen den arazoa ba ote dagoen, Udalaren eta enpresa horren artean izenpetutako kontratuko baldintzen orrian aurreikusitakoaren ondorioetarako.
- Udalari iradokitzea ezen, nolana ere, zain dezala tarifa-igoerak erabiltzaileei eta haien familiei arazoizko denbora batekin iragartzen eta azaltzen zaizkiela.

Onartua.

F) Mendekotasuna duten pertsonentzako arreta.**Gizarte Politiketako Departamentuari*****Espedientea: 13/227***

Gizarte Politiketako Departamentuaren ebazpen bati dagokionez, haren bidez etxeko arretarako laguntza ekonomikoen zenbatekoak gaurkotzen baitziren:

- Departamentuari gomendatzea kexa-egileari aitortutako laguntzaren zenbatekoa gaurkotzen duen ebazpena atzera bota dezala, eta jarrai dezala prestazioa ordaintzen ordura arte jasotzen zuen zenbatekoaren arabera.

Ez da onartu.

Espedientea: 13/254

Mendetasunerako prestazio bat gutxitu izanari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea kexa-egileari aitortutako laguntzaren zenbatekoa gaurkotzen duen ebazpena atzera bota dezala, eta jarrai dezala prestazioa ordaintzen ordura arte jasotzen zuen zenbatekoaren arabera.

Ez da onartu.

G) Gizonen eta emakumeen arteko aukera-berdintasuna.**Gizarte Politiketako Departamentuari*****Espedientea: 12/1216M***

Gizonen eta emakumeen aukera berdintasunaren sustapenaren arloan egin diren murrizketei dagokienez, udal zerbitzuetan eragina baitute:

- Departamentuari iradokitzea 2013ko ekitaldi honetarako balora dezala aukera administratiborik edo aurrekontukorik ba ote duen toki entitateei laguntza tekniko eta ekonomiko handiagoa emateko, berdintasun programak egin ditzaten.

Onartua.

Berriozarko Udala***Espedientea: 13/207M***

Aukeren Berdintasunaren Arloak berezko dituen eginkizunak betetzeko pertsona bat izendatzeko ebazpen bati dagokionez, zeren eta kexa-egilearen ustez ez baititu esleitutako eginkizunak betetzeko behar diren titulazioa eta prestakuntza.

- Udalari iradokitzea positiboki balora dezala udaleko plantilla organikoan, behar diren aldaketak eginez, berdintasunaren arloko agentearen edo teknikariaren lanpostua sartzeko, inguruabarrak direla-eta horretarako aukera dagoenean, Nafarroako Berdintasuneko Teknikarien Sareak egindako eskari zehatzari erreparatuta.

Onartua.

H) Genero indarkeriaren biktimak.**Gizarte Politiketako Departamentuari****Espedientea: 12/1047M**

APRODEMM elkarteari 2012rako aurreikusita zegoen diru-laguntza ez emateari dagokionez:

- Departamentuari iradokitzea ezen, ikusita elkarte horrek bilatzen duen xede laudagarria eta generoko indarkeriaren biktimei ematen dizkien zerbitzuak, azter dezala legeari, administrazioari eta aurrekontuari dagokienez, aukerarik ba ote dagoen 2013an APRODEMM elkarteari laguntza emateko, ematen duen zerbitzua dela eta.

Ez da onartu.

I) Etorकिन babesa.**Gizarte Politiketako Departamentuari****Espedientea: 12/1265SN**

Osasun laguntza eskuratzeko unean bazterketa egoteari dagokionez, urriaren 31ko 557/2012 Foru Aginduan ezarritakoa dela eta, baliabiderik ez duten eta aurrekari penalak dituzten egoera irregularreko etorkinen kasuan.

- Departamentuari gomendatzea alda dezala urriaren 31ko 557/2012 Foru Agindua, Espainian aurrekari penalak ez izateko baldintza kentze aldera, osasun-laguntza publikoaren unibertsalizazio araubiderako ekarpena ordaintzeko diru-laguntzen deialdiko onuradunak diren pertsonen kasuan.

Ez da onartu.

J) Gizarte zerbitzuetako arreta.**Orkoiengo Udalari****Espedientea: 13/633M**

Orkoiengo oinarrizko eskualdeko gizarte zerbitzuan ematen den laguntzari dagokionez eta esleitura daukan gizarte-langilea aldatzeko eskariari dagokionez:

- Udalari (Orkoiengo oinarrizko eskualdeko oinarrizko gizarte zerbitzua) iradokitzea onar dezala kexa-egileen erreferentziako profesionalen aldaketa, urtarrilaren 24ko 6/2011 Foru Dekretuari jarraituz, eta haiek aukeratutako beste bat eman diezaiela.

Ez da onartu.

5.2.4 Merkataritza eta kontsumoa.

Gizarte Politiketako Departamentuari

Espedientea: 12/540

Nafarroako Gobernu Kontsumo eta Arbitraje Zerbitzuarengandik informaziorik ez jasotzeari buruz:

- Departamentuari gomendatzea ezen, kontsumitzaileek eta erabiltzaileek egiten dizkioten erreklamazioei dagokienez, edo, oro har, planteatzen zaizkion gisa guztietako eskaerei dagokienez, eta kontsumoaren arloko arau-hauste edo abusuen herritarren balizko adierazpenen aurrean, eraginkortasunez balia dadila kontsumitzaileak eta erabiltzaileak babesteko mekanismoez, antolamenduan aurreikusita dauden eta kasuan-kasuan ikuskapen-edo zehapen-jardueratik heldutakoez. Hori, halere ez da eragozpena izanen haien interes legitimoen defentsarako hobekien datorkienari buruz informatzeko.

Ez da onartu.

Espedientea: 13/526

Nafarroako Gobernu Kontsumo eta Arbitraje Zerbitzuak France Telecom España, S.A. konpainiaren aurka kexa-egileak aurkeztutako erreklamazio bat tramitatzeari dagokionez:

- Nafarroako Kontsumoko Arbitraje Batzordeari edo kontsumoaren arloko edozein organo administratibo eskuduni gomendatzea ez dezala erreklamazio- edo arbitraje-eskarien artxibatzea deklaratu eskabideak aurkezteko ezarrita daukan eredia falta izategatik, ez eta interesdunaren NANaren kopia falta izategatik ere.
- Departamentuari gomendatzea onar dezala kexa-egileak aurkeztutako erreklamazioa eta kontsumoaren arloko kasuko espedientea izapide dezala gertatutakoak zehazte aldera eta, kasua bada, erantzukizunak erabakitze aldera, betiere kontsumitzaileen defentsan.
- Departamentuari gogoraraztea legez herritarrei laguntza egokia eta eraginkorra eman behar diela, diligentzia handienaz jokatuz beti eta legez ezarritako epeen barruan, herritarrek planteatzen dizkioten gaiak izapidetzerakoan, hartara haien konstituzio-eskubideen defentsa bermatuz balizko urratzeen edo egiazko urratzeen aurrean, bereziki urratze horiek enpresa handietatik edo interes orokorreko enpresa edo zerbitzuetatik heldu direnean; hartara, saihestuko da, alderantzizkoa gertatzea, alegia, lehentasuna eman dakiela formalismo administratiboari eta arauen interpretazio zorrotzegiei, prozedura administratiboari dagokionean, jokamolde horrek, izan ere, Zuzenbide Administratiboaren buruan dagoen formalismoaren aurkako printzipioa urratzen duelako.

Ez da onartu.

Espedientea: 12/1107

Nafarroako Gobernu Kontsumo eta Arbitraje Zerbitzuan aurkeztutako erreklamazio baten izapidearekin ados ez egoteari dagokionez:

- Departamentuari gogoraraztea legez jakinarazi eta motibatu behar dituela kontsumitzaileek aurkeztu dituzten erreklamazioak direla-eta hartzen dituen erabakiak, formakoak nahiz edukikoak.

Ez da onartu.

AO_29_12

Kontsumitzaile eta erabiltzaileen interes legitimoak babesteko prozedura administratibo eraginkorrik ba ote dagoen egiaztatzeari dagokionez:

- Nafarroako Kontsumoko Arbitraje Batzordeari edo kontsumoaren arloko beste edozein organo administratibo eskuduni gogoraraztea ezen, arbitraje-eskariari buruzko dokumentazioa zuzentzeko izapidetzean, ez eskaria ematen den ereduaren arabera ez izatea, ezta, are gutxiago, NANaren kopia falta izatea, ezin direla ez banaka ez biak batera aintzat hartu eskaria artxibatzeke arrazoi gisa, baldin eta arbitrajea eskatzen dela deduzitzeko bidea ematen duten beste eredu batzuk erabili izan edo erabiltzen ari izan.
- Gogoraraztea ezen, lege mailako arau batek exijitzen ez duen bitartean, Administrazioari eskari baliodunak aurkezteko ez direla eredu bakar edo jakin batzuk eskatzen, ez eta NANaren kopiak ere, eta nahikoa dela eskariak aurkeztea interesdunaren datu pertsonalarekin –haren identifikazioa islatzen dutenekin–, jakinarazpenak jasotzeko hautatu den tokiarekin eta jarduketara administratiboa dela-eta bilatzen den helburuarekin.
- Nafarroako Kontsumoko Arbitraje Batzordeari edo kontsumoaren arloko edozein organo administratibo eskuduni gomendatzea ez dezala erreklamazio- edo arbitraje-eskarien artxibatzea deklaratu eskabideak aurkezteko ezarritako daukan eredu falta izateagatik, ez eta interesdunaren NANaren kopia falta izateagatik ere.
- Gizarte Politiketako Departamentuari eta Nafarroako Kontsumoko Arbitraje Batzordeari iradokitzea ezen erreklamazio-egileei eman diezaiela orientazioko eta bertaratze bidezko aholkularitzako zerbitzu bat, exijitzekoak diren betekizunei eta dokumentazioari dagokionez, edozein direla ere, bideratze aldera planteatzen duten gaiari buruzko sakoneko erabaki bat har dezatela, betiere saihestuz espedienteak bertan behera gera daitezela edo artxiba daitezela forma arrazoiengatik.
- Nafarroako Kontsumoko Arbitraje Batzordeari edo kontsumoaren arloko edozein organo administratibori gogoraraztea interesdunari dokumentazioaren errekerimendua egiteko egiten dizkien jakinarazpena pertsonalki egin beharra duela, halako moduz non ezin izanen baita jarduketan artxiboa dekretatu interesdunari edo haren helbidean agertzen denari jakinarazi zaiola frogatzeko moduan jasota ez dagoenean, legeak jakinarazpen administratiboetarako ezartzen dituztenak direla eta.
- Gizarte Politiketako Departamentuari eta Nafarroako Kontsumoko Arbitraje Batzordeari iradokitzea ezen segurta dezatela lehentasuna emanen zaiela kontsumitzaile eta erabiltzaileen eskubideei haien balizko urratzeak edo egiazko urratzeak gertatzen direnean, bereziki urratze horiek enpresa handietatik edo interes orokorreko enpresa edo zerbitzuetatik heldu direnean; hartara, saihestuko da, alderantzizkoa gertatzea, alegia, lehentasuna eman dakiela formalismo administratiboari eta arauen interpretazio zorrotzegiei, prozedura administratiboari dagokionean, jokamolde horrek, izan ere, Zuzenbide Administrazioaren buruan dagoen formalismoaren aurkako printzipioa urratzen duelako.
- Gizarte Politiketako Departamentuari gogoraraztea legez enpresen jokabideak ikertzeko, ikuskatzeko eta, kasua bada, zehatzeko ahalmenez baliatzeko betebeharra duela, baita ofizioz ere, haien aurka kontsumitzaileek eta erabiltzaileek erreklamazio, kexa edo arbitraje eskariak aurkezten badituzte, arauen hausturak edo kontsumitzaileen eskubideen urraketak antzematen diren kasuetan, edozein direla ere kontsumoko arbitraje sistemak jarraitutako prozedura eta harekin lortutako emaitza.
- Gizarte Politiketako Departamentuari eta Nafarroako Kontsumoko Arbitraje Batzordeari iradokitzea gogoeta orokor bat eta gaur egun ezarritako prozedura eta sistemen ebaluazio orokor bat egin dezatela, Nafarroako kontsumitzaileen eta erabiltzaileen defentsa egite aldera,

konsideratze aldera haiek egiazki eraginkorrak diren, Espainiako Konstituzioak eskatzen duen bezala.

Ez da onartu.

5.2.5 Kultura.

Kulturako, Turismoko eta Erakunde Harremanetako Departamentuari

Espedientea: 13/743

Arte ikasketak zabaltzeko beken deialdia dela-eta Departamentuak izan duen jokabidea. Irailaren 4ko 42E/2013 Foru Aginduaren bitartez onetsi zen deialdi hori. Bekako onuradunari eskatu zitzaion Iruñera etor zedila entzunaldi-proba bat egiteko, New Yorken zegoenean, ikasketak egiten, programatutako jarduketan egutegi jakin batekin. Entzunaldirako deia, gainera, bost eguneko denborarekin egin zitzaion.

- Departamentuari gomendatzea interesduna dei dezala beste entzunaldi-proba bat egiteko, behar den denborarekin, eta arte-ikasketak zabaltzeko beken deialdian aurreikusitakoaren arabera, kontuan izanda kexaren xedea den hitzordua ez zitzaiola eman behar adina denborarekin.

Ez da onartu.

Andosillako Udalarari

Espedientea: 12/1249

Talde islamiar bati herriko haurrei arabiera irakasteko ikasgela bat uzteko aukera ukatu izanari dagokionez:

- Udalarari gogoraraztea legez konstituzio-printzipioak eta -aginduak bete behar dituela, eta ezin diela trataera baztertzailerik eman jarduera sozio-kulturaletarako erabiltzen diren eremu edo toki publikoak erabiltzea eskatzen duten herritar, entitate edo elkarteei, inguruabar erlijiosoengatik.
- Udalarari gomendatzea Andosillako komunitate islamiarrari toki publiko bat utz diezaiola herri horretan haurrei arabierazko eskolak emateko kultur jarduera egiteko, gurasoek hala nahi badute.

Ez da onartu.

5.2.6 Kirola.

Gizarte Politiketako Departamentuari

Espedientea: 13/30

Nafarroako Padel Federazioko sei erregelamendu Nafarroako Kirol Entitateen Erregistroan inskribatzeari buruz.

- Departamentuari gomendatzea zain dezala ezen, Nafarroako esparruko padel txapelketetan, ez dadila bazterketarik egin Espainiako nazionalitatea dutenen eta Europar Batasuneko beste estatu bateko nazionalitatea dutenen artean, eta, beharrezkoa bada, Nafarroako Kirolari buruzko Foru Legean aitortutako tutoretza-eginkizuna bete dezala.

Ez da onartu.

Noaingo Udalari

Espedientea: 13/296

Kexa-egileari jakinarazi ez zaion zehapen bati eta pilotalekua ezin alokatzeari dagokienez:

- Udalari gogoraraztea Nafarroako Toki Administrazioari buruzko uztailaren 2ko 6/1990 Foru Legeko 95.1 artikuluari jarraituz, herritar guztiek haiengan eragina duten erabakien kopiak eta ziurtagiriak eskuratzeko eskubidea dutela, hamabost eguneko epean.

Onartua.

Zangozako Udalari

Espedientea: 12/1176

Udalak kirol jarduerak direla-eta kobratzen dituen kuotetan dagoen diferentzia, udalerrian erroldatuta daudenen eta ez daudenen artean:

- Udalari gomendatzea behar diren neurriak har ditzala ahal bezain laster deuseztatzeko kirol instalazioak erabiltzeko tasen kobrantzan, erroldatzearen arabera, dagoen tratu-desberdintasuna.

Ez da onartu.

5.2.7 Informazio publikorako eskubidea. Gardentasuna. Administrazioaren erantzun bat jasotzeko eskubidea. Gizalegezko tratua jasotzeko eskubidea.

Landa Garapen, Ingurumen eta Toki Administrazio Departamentuari

Espedientea: 13/33

Zenbait idazkiri erantzunik ez emateari dagokionez:

- Departamentuari gogoraraztea Administrazio Publikora hari zerbait egin dezan eskatzeko idatziz jotzen duen herritar orok eskubidea duela, gutxienez ere, bide beretik erantzun bat jasotzeko, administrazio-prozedura bakoitza ebazteko ezarrita dagoen gehieneko epean, alde batera erantzun hori baiezkoa edo ezezkoa den.

Onartua.

Espedientea: 13/100

Departamentuak eskatu zaion dokumentazio jakin bat emateari ezetz esan izateari buruz:

- Departamentuari gogoraraztea ingurumena babestearen arloko elkarteek zuzentzen dizkieten eskariei behar den denboran eta moduan erantzuteko legezko betebeharra duela.

Onartua.

Espedientea: 13/371

Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioako erregistroan, Guardia Zibilaren Natura Babesteko Zerbitzuak (SEPRONA) kanpaleku turistiko batean egindako jarduketari buruz informazioa eskatuz, aurkeztutako idazki bati erantzun ez izanari dagokionez:

- Departamentuari gogoraraztea bere eskumeneko gaiak lege ezarritako epeetan ebatzi behar dituela, eta, era berean, berariaz erabaki behar dituela, hartutako erabakia eta haren arrazoiak behar bezala dokumentatuta utziz.

Onartua.

Espedientea: 13/517

Departamentuak dokumentazio-eskari bat zekarren idazki bati erantzun ez izanari dagokionez:

- Departamentuari gogoraraztea herritarrek aurkeztu dituzten eskabide eta eskari guztiei behar den denboran eta moduan eta berariaz erantzuteko legezko betebeharra duela.
- Aipatutako departamentuari gomendatzea ahal den bezain laster erantzun diezaiola kexa-egileak aurkeztutako eskabideari.

Onartua.

Landa Garapen, Ingurumen eta Toki Administrazioako Departamentuari eta Atarrabiako Udalari**Espedientea: 13/9**

Kexa-egileak uholdeek kaltetutako gisara aurkeztu zituen eskariei dagokienez:

- Atarrabiako Udalari eta Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioako Departamentuari gogoraraztea herritarrei aurkeztutako eskariei berariaz erantzuteko legezko betebeharra dutela.
- Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioako Departamentuari gomendatzea eskaria aztertu eta, kasua bada, kexa-egileari aitortu diezaiola, 2009ko martxoan izandako uholdeek kaltetutako gisa, urriaren 30eko 11/2009 Foru Legean aurreikusitako neurriei atxikitzeko eskubidea, eta, zehazki, urte horretako luraren gaineko kontribuzioaren berdina den laguntza osagarri bat eman diezaiola.

Onartua.

Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentuari**Espedientea: 13/259**

2012an Erregistro Orokor Elektronikoan aurkeztutako gora jotzeko errekurso bat berariaz ez ebatzea:

- Departamentuari gogoraraztea herritarrek aurkeztutako gora jotzeko errekursoak ezarritako epean ebatzeko legezko betebeharra duela.
- Aipatutako departamentuari gomendatzea ahal bezain laster ebatz dezala kexa-egileak aurkeztutako gora jotzeko errekursoa.

Onartua.

Espedientea: 13/408

Lanaren bidearen aurretiko erreklamazio administratiboa ebatzi ez izanari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea, berandutu gabe, ebatz dezala kexa-egileak aurkeztutako erreklamazio administratiboa.

Onartua.

Espedientea: 13/415

Bide telematikotik informazio publikoa izateko eskubideaz baliatzeko herritarrei exijitzen zaizkien baldintzei dagokienez:

- Departamentuari gomendatzea behar diren jarraibideak eman ditzala herritarrek Nafarroako Foru Komunitateko Administrazio unitate eskudunei zuzentzen dizkieten mezu elektronikoak juridikoki baliozkotzat jotzeko, Administrazioaren eskura dagoen informazio publikora sartzeko eskubideaz baliatzeari dagokionez, mezu elektroniko horiek Gardentasunari eta Gobernu Irekiari buruzko ekainaren 21eko 11/2012 Legeko 26.3 artikuluan exijitutako baldintzak betetzen dituzten bitartean, sinadura elektronikoa , ziurtagiri digitala edo NAN elektronikoa eskuratzea edo erabiltzea exijitu gabe.
- Departamentuari gomendatzea behar diren jarraibideak eman ditzan zertarako eta herritarrek informazio publikorako sarbiderako eskubideaz baliatzeko bete behar izaten diren informazio publikoko sarbide-eskarietan, bide elektronikoz edo telematikoz aurkeztutakoetan, ez dadin nahitaezko gisa eskatu posta helbidea, baldin eta helbide elektronikoa ematen bada, eta ez dadin nahitaezko gisa eska telefono-zenbakia.
- Departamentuari iradokitzea ezen, ekainaren 21eko 11/2012 Foru Legeko 4. artikuluan aipatzen diren printzipioak betetzei begira, ahal den bezain laster prozedura elektronikoa berariazkoa, sinplifikatua eta zama administratiborik gabea ezar dezala, haren bidez 26.3 artikuluan ezarritakoa zorrotz betetzen duen herritar orok, betekizun gehigarririk gabe, Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioaren eta harekin lotutako gainerako enteen esku dagoen informazio publikorako eskaria aurkeztu ahal dezan.

Ez da onartu.

Eguesibarko Udalari**Espedientea: 12/1164**

Udal horren eskutik jasotako ustezko tratu desegokiari dagokionez:

- Udalari gogoraraztea herritarrek eskubidea dutela agintariek eta funtzionarioek errespetuz eta begiramenez artatuak izateko, eta eskatzen dutena eskuratu behar dietela, ahal den guztian.

Onartua.

Fiteroko Udalari**Espedientea: 13/417**

Udalaren jarduketari dagokionez, toki entitate horrek 2013ko martxoko informazio-buletina argitaratu ondoren:

- Udalari gogoraraztea herritarrekiko harremanetan objektibotasun, inpartzialtasun eta neutraltasun printzipioen arabera jokatu behar duela, bereziki populazioaren gehiengoari zuzendutako udal argitalpenen kasuan.

Onartua.

Iruñeko Udalari

Espedientea: 13/222

Herritar batek udal erregistroan aurkeztutako eskariaren kasuan, erantzunik ez emateari dagokionez:

- Udalari gogoraraztea herritarrek zuzentzen dizkioten eskariei denboran eta moduan erantzuteko legezko betebeharra duela.

Onartua.

Espedientea: 13/435

Udal erroldan pertsona batzuei baja emateko egindako kudeaketetan jaso duen arreta desagokiari dagokionez:

- Udalari gogoraraztea legez arrazoizko epe baten barranean izapidetu eta ebatzi behar dituela udal erroldan ofizioz baja emateko prozedurak.
- Udalari gomendatzea udaltzaingoa premia dezala berandutu gabe txostena egin dezan, herritarrentzako deklarazioarekin, erroldan baja emateko espedientearen izapidetzearekin jarraitu ahal izateko.

Onartua.

Tuterako Udalari

Espedientea: 13/74

Zenbait idazkiri ez erantzuteari eta idazki horretan eskatutakoari konponbiderik ez emateari dagokienez:

- Udalari gogoraraztea herritarrek aurkeztzen dizkioten eskariak ebazteko legezko betebeharra duela alde batera utzita erantzunak zer eduki duen, zeren eta toki entitate batera idatziz jo eta eskari bat egiten duen herritar oroko eskubidea baitu erantzun bat jasotzeko, dagokionaren arabera. Eskubide horrek are arrazoi handiagoa du herritarra udalbatzako kidea bada.

Onartua.

Orkoiengo Udalari

Espedientea: 13/553

Gizarte langile batek emandako tratuari dagokionez:

- Orkoiengo Udalari gogoraraztea ezen, oro har, agintariak eta funtzionario publikoek herritarrak begiramenez eta gizalegez tratatzeko legezko betebeharra dutela.

Onartua.

Erroibarko Udalari**Espedientea: 12/1183**

Udaleko langileek herritarrei emandako tratuari dagokionez:

- Udalari gogoraraztea, oro har eta gertatutakoak arrez juzgatu gabe, agintariak eta funtzionario publikoak legez behartuta daudela herritarrei laguntza egokia ematera, uneoro adeitasunez, begirunez eta gizalegez tratatzera.

Onartua.

Villatuertako Udalari**Espedientea: 13/607**

Kexa-egilek batek Villatuertako bastidoreei buruzko ordenantzaren betetzeari buruzko informazioa eskatuz aurkeztutako idazki bati udalak erantzun izanari dagokionez:

- Udalari gogoraraztea Administrazio Publikora hari zerbait egin dezan eskatzeko idatziz jotzen duen herritar orok eskubidea duela, gutxienez ere, bide beretik erantzun bat jasotzeko, administrazio-prozedura bakoitza ebazteko ezarrita dagoen gehieneko epean, alde batera erantzun hori baiezkoa edo ezezkoa den.

Onartua.

Narbarteko Kontzejua**Espedientea: 12/1180**

2012an aurkeztutako eskabide bati erantzun ez izanari dagokionez –haren bidez, dokumentazioa eta informazioa eskatzen zuen kontzejuko argiteria publikori buruz–:

- Kontzejuari gogoraraztea kexa-egileak bere eskabidean planteatutako eskari eta galdera guztiei –argiteria publikoari eta beste gai batzuei buruzko dokumentazioa eta informazioa eskatze aldera– erantzuteko eta haiei buruz informatzeko legezko betebeharra duela.

Onartua.

Oierregiko Kontzejuari**Espedientea: 13/406**

Bere negozioan eragina duen instalazio bati buruz kexa-egileak aurkeztutako informazio eskariak direla-eta arreta ez emateari eta haiei ez erantzuteari dagokionez:

- Kontzejuari gomendatzea ezen, hala egin ez badu, interesdunari kontzejuko erabakien eta dokumentazioaren kopia bat eman diezaiola, haren negozioaren inguruan dagoen markesina edo estalpeari dagokionez, hartara Nafarroako Toki Administrazioari buruzko uztailaren 2ko 6/1990 Foru Legeko 95. artikulua betez.

Onartua.

Otsakarko Kontzejua**Espedientea: 12/1190**

Herri-lurren adjudikazioari buruzko dokumentazio- eta informazio-eskari bati erantzunik eman ez izanari dagokionez:

- Otsakarko Kontzejuari gomendatzea kexa-egileak eskatutakoari buruzko erantzun espresa eta berariazkoa eman dezala eta jakinaraz diezaiola, eta erantzunarekin batera eskatutakoa ziurtatzen duen eta eskatutakoarekin eta erantzunarekin bat datorren dokumentazioa ematea, horixe baita Kontzejuaren betebeharra Herri Administrazioen Araubide Juridikoaren eta Administrazio Prozedura Erkidearen azaroaren 26ko 30/1992 Legean eta Nafarroako Toki Administrazioari buruzko uztailaren 2ko 6/1990 Foru Legean ezarritakoaren arabera.

Ez da onartu.

Zangozako Eskualdeko Zerbitzuen Mankomunitateari**Espedientea: 13/244**

Idazkariak kexa-egilea hartzeko eskaria aintzat hartu ez izanari dagokionez:

- Mankomunitateari gogoraraztea ezen, orokorrean eta gertatutakoak aurrez juzgatu gabe, herritar guztiei tratu arretatsua eta adeitsua emateko legezko betebeharra duela.

Onartua.

Arguedas, Valtierra, Villafranca, Milagro eta Cadreitako Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitateari.**Espedientea: 13/538**

Gizarte langile batek emandako tratuari dagokionez:

- Mankomunitateari gogoraraztea, orokorrean, bere langileen bitartez, herritarrei, haiekiko harremanetan, tratu arretatsua emateko legezko betebeharra duela.

Onartua.

Nafarroako Administrazio Auzitegiari**Espedientea: 12/1068**

Trafikoko zehapen baten diru-bilketa dela-eta Tuterako Udalaren premiamenduzko probidentzia baten aurka aurkeztutako gora jotzeko errekurtsio bat ezesteari dagokionez:

- Nafarroako Administrazio Auzitegiari gogoraraztea herritarrek aurkezten dituzten gora jotzeko errekurtsioak ebazteko eta hartutako erabakiak jakinarazteko legezko betebeharra duela, legez finkatutako sei hilabeteko epean.

Onartua.

5.2.8 Hezkuntza.

A) Hezkuntza arloko plangintza.

Hezkuntza Departamentuari

Espedientea: 13/324

Hezkuntza Departamentuak interesdunak mahai gainean jarri duen kontuei ez die erantzunik eman. Honakoak ziren gai horiek: a) Iruñeko iparraldean institutu berri bat eraikitzeke beharra; b) Biurdana institutuko gabeziak konpontzeke beharra; eta c) Eskolatze Batzordearen presidenteari eskatutako matrikulazioaren gaineko datuak argitzeke eskaera ere. Horri guztiari dagokionez:

- Departamentuari gogorarazi nahi diot herritarrek xede horrekin ireki diren administrazio erregistroetan aurkezten dituzten eskabideei epe barruan eta idatziz erantzuteko betebeharra daukala.
- Aipatutako departamentuari iradoki nahi diot kexagileek 2012ko irailaren 27an eta 2013ko otsailaren 7an bidalitako eskabideei erantzun diezaien, bilerak antolatu daitezzen.
- Departamentuari gomendatu nahi diot, haren erakunde eskumendunen bitartez, bilera bat antolatu dezaten kexagileekin batera Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioak Biurdana institutuaren inguruan duen iritziaren eta horri lotuta dauden aurreikuspenen berri emateko.

Onartua.

Espedientea: 13/376, 13/405, 13/410, 13/416, 13/420 a 13/423, 13/427 a 13/432, 13/443, 13/452, 13/453, 13/472M eta AO_15_13

Hezkuntza, Lanbide Heziketa eta Unibertsitateetako zuzendari nagusiaren 2013ko apirilaren 26ko 210/2013 Ebazpenari dagokionez –haren bidez arautzen da 2013/2014 ikasturtean eskola-jardunaldi jarraituaren ezarpena, modu esperimentalean–:

- Departamentuari iradokitzea sakontasunez aztertu eta ebalua ditzala eskola-jardunaldien modalitateak (etena, malgua eta jarraitua), horietako bakoitzaren alde onak eta alde txarrak haztatuz, ikasleen errendimendua ahal den handiena eta haien hezkuntza garapena osoena izan daitezzen bermatzeko.
- Iradokitzea azterlan eta ebaluazio horiek egin daitezela gutxienez ere ukitutako hezkuntza-eragileen parte-hartzearekin, halako moduz non horiek guztiek aukera izanzen baitute beren interesak eta ikuspuntuak adierazteko.
- Iradokitzea ezen, interes publikoari begira eta, nolana ere eta lehentasun gisa, ikaslearen interesa zainduta, Departamentuak bila dezala ahal den guztian bateragarri egitea, batetik, hezkuntza administrazioaren plangintzarako eta ikastetxeak koordinatzeko ahalmenak eta, bestetik, zentro horien kudeaketarako autonomia.
- Iradokitzea ezen, esparru horren barrenean, Departamentuak ebalua ditzala kexa-egileek aurkeztutako eskariak eta azter dezala aukerarik ba ote dagoen haien ikastetxeetan jardunaldi jarraitua ezartzeko, ikastetxeak mugatu edo zedarritu gabe eta aurten baino kopuru handiagoa hartuz. Betiere, gaur egun eskatzen diren gainerako baldintzei eutsiko zaie, positiboak eta komenigarriak direla jotzen bada. Halaxe jokatuko du hori egitea bateragarria bada Hezkuntza Departamentuaren plangintzarako ahalmenarekin eta ikasleen intereserako eta haien hezkuntza- eta eskola-garapen egokirako kalterik antzematen ez bada.

Onartua.**Gizarte Politiketako Departamentuari****Espedientea: 13/184M**

Nafarroako Familiarako eta Berdintasunerako Institutuko zuzendariak Lizarrako Izarra haur eskola itxiko dela iragarri izanari dagokionez:

- Departamentuari iradokitzea azter dezala aukerarik ote dagoen haur eskolaren itxiera birpentsatzeko, plangintzarako duen ahalmenaz baliatuta, eskola erabiltzen duten haurren gurasoek egindako eskari zehatza dela eta.

Ez da onartu.**B) Haur hezkuntzako lehen zikloa (0 - 3 urteko zikloa).****Hezkuntza Departamentuari****Espedientea: 12/1154**

Iru

- Departamentuari iradokitzea ebalua dezala haur eskoletako jolaserako edo aisiarako eremuan harri txikiak egoteak edo haiek erabiltzeak haurren segurtasunerako eta integritaterako arriskurik ba ote duten, eta, hala jotzen badu, neurri egokienak har ditzala haurren segurtasuna bermatzeko.

Onartua.**AO_21_13**

Haur eskoletako tarifak ordaintzerakoan gurasoek pairatu behar duten kostu gehigarriari dagokionez, udalerrri batean ala beste batean erroldatuta egoteagatik.

- Departamentuari gomendatzea neurri batzuk har ditzala, saiheste aldera herri bateko zein besteko herritartasun administratiboak edo erroldatzeak eragina izan dezatela erabiltzaileen ordaintzeko betebeharrean, eta, horrenbestez, zerbitzu berarengatik ordaindu beharreko kontraprestazioan.

Onartua.**AO_25_13**

Haur eskoletako tarifen ordainketari dagokionez eta, eragin horietarako, familia-unitatearen errenta kontuan hartzeari dagokionez, noiz eta bikotekideetako batek, seme-alaba komunez gainera, aurreko harremanetan edukitako beste bat edo batzuk badauzkatenean, berarekin bizi ez direnak baina ekonomikoki bere kargura daudenak, haiei elikagaietarako pentsio bat ordaintzek betebeharra edukita:

- Departamentuari gomendatzea ezen, ukitutako udalekin lan eginez, azter dezala Hezkuntza kontseilariaren otsailaren 22ko 21/2013 Foru Aginduaren aldaketa bat, baita, posiblea bada, 2013/2014 ikasturtean aplikatzeari begirako atzera eraginez ere, eta aldaketa horretan egoera horiek bil ditzala. Horrekin saihestu nahi da tratu desberdina eman dakiela gaitasun ekonomiko bera duten familiei, bikotearen seme-alaba guztiak familia-unitate beraren barruan bizitzearen ala ez bizitzearen arabera.

Onartua.**AO_21_13****Lizarrako Udalari****Espedientea: 13/95**

Haur eskola batean onartutako eta baztertutako haurren zerrendari buruz udalari aurkeztutako eskabide orokorrari ez erantzuteari dagokionez.

- Udalari gogoraraztea legez behartua dagoela herritarrek aurkezten dizkioten eskabide eta eskariei –besteak beste, kexa-egilearen idazkiari– erantzun espresa ematera behar den denboran eta moduan.
- Udalari gomendatzea argitara ditzala haur eskoletan onartutako eta baztertutako zerrendak, bai toki entitateko iragarkien ohelean, bai kasuko haur eskolakoan ere.
- Udalari gomendatzea interesdunari sarbidea eman diezaiola haur eskolako onartuen eta itxaron-zerrendan daudenen zerrendeiri buruzko informazioari, Udalak bere garaian argitaratu zuen moduan.

Onartua.**Iruñeko Udalari****Espedientea: 13/34**

Arazo dermatologiko batzuk direla-eta haur eskola batean pixoihal bereziak behar dituen neskato baten berriazko premia bati ez erantzuteari dagokionez:

- Udalari gomendatzea behar diren neurriak har ditzala ahalbidetzeko kexa-egilearen alaba joaten den haur eskolan arreta egokia eman diezaiotela pixoihalaren erabilerari dagokionez daukan berriazko beharra dela eta, neskatoak daukan arazo dermatologikoa kontrolatze aldera.

Onartua.**Espedientea: 13/466**

Mendebaldeko haur eskolako zerbitzurako ordaindu behar den prezioari dagokionez:

- Udalari gogoraraztea ezen, alde batera utzita haur eskoletako tarifa finkatzearen eraginetarako kontuan hartzen dela pertsona fisikoen errentaren gaineko zergaren azken aitortpena, aintzat hartutakoaren aldean familiaren egoera ekonomikoan izandako aldaketak eraginda ordaintzeko zailtasuna edo ezintasuna gertatzen den kasuetan, hori justifikatuta badago, zerbitzua hartzeko eskubideari euts dakiola.

Ez da onartu.

Espedientea: 13/581

Udalaren haur eskola bateko tarifaren ordainketan kontuan ez hartzea, familia unitatearen errenta-maila finkatzeko, bikotekideetako batek aurreko harreman batetik dauzkan seme-alabak, berarekin bizi ez direnak, mantentzeko ordaindu behar duen elikadurarako pentsioa:

- Udalari iradokitzea ezen, ahal bezain laster, hitz egiten has dadila Hezkuntza Departamentuarekin, departamentu horrek alda dezan Hezkuntza kontseilariaren otsailaren 22ko 21/2013 Foru Agindua, baita, posiblea bada, 2013/2014 ikasturtean aplikatzeari begirako atzera eraginez ere, eta aldaketa horretan azaldutakoa bezalako egoerak bil ditzala. Horrekin saihestu nahi da tratu desberdina eman dakiela gaitasun ekonomiko bera duten familiei, bikotearen seme-alaba guztiak familia-unitate beraren barruan bizitzearen ala ez bizitzearen arabera.

Onartua.

Azkoiengo Udalari**Espedientea: 13/619**

0-3 urteko ikastetxean haur hezkuntzako zerbitzua kudeatzeari dagokionez:

- Udalari gomendatzea ofizioz berrius dezala Azkoiengo 0-3 urtekoentzako haur eskolaren kudeaketa-kontraturako jarraitu den kontratazio-prozedura, kontratazio mahaiaren osaerari eta eginkizunei dagokienez. Horretarako, irizpena eskatu ahalko dio Nafarroako Kontseiluari, Nafarroako Kontseiluari buruzko martxoaren 16ko 8/1999 Foru Legeko 18. artikuluari jarraituz, azken horrek aipatutako kontratuaren adjudikazioaren legezotasunari eta eraginei buru irizpena eman dezan.

Ez da onartu.

Tuterako Udalari**Espedientea: 13/221**

Semearen haurtzaindegirako jarri duen fidantza itzultzeari dagokionez:

- Udalari gomendatzea kexa-egileari 60 euro ordain diezazkion; izan ere, diru-kopuru hori ordaindu zuen bere semearentzako haurtzaindegirako 2012-2013 ikasturterako fidantzaren kontzeptuan, Tuterako María Reina haur eskolan.

Ez da onartu.

C) Ikasleak ikastetxeetan onartzea.**Hezkuntza Departamentuari****Espedientea: 13/190M**

Kexa-egilearen alabari lehen aukera gisa hautatutako ikastetxean tokirik eman ez izanari dagokionez:

- Departamentuari iradokitzea azter dezala aukerarik ba ote dagoen ikastetxeko entitate titularrarekin ados jarrita eskoletan eskaintzen den toki kopurua handitzeko eta kexa-egilearen alaba, bai eta antzeko egoeran dauden beste eskatzaile batzuk ere, onartzeko.

Onartua.

Espedientea: 13/389M

Kexa-egilearen seme-alabei esleitutako ikastetxeei dagokienez:

- Departamentuari gomendatzea otsailaren 9ko 32/2011 Ebazpenak ukitutako Tuterako ikastetxeetako entitate titularrekin behar diren kudeaketak egin ditzala unitate bakoitzeko ikasle kopurua 25ekoa izan dadin, kexa-egileen seme-alabak ikasle gisa hartu ahal izateko.

Ez da onartu.

