



# NAFARROAKO PARLAMENTUKO

## ALDIZKARI OFIZIALA

---

VIII. legegintzaldia

Iruña, 2015eko apirilaren 20a

52. ZK.

---

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

G SAILA:

**Txostenak, deialdiak eta Parlamentuko informazioa:**

—Nafarroako Foru Komunitateko Arartekoaren erakundeak 2014. urtean egindako lanari buruzko txostena (2. or.).

---

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

---

## **Nafarroako Foru Komunitateko Arartekoaren erakundeak 2014. urtean egindako lanari buruzko txostena.**

Nafarroako Parlamentuko Mahaiak, 2015eko martxoaren 23an eginiko bilkuran, Eledunen Batzarrari entzun ondoren, erabaki hau hartu zuen, besteak beste:

**1.** Nafarroako Foru Komunitateko Arartekoaren erakundeak 2014. 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, 2015eko martxoaren 23an

Lehendakaria: Alberto Catalán Higuera

### **Gizarte zerbitzuen sistema osoak zailtasun sozialak dituzten haur eta nerabeei ematen dien arretaren egoerari buruzko txostena, Nafarroako Arartekoaren erakundeak egina**

#### **AURKIBIDEA**

Aurkezpena

I. Kapitulua. Sarrera

II. Kapitulua. Kexak

2.1. Datu orokorrak.

2.2. Onartutako kexak.

2.3. Espainiako Arartekoari edo Autonomia Erki-degoetako Parlamentuetako beste goi ordezkari batzuei bidalitako kexak, herritarren eskubideak defendatzeko.

2.4. Ikertutako kexak. Egindako ikerketen emaitza.

2.5. Kexak direla eta emandako ebazpenak.

2.6. Administrazio publikoen ebazpenen onarpen maila.

2.7. Kexetan adierazitako asmoen onarpen maila osoa. Efizientzia indizea.

2.8. Kexak jaso dituzten Administrazio Publikoak.

2.9. Aurkeztu diren kexen zerrenda eta banaketa, gaien arabera.

2.9.1. Enplegu publikoko lanpostuetara heldzea

2.9.2. Nekazaritza eta Abeltzaintza

2.9.3. Gizarte-Ongizatea

2.9.4. Kontsumoa

2.9.5. Kultura

2.9.6. Kirolak

2.9.7. Hezkuntza

2.9.8. Energia

2.9.9. Euskara

2.9.10. Atzerritartasuna

2.9.11. Funtzio Publikoa

2.9.12. Toki-Erakundeen funtzionamendua

2.9.13. Ogasuna

2.9.14. Industria

2.9.15. Gazteria

2.9.16. Justizia

2.9.17. Ingurumena.

2.9.18. Memoria historikoa

2.9.19. Obrak eta zerbitzu publikoak

2.9.20. Datu pertsonalak babestea

2.9.21. Ondare-erantzukizuna

2.9.22. Osasuna

2.9.23. Herritarren segurtasuna

2.9.24. Gizarte Segurantza.

2.9.25. Lana

2.9.26. Trafikoa eta bide-segurtasuna

2.9.27. Gardentasuna.

2.9.28. Turismoa

2.9.29. Hirigintza

2.9.30. Etxebizitza.

## III. Kapituluua. Ofiziozko jarduketak

## 3.1. Datu orokorrak.

## 3.2. Ofiziozko jarduketarik garrantzitsuenak

- 3.2.1. Guardia Zibilak ezker abertzaleak Nafarroako Foru Komunitateko irakas-kuntza publikoaren sarean izandako eraginari buruz egindako txostena.
- 3.2.2. Nafarroako Ospitale Konplexuko Larrialdi Pediatrikoen Zerbitzuaren gainasetasuna.
- 3.2.3. Osasun Sistema Nazionalaren Kohe-sio eta Kalitateari buruzko maiatzaren 28ko 16/2003 Legeko 3. artikulua-ren 2. ataleko d) letra aldatzea, 2014. urte-rako Estatuko Aurrekontu Orokorren abenduaren 23ko 22/2013 Legearen lehen azken xedapenarengatik.
- 3.2.4. Guelbenzu Jolas Zentroa ixtea.
- 3.2.5. Reina Sofía Ospitalea eta Tuterako hirigunea igande eta jaiegunetan lot-zen zuen garraio publikoko zerbitzua-ren linea kentzea.
- 3.2.6. Legez kontrako administrazio-egoerari dauden etorkinei premiazko osasun-laguntza kobratzea.
- 3.2.7. Emakume bat eta bere seme desgai-tua gizarte-alokairuko etxebizitzatik utzaraztea.
- 3.2.8. Arriskuaren handitzea Iruñea-Behobia N-121-A errepidean Beratik igaritze-an.
- 3.2.9. Herritar baten egoera larria kontuan hartuz, BOEko etxebizitza baten gizar-te-alokairurako diru laguntza ematea.
- 3.2.10. Egiaren, justiziaren, konponketaren eta derrigorreko edo borondaterik gabeko desagertzeak ez errepikatze-ko bermeen aldeko Nazio Batuen Errelatore Bereziari egindako txosten bat hartzea.
- 3.2.11. Pertsonen eta familien utzarazteak gizarte-alokairuko hileko ordainagiriak ezin dituztelako ordaindu.
- 3.2.12. Gizarteratze-errenta ematearekin eta etxebizitzarekin zerikusia duten adin-gabeei eragindako arazoak.
- 3.2.13. Nafarroako Ararteko guztiek Osasun Sistema Nazionaleko ospitaleko larrialdiei buruz egindako azterlana onartzea: pazienteen eskubideak eta bermeak.

3.2.14. Osasunbidea – Nafarroako Osasun Zerbitzuko Europako Erkidegoz kan-poko barruko mediku egoiliarren ego-era «kotizazioaren kontu-kodea»n aldatzea. Hori dela eta, ez dute esku-biderik langabezia-prestazioa jasotze-ko.

3.2.15. Gizarte Politiketako Departamentuari umeak eta nerabeak babesteari buruzko datuak eskatzea.

3.2.16. 13/2014 Errege Lege-dekretua, urria-ren 3koa, gas-sistemarekin eta zen-tral nuklearren titulartasunarekin lotu-tako urgentziatzko neurriak hartzeari buruzkoa.

3.3. Nafarroako haurren eta nerabeen egoerari buruzko informazioa.

3.3.1. Egindako jarduketaren azalpena eta ebaluazioa.

3.3.2. Azken urteotako bilakaeraren informa-zio koadroa.

3.3.3. Iradokizunak.

## IV. Kapituluua. Herritarren proposamenak zerbitzu publikoak hobetzeko

## 4.1 Datu orokorrak

4.2 Herritarren proposamenak jaso dituzten administrazio eta erakunde publikoak

## 4.3 Proposamenen edukia.

4.3.1 Desgaitasunen taldea tasa judizialak ordaintzetik salbuestea, eta talde horrek doako laguntza juridikoa zuzenean eskuratzea.

4.3.2 NASUVINSA erabiltzaileei tratu egokia eta adeitsua emateko proposamena.

4.3.3 Laguntza-zentroetan lotura fisikoen erabilera arautzeko proposamena.

4.3.4 Fibromialgiaren eta akidura kronikoaren aurrean nola jokatu jakiteko protokoloa egiteko proposamena.

4.3.5 Proposamena: desgaitasuna duten pertsonen Hizkuntza Eskola Ofizialeko tasak ordaintzetik salbuestea.

4.3.6 Proposamena: desgaitasuna duten pertsonen hiri-hondakinak biltzeko zerbitzuaren tasak ordaintzetik salbuestea.

4.3.7 Proposamena: Pertsona Fisikoen gaineko Zergan murrizpen bat ezartzeko, laguntza etxean jasotzeari lotutako Gizarte Segurantzako kotizazioei buruzkoa.

- 4.3.8 Hitzarmen berezi baten arabera, Gizarte Segurantzako kotizazioei aplikatu beharreko zerga-tratamenduari buruzko informazioa emateko proposamena.
- 4.3.9 Proposamena: desgaitasuna duten pertsonen taldeari eskualdeko hirigarraiobideen zerbitzuaren tarifak murriztea.
- 4.3.10 Proposamena: kontratazio-aldiak aldatzea, eta Osasunbidea – Nafarroako Osasun Zerbitzuko administrazio-laguntzaileak kontratatzeke zerrendak bateratzea.
- 4.3.11 Proposamena: trakzio mekanikoko ibilgailuen gaineko zerga ordaintzetik salbuetsita izan ahal izateko, potentzia fiskalaren muga Tokiko Ogasunei buruzko Foru Legean aldatzea.
- 4.3.12 Proposamena: PA-31 errepidetik Lidl supermerkatua dagoen esparrura joateko gunea seguruago bihurtzea oinezkoentzat.
- 4.3.13 Proposamena: Nafarroan desgaitasun akustikoa duten pertsonen autonomiak izaten laguntzeko neurriak hartzea.
- 4.3.14 Proposamena: Tuterako Reina Sofia ospitalearen eta hirigunearen arteko garraio-zerbitzuaren ezaugarriak leheneratzea.
- 4.3.15 Proposamena: babes-etxebizitza alokatuetan bizitzen hasteko edo jarraitzeko laguntza ematea.
- 4.3.16 Proposamena: Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zergari buruzko inprimakietan «minusválido» gaztelaniazko hitzaren ordez «persona con discapacidad» erabiltzea.
- 4.3.17 Proposamena: Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zerga aldatzea, ondare-murrizketen konpentsazioari ematen zaion tratamendu fiskalari dagokionez.
- 4.3.18 Proposamena: Administrazioak behar bezala egin ez dituen diru-itzultzeak erreklamatzeko epeak murriztea.
- 4.3.19 Proposamena: desgaitasuna eta mugikortasun urria dituzten pertsonen zuzendutako aparkalekuak ezartzea.
- 4.3.20 Proposamena: etxebizitza erosteko banku-kontua erabiltzeko epea iraungita, titularrei ez eskatzea berandutza-tasak ordaintzeko.
- 4.3.21 Proposamena: desgaitasuna duten pertsonen aparkatzeko txartela edozein ibilgailurekin erabili ahal izatea.
- 4.3.22 Proposamena: Lege baten bidez, Guraso Alienazioaren Sindromea umeen tratatu txartzat hartzea
- 4.3.23 Proposamena: Nafarroako Foruzaingoan sartzeko adin-muga aldatzea.
- 4.3.24 Proposamena: Iruñeko Buztintxuri eta Rochapea auzoen artean trenbide-pasagune bat osatzea.
- 4.3.25 Proposamena: Tafallako aisia-estabimenduak ixteko eta irekitzeko nahitaez betetzeko orduak ezartzea.
- 4.3.26 Proposamena: pertsona bat botiken koordainketa egitetik salbuetsita egoteko, Desgaitasuna duten Pertsonak Gizarteratzeari buruzko Legean ezarritako laguntzaren bat jasotzen duela ziurtatzeko eskakizuna aldatzea.
- 4.3.27 Proposamena: indarreko araudietan kontuan hartzea honako egoera hau: mendekotasun-egoeran dagoen adinez nagusiko seme edo alaba bat edukitzea, gurasoekin bizi dena, eta diru-sarrerarik ez duena.
- 4.3.28 Iruñeko Udalaren eskabide orokorren formatua aldatzeko proposamena.
- V. Kapituluak txostenak eta parlamentuko agerraldiak
- 5.1. Nafarroako Parlamentuak eskatuta egin diren txostenak.
- 5.2. Nafarroako Arartekoaren agerraldiak Nafarroako Parlamentuan
- 5.3. Nafarroako toki erakundeek hala eskatuta egindako txostenak.
- VI. Kapituluak. Gomendioak, iradokizunak eta legezko betebeharren gogorazpenak
- 6.1 Sarrera.
- 6.2 Gomendioak, iradokizunak eta legezko betebeharren gogorazpenak gaiaren arabera
- 6.2.1. Enplegu publikorako sarbidea.
- 6.2.2. Nekazaritza
- 6.2.3. Gizarte-ongizatea
- 6.2.4. Merkataritza eta kontsumoa.
- 6.2.5. Kultura
- 6.2.6. Kirola
- 6.2.7. Hezkuntza
- 6.2.8. Energia
- 6.2.9. Euskara
- 6.2.10. Funtzio publikoa

- 6.2.11. Tokiko erakundeen funtzionamendua
- 6.2.12. Ogasun publikoa
- 6.2.13. Industria
- 6.2.14. Justizia
- 6.2.15. Ingurumena
- 6.2.16. Memoria historikoa
- 6.2.17. Herri-lanak
- 6.2.18. Datu pertsonalen babesa
- 6.2.19. Ondare-erantzukizuna
- 6.2.20. Osasuna
- 6.2.21. Herritarren segurtasuna
- 6.2.22. Zerbitzu publikoak
- 6.2.23. Trafikoa
- 6.2.24. Hirigintza
- 6.2.25. Etxebizitza

VII. Kapitulua. Administrazio publikoen eta Nafarroako Arartekoaren arteko lankidetzak

7.1 Nafarroako administrazio publikoen betebeharra, Nafarroako Arartekoari laguntzeko

7.2 Laguntzeko betebeharra betetzea. Nafarroako Arartekoari laguntzen ez dioten administrazio publikoak aipatzea.

VIII. Kapitulua. Arartekoak herritarrekin eta gizarte zibilarekin duen zuzeneko harremana

8.1 Herritarrentzako arreta bulegoa. Nafarroako Arartekoari egindako kontsultak

8.1.1. Datu orokorrak.

8.1.2. Kontsulten kopurua, gaien arabera

8.1.3. Kontsulten banakapena

8.2 Gizarte zibilarekiko harremana

Eranskina. Arartekoaren 2014ko aurrekontuaren likidazioa

### AURKEZPENA

1. Nafarroako Foru Eraentza Berrezarri eta Hobetzeari buruzko Lege Organikoaren (NKBHLO) 18 ter artikulua Nafarroako Parlamentuaren mendeko organotzat hartzen du Nafarroako Arartekoa. Horrela, Konstituzioak eta aipatutako Lege Organikoak berak herritarrei aitortzen dizkieten eskubideak eta askatasunak defendatzea eta babestea dagozkie Arartekoari. Horretarako, Nafarroako herri-administrazioen jarduerak gainbegiratu ahalko ditu, eta horien berri eman beharko dio Nafarroako Parlamentuari.