Espedientea: 13/451M

Kexa-egilearen semea hautatutako ikastetxe publikoan onartua ez izanari dagokionez:

- Departamentuari iradokitzea azter dezala planteatutako kasu zehatza, eta balora dezala aukerarik ba ote dagoen kexa-egilearen semeari toki bat emateko lehen aukera gisa hautatu zuen ikastetxe publikoan, ikusita haren emazteak nolako inguruabarrak dauzkan eta familiaren inguruabarrei ere erreparatuta.

Onartua.

Espedientea: 13/547M

Seme-alaben ikastetxe-aldaketarako eskari bat ez onartzeari dagokionez, bizitokitik hurbilago dagoen batera joateari begira:

- Departamentuari iradokitzea ezen, ahal duen neurrian, aintzat har dezala ikasturte honetan ikastetxez aldatzeko eskaria, aipatutako inguruabarrak direla eta, eta hori ezinezkoa bada, interesdunak eskatuta, eskari hori aintzat har dezala 2014/2015 ikasturterako.

Ez da onartu.

Espedientea: 13/551M

Kexa-egilearen seme-alabei 2013/2014 ikasturterako egindako ikastetxe-esleipenekin bat ez etortzeari eta seme-alabei beste ikastetxe batzuk esleitzeko eskariari dagokienez:

- Departamentuari gomendatzea otsailaren 9ko 32/2011 Ebazpenak ukitutako Tuterako ikastetxeetako entitate titularrekin behar diren kudeaketak egin ditzala unitate bakoitzeko ikasle kopurua 25ekoa izan dadin, kexa-egileen seme-alabak ikasle gisa hartu ahal izateko.

Ez da onartu.

Eguesibarko Udalari**Espedientea: 13/385M**

Kexa-egilearen alabari Sarrigurengo haur eskola publikoan toki bat ukatu izanari dagokionez:

- Udalari iradokitzea ezen, familia eta anai-arrebak ikastetxe berean eskolatzea bateragarriak izateko arrazoiei lehentasuna emanez, kexa-egilearen bigarren alaba onar dezala Sarrigurengo haur eskolan.

Onartua.

D) Hezkuntza premia bereziak dituzten ikasleentzako arreta.**Hezkuntza Departamentuari****Espedientea: 13/470**

Kexa-egilearen alabari, zeinak ezgaitasun bat bai baitu, igerileku-zerbitzua kentzeari dagokionez:

- Departamentuari iradokitzea balora dezala aukerarik ba ote duen Nafarroako Hezkuntza Berezirako Baliabideen Zentroak ezgaitasuna duten neska-mutilei ematen dien igerileku-zerbitzuko toki-kopurua handitzeko.
- Departamentuari gomendatzea konponbide positiboa eman diezaiola kexa-egilearen kasuari, halako moduz non eutsiko baitio igerileku-zerbitzuari, zeren eta zerbitzu hori hartzea ekarri zuen premiak bere horretan jarraitzen baitu.

Ez da onartu.

Espedientea: 13/631M

Kexa-egilearen semeari, zeinak ezgaitasun bat bai baitu, igerileku-zerbitzua kentzeari dagokionez:

- Departamentuari iradokitzea positiboki balora dezala kexa-egilearen semeari igerileku-zerbitzua emateko eskubideari eusteko aukera, orain arte eman izan dion baldintzetan.

Ez da onartu.

Hezkuntza Departamentuari eta Osasun Departamentuari.**Espedientea: 13/230**

Kexa-egilearen semeari logopeda klinikoa esleitzeko eskariari dagokionez:

- Hezkuntza eta Osasun departamentuei gomendatzea, kasuko zerbitzu teknikoaren bitartez, behar diren mekanismoak ezar ditzatela, kexan aipatzen den haurrarekin egiten ari den terapia miofaziako esku-hartzean lankidetzaren eta koordinazio zorrotzaren eta etengabeak egon daitezkeen.

Onartua.

E) Batxilergoa eta lanbide heziketa.**Hezkuntza Departamentuari****Espedientea: 13/247**

Osasun emergentzietako lanbide-gaitasunak ebaluatzeko eta frogatzeko prozedurarako tokiak zabaltzeari dagokionez (Hezkuntza, Lanbide Heziketa eta Unibertsitateetako zuzendari nagusiaren martxoaren 12ko 124/2013 Ebazpena):

- Departamentuari iradokitzea heldu den urtean, 2014an, deialdi berria egin dezala, izangaien zerrenda independente batekin, 2011ko deialdiko toki-kopurua handitu beharrean, aurten horixe egin baitu.

Onartua.

Espedientea: 13/499M

Iruñean, Gizarte Zientzietako goi mailako heziketa zikloetara sartzeko probetarako prestatze-ikastaroetan behar adina ikasle-postu ez egoteari dagokionez:

- Iradokitzea bi talderen sorrera bultza dadila –bata María Ana Sanz Lanbide Heziketako ikastetxe publikoan eta bestea María Inmaculada Institutua Lanbide Heziketako ikastetxe publikoan– gizarte zientzietako goi mailako heziketa zikloetara sartzeko probak prestatzeko ikastaroa egiteko, dagoen eskariari erantzuna emate aldera.

Onartua.

F) Eskola-garraioko eta -jantokiko zerbitzu osagarriak.

Hezkuntza Departamentuari

Espedientea: 12/956

Kexa-egilearen semeari garraio-beka bat ukatzeari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea ebatz dezala kexa-egileak aurkeztutako eskaera, hiri arteko garraiorako laguntza jasotzekoa. Ebazpenerako ez ditu baliozkotzat hartu beharko deialdiko oinarrian jaso ez diren irizpideak.

Ez da onartu.

Espedientea: 13/585

Berriozarko bi ikastetxetako eskola-garraioari eta ikastetxe horietara iristeko ibilbidearen arriskugarritasunari dagokienez:

- Departamentuari gomendatzea kexa-egileari eman diezazkiola ikasturte bakoitzerako funtzionamendu-jarraibideak, zeinak oinarri izan baitziren zerbitzuarekin ez jarraitzea erabakitzeke, bai eta erabaki hori hartzeko balio ahal izan duten eta Departamentuaren eskura dauden dokumentu, txosten, informazio, euskarri edo gainerakoak ere.

Ez da onartu.

G) Eskolako bizikidetasuna.

Hezkuntza Departamentuari

Espedientea: 13/450M

Kexa-egilearen semearen egoerari dagokionez, haur eta lehen hezkuntzako ikastetxe publiko bateko ikaslea baita:

- Departamentuari iradokitzea ikastetxe-aldaketa baimen dezala kexa-egilearen semearen kasuan, zeren eta beste ikastetxe batzuetan ikaspostu huts eta egokia baitaude, familia interesdunarekin adostutako konponbide bat bilatuta.

Onartua.

Espedientea: 13/722

Bigarren hezkuntzako institutu bateko zuzendariak erantzun ez izana ikastetxeak kexa-egilearen semeari bidalitako zehapen-gutunean erabilitako terminoak aldatzeko eskariari:

- Departamentuari gomendatzea behar diren neurriak har ditzala organo eskudunak deklaratu dezan zuzenbidez deuseza dela kexa-egilearen semea den ikasleari ezarritako zehapena, zeren eta zehapen hori eman baita horretarako lege ezarrita dagoen prozedura ezertarako ere kontuan izan gabe. Zehapen hori inolako eraginik gabe utzi beharra dauka, bai eta hari datzekion oharpenak ere, halakoak egin badira.

Ez da onartu.

H) Unibertsitateko irakaskuntzak.**Nafarroako Unibertsitate Publikoari****Espedientea: 12/958 eta 12/959**

Lehen Hezkuntzako maisu-maistra ikasketak egiteko ezarritako ordutegi dagokienez:

- Unibertsitateari gogoraraztea ikasleei unibertsitate-esparruan dauzkaten eskubide eta interes legitimoen baliatzeari buruz informazio egokia emateko legezko betebeharra duela.
- Unibertsitateari iradokitzea konponbide bat bila dezala interesdunak maisu-maistra ikasketak eta bere lan-betebeharrak bateragarri egin ahal izateko edo, bestela, matrikularen tasa itzul diezaiola.

Ez da onartu.

Espedientea: 13/218

Unibertsitatea-Gizartea Fundazioan aurkeztutako curriculumen kudeaketa okerrari dagokionez, Nafarroako Arartekoaren erakundean praktika-aldirako postu bat betetzeari begira:

- Unibertsitatea-Gizartea Fundazioari iradokitzea egokitzen jotzen dituen neurriak artikulu ditzala, dagokion neurrian, hobetze aldera Nafarroako Arartekoaren bekarako izangai gisa aurkezten diren pertsonen prozedurari buruzko informazioa emateko. Beka prestakuntzarako praktika-aldiak egin behar dituzten unibertsitate-tituludunentzat da.

Onartua.

Espedientea: 13/566

Nafarroako Unibertsitate Publikoak 2010-2011 ikasturtean zehar emandako beka bat itzultzeko egindako erreklamazioari dagokionez:

- Gomendatzea behar diren neurriak har daitezela kexa-egileari ez dakion eskatu matrikulari eta material didaktikoari dagozkion beka-kontzeptuen itzulketa.

Erantzunaren zain dago.

I) Ikasteko bekek.**Hezkuntza Departamentuari*****Espedientea: 13/649***

Ikasle-bekak ukatzeari dagokionez, gurasoak Ogasunarekiko ordainketetan egunean ez dauden kasuetan:

- Departamentuari gomendatzea ezen, unibertsitatez besteko derrigorrezkoen ondorengo ikasketak eta unibertsitate-ikasketak egiten direnei zuzendutako beken deialdi orokorretan, alda dezala egungo erregulazioa, eta ez ditzala kanpoan utz beken onuradunen izaera duten ikasle adindunak, onuradunaren familia-unitateko gainerako kideek Gizarte Segurantzarekin nahiz Foru Komunitateko Administrazioarekin dauzkaten zor edo zerga-betebeharrak direla eta.

Onartua.**Erroibarko Udalari*****Espedientea: 12/1183***

2011-2012 ikasturterako ukatzea udalak eman ohi duen ikasketa-beka bat:

- Udalari gogoraraztea ikasketa-beketarako deialdiak egoki ditzala Diru-laguntzei buruzko azaroaren 17ko 38/2003 Legean ezarritako betekizunen arabera.

Onartua.***Espedientea: 12/1184 eta 12/1185***

2011-2012 ikasturterako ukatzea udalak eman ohi duen ikasketa-beka bat:

- Udalak gomendatzen du kexa-egileei eman diezazkiela ikasteko ukatu zaizkien laguntzak, zeren eta haiek eta haien familia-unitateek laguntza horiei buruzko ordenantzetan ezarritako bizitoki-baldintzak betetzen baitituzte.

Onartua.**J) Hizkuntza eskola ofizialak.****Hezkuntza Departamentuari*****Espedientea: 13/310***

Iruñako Hizkuntza Eskola Ofizialeko ikasle egoera galtzearen inguruan:

- Departamentuari iradokitzea alda ditzala hizkuntza eskola ofizialen funtzionamendua arautzen duten irizpideak, dela absentismoa justifikatzeko arrazoiak zabalduz eta horien barrenean sartuz ikasturteko aldi jakin batzuetan derrigorrezko unibertsitate-praktikak egitea, dela neurtze-tarte bat emanez ikasturtea hasierako bertaratzeari buruzko araua aplikatzearen ondorioetarako.
- Departamentuari gomendatzea atzera bota dezala kexa-egilea dela-eta hartu duen erabakia, ikasle ofizialaren izatea galtzeari dagokionez.

Ez da onartu.

Espedientea: 13/479

Iruñako Hizkuntza Eskola Ofizialaren inguruan:

- Departamentuari iradokitzea behar diren neurriak har ditzala Hizkuntza Eskola Ofizialeko ikasle libreek bi deialdi (ekainekoa eta irailekoa) izan ditzaten azterketak egiteko, ikasle ofizialek bezala.

Onartua.

Espedientea: 13/739

Ebaluazio-irizpideak aldatu izateari dagokionez, Nafarroako Urrutiko Hizkuntza Eskola Ofizialeko azterketa baten balorazioan:

- Departamentuari gomendatzea ezen, ingeleseko maila aurreratuko probetako ariketei dagokienez, halakoak egin baititu kexa-egilearen alabak Nafarroako Urrutiko Hizkuntza Eskola Ofizialean, aplika ditzala interesdunari helarazitako kalifikazio irizpideak, hain zuzen ere zentro horren webguneko sarbide pertsonalaren bidez adierazi zitzaizkionak, eta atzera bota ditzala hasiera batean argitaratutako kalifikazioa aldatzeko geroan egin diren jarduketak.
- Hezkuntza Departamentuari gogoraraztea kexa-egilearen erreklamazioa formalki ebazteko legezko betebeharra duela, erreklamazio horrek gaiaren sakoneko edukiari buruzko pronuntziamendu baten bitartez, eta kasua bada, aurkatzeko bideak jakinaraziz.

Ez da onartu.

5.2.9 Euskara.**Kulturako, Turismoko eta Erakunde Harremanetako Departamentuari****Espedientea: 13/535**

Telebista digitalaren programazioa euskaraz ikusteko dauden zaitasunei dagokienez:

- Departamentuari gomendatzea beharrezkotzat jotzen dituen kudeaketak egin ditzala Nafarroan ahalik eta zabaltasun handienarekin Euskal Telebistaren saioak ikus daitezen, gutxienez, euskaraz ematen direnak.

Ez da onartu.

Iruñeko Udalari**Espedientea: 12/1043**

Udalaren titularitateko haur eskoletako euskarazko toki publikoen eskaintzari dagokionez:

- Iruñeko Udalari gomendatzea gurasoek zein haurrek hezkuntza haren titulartasunekoak diren zentroetan eta maila guztietan euskaraz jasotzeko duten eskubidea modu eraginkorren bete dezala eta, zentzu horretan, urtero egin ohi den udal haur eskolen plazen eskaintzan zera bermatu dezala: aldeztatik hala eskatuta eta gurasoek hautatutako eskoletan euren seme-alabek euskaraz ikas dezaten a priori plaza kopuru zehatz eta zentzuzko bat ezartzea. Horretarako, Iruñeko Udalak ildoak abian jarri behar ditu aukeratutako ikastetxeetan eta eskaera eginez gero hezkuntza hizkuntza horretan eskaini dezaten, bai jardunaldi erdian, bai jardunaldi osoan.

Ez da onartu.

Sakanako Mankomunitateari**Espedientea: 13/617 eta 13/624**

Kexa-egileen alabak Mankomunitateak euskaraz antolatzen dituen ikastaro batean ez onartzea:

- Mankomunitateari iradokitzea euskararen erabilera sustatzeko Larunblai programaren harira eta, oro har, bertan parte hartzeko euskara maila nahikoa edo egokia egiaztatzeko baldintzari dagokionez, datozen ekitaldietan, baloratu dezala proba bat egiteko aukera, betiere, maila berekoa programan parte hartu nahi duten interesdun guztientzat; horrela, baldintza horren betetzea frogatu ahalko da.
- Aipatutako Mankomunitateari iradokitzea programa horri lotuta, kexa aurkeztu duten pertsonen konponbidea eskaini diezaiela; izan ere, aurreko urteetan programa horretan parte hartu izan dutenez Altsasun euskarako B ereduaren ikasten duten arren (hau da, ikasgai guztiak euskaraz Gaztelania eta Matematika), aipatutako programan parte hartzeko ezagutza nahikoa edukitzeari buruzko baldintza betetzen dutela egiaztatu dutela esan dezakegu eta, horrenbestez, zuzenean parte hartzeko aukera onetsi beharko lukete.

Onartua.

5.2.10 Atzerritarrak.**Osasun Departamentuari****Espedientea: 13/433**

Kexa-egileari ikasteko egonaldiaren txartelaren orde, egoitzarako eta lanerako baimena eskuratzeko behar den izapideari ezezkoa eman izanari dagokionez:

- Osasun Departamentuari gomendatzea Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzura jo dezala eta premia dezala kexa-egileei ahal den guztian laguntza eman diezaien egoitza- eta lan-baimena eskuratzeko, horretarako behar diren ziurtagiriak eman ez eta, bere eskumenen barruan, xede hori lortzeko begira, bestelako jarduketak eginez.

Ez da onartu.

5.2.11 Funtzio publikoa.**Landa Garapen, Ingurumen eta Toki Administrazio Departamentuari****Espedientea: 13/725**

Departamentu horretako arloko bulegoen sare berria onesten duen uztailaren 3ko 239/2013 Foru Aginduko akatsak zuzentzeko eskaria ezetsi izanari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea kasuko negoziazio mahaiaren negoziatzea (edo, gutxienez ere, negoziazio mahai horretan dauden erakunde sindikalekin kontsulta dezala, baldin eta uste badu gaia ez dela nahitaez negoziazio-xedea) uztailaren 3ko 239/2013 Foru Aginduan jasotako arloko bulegoen jendaurreko ordutegiaren zabalpena, berriaz eta behar den moduan justifikatuz zabalpen horretarako dauden arrazoiak eta, oro har, Lehendakari Departamentuak jendaurreko arretarako Nafarroako Foru Komunitatearen Administrazio osorako eta haren erakunde autonomoetarako ezarritako duen (abenduaren 29ko 538/1995 Foru Agindua) ordutegi komunarekiko diferentzia.

Onartua.

Ekonomia, Ogasun, Industria eta Enplegu Departamentuari eta Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentuari**Espedientea: 13/530**

Nafarroako Zerga Ogasuneko ikuskari bati 2012an produktibotasun osagarria dela-eta ordaindutako kopuruari dagokionez:

- Gomendatzea behar diren neurriak har daitezela kexa-egileari 2012an produktibotasun osagarria aitortzeko eta ordaintzeko esleitua daukan puntuazioaren arabera, alde batera utzita ekitaldi horren barrenean zenbat denboran eman zuen zerbitzua.

Ez da onartu.

Hezkuntza Departamentuari**Espedientea: 12/1292**

Hezkuntzari buruzko Lege Organikoko 104. artikulua dela-eta Departamentuak ezarrita daukan prozedurari dagokionez; haren bidez, izan ere, doako sarbidea aitortzen da botere publikoen menpekoak diren liburutegi eta museoetara:

- Departamentuari gomendatzea behar diren kudeaketak egin ditzala Nafarroako Unibertsitate Publikoan, honako xede hauekin:
 - a) Departamentu horren menpekoa den unibertsitatez besteko irakasleak 1. taldeko erabiltzaile gisa hartzea ("Irakasle eta ikerlarientzako mailegua") Unibertsitateko liburutegiko mailegu-zerbitzuan, mailegu-baldintza guztiak parekatuta.
 - b) Unibertsitatez besteko irakasle horiek aukera izan dezatela Unibertsitateko liburutegira sartzeko ikasleek azterketak dauzkaten garaietan, horretarako kreditatze arazorik izan gabe, eta Unibertsitateko wifi sareaz baliatu ahal daitezela, ikerketa-xedeekin.

Onartua.

Espedientea: 13/28

Ikastetxe publiko batean beste langile batzuen eskutik jasotako ustezko tratu txarrak direla-eta irakasle batek Hezkuntza Departamentuan aurkeztutako idazkiei erantzun ez izanari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea ahal den guztian arin ditzala kexa-egileak lan egiten duen ikastetxean dagoen lan giroa eta ukitutako aldean arteko harremanak hobetzeko hasitako neurriak.

Onartua.

Espedientea: 13/59

Erditzearen ondoriozko ordaindutako baimen bati dagokionez:

- Gomendatzea erditze, adopzio edo harrerarengatiko ordaindutako baimenaren egoerak balio dezala, halaber, lanaldi murriztuaren egoera azkentzeko arrazoi gisa, unibertsitatez besteko irakasle funtzionarioen kasuan, ondorio guztietarako.

Ez da onartu.

Espedientea: 13/81

Hezkuntza Departamentuko Giza Baliabideen Zerbitzuko zuzendariaren ebazpenaren bidez antzintasun saria atzera eraginez ordaintzeko eskariak ezesteari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea kexa-egileei antzintasun saria aitor diezaiela Funtzio Publikoaren zuzendari nagusiaren martxoaren 26ko 981/2012 Ebazpenean emandako aitorpenetik eratorritako datatik bertatik.

Ez da onartu.

Espedientea: 13/84

Bigarren hezkuntzako irakasleen lekualdatze lehiaketetan Departamentuak jarraitzen duen prozedurari dagokionez:

- Departamentuari iradokitzea ezen, estatu mailako lekualdatze lehiaketarako hurrengo deialdian, azter dezala zerbitzu-eginkizunetan, zerbitzu berezietan eta behin-behineko moduan betetako hezkuntza-orientazioko irakasleen lanpostuen egoera zehatza, estatu mailako lekualdatze-lehiaketan ahal diren guztiak sartze aldera.

Onartua.

Espedientea: 13/349

Departamentuko aldi baterako kontratudunei oporraldiarengatiko deskontua egiteari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea ezen, aldi baterako irakasleei finikitoak ordaintzeari dagokionez, ez ditzala kontatu Eguberrietan eta Aste Santuetan izandako opor-egunak.

Ez da onartu.

Espedientea: 13/493

Bigarren Hezkuntzako institutu bateko zuzendaritza taldean aldi batean emandako funtzioei dagozkien merezimenduak aitortzeko eskaria ezetsi izanari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea ziurtagiria egin dezala kexa-egileak, kasuko aldian, bigarren hezkuntzako institutuko ikasketa buruaren ondokoaren eginkizunetan jardun izanari buruz.

Ez da onartu.

Espedientea: 13/611SN

Nafarroako Unibertsitateko Publikoko doktore diren irakasle kontratatuek irakaskuntza-merezimenduengatiko banakako osagarria ez jasotzeari dagokionez:

- Departamentuari iradokitzea apirilaren 20ko 37/2009 Foru Dekretua aldatzeko proiektu bat egin dezala eta Nafarroako Gobernuari proposa diezaiola aipatutako proiektuaren onespina, doktore diren eta lanaldi osoko kontratua duten irakasleek, ezarritako baldintzak betetzen dituztenean, irakaskuntzaren eta ikerketaren ondoriozko banakako osagarriak jaso ditzaten, gainerako irakasle funtzionarioen baldintza berdinetan.

Onartua.

Espedientea: 13/636

Ordezko lanak egiteko lan kontratu bat azkentzeari dagokionez eta gai hori dela eta aurkeztutako idazki bati erantzun ez izanari dagokionez:

- Departamentuari gogoraraztea herritarrek aurkezten dituzten eskabideak ebazteko legezko betebeharra duela, eta, berriaz, interesdunak aurkeztutako erreklamazioa.
- Departamentuari gomendatzea aitor dezala ez dela bidezkoa interesdunarekin izenpetutako behin-behineko lan kontratua azkentzea, horretarako behar diren neurriak ezarriz.

Ez da onartu.

AO_8_13SN

Nafarroako administrazio publikoetan sartzeari buruzko erregelamenduko 35. artikulua aldatzeari dagokionez:

- Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentuari iradokitzea azter dezala komenigarria ote den kasuko erregelamendu-araua aldatzea, borondatezko eszedentziaren aurreko prozedurazko erantzuna, lanpostu baten jabetza hartzen duen unean oposizio-egile bati egindakoa, bera izan dadin, edozein dela ere oposizio-egileari jatorriz dagokion Administrazioa.

Onartua.

Espedientea: 13/647

Behin-behineko destinoa duten irakasleen, eta bereziki ingeleseko maisu-maistren, egoerari dagokionez:

- Departamentuari iradokitzea sakontasunez azter dezala Nafarroan behin betiko destinoa eskatzerik ez eta behin-behineko destinoa duten irakasleen egoera, bereziki behin-behiko egoera horretan dauden ingeleseko maisu maistren egoera, eta behar diren neurriak ezar ditzala irakasle horiek egiazko aukerak eta aukera eraginkorrak izan ditzaten behin betiko lanpostuak eskura ditzaten, betiere Hezkuntza Departamentuaren eta ukitutako irakasleen eskubideak uztartuz.

Onartua.

Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentuari

Espedientea: 12/1193SN

Prestakuntzarako zerbitzuen egoeran goragoko mailako lanpostu bat betetzeko izangaien zerrendak osatzeko deialdietan ezin parte hartzeari dagokionez:

- Departamentuari iradokitzea arau baten onspena bultzatzea, dagokion mailarekin, Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioaren eta haren menpeko erakunde autonomoen menpeko administrari laguntzailearen eta administrari ofizialen lanpostua duten langileek aukera izan dezaten prestakuntzarako/sustapenerako deialdi beretan.

Onartua.

Espedientea: 12/1251

Funtzio Publikoaren Zuzendaritza Nagusiari kopuru bat eskatzeko eskaria berriaz ebatzi ez izanari dagokionez eta eskari hori ustez ezetsi izatearen aurka aurkeztutako errekursoaren harira hartutako erabakiari dagokionez:

- Departamentuari gogoraraztea herritarrek aurkezten dizkioten eskaerak behar den denboran eta moduan eta berriaz ebazteko legezko betebeharra duela.
- Departamentuari gomendatzea kexa-egileari ordain diezaiola eskatzen duen konpentsazio ekonomikoa, sortutako opor ordainduei dagokiona; izan ere, emazteak, gaixotasun-bajain egoteagatik ezin izan zituen opor horiek gozatu.

Ez da onartu.

Espedientea: 13/165SN

Funtzio Publikoaren zuzendari nagusiak ez erantzutea zaintzaile gerontologikoen talde batek aurkeztutako eskaerak. Jotzen dute bidegabeki kaltetuta gertatzen direla abenduaren 31ko 814/2010 Foru Aginduaren aplikazioaren ondorioz –aldi baterako kontratazioa kudeatzeko arauak onesten ditu foru agindu horrek– laguntza-lana izan eta bestelako kontratazio-akordio bat –haien ustez hain kaltegarria ez dena– duten beste profesionalekin alderatuta.

- Departamentuari gogoraraztea herritarrek zuzentzen dizkioten eskariei denboran eta moduan erantzuteko legezko betebeharra duela.
- Departamentuari iradokitzea aldi baterako kontratatuta dauden zaintzaile gerontologikoen enplegu-baldintzak hobetzeko prozedura bat landu eta onets dezala, baldin eta lanaldi erdiko lanpostu huts batean egon eta lanaldi osoko lanpostu bat bete nahi badute. Horretarako, lekualdatze-lehiaketako modalitateren bat ezartzea, interesdun guztien arteko aukera-berdintasuna bermatuko duena.

Onartua.

Espedientea: 13/178SN

Prestakuntzarako/sustapenerako deialdi batean ezin parte hartzea Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuari atxikita egoteagatik.

- Departamentuari iradokitzea arau baten onspena bultzatzea, dagokion mailarekin, Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioaren eta haren menpeko erakunde autonomoen menpeko administrari laguntzailearen eta administrari ofizialen lanpostua duten langile guztiek aukera izan dezaten prestakuntzarako/sustapenerako deialdi beretan.

Onartua.

Espedientea: 13/325

Funtzionario kexa-egileak atalburu gisa betetzen zuen lanpostutik kargugabetzeari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea interesdunari aukera eman diezaiola betetzen zuen atalburutzaren titulartasunetik kargugabetzearen aurka egiteko bide administratiboan, funtzionario-lanpostua esleitzeko egintzaren aurka aurkeztu duen errekurtoa onartuz; izan ere, ez zen kargugabetzearen berriazko deklaraziorik egin.

Ez da onartu.

Espedientea: 13/379

Seme-alabengatiko familia laguntza atzera eraginez ordaintzeari ezezkoa eman izanari dagokionez eta aurkeztutako gora jotzeko errekursoari ez erantzuteari dagokionez:

- Departamentuari gogoraraztea gora jotzeko errekursoak hiru hilabeteko epean ebazteko eta ebazpena jakinarazteko legezko betebeharra duela.
- Departamentuari gomendatzea kexa-egileei familia-laguntzaren osagarria ordain diezaiela, eskatutako atzera eraginekin.

Ez da onartu.

Espedientea: 13/392

2013an diru-sarrerarik jasotzen ez duen ezkontide bat izateari dagokion lansari-kontzeptua ordaindu ez izanari dagokionez eta 2013ko martxoan aurkeztutako eskabide bati ez erantzuteari dagokionez:

- Departamentuari gogoraraztea Administrazio Publikora hari zerbait egin dezan eskatzeko idatziz jotzen duen herritar orok eskubidea duela, gutxienez ere, bide beretik erantzun bat jasotzeko, administrazio-prozedura bakoitza ebazteko ezarrita dagoen gehieneko epean, alde batera erantzun hori baiezkoa edo ezezkoa den.

Onartua.

Espedientea: 13/634SN

Lehendakaritza, Justizia eta Barne kontseilariaren abenduaren 31ko 814/2010 Foru Aginduari dagokionez –haren bidez, aldi baterako kontratazioa kudeatzeko arauak onesten dira–:

- Departamentuari gomendatzea idatziz erantzun diezaiola, ahal bezain laster, kexan aipatzen den eskabideari. Erizaintzako kolektiboak aurkeztu zuen eskabidea eta Funtzio Publikoaren Zuzendaritza Nagusiari zuzenduta zegoen.
- Departamentuari iradokitzea Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuan zerbitzuak ematen ez dituzten eta aldi baterako kontratatzen diren erizainen enplegu-hobekuntzarako prozedura bat landu eta onets dezala, halako moduz non lortu ahalko duten Osasun kontseilariaren abenduaren 24ko 172/20099 Foru Aginduko 9. artikuluan ezarritakoaren berdina edo antzekoa den enplegu-hobekuntza bat. Foru agindu horren bidez, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuaren osasun zentro eta establezimenduetarako aldi baterako langileak hautatzeko arauak onetsi zituen.

Onartua.

Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentuari eta Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioeko Departamentuari

Espedientea: 13/280

Gaixotasun larria duen adin txikiko seme bat zaintzeko ordaindutako lizentzia ukatu izanari dagokionez:

- Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioeko Departamentuari gogoraraztea hartzen dituen erabakiak behar beste motibatuzko eta prozeduran sortzen diren gai guztiak berariaz ebazteko legezko betebeharra duela.

- Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioiko Departamentuari eta Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentuari gomendatzea aintzat har dezatela kexa-egilearen seme adingabeak daukan gaixotasuna, eskatutako baimen ordaindua erabakitzeari begira, eta behar diren neurriak har daitezela eskubide hori aitortzeko, txosten medikoen arabera zuzeneko zainketa iraunkorra edo jarraitua behar den aldiatarako.

Ez da onartu.

Espedientea: 13/284

Basozaintzako langileen kopurua gutxitu izanari dagokionez:

- Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioiko Departamentuari gomendatzea ingurumena babesteko eta natur baliabideak direla-eta esleituta dauzkan eginkizunak egoki, behar adina eta eraginkortasunez betetzeko egiazki beharrezkotzat jotzen duen lanpostu kopuruaren plangintza eta finkapena egin dezala, efizientziaren irizpideen arabera, eta Nafarroako Gobernuak irizpide guztiak batera baloratzeko prozesu batean hartzen duen erabakia ezertan kendu gabe.
- Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentuari gomendatzea Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioan lanpostuak amortizatzeko erabakia ez dadila soilik har irizpide ekonomikoengatik; eta, Nafarroako Gobernuak, dauden irizpide guztiak behar bezala baloratu eta haztatu ondoren, hartzen duen amaierako erabakian kontuan har daitezela departamentu eskudunak zerbitzu publikoa hobetzeko eta haien efizientziarako ematen dituen irizpide substantiboak, betiere departamentu horrek ebaluazioan parte-hartze eraginkorra edukiz edo, are hobekiago, harekin koordinatuz.

Ez da onartu.

Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentuari eta Osasun Departamentuari

Espedientea: 13/179

Nafarroako Ospitaleguneko Genetikako Laborategiko arrisku bereziko osagarria aplikatzeari dagokionez:

- Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentuari gogoraraztea gora jotzeko errekursoak lege ezarritako hiru hilabeteko epean ebazteko eta ebazpen hori jakinarazteko legeko betebeharra duela.
- Osasun Departamentuari gomendatzea kexa-egileari aitortu eta ordain diezaiola arrisku bereziko osagarria, hasierako soldataren 100eko 2koa.

Onartua.

Osasun Departamentuari

Espedientea: 12/1271SN

Lanaldi partziala duten laborategiko teknikari espezialistak pairatzen ari diren bazterketa:

- Departamentuari iradokitzea behar diren neurriak har ditzala bultzatze aldera azaroaren 22ko 347/1993 Foru Dekretuan sartu beharreko aldaketak berehala onets daitezela, barne akoplamentuko prozesu bat egin ahal dadin hain zuzen ere lanaldi partziala duten laborategiko teknikariek lanaldi osoko lanpostu bat bete ahal izateko, edo, bestela,

Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua premia dadila de horretarako lekualdatze prozesu berezi bat abian jar dezan.

Onartua.

Espedientea: 12/1286

2012ko abenduko aparteko soldata ez ordaintzeari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea kexa-egileei, zeinak Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuko langileak baitira, ordain diezaiela 2012ko abenduko aparteko soldatari dagokion ordainsaria.

Ez da onartu.

Espedientea: 13/63

Zeladore lanpostu bat administrazio-araubidean betetzeko 2011n izenpetutako aldi baterako kontratu bat amaiarazteari dagokionez:

- Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuari gomendatzea kexa-egileari administrazio-kontratua egin diezaiola aipatutako lanpostua betetzeko.

Ez da onartu.

Espedientea: 13/167

Kexa-egilearen 2012ko abenduko eta 2013ko urtarrileko nominari dagokionez:

- Departamentuari gogoraraztea behar adinako informazioa emateko legezko betebeharra duela, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuko langileek beren enplegua dela-eta eskatzen duten gaiei buruz.

Onartua.

Espedientea: 13/295

Garbiketako langile gisa zuen kontratua azkentzeari dagokionez:

- Osasun Departamentuari gogoraraztea enplegatu publikoen zerbitzu-harremana azkentzeko arrazoiak gertatzen diren kasuetan, erabaki bat hartu aurretik, arrazoi hori haiei agertzera emateko prozedura bat irekitzeko legezko betebeharra duela, hain zuzen ere arrazoi hori azaltzeko eta haiei entzuteko.

Onartua.

Espedientea: 13/621

Kexa-egilearen lan ordutegia, lana eta familia bateragarri egite aldera, doitzeko eskari batzuei dagokienez:

- Departamentuari gogoraraztea herritarren eskabideak berriaz ebatzi behar dituela, eta, zehazki, kexa-egileak lan ordutegia doitzeari buruz aurkeztutakoak.
- Departamentuari gomendatzea kexa-egileak eskatutako ordutegi-doikuntza baimen dezala, ezarritako ordutegia baino ordu erdi lehenago lanera sartu eta ordu erdi lehenago irten dadin,

bere ama hobeki zaintze aldera, baloratuta ezen, kasu honetan, neurriak ez lukeela eraginik izanen zerbitzuaren funtzionamenduan eta beharizanetan.

Ez da onartu.

Espedientea: 13/706

Langile bati epaiketa batera lekuko gisa joateko baimena emateko ezarritako baldintzei dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea kexan aipatzen den langileari emandako ordaindutako baimenaren denbora luza dezala, bost ordu eta berrogeita hamar minutura arte.

Ez da onartu.

Iruñeko Udalarari

Espedientea: 13/460

Lan Osasuneko eta Lan Arriskuen Prebentzioko zerbitzuak tokiz aldatzeri buruz emandako informazioari dagokionez:

- Udalarari gogoraraztea langileen ordezkariari instalazioetatik guztiz edo partzialki tokiz aldatzeari buruzko espedienteetarako sarbidea eman behar diela, espediente horiek osatzen duten agiri guztiei dagokienez.
- Udalarari gomendatzea ezen, Langileen Batzordeak Lan Osasuneko eta Lan Arriskuen Prebentzioko udal zerbitzuak tokiz aldatzeari buruz egindako eskariari dagokionez, oraindik egin ez badu, emandako informazioa osa dezala, haien eskura espediente osoa jartze aldera.

Onartua.

Nafarroako Unibertsitate Publikoari

Espedientea: 12/1293

Administrazio eta zerbitzuetako langileek lan ordutegia markatzeko erabili ohi duten txartel-ereduari dagokionez, banku-entitate jakin baten logoa bai baitu:

- Unibertsitateari iradokitzea ezen langileek lan- edo funtzionario-betebeharra betetzeko ematen dizkien txarteletan ager daitezela soilik Nafarroako Unibertsitate Publikoa identifikatzeko logoak edo bestelako datu edo ikurrak.

Ez da onartu.

Espedientea: 13/264, 13/265, 13/266, 13/267, 13/268, 13/269, 13/270, 13/271, 13/272/F, 13/315 eta 13/355

Doktore diren lan-kontratupeko irakasleek ez jasotzea irakaskuntza-merezimenduengatik banakako lansari osagarria:

- Unibertsitateari gomendatzea Nafarroako Gobernuari proposa diezaiola apirilaren 20ko 37/2009 Foru Dekretuaren aldaketa, doktore diren eta lanaldi osoko kontratua duten irakasleek, ezarritako baldintzak betetzen dituztenean, irakaskuntzaren eta ikerketaren ondoriozko banakako osagarriak jaso ditzaten, gainerako irakasle funtzionarioen baldintza berdinetan.

Onartua.

Espedientea: 13/414

Zerrenda jakin bateko lanpostuei zuzendaritza-lanpostuaren osagarria esleitzeari dagokionez:

- Unibertsitateari gogoraraztea zuzendaritzako lanposturen osagarria legez soilik esleitu behar diela bere plantilla organikoaren arabera unitate organiko bateko burutza berarekin daramaten lanpostuei, Nafarroako Administrazio Publikoen zerbitzuko Langileen Estatutuko Testu Bategineko 44.2 artikulua ezarri bezala. Testu bategin hori abuztuaren 30eko 251/1993 Legegintzako Foru Dekretuaren bidez onetsi zen.

Ez da onartu.

5.2.12 Toki entitateen funtzionamendua.**Allingo Udalari****Espedientea: 13/44**

Udaleko zinegotziek egindako informazio-eskaera batzuei ez erantzuteari dagokionez:

- Udalari gogoraraztea zinegotziei beren funtzioa betetzeko eskatzen duten dokumentazioa eta informazioa emateko legezko betebeharra duela, eta horri dagokionez egiten zaizkion eskariak berariaz eta behar den epean ebatzi behar dituela.
- Udalari gogoraraztea kexa-egilearen informazio eskarian aipatzen den zehapen-prozedura berariaz ebazteko legezko betebeharra duela.

Onartua.

Espedientea: 13/283

Udal horretako zinegotzi gisa dokumentazioa eskatzeko egin zuen eskari bati erantzun ez izanari dagokionez:

- Udalari gogoraraztea zinegotziek aurkezten dizkieten informazio- edo dokumentazio-eskariak ebazteko legezko betebeharra duela, Nafarroako Toki Administrazioari buruzko Foru Legeko 76. artikuluan ezarritakoaren arabera.

Onartua.

Espedientea: 13/303

Udaleko zinegotzi bati informazio baterako sarbidea ukatzeari dagokionez:

- Udalari gogoraraztea zinegotziek aurkezten dizkieten informazio- edo dokumentazio-eskariak ebazteko legezko betebeharra duela, Nafarroako Toki Administrazioari buruzko Foru Legeko 76. artikuluan ezarritakoaren arabera.

Onartua.

Andosillako Udalari**Espedientea: 12/1248**

Pertsona batzuei erroldatze-ziurtagiriak ukatzeari dagokionez:

- Udalari gogoraraztea ezin duela ziurtagiriak edo bestelako agiriak emateko baldintza gisa ezarri eskatzaileak aurrez udalarekiko dauzkan zorrak likidatuta egotea.
- Udalari gomendatzea ezen, herritarrek erroldatze-ziurtagiriak eskatzen dizkiotenean, ez ditzala haiek ukatu, atzeratu edo baldintzatu eskatzaileak Udalarekiko ordainketetan egunean egotearen arabera.

Ez da onartu.

Espedientea: 13/172

Erroldatze-ziurtagiri bat ukatzeari dagokionez:

- Udalari gogoraraztea ezin duela ziurtagiriak edo bestelako agiriak emateko baldintza gisa ezarri eskatzaileak aurrez udalarekiko dauzkan zorrak likidatuta egotea.
- Udalari gomendatzea ezen, oraindik ere hala egin ez badu, berehala eman diezaiola kexa-egileari eskatua duen erroldatze-ziurtagiria.

Ez da onartu.

Aiegiko Udalari**Espedientea: 13/174**

Kexa-egileari bere zinegotzi-eginkizunak betetzeko behar duen informazioa emateari ezezko eman izana:

- Udalari gogoraraztea legez behartua dagoela herritarrek aurkezten dizkioten eskabide eta eskari guztiei –besteak beste, kexa-egilearen eskariei– erantzun espresa ematera behar den denboran eta moduan.
- Udalari gomendatzea idatziz erantzun diezaiela kexa-egileak egindako bi eskariei.

Onartua.

Berako Udalari**Espedienteak: 12/1192/M eta 13/249M**

Udalak zinegotzi bati udaletxean bulego bat ez uzteari dagokionez, bertan herritarrak artatu ahal izateko eta bere betebeharretan behar diren baldintzetan lan egin ahal izateko:

- Udalari iradokitzea azter dezala ea aukerarik dagoen zinegotziari udaletxean toki bat uzteko, non, hautetsi gisa eta herritarren ordezkari gisa dituen eginkizunak behar den intimitatearekin garatu ahalko dituen eta, hautagai-zerrena bateko ordezkari gisa, herritarrak hartu ahalko dituen, zinegotzi gisa berezko dituen gai publikoetan lan egin ahal dezan eta bere udal ordezkari zari dagozkion jarduerak bete ahalko dituen.

Ez da onartu.

Garinoaingo Udalari**Espedienteak: 13/235**

Udalbatzaren funtzionamendu eskasari eta informazio-eskari batzuei erantzun ez izanari dagokienez:

- Udalari gogoraraztea Garinoaingo herritarrek eta bizilagunek egiten dizkieten eskabide eta eskari guztiei behar den denboran eta moduan eta berariaz erantzuteko legezko betebeharra duela.
- Udalari gomendatzea ahal bezain laster erantzun diezaiela Garinoaingo bizilagunek aurkeztutako idazkiei, hain zuzen arestian aipatutako horiei.
- Udalari gomendatzea ezen, kexa-idazki honetan aipatutako hiru zinegotziek beren balizko bateraezintasun arrazoiei buruzko deklarazioak bete ez badituzte, Toki Araubidearen Oinarriei buruzko apirilaren 2ko 7/1985 Legeko 77.7 artikulua exijitzen duen bezala, alkatetzak eska diezaiela legezko betebeharrak hori berehala betetzeko.

Onartua.**Espedienteak: 13/500**

Sartu diren zinegotzi berriek Toki Araubidearen Oinarriei buruzko Legeko 75.7 artikulua ez betetzeari dagokionez. Izan ere, artikulua horrek eskatzen zinegotzietatik eskatzen die balizko bateraezintasunei eta diru-sarera ekonomikoak eman ahal dizkieten jardueri buruzko deklarazio bat egiteko, bai eta ondare-ondasunen deklarazio bat ere.

- Udalari gogoraraztea legez zaindu beharra duela zinegotzietatik beren bateraezintasunei eta ondare-ondasunei buruzko deklarazioak aurkezten dituztela, Toki Araubidearen Oinarriei buruzko Legeko 75.7 artikuluan ezarritako moduan.
- Udalari gomendatzea karguaren jabetza hartu duten bi zinegotzietatik eska diezaiela berehala betetzeko Toki Araubidearen Oinarriei buruzko Legeko 75.7 artikuluan ezarritako legezko betebeharra, eta hala egin ezean, behar diren lege-neurriak har ditzala.

Onartua.**Iruñeko Udalari****Espedienteak: 13/263**

Iruñeko Udaleko zinegotzietatik bilkura edo saioetara joateagatik ordainsariak ordaintzeari dagokionez:

- Udalari gomendatzea ezen, ez arduraldi eksklusiboa, ez partziala ez duten zinegotzietatik ordaintzeari dagokionez, bete dezala Toki Araubidearen Oinarriei buruzko apirilaren 2ko 7/1985 Legeko 75.3 artikulua ezarritakoa; eta udal taldeak finantzatzeari dagokionez edo, kasua bada, haiek osatzen dituzten zinegotzietatik balizko ordainsariak emateari dagokionez, bete dezala lege horretako 73.3 artikuluan ezarritakoa, egokitzat jotzen badu haien funtzionamendurako zuzkidura ekonomikoa emanez.
- Udalari iradokitzea behar diren neurriak har ditzala jarduera publikoaren gardentasun-printzipioei jarraituz, herritarrek ezagutu ahal ditzaten zinegotzietatik urte bakoitzean jaso dituzten ordainsariak.

Onartua.

Gareseko Udalari**Espedienteak: 13/188**

Ezkonu gabeko Bikote Egonkorren Udal Erregistroan ofizioz baja emateari dagokionez, eta erregistro horretan inskribatzeagatik kobratutako kopuruari dagokionez:

- Udalari gogoraraztea interesdunen eskubide eta interes legitimoetan eragina duten ebazpen eta egintza administratibo guztiak jakinarazteko legezko betebeharra duela, horren barne direla bikote egonkorren udal erregistroko ofizioz erabakitako bajak.
- Udalari gomendatzea kexa-egileari bikote egonkorren udal erregistroan inskribatzeagatik kobratu zitzaion zenbatekoa itzultzeko, ordenantzak egintza administratibo hori doakoa dela ezarria baitu.

Ez da onartu.

Espedienteak: 13/211

Ezkonu gabeko Bikote Egonkorren Udal Erregistroan izatezko bikote gisa inskribatzeko kopuru bat kobratzeari dagokionez:

- Garesko Udalari gomendatzea kexa-egileari bikote egonkorren udal erregistroan inskribatzeagatik kobratu zitzaion zenbatekoa itzultzeko, ordenantzak egintza administratibo hori doakoa dela ezarria baitu.

Ez da onartu.

Urdazubiko Udalari**Espedienteak: 13/51**

Dokumentazio eskari bati ez erantzutea –horren bidez, izan ere, eragozten da herritarrek interes publikoko prozedura batzuetan parte ahal izatea–, interesdunak agertzen direneko erabakiak ez jakinaraztea, izapidetzerakoan prozedura batzuei lehentasuna ematea eta, oro har, Udalaren gardentasun eza:

- Udalari gogoraraztea, lurraldearen antolamenduari eta hirigintzari buruzko abenduaren 20ko 35/2002 Foru Legearen 8. artikuluan ezarritakoarekin bat eginez, edozein pertsonak administrazioen esku dagoen lurralde eta hirigintza arloko informazioa eskuratzeko eskubidea daukala, interes jakin bat egiaztatzeke betebeharririk gabe.
- Udalari gogoraraztea, herri-administrazioen araubide juridikoari eta administrazio prozedura erkideari buruzko azaroaren 26ko 30/1992 Legearen 58. artikuluan xedatutakoari jarraiki, interesdunei euren eskubide eta interesengan eragina duten ebazpenak eta administrazio egintzak jakinarazi behar zaizkiela, betiere, hamar eguneko egun balioduneko epean, egintzaren datatik aurrera zenbatzen hasita.
- Udalari gogoraraztea udaleko taulan hartzen dituen erabakien eta ematen dituen ebazpenen laburpen bat argitaratzeko legezko betebeharra daukala.
- Udalari iradokitzea, ahal den neurrian, aurrera egin dezala udalaren jardueran bitarteko elektronikoak, edo toki erakundearen eta herritarren arteko harremana errazten duten bestelako bitartekoak, sartzeko prozesuan.

Ez da onartu.

Espedienteak: 13/362 (12/1031)

2010eko kontu orokorren onespenera buruzko dokumentazio-eskariari ez erantzuteari dagokionez eta udalaren erabakiak ez argitaratzeari dagokionez:

- Udalarari gomendatzea kexan aipatzen den 2010eko kontuen espedienteari buruzko dokumentazio-eskariari erantzun diezaiola, eta hura ahal den azkarrena eman dezala.
- Udalarari gogoraraztea udaleko taulan hartzen dituen erabakien eta ematen dituen ebazpenen laburpen bat argitaratzeko legezko betebeharra daukala.
- Udalarari iradokitzea, ahal den neurrian, udalaren jardueran bitarteko elektronikoak gaineratzeko prozesuan aurrera egin dezala, kexan aipatutako ondorioetarako edo toki erakundearen eta herritarren arteko harremana errazten duten beste ondorio batzuetarako.

Ez da onartu.

Arlegiko Kontzejuari**Espedienteak: 12/1243**

Bilkura berezi bat egiteko deialdiaren data aldaketari dagokionez, zeren eta kontzejuko buruak zinegotzi bati eragozten baitio bere eginkizunak betetzea:

- Kontzejuko buruari gogoraraztea honakoak betetzeko legezko betebeharra duela: Nafarroako Toki Administrazioari buruzko uztailaren 2ko 6/1990 Foru Legeko 73. eta 88. artikulua eta Arlegiko Kontzejuaren Batzarraren 2011ko ekainaren 24ko erabakia. Horien arabera, Kontzejuaren osoko bilkuraren saio arruntetarako deialdia hiru hileko bakoitzeko hirugarren hilabeteko azken ostiraletarako egin behar du; halere, aurrez justifikatutako arrazoi bat tarteko, data hori alda dezake, behar den denborarekin eta data berria behar bezala adierazita, halako moduz non guztiz bermatu ahalko den herritarrek gai publikoetan parte hartzeko duten eskubidea, Konstituzioko 23.1 artikuluan aitortutakoa.
- Kontzejuko buruari gogoraraztea, uneoro, kide anitzeko organoen bilkura eta eztabaidetan, errespetuz eta begiramenez hitz egin behar diela Kontzejuko hautetsi eta ordezkariari.

Ez da onartu.

Espedienteak: 12/1250

Bilkura arrunt bat egiteko deialdiaren data aldatzeari dagokionez:

- Kontzejuari gogoraraztea honakoak betetzeko legezko betebeharra duela: Nafarroako Toki Administrazioari buruzko uztailaren 2ko 6/1990 Foru Legeko 73. eta 88. artikulua eta Arlegiko Kontzejuaren Batzarraren 2011ko ekainaren 24ko erabakia. Horien arabera, Kontzejuaren osoko bilkuraren saio arruntetarako deialdia hiru hileko bakoitzeko hirugarren hilabeteko azken ostiraletarako egin behar du; halere, aurrez justifikatutako arrazoi bat tarteko, data hori alda dezake, behar den denborarekin eta data berria behar bezala adierazita, halako moduz non guztiz bermatu ahalko den herritarrek gai publikoetan parte hartzeko duten eskubidea, Konstituzioko 23.1 artikuluan aitortutakoa.

Ez da onartu.

Espedienteak: 13/302

Kontzejuko Kontuen Batzorde Bereziaren bilkura baterako eta Batzarraren bilkura arrunt baterako deialdia hiru egun balioduneko denborarekin egiteari dagokionez, zinegotzi batek espedientea aztertzeke eskubidea aitortu gabe eta Batzordearen bilkura garatzeko hogeita hamar minutuko denbora ezarritz:

- Kontzejuari gogorarazte zinegotzi guztiek eskubidea dutela kasuko bilkuran aztertzeoak diren espedienteak eta haiekin lotutako dokumentazioa (aurrekariak, datuak edo informazioak) aztertzeke, azterketa-lan hori Kontzejuko egoitzan egiteko eta azterketa hori egiteko deialdia egiten denetik saioa hasten denera arte. Kontzejuak eskubide horiek erraztu behar dizkie zinegotziei, azken horiek beren eginkizunak zuzen bete ditzaten.

Ez da onartu.

Espedienteak: 13/623

Dokumentazio administratibo jakin bat eskuratzeko exijitu zizkieten diru-kopuruak ordaintzeari dagokionez:

- Kontzejuari gogoraraztea herritarrek aurkezten dizkieten dokumentazio eskariak epearen barruan ebatzi eta jakinarazteko legezko betebeharra duela.
- Kontzejuari gomendatzea kexa-egileari itzul diezaiola 2012an hartutako erabaki batzuei buruzko dokumentazio-eskarien kariatara ordaindu zuen diru-kopurua, Kontzejua eskari horiek ebatzen berandutu zelako eta geroan erabaki horiek deuseztatu zirelako.

Ez da onartu.

5.2.13 Ogasun publikoa.**Landa Garapen, Ingurumen eta Toki Administrazioiko Departamentuari****P09/13SN**

Ezgaitasuna duten pertsonak trakzio mekanikoko ibilgailuen gaineko zergaren ordainketatik salbuesteko aukerari dagokionez:

- Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioiko Departamentuari iradokitzea ezen, ahal bezain pronto, bultza dezala Nafarroako Toki Ogasunei buruzko martxoaren 10eko 2/1995 Foru Legearen araudiaren aldaketa, minusbaliatuentzako ibilgailu edo ibilgailu egokitu baten jabea izatearen baldintza kentzeko pertsona ezgaitu bezala trakzio mekanikoko ibilgailuen gaineko zergaren salbuespenaz baliatu ahal izateko.

Onartua.

Ekonomia, Ogasun, Industria eta Enplegu Departamentuari**Espedienteak: 13/304**

Pertsona fisikoen errentaren gaineko zergaren aitortpenean 167 euroko gainkargua jartzeari dagokionez eta aurkeztutako eskabide bati ez erantzuteari dagokionez:

- Departamentuari iradokitzea Nafarroako Zerga Ogasunak edo behar diren organoek neurri egokiak har ditzatela kexa-egileak aurkeztutako eskariari ahal bezain laster erantzuteko.

Onartua.

Espedienteak: 13/369M

2011ko pertsona fisikoen errentaren gaineko zergaren likidazio bati dagokionez:

- Nafarroako Zerga Ogasunari iradokitzea jarduketa bat susta dezala egiaztatzeko 2011n eta 2012an kasuko familia-unitateak, materialki, familia ugariaren baldintza betetzen zuela; horretarako, beharrezkoa bada, Gizarte Politiketako Departamentuari laguntza eskatu ahalko dio eta interesdunari kasuari buruzko datuak eskatu ahalko dizkio.
- Iradokitzea ezen aurrekoa zehaztuta eta horren arabera, interesdunak egindako auto-likidazioak zuzen daitezela, familia unitate horrentzako ondorio negatiborik gabe, interes edo gaitzkeri dagokienez, halakorik balego.

Onartua.

Espedienteak: 13/403SN

Pertsona fisikoen errentaren gaineko zergan arinketarik ez egiteari dagokionez etxe-zerbitzari baten lan-kontratua dela eta:

- Departamentuari iradokitzea sakontasunez azter dezala, gerta daitezkeen lan modalitate guztietan enplegua sortzeari eta mantentzeari babesa ematearen ikuspuntutik, lanpostuen suntsitzea eta langabezia hain kezkarriak diren une honetan, legedi fiskalaren aldaketa bat egitea, pertsona fisikoen errentaren gaineko zergari dagokionez, eta baieztatu kasuan, hura bultzatzea, enplegatzaileak ere etxeko langilearen gizarte segurantzaren kotizazioa kenkari gisa aplikatu ahal dezan, banakako enpresari batek kontratatutako langilearen kenkaria aplikatzen duen bezala, gizarte segurantzarekiko kotizazioa duen lan-harreman orokor batean.

Onartua.

Espedienteak: 13/409M

Zerga-zehapen bati dagokionez eta haren ordainketa geroratzeko eskaria izapidetzeari dagokionez:

- Nafarroako Zerga Ogasunari iradokitzea azter dezala herritar honen kasu zehatza eta balora dezala ezarritako zehapena kentzeko aukera, ikusita nolako zailtasun ekonomiko larriak dauzkan eta eskatutako dokumentazioa aurkeztu zuela. Izan ere, ezin izan zuen hori lehenago egin, zeren eta sinistuta baitzegoen bere aholkulariak behar zen dokumentazioa ezarritako epean aurkeztu zuela (halakorik ez zuen egin, ordea).

Ez da onartu.

Espedienteak: 13/519M

Pertsona fisikoen errentaren gaineko zergaren aitortzearen zenbatekoa ez itzultzeari dagokionez:

- Nafarroako Zerga Ogasunari iradokitzea azter dezala kexa-egilearen kasu zehatza, eta pertsona horrengan premiazko inguruabarrak daudela antzematen badu, itzul diezazkiola, ahal bezain laster, 2012ko PFEZaren aitortzeari dagozkion kopuruak.

Onartua.

Espedienteak: 13/578

Beka batengatiko zerga-ordainketari dagokionez eta horri buruz eman zitzaion informazioari dagokionez:

- Departamentuari iradokitzea behar diren neurriak bultza dezala zertarako-eta Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioak eta haren erakunde autonomoek ematen dituzten prestakuntzarako laguntza, beka edo diru-laguntzetan, Nafarroako Zerga Ogasunaren eta haiek ematen dituzten organoen jarduketak koordina daitezzen, interesdunek zergei buruzko informaziorako duten eskubidea bermatze aldera eta, zehazki, diru-laguntzen eskatzaileek edo onuradunek alde aurretik ezagut dezaten laguntza publiko horiei aplikatzekoa zaien zerga-araubidea.

Onartua.

Espedienteak: 13/608M

Gizarte Segurantzaren Institutu Nazionalak kexa-egilearen kargurako semearengatiko familia-prestazioa azkentzeari dagokionez (azkentze hori agindu da zerga-organo horrek errentari buruz emandako komunikazio bati jarraituz, baina kexa-egileak uste du okerra dela):

- Nafarroako Zerga Ogasunari iradokitzea onar dezala interesdunaren 2011ko eta 2012ko pertsona fisikoen errentaren gaineko zergaren aitopenen aldatzea, bi ekitaldi horien artean banatuz 2011ko urritik 2012ko martxora bitarteko hilabetetako oinarrizko errentaren prestazioaren zenbatekoa, hilabeteko ordainketa horien sortzapenaren arabera, kexa-egileari hala komeni bazaio, nahiz eta auto-likidazioa egiteko orduan ez zen aukera horretaz baliatu.
- Iradokitzea ezen, aitopene horiek zuzenduta, komunikazio bat igor dakiola Gizarte Segurantzaren Institutu Nazionalera, adieraziz hala jokaten dela erakunde horrek balora dezan kexa-egilearen kargurako semearengatiko prestazioaren ukapena berrikustea, horretarako arrazoirik izatekotan.

Onartua.

Gizarte Politiketako Departamentuari**Espedienteak: 13/216**

Nafarroako Zerga Ogasunak zor bat zatikatzeko moduari dagokionez. Zatikatzeko hori Nafarroako Zerga Ogasunaren Diru-bilketa Zerbitzuaren ebazpenaz egin da eta haren jatorria Gizarte Politiketako Departamentuak menpekotasun-prestazio bat itzultzeko ezarritako betebeharrean zegoen.

- Departamentuari gomendatzea oker jasotako menpekotasun-prestazioen itzulketaren kontzeptuan egotzitako zenbatekoa berrazter dezan, kasua bada, zorra zatikatzeko erabakitako egintza egokitzearen eraginetarako.

Onartua.

Altsasuko Udalari**Espedienteak: 13/333**

Lursail batzuei dagokien lurraren gaineko kontribuzioa ordaintzeari dagokionez.

- Udalari gomendatzea kexan aipatu den lurraren kontribuzioa berrikus dezala, atzeraeraginezko ondorioekin, egungo errealitate fisiko eta juridikora beheranzko joerarekin egokitze aldera.

Onartua.

Cintruenigoko Udalari**Espedienteak: 11/586**

Hiri-lurren balio igoeraren gaineko zergaren likidazioari dagokionez:

- Udalari gomendatzea kexaren xedea den zehapena dela eta kobratutako kopurua.

Erantzunaren zain dago.

Oltza Zendeako Udalari.**Espedienteak: 13/575**

Kexa-egileak bere jabetzapeko finka bati dagozkion datuak zuzentzeko aurkeztu dituen erreklamazioei ez erantzuteari dagokionez:—

- Udalari gomendatzea ebatz dezala kexa-egileak Udalaren kale-izendegiko datuak zuzentzeko egindako eskaria, sakoneko irizpideei erreparatuta, aipatutako higiezinaren kokapenaren eta orientazioaren arabera, eta hori interesdunari jakinaraz diezaiola.

Ez da onartu.

Iruñeko Udalari**Espedienteak: 13/36**

Jarduera ekonomikoen gaineko zergan kexa-egileari, atzera eraginez, baja emateko ezezkoari dagokionez:

- Udalari gomendatzea onar dezala kexa-egileak eskatutakoa, Jarduera Ekonomikoen gaineko Zergaren Erregistroko baja 2012ko maiatzaren 1era eramateari dagokionez.

Ez da onartu.

Espedienteak: 13/60

Udalaren Diru-bilketa Exekutiboko Zerbitzua egiten ari den bahiturei dagokienez:

- Iruñeko Udalari iradokitzea ezen, banku-kontuetako saldoak bahitzearekin lotutako bide exekutiboko diru-bilketaren inguruko bere jardueran, egokitzen jotzen dituen argipenak egin ditzala kontu horietako diru-sarreraren jatorriari buruz, bahituratik kanpo uzteko lansarrietatik heldu diren kopuruak edo haien parekoak, gizarte prestazioak eta abarrekoak, legez bahiezinak deklaratu direnak.

Onartua.

Oltzako Udalari**Espedienteak: 12/1200**

Katastro-aldaketa bat izapidetzeari dagokionez:

- Udalari gomendatzea ebazpen bat eman dezala kexaren xedea den katastro-aldaketaren prozedurari amaiera emateko, Nafarroako Lurralde Aberastasunaren Erregistroari buruzko azaroaren 21eko 12/2006 Foru Legeko 31.9 artikuluari jarraituz, eta hori interesdunei eta Nafarroako Zerga Ogasunari jakinaraz diezaiola.

Ez da onartu.

Espedienteak: 12/1201 eta 12/1202

Lursail bat Udalari lagatzeko katastro-inskripziorako eskaria ez izapidetzeari dagokionez:

- Udalari gogoraraztea legezko betebeharra duela herritarrek eskatzen dituzten katastro-aldaketen eskabideak izapidetzeko eta, kasua bada, berariaz ebazteko, horren barne direla kexa-egileak aurkeztutakoak.
- Udalari gomendatzea baiets dezala kexa-egilearen katastro-aldaketarako eskaria, aipatutako lursailaren udal titularitatea jaso dezala, eta horixe jakinaraz diezaiola interesdunari.

Onartua.

Erriberako Mankomunitateari.**Espedienteak: 13/1SN**

Zaborrak biltzeko zerbitzuari dagokion ordainagiria bi aldiz kobratzeari dagokionez:

- Mankomunitateari iradokitzea alda dezala higiezin-unitate berean bizi eta jarduera ekonomikoen gaineko zergaren peko jarduera bat garatzen duten pertsonekin jarraitzen duen irizpidea, halako moduz non pertsona horiei igortzen dien tasa bikoitza deuseztatuko duen eta zergapetzea arinduko duen; horretarako, ordenantza erregulatzailerak aldatuko du, beharrezkoa bada.

Ez da onartu.

Zangozako Eskualdeko Zerbitzuen Mankomunitateari**Espedienteak: 12/1055**

2012ko lehen seihileko zaborren tasaren likidazioa eta premiamenduzko probidentzia ez jakinaraztearekin ados ez egoteari dagokionez:

- Mankomunitateari gogoraztea administrazio- edo zerga-izaerako egintzak aplikatzekoa den legediaren arabera jakinarazteko legezko betebeharra duela.
- Mankomunitateari gomendatzea atzera bota dezala eta indarrik gabe utz dezala kexa-egilearen aurka jarraitzen ari den premiamenduzko prozedura, 2012ko lehen seihilekoko zabor-tasa dela-eta daukan zorrarengatik.

Onartua.

Espedienteak: 13/8

Mankomunitateak diru-bilketa exekutiboko prozeduran kexa-egileari eman dion desberdintasun-tratua dela eta, zeren eta bera izan baita 2012. urtean “zaborren” kontzeptuarengatik premiamenduzko prozedura jakinarazi zaion bakarra.

- Mankomunitateari gomendatzea deklaratu dezala zuzenbidez ezdeusa dela kexa-egilearen premiamenduzko probidentziaren argitalpena, Nafarroako Aldizkari Ofizialekoa, zaborren kontzeptua dela-eta zorduna izatearen ondoriozkoa, eta hura berariaz atzera botatzea azaroaren 26ko 30/1992 Legeko 105.1 artikulua bidetik, eta, nolahi ere, inongo eragin juridikorik gabe uztea, interesdunari jakinarazpena bidalita.

Onartua.

5.2.14 Industria**Ekonomia, Ogasun, Industria eta Enplegu Departamentuari****Espedienteak: 13/92**

Ekonomia, Ogasun, Industria eta Enplegu Departamentuak “Galdaretarako 2011ko Renove Planeko” diru-laguntza bat itzultzeko eskatu izanari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea eraginik gabe utzi dezala kexa-egileen aurka agindutako itzulketa-egintza, haiei aitortuta baldin berritzeko eskatu zuten diru-laguntza.

Ez da onartu.

5.2.15 Justizia**Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentuari****Espedienteak: 13/58**

Kexa-egileak behin-behineko auzitegiko medikua izateari utzi ondoren, Justizia Administrazioak esleitzen dizkion lanetara dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea behar diren kudeaketak egin ditzala ekonomikoki ordain bat emateko, egokitzat jotzen duen moduan eta zenbatekoan, kexa-egileak egiten dituen peritulanengatik eta, oro har, auzitegiko medikuek Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioarekiko bere lan- edo administrazio-harremana amaituta egiten dituzten edo egin izan dituzten peritulanengatik, baita atzera eraginez ere.

Ez da onartu.

Eguesibarko Udaleri**Espedienteak: 13/527**

Eguesibarko Erregistro Zibilean emandako zerbitzuari dagokionez eta, bereziki, langile baten jardunbideari dagokionez; izan ere, ezezkoa eman zion kexa-egilearen alaba nahi zuten izenarekin inskribatzeari.

- Eguesibarko Udaleri gogoraraztea Erregistro Zibilean gurasoek deklaraturako izenak inskribatzeko legezko betebeharra duela, legeak ezarritakoez bestelako mugarik gabe; muga

horiek, nolahi ere, Erregistro Zibilari buruzko Erregelamenduko 193. artikulutik heldutako kontradikziozko prozeduraren bitartez deklaratu behar dira.

Onartua.

Iruñeko Abokatuen Elkargoari

Espedienteak: 12/1182

Legelari baten jardun profesional eskasari dagokionez:

- Elkargoari gomendatzea, egokitzat jotzen dituen ikerketak egin ondoren, eta haiek positiboak badira, diziiplina-espedientea ireki diezaiola kexan aipatzen den legelariari, bidezkoa bada, eta dagokion zehapena ezar diezaiola.

Ez da onartu.

Espedienteak: 13/475

Interesdunak bere abokatuaren jarduketa dela-eta planteatu zituen gaien erantzunik jaso ez izanari dagokionez:

- Elkargoari gogoraraztea erreklamazio-egileen idazkiak izapidetzeko legezko betebeharra duela, haien asmoei eta egiazko izaeraren arabera, eta idazki horiek behar bezain argi ez badaude, haiek zuzentzeko epe bat eman behar duela.
- Elkargoari gomendatzea erantzun diezaiela interesdunak bere erreklamazioan planteatutako gai guztiei, dagokien zentzuan.

Onartua.

Espedienteak: 13/740

Kexa-egilearen legelariari zabalduko espedientea artxibatzeari dagokionez:

- Elkargoari gomendatzea behar den diziiplina espedientea abia dezala, diziiplina-prozedurari dagozkion jarduketak egin ditzala eta, kasua bada, merezi baldin badu, kexan aipatzen den legelariaren jokabideari dagokion zehapen proportzionala ezar dezala.

Ez da onartu.

Lizarrako Abokatuen Elkargoari

Espedienteak: 12/1203

Lizarrako Abokatuen Elkargoaren jokabidea dela eta:

- Elkargoari gogoraraztea Doako Laguntza Juridikoari buruzko Legean ezarritako epeak betetzeko legezko betebeharra duela, asmoei eusteko ezintasuna adierazteko txostenak egiterakoan.

Onartua.

Espainiako Arartekoari**AO_05_13**

Justizia Ministerioari atxikitako Toxikologiako eta Auzitegiko Zientzien Institutu Nazionalen eskutik autopsien txostena jasotzerakoan berandutzea.

- Espainiako Arartekoari iradokitzea egoera horri buruzko jarduketa edo gomendio orokor bat egin diezaion Justizia Ministerioari, herritarren eskubideen babes hobea bilatzeko eta zerbitzu publiko hobea eskaintzeko.

Onartua.

5.2.16 Ingurumena.**Landa Garapen, Ingurumen eta Toki Administrazioiko Departamentuari****Espedienteak: 13/96**

Bertziko Jaurerriko Parke Naturalaren kudeaketa txarrari dagokionez:

- Departamentuari gogoraraztea ingurumena babestearen arloko elkarrekin zuzentzen dizkioten informazio-eskariei behar den denboran eta moduan erantzuteko legezko betebeharra duela.

Onartua.

Espedienteak: 13/187

Ehizari buruzko abenduaren 22ko 17/2005 Foru Legeko 51. artikulua ez-betetzeari dagokionez, ehiza-barrutiak ehiza-zain bat kontratatzea behartzen baititu:

- Departamentuari gogoraztea otsailaren 1ko 7/2012 Foru Dekretuko xedapen gehigarri bakarrean xedatua bete eta betearazteko legezko betebeharra duela, eta, horrenbestez, bermatu behar duela Nafarroako ehiza-barrutien gutxieneko zaintza 2013ko urtarrilaren 31tik aurrera nahitaezkoa izatea; hori hala izan dadin behar diren neurriak hartuko ditu, ehiza barrutietako kudeaketaren titularrek betebehar hori, abenduaren 22ko 17/2005 Foru Aginduko 51. artikuluan zehaztutakoa, bete dezaten.

Ez da onartu.

Espedienteak: 12/1174M

Kexa-egilearen etxebizitzaren inguruetan dagoen kontserba-fabrika batek eragindako eragozpenak direla eta:

- Departamentuari iradokitzea egokitzat jotzen dituen neurriak har ditzala bermatzeko enpresak ez duela zaratarik, dardarik nahiz herritarren eskubideak kaltetzen dituzten bidegabeko eragozpenik sortzen.

Onartua.

Landa Garapen, Ingurumen eta Toki Administrazioiko Departamentuari eta Azkoiengo Udalari**Espedienteak: 10/714**

Fabrika batek eragindako eragozpenak direla eta:

- Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioiko Departamentuari eta Azkoiengo Udalari gomendatzea beren zaintza areago dezatela, fabrikaren jarduerak ingurumen arloko araudi indarduna bete dezan, eta hura premiatzea unean-unean egokitzen jotzen dituen neurriak har ditzan, ez-betetze kasuan zehapenak ezarriz ere.

Onartua.

Espedienteak: 13/755

Lege-iruzurra eginez, Tuterako “Montes del Cierzo” Ehiztarien eta Kirol Arrantzaleen Tokiko Elkarteari eta Cintruenigoko Ehiztarien Elkarteari ezarritako zehapenak atzera botatzea.

- Departamentuari gogoraraztea kexan aipatzen diren zehapenen betetze eraginkor eta erreala zaintzeko legezko betebeharra duela; zehapenak, izan ere, Tuterako eta Cintruenigoko tokiko barrutietan gertatu dira.
- Departamentuari gomendatzea ezen, bere betebeharrak eta datxekion ikuskaritza-eginkizunaz baliatuta, sakontasunez azter ditzala berriki Tuterako eta Cintruenigoko udaletan, barruti horiek direla eta, gertatutako esleipenak, zeren eta arrazoizko aztarnak baitaude pentsatzeko esleipen horiek egin direla hain zuzen ere barrutien aprobetxamenduaren titularrak diren tokiko elkarteei ezarritako zehapena saihesteko, eta, hala bada, legea eta ingurumena babesteko behar diren neurriak hartzea.

Onartua.

Osasun Departamentuari**Espedienteak: 13/448 eta 13/562**

Kexa-egilearen etxebizitzaren inguruetan antenak ugaltu izateari dagokionez, eta inguruabar hori dela-eta uhin elektromagnetikoen emisioek gehiegizko intentsitatea izateari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea kexan aipatutako telefonia mugikorreko oinarri-estazioak ikuska ditzala, zertarako eta bermatzeko esposizio-mailak indarreko legedian ezarritako mugen arabera direla.

Onartua.

Abartzuzako Udalari**Espedienteak: 13/711**

Eraikin baten etxabeetan dagoen okindegi bat egoteari eta hark bizilagunei eragozpenak eragiteari dagokionez (keak, usaiak eta gasak sortzen ditu):

- Udalari gomendatzea ezen, Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioiko Departamentuko Ingurumen eta Ur Zuzendaritza Nagusiarekin batera, behar diren neurriak har ditzala kexan aipatzen den jarduerak kokatuta dagoen eraikineko etxebizitzetan bizi diren bizilagunei eragozpenak eragiteko moduko zaratak, gasak eta usainak sor ez ditzan, halako

moduz non bizilagun horiek ingurumenerako, osasuna babesteko, integritate fisikorako eta bizitokiaren bortxaezintasunerako eskubideak bermatuko baitira.

Onartua.

Ablitasko Udalari

Espedienteak: 13/449SN

Kexa-egileak etxebizitza duen kalean etxabeak alokatzen dituzten peñek eta gazte-taldeek garatutako jarduerak eragindako eragozpenak, eta, oro har, peñen halako lokalek funtzionamendu araubiderik ez izatea:

- Udalari gomendatzea ezen, lokaleko jabearekin gazteen koadrilek lokala erabiltzeko muga batzuk jartzeko lor ditzakeen akordioak ezertan ere kendu gabe, akordio horiek guztiz deseatzekoak baitira, behar diren neurrik guztiak har ditzala herriko jaietan ere, kexan aipatzen den etxabeak ez dadin egon legez onartutakoen gorako zaratarik, halako moduz non bizilagunek beren etxebizitzako intimitateaz gozatzeko eta beren integritate fisiko eta moralerako duten eskubideak bermatuko baitira.
- Udalari iradokitzea aztertu eta balora dezala aukerarik ba ote duen gazteen aisia, josteta eta dibertsioko jardueretarako etxabeak erregulatzeko ordenantza bat egin eta onesteko.

Onartua.

Antsoaingo Udalari

Espedienteak: 13/344

Taberna batek eragindako eragozpenak direla eta:

- Udalari gogoraraztea legezko betebeharra duela kexan aipatzen den jarduera ezarritako betebeharrak errespetatuz gara dadin zaintzeko, bereziki zarata maileri, funtzionamendu-ordutegiei eta baimendutako jardueren garapenari dagokienez.
- Udalari gomendatzea ezen, lokala intsonorizatzeari buruzko errekerimendua behar bezala artatu ez badu, jarduera mugatzeko neurriak ezar ditzala.

Onartua.

Arangurengo Udalari

Espedienteak: 11/609

Kexa-egileak bere etxebizitzatik hurbil dagoen fabrika batetik heldu den zarata pairatzeari dagokionez:

- Udalari gogoraraztea legezko betebeharra duela kexan aipatzen den fabrika-jarduera ezarritako betebeharrak errespetatuz gara dadin zaintzeko, bereziki zarata maileri dagokienez.
- Udalari gomendatzea behar diren neurriak ezar ditzala bermatze aldera ezen, kexa-egilearen etxebizitzaren barruan, ez direla jasotzen fabrikatik heldu diren zaraten intromisioak, araudi indardunean ezarritako dezibelio-mugetatik goragokoak.

Onartua.

Beriaingo Udalari**Espedienteak: 13/234**

Kexa-egilearen jabetzakoa den txakur eme baten ustez abandonatu izanagatik zehapen espedientea izapidetu izanari dagokionez:

- Udalari gomendatzea kexa-egilearen aurka, bere txakurra ustez abandonatu izanagatik, izapidetutako zehapen-espedientea artxiba dezala.
- Udalari gomendatzea aipatutako animalia lehengora dezala eta jabearen eskura jar dezala, zerbitzu horren kostua hari egozteko aukera kendu gabe.

Onartua.**Cabanillasko Udalari****Espedienteak: 13/273**

Tabernarako lizentzia bat emateari dagokionez:

- Udalari gogoraraztea baimentzen dituen jarduera sailkatuek lizentzian eta aplikatzekoa den legedian ezarritako baldintzak betetzen dituztela zaintzeko legezko betebeharra duela.
- Udalari iradokitzea ezen, kexa-egileak eskatzen duen kalte-ordainari dagokionez, Administrazio Publikoaren ondare-erantzukizuneko prozedura bat abia dezala, eta interesdunari epe bat eman diezaiola 2012ko abuztutik 2013ko otsailera izandako diru-sarren gutxitzea frogatzeko, garai horren aurreko hilabeteekin eta geroko hilabeteekin alderaketa eginez.

Onartua.**Cadreitako Udalari****Espedienteak: 12/1174**

Kexa-egilearen etxebizitzaren inguruetan dagoen kontserba-fabrika batek eragindako eragozpenak direla eta:

- Udalari gogoraraztea eraginkortasunez jarduteko legezko betebeharra duela, herritarrek integritate fisikorako eta beren etxebizitzaren bortxaezintasunerako dituzten eskubideak bermatze aldera, enpresak eragindako zarata, bibrazio eta gainerako bidegabeko eragozpenen aurrean.
- Udalari gomendatzea bere zaintza areago dezan, halako moduz non kexaren xedea den kontserba-jarduerak ez ditzan sortuko herritarrek intimitaterako, osasunerako eta ingurumen egokirako daukaten eskubidea, eta enpresari eskatzea behar diren zuzenketa neurriak har ditzala. Kasu honetan, neurri horien barruan egonen litzateke fabrika hori ahal bezain laster industrialdera eramatea.
- Udalari gomendatzea ezen, aurreko gomendioan aipatutako neurriak hartzea alde batera utzi gabe, behar den zehapen espedientea zabal dezala kontserba-enpresak egindako arau-hausteengatik, edo, kasua bada, berariaz uko egin diezaiola zehapen-ahalmenari, Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioiko Departamentuak hura bere gain hartzeari begira.

Ez da onartu.

Cascanteko Udalari**Espedienteak: 13/338**

Kexa-egileak bere etxean pairatzen duen zaratari dagokionez. Bere etxebizitzaren azpian dagoen etxabe batetik heldu da.

- Udalari gogoraraztea aipatutako jarduera zehatzak zaratari buruzko legedian ezarritako baldintzak eta koadrila-gelak arautzen dituen udal ordenantzan ezarritakoak betetzen dituela zaintzeko legezko betebeharra duela.
- Udalari gomendatzea kexan aipatutako lokalaren ikuskaritza egin dezala, egiaztatze aldera kasuko baimena betetzen dituela, eta batez ere, hartan, praktikan, funtzionamendurako exijitzekoak diren baldintzak egiaztatzen direla, kasua bada, behar diren neurri zuzentzaileekin eta, bereziki, bermatuz bizilagunek legez onartzekoa dena baino zarata gehiagorik ez dutela jasotzen.