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

Uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legeak Nafarroako Foru Komunitateko Arartekoaren eskumenak, araubide juridikoa eta jardunbidea finkatzen ditu, eta NKBHLOren 18 ter artikulua 2. idatz-zatian ezarritakoa garatzen du.

Bi lege horiekin eta Nafarroako Arartekoa aipatzen duten beste foru-lege batzuekin bat etorritik (hala nola haurrak eta nerabeak babesteari, administrazio elektronikoari edo gardentasunari eta gobernu irekiari buruzko foru-legeak), eginkizun hauek ditu Arartekoak:

- a) Konstituzioak aitortzen dituen eskubideak defendatzea eta haien babesa hobetzea.
- b) Nafarroako Foru Eraentza Berrezarri eta Hobetzeari buruzko Lege Organikoak aitortzen dituen eskubideak defendatzea eta haien babesa hobetzea.
- c) Nafarroako Foru Komunitateko eta Espainiako Estatuko legeetan, Europar Batasuneko arauetan eta nazioarteko hitzarmenetan aitortzen diren eskubideak defendatzea eta haien babesa hobetzea.
- d) Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioak, tokiko erakundeak eta Nafarroako Foru Komunitateko edozein erakunde publikok herritarrei ematen dizkieten zerbitzu publikoak hobetzea.
- e) Herritarren bidezko interesak eta Nafarroako Administrazio Publikoek babestu beharreko interes orokorrak bideratzea eta uztartzea.
- f) Herritarrei informazioa eta laguntza ematea, herri-administrazioen aurrean beren eskubideak hobeto erabil ditzaten.
- g) Nafarroako Parlamentuari, foru parlamentariari eta Nafarroako gainerako erakunde publikoei informazioa ematea eta laguntzea, haiek eskatuta edo bere ekimenez, herritarren eskubideekin zerikusia duten bere eskumeneko auzietan.
- h) Espainiako Herritarren Arartekorekin lankidetzan aritzea, herritarreko konstituzio-eskubideak defendatzen eta hobetzen, eskubide horiek estatuko administrazio edo botere publikoaren jardueren ondorioz kaltetuta edo ahulduta egon daitezkeenean.

Eginkizun horiek betetzeko, Nafarroako Arartekoak bere irizpideen arabera egokitzen jotzen dituen gomendio, iradokizun eta legezko betebeharren gogorarazpenak egin ditzake.

2. Nafarroako Arartekoari buruzko Foru Legeko 36.1. artikulua xedatzen du Nafarroako Foru Komunitateko Arartekoak urtero egindako kudeaketaren berri eman behar diola Nafarroako Parlamentuari, bilkuren ohiko aldiaren aurkeztu beharreko txosten baten bidez.

Horrela, 2014. urteari dagokion txostenaren aurkezpenak aukera ematen du Nafarroako Parlamentuari Konstituzioak, Nafarroako Foru Eraentza Berrezarri eta Hobetzeari buruzko Legeak eta aplikagarriak diren gainerako xedapenek babestutako eskubide eta askatasunen babes-maila defendatzeko eta hobetzeko erakundeak egindako jardueren nagusiaren berri emateko.

Uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legearen 37. artikulua urteko txosten horren edukia zehazten du: aurkeztutako kexa kopurua eta mota; ukatutako kexa kopurua eta mota, eta ukatzeko arrazoiak; ikertu dituen gaiak eta horien emaitzak; erakundeak egindako ohartarazpenak, iradokizunak, gogorarazpenak edo gomendioak, eta horietatik Administrazioak zein onartu dituen, eta erakundearen aurrekontuaren likidazioa jasotzen duen eranskin bat.

3. 2014. urtean erakundeak **4.029** jarduketa egin ditu.

Jarduketa horietan hauek barne hartzen dira:

- aurkeztu diren **2.742 kexak** (horietatik, **1.045 kexa-espediente** kudeatu dira);
- artatu diren **1.223 kontsultak**;
- kudeatutako ofiziozko 21 jarduketak (horietatik, 2014. urtean **egindako 17ak**);

- kudeatutako zerbitzu publikoak hobetzeko 30 proposamenak (horietatik, **28 urtean aurkeztu dira**);
- Nafarroako Parlamentuan egindako **zortzi agertze**.
- **Bost txostenak**, hiru Nafarroako Parlamentuko Eledunen Batzarraren ekimenari esker egin dira eta bi Nafarroaren tokiko erakundeen ekimenez (zehazki Galar Zendeako Udala).

Parametro berak erabiliz, 2013. urtean 2.446 jarduketa izan ziren: 1.168, kexa kudeatzearen ondorioz (urtean 954 aurkeztu ziren); 1.217 kontsulta artatu ziren; erakundeak ofiziozko 36 jarduketa kudeatu zituen (horietatik, urtean 28 aurkeztu ziren); herritarrek zerbitzu publikoak hobetzeko egindako 24 proposamen (horietatik, 19, 2013. urtean aurkeztutakoak), eta txosten bereziko ekimen bat Nafarroako Gobernuko Departamentuen lankidetzeta-mailari buruz.

2014ko datuen artean jasotako kexena nabarmentzen da, izan ere, 2001. urtean abian jarri zenetik, kexarik gehien izan dituen ekitaldia izan da.

4. Aurreko datuek Nafarroako Arartekoaren jardura ikuspegi kuantitatibotik erakusten dute, eta ikuspegi kualitatibo batetik, erakundeak herritarren eskubidea defendatzeko edo zerbitzu publikoak hobetzeko Nafarroako administrazio publikoen gainean egindako gainbegiratze-lan eraginkorra erakusten dute.

Administrazioaren jardueraren gaineko gainbegiratze horren ondorioz **326 ebazpen** egin ditu; horietatik, 233 gomendio, legezko betebeharren 84 gogorarazpen eta 115 iradokizun. Horiek dira erakundeak 2014. urtean bere ikerketa edo jardueren ondorioz helarazitakoak. Hau da, herritarren eskubideak defendatzeko, 432 erabaki jakinarazi die Nafarroako administrazioei.

Ikus daitekeenez, Nafarroako Arartekoa Nafarroako administrazio publikoen jardueraren kanpoko kontrolerako organo berezia da, eta herritarren eskubideak defendatzeaz gain, zerbitzu publikoak ere hobetu egiten ditu. Bere ikerketa eta ebazpenen bidez egiten duen kontrol kopurua haren eraginkortasunaren erakusgarria da.

Herritarrek aurkeztutako kexak direla eta egindako ikerketei bakarrik erreparatzen badiegu, Nafarroako administrazioei buruzko 631 ikerketa egin ditu (2013. urteko 736en aldean).

5. Nabarmentzekoa da 2014. urtean aurkeztutako kexak, kontsultak eta hobetzeko proposamenak batuta, guztira, **11.494** pertsonak jo dutela edo hurbildu direla erakunde honetara (kopuru hori 35.135 izango litzateke change.org plataformaren bidez Iruñeko Udaleko areto batean egindako "Regimiento de Cazadores de Montaña América 66. 1764-2014. Historia de 250 años de servicio a España" erakusketarekin ados agertu ez diren 23.641 pertsonak kontuan hartuko balira).

Bakarrik 2014. urtean aurkeztutako kexen atzean dauden pertsonen erreparatzen badiegu, **9.759k** eskatu dute Nafarroako Arartekoaren esku-hartzea. Kontsultei dagokienez, **1.707k** jo dute Arartekora, dauzkaten eskubideei, erabiltzeko modurik onenari edo administrazio-jardueraren legezotasunari buruzko informazioa eskatzeko. Horrez gain, **28** pertsonak aurkeztu dituzte hobetzeko proposamenak.

6. 2014. urtean jasotako **2.742** kexen edukiaren arabera, herritarren kezkek edo atsekabeak handitu egin dira.

Horrela, handienetik txikienera ordenatuta, hauek dira 2014. urtean herritarren kexarik gehien jaso dituzten hamar gaiak: txosten historikoa, euskara, funtzio publikoa, gizarte-ongizatea, hezkuntza, osasuna, ingurumena, ogasuna, herritarren segurtasuna eta hirigintza.

Lehen gaiari dagokionez, **txosten historikoa**, aurretik adierazi dugunez, 1.618 kexa aurkeztu ziren Iruñeko Udaleko areto batean egin eta Defentsa Ministerioak antolatu zuen "Regimiento de Cazadores de Montaña América 66. 1764-2014. Historia de 250 años de servicio a España" erakusketaren kontra, izan ere, kexa-egileentzat, gerra zibilean edo diktaduran jazarpena edo indarkeria jasan zuten aldeko neurriak ezartzen dituen eta eskubideak aitortzen ea handitzen dituen abenduaren 26ko 52/2007 Legea, 1936ko estatu-kolpe militarren ondorioz errepresioaren biktimak izandako eta eraildako Nafarroako herritarren morala aitortzeko eta gogoan hartzeko azaroaren 26ko 33/2013 Foru Legea eta Nafarroako Sinboloen apirilaren 4ko 24/2003 Foru Legea urratzen zituen.

Bigarren tokian, **euskararen** inguruko kexak daude. Kexa horien artean, eremu euskalduneko udalerrietako auzokoek (Basaburua) aurkeztutako 239 kexak nabarmentzen dira, izan ere, osasun arloko administrazioak ez du baldintza moduan ezarri euskara nahitaez jakitea Ultzamako oinarrizko osasun-eremuan erizain lanpostu bat eskuratzeko.

Hirugarren tokian **funtzio publikoari** buruzko kexak daude. Kexa horiek, Nafarroako administrazio publikoekin dituzten funtzionario- edo lan-harremanetan dagoeneko langile publikoak direnek aurkeztzen dituztenak dira. Aurkeztutako kexak zenbait osagarri edo laguntzen aitortzen eta ordainketari buruzkoak dira nagusiki, edo ordaindutako lizentzia edo baimenen baldintza jakin batzuekin agertutako

desadostasunari buruzkoak. Kexa gehienak irakasle funtzionarioek eta Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuko langileek aurkeztu zituzten.

Laugarren tokian **gizarte ongizate, gizarte gai edo gizarte politikei** buruzko kexak daude. Aurten, jasotako kexarik gehienek gizarteratze errenten ukatzearekin, haien zenbatekoarekin edo administrazio publikoek egindako prestazioaren bahiturarekin zerikusia izan dute, nahiz eta Nafarroako Parlamentuak bahiezin izaera eman. Beste gai batzuk desgaitasuna duten pertsonen babesari, gizarteratzeari eta haurren eta nerabeen babesari buruzkoak izan dira.

Bosgarren tokian **hezkuntzari** buruzko kexak daude. Horien artean, zenbait udalerritako haur eskolen tarifekin zerikusia dute, auzokoa den ala ez desberdinak direlako. Halaber, ikasteko bekei, Nafarroa-Nazioarteko Praktiketarako Beken zenbait baldintzekin agertutako desadostasunei edo "Masterra ikasteko Nafarroako Beken" deialdi faltari buruzko kexak aurkeztu dira.

Bestalde, gurasoek lehen aukera moduan aukeratutako zentroan ez onartzearekin zerikusia duten kexak aurkezten jarraitu dira.

Seigarren gaia **osasuna** da. Aurreko urteetan bezala, itxaronzerrendekin zerikusia duten kexak aurkezten jarraitu dira; traumatologia eta oftalmologia espezialitateekin zerikusia dutenak funtsean. Halaber, pazienteak jaso duten laguntza klinikoarekin eta berehalako osasun-laguntza ez jasotzearekin ados ez daudela erakusten duten zenbait kexa aurkeztu dira.

**Ingurumenari** dagokionez, zenbait herritarrek beren etxeetan izaten dituzten zarategatik jarritako kexak nabarmentzen dira. Zarata horiek, gazteek eta ostalaritzako negozioiek beheko solairuetan egindako jarduerengatik sortzen dira. Bestalde, faunaren babesari, ehizari eta hondakinei buruzko kexak ere aurkeztu egin dira.

Zortzigarren tokian **ogasuna** dago. Arlo horretan, Nafarroako Foru Ogasunaren zergei buruzko kexak nabarmentzen dira; Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zergari eta Balio Erantsiaren gaineko Zergari buruzkoak funtsean.

Tokiko zergekin zerikusia duten kexen artean, hiri-lurren balio gehikuntzaren gaineko zergarekin eta, katastro-balioak berrikustearen ondorioz zenbait udalek hiri-kontribuzioan egindako igoerarekin zerikusia duten kexak aurkezten jarraitu dira.

Bederatzigarren gaia **herritarren segurtasuna** da, eta kontzeptu horren barruan barne-arloko kexak biltzen dira. Gai honetan, poliziaren zenbait jarduerekin, espetxe administrazioarekin, jokoekin eta ikuskizun publikoekin zerikusia duten kexak aurkeztu dira. Halaber, zezen ikuskizunek beraiekin dakarten animalien tratu txarra kritikatzan duten kexak aurkeztu dira. Izaera bereziago batez, adingabeek antolatutako festa horietan parte hartzea duen arriskua salatu dute.

**Hirigintzan**, hirigintza informazioari buruzko kexak nabarmentzen dira. Kexa gehienak Udalak herritarrek egindako eskaerei ez erantzuteagatik edo datu pertsonalen babesari buruzko Lege Organikoan gaizki oinarrituz, informazio hori ez emateagatik egin dira. Horrez gain, zenbait kexetan agerian geratu da Udalek ez dutela legezketasuna babesteko neurririk hartzen herritarrek salatzen dituzten hirigintza-arautegiaren ez betetzeen aurrean.

7. 2014. urtean aurkeztutako kexa gehienak tokiko erakundeen eta haien mendeko erakundeen kontra egin ziren. Guztira, 1.893 kexa aurkeztu ziren, hots kexa guztien % 69.

Erakunde publikoak eta haien sozietate publikoak barne hartuz, Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioaren aurka 670 kexa aurkeztu ziren, hots, kexa guztien % 24,4, eta kexarik gehien jaso zituzten departamentuak hauek izan ziren: Hezkuntza Departamentua, Gizarte Politiketako Departamentua eta Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentua.

8. **Kexak aurkezteko erabilitako baliabideei** dagokienez, Internet izan da gehien erabilitakoa (% 76,1). Horren atzetik, posta arrunta dago (% 13,1). Eta, azken tokian, Nafarroako Arartekoaren bulegoan zuzenean aurkeztutako kexak daude (% 10,6).

9. Kudeatutako kexei erreparatzen badiegu, Nafarroako Arartekoak % 78,5 onartu ditu izapidetzeko, herritarrek azaldutako gaia aztertzeko. Horrez gain, 95 kexa-espeditente Espainiako Arartekoari bidali dizkio, edo neurri txikiagoan, konstituzio-eskubideak defendatzeko beste parlamentu batzuetako goi-ordezkariei, haien eskumeneko gaiak direlako.

Onartutako kexak aztertuta, Nafarroako Arartekoak 471 espeditetetan arrazoi a eman zituen kexa-egileei, osorik edo partzialki (ikertutako kexa-espeditente guztien % 74,6).

Erakunde honek, kexetan azaldutako gertaerak arretaz aztertuta, administrazio publikoei entzunda eta lortutako informazioa aztertuta, eta legeetan ezarritakoa kontuan hartuta, 231 gomendio (% 55,4), legezko betebeharren 82 gogorarazpen (% 19,7) eta 104 iradokizun (% 24,9) egin ditu, eta horietatik, sei, arauemaileak izan dira.



Arloka, funtzio publikoa izan da gomendio, gogorarazpen eta iradokizun gehien jaso dituen arloa. Haren atzetik honako hauek izan dira: hezkuntza, gizarte-ongizatea, hirigintza eta ingurumena. Etxebizitza ere nabarmendu egin da, trafikoaren, enplegu publikorako sarbidearen, osasunaren, ogasunaren eta toki erakundearen funtzionamenduaren aurretik.

10. Nafarroako Arartekoak kexak direla eta egin dituen jardueren aurrean administrazio publikoek agertutako onarpen maila % **62,85** izan da. Ehuneko horretan barne hartzen dira, alde batetik, ikerketa egin ondoren emandako ebazpenen onarpena, eta bestetik, administrazioak ebazpena eman aurretik bere jokabidea zuzendu edo aldatu dituen kasuak, azken kasu honetan, herritarren arazoari irtenbidea emanez, erakunde honek informazioa eskatzeko hasierako fasean bakarrik esku hartu ez duenean.

11. Erakunde honek, aurtan, **ofiziozko 17 jarduketa** egin ditu. Nafarroako Arartekoak irekitzen dituen espedienteak dira, bere ustez zenbait jarduerak erakundearen ikerketa edo jarrera hartzea edo Administrazioari edo Nafarroako Parlamentuari iradokizun bat egitea, edo Arartekoari bere eskumenen barruan jarduteko eskaera bat egitea eskatzen dutelako hasierako fase batean.

Ofiziozko jarduketa horietatik, lau, **osasunari** buruzkoak izan dira. Horien artean nabarmentzen dira atzerrian laurogeita hamar egun baino gehiago bizi diren espainolei osasun-laguntza ez ematea, etorkinei osasun-laguntza kobratzea, ospitaleko larrialdien atzerapena, eta Espainiako Ararteko guztiek Osasun Sistema Nazionaleko ospitaleetako larrialdiei buruz egindako azterlana.

Hiru ofiziozko jarduketa **gizarte-ongizateari** buruzkoak izan dira: bat, gizarteratze-errentari buruzkoa, eta beste biak, babesgabetasun egoeran edo gizarte-gatazka egoeran dauden adingabeei buruzkoak.

**Etxebizitzaren** arloan hiru jarduketa egin ziren: bat, Ezkabako utzarazpen bati buruz; beste bat, gizarte-alokairuko etxebizitza bat errentan hartzeko diru-laguntza ukatzeari buruz, eta azkena, bi utzarazpen-egoerei buruz.

**Kirol** arloko jarduketa bat ere egin zen, Guelbenzu Jolas Zentroaren itxierari buruz.

Halaber, ofiziozko beste jarduera batzuk ere egin ziren gai hauei buruz: Nafarroako N-121 errepidearen egoerari buruz; Reina Sofía Ospitalera sartzeko hiri-garraioaren kentzeari buruz; Nafarroako Gobernuak duen Guardia Zibilak Iruñeko Iturrama DBHIn inguruko zenbait kexari buruz egindako txostena ikusten ez uzteari buruz; Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuan lan egiten duten atzerriko barruko mediku egoiliarrek (BAME) langabezia-prestaziorik ez jasotzeari buruz; Gas Castor lurpeko biltegiak kontzesioari uko egiteagatik berekin ekarritako kalte-ordainaren gastuek gas-sistemako herritar erabiltzaileengan izandako eraginari buruz. Bestalde, Nazio Batuen Errelatore Bereziari ekarpenak egin zitzaizkion derrigorreko desagertzeak ez errepikatzeko bermeen, egiaren, justiziaren eta konponketaren sustapenari buruz.

Aurreko urteetan bezala, erakundeak Nafarroako haurren eta nerabeen egoera ere baloratu du. Ez da balorazio orokor edo soziologikoa izan; haurtzarora eta nerabezarora sustatzeko, artatzeko eta babesteko abenduaren 5eko 15/2005 Foru Legeak Nafarroako administrazio publikoei ezartzen dien eskaerei jarraituz, egoera hori egiaztatzea izan da helburua.

Ofiziozko jarduketa horietan oinarrituz, erakundeak legezko betebeharren gogorarazpen bat, lau iradokizun (horietatik, bi, arauemaileak) eta bi gomendio egin zituen. Hamar kasutan, administrazioak emandako informazioa baloratuta, ez zen beharrezkotzat jo ebazpenik ematea edo, oraingoz, bestelako neurririk hartzea. Lau jarduketetan Espainiako Arartekoari jakinarazi zioten antzemandako egoera, Estatuaren eskumenekoa zela uste izan baitzuten. Gomendio, iradokizun eta gogorarazpen horietatik, administrazio publikoek eta erakundeek kasu batean onartu zuten ebazpena, eta lau kasutan baztertu egin zuten.

12. Aurreko lau urteotako urteko txostenetan dagoeneko adierazi denez, erakundeak herritarrek zerbitzu publikoen hobekuntzan parte har dezaten sustatzen du 2008. urtetik, eta zerbitzu horiek hobetzeko proposamenak aurkez ditzaten animatzen ditu.

2014. urtean herritarrek aurkeztutako **28 hobetzeko proposamenekin** dagoeneko 281 proposamen egin dituzte herritarrek duela sei urte herritarren partaidetza eta laguntza sustatzeko ekimen hau abian jarri zenetik.

Aurtan, proposamen gehienak gai hauei buruzkoak izan dira: **ogasuna, gizarte-ongizatea, zerbitzu publikoak eta herritarrek administrazio publikoekiko harremanetan dituzten eskubideen bermeak**.

Besteak beste, proposamen hauek egin dituzte herritarrek: etxeko arreta gisa Gizarte Segurantzako kotizazioetarako ordaindutako Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zergaren murrizketa ezartzea; eskualdeko hiri-garraio zerbitzuaren tarifa murriztuetan sartzeari desgaituak; Tokiko Ogasunen Foru Legea aldatzea, potentzia fiskalaren mugari dagokionez, trakzio mekanikoko ibilgailuen gaineko zergatik salbuesteko.

Horrez gain, proposamen hauek ere egin dituzte: entzuteko desgaitasuna duten adingabeen autonomia bideratzeko neurriak har ditzatela Nafarroan; aparkaleku-txartela edozein ibilgailutan erabiltzea desgaitasuna duten pertsonen kasuan; Nafarroako polizien kidegoetan sartzen ezarritako adin muga aldatzea, eta desgaituak tasa judizialeatik salbuestea, doako laguntza juridikoak zuzenean sartuz.

Erakundeak Espainiako administrazio publikoari edo Espainiako arartekoari igortzen dizkion aurkeztutako proposamenak, Estatuaren eskumenekoak badira, eta arrazoizkoa iruditzen zaion neurrian, haiek defendatzen ditu.

2014. urtean aurkeztutako 28 proposamenetatik, eskumeneko administrazioak zazpi onartu zituen zuzenean. Aurkeztutako proposamen guztietatik, onarpen-maila zuzena % 25ekoa izan zen Administrazioen aldetik.

Bestaldeko, gainerako proposamenen kasuan, Nafarroako Arartekoak zortzi ebazpen eman zituen txosten hau amaitu genuen egunera arte. Ebazpen horien barruan, zazpi iradokizun (horietatik, bi, arauemaileak) eta legezko betebeharren gogorazpen bat egin zituen. Zortzi ebazpen horietatik, administrazio publikoek eta erakundeek bi kasuren ebazpenak onartu zituzten, lau kasutan ukatu zituzten eta beste bi, erantzunaren zain daude.

13. Erakundearen Herritarrentzako Arreta Bulegoak herritarren 1.223 **kontsulta** jaso eta artatu ditu.

Herritarren eskura jarritako arlo funtzional bat da, erakundearekin zuzeneko harremana izan dezan, herritarrek beren keak azal ditzaten, edo beren eskubideak hobeto baliatzeko moduari buruzko kontsultak egin ditzaten.

Kontsulta gehienak **gizarte-ongizateari** buruzkoak izan dira. Herritarrek kontsulta hauek egin dituzte batik bat: zentroetan eta egoitzetan sartzeari eta horietan egoteko baldintzei buruzkoak; adingabeen laguntzei eta laguntza-pentsioei buruzkoak; desgaituentzako eta gaixo mentalentzako laguntzei buruzkoak eta irisgarritasunari buruzkoak. Adingabeei dagokienez, kontsulta gehienak babesgabetasunari edo Behaketa eta Harrera Zentroetan sartutako adingabeek jasotzen duten tratuarekin agertutako desadostasunari buruzkoak izan ziren. Halaber, gizarteratze-errenta ukatzearekin, esleitutako zenbatekoekin agertutako desadostasunarekin eta horren bahiturarekin zerikusia duten kontsultak ere aurkeztu dira.

Kontsulten bigarren multzoa **osasunari** buruzkoa da. Talde horren barruan, osasun-arreta jasotzeko atzerapenarekin (itxaronzerrendak) eta emandako osasun-laguntzarekin agertutako desadostasunarekin eta laguntza horrengatik erreklamazioak jartzen hasteko aukerekin zerikusia duten kontsultak nagusiki aurkeztu ziren.

Bestalde, informazio publikoa ikusteko eskubidearekin, idatziz eta ezarritako epean erantzun bat izateko eskubidearekin, administrazioen zerbitzura lan egiten duten langileengandik tratu egokia jasotzeko eskubidearekin eta bestelakoekin zerikusia duten hainbat kontsulta egin dira.

Era berean, handienetik txikienera, gai hauetako kontsultak egin dira: hezkuntza, etxebizitza, kontsumoa, gizarte segurantzaren, hirigintza eta ogasuna.

14. 2014. urtean bost **txosten monografiko** egin dira:

- **Hiru** Nafarroako Parlamentuko Eledunen Batzarraren ekimenari esker egin dira: bat, Nafarroako Gobernuaren eta Osasun Kontseilariaren erantzukizunei buruz, Nafarroako osasun-arreta jarraitu eta larrialdikoari buruzko otsailaren 14ko 2/2013 Foru Legea ez betetzeagatik; beste bat, Nafarroako Gobernuak Gizarteratze Errenta kontrolatzeko eta Iruzuraren kontra Borrokatzeko ezarritako Neurrien Planari buruzkoa, eta hirugarrena, Gizarte Zerbitzuen babes-sistemak batik bat gizarte-egoera zailean dauden haurrei eta nerabeei ematen dien arretaren egoerari buruzkoa.

- **Bi**, Galar Zendeako Udalaren ekimenez, lehenengoa, Galarreko herritar langabetuak kontratatzen dituzten enpresei diru-laguntzak emateko udal ordenantza onartzeari buruzkoa, eta, bigarrena, ea enpresek kontratatutako herritar langabetuei emandako udal laguntzak bereizkeriazkoak izan daitezkeen, administrazio hurbiltasuna dela-eta, laguntza horiek ematen ez dituzten edo zenbateko txikiagoan ematen dituzten udalerriekin alderatuta.

15. Bestalde, Nafarroako Arartekoak **zortzi** alditan parte hartu du Nafarroako Parlamentuan: bitan, urteko txostenaren laburpena azaltzeko; beste bitan, aipatutako bi txosten monografiko azaltzeko, eta lau alditan, erakundeak izapidetutako kexa jakin batzuen aurrean duen jarreraren edukiari buruzkoa informazioa emateko.

16. 2014. urtean herritarrek aurkezten dituzten kexak, kontsultak eta hobetzeko proposamenak artatzeko egindako jarduketek, eta ofizioz hasitako jarduketek berresten dute Nafarroako herritarrek gero eta intentsitate handiagoarekin eskatzen dietela botere publikoei haien egunerokotasunean kontuan har, entzun eta orientatu ditzaten, informazioa eman diezaieten eta euren eskubideak aitor diezaieten, gizarte-eskubideak batik bat.

Horrenbestez, herritarrak dira haiek dituzten eskubideen eta askatasunen babes-maila bere aukeren barruan defendatzeaz eta hobetzeaz arduratzen den Nafarroako Arartekoaren erakundean lan egiten dugun on lanari, eta Legeak eta Nafarroako Parlamentuak ematen diguten zilegitasunari zentzuari ematen diotenak.

Iruñean, 2015eko martxoaren 16an.

**Francisco Javier Enériz Olaechea**  
**Defensor del Pueblo de Navarra**  
**Nafarroako Arartekoa**

## I. KAPITULUA. SARRERA

Uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legeko 1. artikulua arabera, Nafarroako Arartekoa Nafarroako Parlamentuko goi ordezkaria da, eta Konstituzioak eta Nafarroako Foru Eraentza Berrezarri eta Hobetzeari buruzko Lege Organikoak babestutako eskubideen eta askatasunen babes-maila defendatu eta hobetzen du.