Onartua.

Cintruenigoko Udalari**Espedienteak: 13/91**

Kexa-egileek beren alabentzako alokatu zuten eta "koadrila-gela"-moduan erabiltzen den lokal bat dela-eta Udalak jarduteari dagokionez:

- Udalari gogoraraztea Herri administrazioen araubide juridikoaren eta administrazio prozedura erkidearen azaroaren 26ko 30/1992 Legearen arabera emateko legezko betebeharra duela, interesdunei informazioa emanaz aurkez ditzaketen errekurtsioei buruz eta haiek aurkezteko organoari buruz.

Onartua.

Espedienteak: 13/159

Kexa-egileek Cintruenigoko beren bizitokian dauzkaten osasungarritasun faltako baldintzak direla eta, kalean kokatutako edukiontzi batzuen ondorioz.

- Udalari gomendatzea jarrai dezala arreta eskaintzen kexa-egileek salatutako arazoari, eta arazoak bere horretan jarraituz gero neurri trinkoagoak eta berariazkoagoak har ditzala; esate baterako etxebizitzatik hurbil dagoen eremuan arratoi-garbiketa egitea.

Onartua.

Espedienteak: 13/477

Cintruenigoko kaleetan egindako bi ekitaldiri dagokienez –dirudienez, baimena eduki gabe egin ziren–, eta Udalak gaia dela-eta kexa-egileak aurkeztutako idazkiari emandako erantzunari dagokionez:

- Udalari gogoraraztea herritarrek, eta, bereziki, udalerriko bizilagunek Udalak daukan informazio eta dokumentazio administratiboa edukitzeko daukaten eskubidea betearazteko legezko betebeharra duela, eta, bereziki, ingurumen arloari buruzko informazioa eta dokumentazioa.

- Udalari gomendatzea kexa-egileari sarbidea eman diezaiola peña bati buruz emandako baimenari buruz eskatutako dokumentaziora, Udal horrek baitu dokumentazio hori.
- Udalari gogoraraztea baimentzen dituen jai-ekitaldiak eta ekitaldi herrikoiak behar bezala kontrolatzeko legezko betebeharra duela, ekitaldi horiek baimendutakoaren arabekoak izan daitezen; eta, beharrezkoa bada, baimendutakoa gainditzen duten jarduerak eragotz ditzala, eta, kasua bada, bidezkoak diren zehapen-espeditenteak ireki ditzala.

Ez da onartu.

Eguesibarko Udalari

Espedienteak: 13/532

Jabeek txakurrak tabernetako atarian lotuta edukitzeak bizilagunei eragiten dizkieten zaratei era eragozpenei dagokienez:

- Udalari iradokitzea polizia-zaintza jar dezala eremu horretan, txakurrak tabernetako atarietan pilatzen diren orduetan, jabeei exijitzeko ez ditzatela lotuta utz, eta azaldu zein diren horretarako arrazoiak: hain zuzen ere, gaueko orduetan zaunka aritzen dira eta eragozpenak sortzen dizkiete bertako bizilagunei, zeinak beren etxean baitaude eta lo egiten saiatzen ari baitira edo lasai egon baitute.

Onartua.

Lizarrako Udalari

Espedienteak: 13/418

“Gaztetxe” batetik heldu diren eragozpen eta kalte etengabeak direla eta:

- Udalari gogoratzea legezko betebeharra duela eraginkortasunez jarduteko, herritarrek beren etxebizitzetan bakean egon daitezen eta atsedena har dezaten, “gaztetxean” eragindako bidegabeko zaratak eta eragozpenak saihestuz.
- Udal horri gomendatzea ezen, hasitako lanarekin jarraituz, zaintza areago dezala, saihesteko ezen, bere jabetzapeko eraikin batean ez daitezela zaratak eta eragozpenak eragiten dituzten jarduerak, zeinek urratzen baitute bizilagunek intimitaterako, osasunerako eta ingurumen egokirako duten eskubidea, eta horretarako behar diren neurriak har ditzala.

Onartua.

Etxarri-Aranazko Udalari

Espedienteak: 13/672

Bizilagun batzuek beren etxebizitzetan pairatzen dituzten zarata eta eragozpenak, gazteen lokal batek eragindakoak:

- Udalari gogorazi nahi diogu gazteak biltzen diren lokaletik datozen zaratak jasaten dituzten auzotarren konstituzio-eskubideak babesteko legezko eginbeharra duela eta, horretarako, egokitzen jotzen dituen neurriak hartu behar dituela.
- Udalari gomendatu nahi diogu lokala bileretarako, aisialdirako eta gaueko jaietarako erabiltzeko joera geldiarazteko erabakia har dezala, legezkatzen ez den bitartean eta hurbileko

bizilekuetako pertsonen eta familien intimitatea inbaditzen ez dela bermatzeko beharrezkoak diren neurriak hartzen ez diren bitartean.

Onartua.

Erriberriko Udalari

Espedienteak: 13/615

Udal horren sostengarritasunerako Tokiko Ekintza Planera sartzeko zailtasunei dagokienez:

- Udalari gomendatzea ezen, ahal bezain laster, kexa-egileari sostengarritasunerako Tokiko Ekintza Planaren kopia bat helaraz diezaiola, posta elektronikoz nahiz herritarrak haren eduki osorako sarbide elektronikoa izateko moduko beste bide batez.

Onartua.

Oltzako Udalari

Espedienteak: 13/726

Ororbiako etxe bateko okupazioari dagokionez, okupatzaileek bizilagunei eragiten dizkieten eragozpenengatik eta arriskuarengatik:

- Udalari gomendatzea ezen, kexa-egileak salatutako eragozpen eta arriskuak aintzat hartuta – mugakide duen etxebizitzaren erabileratik heldu dira– salatutako egoeraren aurrean zaintzan egon dadila eta, beharrezkoa bada, ukitutako herritar guztien eskubideak bermatzeko neurriak hartu edo premia ditzala.
- Udalari iradokitzea ezen, horretarako arrazoia aurkitzen badu, balora dezala aukerarik ba ote duen salatutako eragozpen eta arriskuak ustez sorten dituzten bizilagunekin bitartekaritzan jarduteko, bizikidetasun normala eta etxebizitzaren erabilera egokia bermatzeko.

Onartua.

Iruñeko Udalari

Espedienteak: 12/217

Hornikuntza elektrikoko enpresa bati lursail bat adjudikatzea bertan azpiestazio elektriko bat jartzeko. Kexa-egileen etxebizitzetatik hurbil dago.

- Udalari gomendatzea ezen, egokitzat jotzen dituen bitartekoak erabiliz, zehazki, teknikoki eta eraginkortasunez ebalua ditzan azpi-estazio elektriko bat jartzeak oso hurbil dauden etxebizitzetako bizilagunen osasunean izan ditzakeen eraginak, eta halakorik aurkituz gero, eragin horiek direla-eta neurri zuzentzaileak edo deuseztatzaileak ezar ditzala, eragin horiek kaltegarriak badira edo izan badaitezke.

Ez da onartu.

Espedienteak: 12/1175

Ziudadelaren inguruko etxebizitzetako bizilagunei nolako eragozpenak eragiten dizkieten maiatzetik irailera aire librean egiten diren kontzertuek, bai lanegunetan, bai asteburuetan, arratsaldean eta gauetan, eta batzuetan gaueko ordu txikiak arte:

- Udalari gogoraraztea herritarrek aurkezten dizkieten eskabide eta eskari guztiei behar den denboran eta moduan eta berariaz erantzuteko legezko betebeharra duela.
- Udalari gogoraraztea berariaz erantzun behar direla, behar den denboran eta moduan, kexa-egileak aurkeztutako salaketei.
- Udalari gogoratzea legezko betebeharra duela eraginkortasunez jarduteko, herritarrek beren etxebizitzetan bakean egon daitezten eta atsedena har dezaten, Ziudadelako barrutian egiten diren musika-kontzertuek eragindako bidegabeko zaratak eta eragozpenak saihestuz.
- Udalari gomendatzea zaintza areago dezala, Ziudadelako barrutian egiten diren musika-jarduerek ez ditzaten sor inguruko etxebizitzetako bizilagunen konstituzio-eskubideak – intimitaterako, osasunerako eta ingurumen egokirako eskubideak– urratzen dituzten zaratak eta eragozpenak, eta beharrezkoa bada behar diren neurri zuzentzaileak ezar ditzala eskubide horiek bermatzeko.

Onartua.**Espedienteak: 13/246**

Iruñeko alde zaharrea kokatuta dagoen "peña" baten lokalean egiten diren jarduerak eragindako eragozpenak direla eta:

- Udalari gogoraraztea legezko betebeharra duela kexan aipatzen den jarduera ezarritako betebeharrak errespetatuz gara dadin zaintzeko, bereziki zarata mailei, funtzionamendu-ordutegiari eta kontzertuak egiteko berariazko baimenak emateari dagokionez, eta, bidezkoa bada neurri zuzentzaileak edo zehapen neurriak ezar ditzala.

Onartua.**Espedienteak: 13/480**

Kexa-egilearen etxeko etxabe batetik heldu diren zaratak direla eta:

- Udalari gomendatzea behar diren neurri guztiak ezar ditzala, kexan aipatzen den etxabearen ez dadin egon legez onartutako gorako zaratarik, halako moduz non bizilagunek beren etxebizitzako intimitateaz gozatzeko eta beren integritate fisiko eta moralerako duten eskubideak bermatuko baitira.

Onartua.**Espedienteak: 13/520**

Ostalaritza establezimendu batek eta haren bezeroek eragiten dituzten eragozpenak direla eta:

- Udalari gogoraraztea legez babestu egin behar dituela ostalaritza establezimendu bateko bezeroek eragiten dituzten zaratek kaltetutako bizilagunen konstituzio-eskubideak, eta behar diren neurriak ezarri behar dituela horretarako, eta, terrazen erabiltzaileek eragozpenak sortzen jarraitzen badute edo jan-edatekoak baimendutako eremutik ateratzen badituzte, establezimendu horren terraza ixteko agindu dezala.
- Udalari gomendatzea kontrola areago dezala, bermatze aldera herritar guztiek errespetatzen dituztela bizilagunen lasaitasuna eta atsedena eta, berariaz, intimitate pertsonal eta familiarerako, integritate fisikorako eta etxebizitzaren bortxaezintasunerako konstituzio-eskubideak.

Onartua.

Espedienteak: 13/528

Udala ez erantzutea eta ez ebatzea kexa-egileak aurkeztutako eskari bat, lurzoru publikoa konpostatze komunitarioko esperientzietarako erabiltzeko baimenari zegokiona:

- Udalari gomendatzea ezen, gehiago berandutu gabe, berariaz erantzun diezaiola kexa-egilearen eskariari; izan ere, kexa-egileak eskatzen du 25 metro koadroko azalera bat erabili ahal izatea konpostatze komunitarioko esperientzia bat aurrera eramateko.

Onartua.

Espedienteak: 13/601

Hirigintza, Etxebizitza eta Ingurumen zinegotzi delegatuaren ebatzen baten bidez hartutako kautelazko neurriak betearazten berandutzea. Neurri horiek kexa-egilearen etxebizitzatik hurbil dagoen saltoki bati buruzkoak dira. Kexa-egileak saltoki horretan sortzen diren eragozpenak pairatzen ditu.

- Udalari gomendatzea kexan aipatzen den lokala zain dezala, saiheste aldera ezen, bere jarduera dela eta, bertan lokal horretatik hurbil dauden etxebizitzetan bizi diren pertsonen eragozpenak eragiten dizkieten ekitaldiak egin daitezela edo zaratak sor daitezela. Halakorik badago, behar diren neurriak hartu beharko ditu eragozpen eta zarata horiek bertan behera utz daitezen.

Onartua.

P03/13

Batez ere gazteek erabiltzen dituzten eta bizilagunei eragozpenak eragiten dizkieten “aisiarako etxabeak” deitutakoak direla eta:

- Udalari iradokitzea izapidetzen ari den lehia publikora zabalik ez dauden eta esparru pribatura edo familia-izaerako esparrura mugatutako jardueretarako lokalak arautzeko udal ordenantzaren zirriborroan gehi dezala funtzionamendu-ordutegiari buruzko muga bat, funtsean gaueko orduetan lokal horietan gehizko zarata sor dadin saihesteko.

Onartua.

Tuterako Udalari**Espedienteak: 13/489**

“Koadrila-gela” gisa erabiltzen den etxabe batetik heldu diren zaratei eta eragozpenei dagokienez – gela kexa-egilea bizi den eraikineko etxabea dago–.

- Udalari gomendatzea behar diren neurri guztiak ezar ditzala, kexan aipatzen den etxabea ez daitezen egin edo ez dadin sor legez onartutakoen gorako zaratarik, kokatuta dauden higiezinako etxebizitzetan bizi diren lagunei eragozpenak sortzeko modukorik, halako moduz non bizilagunek beren etxebizitzako intimitateaz gozatzeko eta beren integritate fisiko eta moralerako duten eskubideak bermatuko baitira.

Onartua.

Espedienteak: 13/476

Atsedena hartzeko ezintasunari dagokionez, bizi den tokian sortzen diren zaratak direla eta:

- Udalari gogoraraztea legez eraginkortasunez babestu behar dituela Tuterako alde zaharreko lokaletatik eta Udalak berak antolatzen dituen jardueretatik heldu den zaratak kaltetutako bizilagunen konstituzio-eskubideak, eta horretarako, behar diren neurriak eta neurri proportzionatuak ezarri behar dituela.
- Udalari gomendatzea zaraten arloko legezketasuna betetzeari buruzko kontrol neurriak areagotu eta handitu ditzala, Tuterako alde zaharrean dauden lokaletatik eta Udalak berak antolatutako jardueretatik heldu diren zaratei dagokionez.

Onartua.

5.2.17 Herri lanak.**Cascanteko Udalari****Espedienteak: 13/714**

Queiles ibaiaren gaineko zubiak zabaltzeko obren kontrataziorako baldintza partikularren orriaren klausula bat dela eta:

- Udalari gogoraraztea legez lizitatzailerei exijitu behar dizkietela, egiten diren kontratu publikoetako baldintza-orrietan, kaudimen tekniko edo profesionaleko gutxieneko maila batzuk, proportzionatuak, egokiak eta baztertzailleegiak ez direnak, eta, nolana ere, lizitatzailleen kaudimen tekniko edo profesional horren exijentzia hori Kontratu Publikoiei buruzko ekainaren 9ko 6/2006 Foru Legeko 14. artikuluan ezarritakoaren arabera izan dadila.

Onartua.

Iruñeko Udalari**Espedienteak: 13/238**

Jabekideen komunitate bateko etxebizitzetatik hurbil dagoen eremu baten (terrenoa eta pasabidea) egoera txarrari dagokionez, Udalak iragarritako obrak egin ez dituelako:

- Udalari gomendatzea ezen, ahal bezain laster, kexa-egileen jabekideen elkargoarenaren mugakidea den espazio publikoa (lursaila eta pasabidea) egokitzeko edo kontserbatzeko obrak egin edo xeda ditzala.

Onartua.

Iruñeko Udalari eta Iruñerriko Mankomunitateari**Espedienteak: 12/1272**

- Iruñeko Udalari gogoraraztea berariaz erantzun behar diela herritarrek aurkeztutako eskariei, horren barne direla kexa-egileak aurkeztutakoak.
- Iruñeko Udalari eta Iruñerriko Mankomunitateari iradokitzea zain ditzatela kexa-egileak aipatzen dituen filtrazio-arazoak eta haien bilakaera, eta interesdunei laguntza teknikoa eman diezaietela arazo horien jatorria aurkitzeko eta hari konponbidea emateko.

Onartua.

Tuterako Udalari**Espedienteak: 12/1221**

Kontratutako Zerbitzuen Koordinatzailearen jarduketa eta erabaki batzuei dagokienez, merkataritza-sozietate kexa-egilea adjudikazio-hartzailea deneko bi mantentze-kontraturen exekuzioa direla eta:

- Udalari gogoraztea herritarrek aurkezten dituzten salaketak izapidetzeko legezko betebeharra duela, horren barne dela kexa-egilearena, eta haiek direla eta erabakiak hartu behar dituela.
- Udalari gomendatzea azter dezala kexa-egileak ordezkatzeko duen enpresari konpentsaziozko kalte-ordaina aitortzeko aukera, salatutako egitateak direla eta.

Legezko betebeharren gogorazpena onartu da.

Gomendioa ez da onartu.

Zizur Nagusiko Udalari**Espedienteak: 13/574**

Udalak eta NASUVINSAk konponbiderik ez ematea kexa-egileek Udalaren jabetzakoak diren garajeetan pairatzen dituzten eta bide publikotik helduak diren ur filtrazioei:

- Udalari iradokitzea ezen, kexa-egilearen jabekideen elkargoarekin eta, kasua bada, NASUVINSA sozietate publikoarekin lan eginez, erantzulea bada, konponbide bat bila dezala, teknikoa zen ekonomikoa, bide publikotik heldu diren ur filtrazioetarako eta kexa honetan aipatzen diren garajeetatik heldu diren hezetasunetarako.

Onartua.

Zuñigako Udalari**Espedienteak: 13/21**

Bide publikoen kontserbazioan antzemandako arazoak eta kexa-egilearen idazkiei, udalaren jarduera eza salatzen dutenei, ez erantzutea:

- Udalari gogoraztea herritarren eskariei berariaz erantzuteko legezko betebeharra duela, alde batera utzita eskari horiek bide elektronikoak nahiz bestelako bideak erabiliz egiten diren.
- Udalari gomendatzea berariazko erantzuna eman diezaiela kexa-egileak egindako eskariei. Herritarrek hautatutako bide elektronikoa erabili ahalko du horretarako.

Onartua.

Arandigoingo Kontzejuari

Espedienteak: 13/331

Kexa-egilearen jabetzakoa den finka baterako sarbidea ematen duen babes-horma bat ez konpontzeari dagokionez:

- Kontzejuari gogoraraztea legez berariaz ebatzi behar dituela herritarren eskaerak, eta haietan aipatzen diren gai guztiei erantzun behar dietela, eta, berariaz, kexa-egileak aurkeztutakoa.
- Kontzejuari gomendatzea kexan aipatzen den babes-horma ken dezala eta tokia lehengora dezala, eta, halaber, kaltetutako azpiegitura konpondu eta interesdunak erreklamaturako gastuak ordain ditzala.

Ez da onartu.

Espainiako Arartekoari**AO_18_13**

Esako presaren eta urtegiaren egoerari, mazelaren balizko ezegonkortasuna sortzen ari den kezkari eta luiziak gertatu direla egiaztatu izanari dagokionez:

- Arartekoari iradokitzea balora dezala gai horri buruzko gainbegiratze-jarduketa bat irekitzea obren titularra den Estatuko Administrazioaren aurrean.

Onartua.

5.2.18 Osasuna.**Osasun Departamentuari****Espedienteak: 12/526**

Osasun arreta eskasari dagokionez:

- Departamentua gomendatzea ezen, kexaren xedea den osasun-arretari dagokionez, aitor dezala Administrazio Publikoaren ondare-erantzukizuna.

Ez da onartu.

Espedienteak: 12/701M

Daukan osasun arazoari konponbide egokirik ez emateari dagokionez:

- Departamentuari iradokitzea ezen berariaz balora dezala eta erraztasunak eman ditzala kexa-egileak soinu-terapia har dezan, pairatzen duen entzefaloko traumatismoaren ondorioak hobetzen saiatze aldera.

Onartua.

Espedienteak: 12/1205

Kexa-egileak hartu behar dituen sendagaien kostu ekonomikoari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea neurriak har ditzala, bai kexa-egilearen osasun arreta egokia bilatzeko, hari behar diren azterketa medioak eginez, bai bermatzeko sendagileek agintzen dizkioten sendagaiak eduki ahalko dituela; hori guztia otsailaren 25eko 8/2003 Foru Legean xedatutakoa betetzeko.

Ez da onartu.

Espedienteak: 12/1218

Osipitaleguneko Larrialdiko Zerbitzuan emandako arretari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea jarraibideak igor ditzala Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzura, zertarako-eta, gaixoekin nahitaezko lotura fisikoak edo farmakologikoak erabiltzea erabiltzen diren edo erabil daitezkeen zerbitzu eta osasun-zentroetan, behar den jarduketa protokolo bat egon dadila, non finkatuko baitira loturen erabilerak kaltetutako oinarrizko eskubideak zaindu eta errespetatzeko behar diren bermeak; berme horiek zorrotz bete beharko dituzte ukitutako osasun langile guztiek.

Onartua.

Espedienteak: 12/1244

Izan zuen bularreko minbiziaren berrikuste-prozesuan pairatu zituen berandutzei dagokienez:

- Departamentuari gomendatzea –edo, kasua bada, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuari– ofizioz jardun dezala ondare-erantzukizuneko prozedura bat irekitzeko, zehazte aldera ea osasun administrazioak kalterik edo galerarik eragin ote dion gaixo bati edo haren zuzeneko senideei, hain zuzen ere kasuko kalte-ordainarekin berdindu beharko litzatekeena.
- Departamentuari iradokitzea azter dezala, sakontasunez, osasun arloko itxaron-zerrenden – kirurgikoen eta kontsultetarakoen– egungo egoera, haiak osatzen dituzten espezialitateen ikuspuntutik eta zerbitzuen lurralde-banaketaren ikuspuntutik, itxaronaldien luzatzea ekartzen ari diren arrazoiak aurkitu eta, ahal dela, identifikatze aldera; eta horren emaitza gisa, antolamendu-neurriak, langileenak nahiz bestelakoak, har daitezela itxaronaldi horiek gutxitzeko, halako moduz non ez diren gaudituko uztailaren 2ko 14/2008 Foru Legean erabiltzaileen arretarako berme gisa ezarritako gehieneko epeak.

Onartua.

Espedienteak: 12/1264

Egoera administratibo irregularreko egoiliarrak diren etorkinei doako osasun laguntza ukatzeari dagokionez eta eman zaien informazio eskas eta nahasgarriari dagokionez:

- Departamentuari gogoraraztea Nafarroako Foru Komunitateko osasun arloko eskubide eta betebeharrak arautzen dituen azaroaren 8k 17/2010 Foru Legeko 11. artikulua bere norainoko guztiarekin aplikatzeko legezko betebeharra duela, bereziki Nafarroan bizi diren etorkinei, alde batera utzita haien lege- edo administrazio-egoera zein den.
- Departamentuari gomendatzea Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuari jarraibide batzuk igor diezazkiola, haren menpekoak diren osasun zentro guztietan Nafarroan egoiliarrak diren

eta egoera administratibo irregularrean dauden etorkinei doako osasun laguntza emateko, betiere laguntza hori eskatzen badute eta irizpide medikoari jarraituz.

Onartua.

Espedienteak: 12/1266

Azaroaren 18ko 640/1996 Foru Dekretua aldatzen duen urriaren 12ko 117/2012 Foru Dekretua dela eta, Osasunaren arloko eskubide eta betebeharrei buruzko azaroaren 8ko 17/2010 Foru Legea urratzen duelako eta haren aurkakoa delako:

- Departamentuari gogoraraztea otsailaren 35eko 8/2013 Foru Legea bere eduki guztiarekin eta zorroztasunez aplikatzeko legezko betebeharra duela.
- Departamentuari gomendatzea ezen, egoiliar izateko epeen inguruko baldintzak exijitu gabe edo inolako ordain ekonomikorik gabe, berma diezaiela berehala egoera administratibo irregularrean dauden etorkinei osasun laguntza publikoa eskuratu ahalko dutela, Osasun Sistema Nazionaleko Osasun Prestazioen Katalogoaren eta Nafarroako Osasun Zerbitzuen Zorroaren arabera.

Onartua.

Espedienteak: 12/1267

Ospitaleetako larrialdi zerbitzuek fakturak egitea egoera administratibo irregularrean dauden etorkinentzat:

- Departamentuari eta Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuari gogoraraztea Osasunaren arloko eskubide eta betebeharrei buruzko azaroaren 8ko 17/2000 Foru Legeko 11. artikulua, bere terminoetan, aplikatzeko legezko betebeharra dutela.
- Osasun Departamentuari gomendatzea jarraibideak eman diezakiola Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuari ez diezaien eman egoera administratibo irregularrean egon eta osasun sistema publikoko zentro eta zerbitzuetan larrialdiko osasun laguntza hartzen duten pertsonen aurre-fakturako, fakturako edo bestelako idazkirik, zeinek pentsaraz lezaketen osasun laguntzak eragindako gastuak haien kargura fakturatu egingen zaizkiela.

Ez da onartu.

Espedienteak: 12/1280

Errezetatzen diren sendagaien prezioetik ordaindu beharreko portzentajeari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea jarraibideak eman diezakiola Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuari kexa-egilearen banakako osasun txartelean finkatu beharreko kodea berraztertzeko, % 66ko ezgaitasuna aitortua baitu; inguruabar hori dela eta errezetatzen dizkioten sendagaien ekarpena ordaintzetik salbuetsita egotea badagokio, zerbitzu hori kontaktuan jarri beharko litzateke Gizarte Segurantzaren Institutu Nazionaleko kasuko zerbitzuekin banakako osasun txartelean kodean bidezkoa den zuzenketa egiteko.

Onartua.

Espedienteak: 12/1284

Kexa-egilearen kasuan, Nafarroako Ospitaleguneko zerbitzu klinikoek ezezkoa eman izana ebakuntza kirurgiko batzuk egiteari.

- Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuari gomendatzea ahal den guztian zain dezala kexa-egileak behar duen osasun-laguntza, pairatzen dituen minak ahal den guztian ken diezazkioten, egun dauden baliabideekin.
- Departamentuari gomendatzea ezen, kexa-egilearen izaera medikoko inguruabar pertsonalak aldatzen badira, eta Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak uste badu etorkizun hurbilean hari ebakuntza egitea bideragarria dela, arriskurik gabe edo arrazoizko arrisku batekin, horri ekin diezaiola.

Onartua.

Espedienteak: 13/18

Kexa-egileak osasun laguntza onkologikoa hartzeko pairatzen ari den gehiegizko atzerapenari dagokionez:

- Departamentuari iradokitzea ezen, jada hori egiten ari ez bada, ebalua ditzala osasun espezialitate desberdinetako azterketa medikoen zain egoteko itxaron-denboren egoera eta arrazoiak, eta, zehazki, hori egin dezala onkologiaren arloari buruz; eta ebaluazio horren ondotik, neurri efektiboan programa bat egin eta onets dezala, azterketa medikoetan egun dauden itxaron-denborak gutxitze aldera.

Onartua.

P15/13

Iruñeko espetxean dagoen koordinazio faltari dagokionez, buru-gaixotasuna duten presoek artatzea dela eta:

- Departamentuari iradokitzea bultza edo premia ditzala behar diren kudeaketak bultzatzera edo premiatzera delituen batengatik zigortuta egon eta buru-gaixotasunen bat edo toxikomaniaren bat duten pertsonen segurtasun-neurriak edo tratamendua aplikatzeko egokiagoa den kudeaketa-eredu bat egituratze aldera, halako moduz non eredu horren bitartez organo judizialen eta Nafarroako buru-osasunaren sareko profesionalen arteko koordinazio handiagoa lortuko den organo judizialak hartutako neurriak betetzerakoan, garai bateko Espetxeko Gizarte Zerbitzuarekin gertatzen zen bezala.

Onartua.

Espedienteak: 13/39

Nafarroako Ospitaleguneko kasuko zerbitzu klinikoek ezetz eman izana Jiménez Díaz fundaziora eramateari, txertatu aurreko teknika bat egin diezaioten.

- Departamentuari iradokitzea ezen, kexa-egilearekin ados jarrita, azter ditzala azaldutako inguruabarra, eta, tartean agindu kliniko dagoenez, neurri bat ezar dezala kexa-egileak txertatu aurreko diagnostiko genetikoaren teknika hartu ahal dezan Jiménez Díaz Fundazioan, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak finantzatuta.

Ez da onartu.

Espedienteak: 13/41

Eri bati emandako arreta medikoari dagokionez. Izan ere, eri horrek uste du arduragabekeria izan dela eta, dioenaren arabera, horrek menpekotasun handiko eta ezgaitasun altuko egoera ekarri dio.

- Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuari gomendatzea Administrazio publikoaren ondare-erantzukizuna aitortzea eta interesdunari dagokion kalte-ordaina ordain diezaiola.

Ez da onartu.

Espedienteak: 13/70

Nafarroako Ospitaleguneko sarreretan erretzeko legeko debekua ustez ez betetzeari buruz:

- Departamentuari gomendatzea behar diren jarduketak bultzatzea eraginkor egiteko foru legedian eta Estatuko legedian Nafarroako Ospitalegunean eta gainerako osasun zentroetan tabakoa kontsumitzeko ezarri diren neurri mugatzaileak, eta, beharrezkoa bada, legedi horretan tipifikatutako arau-hausteengatik zehapena ezar dezala, esleituta dauzkan eskumenei jarraituz.

Onartua.

Espedienteak: 13/73

Sevillako ospitale batetik Iruñeko ospitalera garraiatzearen kostua ordaintzeari ezezkoa eman izana. Eria Sevillan zegoen Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak hara deribatu zuelako.

- Departamentuari gomendatzea Sevillatik Iruñerako garraiatzeko kostua bere gain har dezala. Eria Sevillan zegoen hara deribatu zutelako, osasun laguntza hartzea, eta bertan hil zen.

Ez da onartu.

Espedienteak: 13/79

San Adriango osasun etxean berehalako laguntzarik ez egotea hilabeteko adina zuen haur baten larrialdi medikoaren kasuan:

- Departamentuari gomendatzea sakontasunez azter dezala ea San Adriango osasun etxean dauzkan osasunerako giza baliabideak nahikoak diren atxikita daukan eremuko biztanleak artatzeko, bereziki asteburuetan, eta are gehiago gerta daitezkeen larrialdi egoeren aurrean; eta, halakoak nahikoak ez direla ondorioztatzen bada, giza baliabideak behar bezain azkar jar daitezela, artatu beharreko populazioa babesteari begira.

Ez da onartu.

Espedienteak: 13/193

Txertatu aurreko diagnosi genetikorako finantzaketa publikorik ez egoteari dagokionez eta daukaten arazorako laguntza eskatzeari dagokionez:

- Departamentuari iradokitzea ezen, kexa-egileekin ados jarrita, azter ditzala azaldutako inguruabarrak eta, tartean agindu klinikoa dagoenez, neurri bat ezar dezala "in vitro" ugalketaz baliatua ahal daitezen, aurrez txertatu aurreko diagnosia eginda, baztertze aldera enbrioak Lynch sindromea eduki dezala, betiere Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak finantzatuta.

Ez da onartu.

Espedienteak: 13/204

Kexa-egilearen aitak aldakako ebakuntza egiteko itxaron-zerrenda luzea izateari dagokionez:

- Departamentuari eta Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuari gogoraraztea Laguntza espezializatuko itxaronaldien bermeei buruzko uztailaren 2ko 14/2008 Foru Legeko 4. artikuluan ezarritako epeak betetzeko legezko betebeharra duela
- Departamentuari eta Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuari gomendatzea kexan aipatutako gaixoari berehala eskaini diezazkiotela, deribazioaren eraginetarako, Nafarroako osasun sistema publikoko nahiz itunduko zentroak, haien artean hautatu eta ebakuntza kirurgikoa egin ahal diezaioten.

Onartua.

Espedienteak: 13/214

Eraso baten ondoriozko larrialdiko osasun laguntza bati dagokionez; izan ere, laguntza hori atzeratu egin zen, arreta jarraituko guneko osasun langileak gertakariak izan zirenez beste herri batean larrialdi bat artatzen zeudelako:

- Departamentuari gomendatzea sakontasunez azter ditzala Mendabiako aldean dauzkan arreta jarraituko gunetako giza baliabideak, jakite aldera nahikoak diren populazio hartzaileko osasun larrialdiak artatzeko, eta kasua bada, haiek indartzea.

Ez da onartu.

Espedienteak: 13/237

Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuko historia kliniko informatizatuen sistemak oker funtzionatzeari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea lehentasuna eman diezaiola Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuko historia kliniko informatizatuaren sistema eraiki, mantendu eta kudeatzeari, eta, beharrezkoa bada, eman diezazkiola funtzionamendu ezin hobea eta segurua izan dezan behar diren giza baliabideak, baliabide teknikoak eta baliabide ekonomikoak.

Onartua.

Espedienteak: 13/262

Kexa-egileen historia klinikoetarako baimendu gabeko sarrerari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea Datuak Babesteko Espainiako Agentziari jakinaraz diezaiola Izaera Pertsonaleko Datuak Babesteari buruzko Lege Organikoaren arau-haustea, kexa-egileek salatutakoa, egokitzat jotzen badu behar den ebazpena eman ahal dezan, *arau-haustearen eraginak zuzentzek bidezkoak diren neurriak ezarriz.*

Ez da onartu.

Espedienteak: 13/282

Erraki Unitateak egiten dituen "kanal-blokeoa" izeneko tratamenduetarako itxaron-zerrenda gutxitzeko bi eskariri erantzun ez izanari dagokionez:

- Departamentuari gogoraraztea legez hilero publizitatea eman behar diela Erraki Unitateko itxaron-zerrendei, uztailaren 2ko 14/2008 Foru Legean ezarritako moduan.
- Departamentuari gogoraraztea osasun zentroetako gaixoei eta erabiltzaileei behar adina informazio emateko legezko betebeharra duela, haien interesetan eragina duten kontuei eta haien eskubideei dagokienez.
- Departamentuari gomendatzea erantzuna eman diezaiela kexa-egileak aurkeztutako galderei, planteatzen diren kontu zehatzei erantzunez.

Onartua.

Espedienteak: 13/285

Nortasunaren mugako nahasmendua duten gaixoei arreta eskasa emateari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea 2012-2016 urteetarako Nafarroako buru-osasuneko plan estrategikoan aurreikusitako ekintzak aurrera ditzala, jada 2013an arreta egokia eskaintzeko nortasunaren mugako nahasmenduaren diagnostia duten gaixoei.

Ez da onartu.

Espedienteak: 13/397

Bizkarrean egin behar zioten ebakuntza bat bertan behera utzi izanari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea azaldu eta berariaz arrazoitu diezaiola gaixoari edo haren senideei kexan aipatutako ebakuntza bertan behera uzteko arrazoiak.

Onartua.

Espedienteak: 13/412

Eriaren Arazoetarako Zerbitzuak Ospitaleko ustezko elikadura-gabeziengatik erreklamazioak aurkeztu dituzten pertsonen eman dien erantzunei dagokienez:

- Departamentuari gomendatzea behar diren jarduketak eta ekintzak guztiak areago ditzala, bermatze aldera Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuko ospitaleetan ingresatutako gaixoei, irizpide higieniko eta sanitarioak beteta, beren baldintza pertsonalen eta ospitaleratzea ekarri zuen gaixotasun motaren arabera elikagaiak ematen zaizkiela, eta elikagai horiek kuantitatiboki eta kualitatiboki orekatua den dieta bati dagozkiola, betiere behar den kalitatearekin.

Onartua.

Espedienteak: 13/426

Kexa-egilearen alaba, Haurren Traumatologia Unitatean ebakuntza egin diezaioten itxaroten ari den denbora, eta Bideko Ama Birjina Ospitalean aurkeztu zuen kexari erantzun ez izana.

- Departamentuari gogoraraztea Administrazio Publikora hari zerbait egin dezan eskatzeko idatziz jotzen duen herritar orok eskubidea duela, gutxienez ere, bide beretik erantzun bat jasotzeko, administrazio-prozedura bakoitza ebazteko ezarritako dagoen gehieneko epean – kasu honetan, hogeitun egun naturaletan –, alde batera erantzun hori baiezkotzea edo ezezkotzea den.

Onartua.

Espedienteak: 13/498

Kalte-ordain baten eskaria ezetsiz Nafarroako Foru Komunitatearen ondare-erantzukizunari buruzko prozedura bat ebazten duen Osasun kontseilariaren Foru Aginduari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea atzera bota dezala foru agindu hori eta aitor dezala eta baiets dezala kexa-egileak bere ondasun eta eskubideetan pairatu zuen lesioarengatik kalte-ordaina jasotzeko duen eskubidea, zeren eta lesioa Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioaren zerbitzu publikoen funtzionamenduaren ondoriozkoa izan baitzen; eta, horrenbestez, balora dezala eta ordain dezala kalte-ordainari dagokion kopuru ekonomikoa, egiazki eragindako kalte eta galerengatik.

Ez da onartu.

Espedienteak: 13/518

Kexa-egilea oftalmologiako azterketa mediko baterako itxaroten ari den denborari dagokionez:

- Departamentuari gogoraraztea ezen, izaera orokorrarekin, eriazen arazoetarako zerbitzu eta bulegoek uneoro eriak eta bulegoetara doazen osasun zerbitzuetako erabiltzaileak begiramenez tratatzeko legezko bete beharra dutela.
- Departamentuari iradokitzea ezen, ikuspuntu mediko batetik kexa-egileak duen patologiarako urtero azterketa ba adierazita baldin badago, berma dakiola urtero oftalmologiako azterketa hori eginen zaiola.

Onartua.

Espedienteak: 13/524

Prestazio ortoprotesikoa hartzeko eskari bati erantzun ez izanari dagokionez, gurpil-aulki elektriko bat erosteko:

- Departamentuari gogoraraztea prestazio ortoprotesikoetarako eskariak legez ezarritako hiru hilabeteko epean ebatzi behar dituela.
- Departamentuari gomendatzea behar diren ekintzak abiaraz ditzala beti egon dadin indarrean kontratu bat behar duten gaixoei gurpil-aulki elektrikoak hornitzeko, baldin eta gaixo horiek legez ezarritako baldintzak betetzen badituzte.
- Departamentuari gomendatzea kanpo-protesiei, gurpil-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 dezala, egungo errealitate ekonomikoari egokitzeko, halako moduz non inongo kasutan ere ez den gaixoentzako zama ekonomiko larri bat izanen.

Ez da onartu.

Espedienteak: 13/555

Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuko Eriaren Arazoetarako Zerbitzuan kexa-egileak aurkeztu zuen erreklamazio baten izapidetzeari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea kexaren xede diren gertakarien eta haiek osasun administrazioak dauzkaten ondorioen ikerketa exhaustiboa egin dezala, argitasunez ezartzeko kexan aipatzen den pertsonarentzako gertakari kaltegarriak egon zen eta, horrenbestez, kalte

horri dagokion ordaina eman behar ote zaion. Ikerketa hori hurrengo gomendioan aipatzen den ondare-erantzukizunaren prozeduraren barruan egin liteke.

- Departamentuari gomendatzea onar dezala kexa-egileak egindako kexa, eta ondare-erantzukizuneko kasuko espedienteak ireki dezala, eta behar diren baldintza juridikoak betetzen badira, dagokionari ordain diezaiola sortu zaion kaltearengatik kalte-ordaina.
- Departamentuari gogoraraztea legez herritarrei laguntza egokia eta eraginkorra eman behar diela, diligentzia handienaz jokatuz beti eta legez ezarritako epeen barruan, herritarrek planteatzen dizkieten gaiak izapidetzerakoan, eskariak gal daitezzen saihestuz.

Onartua.

Espedienteak: 13/556

Bere familiako medikuarekin hitzordua lortzeko izaten ari den zailtasunei dagokienez:

- Iradokitzea hobetu dadila hitzorduak emateko telefono bidezko arretarako sistema eta handitu dadila Sarrigurengo osasun etxeak internetez eska daitezkeen hitzorduen kopurua.

Ez da onartu.