Parlamentuko ordezkari gisa, Nafarroako Arartekoak urtero egindako kudeaketari buruzko informazioa eman behar dio Nafarroako Parlamentuari, ohiko bilkura-aldian aurkezten duen txosten baten bidez.

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. Horrez gain, Nafarroako administrazio publikoek onartu dituzten ohartarazpen, iradokizun, gogorazpen edo gomendioak zehazten ditu.

Arau hori betetzeko, urteko txosten honetan Nafarroako Arartekoak 2014. urtean egindako jarduerari buruzko datuak jasotzen dira.

2014. urteko txostenaren edukia zortzi kapitulutan banatuta dago.

Lehen kapitulua sarrera modukoa da, eta txostenaren edukiari eta egiturari buruzkoa da.

Bigarren kapituluak herritarrek aurkeztutako kexa kopuruari eta motari buruzko datuak ematen dira. Kexa horiek gaien arabera sailkatzen dira, eta zein administrazio publikori dagokion adierazten da. Kapitulu honetan, kexa horien eta ebazpenen onarpen mailaren ondorioz egindako ikerketen emaitza moduan emandako ebazpenen balorazio orokorra jasotzen da.

Hirugarren kapituluan erakundeak egindako "ofiziozko jarduketak" direlakoak jasotzen dira, eta nola izapidetu diren eta zer emaitza izan dituzten adierazten da. Kapitulu honetan, haurren eta nerabeen egoeraren balorazioari buruzko datuak ere jasotzen dira, haurrak eta nerabeak sustatzeko, babesteko eta defendatzeko abenduaren 5eko 15/2005 Foru Legearen 14. artikuluan ezarritakoari jarraituz. Horrek, zehaztapen bat egitea eskatzen du, Gizarte Politiketako Departamentutik bildutako datuetan oinarrituz.

Laugarren kapituluan, herritarrek zerbitzu publikoak hobetzeko egindako proposamenak eta haien emaitza jasotzen dira.

Bosgarren kapituluan, erakundeak Nafarroako Parlamentuak eta Nafarroaren Tokiko Erakundeak eskatuta egindako txostenak eta Nafarroako Arartekoak Nafarroako Parlamentuaren aurrean egindako agerraldiak aipatzen dira.

Seigarren kapituluan, laburbilduta jasotzen dira Nafarroako Arartekoak, herritarren kexak eta proposamenak eta egindako ofiziozko jarduketak eta txostenak direla eta, bere ikuskatze-jardueraren emaitza gisa, eskumeneko administrazioei edo erakundeei egin dizkien gomendio, iradokizun eta legezko betebeharren gogorazpenen testua. Halaber, gomendio, iradokizun eta gogorazpen horiek Nafarroako administrazio publikoek edo zuzendu zaizkien beste erakunde batzuek zenbateraino onartu dituzten edo ez dituzten onartu jasotzen da.

Zazpigarren kapituluan, Nafarroako administrazio publikoak erakundearekin lankidetzan aritu ez diren kasu jakin batzuk jasotzen dira. Aipamen horrekin, uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legeko 31. artikuluan ezarritakoa betetzen da.

Zortzigarren kapituluan herritarrentzako arreta bulegoaren jarduera zehazten da, eta herritarrek egindako kontsulta kopurua eta informazioa eskatutako arloak aipatzen dira. Halaber, erakundearekin harremana izan duten taldeak aipatzen dira. Harreman hori, zuzenean edo kexa edo proposamen bidez izan dute.

Azkenik, Nafarroako Foru Komunitateko Arartekoaren uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legearen 37.3. artikulua ezarritakoaren arabera, txostenak eranskin bat du eta txosten horretan, erakundearen aurrekontuaren likidazioa jasotzen da.

## II. KAPITULUA. KEXAK

### 2.1. DATU OROKORRAK.

Honakoak dira Nafarroako Arartekoaren bulegoan 2014. urtean kudeatutako kexa-espeditenteei buruzko datuak:

1. **Guztira 2.742 kexa aurkeztu ziren.**

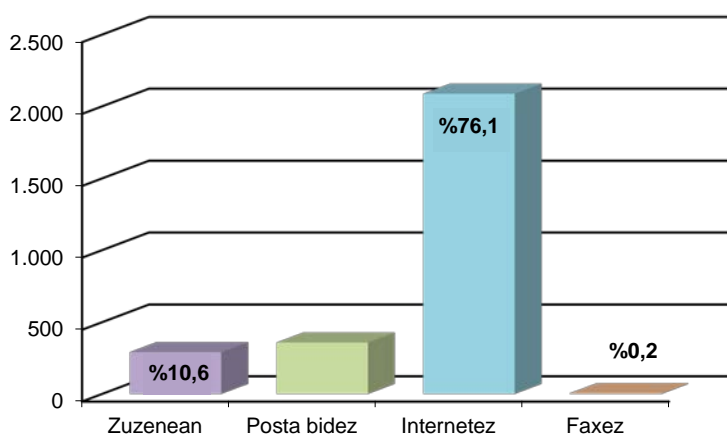
2. 2014. urtean 1.045 **kexa-espeditente kudeatu ziren guztira.**

Kudeatutako kexa-espeditente kopurua aurkeztutako kexa kopurua baino txikiagoa da, bi gai aurkeztu direlako, bi kexa-bloke handirekin: lehen blokea, "Regimiento América 66" erakusketari buruzkoa da, eta horretan 1.618 kexa aurkeztu ziren; bigarren blokea, eremu euskalduneko Basaburuko osasun-zentroan erizaina izateko baldintza moduan euskara ez eskatzeari buruzkoa da, eta 230 kexa aurkeztu ziren.

2014ko abenduaren 31n 883 kexa-espeditente **ebatzita** zeuden, hau da, kudeatutako kexa-espeditenteen % 84,5. Horrela, 2014ko abenduaren 31n (ekitaldiaren itxiera-data) 162 espeditente zeuden ebazteko.

3. **Kexak aurkezteko erabilitako baliabideei** dagokienez, Internet izan da gehien erabilitakoa (% 76,1). Bigarren tokian posta arruntaren bidez aurkeztutako kexak daude (% 13,1), Nafarroako Arartekoaren bulegoan zuzenean aurkeztutakoak baino gehiago izan direnak (% 10,6).

### KEXAK AURKEZTEKO MODUA



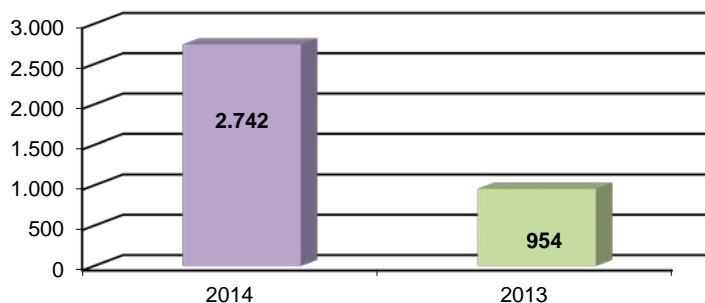
4. Gizarte-erakunde, ingurumen arloko erakunde edo bestelako erakundeen ordezkariak kontuan hartu gabe, guztira, 9.759 pertsonak aurkeztu dituzte kexak, edo kexa horien atzetik egon dira.

Datu honek agerian uzten du kexa-kopurua eta beren eskubide eta askatasun publikoak babesteko Nafarroako Arartekoaren esku-hartzea eskatzen duen herritar kopuruarekin ez datozela beti bat etortzen. Kexak sustatzen dituzten pertsonen kopurua kexa kopurua bera baino handiagoa da.

5. 2013. urtearekin alderatuta, aurkeztutako kexa-kopurua aurreko urtean baino % 187,4 handiagoa izan zen (954 kexa aurkeztu ziren). Horrela, erakundea 2001. urtean abian jarri zenetik, kexa kopururik handiena izan dituen urtea izan da 2014.a.

**AURKEZTUTAKO KEXAK 2014 - 2013**

Igoera: %187,4



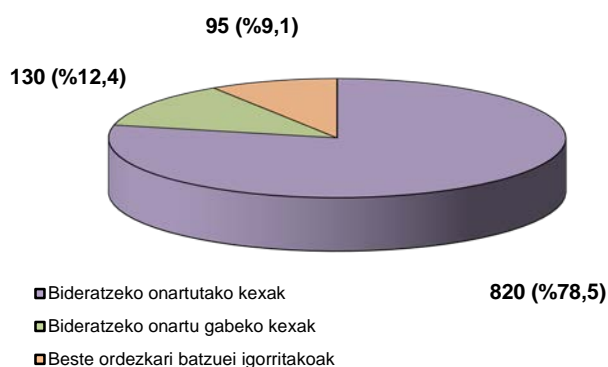
6. Kexa-espedienteak izapidetzeko batez besteko epeei dagokienean, hauexek izan dira:

<b>IZAPIDETZE-DENBORAK (egunetan)</b>	<b>2014</b>	<b>2013</b>	<b>2012</b>	<b>2011</b>	<b>2010</b>	<b>2009</b>	<b>2008</b>
Hasieratik herritarrak hartze-agiria jaso duen arte	1,7	1,5	1,9	1,6	1,6	1,8	1,2
Hasieratik kexa izapidetzeko onartu den arte	6,7	6,1	8,3	7,8	8,3	11,4	9,2
Hasieratik kexa itxi den arte	77,4	83,2	60,2	82,2	70,5	74,4	66,8
<b>Kudeatutako kexen kopurua</b>	<b>1.045</b>	<b>1.168</b>	<b>1.510</b>	<b>1.042</b>	<b>1.151</b>	<b>1.069</b>	<b>779</b>

**2.2. ONARTUTAKO KEXAK.**

Nafarroako Arartekoa bideratzeko onartutako kexa kopurua 820 izan da, beraz, kudeatutako kexa-espediente guztien (1.045) % 78,5.

Nafarroako Arartekoak herritarrak azaldutako gaiaren aurrean bere iritzia eman duen kexak dira. Iritzi horren bidez, erantzun zehatza ematen dio aurkeztutako gaiari.



Herritarrak aurkeztutako gaiari buruz iritzirik eman ezin izan zen kexa-espediente kopurua 162 izan zen.

Hurrengo epigrafean adierazten den moduan, kexa-espedienteetatik 95 herritarren eskubideak defendatzeaz arduratzen diren beste parlamentu batzuetako goi ordezkariak bidali zitzaizkien, Espainiako Arartekoari nagusiki.

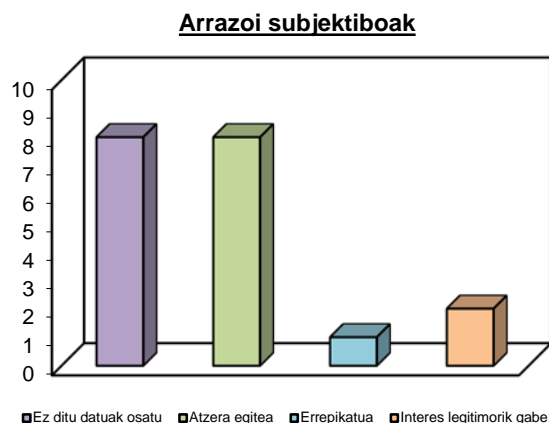
Foru Erakundean nagusi den formalismoaren kontrako izaera dela eta, kexa bat ez onartutzat hartu baino lehen, Nafarroako Arartekoaren uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legeak ematen dituen aukera guztiak eskaintzen zaizkie herritarrei, bidera daitezkeen eskatzeko. Hala ere, zenbait kasutan, ahaleginak eginda ere, ezin izan da herritarrek azaldutako gertaeren inguruko ikerketarik hasi, besteak beste honako arrazoi hauengatik:

- Gai juridiko pribatuak izatea.
- Auzibidean dauden gaiei buruzko kexa izatea.
- Asmo jakinik ez izatea.
- Kexa aurkezteko Foru Legean ezarritako urtebeteko epea igarota egotea.

Kasu horietan, kasu guztien % 12,4 direnak, zuzenean aholkatzen zaie herritarrei beren eskubideez baliatzeko erabil ditzaketen baliabideei buruz, dagozkion instantzietan, eta horretarako bete behar dituzten baldintzei buruzko informazioa ematen zaie.

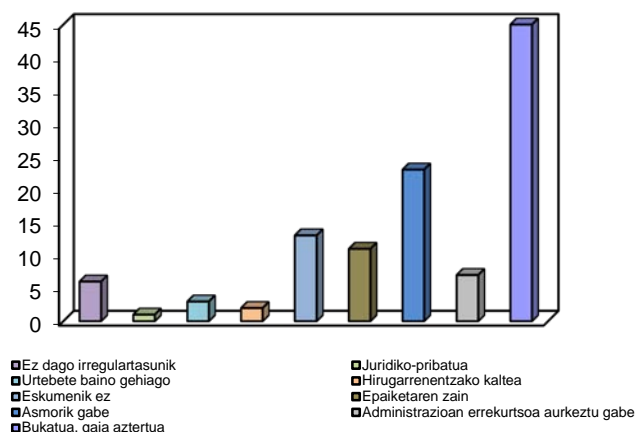
Ez onartzeko arrazoiak, erakundeak sailkatzeari begira, subjektiboak eta objektiboak dira.

Arrazoi *subjektiboak* daudela diogu kexa-egileak daturik ez dituen aurkeztzen, interesdunak berak kexari uko egiten dionean, interes legitimorik ez dagoenean edo gaiak errepikatzen direnean. 2014. urtean 19 kasutan ez ziren kexak onartu arrazoi subjektiboengatik: kasu horietako zortzitan, herritarrek ez zituzten eman eskatu zitzaizkien datuak; zortzitan, interesdunak uko egin zion kexari; bitan, ez zen aurkitu kexa-egileak interes legitimorik zuenik, eta beste kasu batean, beste kexa baten bikoitza zen, hau da, pertsona berak aurretik aurkeztutako gai bat zen dagoeneko.



Guztira, 111 kexa ez ziren onartu 2014. urtean arrazoi objektiboengatik. Kexak ez onartzeko arrazoi *objektibo* hauen artean honakoak daude:

- Kexa garaiz kanpo aurkeztu izana, hura aurkezteko dagoen urtebeteko gehieneko epea amaituta egoteagatik (hiru kasutan).
- Gaia esparru juridiko-pribatukoa deneko kasuak (kasu bat).
- Prozedura judizial bat xede diren kasuak (hamaika kasu).
- Gaia zuzenean Nafarroako Arartekoari aurkeztu zaio, gaia aurrez administrazio eskudunari planteatzeko betebeharra bete gabe (zazpi kasu).
- Kexak asmo jakinik ez duen gaiak (hogeita hiru kasu).
- Kexek jadanik amaituta dagoen gai bat errepikatzea (berrogeita bost kasu).
- Nafarroako Arartekoak haiek izapidetzeko eskumenik ez duen kexen kasuak (hamahiru kasu).
- Irregularitasunik izatea a *limine* aurkitzen ez deneko kexak (sei kasu).
- Hirugarrenei kalte egiten zaiela antzematen diren kexak (bi kasu).

**Arrazoi objektiboak, aholkuarekin****2.3. ESPAINIAKO ARARTEKOARI EDO AUTONOMIA ERKIDEGOETAKO PARLAMENTUETAKO BESTE GOI ORDEZKARI BATZUEI BIDLITAKO KEXAK, HERRITARREN ESKUBIDEAK DEFENDATZEKO.**

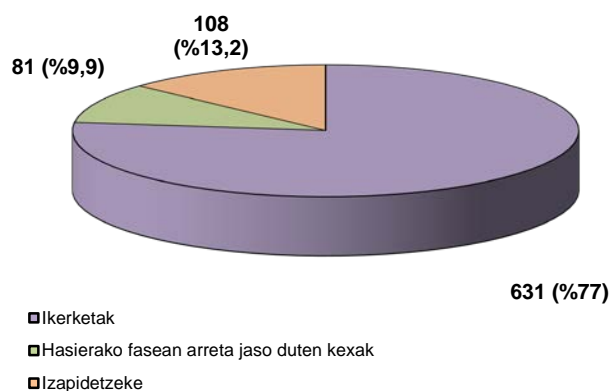
Aurten aurkeztutako kexa guztietatik (2.742), 95 beste parlamentu batzuetako goi ordezkariari bidali zitzaizkien, haien eskumeneko gaiei buruzkoak baitziren. Espainiako Arartekoari 91 kexa igorri zitzaizkion, Estatuaren eskumenekotzat jotako gaiei buruzkoak zirenak. Gainerako lauetatik, bi Gaztela eta Leongo Procurador del Común delakoari bidali zizkioten, bat Andaluziako Herriko Arartekoari eta beste bat Arartekoari.

Kasu hauetan, erakundeak harreman iraunkorra da, bai parlamentuetako goi ordezkariekin bati kexa-egileekin, dokumentazioa jaso eta bidaltzeko edo eskatzen dutenean aholku egokiak emateko.

**2.4. IKERTUTAKO KEXAK. EGINDAKO IKERKETEN EMAITZA.**

Onartutako 820 kexetatik Nafarroako Arartekoak 631 ikerketa egin zituen (onartutako guztien % 77).

Onartutako 820 kexa horietatik, beste 81 hasierako fasean artatu ziren, eta herritarrek azaldutako gaia ikerketarik hasi behar izan gabe ebatzi zen. Bestalde, 820 kexa horietatik, 108 bideratzeko zeuden oraindik abenduaren 31n.

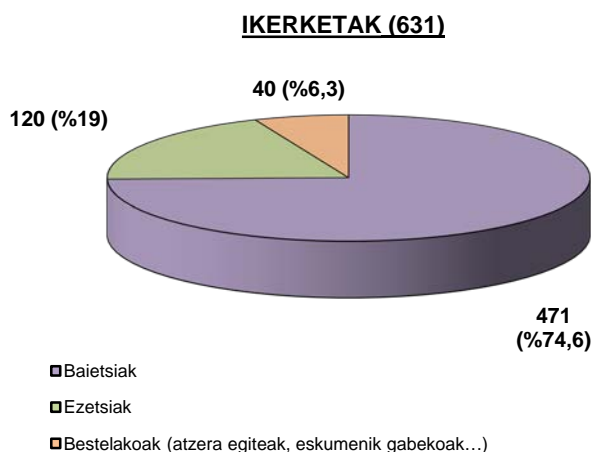
**ONARTUTAKO KEXAK (820)**

Ikerketa egin ondoren:

- Nafarroako Arartekoak 313 kexa-espeditetan arrazoiak guztiz edo partzialki eman zion erreklamazio-egileari.



- Beste 158 kexa-espedienteetan, Nafarroako Arartekoak, bere ikerketarekin, aukera eman zuen kexan azaldutako gaiak konpontzeko bidean jartzeko, edo Administrazioak kexa-egileen asmoa onartzeko, ebazpenik eman behar izan gabe.
- Beste 118 kexa-espedienteetan, Nafarroako Arartekoak jo zuen ez zela beharrezkoak administrazio eskudunari inongo iradokizun, gomendio edo legezko beharren gogorazpenik egitea. Kasu horietan, Administrazioari entzun eta sakoneko gaiak zehaztasunez aztertu ondoren, Nafarroako Arartekoak kexak aurkeztu zituzten herritarrei informazioa eta aholkua eman zien, antolamendu juridikoaren arabera konstituzio-eskubideen urratzerik ez antzemateko arrazoiei buruz.
- 40 kexa-espediente amaitutzat eman ziren kexa-egileek kexei uko egin zitelako edo Nafarroako Arartekoak eskumenik ez zuelako edo Arartekoaren esku-hartza amaitzera eramaten zuten beste arrazoi batzuegatik.



Ikus daitekeen moduan, bai ikerketa egin ondoren Nafarroako Arartekoak ondorioztatu duelako kexa-egileen asmoari erantzuteko arrazoirik ez zegoela (313 kasu), bai Administrazioari ikerketaren jakinarazpena egitearen ondorioz lortu zuelako herritarrek bere asmoa bete zezan (158 kasu), Nafarroako Arartekoaren esku-hartzeak eragin zuen, bere ustez, aurkeztutako eta ikertutako 471 kasuri konponbide positiboa ematea, eta herritarren kexak guztiz edo partzialki aintzat hartu egin ziren.

Bide batetik zein bestetik aintzat hartutako 471 kexen baterako zifra horrek, ikertutako kexa guztien % 74,6 ordezkatzen du.

## 2.5. KEXAK DIRELA ETA EMANDAKO EBAZPENAK.

Nafarroako Arartekoak erreklamazio-egilearen arrazoa guztiz edo partzialki onartu zueneko 313 kexa-espedienteek dagozkien ebazpenak ekarri zituzten. Ebazpen horietan, horrez gain, 417 gomendio, iradokizun eta legezko betebeharren gogorazpen jasotzen dira.

Jakin badakigunez, ebazpen berak administrazio hartzaileari zuzendutako gomendio, iradokizun edo gogorazpen bat baino gehiago izan ditzake, ikerketan eskatutakoaren arabera. Emandako ebazpenen laburpen bat hemen eskura daiteke, dagokien espedientearen erreferentziarekin:

- a) Txosten honen VI. kapituluan.
- b) Nafarroako Arartekoaren web-orrian, <http://www.defensonavarra.com> helbidetik sar daitekeena, 2014. urteari dagokion atalean.

Taula honetan, egindako gomendioen, legezko betebeharren gogorazpenen eta iradokizunen kopurua ikusten da, gaien arabera antolatuta:

Arloa	Gomendioa	Legezko betebeharren gogorazpena	Iradokizuna	Iradokizun normatiboa	2014 GUZTIRA	Ebazpen kopurua
ENPLEGU PUBLIKORAKO SARBIDEA	10	3	4	0	17	13
NEKAZARITZA	4	2	0	0	6	3
GIZARTE ONGIZATEA	28	7	11	1	47	35
KONTSUMOA	1	0	0	0	1	1
KULTURA	3	0	0	0	3	2
KIROLA	2	0	1	0	3	2
HEZKUNTZA	23	5	26	0	54	40
ENERGIA	1	0	1	0	2	2
EUSKERA	3	1	1	0	5	5
FUNTZIO PUBLIKOA	52	12	17	0	81	63
TOKI ENTITATEEN FUNTZIONAMENDUA	5	8	2	0	15	12
OGASUNA	10	3	1	2	16	13
INDUSTRIA	1	1	0	0	2	2
JUSTIZIA	0	0	1	0	1	1
INGURUMENA	20	11	4	1	36	24
MEMORIA HISTORIKOA	0	0	1	0	1	1
HERRI LANAK	2	0	1	0	3	3
DATU PERTSONALAK BABESTEIA	4	0	0	0	4	3
HERRI ADMINISTRAZIOEN ONDARE ERANTZUKIZUNA	4	3	1	0	8	6
OSASUNA	9	4	3	0	16	14
HERRITARREN SEGURTASUNA	1	5	2	0	8	7
ZERBITZU PUBLIKOAK	2	1	3	0	6	4
TRAFIKOA	11	3	3	1	18	14
HIRIGINTZA	24	10	4	0	38	20
ETXEBIZITZA	11	3	11	1	26	23
<b>GUZTIRA</b>	<b>231</b>	<b>82</b>	<b>98</b>	<b>6</b>	<b>417</b>	<b>313</b>

Taulan ikusten da administrazio publikoei gehienetan gomendioak egiten zaizkiela, jokabide jakin bat har dezaten: 231 gomendio eman dira (ebazpen guztien % 55,4).

Horien atzetik, legezko betebeharren gogorazpenak daude: 82 (% 19,7).

Iradokizunak 104 izan dira (% 24,9), eta horietatik, sei, arauemaileak.

Horrela, erakundeak izaera proaktiboari eutsi dio bere iradokizun eta gomendioekin, Administrazioa jotzen duen bost alditatik lauan. Bost alditatik batean legezko betebeharrak gogorazten ditu.

Arloka, funtzio publikoa izan da gomendio, gogorazpen eta iradokizun gehien jaso dituen arloa. Haren atzetik honako hauek izan dira: hezkuntza, gizarte-ongizatea, hirigintza eta ingurumena. Etxebizitza ere nabarmendu egin da, trafikoaren, enplegu publikorako sarbidearen, osasunaren, ogasunaren eta toki erakundearen funtzionamenduaren aurretik.

Honakoak dira erakundeak gomendio, gogorazpen eta iradokizun gehien zuzendu zizkien administrazio publikoak, kopuru handienetik txikienera ordenatuta (10 ebazpenetik gorakoak):

- Hezkuntza Departamentua, 65 ebazpen.
- Osasun Departamentua, 54 ebazpen.
- Iruñeko Udala, 53 ebazpen.
- Gizarte Politiketako Departamentua, 46 ebazpen.
- Sustapen Departamentua, 32 ebazpen.
- Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentua, 29 ebazpen.
- Ekonomia, Ogasun, Industria eta Enplegu Departamentua, 11 ebazpen.
- Landa Garapen, Ingurumen eta Toki Administrazio Departamentua, 10 ebazpen.

## 2.6. ADMINISTRAZIO PUBLIKOEN EBAZPENEN ONARPEN MAILA.

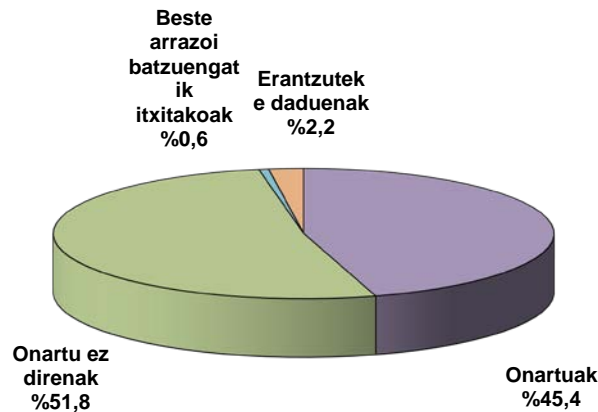
Guztira eman diren 313 ebazpenetatik, aztertutako administrazio publikoek 306 erantzun zieten (% 97,8) atal hau amaitu zen arte:

- 142 kasutan, Administrazioak erakundearen erabakia onartu zuen, beraz, kasu guztien % 45,4.

- Beste 162 kasutan (kasu guztien % 51,8), proposamena baztertu zuen.
- Beste bi espediente beste arrazoi batzuegatik itxi ziren, Administrazioak berariaz onartu edo errefusatu behar izan gabe.

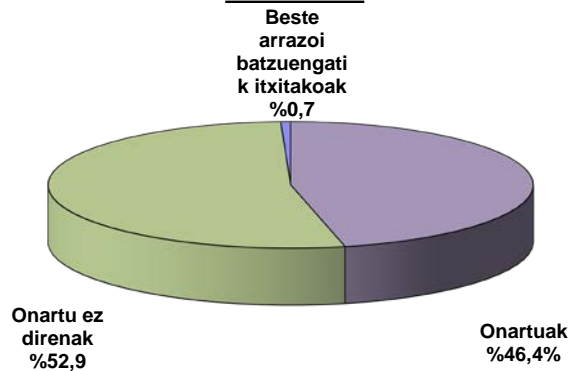
Administrazio publikoek 7 ebazpenei erantzutea falta zen atala amaitu genuenean, hots, ebazpen guztien % 2,2.

#### **2014ean EMANDAKO EBAZPENAK**



Erantzuteko geratu diren ebazpenak kontuan hartu gabe (ez baitakigu oraindik zer erantzungo duen), % 46,4 da administrazio publikoek ebazpenak direla eta izan duten onarpen-maila. Hau da, gomendioa, iradokizuna edo legezko betebeharren gogorazpena onartuz edo baztertuz, erantzuna jaso duten espedienteak kontuan hartuta, administrazioek bi espedientetatik ia batean onartu zituzten batez beste erakundeak hartutako erabakiak.