Espedienteak: 13/570

Kexa-egileari bere txosten medikoak emateari ezezkoa eman izana:

- Departamentuari gogoraztea interesdunak beren eskubideez bete-betean baliatzerakoan edo bidezko dituzten interesak errespetatzerakoan, eragozpenik, zailtasunik edo atzerapenik ez egoteko legezko betebeharra bete behar duela. Hartu beharreko neurriak hartuko dira, beraz, prozedurak izapidetzerakoan okerrik ez izateko eta daudenak kentzeko, bai eta bideratzeko ere herritar batek Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioarekin harreman bat ezartzen duenean, prestutasunez erantzunen zaiola.

Onartua.

Espedienteak: 13/583

Txertatu aurreko diagnostiko genetikoaren prestazioa ez emateari edo haren finantzaketa publikorik ez egoteari dagokienez:

- Departamentuari iradokitzea arretaz azter ditzala kasu honetako inguruabarrak, eta ikusita lantalde medikoa izan dela hura aholkatu duena, txertatu aurreko diagnostiko genetikoaren teknika egitea baimen dezala, "in vitro" ugalketa egin baino lehen; edo, bestea, konponbideak bila ditzala kexa-egilearen bikotekidearen borondatea eta "in vitro" ugalketarako duen eskubidea artatzeko.

Ez da onartu.

Espedienteak: 13/627

Kexa-egilea ados ez egotea aurkeztu zuen erreklamazio bati Nafarroako Ospitaleguneko zuzendariak eman zion erantzunarekin:

- Departamentuari gomendatzea behar diren laguntza espezializatuko kontsultetarako itxaron-denboren egoera eta egoera ebaluatu ditzala, bai eta kontsulta horietan eskatzen diren proba diagnostikoen egoera ere, eta ebaluazio hori egin ondoren, neurri efektiboen programa bat

egin eta onets dezala, laguntza espezializatuko kontsultetako egungo itxaron-denborak gutxitzeko, beharrezkotzat jotzen den kasuetan.

- Departamentuari gomendatzea Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuko eriazen arazoetarako zerbitzu eta unitateak premia ditzala eskatzen duten gaixoei honakoei buruzko informazio osoa emateko: itxaron-zerrendak, batez besteko itxaronaldiak, itxarote egoera eta itxaron-zerrendekin lotuta dauden eta informazioa eskatzen duten gainerako gaiak.

Ez da onartu.

AO_11_13

Enpresa pribatu batek kudeatzen duen Nafarroako Ospitaleguneko sukalde-zerbitzuari buruz gaixoei aurkeztu dituzten kexei dagokienez:

- Departamentuari gomendatzea behar diren jarduketa eta ekintza guztiak areago ditzala, bermatze aldera Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuko ospitaleetan ingresatutako gaixoei, irizpide higieniko eta sanitarioak beteta, beren baldintza pertsonalen eta ospitaleratzea ekarri zuen gaixotasun motaren arabera elikagaiak ematen zaizkiela, eta elikagai horiek kuantitatiboki eta kualitatiboki orekatua den dieta bati dagozkiola, betiere behar den kalitatearekin.

Onartua.

AO_17_13

Nafarroako osasuneko itxaron-zerrendei dagokienez, bai ebakuntza kirurgikoetarako, bai laguntza espezializatuaren sareko lehen kontsultetarako:

- Departamentuari iradokitzea azter dezala, sakontasunez, osasun arloko itxaron-zerrenden – kirurgikoen eta kontsultetarakoen– egungo egoera, haiek osatzen dituzten espezialitateen ikuspuntutik eta zerbitzuen lurralde-banaketa ikuspuntutik, itxaronaldien luzatzea ekartzen ari diren arrazoiak aurkitu eta, ahal dela, identifikatze aldera; eta horren emaitza gisa, antolamendu-neurriak, langileenak nahiz bestelakoak, har daitezela itxaronaldi horiek gutxitzeko, halako moduz non ez diren gaudituko uztailaren 2ko 14/2008 Foru Legean erabiltzaileen arretarako berme gisa ezarritako gehienezko epeak.

Onartua.

AO_27_13

Konstituzio Auzitegiak izapidetzeko onartu izana Nafarroan bizi diren pertsonen Nafarroako osasun sistema publikoan doako osasun laguntza jasotzeko eskubidea aitortzen dien otsailaren 25eko 8/2013 Foru Legearen aurka Nazioko Gobernuak aurkeztutako konstituzio-kontrakotasuneko errekurtoa, eta hori dela eta hura eraginkortasunik gabe utzi izana:

- Departamentuari gomendatzea euts diezaiola azaroaren 8ko 17/2010 Foru Legearen 11. artikulua aplikazioari, dauzkan eduki guztietan. Horrek, izan ere, berarekin dakar osasun laguntza publiko eta doakoa eman behar izatea Nafarroan egoitza izan eta egoera irregularrean dauden etorkinei, baita 2012ko apirilaren 1etik aurrera iritsi eta Nafarroan egoitza finkatu dutenei ere, maiatzaren 25eko 2/2000 Foru Legeak Nafarroarako ezarritakoaren ildotik.
- Osasun Departamentuari gomendatzea ez diezaiela eman egoera administratibo irregularrean egon eta osasun sistema publikoko zentro eta zerbitzuetan larrialdiko osasun laguntza

hartzen duten pertsonen aurre-fakturako, fakturako edo bestelako idazkirik, zeinek pentsaraz lezaketan osasun laguntzak eragindako gastuak haien kargura fakturatu egiten zaizkiela.

Erantzunaren zain dago.

P04/13

Ubarmin Klinikaren erresonantzia magnetikoaren bidezko probak egiteko ekipamendu bat edukitzea komenigarria izatea:

- Departamentuari gomendatzea beharrezko neurriak har zitzala saihesteko Ubarmin Klinikaren erresonantzia magnetikoko ekipamenduri ez izateak eragina izan dezala gaixoen itxaronaldian, hitzorduak bidezkoena den moduan koordinatuz.

Onartua.

Osasun Departamentuari, Corellako Udalari eta Gizarte Politiketako Departamentuari.

Espedienteak: 13/616M

Kexa-egileak dauzkan gaixotasunetarako errezetatzen dizkioten sendagaien % 40ko ekarpen ekonomikoa bere gain ezin hartzea, zeren eta ez baitu diru-sarrera berekirik eta administrazio publikoetatik inolako prestaziorik hartzen ez baitu:

- Osasun Departamentuari, Corellako Udalari eta Gizarte Politiketako Departamentuari iradokitzea balora dezatela kexa egileari laguntza ekonomikoren bat ematea bermatze aldera bere gaixotasunetarako errezetatzen dizkioten sendagaiak erosi ahal izanzen dituela.

Ez da onartu.

Gizarte Politiketako Departamentuari

AO_06_13

Buru-gaixotasuna duten pertsonentzako egoitza gisako arreta-zerbitzuei dagokienez eta kolektibo berarentzako lanerako zentroaren zerbitzuari dagokienez:

- Departamentuari gogoraraztea legez buru-gaixotasuna duten pertsonen egoitza-arretarako behar adina toki eduki behar dituela, izaera hori duten zerbitzuetan, prestazio bermaturako eskubidea duten pertsonen eskariari erantzun ahal izateko, gizarte zerbitzuei buruzko foru legediari jarraituz.
- Departamentuari iradokitzea balora dezala egoitza-arretarako tokiak ote dituen, buru-gaixotasuna duten pertsonentzat, eta, ahal den neurrian, haiek areago ditzala.
- Departamentuari iradokitzea balora dezala lanerako zentroko zerbitzurako tokiak ote dituen, buru-gaixotasuna duten pertsonentzat, eta, ahal den neurrian, haien kopurua handi dezala.

Onartua.

Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentuari

Espedienteak: 13/458

112 Larrialdiak SOS Nafarroa Kudeaketa Zentroko langileen eskutik hartutako arretari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea 112 Larrialdiak SOS Nafarroa Kudeaketa Zentroa premia dezala telefono bidezko arretarako protokoloak behar den guztian berrikeratzen, ahal den guztian saiheste aldera errepika daitezela gertatu izan diren arreta-gabeziak, esate baterako kexa-egilearen kasuan gertatu zena.

Onartua.

Galar Zendeako Udalari**Espedienteak: 13/70**

Merkataritza guneko handiko sarreretan erretzeko legeko debekua ustez ez betetzeari buruz:

- Udalari gomendatzea ezen, administrazioen arteko behar diren koordinazio- eta lankidetzaragiketen bitartez, behar diren jarduketak bultzatzea foru legedian eta estatuko legedian tabakoaren kontsumoa mugatzeko ezarritako neurri guztiak aipatutako hipermerkatuan eraginkor bihurtzeko eta, kasua bada, legedi horretan tipifikatutako arau-haustean zehatu ditzan, udalek eta, zehazki, alkateek esleitura dauzkaten zehapen-ekumenen arabera.

Onartua.

Etxarri-Aranazko Udalari:**Espedienteak: 13/93**

Udalak ezer ez egitea elikagaien salmentarako txikizkako establezimendu batean dauden gabezia sanitarioei buruz behin eta berriz aurkeztutako salaketan aurrean:

- Udalari gogoraraztea giza kontsumorako elikagai eta edarien banaketaren eta hornikuntzaren gaineko osasun kontrolari dagozkion eskumenak prestutasunez baliatzeko legeko betebeharra duela.
- Etxarri Aranazko Udalari gomendatzea berehala egin dezala kexan aipatzen den janari-dendako baldintza higieneko sanitarioen gaineko kontrol bat, eta behar diren neurriak har ditzala; horien artean legoke jarduera kautelaz ixtekoa.

Bertan behera utzita.

Espainiako Arartekoari**AO_23_13SN**

Gaixo kronikoek ospitaleetako sendagaien koordainketa egiteko neurriari dagokionez:

- Espainiako Arartekoari iradokitzea Osasun Ministerioari eska diezaiola berriki, Osasun eta Farmazia Sistema Nazionaleko Zerbitzuen Oinarriko Zorroaren Zuzendaritza Nagusiaren 2013ko irailaren 10eko ebazpenaren bitartez, onetsitako neurria bertan behera uzteko; haren bidez, izan ere, urriaren 1etik aurrera ospitaleetan gaixotasun kronikoak dituzten gaixoei ematen zaizkien farmazia zerbitzuetako sendagaien prezioaren % 10 kobratuko zaie (ontzi bakoitzeko 4,2 euroko mugarekin).

Ez da onartu.

AO_24_13SN

Koordinaketa farmazeutikoari dagokionez:

- Espainiako Arartekoari iradokitzea Osasun Ministerioa premia dezala koordinaketa farmazeutiko anbulatorioetik salbuesteko diru-sarrera ekonomikorik ez duten pertsonak edo lanbide arteko gutxienezko soldatara (645,30 euro hileko) iristen ez direnak, zeren eta gaixo askorentzat zailtasun ekonomiko handi bat baita, osasunaren babeserako duten eskubidea zailtzen dietena, eta, gainera, arrisku handiak dakarzkie osasun sistema publikoari berari ere, zeren eta, aurrerago, pertsona horiek artatu beharrean aurkituko baita, haien osasun arazoa larriagotu denean.

Onartua.

5.2.19 Herritarren segurtasuna.**Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentuari****Espedienteak: 13/37**

Nafarroako Foruzaingoak kexa-egilearen seme adingabeari egotzitako egitate batzuk direla eta irekitako zehapen-espedienteak:

- Departamentuari iradokitzea Nafarroako Foruzaingoak edo kasuko unitate administratiboak azkar jakinaraz diezaiela gurasoei edo tutoretza duten pertsoneri, adingabeek ustez egin dituzten arau-haustekak, horretarako neurriak guztiz zainduta.

Onartua.

Espedienteak: 13/301

Atarrabiako Udalak onetsitako mozioari dagokionez, poliziak ez ditzan gomazko pilotak erabil istiluen aurkako material gisa:

- Departamentuari iradokitzea azter dezala zein aukera dauden Nafarroako Foruzaingoak gomazko pilotak ez erabiltzeko istiluen aurkako material gisa, eta, kasua bada, susta dezala istiluen aurkako bitarteko horren erabilera deuseztatzea, pertsonen integritate fisikorako dakartzan arriskuak direla eta.

Onartua.

Espedienteak: 13/461

Drogen kontsumoa dela-eta ezarritako zehapen administratibo bati dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea atzera bota dezala edo alda dezala Barne zuzendari nagusiaren ebazpena, zeinaren bidez kexa-egileari 301 euroko zehapena ezartzen baitzaio kexa-egileari eta atxikitako substantzia behin betiko konfiskatzen baitzaio, eta zehapena ezar diezaiola soilik atxikitako substantziaren behin betiko konfiskazioaren bidez. Horretarako, iradokitzen da organo eskudunak egintza kaltegarri edo aurkakoak atzera botatzeko administrazio-prozedura jo dezala; hain zuzen ere, horixe bideratzen du Herri administrazioen araubide juridikoaren eta administrazio prozedura erkidearen azaroaren 26ko 30/1992 Legeko 105.1 artikulua.

Ez da onartu.

Espainiako Arartekoari**AO_07_13**

Iruñeko espetxeko presoak beste espetxe batzuetara eramateari dagokionez, Iruñekoaren % 28 baizik beteta ez dagoenean.

- Espainiako Arartekoari iradokitzea egoera horri buruzko jarduketa edo gomendio orokor egokia bat egin dezan, herritar presoek eskubideen babes hobea bilatzeko eta zerbitzu publiko hobea eskaintzeko.

Onartua.

5.2.20 Zerbitzu publikoak.**Ekonomia, Ogasun, Industria eta Enplegu Departamentuari****Espedienteak: 13/77M**

Energia elektrikoa banatzeko zerbitzuan Izaba eta Uztarroze herriek etengabe pairatzen dituzten eskasiei dagokienez:

- Ekonomia, Ogasun, Industria eta Enplegu Departamentuari iradokitzea ezen, energiarekin lotutako zerbitzu publiko horiek kontrolatzeko dauzkan eskumenen esparruan, posibletzat eta egokitzat jotzen dituen ekintza eta neurriak har ditzala homiduraren ardura duen enpresarekiko, Izaba eta Uztarroze herrietan energia elektrikoaren hornikuntza egokia eta jarraitua bermatze aldera.

Onartua.

Espedienteak: 13/168M

Kexa-egilearen finka batean eragina duen goi tentsioko instalazio elektriko proiektu bati dagokionez:

- Departamentuari iradokitzea neurri egokiak har ditzala azter dadin zer beste aukera dagoen kexa-egileak aipatzen duen goi tentsioko linearen trazadurarako, kexa-egileak proposatutakoaren ildotik, eta ahalegintzea ahal den modu onenean uztar daitezela instalazio hori dela eta dagoen interes orokorra eta ukituen interesa.

Ez da onartu.

Cascanteko Udalari**Espedienteak: 13/386**

Kexa-egilearen etxebizitzaren atzeko aldean edukiontzi batzuk jartzeari dagokionez, eta tokiak daukan egoera txarra:

- Udalari gogoraraztea herritarrek aurkezten dizkieten eskaerak edo eskariak berariaz ebazteko legezko betebeharra duela, eta, bereziki, kexa-egilearen kasuan adierazitakoa.
- Udalari gomendatzea behar diren neurriak azter eta betearaz ditzala kexan aipatzen diren edukiontzien kokapenak bizilagunei sortzen dizkieten eragozpenak deuseztatzeko edo gutxitzeko.

Onartua.

Ziaurrizko Kontzejuari**Espedienteak: 12/997**

Ziaurrizko Kontzejuan ur beltzen saneamendurako kanona kobratzeko moduari dagokionez:

- Kontzejuari iradokitzea ezen zerbitzua, epe laburrean, ez badute emanen ez Ultzanuetako Mankomunitateak ez Iruñerriko Mankomunitateak, azter dezala oraingoa baino sistema zuzenago bat erabiltzea; esate baterako, tarifa konbinatuena (sistema hori kasuko ordenantza fiskalaren bitartez ezarriko litzateke).

Onartua.

Cintruenigoko Udalari**Espedienteak: 13/514**

Kexa-egileek ordaindu behar duten "amortizazioa" deitutako kanonari dagokionez, etxe baten jabeak izateagatik, etxe horrek ur zerbitzua izan nahiz ez izan:

- Udalari eta Udalaren Uren Batzarrari gomendatzea ez dezatela kexa-egileen jabetzapeko etxearengatik "amortizazio kanona" deitutakoa exijitu eta, horrenbestez, pertsona horiek "amortizazio kanonaren" kontzeptuan kobratutako kopuruak itzul diezazkiela, ur-horniduran baja eman zuten unetik hasi eta gaur artekoa kontatuta.

Ez da onartu.

Uharteko Udalari eta Iruñerriko Mankomunitateari**Espedienteak: 13/543**

Eskualdeko garraio publikoaren zerbitzuari dagokionez, linearen ibilbidean egin duen aldaketarengatik, zeren eta kexa-egileak bizi diren urbanizazioa ibilbidetik kanpo utzi baita:

- Iruñerriko Mankomunitateari eta Uharteko Udalari gomendatzea ezen, eskualdeko hiri garraioaren zerbitzuko 4-H linearen trazadura egituratzerakoan, konponbide efektibo bat har dezaten, zerbitzuaren kalitatea eta efizientzia uztartuz hura berdintasun irizpidearen arabera eskuratu ahal izatearekin, eta erabakitzen duten trazadurak, nolahi ere, Uharteko populazio guneak konekta ditzala.

Onartua.

Iruñerriko Mankomunitateari**Espedienteak: 13/546**

Ezgaitasuna daukan pertsona batek bere gurpil-aulkia eskualdeko garraio publikoan ezi erabiltzeari dagokionez:

- Mankomunitateari gomendatzea ezen bidea eman dezala ezgaitasuna duten pertsonak "scooter" gisako edo antzeko gurpil-aulkiak erabili ahal izateko eskualdeko hiri garraioko autobusetan, horretarako behar diren neurriak ezarri.
- Mankomunitateari gomendatzea eskualdeko hiri garraioko erabiltzaileen eskura behar diren erreklamazio-orriak jarri behar dituztela eta herritarrei erraztu behar dietela erreklamazioak aurkezteko eskubideaz baliatu ahal izatea, horretarako laguntza eta orientazioa emanez.

Onartua.

5.2.21 Lana.

Ekonomia, Ogasun, Industria eta Enplegu Departamentuari

Espedienteak: 12/1121

Nafarroako Enplegu Zerbitzuak toki entitate baterako langileak hautatzeko jarraitutako prozesuari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea behar diren jarraibideak eman diezazkiola Nafarroako Enplegu Zerbitzuari, langileak hautatzeko prozesuetan guztiz bete daitezten gardentasunerako eta informaziorako printzipioak, izangaiei emanez gertatzen diren gorabehera guztien eta proben emaitzen berri, ariketak berrikusteko arrazoizko epe bat emanez, eskatzaileak egiazki bertaratzek aukera emanda, eta, zehazkiago, informazio hori eman diezaioala kexa-egileari.

Onartua.

AO_3_13

Nafarroan langabetuen kopuruak gora egin izanari dagokionez:

- Ekonomia, Ogasun, Industria eta Enplegu Departamentuari iradokitzea honako jarduerak azter ditzala eta, kasua bada, susta ditzala, langabetuen kopuruak behera egin dezan:

a) Nafarroan hazkunde ekonomikorako ahalmen handiena duten azpi-sektore ekonomikoen azterketa xehea.

b) Langabetuentzako prestakuntza-programak eta -ikastaroak antolatzea.

c) Zenbait baldintzatan langabetuak kontratatzen dituzten enpresentzako eta enpresaburuentzako laguntzak artikulatzea.

d) Langile autonomoen ezarpena erraztuko duten neurriak ezartzea.

e) Kolektibo jakin batzuetako edo azpi-sektore ekonomiko jakin batzuetako langabetuak kontratatzen dituzten enpresei eta enpresaburuei laguntzak emateko aurrekontu-zuzkidura berariazkoak.

Onartua.

Deikazteluko Udalari

Espedienteak: 13/327

Interes orokorreko obrak eta zerbitzuetan lan egiteari begira Udalak langileak kontratatzeko erabiltzen duen baremoari dagokionez:

- Deikazteluko Udalari iradokitzea ezen, interes orokorreko obretarako eta zerbitzuetarako etorkizuneko kontratazioetan alda dezala ezarritako hautapen-baremoa, lan-esperientziaren ponderazio proportzio gabea saihestuz eta esleipenen errotazioa erraztuz.

Onartua.

Espainiako Arartekoari**AO_12_13**

Langabezia-prestazioa edo -subsidioa jasotzen dutenek egun batzuk Europar Batasunetik kanpoko herrialde batean pasa ahal izateari dagokionez, aurrez baimen administratibo bat eskatu behar baitute edo Estatuko Administrazioaren organo eskudunean aurkeztu behar baitira Espainiara itzultzen direnean, eta hala egiten ez badute, prestazioa edo subsidioa galtzen baitute.

- Espainiako Arartekoari iradokitzea behar den ikerketa abia dezala eta, beharrezko ikusten badu, administrazio eskudunari edo eskudunei kasuko gomendio, iradokizun edo legezko betebeharren gogorazpenak egin diezazkiela, azaldutako jokabideak direla-eta edo halako jokabideak babestu nahi dituzten arauak direla-eta, zeren eta litekeena baita haiek nazioko legediarekin bateraezinak izatea eta urrun egotea Europar Batasunaren itunetan ezarritakotik eta Europar Batasunaren funtzionamendutik, Europar Batasunean barna batetik bestera doazen Espainiako herritarren kasuan.

Ez da onartu.

5.2.22 Trafikoa eta bide-segurtasuna.**Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentuari****AO_01_13**

Nafarroako errepideetan 2012. urtean trafikoko istripuetan hildakoen kopuruak gora egin izateari dagokionez:

- Departamentuari iradokitzea departamentuen arteko edo administrazioen arteko ekintzetarako plan, programa, estrategia edo arauen multzo orokor bat presta dezala, trafikoko istripuetan hildakoen kopurua gutxitzera bideratua. Ekintza horiek zuzenduko dira trafikoko istripuetan hildakoen kopurua gutxitzeko neurriak hartzera; honako neurriak, besteak beste:
 - o Gidariei, autoetako bidaztiei, oinezkoei eta motoziklistei zuzendutako kontzientziazio kanpainak egitea (hedabideen nahiz bestelakoen bitartez), norberaren edo besteren bizitzarako arrisku handieneko kasuak azalduz.
 - o Oinezkoen, ziklisten eta ziklomotore-gidarien harrapaketak saihestera zuzendutako kontzientziazio kanpainak egitea (hedabideen nahiz bestelakoen bitartez).
 - o Seinaleak hobetzea gidariei, kotxe-bidaztiei eta oinezkoei ohartarazteko hiri-bideetan edo hiri-arteko bideetan istripu larri edo heriotza-istripu gehien gertatu diren guneei buruz, eta gune horiek radar sistemen bidez eta bestelakoen bitartez zaintzea, horretarako aukera dagoenean.
 - o Istripu larri nahiz heriotza-istripuen kopurua handia den tarteetan abiadura mugatzea.
 - o Errepide-galtzaden eta istripu larri nahiz heriotza-istripuak gertatzen diren guneeetako seinaleen mantentze-egora aztertzea.
 - o Ibilgailuen ikuskapen tekniko zorrotzagoak egitea egun egiten direnak baino, urte gehien dituzten ibilgailuen zirkulazioa baimentzeko.

Onartua.

Iruñeko Udalari**Espedienteak: 13/173**

Kexa-egileak (saltoki baten titularra da) urtean ordaindu beharreko diru-kopuru handiari dagokionez, "eremu laranjako" toki batean aparkatzeagatik, eremu horretako bizilagunek ordaintzen dutenarekin alderatuta.

- Udalari gomendatzea ezen, jabari publikoa erabiltzeko baldintzak berak direnean, alda dezala gaur egun merkataritza-, industria-, lanbide- edo zerbitzu-jarduerak egiten dituzten pertsona fisiko edo juridikoei gaur egun exijitzen zaien urteko tasaren zenbatekoa (gaur egun, 466,20 euro), trakzio mekanikoko ibilgailuak aparkatzeagatik aparkatze mugatuko edo murriztuko eremuetan (eremu urdina eta laranja), zeren eta proportziorik gabekoak baitira urtero eremu horietako bizilagun direnenek eremu horietan aparkatzeagatik ordaindu behar duten kopuruaren (48,35 euro) aldean.

Onartua.**Espedienteak: 13/326**

Iruñeko hirigunean espaloi, parke eta bestelakoetan bizikletak erabiltzeari dagokionez:

- Iruñeko Udalari iradokitzea jarrai dezala eta, beharrezkoa bada, areago dezala oinezkoen eremuetan, espaloietan edo pasealekuetan bizikleta-erabiltzaileen zirkulazioa arautzen duen trafikoko udal ordenantzaren arau orokorren betetzearen inguruko zainketa.
- Udalari iradokitzea jarrai dezala herritarrei zuzendutako kontzientziazio kanpainak egiten eta, beharrezkoa bada, jarduketa hori areago dezala, bizikletaren erabilera dela eta, erabiltzaileek Iruñeko trafikoko udal ordenantzak bizikleten zirkulazioari buruz ezartzen dituen arau orokorrak ezagutu eta bete ditzaten.

Onartua.**Espedienteak: 13/560**

Aparkatze mugatuko eremuan aparkatzeagatik, horretarako tiketik eduki gabe, kexa-egileak ordaindu behar izan zuen kopuruari dagokionez; izan ere, gehiegizko kopurua dela jotzen du (isunaren eta garbiaren tasaren batura da).

- Udalari gomendatzea indarrik gabe utz dezala kexaren xede den ibilgailua erretiratzeko egintza eta, kasua bada, interesdunari itzul diezaiola kontzeptu hori dela-eta ordaindu duena, zeren eta kasuko inguruabarretan, garabi zerbitzuak autoa eraman baitzuen denbora gutxi iragana zenean eta kotxea trafikoa eragotzi gabe aparkatuta zegoela. Izan ere, erretiratze hori kautelazko neurria da eta kasu honetan proportziorik gabekoa da, eta nahikoa da isuna ezartzea.

Ez da onartu.**Espedienteak: 13/630**

Kexa-egilearen ibilgailua erretiratzea aparkatuta zegoen tokitik:

- Udalari gomendatzea indarrik gabe utz dezala kexaren xedea den ibilgailua erretiratzeko egintza eta, kasua bada, interesdunari kontzeptu hori dela-eta ordaindutakoa itzul diezaiola.

Ez da onartu.

Espedienteak: 13/721

Trafikoko zehapenen aurrean bidezkoak diren errekursoak ez jakinarazi izanari dagokionez, zehapen horiek aurrez ordaintzen diren kasuetan:

- Udalari iradokitzea ezen, trafikoko isunen aurretiko ordainketaren kasuan eta ordainketa horrek dakartzan zehapen-prozedurak amaitzen direnean, salaketak jakinarazterakoan herritarrei informazioa eman diezaiela errekursoa aurkezteko eskubideari buruz, eta adieraz diezazkiela zehapenaren aurrean ezar ditzaketen errekursoei buruz eta errekurso horiek aurkezteko organoari eta epeari buruz.

Onartua.

5.2.23 Turismoa.**Kulturako, Turismoko eta Erakunde Harremanetako Departamentuari****Espedienteak: 13/373**

Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioako erregistroan, Guardia Zibilaren Natura Babesteko Zerbitzuak kanpaleku turistiko batean egindako jarduketari buruz informazioa eskatuz, herritar batek Departamentuan aurkeztutako idazki bati erantzun ez izanari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea ezen, gehiago berandutu gabe, amai dezala kanpaleku turistiko horri buruz abiatutako prozedura, SEPRONAK egindako salaketaren eta eskariaren arabera, dagokion zentzuan, Turismoari buruzko otsailaren 14ko 7/2003 Foru Legeari eta aplikatzekoa den gainerako araudiari jarraituz.

Onartua.

5.2.24 Hirigintza.**Landa Garapen, Ingurumen eta Toki Administrazioako Departamentuari****Espedienteak: 13/209**

Lurraldearen Antolamendu, Mugikortasun eta Etxebizitzako Zuzendaritza Nagusiak eta Basozaintza Atalak aurrera eraman dituzte jarduketei dagokienez, lege-urratze baten ondoriozko leheneratze espediente et hirigintzako zehapen-espediente baten kariatara, espediente horiek artxibatu baitziren:

- Departamentuari gogorarazte informazio osoa, eta behar den epearen barruan, eman behar dutela herritarrek egiten dituzten informazio eskariei buruz.
- Departamentuari gogoraraztea ikuskaritza-jardueretan uneoro neutraltasun, objektibotasun eta inpartzialtasun printzipioak betetzeko legezko betebeharra duela.
- Departamentuari gomendatzea kexa-egileari behar den informazioa eman diezaiola Basozaintzak aipatutako tokiko lurzoru ez-urbanizagarrian dauden ustezko legez kanpoko eraikinak direla-eta egin dituen ikuskatze-jardueri buruz, bertan dauden datu pertsonalak kenduta.

Onartua.

Sustapen Departamentuari**Espedienteak: 12/1268**

Hiri Antolamenduko Plan Orokorraren aldaketa baten aurkako gora jotzeko errekurtoa izapidetzen eta ebazten berandutzeari eta Babespenerako eta Barne Berrikuntzarako Plan Berezia onesten berandutzeari dagokionez:

- Departamentuari gogoraraztea herritarren errekurtoak legez ezarritako hiru hilabeteko epearen barruan ebazteko eta hartutako erabakiak jakinarazteko legezko betebeharra duela.
- Departamentuari gomendatzea ahal bezain laster ebatz dezala kexa-egileak aurkeztutako gora jotzeko errekurtoa.

Ez da onartu.

Espedienteak: 13/53

Sustapen Departamentuak ezarritako hirigintza-zehapen bati dagokionez:

- Departamentuari iradokitzea ezen, uzi nagusi legez, atzera bota dezala edo gutxitu dezala kexa-egileari ezarritako zehapena, Larragan etxetxo bat eraikitzearengatik, proportzionaltasun printzipioa aplikatze aldera.
- Departamentuari iradokitzea subsidiarioki interesdunari erraztasuna eman diezaiola ezarritako isuna ordaintzeko, beharrezkoa bada jarduketak Nafarroako Zerga Ogasunarekin koordinatuz, geroratze edo zatikatze bat lortze aldera.

Ez da onartu.

Espedienteak: 13/69

NASUVINSA enpresa publikoak Galarko Zendeako industria eremuko lurzati bat erosterakoan izandako jokabideari dagokionez:

- Nasuvinsa enpresari gogoraztea kexa-egileei Comarca 2 industria eremuko lurzattia erosteko legezko betebeharra duela, zeren eta berariaz adierazi baitzuen hura erosteko baiezkkoa; izan ere, kontratak ezin dira geratu aldeetako baten erabakimenaren pentzutan. Behar diren egintzak egin behar ditu salerosketa gauza dadin.

Ez da onartu.

Espedienteak: 13/160

Sustapen eta Etxebizitza kontseilariaren foru agindu baten aurka aurkeztutako gora jotzeko errekurtoari Nafarroako Gobernuak ez erantzun izanari dagokionez. foru agin du horren bidez, udal plan baten egitura aldatzeko espedientea behin betiko onetsi zen.

- Departamentuari gomendatzea, gehiago berandutu gabe, berariaz ebatz dezala entitate kexa-egileak aurkeztutako gora jotzeko errekurtoa, Sustapen eta Etxebizitza kontseilariaren foru aginduaren aurka aurkeztutakoa. Izan ere, foru agindu horrek Dantxarineko eta Landibarko eremuei dagokienez Urdazubiko Udal Planaren egitura aldatzeko espedienteari behin betiko onespena ematen dio.

Onartua.

Espedienteak: 13/372

Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioaren erregistroan, Guardia Zibilaren SEPRONAK kanpaleku turistiko batean egindako jarduketari buruz informazioa eskatuz, aurkeztutako idazki bati erantzun ez izanari dagokionez:

- Sustapen Departamentuari gomendatzea ezen, gehiago berandutu gabe, amai dezala abiatutako prozedura, SEPRONAK egindako salaketaren eta eskariaren arabera, dagokion zentzuan, Lurraldearen Antolamenduari eta Hirigintzari buruzko Foru Legeari eta aplikatzekoa den gainerako araudiari jarraituz.

Onartua.

Espedienteak: 13/419M

Añezcarren, Berrioplanoko udalerrian, hondakinen birziklatze eraikin baten proiektuaren ezarpenaren inguruan:

- Departamentuari iradokitzea ezen, bere txostenean adierazitakoaren ildotik eta Herri administrazioen araubide juridikoaren eta administrazio prozedura erkidearen azaroaren 26ko 30/1992 Legeko 35. artikuluko g) letran adierazitakoaren arabera, zerbitzu teknikoaren bitartez, dagokion esparruaren barruan, kexa-egileari orientabide positiboren bat eman diezaiola nahi duen jarduera ezartzeko baldintzei buruz eta, zehazki, hura egingarri gertatzeko aukerei buruz, proiektua aurrera eraman ahal dezan Berriobeitiko lurzoru ez urbanizagarriko kokapenik onenean.
- Departamentuari iradokitzea ezen, kexan aipatzen den industria-jarduera ezartzeko izapideek iraun duten epe luzeari erreparatuta, erabaki edo jarduketa administratiboak ez daitezela behar dena baino gehiago luza, eta ezarritako bermeak ez daitezela atera, jarduketaren kokapena bideratzeko gai honi buruz egin beharreko prozedurak edo jarduketak azkartasun eta eraginkortasun printzipioen arabera izapide daitezela.

Ez da onartu.

Landa Garapen, Ingurumen eta Toki Administrazioaren Departamentuari eta Lizarrako Udalari**Espedienteak: 12/1078**

Kexa-egilearen jabetzako lurzati baten azalera gutxitzeari dagokionez:

- Lizarrako Udalari gomendatzea kexa-egileei konpentsaziozko kalte-ordain bat eskaini diezaiola birzaitze-espeditentean eskubide gutxiago esleitu izatearen ondorioz.
- Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioaren Departamentuari gomendatzea behar diren neurriak har ditzala kexa honekin zerikusia duenari dagokionez, Nafarroako Administrazio Auzitegiaren ebazpenaren betearazpena bermatzeko, daukan xedeari begira.

Ez da onartu.

Allingo Udalari**Espedienteak: 13/402**

Kexa-egilearen auzo-lagunek jarri duten etxeko korraleari dagokionez, bere etxebizitzarekin mugakidea baita.

- Udalari gogoraraztea kexa-egileak aurkeztutako salaketa-eskariak eta -idazkiak, bere etxebizitzaren ondo-ondoko lursailetan hesi bat eta abereak egoteari buruzkoak, ezarritako epearen barruan idatziz ebatzi eta jakinarazteko legezko betebeharra duela.
- Udalari gogoraraztea hirigintzaren arloko legezketasuna babesteko neurriak hartzeko legezko bete beharra duela, behar diren neurri guztiak hartu ere, kexan aipatzen den hesia dela eta, betiere bermatuz legeak betetzen direla eta behar diren itxitura-baldintzak betetzen direla.
- Udalari gogoraraztea ezen, dela bere bidez, dela kontzejuaren bidez, eta kale bat edo bide publiko nahiz pribatu bat den eta kale horretara jotzen duten lursailak publikoak ala pribatuak diren aldez aurretik juzgatu gabe, eremu horien behar den azterketa egin dezala, behar denak (berak edo kasuko kontzejuak) erabaki dezan lur publikoen bidegabeko okupazioa gertatzen ari den, eta, hala bada, behar diren neurriak har daitezen titularitate edo erabilera publikoko lursail horiek defendatzeko.

Onartua.

Basaburuko Udalari**Espedienteak: 13/256**

Alkatetzaren ebazpen batzuei dagokienez. Haien bidez, kexa-egileei eskatzen zaie hirigintza dela eta urratuta legezketasuna berrezar dezaten, eta zehapen administratibo batzuk ezartzen zaizkie, bi etxebizitza eraikitzeagatik:

- Udalari gomendatzea ahal bezain laster has dezala eta amai dezala elkarriketako eta adostutako amaierako prozesu bat abia dezala kexa-egileekin, azken horiek eskubide duteneko hirigintza- eta erabilera-jarduera gara ahal dezaten Arrarasko 14. poligonoko 376. lurzatian egindako eraikinetan, hartara amaiera positiboa emanez interesdun guztiei sortu den hirigintza-gatazkan.

Onartua.

Bertizaranako Udalari**Espedienteak: 13/729**

Kexa-egilearen etxe/ostatuari udalaren hirigintza-plan berrian eman zaion kalifikazioarekin ados ez egoteari dagokionez:

- Udalari gomendatzea alda ditzala proiektuan dagoen udal planaren hirigintza-araudiaren artikulak, kasuko etxeari dagokionez, eta alda dezala gaur egun dagoen figuraren izena – “egin beharreko obrak: zaharberritzea”, haren ordeztu dagokiona jartzeko edo ezer ere ez jartzeko. Eta eraikinaren katalogazioari dagokionez, hari Vianako Printzea Erakundea-Kultura Zuzendaritza Nagusiak emandako bera eman dakiola, eragin juridiko berekin.

Onartua.

Etxarri-Aranazko Udalari**Espedienteak: 13/388**

Udalak kexa-egilearen jabetzapeko industria lursail bat okupatu izanari dagokionez, Basopokale industrialdean, eta eskabideei erantzun ez izanari dagokionez:

- Udalari gogoraraztea legez behartua dagoela herritarrek aurkezten dizkioten eskabide eta eskari guztiei –besteak beste, kexa-egilearen eskariei– erantzun espresa ematera behar den denboran eta moduan.
- Udalari gomendatzea onar dezala kexa-egilearen eskaria, bere finkatik instalatutako elementu guztiak kentzekoa, baldin eta konponbide hori fisikoki egingarria bada; edo, hala ez bada, kexa-egileari kalte-ordainak eman diezazkiola, sortutako zortasunarengatik behar bezala konpentsatzeko moduko diru-kopuru batekin eta okupazioa egin zenetik dagozkion interesekin.

Onartua.

Leitzako Udalari**Espedienteak: 12/1166**

Udalak ezer ez egitea kexa-egilea bizi den eraikineko erdisotoan dagoen egoeraren aurrean:

- Udalari gogora ekartzea, kexak hizpide duen lokala segurtasun, osasungarritasun, apaintasun publiko eta bizigarritasun baldintza egokietan mantentzeko beharrezkoak diren obrak gauzatu daitezten agintzeko legezko betebeharra daukala, lurraldearen antolamendurako eta hirigintzako abenduaren 20ko 35/2002 Foru Legearen 87. artikuluan jaso den moduan. Halaber, kasu honetan, lokala ixteko eta metalezko materialak kentzeko eskatu behar dio jabeari, horretarako ezartzen duen epean. Horrez gain eta beharrezkoa balitz, obrak modu subsidiarioan gauzatzeko legezko betebeharra dauka, ondoren, obren kostua dagozkion pertsonari edo pertsoneri jasanaraztearen kaltetan izan gabe.

Onartua.

Lekunberriko Udalari**Espedienteak: 13/738**

Erantzunik eman ez izana aurkeztutako eta berretsitako eskabide baten aurrean. Haren bidez, informazio zehatza eskatzen zuen udala herri horretako kale batean dauden kalte larriak direla-eta aurrera eramaten ari den izapideei buruz:

- Udalari gogoraraztea herritarrek aurkezten dizkioten eskaera eta eskari guztiei behar den denboran eta moduan berariaz erantzuteko legezko betebeharra duela, eta bereziki kexa-egileak aurkeztutako eskariei, Administrazioaren idatzizko erantzuna jasotzeko duen eskubidea betetze aldera.
- Udalari gomendatzea idatziz erantzun diezaiola kexa-egileak egindako eskariari.