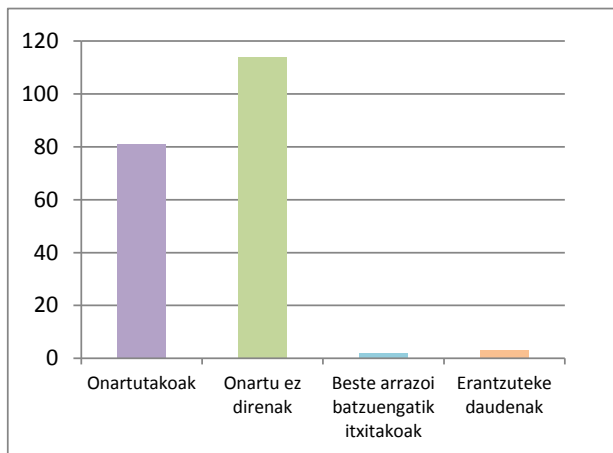
#### **2014ean EMAN ETA ERANTZUNDAKO EBAZPENAK**



Aurretik adierazi dugun moduan, askotan gertatzen da kexa-espediente berarengatik, eragindako administrazio publikoari gomendio, iradokizun edo gogorazpen bat baino gehiago bidaltzea. 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 nagusia kontuan hartuz lortu denari erreparatzen zaio (neurri nagusia gomendioa, iradokizuna edo gogorazpena izan daiteke), neurri hori onartuta, herritarrek aurkeztutako arazoari konponbide eraginkorra eman zaiola jotzen baita.

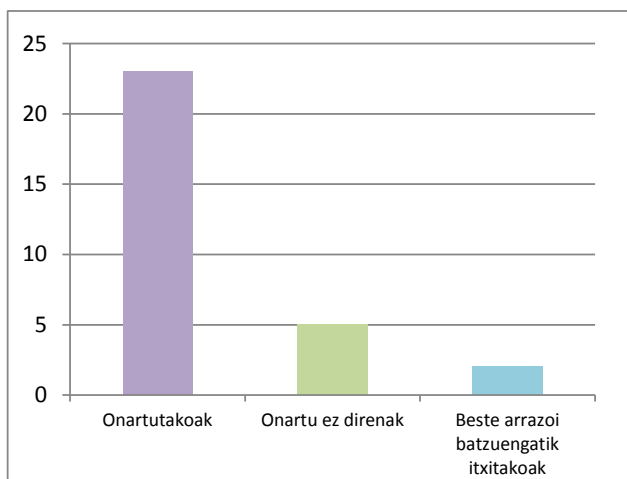
Ondoren, eragindako kexa-espedienteen kopuruari dagokionez, gomendioek, legezko betebeharren gogorazpenek eta iradokizunek (arauemaileak barne) izan duten onarpen-maila ikus daiteke.

**Gomendioak:**



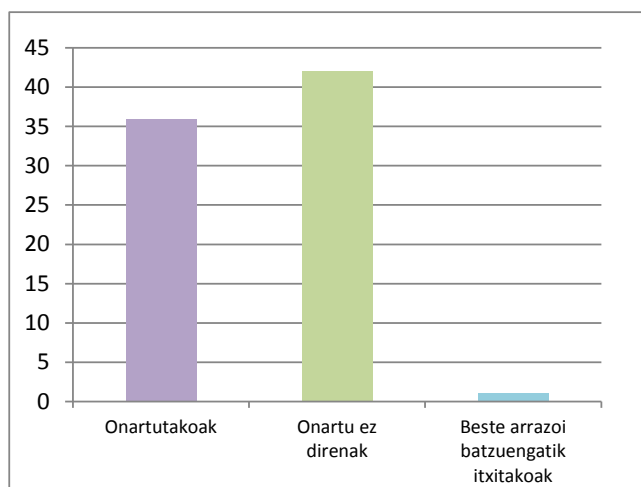
Gomendioen onarpenaren ehunekoa % 41,5 iristen da, administrazioaren erantzun guztiak kontuan hartzen baditugu.

**Legezko betebeharren gogorazpenak:**

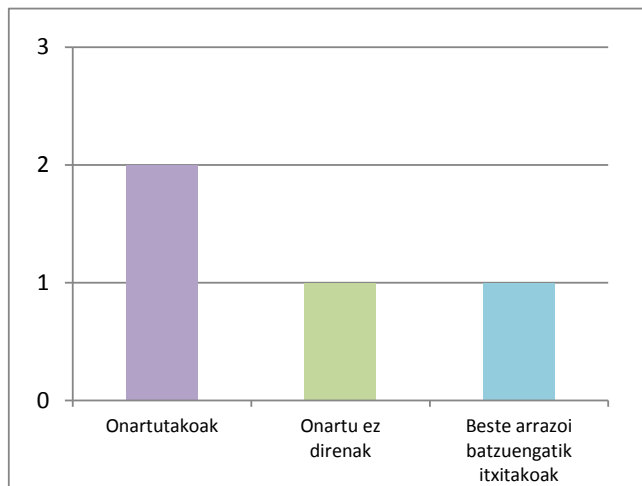


2014. urtean egindako legezko betebeharren gogorazpenen onarpenaren ehunekoa % 82,1ekoa da.

**Iradokizunak:**



Iradokizunen onarpenaren ehunekoa % 46,2koa da, administrazioaren erantzun guztiak kontuan hartzen baditugu.

**Iradozikun arauemaileak:**

Iradozikun arauemaileen onarpenaren ehunekoa % 66,7ra iristen da, administrazioaren erantzun guztiak kontuan hartzen baditugu.

Ondoren, 2014, urtean emandako ebazpenen onarpenaren ehunekoak ikusten dira, eragindako administrazio publikoa bereiziz, hau da, Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioa, Nafarroako tokiko erakundeak eta unibertsitateak, lanbide elkargoak eta bestelako erakundeak bereiziz.

Ebazpena duten kexa espedienteak, 2014ean hemendik igorritakoak	Ebazpen kopurua	Onartuak	Onartu ez direnak	Bestelako itxierak	Erantzunaren zain daudenak	Onartutakoek erantzuna jasotakoan guztizkoan egiten duten	Erantzuteke daudenaren ehunekoa
Foru Komunitateko administrazioakoa	191	74	113	1	3	39,4%	1,6%
Toki entitateak	118	68	45	1	4	59,6%	3,4%
Unibertsitateak, lanbide elkargoak eta abar	4	0	4	0	0	0,0%	0,0%
<b>Guztira</b>	<b>313</b>	<b>142</b>	<b>162</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>46,4%</b>	<b>2,2%</b>

2013ko abenduaren 31n erantzuna jaso gabe geratu ziren ebazpenen emaitzak ere kontuan hartzen baditugu, hau da, 2014. urtea baino lehen egin eta urte horretan zehar erantzun diren ebazpenen onarpena/ez onarpena kontuan hartuta, onarpenaren ehunekoak oso gutxi aldatu dira.

Ebazpena duten kexa-espedienteak, 2014ean erantzuna jaso dutenak:	Ebazpen kopurua	Onartuak	Onartu ez direnak	Bestelako itxierak	Erantzunaren zain daudenak	Onartutakoek erantzuna jasotakoan guztizkoan egiten duten	Erantzuteke daudenaren ehunekoa
Foru Komunitateko administrazioakoa	231	96	131	1	3	42,3%	1,3%
Toki entitateak	144	86	52	1	5	62,3%	3,5%
Unibertsitateak, lanbide elkargoak eta abar	8	1	7	0	0	12,5%	0,0%
<b>Guztira</b>	<b>383</b>	<b>183</b>	<b>190</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>49,1%</b>	<b>2,1%</b>

Txosten honetako VI. kapituluan, aztertutako administrazio publikoak Nafarroako Arartekoak egindako gomendio, iradozikun edo legezko betebeharren gogorazpenak onartu ez zituen kexa-espedienteen buruzko informazioa jasotzen da.

Hurrengo taulan, administrazio bakoitzaren onarpen maila ikusten da. Hau aztertzeko, 2014, urtean hiru kexa edo gehiago izan dituzten administrazio publikoen onarpen maila bakarrik ematen da aditzera, betiere administrazio horiek emandako ebazpenari erantzuna eman baldin badiote.

2014ean igorritako ebazpenak: 3 Kexa-espediente edo gehiago dituzten Administrazioak. Kexa horiei buruzko ebazpenak 2014ean eman dira	Ebazpen kopurua	Onartuak	Onartu ez direnak	Bestelako itxierak	Onartutakoek erantzuna jasotakoan guztizkoan egiten duten ehunekoa
<b>NAFARROAKO GOBERNUA (departamentuak)</b>					
Osasuna	45	18	26	1	40,0%
Hezkuntza	46	17	29	0	37,0%
Gizarte Politikak	35	12	23	0	34,3%
Sustapen	27	16	11	0	59,3%
Lehendakaritza, Justizia eta Barnea	19	5	14	0	26,3%
Ekonomia, Ogasun, Industria eta Enplegua	9	5	4	0	55,6%
Landa Garapena, Ingurumena eta Toki Administrazioa	6	1	5	0	16,7%
<b>TOKI ADMINISTRAZIOA</b>					
Pamplona	37	22	14	1	59,5%
Aranguren	4	2	2	0	50,0%
Burlada	4	2	2	0	50,0%
Puente la Reina	4	2	2	0	50,0%
Berriplano	3	3	0	0	100,0%
Tudela	3	0	3	0	0,0%
<b>BESTE ADMINISTRAZIO ETA ERAKUNDE PUBLIKO BATZUK</b>					
Nafarroako Unibertsitate Publikoa	3	0	3	0	0,0%
Onartutako ebazpenek erantzuna eman zaien ebazpenen guztizkoan batez beste egiten duten ehunekoa (2014. urtea)					46,4%

Laukian ikusten den moduan, Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioan, departamentu hauek dira Nafarroako Arartekoen ebazpenak hobekien hartzen dituztenak, ordena honetan: Sustapen Departamentua, Ekonomia, Ogasun, Industria eta Enplegu Departamentua, Osasun Departamentua eta Hezkuntza Departamentua. Onarpen-mailarik txikiena agertu dutenak, berri, honakoak dira: Landa Garapen, Ingurumen eta Toki Administrazioko Departamentua, Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentua eta Gizarte Politiketako Departamentua.

Tokiko erakundeen kasuan, Nafarroako Arartekoaren ebazpenak hobekien hartu dituztenak hauek izan dira: Berribeiteko Udala, Iruñeko Udala, Arangurengo Udala, Burlatako Udala eta Garesko Udala. Onarpen-mailarik txikiena izan duena Tuterako Udala izan da.

Gainerako administrazio eta erakunde publikoen kasuan, Nafarroako Unibertsitate Publikoa da Nafarroako Arartekoaren ebazpenen aurrean onarpen-mailarik txikiena izan dutenak, egindako ebazpenetatik ez baitute bat bera ere ez onartu.

Azkenik, arloka banakatuta, aurreko taulan erakutsitako administrazio bakoitzaren onarpen-ehunekoak ikusten dira:

ENPLEGU PUBLIKORAKO SARBIDEA	Ebazpen kopurua	Onartuak	Onartu ez direnak	Bestelako itxierak	%
<b>NAFARROAKO GOBERNUA (departamentuak)</b>					
Osasuna	5	2	3	0	40,0%
Hezkuntza	3	1	2	0	33,3%
Lehendakaritza, Justizia eta Barnea	2	0	2	0	0,0%
<b>TOKI ADMINISTRAZIOA</b>					
Aranguren	1	0	1	0	0,0%
<b>BESTE ADMINISTRAZIO ETA ERAKUNDE PUBLIKO BATZUK</b>					
Nafarroako Unibertsitate Publikoa	1	0	1	0	0,0%
<b>NEKAZARITZA</b>					
<b>NAFARROAKO GOBERNUA (departamentuak)</b>					
Landa Garapena, Ingurumena eta Toki Administrazioa	2	1	1	0	50,0%

<b>GIZARTE ONGIZATEA</b>		<b>Ebazpen kopurua</b>	<b>Onartuak</b>	<b>Onartu ez direnak</b>	<b>Bestelako itxierak</b>	<b>%</b>
<b>NAFARROAKO GOBERNUA (departamentuak)</b>						
Gizarte Politikak	28	12	16	0	42,9%	
<b>TOKI ADMINISTRAZIOA</b>						
Pamplona	3	2	1	0	66,7%	
Tudela	1	0	1	0	0,0%	
<b>KIROLA</b>		<b>Ebazpen kopurua</b>	<b>Onartuak</b>	<b>Onartu ez direnak</b>	<b>Bestelako itxierak</b>	<b>%</b>
<b>TOKI ADMINISTRAZIOA</b>						
Pamplona	1	1	0	0	100,0%	
Aranguren	1	0	1	0	0,0%	
<b>HEZKUNTZA</b>		<b>Ebazpen kopurua</b>	<b>Onartuak</b>	<b>Onartu ez direnak</b>	<b>Bestelako itxierak</b>	<b>%</b>
<b>NAFARROAKO GOBERNUA (departamentuak)</b>						
Hezkuntza	24	12	12	0	50,0%	
Gizarte Politikak	6	0	6	0	0,0%	
Ekonomia, Ogasun, Industria eta Enplegua	2	0	2	0	0,0%	
<b>TOKI ADMINISTRAZIOA</b>						
Pamplona	1	1	0	0	100,0%	
Puente la Reina	2	0	2	0	0,0%	
<b>BESTE ADMINISTRAZIO ETA ERAKUNDE PUBLIKO BATZUK</b>						
Nafarroako Unibertsitate Publikoa	1	0	1	0	0,0%	
<b>ENERGIA</b>		<b>Ebazpen kopurua</b>	<b>Onartuak</b>	<b>Onartu ez direnak</b>	<b>Bestelako itxierak</b>	<b>%</b>
<b>NAFARROAKO GOBERNUA (departamentuak)</b>						
Ekonomia, Ogasun, Industria eta Enplegua	2	2	0	0	100,0%	
<b>EUSKERA</b>		<b>Ebazpen kopurua</b>	<b>Onartuak</b>	<b>Onartu ez direnak</b>	<b>Bestelako itxierak</b>	<b>%</b>
<b>NAFARROAKO GOBERNUA (departamentuak)</b>						
Osasuna	1	0	1	0	0,0%	
Sustapen	1	1	0	0	100,0%	
Lehendakaritza, Justizia eta Barnea	1	0	1	0	0,0%	
<b>FUNTZIO PUBLIKOA</b>		<b>Ebazpen kopurua</b>	<b>Onartuak</b>	<b>Onartu ez direnak</b>	<b>Bestelako itxierak</b>	<b>%</b>
<b>NAFARROAKO GOBERNUA (departamentuak)</b>						
Osasuna	26	4	21	1	15,4%	
Hezkuntza	18	3	15	0	16,7%	
Lehendakaritza, Justizia eta Barnea	10	1	9	0	10,0%	
<b>TOKI ADMINISTRAZIOA</b>						
Pamplona	1	0	1	0	0,0%	
Burlada	1	0	1	0	0,0%	
Puente la Reina	1	1	0	0	100,0%	
Berriplano	1	1	0	0	100,0%	
<b>BESTE ADMINISTRAZIO ETA ERAKUNDE PUBLIKO BATZUK</b>						
Nafarroako Unibertsitate Publikoa	1	0	1	0	0,0%	
<b>TOKI ENTITATEEN FUNTZIONAMENDUA</b>		<b>Ebazpen kopurua</b>	<b>Onartuak</b>	<b>Onartu ez direnak</b>	<b>Bestelako itxierak</b>	<b>%</b>
<b>NAFARROAKO GOBERNUA (departamentuak)</b>						
Lehendakaritza, Justizia eta Barnea	1	1	0	0	100,0%	
<b>TOKI ADMINISTRAZIOA</b>						
Pamplona	1	1	0	0	100,0%	

<b>OGASUNA</b>		<b>Ebazpen kopurua</b>	<b>Onartuak</b>	<b>Onartu ez direnak</b>	<b>Bestelako itxierak</b>	<b>%</b>
<b>NAFARROAKO GOBERNUA (departamentuak)</b>						
Lehendakaritza, Justizia eta Barnea		1	0	1	0	0,0%
Ekonomia, Ogasun, Industria eta Enplegua		3	2	1	0	66,7%
<b>TOKI ADMINISTRAZIOA</b>						
Berriplano		1	1	0	0	100,0%
<b>INDUSTRIA</b>		<b>Ebazpen kopurua</b>	<b>Onartuak</b>	<b>Onartu ez direnak</b>	<b>Bestelako itxierak</b>	<b>%</b>
<b>NAFARROAKO GOBERNUA (departamentuak)</b>						
Ekonomia, Ogasun, Industria eta Enplegua		2	1	1	0	50,0%
<b>INGURUMENA</b>		<b>Ebazpen kopurua</b>	<b>Onartuak</b>	<b>Onartu ez direnak</b>	<b>Bestelako itxierak</b>	<b>%</b>
<b>NAFARROAKO GOBERNUA (departamentuak)</b>						
Sustapen		1	1	0	0	100,0%
Landa Garapena, Ingurumena eta Toki Administrazioa		4	0	4	0	0,0%
<b>TOKI ADMINISTRAZIOA</b>						
Pamplona		6	5	1	0	83,3%
Aranguren		2	2	0	0	100,0%
Berriplano		1	1	0	0	100,0%
<b>MEMORIA HISTORIKOA</b>		<b>Ebazpen kopurua</b>	<b>Onartuak</b>	<b>Onartu ez direnak</b>	<b>Bestelako itxierak</b>	<b>%</b>
<b>TOKI ADMINISTRAZIOA</b>						
Pamplona		1	1	0	0	100,0%
<b>HERRI LANAK</b>		<b>Ebazpen kopurua</b>	<b>Onartuak</b>	<b>Onartu ez direnak</b>	<b>Bestelako itxierak</b>	<b>%</b>
<b>NAFARROAKO GOBERNUA (departamentuak)</b>						
Sustapen		1	1	0	0	100,0%
<b>DATU PERTSONALAK BABESTEIA</b>		<b>Ebazpen kopurua</b>	<b>Onartuak</b>	<b>Onartu ez direnak</b>	<b>Bestelako itxierak</b>	<b>%</b>
<b>NAFARROAKO GOBERNUA (departamentuak)</b>						
Hezkuntza		1	1	0	0	100,0%
Lehendakaritza, Justizia eta Barnea		1	1	0	0	100,0%
<b>TOKI ADMINISTRAZIOA</b>						
Pamplona		1	1	0	0	100,0%
<b>HERRI ADMINISTRAZIOEN ONDARE ERANTZUKIZUNA</b>		<b>Ebazpen kopurua</b>	<b>Onartuak</b>	<b>Onartu ez direnak</b>	<b>Bestelako itxierak</b>	<b>%</b>
<b>NAFARROAKO GOBERNUA (departamentuak)</b>						
Gizarte Politikak		1	0	1	0	0,0%
<b>TOKI ADMINISTRAZIOA</b>						
Pamplona		2	0	2	0	0,0%
Burlada		1	1	0	0	100,0%
<b>OSASUNA</b>		<b>Ebazpen kopurua</b>	<b>Onartuak</b>	<b>Onartu ez direnak</b>	<b>Bestelako itxierak</b>	<b>%</b>
<b>NAFARROAKO GOBERNUA (departamentuak)</b>						
Osasuna		13	12	1	0	92,3%



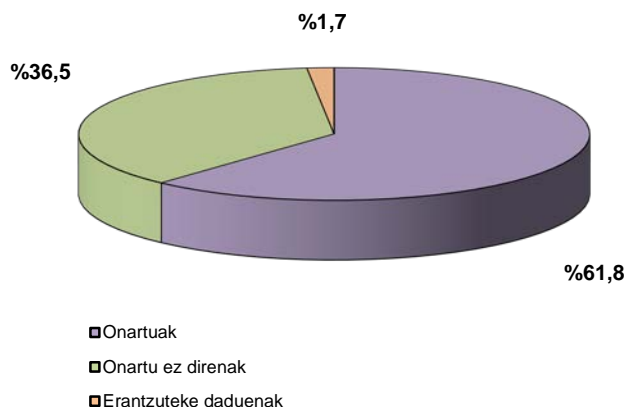
HERRITARREN SEGURTASUNA		Ebazpen kopurua	Onartuak	Onartu ez direnak	Bestelako itxierak	%
<b>NAFARROAKO GOBERNUA (departamentuak)</b> Lehendakaritza, Justizia eta Barnea		3	2	1	0	66,7%
<b>TOKI ADMINISTRAZIOA</b> Pamplona		3	2	1	0	66,7%
ZERBITZU PUBLIKOAK		Ebazpen kopurua	Onartuak	Onartu ez direnak	Bestelako itxierak	%
<b>NAFARROAKO GOBERNUA (departamentuak)</b> Sustapen		1	0	1	0	0,0%
<b>TOKI ADMINISTRAZIOA</b> Pamplona		1	1	0	0	100,0%
Tudela		1	0	1	0	0,0%
TRAFIKOA		Ebazpen kopurua	Onartuak	Onartu ez direnak	Bestelako itxierak	%
<b>NAFARROAKO GOBERNUA (departamentuak)</b> Sustapen		1	0	1	0	0,0%
<b>TOKI ADMINISTRAZIOA</b> Pamplona		10	4	5	1	40,0%
Tudela		1	0	1	0	0,0%
HIRIGINTZA		Ebazpen kopurua	Onartuak	Onartu ez direnak	Bestelako itxierak	%
<b>NAFARROAKO GOBERNUA (departamentuak)</b> Sustapen		2	1	1	0	50,0%
<b>TOKI ADMINISTRAZIOA</b> Pamplona		4	2	2	0	50,0%
Burlada		1	1	0	0	100,0%
Puente la Reina		1	1	0	0	100,0%
ETXEIBIZITZA		Ebazpen kopurua	Onartuak	Onartu ez direnak	Bestelako itxierak	%
<b>NAFARROAKO GOBERNUA (departamentuak)</b> Sustapen		20	12	8	0	60,0%
<b>TOKI ADMINISTRAZIOA</b> Pamplona		2	1	1	0	50,0%
Burlada		1	0	1	0	0,0%

## 2.7. KEXETAN ADIERAZITAKO ASMOEN ONARPEN MAILA OSOA. EFIZIENTZIA INDIZEA.

Gauza bat da adierazi den ebazpenen onarpen-maila, eta beste bat da kexetan jasotako asmoen onarpen-maila osoa. Lehenengo kasuan ikusten da Administrazioak egin zaizkion gomendio, iradokizun eta legezko betebeharren gogorarazpenak onartzeko maila % 49,1 dela. Bigarren mailak, berriz, erakusten ditu Administrazioak Arartekoaren ebazpenak onartzeko kasuak gehi kexa egin duen herritarrak, erakunde honen esku-hartzearen ondorioz, bere asmoa ase ikusten dueneko kasuak. Horrenbestez, bigarrenean asmoen onarpen-maila handiagoa da: % 62,85.

Ehuneko horretan jasotzen da 2014an emandako ebazpenen onarpena, 2013ko abenduaren 31n erantzuteko geratu diren ebazpenen onarpena, eta baita ebazpena eman aurretik Administrazioak bere jokabidea zuzendu dueneko kasuak ere, herritarraren arazoari konponbidea emanaz erakunde honek informazioa eskatze hutsarekin.

**ERREKLAMATZAILEAK ARRAZOIA DUELA  
JO DIREN KEXAK**



**2.8. KEXAK JASO DITUZTEN ADMINISTRAZIO PUBLIKOAK.**

2014. urtean aurkeztutako kexak administrazio publiko hauei buruzkoak izan ziren:

KEXEN BIDEZ GAITZETSITAKO ADMINISTRAZIO EDO ERAKUNDE PUBLIKOAK	Kexa kop.	%
FORU ADMINISTRAZIOA	670	24,4%
TOKI ADMINISTRAZIOA	1.893	69,0%
FORU ETA TOKI ADMINISTRAZIOA (*)	25	0,9%
ESTATUKO ADMINISTRAZIOA	104	3,8%
ADM. JUDIZIALA	20	0,7%
AUTONOMIA ERKIDEGOETAKO ETA NAZIOARTEKO ADMINISTRAZIOA	6	0,2%
SOZietateak	6	0,2%
NAFARROAKO UNIBERTSITATE PUBLIKOA	4	0,1%
LANBIDE ELKARGOAK	3	0,1%
BESTERIK / BESTE BATZUK	11	0,4%
<b>GUZTIRA</b>	<b>2.742</b>	<b>100,0%</b>

(\*) Foru Komunitateko Administrazioari eta tokiko erakunderen bati aldi berean eragiten dieten 25 kexa daude.

2014. urtean aurkeztutako kexa gehienak tokiko erakundeen eta haien mendeko erakundeen kontra egin ziren. Guztira, 1.893 kexa aurkeztu ziren, hots kexa guztien % 69,0.

Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioari, haren erakunde publikoak eta sozietate publikoak barne hartuta, 670 aurkeztu zitzaizkion, hots, kexa guztien % 24,4. Hogeita bost kexa Foru Komunitateko Administrazioak eta toki erakunde batek elkarrekin egindako jarduera bati buruzkoak izan ziren. Hirugarren tokian, Estatuko Administrazioaren jarduerari buruzko kexak daude: 104 kexa (kexa guztien % 3,8).

Justizia Administrazioaren aurrean 20 kexa aurkeztu ziren (% 0,7).

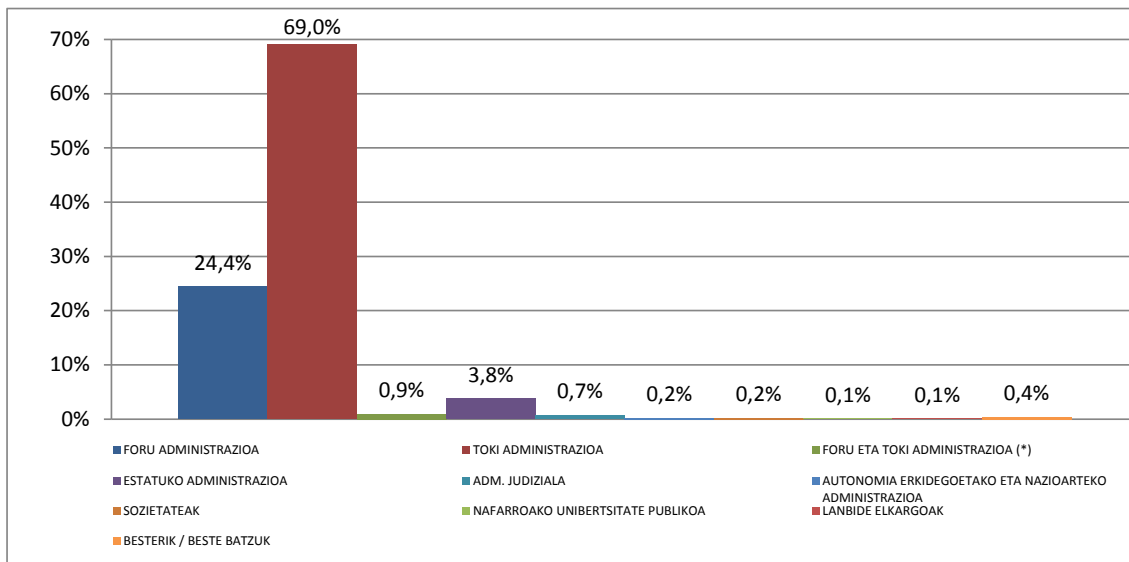
Administrazioaz kanpoko sozietate pribatuari buruzko kexak sei izan ziren (% 0,2): telefono-konpainiak, banku-erakundeak eta energia-konpainiak.

Beste autonomia-erkidegoetako administrazioari eta nazioarteko administrazioari sei kexa aurkeztu ziren (% 0,2).

Nafarroako Unibertsitate Publikoak lau kexa jaso zituen (% 0,1).

Lanbide-elkargoen jarduerari buruzko hiru kexa jaso ziren (% 0,1).

Azkenik, 11 kexa ez ziren izan administrazio jakin bati buruzkoak, edo erakunde pribatuei buruzkoak izan ziren.