Onartua.

Noingo Udalari**Espedienteak: 12/1188/M**

Udalak ezarritako hirigintza-zehapen baten ordainketari dagokionez:

- Udalari iradokitzea azter ditzala kexa-egileari erreklamaturako kopurua biltzeko ezarritako ordainketa-baldintzak malgutzea, berariaz baloratuz gertatzen diren inguruabar sozio-ekonomikoak eta ahaleginak eginez interesdunarekin akordio batera iristeko, daukan zorra epe gehiagotan ordaindu ahal dezan.

Ez da onartu.

Iruñeko Udalari**Espedienteak: 13/89**

Zuhaitz batzuen adarrak ez inaustea, eta horrek eragoztear argia sar dadila etxebizitza batzuetan, eta kexa-egilearen etxetik hurbil egoera txarrean dagoen pinu bat egotea:

- Udalari gomendatzea konponbide tekniko bat aztertu eta bideratu dezala, platanondoan hurbil dagoen eraikineko fatxadan bidea eman dezala etxebizitzetan argia sar dadin, eta segurta dezala zuhaitz horien adarrek ez dituztela etxebizitzetako balkoiak ukitzen edo ez daudela haietatik hurbilegi. Bereziki, balora dezala balkoi horietara jotzen duten zuhaitzetako adar gazteenak inaustea.
- Udalari gomendatzea ezen, kexan aipatzen den zedroari dagokionez, jarrai dezala zerbitzu teknikoen bitartez haren jarraipena egiten, haren egonkortasuna eta segurtasuna bermatuz oinezkoei eta hurbil dagoen kirol eremuko erabiltzaileei.

Onartua.

Espedienteak: 13/365

Erabilera publikoko espazio pribatu baten berrurbanizatzeari dagokion kopuru bat ordaintzeko eskariari ez erantzutea:

- Udalari gomendatzea berariaz ebatz dezala kexa-egilearen jabekideen erkidegoaren eskaria, ahal den bezain laster.
- Udalari gomendatzea jabekideen aipaturako erkidegoari ordain diezaiola aitortu zaion diru-laguntza ez baitzaio antzematen deialdiko oinarrien ez-betetzea.

Onartua.

Tuterako Udalari**Espedienteak: 13/374**

Kafetegi-lokal baten eta zurgindegi-lokal baten erabileran eragina duten jarduketa batzuekiko desadostasuna. Kexa-egilea lokal horien titularra da:

- Udalari gogoraraztea kexaren xede diren instalazioen (igerilekua eta sotoak) erabilera kontrolatzeko legezko betebeharra duela, eta zaindu behar duela haiek legezkontasunaren eta kasuko baimen-egintzen arabera dela.

- Udalarari gomendatzea azter dezala kexa-egileak azaldutakoa, jabekideen erkidegoko barneko plazarako sarbideari dagokionez, eta, kasua bada, behar diren neurriak har ditzala pasabide publikoa bermatzeko, hura eragozten duten edo bidegabeki mugatzen duten jarduerak saihestuz.

Ez da onartu.

5.2.25 Etxebizitza

Sustapen Departamentuari

Espedienteak: 12/1169

Etxebizitza babestu bat erosteko diru-laguntza ukatzeari dagokionez, NASUVINSA sozietate publikoak emandako informazio okerra dela eta:

- Departamentuari gomendatzea behar diren izapideak egin ditzala kexa-egileari bigarren eskuko babes ofizialeko etxebizitza bat erosteari dagokion diru-laguntza emateko, horrelako etxebizitzetarako kontratua bisatzeko unean sartu den klausula dela eta gertatu den nahasmenaren aurrean.
- Aipatutako departamentuari honako iradokizunak egitea: a) alda dezala bigarren eskuko horrelako etxebizitzen bisatuan sartzen den klausularen testua, non esaten baita diru-laguntza ofizioz ordaindu ahalko dela, nahiz eta praktikan ez den horrelakorik egiten; eta b) etxebizitza babesturako diru-laguntzen balizko hartzaileen informazio-bideak azter ditzala, jasotzen duten informazioa zabala, argia eta erraza izan dadin, bereziki halako etxebizitzak eskatzeko epeei dagokienez.

Ez da onartu.

Espedienteak: 12/1245

Babes ofizialeko etxebizitza bat ezin eskuratzeari dagokionez, halako bat behar baitu hurbil duen dibortzioa dela eta:

- Departamentuari iradokitzea bultza dezala arau baten onespina, dagokion mailarekin, haren bidez erraztasunak emateko eman gabe dauden etxebizitza babestuak adjudikatzeko etxebizitza bat eskuratzeko premia daukaten pertsonen, baita gaur egun ezarrita dauden baldintzetako bat betetzen ez dutenean ere.
- Departamentuari iradokitzea azter dezala, berariaz, ezkontza-sozietateen desegite- eta banatze-eragiketekin gertatzen diren arazoak, eta bila dezala banandutako edo dibortziazatutako pertsonen etxebizitzarako eskubidea erraztea.

Onartua.

Espedienteak: 13/2

NASUVINSA sozietate publikoari eskatu zion etxebizitza-aldaketa bati dagokionez:

- Departamentuari iradokitzea arin dezala kexa-egileari Arrotxapeko (Iruña) alokairu-poltsako etxebizitza bat esleitzeko prozesua, toki horretan etxebizitza huts bat egon bezain pronto.

Onartua.

Espedienteak: 13/5

Etxebizitza babestu bateko akatsak ez konpontzeari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea (edo, haren bitartez, NASUVINSA sozietate publikoari) itzul diezaiola interesdunari seinale gisa aurreratu duen diru-kopurua, kexan aipatzen den etxebizitza babestua erosteko.

Ez da onartu.

Espedienteak: 13/57M

Etxebizitzaren alokairurako diru-laguntza bat ez emateari dagokionez:

- Departamentuari iradokitzea berriz ere azter dezala herritarraren egoera ekonomikoa eta balora dezala hari etxebizitza alokatzeko diru-laguntza bat ematea, dauzkan inguruabar ekonomikoak direla eta.

Ez da onartu.

Espedienteak: 13/99

Lurraldearen Antolamendu, Mugikortasun eta Etxebizitzako zuzendari nagusiaren ebazpen bat dela eta; haren bidez, ezezkoa ematen zaio kexa-egileari, etxebizitza babestua ez erabiltzeko eskaria dela eta:

- Departamentuari gomendatzea baimena eman diezaiola kexa-egileari titularra deneko etxebizitza babestua ez erabiltzeko, atzerrian irakasle bisitari gisa dagoen bitartean, horretarako sinatua duen kontratuaren arabera.

Onartua.

Espedienteak: 13/175

Babes ofizialeko etxebizitza batez baliatzeko exijitzen zaion errenta ezin ordaintzeari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea kexa-egileak eta bere seme adingabeak osatzen duten familia-unitatearen egungo inguruabar ekonomikoak balora ditzala, eta neurriren bat ezar dezala etxebizitzarako duten eskubideaz baliatzen jarrai dezaten.

Onartua.

Espedienteak: 13/192

Gazteen emantzipaziorako oinarrizko errenta itzultzeko eskaria dela eta. 2008an eman zitzaion laguntza hori.

- Departamentuari iradokitzea kexa-egileak jasotako kopuruak itzultzeko ebazpena atzera bota dezan. Kexa-egilea emantzipaziorako oinarrizko errenta baten onuraduna da.

Ez da onartu.

Espedienteak: 13/197SN

Etxebizitzaren alokairurako diru-laguntza bat ez emateari dagokionez:

- Departamentuari iradokitzea azter dezala aukerarik ba ote dagoen martxoaren 28ko 25/2011 Foru Dekretuan behar diren aldaketak sartzeko, errentarien egoera ekonomikoaren denbora errealeko balorazioa malgutzeko. Horren bidez, aukera emanen litzateke martxoaren 28ko 25/2011 Foru Dekretuaren araubide orokorra salbuesteko eta alokairurako diru-laguntzari eusteko, deklarazioaren erreferentziako urtearen ondotik gertatutako inguruabarrak direla-eta behar adinako diru-sarrerarik ez kasuetan.
- Departamentuari gomendatzea kexa-egileak eta bere bi seme-alaba adingabeak osatzen duten familia-unitatearen egungo inguruabar ekonomikoak balora ditzala, eta neurriren bat ezar dezala etxebizitzarako duten eskubideaz baliatzen jarrai dezaten.

Onartua.

Espedienteak: 13/261M

Kexa-egileak NASUVINSA sozietate publikoari etxebizitza bat alokatzeko dauzkan zailtasunei dagokienez:

- Departamentuari iradokitzea, NASUVINSA sozietate publikoaren bitartez, behar diren kudeaketak egin ditzala, interesdunari ahal bezain laster etxebizitza bat esleitzeko behar diren kudeaketak egite aldera, eta etxebizitza horren prezioa ordaintzeko modukoa izan dadila, haren gaitasun ekonomikoa dela eta, horren bidez haren egoera ekonomiko eskasa hobetu ahal izate aldera.

Ez da onartu.

Espedienteak: 13/278

Alokairuko etxebizitza babestu bat eskuratzeko emandako informazioari eta kasuko diru-laguntzari dagokienez:

- Departamentuari iradokitzea ikuska dezala entitate sustatzaileak kexa-egileari etxebizitza alokairu araubidean esleitzeko jarduera, bidezkoa bada neurri zuzentzaileak eta herritarrei emandako zerbitzua hobetzekoak hartze aldera.
- Departamentuari iradokitzea balora ditzala kexa-egileak eta bere seme adingabeak osatzen duten familia-unitatearen egungo inguruabar ekonomikoak, eta alokairuko araubidean esleitutako etxebizitzarako eskubideaz baliatzen jarraitzea bermatzeko neurriak ezar ditzala, bereziki, etxebizitza ordaindu ahal izateko diru-laguntza bat emanez.

Ez da onartu.

Espedienteak: 13/293

Kexa-egileak NASUVINSA sozietate publikoari alokairurako lagata zion etxebizitza baldintza txarretan itzuli izateari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea jarraibideak eman diezazkiola NASUVINSARI, etxebizitza jabeari itzuli baino lehen, bere gain har ditzala errentariak etxebizitzan ustez eragin dituen kalteen konponketa, bai eta hornikuntzak direla-eta edo beste arrazoi batzuegatik ordaintzeko izan ditzakeen zorrak ere; hori, halere, ez da eragozpena izaneren halakoak gero errentariari ordainarazteko, bidezkoak diren ekintzan bitartez.

- Departamentuari gomendatzea NASUVINSari jarraibideak eman diezazkiola, behar diren konprobaketak egin ondoren, azter dezan ea kexa-egileari kalte-ordainak eman behar ote zaizkion bere gain hartu dituen gastuengatik, baldin eta haiek errentariari egoztekoak badira, eta, hala bada, konpentsazio hori ahal bezain laster ordain diezaiola.

Onartua.

Espedienteak: 13/321

Babes ofizialeko etxebizitza bati uko egin izanari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea ikuska dezala eta, kasua bada, behar diren neurriak har ditzala, baita zehapenekoak, bidezkoa bada, kexa-egileak aipatzen duen sustapen-enpresaren jarduerarengatik, kontratuari, arrazoiak emanda, uko egitearen ondorioz hartutakoengatik.

Ez da onartu.

Espedienteak: 13/322M

Emantzipaziorako oinarrizko errenta itzultzeko eskatu izanari dagokionez:

- Departamentuari iradokitzea berrazter dezala kexa-egileari bere garaian emandako laguntzaren aitorpenari eusteko ezetza, bai sakoneko arrazoiengatik –jada adierazi direnak–, bai berraztertze-espedientearen balizko iraungitzeari buruzko aztarnengatik ere.

Ez da onartu.

Espedienteak: 13/370M

Etxebizitza babestu bat erosteko diru-laguntza ukatu izanari dagokionez:

- Departamentuari iradokitzea ezen, kexa-egileak aurkeztutako dokumentazioa ikusita, zuzen dezala ezespren-egintza eta, horrenbestez, diru-laguntza eman diezaiola.

Onartua.

Espedienteak: 13/401

Emantzipaziorako oinarrizko erreta atzera botatzeari eta itzultzeari dagokienez:

- Departamentuari gomendatzea indarrik gabe utz dezala 2009an kexa-egileak jasotako emantzipaziorako oinarrizko errentaren itzulketa, laguntza atzera botatzeko prozedura iraungita baitago.

Ez da onartu.

Espedienteak: 13/446M

Kexa-egilea bizi den etxebizitza babestuaren alokairu-prezioa ezin ordaintzeari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea kexa-egileak eta bere bi alabekin osatzen duten familia-unitatearen egungo inguruabar ekonomikoak balora ditzala, eta neurriren bat ezar dezala etxebizitzarako duten eskubideaz baliatzen jarrai dezaten.

Onartua.

Espedienteak: 13/482M

Kexa-egileak etxebizitza babestu bat saltzeko asmoari dagokionez:

- Departamentuari iradokitzea berriz aztertu eta balora dezala kexa-egilearen jabetzako etxebizitza babestuaren legezko eroslehetasuneko eskubideaz baliatzeko aukera.

Onartua.

Espedienteak: 13/492SN

Etxebizitza erabiliak alokatzeko programaren baldintzak direla eta:

- Departamentuari iradokitzea ezen balora dezala Etxebizitzarako eskubideari buruzko Foru Legeko 13.3 artikuluko b) letran ezarritakoa garatzea, urtebetez etxebizitza ez erabiltzeko aldez aurretiko baldintza salbuesteari begira, epe hori eskatzen baita alokairuko poltsan sartzeko.

Onartua.

Espedienteak: 13/550

Emantzipaziorako laguntza itzultzea eskatzeko ebazpen administratiboa jasotzen atzeratzeari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea berriz ere premia dezala Sustapen Ministerioa kexa-egilearen itzulketa-espeditari alta eman diezaion, ordaintzeko gutuna izapidetu eta zor duen zenbatekoa ordaindu ahal dezan, berandutza-interesik sortu gabe Administrazioari egoztekoa zaion kudeaketan atzeratzearen ondorioz.

Onartua.

Espedienteak: 13/669

Babes ofizialeko etxebizitza baten alokairua kalkulatzeko sistemari dagokionez:

- Departamentuari iradokitzea etxebizitza babestuak alokatzeko diru-laguntzak emateari dagokionez, neurriak aztertu eta ezar ditzala, irailaren 18ko 31/2013 Foru Dekretuko 8. artikuluan finkatutako diru-sarreraren kontaketarako erregela aplikatzearen ondorioak arintzeko, azken horrek sartzen duen denbora-erreferentzia dela eta, laguntzei eusteko aukera baloratze aldera behar-egoerak hori justifikatzen duen kasuetan eta, beharrekoa bada, gizarte zerbitzuen kolaborazioa lortuz.

Ez da onartu.

AO_16_13 eta AO_20_13

Etxebizitza babestuen errentariak ados ez egotea, errentamendurako diru-laguntza publikoak emateari begira haien gaitasun ekonomikoa baloratze aldera, Administrazioak erreferentzia gisa hartzearekin bi urte lehenago izandako diru-sarrerak:

- Departamentuari iradokitzea ezen, alokairu-araubideko etxebizitza babestuetan bizi diren familia-unitateen diru-sarrerak baloratzearen eraginetarako eta xede hori dela-eta diru-laguntzak emateko, aintzat har dadila pertsona fisikoen errentaren gaineko zergaren azkeneko deklarazioa.

Zati batean onartu da.

Gizarte Politiketako Departamentuari**Espedienteak: 13/643**

Etxebizitzen legezko egoera egiazta dadin eta hutsik dauden etxebizitzak erabili ahal daitezen eskatuz erregistro orokorrean aurkeztutako eskabide bati erantzun ez izanari dagokionez:

- Departamentuari gogoraraztea behar den denboran eta moduan erantzun behar diela herritarrek zuzentzen dizkieten eskariei, eta hari gomendatzea eskari zehatz horri ahal bezain laster erantzun diezaiola.

Onartua.

Iruñeko Udalari**Espedienteak: 13/103**

Errentan hartua duen Iruñeko Udalaren etxebizitzan dauden kaletak eta hezetasunak ez konpontzeari dagokionez:

- Udalari iradokitzea ekimena har dezala eta kexa-egilearekin hitz egin dezala, harekin akordio batera iritsi ahal izateko, hain zuzen ere oraindik ere egiteko dauden konponketa-lanak egite aldera, Udalari baitagozkio haiek egitea eta finantzatzea.

Onartua.

Espainiako Arartekoari**AO_04_13SN**

Zordun Hipotekarioak Babesteko Neurri Urgenteei buruzko azaroaren 15eko 27/2012 Errege Lege-dekretuaren eragin eskasari dagokionez:

- Espainiako Arartekoari iradokitzea egokitzat jotzen ditzen jarduketak bultza ditzala, testuan proposatzen diren aldaketa hauek sar daitezen, zeren eta adingabeen eta baliabide ekonomiko gutxien dituzten familiak hobeki babesten baitituzte.

a) 1. artikuluko 2. idatz-zatiko b) eta c) letren ordean honako testua jartzea: "adingabe bat duen familia-unitatea".

Hartara, nahitaezko babes juridikoa gertatuko litzateke, familientzat ez ezik, haurrentzat ere; izan ere, azken horiek, kasu guztietan, etxebizitzarako eskubidea dute. Aldaketa horrek aukera emanen luke bai Konstituzioko 39.4 artikulua, bai Haurraren Eskubideen konbentzioko 1. artikulua ("haurra da hemezortzi urtetik beherako pertsona oro") eta 27.2 artikulua ere ("Estatuek laguntza materiala eta babes-programak eskainiko dituzte, bereziki, elikadurari, jantziei eta etxebizitzari dagokienez").

b) Ondorio Askotako Errenta-adierazle Publikoa bost halako handitzea, zeren eta indarrean dagoen 1. artikuluko 3 a) idatz-zatian adierazitako kopurua, adierazle horren hiru halako dena, baxuegia baita.

c) 1. artikuluko 3. idatz-zatiko a), b) eta c) letrak berezko ahuldade bereziko kasu bihurtzea, halako moduz non ez diren izanen 1. artikuluko 2. idatz-zatiko ahuldade-kasuekin batu beharreko inguruabar ekonomikoak. Hartara, 1. artikuluko jasoko litzuzke, aurreko aldaketekin bat, ahuldadeko bederatzi kasu. Kasu horretan, bidezkoa izanen litzateke d) letra kentzea.

Kasu hauek aplikatuko lirateke, nolana ere, titularraren ohiko etxebizitzako etxe-botatzeak bertan behera uzterakoan, betiere etxebizitza hori denean titularrak duen etxebizitza bakarra.

d) 2. artikulua eskatzen duen gehiegizko dokumentazioaren jatorria berraztertzea eta saiaterak hura beharrezkoa dena mugatzen, are gehiago neurri horien onuradun gehienak, kasu gehienetan, jende apala denean.

e) 2. artikuluar beste idatz-zati bat gehitzea. Berarekin ekarriko du tasa, tarifa edo prezioak ordaintzetik salbuetsita egotea arau honetan aipatutako agiriak eskatzerakoan.

f) Errege lege-dekretuan sartu beharreko xedapen gehigarri berri batean aipatzea autonomia erkidegoek eta udalek familia unitateentzako orientazio, aholkularitza eta, kasua bada, defentsa zerbitzuak eduki ahalko dituztela, bai eta bitartekaritarako zerbitzuak ere. Jotzen da proposamen hau dela ez nahitaez bete beharreko arau bat, baizik eta gonbidapen bat, larritasun sozialeko une hauetan egiten zaiena udal administrazioari eta administrazio autonomikoari, are gehiago inplika daitezkeen premia handiena dutenak laguntzen, izan ditzaketan baliabideen bitartez. Baliabide horiek etxebizitzarako eskubidean bitartekari jardutera, orientatzera eta defendatzera zuzenduko dira.

Zati batean onartu da.

AO_10_13SN

Hipoteka-betearazpenei dagokienez eta gizarte arazo honi dagokionez –milaka pertsonari ohiko eta behin betiko bizilekutzat zuten etxea kentzea, modu pertsonalean edo familiarean bitartez, gehiegizko zorpetzearen ondorioz–, honako iradokizunak egiten dira:

- Lehena. Espainiako Arartekoak aztertu eta balora dezala Espainiako Gobernua edo Gorte Nagusiak premiatzea lege-arau bat berehala izapide dezan, behar den mailakoa (errege lege-dekretua edo urgentziako prozeduraren bidezko eta batzorde bidezko legea), hipoteka-betearazpenarekin lotutako legedian sar dezan kontsumitzaileak aurkapenerako arrazoiak formulatzek aukera, betearazpen-tituluaren oinarria diren kontratu-klausulen abusuzko izaeran oinarrituak, eta legedi horretan aukera eman dakiola prozesuaz arduratzen den epaileari kautelazko neurri batzuk hartzeko; besteak beste, hipoteka-betearazpenaren prozedura etetea, neurri horiek beharrezkoak direnean amaierako erabakiaren eraginkortasun osoa bermatzeko, betiere indartuz epaileak autonomia izan dezala aurkeztu zaion kasu bakoitzean gertatzen diren inguruabar pertsonalak, familiarak edo bestelakoak libreki baloratzeko, bai eta aldean eskubideak eta betebeharrak moderatzeko dauzkan ahalmenak ere.
- Bigarrena. Espainiako Arartekoaren erakundeak balora dezala premiatzea legedi horrek aukera jaso dezan bera aplikatu ahal dadila Europar Batasuneko Justizia Auzitegiaren epaian aipatzen den Espainiako araudiaren arabera bidean diren hipoteka-betearazpenetan, saiheste aldera Kontseiluaren 1993ko apirilaren 5eko 93/13/CEE Zuzentaraua alde batera utz dadin, haren nahitaezko eta zuzeneko eragina (zeren eta, Batasuneko Justizia Auzitegiaren jurisprudentziak adierazi duen bezala, zuzentarau bat argia eta zehatza denean, herritarrei eskubideak sortzen baitizkie) eta, batez ere, bilatzen den emaitza ezagutu gabe.
- Hirugarrena. Halaber, buru deneko erakundeak balora dezala premiatzea, egokitzen jotzen badu, azter dadila aukerarik ba ote dagoen lege-erregulazio berria aplikatzeko orain arte izan diren hipoteka-betearazpeneko prozesuetan. Europar Batasuneko Justizia Auzitegiaren epaia ikusita ondoriozta daiteke nazio mailako araudiak ez dituela Kontseiluaren 1993ko apirilaren 5eko 93/13/CEE Zuzentarauak ezarritako eskubideak eta bermeak aintzat hartu eta, horrenbestez, kontsumitzaileekin sinatu diren kontratuetan neurriz kanpoko klausulak aplikatu direla. Klausula horiek, gure ordenamendu juridikoarekin bat eginez, legeen, moralaren edo ordena publikoaren aurkakoak dira eta kontratatzaileek ezin zituzten ezarri (Kode Zibilarren 1255. artikulua). Klausula horiek zuzenbide osoz deusezak izan zitezkeen, aginduzko arau

debekatzailen aurkakoak baitira (Kode Zibilaren 6.3. artikulua) eta, eskubide-abusuari edo hori gizartearen aurka gauzatzeari dagokionez, ez daukate inolako babesik. Horrenbestez, dagokion kalte-ordaina eta gehiegikeriaren iraunkortasuna eragozteko neurri judizialak edo administratiboak hartzea eragin beharko lukete (Kode Zibilaren 7.2. artikulua). Abusuzko klausula horiek, izan ere, Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Defentsari buruzko Lege Orokorren arabera (azaroaren 16ko 1/2007 Legegintzako Errege Dekretuaz onetsitako testuategina), zuzenbidez erabat deusezak izanen lirатеke eta ez jarritakotzat hartu beharko lirатеke, eta fede on objektiboaren printzipioaren nagusitasunera itzuli beharko litzateke (Legearen testuateginako 83. artikulua). Eta kontsumitzaileak abusuzko klausuletatik babesteko arau hauek aplikatzekoak dira Europar Batasunaren lurraldean edozein dela ere aldeek kontratua gidatzeko hautatu duten legea, baita higiezin kasuan ere.

Horregatik guztiagatik, legezko araudi berriak azken urteetan nazio mailako hipoteken gaineko legeriari jarraiki eman diren epaiak berrikusteko aukera eman beharko luke, dagokion instantziaren bidez. Kasu horietan, Europar Batasuneko Justizia Auzitegiaren epaiaren kasuan gertatu den bezala, epaia mailegu kontratuaren klausuletan oinarritu da eta klausula horiek une honetan zuzenbide osoz deuseztat jo daitezke, beraz, ez lirатеke aplikagarriak. Gainera, hipoteka betearazpen prozesuan ezin izan zen argudiatu kontratuko klausulen neurritz kanpoko izaera epailearen aurrean, barruko legeriak ez baitzuen aukera hori onartzen.

Espainiako ordenamendu juridikoak, oro har, epai irmoen aurka berraztertze ezohiko errekurtsoak aurkezteko aukera ematen du baina berraztertze arrazoiaren artean ez dago Europar Batasuneko Justizia Auzitegiaren epai baten indarra bezalako egitate garrantzitsurik, Europar Batasuneko Zuzenbidea alde batera utzi dela dioena. Izan ere, judizio aurreko kontuei dagokionez, azken zuzenbide horrek nazionalak baino garrantzi handiagoa dauka.

Horregatik, neurritz kanpoko klausulak barne hartu dituen eta salatua horien aurrean babesik gabe utzi duen nazio mailako legeria bati jarraiki emandako epaiak berraztertze bide judizial hori baliatu ez izanak esan nahi du Europar Batasuneko Zuzenbidea ez dela aintzat hartu eta alde batera utzi dela eta, kasu horietan, zuzenbide horrek zuzenbide nazionala baino garrantzi handiagoa dauka (1954ko *Enel-Costa* Justizia Auzitegiaren epaitik), horrenbestez, esan daitezke batasuneko ordenamendu juridikoaren aurkako zuzenbidea aplikatu dela. Europar Batasuneko Justizia Auzitegiko jurisprudentziak aitortu duen moduan, batasuneko zuzenbidea da kide diren estatuetako barruko zuzenbidearen arauak alde batera uzten dituen, eta ez alderantziz (1963ko *Van Gend-Loos* epea eta beste batzuk).

- Laugarrena. Buru zareneko erakundeak balora dezan premiatzea, egokitzen jotzen badu, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen defentsarako legediak abusuzko klausulatzen deklaratu ditzan mailegu-kontratuaren honako urteko berandutza-interesak ezartzen dituztenak: diruaren legezko interes gisa finkatutakoa gehi hiru puntu edo berandutzarako legezko interesa gehi bi puntu.
- Bosgarrena. Buru zareneko erakundeak balora dezan premiatzea, egokitzen jotzen badu, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen babeserako legediak abusuzko klausulatzen deklaratu ditzan honakoak: mailegu-kontratuaren mailegu-emalari ahalmena ematen diotenak maileguaren kopuru osoa exijitzeko baldin eta itundutako eperen bat iragaten bada zordunak kapitalaren eta maileguaren interesak ordaintzeko betebeharra bete gabe. Hartara baloratu beharko litzateke ez ote den zuzenagoa egiazki zor diren kopuruak erreklamatu ahal izatea gutxienez ere itundutako hiru epe ordaintzen ez badira.
- Seigarrena. Azter dezan premiatzea hipotekei buruzko antolamendu juridikoan sar dadila etxebizitza ordainean emateko aukera, osoki nahiz partzialki, zordunak nahi badu eta ezarritako kasu jakin batzuetan legez aurrez ezarritako kopuru batera arte, betiere ohiko etxebizitza iraunkorren kasuan eta diru-sarrera apalagoak dituzten zordunen kasuetan. Europar Batasuneko Justizia Auzitegiaren epaiaren kasuan ikusi ahal den moduan, zordunaren etxebizitza enkantera atera ostean eta hartzekodunaren alde esleitu ostean,

zordunak oraindik ere eskatutako mailegutik gertu dagoen zenbatekoa zor du. Erakunde mailegu-emaileak, aldiz, etxebizitzaren titulartasuna eskuratzen du (enkanteko prezioaren % 50ean) eta maileguaren zenbatekoaren zati handienaren hartzekoduna izaten jarraitzen du.

- Zazpigarrena. Azter dezan premiatzea goraka berrikus dadin % 50eko portzentajea, etxebizitza enkante publikoan esleitzeko, baldin eta beste eskaintzarik ez badago, horixe ezartzen baitu Prozedura Zibileko Legeak. Portzentaje baxu horren ondorioa da zordunak ezin duela zorra kitatu baina, hala ere, etxebizitza galtzen duela eta hori kaltegarriegia eta garestiegia da bere ondarearentzat. Gainera, aintzat hartu behar da erakunde mailegu-emailea aberastu egiten dela maileguaren zenbatekoari eta esleitutako etxebizitzari esker.

Zati batean onartu da.

AO_22_13

Emantzipazio errenta itzultzeari dagokionez eta horrek dakartzan kalte ekonomikoei dagokienez, atzerapenak guztiz egotzi behar zaizkio Sustapen Ministerioari, zeren eta berandutza interesen kontzeptuan kopuru handiagoa itzultzeko beharra sortzen baitute.

- Espainiako Arartekoari iradokitzea behar den ikerketa-jarduera abia dezala eta, beharrezko ikusten baldin badu, Sustapen Ministerioari behar diren gomendio, iradokizun edo legezko betebeharren gogorarazpenak egin diezazkiola, ordainketa eta ordainketa-gutunen kasuko espedienteak egiterakoan gertatu den berandutzeagatik, zeren eta berari egoztekoa zaion berandutze horrek laguntzaren hartzaileak ordaindu beharreko berandutza-interes handiagoak sortzen baititu.

Onartua.

P13_13

Balio erantsiaren gaineko zergaren araudiari dagokionez, babes ofizialeko etxebizitzetarako BEZaren tasa % 4a izan dadin.

- Espainiako Arartekoari iradokitzea balora dezala legediaren kasuko aldaketa sustatzea, etxebizitza babestuen BEZaren tasa % 4an finkatzeko.

Espainiako Arartekoak onartua, baina Estatuko administrazioak baztertua.

VI. KAPITULUA. NAFARROAKO ADMINISTRAZIO PUBLIKOEN NAFARROAKO ARARTEKOAREKIN LANKIDETZAN JARDUTEA

6.1 NAFARROAKO ADMINISTRAZIO PUBLIKOEN ARARTEKOARI LAGUNTZEKO DUTEN BETEBEHARRA.

Nafarroako Arartekoari buruzko uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legeak 26. artikuluan xedatzen duenez, Foru Komunitateko botere publiko eta erakunde guztiek laguntza eman behar diote Nafarroako Foru Komunitateko Arartekoari lehentasunez eta presaz haren ikerketa eta ikuskapenetan. Beraz, erakundearekin lankidetzan aritzeko betebeharra ezartzen da. Lankidetzan hori ikerketa eta ikuskapen guztietan lehentasunezkoa eta berehalakoa izan behar da eta gainbegiratzen dituen Nafarroako administrazio publikoen bete behar dute.

Nafarroako Arartekoari laguntzeko legezko betebeharra behin-behinean ez betetzeak berarekin dakar, legezko balizko beste neurri batzuen artean, lankidetzan falta hori urteko txostenean jasotzeko aukera.

Ildo horretan, Nafarroako Arartekoari buruzko uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legearen 24. artikulua dio hasierako txostena edo dokumentazioa bidaltzeko edo horiek eskuratzeko eskaera egin ondoren, administrazio publikoko langileek edo haien nagusi edo arduradunek jarrera negatiboa edo zaborra agertzen badute, Nafarroako Arartekoak oztopotzat har dezakeela jarrera hori. Hala, Arartekoak berehalakoa publiko egin dezake gertatutakoa, eta kalifikazio hori ezar dezake Nafarroako Parlamentuari bidaltzen dion urteko txostenean.

Horrez gain, lege bereko 34.2 artikulua araberak, neurri berriak hartzeko oharpenak, gomendioak, lege-betebeharren gogorazpenak edo iradokizunak jaso ondoren, bi hilabete baino gutxiagoko epean, dagokion administrazio-agintaritzak Arartekoak adierazitako neurria hartzen ez badu, Nafarroako 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.

Arartekoarekin lankidetzan ez aritzeak jarduerak Fiskaltzari helaraztea eragin dezake, Zigor Kodeko 502.2 artikuluan tipifikatutako delitua jazo ote den baloratzen. Manu horrek ondokoa xedatzen du:

“1. Legez eta ohartarazpen baten bidez eskaera egin ostean, Gorte Nagusietako ikerketa batzorde baten edo autonomia erkidegoko batzar legegile baten aurrean agertzeari uzten diotenak, desobediencia delituaren erruduntzat joko dira. Erruduna agintari edo funtzionario publikoa bada, enplegua edo kargu publikoa ere etengo zaio sei hiletik bi urte bitartean.

2. Zigor berbera izanen du Arartekoaren, kontu-auzitegiko edo autonomia erkidegoetako antzeko organoen ikerketa oztopatzen duten agintari edo funtzionarioek, alegia, erakunde horiek eskatzen dituzten txostenak bidaltzea ukatzen dutenek edo behar ez bezala atzeratzen dutenek edo ikerketarako beharrezkoak diren agiri administratiboak edo espedienteak eskuratzeko aukera zailtzen dutenek.

6.2 NAFARROAKO FORU KOMUNITATEKO ADMINISTRAZIOAREN DEPARTAMENTUEK NAFARROAKO ARARTEKOAREKIN LANKIDETZAN ARITZEKO MAILAREN BALORAZIOA.

6.2.1 Xedea.

2013. urtean, aurreko paragrafoan adierazitako legezko manuei dagokienez Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioaren lankidetzan horren betetzea egiaztatzen (eta horrenbestez, legezko betebeharrak), erakundeak Nafarroako Foru Komunitateko administrazioari zortzi departamentuen lankidetzan ebaluatu zuen -edukia honako hau da:-

Egungo zortzi departamentuak erreferentziatzen hartzeko arrazoia ebaluazioaren gaurkotetasunari lotuta egoteaz gain, aurreko departamentuak kontuan hartzeko ezintasunari lotuta zegoen, 2012ko ekainean Nafarroako Foru Komunitateko administrazioaren egituraren egondako aldaketengatik. Homogeneotasun antolatzaileari lotutako arrazoiak ziren, egungo departamentu horiek ez baitatoz bat 2012ko ekaina baino lehen Nafarroako Gobernuak eratu zenetik zeuden izen, antolamendu eta funtzioekin. Bestela, lankidetzaren ebaluazioa lortu nahi zen sailen homogeneizazioari jarraiki egitea oso zaila suertatzen zen. Adibidez, Lehendakartzako, Administrazio Publikoetako eta Barneko Departamentuko hainbat eskumen Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioeko Departamentura pasatu ziren; Landa Garapeneko, Industria, Enplegu eta Ingurumen Departamentuko zenbait eskumen, aldiz, Ekonomia, Ogasun, Industria eta Enplegu Departamentura, etab.

6.2.2 Metodologia.

Lankidetzaren ebaluazioa txostena ixtetik ahalik eta gertuen egoteko asmoz, urtebeteko denbora hartu zen (2012ko abuztuaren 1etik 2013ko uztailaren 31ra). Urtebeteko aldi horrek lankidetzaren behar bezala aztertzei aukera eman zuen.

Ebaluazioak hiru alderdi zehatz hartu zituen kontuan:

A) Departamentu bakoitzak hasiera batean eskatzen den informazioa bidaltzeko agerian jarritako lankidetzaren maila, uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legearen 24.1 artikuluari jarraiki gehienez ere hamabost egun balioduneko epea ezartzen da. Igarotako denbora neurtzeko, 15 egun baliodun 22,5 egun natural zirela balioetsi zen.

B) Departamentu bakoitzak Nafarroako Arartekoak egindako gomendioak, iradokizunak, legezko betebeharren gogorazpenak onartzean izandako lankidetzaren maila, uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legearen 34.2 artikularekin bat etorritik.

C) Departamentu bakoitzak, uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legearen 34.2 artikulua ezarritako gehienezko bi hileko epean, Nafarroako Arartekoak egindako gomendio, iradokizun edo legezko betebeharren gogorazpen horri emandako erantzuna bidaltzeko lankidetzaren maila.

Departamentu bakoitzaren inguruan ebaluazioa egin zen eta, azkenean, ezarri zen, zortzi horiek kontuan hartuta, Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioari zegokion ebaluazio orokorra egitea.

Txostena Nafarroako Arartekoaren erakundeko zerbitzuek egin zuten, haien bitartekoen eta baliabideen kargura.

Ateratako emaitzak honako paragrafoetan islatu dira.

6.2.3 Ebaluazioa egiteko prozedura.

Ebaluazio-proiektuaren lehen idazketa amaitu ostean, 2013ko irailaren 20an, egokitzen jo zuen testua Nafarroako Gobernuaren departamentuetako kontseilariari bidaltzea, komenigarri irudituz gero, 2013ko urriaren 23a baino lehen, beharrezko ikusitako oharak egin eta azalpenak helarazteko. Halaber, testua Nafarroako Gobernuaren presidenteari bidali zitzaion, jakinaren gainean egon zedin eta zegozkion ondorioetarako.

2013ko urriaren 24an Kulturako, Turismo eta Erakunde Harremanetako Kontseiluaren agiria jaso zen eta txosten bereziaren inguruan hainbat departamentu egindako gogoetak barne hartu zituen.

Gogoetak honako hauek izan ziren (hitzez hitz):

“Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioaren departamentuek Nafarroako Arartekoarekin lankidetzaren aritzeko mailaren balorazioari buruzko txosten berezia” izenarekin

bidalitako txostenari dagokionez, ikerketa eta gainbegiraketen ondotik, zenbait departamenturen erantzunak kontuan hartuta, honako gogoetak egin dira:

A) Osasun Departamentua:

1. Osasun Departamentuak erantzuna eman behar die Nafarroako Arartekoak egindako informazio-eskaera, gomendio, betebeharren gogorazpen eta iradokizunei; egia bada ere, kasu batzuetan, ez dela epe barruan egiten.

2. Arartekoaren gomendio edo iradokizun bat onartzen ez den kasu guztietan behar bezala justifikatzen da zergatik ez den iradokizun edo gomendio hori onartzen. Hori baloratu egin behar da. Izan ere, batzuetan, kontrako irizpideak ditugu, departamentuarena ordenamendu juridikoak ezarritakoa modu egokian betetzen ari dela ulertuta.

3. Zenbait kasutan ez da ontzat ematen Arartekoak esatea iradokizun edo gomendio bat ez dugula onartzen; beste kontu bat da erakunde honek departamentuaren beste erantzun edo jarduera bat espero izatea; dena den, esan genezake aldian-aldian iradokizuna edo gomendioa bete egin dela.

4. Departamentu horren magnitudea, gainontzekoekin alderatuz gero abiarazten diren kexen bolumen esanguratsua, Nafarroako herritar guztiak izan gaitzkeelako Nafarroako Osasun Zerbitzua-Osasunbideako gaixoak, zatiketa eta ematen diren zerbitzuen kopuru handia agerian jarri nahi ditugu eta horrek batzuetan kexa baten inguruan zer unitatek informazioa eman behar duen zailtzen du.

B) Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioiko Departamentua:

Nafarroako Arartekoarekin lankidetzen aritzeko betebeharra Nafarroako Arartekoari buruzko uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legeko 26. eta 29. artikuluetan arautua dago.

Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioiko Departamentuak bete egin ditu eta, halaxe dago jasota bidalitako txosten berezian, Nafarroako Arartekoaren erakundeak aurrera eramandako kexen izapidetzean, herritarrek egindako proposamenetan eta ofizioz bideratutako jardueretan.

Gomendioen, legezko betebeharren gogorazpenen eta iradokizunen onarpen mailari dagokionez, departamentuak egindako guztiak baloratu eta onartu ditu eta, onartu ezin den kasuetan, hala jarduteko funtsatutako arazoak adierazi dira.

Ildo horretan, ebazpen guztiak kontuan hartzen dira eta agintaritza administratiboek eta gai horretan adituak diren funtzionarioek behar bezala aztertzen dituzte.

Gomendio, iradokizun eta gogorazpenei erantzuna emateko epeari dagokionez, departamentuak ez du bi hileko epea modu sistematikoan igarotzen utzi nahi aurreraxeago erantzuteko, hirugarren hilabete naturalaren barruan, horretarako aurreikusitako epean baizik. Hortaz, hala izateko bidezko neurriak hartuko dira.

Aipatutako guztiagatik, Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioiko Departamentuak uste du Nafarroako Arartekoarekin lankidetzan aritzeko haren betebeharra konplitzen duela.

C) Kulturako, Turismoko eta Erakunde Harremanetako Departamentua:

Txostenak aipatzen duen espediente bakarra 12/468/D da, Gizarte Laneko diplomatuentzako prestakuntza-bekaren luzapenari buruzkoa, etorkinei laguntzeko bulegorako. 2013ko maiatzaren 16an erregistro orokorrean aurkeztu zuen idazki bati erantzunik ez ematearen

inguruan 13/635/D espedienteari emandako erantzunean arartekoari azaldu moduan – lehenengoaren jarraipen horretan:-

1.- Aipatu idazkia Gizarte Politika Departamentura bidal izen. Izan ere, Nafarroako Foru Komunitateko presidentearen ekainaren 29an 19/2012 Foru Araua onartu zenetik, “immigrazioari buruzko politiken koordinazioaren” eskumena sail horri esleitu zaio. Gogora ekarri da aipatu eskumena une hartara arte Kulturako, Turismoko eta Erakunde Harremanetako Departamentuak baliatzen zuela etorkinei laguntza emateko bulegoaren bitartez. Bertan, [.....] jaunak beka bat izan zuen.

2.- Gizarte Politiketako kontseilariaren urriaren 1eko 815/2013 Foru Aginduaren bidez [.....] jaunak egindako ondare-erantzukizunari lotutako erreklamazioa izapidetzeko onartu da. Kexa: bekaduna ez zenean lan egindako hiru egunak ordain ziezazkioten, baita zegokion Gizarte Segurantzako kotizazioa ere. Beraz, organo eskuduna erreklamazio hori izapidetzen ari da.

D) Gizarte Politiketako Departamentua:

Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioako departamentuek Nafarroako Arartekoarekin izandako lankidetzan maila baloratzeko txosten bereziari dagokionez (IEO1.13), Gizarte Politiketako Departamentuak honakoa esan behar du:

a) Lehenengo eta behin, atzerapenari eta erantzuteko ezarritako epeak ez betetzeari dagokionez, Gizarte Politiketako Departamentuak adierazi nahi du horiek ez dutela inolaz ere agerian jarri nahi erakundearekin lankidetzan aritzeko asmorik ez dutenik, kontrakoa baizik. Alegia, batez ere departamentuak jasotzen dituzten kexei erantzuteko zereginaz arduratzen diren unitate jakin batzuek Nafarroako Arartekoak egindako proposamenak zorroztasunez jorratzeko dituzten zailtasuna mahaigaineratu nahi dute.

Illo horretan, kontuan hartu behar da departamentu horren eskumenekoak diren arloan inguruan bideratutako gaien kopuru handia, zalantzarik gabe herritarrek kontu horiekiko duten sentsibilitate berezia dela-eta.

Edozelan ere, gogoeta horiek ezin dira amaitu departamentuak informazio-eskaeren eta Nafarroako Arartekoak egindako gomendioen erantzuna hobetzeko duen asmoa aipatu gabe, zeregin horri lehenetasuna emanaz, etorkizunean erantzun horietarako ezarrita dauden epeak betetze aldera.

b) Bigarrenik, txostenak departamentuari esleitu dion lankidetzan txikiari dagokionez, Nafarroako Arartekoak egindako gomendioen eta iradokizunen onarpen-indize txikia aintzat hartuta -txostenak % 24,6n kokatzen du-, Gizarte Politiketako Departamentuak honako hau adierazi nahi du:

- Lehenengo eta behin, azterlan-aldian, 2012ko abuztuaren 1etik 2013ko uztailaren 31ra bitartean, jasotako gomendioen % 50ek egoera jakin bati erantzuna ematen diote, hau da, seme-alaba zaintzeko eszedentziarako laguntza-deialdiaren inguruan sortutakoari. Nafarroako Arartekoak espediente horien inguruan gomendio bera egin du. Aipatu gomendioa kasuan kasuko aurrekontu-partidaren kreditua handitzeko beharrezko jarduerak egitean datza, kexagileek eskatutako laguntza emate aldera.

Egungo aurrekontu-egoera kontuan hartuta gomendio horri erantzuna ematea ezinezkoa denez, onartu gabeko gomendio kopurua ugaritu egin da eta, hala, departamentua urrundu egin da Arartekoaren gomendioen ohiko indizeetatik.

- Halaber, egoera horiek eta Arartekoaren gomendioak onartu ez dituzten beste batzuk, edozelan ere, behar bezala justifikatu dira eta departamentuak egindako iradokizuna ez onartzeko arrazoiak adierazi dira.

Nafarroako Arartekoa arautzen duen uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legearen 34.2 artikulua barne hartzen duen aukera hori eta, departamentuak beti zorroztasunez eta tartean dauden interesei erantzuna eman nahian egindakoa, departamentu honen iritziz, ezin da erakundearekin lankidetzan ez aritzeko jarreratzat hartu, ezta halakotzat jo ere aipatu erakundeak egindako txostenetan islatzerakoan.

Ekonomia, Ogasun, Industria eta Enplegu Departamentuak, Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentuak, Hezkuntza Departamentuak eta Sustapen Departamentuak ez dute aipatu txostenaren inguruko gogoetak egin.

Gogoetak horiek helarazi dira "txostenaren behin betiko idazketarekin amaitzeko kontuan har daitezen".

Gogoeta horiek behar bezala aztertu ondoren, ebaluazioaren ondorioetan hainbat aldaketa egin ziren. Aldaketok urteko txosten honetan jasota dagoen behin betiko idazketan islatzen dira.

6.2.4 Informazioa uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legeko 24.1 artikulua ezarritako gehienezko epean bidaltzeko izandako lankidetzaren mailaren ebaluazioa.

Uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legearen 24.1 artikulua ezartzen du "behin kexa onartuta, Nafarroako Foru Komunitateko Arartekoak kasuan kasuko ikerketa laburra eta informala abiaraziko duela gertakariak argitzeko. Edozelan ere, dagokion organismo edo bulego administratiboari eskaeraren funtsezko edukia berri emanen dio, buru edo nagusiren batek, gehienez ere hamabost egun balioduneko epean, idatzizko txostena, deklarazioa edo agiriak bidal ditzan. Epe hori luzatu ahal izanen da Nafarroako Foru Komunitateko Arartekoaren ustez hala gomendatzen duten inguruabarrak jazotzen direnean".

Hortaz, puntu honetan legeak xedatutako gehienezko hamabost egun balioduneko epearen betetze maila ebaluatzen da.

Alderdi hori jorrazteko, honakoa hartzen da aintzat:

- Departamentu bakoitzari egindako informazio-, txosten- edo agiri-eskaera kopurua. Guztira foru komunitateko administrazioari 505 eskaera bidali dizkiote baliabide elektronikoen bidez, hau da, egun baliodun bakoitzean bi-hiru eskaera.
- Horietako zenbat eskaerari eman zaie behar bezalako erantzuna txosten hau ixterakoan (baita zenbati ez ere).
- Informazioa edo txostena ez bidaltzearen ondotik, Nafarroako Arartekoak zenbat aldiz eman behar izan duen gaiaren inguruko ebazpena eskatutako informazioa kontuan hartu gabe, kexagileak emandako informazioa oinarri hartuta.
- Nafarroako Arartekoak zenbat errekerimendu egin behar izan dituen, behin hamabost egun balioduneko epea nabarmen igaro ostean. Errekerimenduok bat, bi, hiru, lau edo gehiago izan ahal dira.
- Txostena bidaltzeko behar izan den denbora; bost tartetan banatua, ebaluazio hoberako aukera ematen duena: hamabost egun balioduneko gehienezko legezko epean (adierazi moduan, 22,5 egun natural izanen ziren), legezko gehienezko epe horren eta bigarren hilabete naturalaren artean, hirugarren hilabete naturalean, laugarren hilabete naturalean edo lau hilabete natural baino gehiago.
- Egun naturaletan emandako erantzunaren batez besteko denboraren (informazioa bidaltzeko behar den denbora) eta legezko gehienezko hamabost eguneko epearen (22,5

egun naturalekin parekatzen da) arteko konparazioa, lankidetzaren gaineko desbideratzea ikusteko aukera ematen duena, egonez gero.

- Nafarroako Arartekoak zenbat alditan erregistratu behar izan duen kasuan kasuko departamentua lankidetzan aritu ez diren erakundeen erregistroan.

Lortutako aurreko datu horiek guztiak aintzat hartuta, azkenean, departamentu bakoitza ebaluatzen da eta, esan den moduan, Nafarroako Foru Komunitateko Administrazio osoa. Aipatu balorazioa oso ona, ona, tartekoa, txarra edo oso txarra izan daiteke, lankidetzaren graduaren -handia edo txikia-arabera.

Nafarroako Arartekoko bulegoko zerbitzu teknikoek kasuan kasuko egiaztapenak egin ostean, ebaluazioak alderdi honen inguruan emaitza hau ateratu du.

- Oro har, eskatutako informazioa eta txostenak bidaltzeko ezarritako gehienezko legeko epea betetzen dute Sustapen Departamentuak, Hezkuntza Departamentuak eta Landa Garapenerako, Ingurumeneko eta Toki Administrazio Departamentuak.
- Oso gutxiatik ez dute betetzen baina gerturatu egiten dira Ekonomia, Ogasun, Industria eta Enplegu Departamentuak eta Lehendakartza, Justizia eta Barne Departamentuak.
- Oro har, ez dute lege ezarritako gehienezko epea betetzen eta atzerapenak izaten dituzte Gizarte Politiketako eta Osasun Departamentuek.
- Osasun Departamentuak Nafarroako Arartekoarekin izandako lankidetzaren maila "txikia" dela esan behar da.
- Gizarte Politiketako Departamentuak Nafarroako Arartekoarekin izandako lankidetzaren maila "oso txikia" dela esan behar da.
- Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioak Nafarroako Arartekoarekin izandako lankidetzaren maila, bere osotasunean, "tartekoa" izan da.

Emaitzetan ikus daitekeenez, legeak ezartzen duen gehienezko epea ez betetzeak eta departamentuek izandako bidegabeko atzerapenak erakundearekin ahalegin bat eragiten diote (erakundeak oso tarteko giza baliabideak ditu), 505 espedienteetan 100 errekerimendu egin behar baititu. Osasun eta Gizarte Politiketako Departamentuen atzerapena gailendu behar da (hurrenez hurren 32 errekerimenduren eta 65 errekerimenduren bidalketa). Azken horren jarrera da, modu objektiboan, hobekuntza maila handiena behar duena.

Osasun Departamentuaren izena bi aldiz eman da erakundearekin lankidetzan aritu ez diren erakundeen erregistroan. Gizarte Politiketako Departamentuaren izena, aldiz, hiru bider.

6.2.5 Gomendioen, iradokizunen edo gogorazpenen onarpenaren inguruan erantzuna uztailearen 3ko 4/2000 Foru Legeko 34.2 artikuluan ezarritako gehienezko bi hileko epean Nafarroako Arartekoari bidaltzeko lankidetzaren mailaren ebaluazioa.

Uztailearen 3ko 4/2000 Foru Legeko 34.2 artikulua gehienezko bi hileko epea ezartzen du Nafarroako Arartekoaren ohartarazpen, gomendio edo iradokizunen bat duen eragindako agintaritzaren administratiboak horren harira neurri egokiren bat bidala dezan edo aipatu neurri hartzeko egoki irizitako arrazoen berri Arartekoari eman diezaion.

Gauzak horrela, erantzuna gehienezko bi hileko epean bidaltzeko izandako lankidetzaren maila aztertu da.

Ebaluaziorako, honako hau hartu da kontuan:

- Onarpen-erantzuna jasotzeko asmoz, departamentu bakoitzari bidalitako "ebazpen" kopurua. "Ebazpen" esaten diogu gomendioak, iradokizunak edo legezko betebeharren gogorarazpenak barne hartzen dituen eta bidaltzen dugun idazkiari, horietako zenbat hartzen dituen alde batera utzita: alegia, ebazpen batek gomendio bat baino gehiago barne har ditzake, baita iradokizun bat edo gehiago edo gogorarazpen bat edo gehiago, eta horietako bat edo batzuk. Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioari bidalitako ebazpenak 265 izan ziren.
- Departamentu bakoitzak zenbat ebazpenei eman zien erantzuna.
- Zenbat kasutan ez zaion ebazpenari erantzuna eman epe barruan.
- Nafarroako Arartekoak zenbat errekerimendu egin behar izan dituen, behin legeak ezartzen duen bi hileko gehienezko epea igaro ostean. Errekerimenduok bat, bi, hiru, lau edo gehiago izan ahal dira.
- Erantzuna bidaltzeko behar izan den denbora; lau tartetan banatua, ebaluazio hoberako aukera ematen duena: legezko gehienezko bi hileko epean, hirugarren hilabete naturalean, laugarren hilabete naturalean edo lau hilabete natural baino gehiagoren buruan.
- Egun naturaletan emandako erantzunaren batez besteko denboraren (informazioa bidaltzeko behar den denbora) eta legezko gehienezko bi hilabeteren arteko konparazioa, lankidetzaren gaineko desbideratzea ikusteko aukera ematen duena, egonez gero.
- Nafarroako Arartekoak zenbat alditan erregistratu behar izan duen kasuan kasuko departamentua lankidetzan aritu ez diren erakundeen erregistroan.

Aurreko epigrafean bezala, lortutako aurreko datu horiek guztiak aintzat hartuta, azkenean, departamentu bakoitza ebaluatzen da eta, esan den moduan, Nafarroako Foru Komunitateko Administrazio osoa. Aipatu balorazioa oso ona, ona, tartekoa, txarra edo oso txarra izan daiteke, lankidetzaren graduaren -handia edo txikia- arabera.

Nafarroako Arartekoko bulegoko zerbitzu teknikoek kasuan kasuko egiaztapenak egin ostean, ebaluazioak alderdi honen inguruan emaitza hau atera du:

- Sustapen Departamentua da Nafarroako Arartekoaren erakundearekin ondoen lankidetzan aritzen dena, erantzun gehienak (% 72,4) legeak horretarako xedatutako epean bidaliz. Ekonomia, Ogasun, Industria eta Enplegu Departamentuak (% 57,1) eta Hezkuntza Departamentuak (% 52,8) jarraitzen diote.
- Hala ere, lankidetzaren maila oso eskasa edo txikia izan duten departamentuak Osasun eta Gizarte Politiketako Departamentuak dira. Lehenengoak kasuen % 36,4an erantzuna laugarren hilabetean edo hurrengoetan bidaltzen du eta bigarrenak ere kasuen % 29,9an laugarren hilean edo hurrengoetan. Erantzuna jaso ahal izateko, Osasun Departamentuaren kasuan batzuetan beharrezkoa izan da 21 errekerimendu bidaltzea eta Gizarte Politiken kasuan, aldiz, 31. Horregatik, lankidetzaren alderdi honetan oso txikia izan dela esaten da.
- Kulturako, Turismoko eta Erakunde Harremanetako Departamentuak, erantzuna eskatu zitzaion espediente bakarrean, ez zuen hori bidaltzeko betebeharra konplitu, ezta egindako bi errekerimenduen ondotik ere.
- Kasu horretan azken departamentu hori eta Gizarte Politiketako Departamentua bi alditan Nafarroako Arartekoarekin lankidetzan aritu ez direnez, lankidetzan aritu ez diren erakundeen erregistroan gehitu behar izan dira.

- Hortaz, Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioa orokorrean Nafarroako Arartekoarekin lankidetzan jarduteko balorazioa puntu honetan "tartekoa" da, batez ere, Osasun eta Gizarte Politiketako Departamentuen jarrerarengatik.

6.2.6 Nafarroako Arartekoak egindako gomendioen, iradokizunen edo gogorazpenen onarpen mailaren ebaluazioa, uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legearen 34.2 artikularekin bat etorritik.

Atal honetan Nafarroako Arartekoak emandako ebazpenen onarpen maila ebaluatu da, uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legearen 34.2 artikuluari jarraiki.

Ebaluaziorako, honako hau hartu da kontuan:

- Gomendio, iradokizun edo legezko betebeharren gogorazpen bat duten sailei Nafarroako Arartekoak zenbat ebazpen edo idazki eman dizkien eta zenbat bidali dituen. Azaldu den moduan, idazki kopurua hartzen da aintzat, ez gomendio, iradokizun edo gogorazpen kopurua. Izan ere, idazki batek, adibidez, gomendio bat, bi iradokizun eta gogorazpen bat barne har ditzake edo bi legezko betebeharren gogorazpen bat edo iradokizun edo gomendio bat besterik ez, etab. Hala, aurreko epigrafean aipatu diren 265 ebazpen edo idazki bidali dira.
- Sailek zenbat ebazpen erantzun dituzten -erantzun horietan erakundeak egindako gomendioa, iradokizuna edo gogorazpena onartzen den edo ez adierazten da-.
- Sailek emandako erantzunen artean zenbat ebazpen onartu diren eta zenbat ez. "Bestelakoak" izenarekin barne hartzen ote dituzten onarpena neurri edo zati batean izan denean.

Aurreko epigrafean bezala, lortutako aurreko datu horiek guztiak aintzat hartuta, azkenean, departamentu bakoitza ebaluatzen da eta Nafarroako Foru Komunitateko Administrazio osoa. Aipatu balorazioa oso ona, ona, tartekoa, txarra edo oso txarra izan daiteke, lankidetzaren graduaren -handia edo txikia- arabera.

Nafarroako Arartekoko bulegoko zerbitzu teknikoek kasuan kasuko egiaztapenak egin ostean, ebaluazioak alderdi honen inguruan emaitza hau ateratu du:

- Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioak Nafarroako Arartekoak egindako ebazpenak onartzerakoan agerian jarritako lankidetzaren mailaren balorazioa "txikia" izan da. 203 ebazpenetatik 100 onartu egin dira (% 46,7) eta 110 ez dira onartu (% 51,4).
- Nafarroako Arartekoak egindako gomendioen, iradokizunen edo gogorazpenen onarpen maila handia agerian jarri duten departamentuak hauek izan dira: Hezkuntza (% 65,7), Osasuna (% 65,6) eta Ekonomia, Ogasun, Industria eta Enplegua (% 64,35). Horrengatik, lankidetzaren balorazioa "handia" da.
- "Tarteko" lankidetzaren balorazioa jaso dute: Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazio Departamentuak (% 54,5) eta Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentuak (% 54,2).
- Sustapen Departamentuak lankidetzaren "txikia" balorazioa jaso du (% 48,3).
- Gizarte Politiketako Departamentuak lankidetzaren "oso txikia" balorazioa jaso du (% 20,6).
- Kulturako, Turismoko eta Erakunde Harremanetako Departamentuak ere "oso txikia" kalifikazioa jaso du (% 0) baina helarazitako gomendio bakarrik onartu ez zuelako.

- Oro har, Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioaren lankidetzaren Nafarroako Arartekoaren egindako ebazpenak onartzerakoan "txikia" izan da (onartutakoen % 46,7); "ez onartuek" onartutakoak gainditu dituzte.

6.2.7 Ondorioak

Egindako ebaluazioaren ondotik, sailen arabera honako emaitzak lortu dira:

a) Gizarte Politiketako Departamentuak Nafarroako Arartekoaren erakundearekin izandako lankidetzaren "oso txikia" izan da aztertutako hiru alderditan: agiriak atzerapenarekin bidaltzen ditu, erantzunak ere atzerapenarekin bidaltzen ditu eta iradokizun edo gomendio oso gutxi onartzen ditu eta, hortaz, jarrera asko hobetu daiteke. Hala, departamentuari izena eman zaio bost aldiz erakundearekin lankidetzaren aritu ez diren erakundearen erregistroan. Baterako balorazioa: "lankidetzaren oso txikia".

Dena den, erakunde honek kontuan hartu du lankidetzaren balorazioaren gaineko ondorioak modulatzeko laguntzen duen Gizarte Politiketako Departamentuko antolamendu-zailtasuna; lankidetzaren hori asko hobetu badaiteke ere, epean betetzeari dagokionez.

Horrez gain, onartu behar da, bidezko gogoetak egiteko txosten bereziaren proiektua jasotzen denetik, lankidetzaren maila hobetu egin dela antzeman dela. Erakunde honek jarrera hori eskertu du eta aurrerantz jarraritu behar dela uste du, hala, legea betetzen.

b) Nafarroako Arartekoak jardura gutxi bideratu ditu Kulturako, Turismoko eta Erakunde Harremanetako Departamentuaren inguruan. Dena den, izapidetutako espediente gutxi horietan agerian jarri da erakunde honekin izandako lankidetzaren "oso txikia" dela: ez du eskatutako informazioa bidali, ez ditu erantzun informazioa emateko erakunde honen errekerimenduak eta ez dio erantzunik eman erakunde honen ebazpenen onarpenari. Hala, departamentuari behin izena eman zaio erakundearekin lankidetzaren aritu ez diren erakundearen erregistroan. Baterako balorazioa, hortaz: "lankidetzaren oso txikia".

c) Osasun Sailak Nafarroako Arartekoaren erakundearekin izandako lankidetzaren "oso txikia" da erakunde honen ebazpenei emandako erantzunen bidalketaren legeko epeari dagokionez. Lankidetzaren "txikia" da informazioa eta txostenak bidaltzeko epeari dagokionez. Hala ere, lankidetzaren "handia" da ebazpenen onarpenari dagokionez. Erakunde honek kontuan hartu du lankidetzaren balorazioaren gaineko ondorioak modulatzeko laguntzen duen Osasun Sailaren eta Nafarroako Osasun Zerbitzua-Osasunbidearen antolamendu-zailtasuna; lankidetzaren hori asko hobetu badaiteke ere, epean betetzeari dagokionez. Hala, departamentuari izena eman zaio bost aldiz erakundearekin lankidetzaren aritu ez diren erakundearen erregistroan. Baterako balorazioa, hortaz: "txikia".

d) Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentuak Nafarroako Arartekoaren erakundearekin izandako lankidetzaren "tartekoa" izan da aztertutako hiru alderditan: informazioa eta txostenak epean bidaltzea, erakundearen ebazpenen erantzuna epean bidaltzea eta ebazpenak onartzea. Beraz, lankidetzaren baterako balorazioa: "tartekoa".

e) Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioeko Departamentuaren lankidetzaren "handia" izan da informazioa eta txostenak epean bidaltzerakoan. Lankidetzaren "tartekoa" da ebazpenen onarpenari eta erakundearen ebazpenen erantzunak epean bidaltzeari dagokionez. Beraz, lankidetzaren baterako balorazioa: "tartekoa-handia".

f) Sustapen Departamentuak erakundearekin lankidetzaren "oso handia" izan du eskatutako informazioa eta txostenak garaiz bidaltzeari dagokionez. Lankidetzaren "handia" da erakundearen ebazpenen erantzuna epean helarazteari dagokionez. Eta lankidetzaren "txikia" da, berriz, erakundearen ebazpenen onarpenari dagokionez. Beraz, lankidetzaren baterako balorazioa: "tartekoa-handia".

g) Ekonomia Departamentuak erakundearekin izandako lankidetzak "handia" da aztertutako hiru alderditan: informazioa eta txostenak epean bidaltzea, Arartekoaren erakundeko ebazpenen erantzuna epean bidaltzea eta horiek onartzea. Horregatik, lankidetzaren baterako balorazioa: "handia".

h) Halaber, Hezkuntza Departamentuak erakundearekin izandako lankidetzak "handia" da aztertutako hiru alderditan: informazioa eta txostenak epean bidaltzea, Arartekoaren erakundeko ebazpenen erantzuna epean bidaltzea eta horiek onartzea. Horregatik, lankidetzaren baterako balorazioa: "handia".

Azken batean, Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioak Nafarroako Arartekoaren erakundearekin izandako lankidetzak oro har "txikia-tartekoa" izan dela esan daiteke. Hala, "tartekoa" da txostenak eta Nafarroako Arartekoaren ebazpenen erantzunak epean bidaltzeari dagokionez baina "txikia" da ebazpenen onarpenari dagokionez.

6.2.8 Legezko betebeharren gogorazpena eta eskerrak ematea.

Egindako ebaluazioa oinarri hartuta, erakunde honen ustez, komenigarria zen, Nafarroako Arartekoari buruzko uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legeko 34.2 artikulua esleitutako zereginak eta eskuduntzak baliatuz, Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioako departamentuei honako legezko betebeharren gogorazpena egitea:

Nafarroako Gobernuak departamentuei gogora ekarri behar zaie Nafarroako Arartekoari lehenetsua emanez eta alait lasterren laguntzeko legezko betebeharra dutela, uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legeak ezartzen dituen gehieneko epeak beti betez eta errespetatuz, eskatzen zaizkion txostenak, informazioa eta agiriak bidaltzeko, baita egindako gomendioen, iradokizunen edo legezko betebeharren gogorazpenen onarpen edo ez-onarpen erantzuna helarazteko ere eta, hala badagokio, egoki irizitako neurriak hartuz.

Horrez gain, erakundeak Ekonomia, Ogasun, Industria eta Enplegu Departamentuari eta Hezkuntza Departamentuari eskerrak eman zizkion Nafarroako Arartekoarekin herritarren eskubideak babestu eta defendatzean izandako lankidetzak positiboagatik, harekin izandako lankidetzak ildotik jarraitzeko animatzen baitzuten.

6.2.9 Ondorengo hobekuntza.

Esan beharra dago, Nafarroako Gobernuak departamentuei ebaluazioaren proiektua bidali ostean, erakundeak departamentu gehienetan hobekuntza orokorra antzeman zuela espedienteen eta gomendioei, iradokizunei eta gogorazpenei emandako erantzunaren izapidetze azkarragoari dagokionez.

6.3 LAGUNTZEKO BETEBEHARRAREN EZ-BETETZEA. NAFARROAKO ARARTEKOARI LAGUNTZARIK EMAN EZ DIOTEN ADMINISTRAZIOEN AIPAMEN ESPEZIFIKOA.

Oro har, 2013. urtean Nafarroako administrazio publikoak Nafarroako Arartekoarekin lankidetzan aritu dira haien ikerketen ohiko garapena erraztuz eta horietarako bidea emanez.

Dena den, hainbat kasutan gainbegiratutako administrazio publikoak ez dira lankidetzan aritu erakundearekin. Hala, gailendu du aurtengo kopurua iazkoa baino handiagoa dela.

Horregatik, egoki irizitako administrazioei helarazi zaie ez diotela laguntzarik eman Nafarroako Arartekoari eta, hortaz, argi eta garbi ez dutela bete haien legezko betebeharra. Administrazioak honako hauek dira:

1. Gizarte Politiketako Departamentua: 7 kasu.

- **Espedientea: AO29_12**
Gaia: Kontsumoa. Kontsumitzaileen eskubideak babestea.
Mota: Iradokizunak eta legezko betebeharren gogorazpena.
Kontsumitzailearen eskubideak babesteko berme publikoek nola funtzionatzen duten egiaztatzeko ofiziozko jarduera, erakunde honetan jasotako kexak abiapuntutzat hartuta.
Amaiera: 2013/08/02
- **Espedientea: AO12_12**
Gaia: Gizarte politikak. Gizarteratzeko errenta eta oinarrizko errenta.
Mota: Agiri administratiboen errekerimendua.
Gizarteratzeko errentari buruzko foru lege berriaren gizarte eraginaren ebaluazioaren inguruko ofiziozko jarduera, oinarrizko errentari buruzko lehengo foru arauarekin alderatuz.
Amaiera: 2013/08/02
- **Espedientea: 12/540**
Gaia: Kontsumoa. Kontsumitzaileen eskubideak babestea.
Mota: Gomendioa.
Kexa: Ados ez egotea Nafarroako Gobernuko Kontsumo Zerbitzuak erreklamazio bat ez onartzearekin.
Amaiera: 2013/09/16
- **Espedientea: 12/1107**
Gaia: Kontsumoa. Kontsumitzaileen eskubideak babestea.
Mota: Legezko betebeharren gogorazpena
Kexa: Ados ez egotea aurkeztu zuen erreklamazio-orri baten inguruan Kontsumo Zerbitzuak egindako izapidearekin.
Amaiera: 2013/09/16
- **Espedientea: 12/1215**
Gaia: Gizarte politikak. Gizarteratzeko errenta.
Mota: Gomendioak eta legezko betebeharren gogorazpena
Kexa: Ados ez egotea emandako gizarteratzeko errentaren kopuruekin.
Amaiera: 2013/06/26
- **Espedientea: 13/208**
Gaia: Gizarte politikak. Adinekoei babesa eta arreta ematea
Mota: Txostenaren eskaera
Kexa: Hirugarren adinekoen egoitza batean egoteko ordainketa-baldintzen inguruan Gizarte Politiketako Departamentuak emandako informazioarekin ados ez egotea.
Amaiera: 2014/01/10

- **Espedientea: 13/3**
 - Gaia: Gizarte politikak.
 - Mota: Txostenaren eskaera
 - Kexa: Albait lasterren minusbaliotasun-egiaztagiria lortzeko beharra, babes ofizialeko etxebizitzaren errentamendu-errenta kalkulatzeko kontuan har dadin.
 - Amaiera: 2013/12/16

2. Osasun Departamentua: 3 kasu.

- **Espedientea: 13/262**
 - Gaia: Osasuna. Historia klinikoa eskuratzeko aukera.
 - Mota: Gomendioa eta lankidetzarik eza.
 - Kexa: Enpresako mediku eta aldi berean Nafarroako Osasun Zerbitzua-Osasunbideako funtzionarioa den pertsonak ez du baimendu historia klinikoak eskuratzea.
 - Amaiera: 2013/11/14
- **Espedientea: 12/1205**
 - Gaia: Osasuna. Prestazio farmazeutikoak. Koordainketa
 - Mota: Txostenaren eskaera
 - Kexa: Interesdunak dituen minetarako errezetatzen dizkioten medikamentuen kostuaren % 40aren ekarpen ekonomia gain hartzeko ezintasuna, diru-sarrerarik ez duelako eta administrazio publikoetako prestazio ekonomikorik jasotzen ez duelako.
 - Amaiera: 2013/06/21
- **Espedientea: 13/73**
 - Gaia: Osasuna. Osasun prestazioak eta gastuen itzulketa
 - Mota: Txostenaren eskaera
 - Kexa: Nafarroako Osasun Zerbitzua-Osasunbideatik gaixo bat bidali zuten Sevillako ospitale batetara eta bertatik Iruñera itzultzeko gastuen itzulketa ukatzea, gaixoa aipatu ospitalean hil baitzen.
 - Amaiera: 2013/11/04

3. Kulturako, Turismoko eta Erakunde Harremanetako Departamentua: Kasu 1.

- **Espedientea: 12/468**
 - Gaia: Herritarren bermeak administrazio publikoekiko harremanetan. Informaziorako eskubidea.
 - Mota: Txostenaren eskaera
 - Kexa: Ados ez egotea Nafarroako Gobernuko Kulturako, Turismoko eta Erakunde Harremanetako Departamentuak emandako informazioarekin, Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioarekin zeukan prestakuntza-beka baten amaiera dela-eta.
 - Amaiera: 2013/04/10

4. Burlatako Udala: Kasu 1, larriena, aurreko epigrafean egiaztatu den moduan.**- Espedientea: 13/579**

Gaia: Zerbitzu publikoak. Ondare erantzukizuna.
Mota: Txostenaren eskaera. Espediente administratiboaren errekerimendua.
Kexa: Burlatako Udalak ukatu egin du bide publikoan izandako erorketa baten ondotik (bidearen egoeratik) pairatutako kalteak ordaintzea
Ixteke.

5. Tuterako Udala: 3 kasu.**- Espedientea: 13/374**

Gaia: Hirigintza
Mota: Txostenaren eskaera
Kexa: Kafetegi lokal baten eta aroztegi lokal baten erabilera eta dispozizioari eragiten dioten jarduera zehatzak (horien titularrak izanda).
Amaiera: 2014/01/24

- Espedientea: 12/1221

Gaia: Zerbitzu publikoak
Mota: Txostenaren eskaera
Kexa: Tuterako Udalaren eta argiteria publikoaren, semaforoaren eta udal eraikinen berokuntza-instalazioen zerbitzuaren esleipena hartua duen enpresaren arteko desadostasunak.
Amaiera: 2013/08/07

- Espedientea: 12/990

Gaia: Hirigintza. Hirigintzaren kudeaketa
Mota: Iradokizuna
Kexa: Ados ez egotea Tuterako Udalaren birzaitze-prozesu baten ondorioz esleitu zaion lursailarekin.
Amaiera: 2013/04/10

6. Otsakar Kontzejua: Kasu 1.**- Espedientea: 12/1190**

Gaia: Eskubideen bermeak. Erantzun bat jasotzeko eskubidea
Mota: Gomendioak
Kexa: Otsakarko Kontzejua ez erantzutea herri-lur batzuen adjudikazio bati buruzko informazio- eta dokumentazio-eskari bati.
Amaiera: 2013/09/19

7. Cadreitako Udala: Kasu 1.**- Espedientea: 12/1174**

Gaia: Ingurumena. Kutsadura akustikoa
Mota: Gomendioak eta legezko betebeharren gogorazpenak
Kexa: Cadreitako kontserben lantegi batetik heldu diren bibrazio, gas, usain eta hautsek sortutako eragozpenak.
Amaiera: 2013/09/30

8. Andosillako Udala: 3 kasu.

- **Espedientea: 13/172**
Gaia: Tokiko erakundeen funtzionamendua.
Mota: Gomendioa eta legezko betebeharren gogorazpena
Kexa: Andosillako Udalak errolda-egiaztagiri bat ukatu du, higiezin horretako auzotarrek ez baitituzte eguneratuta udalari dagozkion gastuak.
Amaiera: 2013/07/01
- **Espedientea: 12/1248**
Gaia: Tokiko erakundeen funtzionamendua.
Mota: Gomendioa eta legezko betebeharren gogorazpena
Kexa: Andosillako Udalak errolda-egiaztagiriak ukatu dizkiete udalari dagozkion gastuak eguneratuta ez dituzten eskatzaileei.
Amaiera: 2013/07/01
- **Espedientea: 12/1249**
Gaia: Eskubideen bermeak.
Mota: Gomendioa eta legezko betebeharren gogorazpena
Kexa: Andosillako Udalak ezezkoa ematea komunitate islamiarrari herri horretan haurrei arabierazko eskolak emateko ikasgela bat uzteari.
Amaiera: 2013/07/01

9. Mendigorriako Udala: Kasu 1.

- **Espedientea: 12/955**
Gaia: Ogasuna. Tokiko zergak
Mota: Iradokizuna
Kexa: Mendigorriako Udalak lursail bati esleitzen dion azalera eta harengatik igortzen dien hiri-lurren gaineko kontribuzioa.
Amaiera: 2013/04/10

10. Urdazubiko Udala: Kasu 1.

- **Espedientea: 13/362 (12/1031)**
Gaia: Toki erakundeen funtzionamendua
Mota: Gomendioa, legezko betebeharren gogorazpena eta iradokizuna
Kexa: 2010eko Kontu Orokorren onespenerari buruzko dokumentazio-eskariari ez erantzutea eta udalaren erabakiak ez argitaratzea.
Amaiera: 24/10/2013

11. Etxarri Aranazko Udala: Kasu 1.

- **Espedientea: 13/93**
Gaia: Osasuna
Mota: Legezko betebeharren gogorazpena eta gomendioa
Kexa: Udalak ezer ez egitea kexa-egileak elikagaien salmentarako txikizkako establezimendu batean dauden gabezia sanitarioei buruz behin eta berriz aurkeztutako salaketan aurrean.
Amaiera: 16/12/2013

Kasu horiek guztiak erakundearekin lankidetzan aritu ez diren erakundeen erregistroan gehitu dira, Nafarroako Arartekoaren azaroaren 9ko 43/2007 Ebazpenaren bidez sortutakoan (Nafarroako Parlamentuko Aldizkari Ofiziala 34. zk, 2007ko azaroaren 30ekoa), lankidetzan aritu ez diren administrazio publikoen berariazko aipamenarekin.

6.4 ERAKUNDEAREN AURKA DAUDEN ETA NAFARROAKO ARARTEKOAREN ZEREGIN IKERTZAILEA OZTOPATZEN DUTEN AGINTARITZAK AIPATZEA.

2013. urtean administrazio batek behin eta berriro ukatu digu eskatutako informazioaren bidalketa - haren legezko betebeharra dela kontuan hartuta-, uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legeko interpretazioak alde bakarretik eginez, haren lankidetzarik ezako jarrera zurrizko.

Horregatik, Arartekoak honako ebazpena eman zuen:

“Nafarroako Arartekoaren 2014ko otsailaren 11ko EBAZPENA. Beraren bidez, aurkakotzat eta oztopagarritzat jotzen da Burlatako alkate den Juan Carlos González Muñoz jaunaren jarrera negatiboa, eta hala azpimarratzen da erakundeak Nafarroako Parlamentuari urtero egiten dion txostenean (2013koan), beste publizitate bitarteko batzuk gorabehera.

Hau xedatzen du Nafarroako Foru Komunitateko Arartekoari buruzko uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legearen 24.2 artikulua: hasierako txostena edo dokumentazioa bidaltzeko edo horiek eskuratzeko eskaera egin ondoren, administrazio publikoko langileek edo haien nagusi edo arduradunek jarrera negatiboa edo zabarra agertzen badute, Nafarroako Foru Komunitateko Arartekoak oztopotzat har dezake jarrera hori. Hala, Arartekoak berehala publiko egin dezake gertatutakoa, eta kalifikazio hori ezar dezake Nafarroako Parlamentuari bidaltzen dion urteko txostenean edo txosten berezian, balego.

Lege-manu beraren 3. zenbakian azaltzen denez, modu berean jokatu da Nafarroako Foru Komunitateko Arartekoaren jardura oztopatzen edo zailtzen duen edozein jarrerarekin.

Uztailaren 3ko 4/2000 Foru Lege beraren 31. artikuluan xedatzen denez, edozein erakunde edo administrazio publikoen zerbitzutan dagoen langile izaerako pertsona batek Nafarroako Foru Komunitateko Herri Defentsariaren ikerketa-lanaren aurkako jarrera edo jarrera oztopagarria iraunkorra izanez gero, txosten berezia egin ahalko zaio, eta gainera urteko txosteneko atal egokian nabarmendu ahal izango da. Nafarroako Foru Komunitateko Arartekoak, era berean, bere ebazpenak betetzeari behin eta berriro muzin egiten diotenak edo Arartekoaren funtzioak betetzea oztopatzen dutenak identifikatu ere ahalko ditu, agintari gorenari hori guztia jakinarazi ondoren.

Erakunde honetan [...] andreak Burlatako Udalaren aurka aurkeztutako idazkia dela-eta hasi zen 13/579 kexa-espeditentean. Andre horrek, kalean erori zelako, aurkeztu zuen ondare-erantzukizuneko eskaera bat artxibatu zitzaiolako egin zuen kexa. Espeditentean, Nafarroako Arartekoak Burlatako alkateari eskatu zion, idatziz lau aldiz (2013ko irailaren 11n, 2013ko urriaren 24an, 2013ko abenduaren 20an eta 2014ko urtarrilaren 20an), eta beste behin ahoz (2014ko urtarrilaren 8an, eta 2014ko urtarrilaren 27an telefono deia egin zen, baina ez zuten erantzun), uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legearen 24.1 artikuluan aipatzen den hasierako txostena bidal zezala. Gainera, hiru aldiz eskatu zion Burlatako Udalak kalte-ordain eskaerari buruz egin zuen jardunari buruzko administrazio espeditentearen kopia bat.

Burlatako alkateak behin eta berriro errefusatu du kexaren egilearen eskaerari buruzko txosten hori bidaltzea, baita administrazio espeditentea bidaltzea ere. Bidalketa modu bidegabean luzatu du, harik eta Nafarroako Administrazio Auzitegiak ebazpena eman arte.

Nafarroako Administrazio Auzitegiak ebazpena eman duenean soilik (zehazki, 2014ko otsailaren 5ean, hau da, ia bost hilabete beranduago) bidali du Burlatako alkateak eskatu zitzaion administrazio dokumentua. Horrek esan nahi du kontrolatzen den administrazio agintaritzaren

irizpidea de facto inposatu duela, eta hori uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legearen 23.2 artikuluan xedatutakoaren kontrakoa da, erakunde honek Burlatako Udalaren jardunaz dituen kontrol-funtzioak kontuan izan gabe.

Alkateak, bere jokabidearekin, Nafarroako Arartekoaren ikerketa-lana oztopatu du, herritarren eskubide konstituzionalak defendatzeko Nafarroako Parlamentuko goi mandataria den arren eta Nafarroako tokiko erakundeen jarduna gainbegiratzeko ahalmena duen arren (aipatutako foru legearen 1. artikulua). Gainera, modu kontzientean ez du kontuan izan legeak Arartekoaren independentzia bermatzen duela, Arartekoak ez duela beste agintari batzuen agindurik hartzen, eta erakunde honek bere funtzioak autonomiaz eta bere irizpideen arabera betetzen dituela (5. artikulua).

Era berean, Burlatako alkateak modu kontzientean eta nahita urratu du administrazio agintari gisa uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legearen 26. artikulua ematen dion legezko betebeharra, hau da, Nafarroako Arartekoari lehentasunez eta premiaz laguntzea bere ikerketa eta ikuskapenetan. Gainera, Arartekoari ezin zaizkio ukatu administrazio espedienteak edo dokumentazioa, ezta ikerketaren gaiarekin zerikusia duen edozein dokumentazio ere.

Aurreko guztia dela bide, eta Nafarroako Foru Komunitateko Arartekoaren uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legean xedatutakoaren arabera, ondokoa

EBATZI DUT:

1. Burlatako alkateari gogoraraziko zaio Nafarroako Arartekoari Burlatako Udalaren eta haren mendeko erakundeen administrazio jardunari buruz egiten dituen ikerketa eta ikuskapenetan laguntzeko legezko betebeharra daukala, lehentasunez eta premiaz. Hartara, Nafarroako Arartekoari berak eskatzen dizkion hasierako informazioa eta dokumentazioa igorri behar dizkio, legeak ezartzen dituen epeetan, bidegabeko berandutzarik gabe eta gainbegiraturako organoaren onurarako pautarik bere aldetik finkatu gabe, herritarren eskubideak defendatzen dituen Parlamentuaren goi mandatiaren autonomiaren eta irizpide askatasunaren aurka, edo administrazio informazioa edo dokumentazioa eskuratzea galaraziz.

2. Foru Legearen 24 eta 31. artikuluen arabera, aurkakotzat eta oztopagarritzat joko da Juan Carlos González Muñoz Burlatako alkatearen jarrera Nafarroako Arartekoaren funtzioei dagokienez, erakunde honek eskatu dizkion hasierako txostena eta dokumentazioa bidaltzea errefusatu duelako eta bidegabe berandutu duelako, eta jarrera horretan mantendu delako.

3. Kalifikazio hori (aurkakoa, negatiboa eta laguntza-ukatzaila) erakundearen 2013ko urteroko txostenean, Nafarroako Parlamentuan aurkeztuko dena, nabarmenduko da.

4. Ebazpen hau jendaurrean erakutsiko da, eta aurkako jarreraren eta jarrera oztopagarriaren kalifikazioa Nafarroako Arartekoari laguntzen ez dioten erakundeen erregistro publikoan sartuko da, egoki irizten zaizkien gainerako publizitate bitartekoez gain.

5. Ebazpen hau Burlatako alkateari eta kexaren egileari jakinaraziko zaie, ondorio egokietarako.

Uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legearen 35.4 artikuluen arabera, adierazten da Nafarroako Foru Komunitateko Arartekoaren erabakien aurka ezin dela inolako errekurtsorik egin.

Iruñean, 2014ko otsailaren 11n”.

VII. KAPITULUA. ERAKUNDEAK HERRITARREKIN ETA GIZARTE ZIBILAREKIN IZAN DUEN ZUZENENKO HARREMANA

7.1 HERRITARRENTZAKO ARRETA BULEGOA. NAFARROAKO ARARTEKOARI EGINIKO KONTSULTAK.

7.1.1 Datu orokorrak.

Nafarroako Arartekoaren erakundearen barruan, "herritarrentzako arreta bulegoa" delakoa dago. Ez da erakundearen barruko unitate organiko bat, arlo funtzional bat baizik, lehenengo eta behin herritarrei arreta emateaz eta, zehazki, informazioa, orientazioa eta, hala balegokio, euren eskubideak era hobe eta eraginkorrago batean erabiltzeko moduari buruzko aholkuak eskaintzeaz arduratzen dena.

Herritarrentzako Arreta Bulegoak herritarren kontsultak eta bisitak jasotzen ditu. Bertan, herritarrek oso mota desberdinetako arazoak azaltzen dituzte. Bulegoak ematen digun informazioari esker, Nafarroan bizi diren herritarrak gehien larritzen dituzten arazoak ezagut ditzakegu. Ikus daitekeenez, gizartearekin eta ekonomiarekin argi eta garbi lotuta daudenak ugariak dira.

2013an, Herritarrentzako Arreta Bulegoak **1.217** kontsulta erregistratu zituen.

Horietatik, 1.193 banakakoak izan ziren. Gainerakoak (24) taldeek aurkeztu zituzten, alegia, interesak ordeztzen dituzten erakundeek, nortasun juridikoa duten erakundeek edo antolatutako pertsonen taldeek.

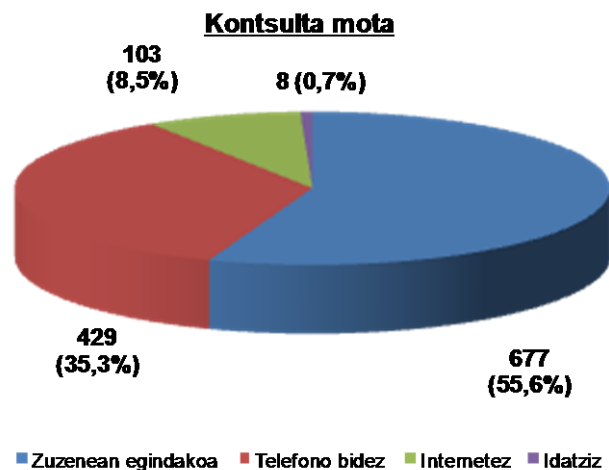
Kontsulten % 55,62an, kontsulta pertsonak berak eta bulegoan zuzenean egin zuen (677). Horrek egiaztatzen du herritarrek arreta presentzial eta zuzeneko nahiago dutela, eta zerbitzu publikoa modu espezializatuan arloan bertan eta berehala ematen dela.

Kasuen % 35,25en, kontsulta telefonoz egin zen (429), horrekin harreman pertsonala bilatzen baitzen.

Kontsulten % 8,46 baino ez ziren egin Internet bidez (103).

Posta arruntaren erabilera % 0,66koa da bakarrik.

Beraz, kontsulta egiten duenaren eta erantzuten duenaren arteko harreman zuzena, hau da, era presentzialaren eta telefono bidezkoaren batura, kasuen % 91 da ia-ia.



7.1.2 Kotsulten zerrenda gaien arabera.

Kotsultek hainbat gai izan zituzten hizpide. Erakundeak kotsultatu ziren gai horiek deskribatzeko egin duen zerrendak honako emaitza eman du:

Gaiak	Kotsulta kopurua	%
Gizarte ongizatea	162	13,31%
Kontsumoa	91	7,48%
Hezkuntza eta irakaskuntza	88	7,23%
Etxebizitza	88	7,23%
Justizia	78	6,41%
Osasuna	74	6,08%
Ogasuna	70	5,75%
Enplegu publikorako sarbidea	62	5,09%
Herritarren bermeak	60	4,93%
Gizarte Segurantza	49	4,03%
Ingurumena	48	3,94%
Tokiko erakundeen funtzionamendua	45	3,70%
Funtzio publikoa	41	3,37%
Herritarren Segurtasuna	32	2,63%
Lana	29	2,38%
Hirigintza	26	2,14%
Zerbitzu publikoak	23	1,89%
Trafikoa	23	1,89%
Atzerritarrak	18	1,48%
Nekazaritza	10	0,82%
Herri lanak	9	0,74%
Euskara	6	0,49%
Kirola	5	0,41%
Industria	2	0,16%
Gazteak	2	0,16%
Turismoa	2	0,16%
Kultura	1	0,08%
Bestelakoak (nagusiki, gai pribatuak)	73	6,00%
GUZTIRA	1.217	100,0%

Ikus daitekeen bezala, kontsulta gehienak gizarte gaiei edo gizarte ongizateari buruzkoak izan ziren (egindakoen % 13,31). Horren ostean, kontsumoari buruzkoak (egindakoen % 7,48) eta hezkuntzari buruzkoak (egindakoen % 7,23) daude.

7.1.3 Kontsulten banaketa.

Ondokoa izan zen kexen eduki nagusia, gaien arabera sailkatuta:

A) Gizarte ongizatea:

Adinekoei dagokienez, egoitzetan sartzeari eta egonaldien baldintzei buruzko kontsultak nagusitu ziren, baita mendetasun egoerarako laguntzei buruzkoak ere.

Ezgaitasunari dagokionez, kontsulta gehienek irisgarritasunarekin lotutako gaietan jarri zuten arreta, baita ezgaitasunen bat duten pertsonentzako mendetasun egoerarako laguntzetan ere.

Adingabeei dagokienez, kontsulta gehien-gehienek adingabeen babesgabetasunarekin eta tratu txarrekin lotutako kasuak aipatu zituzten.

Gizarte-bazterketaren arloan, kontsulta gehienek gizarte-bazterketa jasateko arriskuan dauden pertsonentzako laguntzetan jarri zuten arreta, bereziki gizarteratze-errenta ukatzeari, atzeratzeari edo berritzeari dagokionez.

Emakumearen berdintasunaren eta familiarentzako laguntzaren arloan, berriz, egin ziren kontsulta gehienak lanbidea eta familiako bizitza bateratzeko laguntzen ingurukoak izan ziren, eta zehazki bigarren eta hirugarren haurra zaintzeko eszedentziarako laguntzak ukatzearen ingurukoak.

B) Kontsumoa:

Gai horretan egin ziren kontsultek kontsumitzaileen arazoak adierazi zituzten, funtsean telefono-, elektrizitate- eta gas-konpainien aurrean izandakoak, baita haien eskubideak eta interesak defendatzeko ezarritako mekanismoak ere.

C) Hezkuntza:

Kontsulta gehienek honakoak izan zituzten hizpide:

- Ikasketetarako eta unibertsitateko irakaskuntzarako beka eta laguntzak emateko irizpideak.
- Eskola-bizikidetzak sortzen dituen askotariko arazoak.
- 0 urtetik 3 urterako zikloko onarpena eta zerbitzu horren prezioak.

D) Etxebizitza:

Kontsulta gehienak hauetaz aritu ziren:

- Babes ofizialeko etxebizitzetarako laguntzak, batez ere aurreko urteetan jasotzen ziren diru-laguntzak gutxitzeak eta ukatzeak sortzen dituzten arazoak.
- Herritarrei etxebizitzara jabetza- edo alokairu-erregimenean sarbidea izateko zailtasunak eragiten zizkieten esleipen-prozesuak.
- Babes ofizialeko etxebizitzaren gizarte-alokairurako laguntzak.

- Etxebizitzaren errenta, nagusiki gizarte-alkairuaren errenta, ez ordaintzearekin lotutako arazoak, eta utzarazpenak.

E) Justizia:

Kontsultatu diren gai nagusiak honakoak izan ziren:

- Abokatuen eta profesionalen zenbait elkargoen jardun profesionala.
- Erregistro Zibilean izena emateko atzerapenak eta ukatzeak.
- Doako laguntza juridikoa lortzeko zailtasuna eta beste arazo batzuk.
- Prozesu judizialean eta epaiak egikaritzekoan egondako atzerapenak.

E) Osasuna:

Kontsulta gehienek honakoak izan zituzten hizpide:

- Osasun arreta espezializatuko atzerapenak (itxaron zerrendak).
- Jasotako osasun laguntzagatiko erreklamazioak, horiek jartzeko dauden bideei buruzko informazioa eskatu baitute.
- Kasu partikularretan jasotako arreta medikoa.
- Prestazio farmazeutikoetan sartu den eta ordaindu behar den koordainketa.

F) Ogasuna:

Kontsulta gehienak Nafarroako Gobernuko zergen ingurukoak izan ziren, bereziki pertsona fisikoen errentaren gaineko zergaren ingurukoak.

Horrela, azken zerga horri dagokionez, kontsultek honakoak izan zituzten hizpide:

- Bidegabeki arindutako zenbatekoengatik edo zerga aitortzean egindako akatsengatik itzulera-eskaerak.
- Zergaren zatien igoera.

Beste kontsulta batzuk hauei buruzkoak izan ziren:

- Ogasunarekiko zorren ordainketari aurre egiteko ezintasuna.
- Zerga-zorrek zatikatzeko eskaerak.
- Ogasunaren ikuskapenean okertzat jotako informazioak.
- Ogasunarekiko zorrerengatik egindako bahiketak.
- Higiezinak saltzean ordaindu beharreko zergak.

Halaber, tokiko zergei eta tokiko erakundeek ezarritako tasak eta kobratutako prezioei buruzko kontsultak egon ziren.

G) Enplegu publikorako sarbidea:

Aurreko ataletan azaldu denez, aurtengo txosten honetan pentsatu da hobe dela lehen “funtzio publikoa” izena zuen eta dena barne hartzen zuen gaia bi sail handitan banatzea, gaiaren eta egin duen subjektuaren arabera. Bi sail horietako bata “enplegu publikorako sarbidea” da. Bertan, funtzionario publikoak ez diren baina lege ezarritako bitartekoen bidez besteen baldintza beretan eta berdintasunez enplegu publikoan sartu nahi duten herritarrek mahai gainean jarri dituzten gaiak daude. Beste sailak “funtzio publikoa” du izena eta geroago deskribatuko da. Bertan, Nafarroako administrazio publikoen eta haien erakundeen zerbitzura dauden pertsonak (bai funtzionario publikoen estatutu-harremanean, bai lan-harreman baten bidez) mahai gainean jarri dituzten gai guztiak jaso dira.

Enplegu publikorako sarbideari dagokionez, kontsulta gehienak hauen inguruak izan ziren:

- Nafarroako administrazio publikoek onartutako sarrera-deialdietan parte hartzeko eskatu diren betekizunak.
- Enplegu publikorako sarbidea edukitzeko deialdietako hautapen-prozesuetan ustez egon diren irregulartasunak, bai oposizio-prozesuetan, bai aldi baterako kontratazioan.

H) Herritarren bermeak:

Izenburu horren azpian herritarrek informazio publikorako, jarduera publikoaren gardentasunerako, administrazio publikoaren erantzun bat jasotzeko edo tratu adeitsua jasotzeko dauzkaten eskubideak, besteak beste, hizpide dituzten kontsulta guztiak daude.

Kontsulta gehienek hauek aipatu zituzten:

- Administrazio publikoek herritarrek aurkeztutako eskaerei, eskabideei edo administrazio-errekurtsoei erantzuteko duten betebeharra, eta legeak horretarako ezartzen dituen epeen berri edukitzea.
- Herritarrek eskuratu dezaketen informaziorako eskubidearen irismena eta egikaritzeko modua, dokumentazioa zuzentzen zaizkion administrazio publikoaren esku dagoenean.
- Herritarrek administrazio publikoetako langileengandik arreta egoki eta begirunezkoa jasotzeko daukaten eskubidea.

I) Gizarte Segurantza:

Gai horretan, kontsulta gehienek hauek aipatu zituzten:

- Sistema publiko babesle honetako prestazio publikoak jasotzeko eskubidea onartzearekin edo ukatzearekin ados ez egotea.
- Gizarte Segurantzak jasotako prestazioak itzultzeko eskatzea, betekizunak ez betetzeagatik bidegabeki ordaindu direla uste baitu.
- Ebaluatutako herritarrak mendetasun-prozesuetan eman dieten adierazpenarekin, kalifikazioarekin edo graduarekin ados ez egotea.

J) Ingurumena:

Kontsulta gehienek honakoak izan zituzten hizpide:

- Kutsadura akustikoa, bereziki foru-legerian baimendutako gehienezko zarata-maila gaindi dezaketen askotariko jarduera gogaikarrien ondorioz herritarrek euren bizilekuetan jasaten dituzten zaratengatik (gazteek erabilitako etxabeak, tabernak, fabrikak, eta abar).
- Telefono mugikorreko deien banaguneak eta giza osasunerako dituzten arriskuak.

K) Tokiko erakundeen funtzionamendua:

Kontsulta gehienak prozedura eta araubide juridikoko gaien ingurukoak izan ziren, honakoekin lotutakoak:

- Osoko bilkurak deitu eta egitea.
- Tokiko erakundeek hartutako erabakiak.
- Tokiko erakundeek hartutako erabakiak, haien aktak eta haien esku dauden beste agiri batzuk eskuratzeko eta horri buruzko informazioa jasotzeko eskubidea.

L) Funtzio publikoa:

Honakoei buruzkoak izan ziren kontsultak:

- Funtzionario publikoen 2012ko abenduko aparteko ordainsaria kentzeagatik jarritako konstituziokontzotasun-errekurtsoaren egoera.
- Administrazioak aldi baterako kontratuetan lan egindako egunak direla-eta zor dituen kopuruengatik erreklamazioak.
- Produktibitate-osagarrien likidazioak.
- Antzinasun-sarien onarpena.
- Lanean ustez jasotako tratu desegokien ondorioz sortu diren arazoak.
- Administrazioaren zerbitzura dauden lanpostuetako gaitasun zehatzak.
- Lanbidea eta familiako bizitza bateratzeko eskubideak.
- Lanaldia murrizteko eskubideak.

M) Herritarren Segurtasuna:

Honakoei buruzkoak izan ziren kontsultak:

- Polizia-jardun batzuen legezkotasuna.
- NANA eta pasaporteak jaulkitzeko izapideak.
- Espetxe-administrazioa eta espetxe-legeriaren menpe dauden pertsonen eskubideen araubidea.

N) Lana:

Kontsulta gehien-gehienek honakoak aipatu zituzten funtsean:

- Langabeziagatiko edo enplegurako laguntzak jasotzeko betekizunak.
- Ezgaitasunen bat duten pertsonak kontratatzean dauden zerga-onurak.
- Ikuskatzaileen lana oztopatzeagatik isunak jartzea.
- Laneko bajak luzatzeko eskatzea.
- Pertsonak kontraturik gabe eta Gizarte Segurantzaren alta eman gabe enplegatuta edukitzeagatik zigorrak.

Ñ) Hirigintza:

Herritarrek honakoen inguruko informazioa eskatu zuten:

- Hirigintzako legezketasunaren babesa, bereziki, ustez legez kontrakoak diren eraikuntzen ondoriozko salaketei eta zigorrei buruz.
- Haien interesei eragiten zieten hirigintzako plangintzaren onarpenak.

O) Zerbitzu publikoak:

Funtsean honakoei buruzkoak izan ziren kontsultak:

- Administrazio publikoek herri lanekin eta zerbitzuekin lotuta bideratutako jardunen ondorioz ondare-erantzukizuna eskatzeko prozedurak.
- Greba dagoenean gutxieneko eta nahitaezko zerbitzuak ematea.
- Finka partikular batean jarritako goi-tentsioko lineak.
- Herritar txartelaren iraungitzeari eta erabilgarritasunari buruz.
- Ura daraman hoditeriaren egoera txarra.

P) Trafikoa:

Kontsulta gehien-gehienak honakoei buruz egin ziren:

- Trafikoari eta Bide Segurtasunari buruzko Legea urratzeagatik jarraitutako zigortzeko prozeduraren zenbait alderdi, eta zigorren jakinarazpenak (epeen zenbaketa, alegazioen fasea, errekurtsioak jartzeko aukera, etab.).
- Trafikoko zigorra eragin zuten egitateekin ados ez egotea.
- Nola zatitu trafikoko zigorren ordainketa.
- IAT eta aseguru-kontratua eguneratuta ez edukitzeagatik isunak jartzea.
- Iruñeko aparkatzeko eremu mugatuetako tasak.

Q) Atzerritarrak:

Honakoei buruzko kontsultak nabarmendu ziren:

- Bizileku- eta lan-baimena lortzeko beharrezko izapideak.
- Atzerritarrekin edo atzerrian egindako ezkontzak baliozkotzea.

R) Nekazaritza:

Hauen inguruko kontsultak egin ziren:

- Zein den herri-ondasunen aprobetxamenduen lege-araubidea, eta zein zehaztapen dituen.
- Ureztatzaileen hitzarmenetan ezarritako baldintzekin ados ez egotea.
- Nekazaritzako eta basogintzako ustiategiak jartzeko eskatutako betekizunak eta, bereziki, horietarako laguntzak.

S) Herri lanak:

Administrazio eskudunek bide publikoak egoera onean kontserbatu eta mantentzeko daukaten betebeharrari buruzko kontsultak nagusitu ziren.

T) Euskara:

Honakoei buruzkoak izan ziren kontsultak:

- Iruñeko Udalak inprimakiak, liburuxkak eta zabalkundeko materiala gaztelaniaz bakarrik argitaratzea.
- Administrazioaren bulegoetan arreta euskaraz jasotzeko ezintasuna.
- Herri barruko bideetako errotuluak eta izaera ofizialeko kartelak gaztelaniaz bakarrik egotea.

U) Kontsulta juridiko-pribatuak:

Kontsulta ugari izaera juridiko-pribatuko gaiez aritu dira; honakoei buruzkoak gailendu ziren:

- Banketxeen arazoak, abusuak, kudeaketa okerrak, etab.
- Berandutzako zordunen erregistroetan izena ematea.
- Jabekideen erkidegoen inguruko arazoak.
- Aldameneko auzotarren arteko kontuak.
- Herri bereko auzotarren arteko bizikidetzako kontuak.

7.2 GIZARTE ZIBILAREKIN IZANDAKO HARREMANA

2013an, Nafarroako Arartekoak, zuzenean nahiz bere aholkularien bitartez, harremanak izan zituen interes sozial eta profesional batzuk ordezkatzeko dituzten zenbait erakunderekin, bai eta pertsonen zenbait talderekin ere.

Erakunde edo talde horien artean, honakoak nabarmendu daitezke:

- Iruñeko Udaltzaingoaren elkarte profesionala.
- ADENI elkarte.
- Alumbra elkarte.
- "Aupa Garinoain" auzo-elkarte.
- Burlataenea elkarte.
- Nafarroako Herri Administrazioetako Funtzionario Publikoen Elkarte (AFAPNA).
- Jubilados en Marcha elkarte.
- San Jorge-Sanduzelai auzo-elkarte.
- Autovía del Camino SA.
- Aragoiko Funtzio Publikoaren Aldeko Elkarte.
- BEHATOKIA - Hizkuntz Eskubideen Behatokia fundazioa.
- Dentisten Elkargo Ofiziala.
- Ecologistas en acción.
- Luz del Mundo fundazioa.
- GURELUR - Natura Ingurunea Babesteko Nafarroako Funtza.
- Korrika.
- Munduko Medikuek.
- Animalien aldeko plataforma.
- Oinarrizko errentaren aldeko plataforma.
- Nafarroako Osasun Publikoaren aldeko Plataforma.
- Nafarroako Pobreziaren eta Gizarte Bazterketaren kontrako Sarea.
- ANPE sindikatua.
- Nafarroako Medikuen Sindikatua.
- Espainiako Udaltzainen Sindikatua (Nafarroako Ordezkaritza).
- SOS Haur Lapurtuak.
- Nafarroako SOS Arrazakeria.
- SPA - Nafarroako Erakunde Publikoetako Langile Administrazioen Sindikatua.

VIII. KAPITULUA. ERAKUNDEAREN KALITATEARI BURUZKO EBALUAZIOA

8.1 NAFARROAKO ARARTEKOAREN ERABILGARRITASUNARI ETA ERAGINKORTASUNARI BURUZ HERRITARREK DAUKATEN IRITZIA

2013an, aurreko urteetan bezala, erakundeak herritarrei Nafarroako Arartekoaren bulegoaren funtzionamenduari buruzko iritzia eskatu zien.

Balorazioa erakundearen erabiltzaileei bidalitako inkesta anonimo bat betez egiten da. Inkesta kexa izapidetu ostean lortutako emaitza jakinarazten denean bidaltzen da, alegia, kexa ixten denean. Modu horretan, galdeketako galderei erantzuten dietenean, herritarrek informazio osoa eta nahikoa daukate euren arazoari konponbidea emate aldera erakundeak izandako esku-hartzeak eduki duen eraginari buruz.

Inkestak bederatzi galdera ditu, eta herritarrek zeretik hamarrera balioztatzen dute bakoitzean.

2013an 136 inkesta jaso ziren, 2013ko urtarrilaren 1etik abenduaren 31ra arte. Galdera bakoitzean gehienez ere % 7k utzi zuten erantzun gabe.

Guztira, azpimarra daiteke herritarrek 8 edo nota altuago batez —10etik— baloratu dutela Nafarroako Arartekoaren funtzionamendua euren arazoei lotuta.

Horrela, euren arazo zehatza kontuan hartuta erakundeak izandako esku-hartzeari emanen lioketen nota orokorraren inguruan galdetutakoan, 0tik 10era bitarteko eskalan, herritarren % 76k 8 eta 10 artean dagoen puntuazio bat eman du. Proportzioa positiboa da: 12 1en aurka.

0	6	4%
1	2	1%
2	0	0%
3	0	0%
4	2	1%
5	4	3%
6	7	5%
7	10	7%
8	19	14%
9	31	23%
10	49	36%
Ez da batere baliagarria izan	6	4%
Guztira	136	100%

Nafarroako Arartekoa arazoak konpontze aldera erabilgarritzat jotzen duten galdetutakoan, inkesta erantzun dutenen artean % 72k *nahiko erabilgarria* edo *oso erabilgarria* dela erantzun dute. Bakarrik % 22k erantzun dute *ez oso erabilgarria*. Inork ez du erantzun haren ustez ez dela batere erabilgarria. Beraz, kasu honetan ere proportzioa positiboa da: 3 baino gehiago 1en aurka.

1. Bai, oso onuragarria izan da	58	43%
2. Bai, nahiko onuragarria izan da	39	29%
3. Ez, ez da oso onuragarria izan	16	12%
4. Ez, ez da batere onuragarria izan	14	10%
5. Guztiz alferrekoa	0	0%
Ez da batere baliagarria izan	9	7%
Guztira	136	100%

Beste pertsona batzuei erakundera jotzea gomendatuko lieketen galdetu diegunean, herritarren % 87k baietz erantzun dute, % 7k, aldiz, ezetz. Proporzioa positiboa da: ia 12 1en aurka.

1. Bai	118	87%
2. Ez	10	7%
Azken aukera gisa	0	0%
Momentuz ez	0	0%
Ez da batere baliagarria izan	8	6%
Guztira	136	100%

Era berean, inkestan parte hartu dutenen % 75ek adierazi dute *ados* edo *guztiz ados* daudela Nafarroako Arartekoak haien kexari dagokionez hartu duen erabakiarekin, baina % 13k *hein batean ados* daudela erantzun dute. Bakarrik % 3 *ez daude ados* eta % 7 *ez dago batere ados*.

1. Erabat ados	62	46%
2. Ados	39	29%
3. Ados, neurri batean	17	13%
4. Ez nago ados	4	3%
5. Ez nago batere ados	9	7%
Ez da batere baliagarria izan	5	4%
Guztira	136	100%

Kexa aurkeztu zenetik prozesua amaitu arte igarotako denbora nola baloratzen duten galdetu diegu, eta inkesta bete duten pertsonen % 78k uste dute denbora-tartea *zentzuzkoa* edo *oso laburra* izan zela. % 20rentzat soilik igarotako denbora-tartea *luzea* (% 13) edo *oso luzea* (% 7) izan zen. Hau da, proporzioa positiboa da: ia 4 1en aurka.

1. Oso luzea	9	7%
2. Luzea	18	13%
3. Zentzuzkoa	73	54%
4. Laburra	25	18%
5. Oso laburra	8	6%
Ez da batere baliagarria izan	3	2%
Guztira	136	100%

Aztertutako datuek aditzera eman dute herritarrek gehienbat komunikabideen bitartez eduki dutela erakundearen berri (% 29), baita aldez aurretik harremanetan jarri izan direlako ere (% 22).

Ezagutzeko beste modu batzuk senideen eta ezagunen bitartez (% 18) edo beste administrazio baten aholkuari jarraituz izan dira (% 11). % 18k beste ezagutza-iturri batzuk aipatu zituzten (euren ikasketen edo lanbidearen ondorioz eta abar).

1. Senideen edo ezagunen bidez	24	18%
2. Banuen beste harreman batzuen esperientzia	30	22%
3. Administrazioen baten aholkuz	15	11%
4. Hedabideen bidez (prentsa, irratia, telebista...)	40	29%
5. Besteak	24	18%
Ez da batere baliagarria izan	3	2%
Guztira	136	100%

Era berean, inkestan parte hartu dutenei Nafarroako Arartekoaren herritarrentzako arreta bulegoak emandako arreta pertsonalari buruz egiten duten balorazioaz galdetu diegu. % 94k arreta *ontzat* edo *oso ontzat* jo dute. Alderdi hori ebaluazioak barne hartzen dituen alderdien artean asebetetze mailarik altuena lortu duena da.

1. Oso ona	93	68%
2. Ona	36	26%
3. Hala moduzkoa	2	1%
4. Txarra	1	1%
5. Oso txarra	2	1%
Ez da batere baliagarria izan	2	1%
Guztira	136	100%

Erakundearen eskutik jasotako informazioaren balorazioa ontzat jo dute herritar gehienek: % 89k *ona* edo *oso ona* izan dela adierazi dute. Proportzioa positiboa da: 11 1en aurka.

1. Oso ona	82	60%
2. Ona	39	29%
3. Hala moduzkoa	7	5%
4. Txarra	2	1%
5. Oso txarra	2	1%
Ez da batere baliagarria izan	4	3%
Guztira	136	100%

Erakundeak haren zerbitzuak erabili dituzten pertsonen bidali dizkien idazkiak *argiak* edo *oso argiak* izan dira % 76rentzat eta *ulergarriak* % 15entzat.

1. Oso argiak	63	46%
2. Argiak	41	30%
3. Ulergarriak	21	15%
4. Ez oso argiak	4	3%
5. Ez dira batere argiak	3	2%
Ez da batere baliagarria izan	4	3%
Guztira	136	100%

8.2 KEXAK IZAPIDETZEKO BATEZ BESTEKO EPEAK

Izenburu horren azpian, 2013. urteko kexak izapidetzeko batez besteko denbora tarteak islatu dira.

IZAPIDETZE-DENBORAK (egunetan)	2013
Hasieratik herritarrak hartze-agiria jaso duen arte	1,5
Hasieratik kexa izapidetzeko onartu den arte	6,1
Hasieratik kexa itxi den arte	83,2
Kudeatutako kexen kopurua	1.168

Ikus daitekeen moduan, kexa bat izapidetzeko batez besteko denbora 83,2 egunekoa da. Aintzat hartu behar da epe hori administrazioak txostena bidaltzeko edo emandako gomendioari edo iradokizunari erantzuteko behar duen denboraren menpe dagoela hein handi batean. Beraz, epe osoa luzeagoa edo laburragoa da gainbegiratutako administrazioen eraginkortasunaren arabera.

ERANSKINA. ERAKUNDEAREN 2013KO AURREKONTUAREN LIKIDAZIOA

Nafarroako Foru Erkidegoko Arartekoari buruzko uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legearen 37.3. artikulua, Nafarroako Parlamentuan aurkezten den urteko txostenaren edukia definitzerakoan, zera ezarri du *“Txostenak eranskin bat ere izanen du. Eranskinaren hartzaillea Nafarroako Parlamentua izanen da. Eranskin horretan, erakundearen dagokion aldiko aurrekontuaren likidazioa agertuko da”*.

Nafarroako Arartekoaren 2013ko ekitaldiko aurrekontuen likidazioa dela-eta, honako hau adierazi beharrean gaude:

1. Nafarroako Parlamentuak 2012ko azaroaren 22an egindako bilkuran 2013rako Nafarroako Aurrekontu Orokorrei buruzko Foru Legearen proiektua ukatu zuen. Beraz, Ogasun Publikoari buruzko apirilaren 4ko 13/2007 Foru Arauak ezarritakoarekin bat eginez, 2012rako Nafarroako Aurrekontu Orokorrei buruzko abenduaren 28ko 19/2011 Foru Legea automatikoki luzatu zen.
2. Luzatutako aurrekontuko hasierako kredituak 822.059,03 euro izan ziren; guztira, behin betiko aurrekontuarekin edo aurrekontu finkatuarekin bat datoz.
3. Onartutako obligazio garbiak 680.888,64 euro izan dira. Horrek esan nahi du finkatutako aurrekontuari dagokionez **% 82,83ko egikaritze-maila** lortu dela.
4. Aurrekontua luzatu den arren, Nafarroako Gobernuari erakundeak 2013ko ekitaldirako funtzionatzeko eskatutako funtsak Nafarroako Arartekoaren Bulegoaren 2013ko Ekitaldirako Aurrekontuaren proiektuan ezarritako kopuruei jarraiki eskatu dira. Proiektua Nafarroako Parlamentuko Eledunen Batzarraren erabakiaren bidez onartu zen, 2012ko urriaren 15ean egindako bilkuran, eta haren zenbatekoak aurrekontuaren luzapenaren ondorioz egonen liratekeenak baino baxuagoak dira. Hori dela eta, 2013an onartutako eskubide garbiak 780.251,12 euro dira. Horrek esan nahi du **% 94,91eko egikaritze-maila** lortu dela.
5. Aurreko magnitudeetatik abiatuta ekitaldiko aurrekontu-emaizta lortu da: 99.362,48 euroko superabita eman du.

2013ko ekitaldian eginiko gastuek, eragiketa arrunten arabera (I. kapitulutik V. kapitulura) eta kapitaleko eragiketen arabera (VI. kapitulutik IX. kapitulura) gastuetan sailkatuz, honako hauek dira:

Eragiketa-mota	Behin betiko kredituak	Onartutako obligazioak	Egikaritzaren %
Eragiketa arruntak	782.259,03	646.516,10	82,65%
Kapital-eragiketak	39.800,00	34.372,54	86,36%
GUZTIRA	822.059,03	680.888,64	82,83%

Jarraian, gastuen aurrekontuaren likidazioaren egoera eta diru-sarreraren aurrekontuaren likidazioaren egoera jaso dira.

A) Gastuen egoera

Gastuen kapitulu ekonomikoen arabera zerrendatuta, 2013ko ekitaldiari dagozkion aurrekontuetako aurreikuspenak, onartutako obligazio garbiak eta egikaritze-ehunekoa islatu dira:

Kapituluak	Aurreikuspenak	Onartutako obligazio garbiak	Egikaritzaren %
1 Langileen gastuak	503.559,03	459.491,63	91,25%
2. Ondasun arruntak eta zerbitzuak	243.952,80	153.645,27	62,98%
4 Transferentzia arruntak	34.747,20	33.379,20	96,06%
6 Inbertsio errealak	39.500,00	34.372,54	87,02%
7 Kapital-transferentziak	0,00	0,00	0,00%
8 Finantza-aktiboak	200,00	0,00	0,00%
9 Finantza-pasiboak	100,00	0,00	0,00%
GUZTIRA	822.059,03	680.888,64	82,83%

B) Diru-sarreraren egoera

Diru-sarreraren aurrekontuaren likidazioaren egoerak agerian jarri du diru-sarrera horiek, funtsean, Foru Ogasunetik jasotako transferentzietatik datozela, ekitaldiko diru-sarrera guztien % 99,95 baitira.

Kapituluak	Aurreikuspenak	Onartutako eskubide garbiak	Egikaritzaren %
3 Tasak eta bestelako sarrerak	100,00	0,00	0,00%
4 Transferentzia arruntak	781.150,00	742.700,00	95,08%
5 Ondareengatiko sarrerak	1.009,03	351,12	34,80%
7 Kapital-transferentziak	39.525,60	37.200,00	94,12%
8 Finantza-aktiboak	174,40	0,00	0,00%
9 Finantza-pasiboak	100,00	0,00	0,00%
GUZTIZRA	822.059,03	780.251,12	94,91%

Honako taulan, erakundearen aurrekontuak 2007tik izan duen bilakaera ikus daiteke:

	Aurrekontua hasieran	Aldaketa urtean	Aurrekontua behin betiko	Aldaketa urtean	Gastu errealak	Aldaketa urtean
2007	1.247.358,19		1.350.479,77		1.149.066,30	
2008	1.239.759,41	-0,61%	1.241.730,42	-8,05%	978.136,63	-14,88%
2009	1.240.633,04	0,07%	1.240.633,04	-0,09%	1.032.259,79	5,53%
2010	1.240.120,05	-0,04%	1.240.982,25	0,03%	955.971,50	-7,39%
2011	1.176.885,80	-5,10%	1.176.885,80	-5,16%	932.784,17	-2,43%
2012	822.059,03	-30,15%	822.059,03	-30,15%	698.894,03	-25,07%
2013	822.059,03	0,00%	822.059,03	0,00%	680.888,64	-2,58%
2013 / 2007 urteetako aldaketa		-34,10%		-39,13%		-40,74%
2013ko gastu errealak / 2007ko aurrekontua						50,42%

Gastu errearen bilakaera ikusita, ondorioztatu da erakundeak etengabeko ahalegina egiten duela ekitaldiz ekitaldi bere kostua murrizteko. Izan ere, 2013an, haren gastu errealak (680.888,64 euro) 2007ko behin-betiko aurrekontuaren (1.350.479,77 euro) % 50,42 izan da; hain zuzen, 2007ko aurrekontua izan zen gaur egungo titularrak urte horretan karguaz jabetu zenean aurkitu zuena.