Honakoa izan zen **Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioen Departamentuei** beren eskumeneko gaiak izateagatik zuzendutako kexen kopurua, haien gaia zein den kontuan hartu gabe:

DEPARTAMENTUAK	Kexa kop.	%
Hezkuntza (*)	346	51,2%
Gizarte Politikak (*)	87	12,9%
Lehendakaritza, Justizia eta Barnea	76	11,2%
Osasuna	66	9,8%
Sustapen	44	6,5%
Ekonomia, Ogasun, Industria eta Enplegua	40	5,9%
Landa Garapena, Ingurumena eta Toki Administrazioa	13	1,9%
Kulturako, Turismoko eta Erakunde Harremanetarako	4	0,6%
<b>GUZTIRA (**)</b>	<b>676</b>	<b>100,0%</b>

(\*) Departamentu ezberdinei buruzko 676 kexa horietatik 6 Foru Komunitateko Administrazioari eta tokiko erakunderen bati buruzkoak dira.

(\*\*) Nafarroako Gobernuaren hainbat departamenturi aldi berean eragiten dieten 13 kexa daude 676 kexa horien artean, departamentu bati eta Justizia Administrazioari eragiten dien 1, eta departamentu bati eta Nafarroako Unibertsitate Publikoari eragiten dien beste 1.

**Tokiko erakunde**en arabera, honakoak izan ziren bost kexa baino gehiago jaso zituztenak: Iruñea (1.704 kexa), Tuteran (14), Lizarra (9), Burlata (9), Barañain (8) eta Gares (6).

Kontzejuen jokabideei buruz, berriz, hamar kexa aurkeztu ziren.

Mankomunitateen jarduketan eta kudeaketan 18 kexa eragin zituen, eta Iruñerriko Mankomunitatea (6) eta Zangozako Eskualdeko Zerbitzuen Mankomunitatea (4) izan ziren kezarik gehien jaso zituztenak.

Xehetasun gehiagorako, tokiko erakundeetako egindako kexen datuak jasotzen dituzten taulak dituzue hemen:

UDALAK	
Abárzuza	2
Ablitas	2
Allo	4
Altsasu - Alsasua	1
Ansoáin	1
Aoiz	1
Arakil	1
Aranguren	5
Artajona	2
Artazu	1
Atez	1
Ayegui	1
Azagra	5
Barañáin	8
Barillas	1
Baztan	4
Bera	2
Berbinzana	1
Berrioplano	5
Berriozar	3
Bertizarana	2
Buñuel	1
Burlada	9
Cabanillas	4
Caparroso	1
Cascante	1
Cáseda	1
Cendea de Cizur	2
Cintruénigo	1
Corella	1
Doneztebe - Santesteban	1
Etxauri	1
Estella - Lizarra	9
Esteribar	2
Fitero	1
Fontellas	1
Funes	3
Fustiñana	2
Galar	3
Garínoain	2
Goñi	1
Huarte	2
Isaba	1
Iza	1
Lekunberri	1

Lerín	2
Lizoáin	1
Los Arcos	1
Lumbier	1
Marcilla	1
Mendavia	2
Milagro	2
Monreal	1
Murchante	3
Noáin	1
Obanos	1
Ochagavía	1
Olite	3
Ollo	2
Olza	1
Orkoien	1
Pamplona	1.704
Peralta	4
Puente la Reina	6
Pueyo	2
San Adrián	1
San Martín de Unx	1
Sangüesa	1
Tafalla	4
Tudela	14
Ujué	1
Urdazubi - Urdax	2
Uterga	2
Valle de Egüés	4
Villafranca	1
Villamayor de Monjardín	1
Villatuerta	1
Zizur Mayor	1
<b>UDALAK, GUZTIRA</b>	<b>1.879</b>

<b>KONTZEJUAK</b>	
Azanza	1
Arlegui	3
Murugarren	1
Ardanaz de Izagaondoa	1
Lizaso	1
Larraitzar	1
Lizarraga	1
Errotz	1
<b>KONTZEJUAK, GUZTIRA</b>	<b>10</b>

<b>MANKOMUNITATEAK</b>	
Moncayoko Uren Mankomunitatea	1

Iruñerriko Mankomunitatea	6
Jurramendiko Mankomunitatea	1
Nafarroako Goi Erriberako Hiri Hondakin Solidoen Mankomunitatea	2
Sakanako Mankomunitatea	2
Zangozako Eskualdeko Zerbitzuen Mankomunitatea	4
San Adriángo, Azagrako, Andosillako eta Cárcarreko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea	1
Izarbeibarko Mankomunitatea	1
<b>MANKOMUNITATEAK, GUZTIRA</b>	<b>18</b>

<b>TOKIKO BESTE ERAKUNDE BATZUK</b>	
Bertizeko Turismo Partzuergoa	2
Bardeetako Ubideko Ureztatzaileen Komunitate Orokorra	1
<b>GUZTIRA</b>	<b>3</b>

<b>GUZTIRA (*)</b>	<b>1.910</b>
--------------------	--------------

(\*) 1.910 kexa horien artean, 19 Nafarroako tokiko erakunderen bati eta Foru Komunitateko Administrazioari buruzkoak dira aldi berean.

(\*) Aldi berean Nafarroako tokiko zenbait erakunde aipatzen dituzten 4 kexa ere badaude txertatuta.

(\*) 1.910 kexa horiei beste bi gaineratu behar zaizkie, Nafarroako tokiko erakundeei buruz aritu direnak, orokorki, bat bera ere zehaztu gabe.

## 2.9. AURKEZTU DIREN KEXEN ZERRENDA ETA BANAKETA, GAIEN ARABERA.

2014an aurkeztu ziren kexen kopurua honela banatzen da, gaien arabera:

Alorrak	2014	
MEMORIA HISTORIKOA	1.620	59,08%
EUSKERA	285	10,39%
FUNTZIO PUBLIKOA	134	4,89%
GIZARTE ONGIZATEA	90	3,28%
HEZKUNTZA	70	2,55%
OSASUNA	58	2,12%
INGURUMENA	54	1,97%
OGASUNA	47	1,71%
HERRITARREN SEGURTASUNA	44	1,60%
HIRIGINTZA	39	1,42%
ETXEBIZITZA	36	1,31%
TOKI ENTITATEEN FUNTZIONAMENDUA	36	1,31%
TRAFIKOA	34	1,24%
ENPLEGU PUBLIKORAKO SARBIDEA	32	1,17%
JUSTIZIA	27	0,98%
GIZARTE SEGURANTZA	21	0,77%
LANA	17	0,62%
ATZERRITARTASUNA	16	0,58%
ZERBITZU PUBLIKOAK	15	0,55%
KONTSUMOA	12	0,44%
HERRI LANAK	11	0,40%
HERRI ADMINISTRAZIOEN ONDARE ERANTZUKIZUNA	11	0,40%
NEKAZARITZA	6	0,22%
DATU PERTSONALAK BABESTEIA	6	0,22%
KIROLA	5	0,18%
ENERGIA	5	0,18%
KULTURA	3	0,11%
INDUSTRIA	3	0,11%
TURISMOA	2	0,07%
GAZTERIA	2	0,07%
GARDENTASUNA	1	0,04%
<b>GUZTIRA</b>	<b>2.742</b>	<b>100,00%</b>

Ikus bezala, lehen taldea, kexa-kopuruaren arabera, **memoria** historikoa da. Izan ere, talde horrek kopuru osoaren %59,08 hartzen du.

Hurrenkera horren arabera, bigarren taldea **euskarari** buruzkoa da; zehazki, kopuru osoaren %10,39 da.

Hirugarren blokea **funtzio publikoari** buruzko kexek osatzen dute. Enplegatu publikoek aurkeztu dituzten kexak dira, Nafarroako herri-administrazioekiko funtzio- edo lan-harremanen arlokoak. Talde hori kexa-kopuru osoaren %4,89 da.

**Gizarte-ongizateari** buruzko kexek osatzen dute laugarren blokea; eta kexa-kopuru osoaren %3,28 hartzen dute.

Hurrengo taldean hezkuntzari buruzko kexak ditugu; eta kexa-kopuru osoaren %2,55 hartzen dute.

**Osasunari** buruzko kexek seigarren taldea osatzen dute; eta, zehazki, %2,12 hartzen dute.

Aurkeztu diren kexa guztien %2 baino txikiagoa da gainerako gaiei buruzko kexen ehunekoa.

Herritarrek kexetan zer aldarrikatu duten hobeto azaltzeko, gaika antolatu ditugu kexak, aurreko urteetako txostenetan egin genuen bezala. Ez da jaso erakundeak kexa horien harira gogoratu duen lege-betebeharririk edo egin duen iradokizunik edo gomendiorik, informazio hori txosten honetako VI. kapituluari jaso baita.

Xedea herritarrek zer arazo eta kezka azaldu duten jakinaraztea da, erakundeak kasu zehatz bakoitzean ondoren egin duen esku-hartzea alde batera utzita. Hortaz, kapitulu honetan jaso dugun informazioa interesgarria izan daiteke Nafarroako parlamentariarentzat; Nafarroako herri-administrazioetako langileentzat, hala dagokionean; bai eta txosten hau irakurriko duten pertsona guztientzat ere.

Gaien aurkibidea alfabetikoki ordenatu da. Horrez gain, gai batzuetan gai-multzoak antolatu dira, informazioa hobeto antolatzeko. Era berean, beharrezkoa denean, aurkeztu diren kexen kopurua aipatzen da, kexa batzuk baldin badira.

### 2.9.1. Enplegu publikoko lanpostuetara heltzea.

2013. urteko txostenean bezala, txosten honetan ere honako hauek bereizi ditugu: a) enplegu-publikoa berdintasun-, meritu- eta gaitasun-baldintzetan lortu nahi duten herritarrek aurkeztu dituzten kexen multzoa; b) jada enplegatu publikoak direnek Nafarroako herri-administrazioarekiko funtzio- eta lan-harremanen arloan aurkeztu dituzten kexen kopurua.

Epigrafe honetan lehen kexa-multzoa azaldu dugu, eta «Enplegu publikoko lanpostuetara heltzea» deitu diogu. Zehazki, Konstituzioko 23. artikuluan ezarrita dagoen oinarriko eskubideari erreferentzia egiten zaio; hau da, herritarrek eskubidea dutela, berdintasun-baldintzetan eta meritu- eta gaitasun-oinarrien arabera, funtzio eta kargu publikoetara heltzeko.

2014. urtean, enplegu publikoko lanpostuetara heltzeari buruzko **32** kexa aurkeztu ziren. Honako hauek dira kexen zergati nagusiak:

#### A) Nafarroako Foru Erkidegoko Administrazioa eta bertako erakunde autonomoak:

- Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentuak gaitzestea estatutupeko langileak edo langile lan-kontratudunak funtzionario bilakatzeko prozesu berri bati ekiteko eskaerak (2 kexa).
- Abenduaren 23ko 22/2013 Legeak, 2014ko Estatuko Aurrekontu Orokorrei buruzkoak, 21. artikuluan langile berriak sartzeko ezartzen dituen mugak. Lege-arau horren aurka aurkeztu zen Konstituzio-kontrakotasuneko errekurso bat.
- Justizia Administrazio Kudeaketa Prozesal eta Administratiboko Kidegoan sartzeko probetan (proba horien deialdia Lehendakaritzako eta Justiziako zuzendari nagusiak egin zuen) kalifikazio-epaimahaiak duen ahalmena lehen ariketan gairiditu beharreko gutxieneko puntuazioa ezartzeko; bai eta puntuazio hori 52 edo 59 puntu bitartekoa izan ahal izatea, proba horiek zein Autonomia Erkidegotan egiten diren, autonomia-erkidego guztietan azterketa bera izan arren.
- Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentuak erabili duen baremoa, Nafarroako Justizia Administrazioaren zerbitzuko lanpostuak betetzeko izangaien zerrendak osatzeko. Administrazio horretan lan egin izana eta hango informazio-sistema zehatza ezagutzea soilik zenbatesten direnez, ia pertsona berak hautatzen direla argudiatu da.
- Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentuak deialdia egin ondoren, Kudeaketa Prozesal eta Administratiboko Kidegoko bitarteko langileen behin betiko zerrendan baztertuta izatea, eskatutako mekanografia-ezagutzak ez edukitzeagatik.
- Nafarroako Ekonomia, Ogasun, Industria eta Enplegu Departamentuan eta «Zerga Ogasuna» erakunde autonomoan Erdi Mailako Graduko tituludun lanpostuak betetzeko bi izangai-zerrenda osatzeko prozesuan, ariketa bat «Ez gai» jotzea, izangaia berandu (hots, proba egiten hasteko ezarritako ordua baino geroago) heldu zelako.
- Hezkuntza Departamentuak erreklamazio bat ez erantzutea: erreklamaziogileak titulu egokia izan arren, beraren izena ez zegoen jasota 2014-2015 ikasturteko aldi baterako kontratuak sinatzeko izangaien behin-behineko zerrendan, zehatz-mehatz, Haur Hezkuntzako espezialitatean (2 kexa).
- Ezinezkoa izatea Hezkuntza Departamentuak irakasleak kontratatzeke dituen izangaien zerrendetan lanbide-profila eguneratzea.
- Haur Hezkuntzako espezialitatean egindako zerbitzuak ez zenbatestea, Hezkuntza Departamentuak egin zuen deialdi batean; eta horri buruz aurkeztu zen erreklamazioari ez erantzutea.
- Abuztuan behin-behineko irakasleak kontratatzeke, Hezkuntza Departamentuak banakako deiak egiten ditu, eta prozedura horri buruzko kexa aurkeztu da, norbaitek une zehatz horretan deia erantzun ezin badu, aukera galtzen baitu.
- Hutsik zegoen lanpostu bat Hezkuntza Departamentuak bi izangairi esleitzea ikastetxe publiko batean.



- Hezkuntza Departamentuak ordezeko baten administrazio-kontratua amaitu zuen, langilea amatasun-bajan zegoela.
- Hezkuntza Departamentuak ez onartzea erreklamaziogilearen desgaitasuna berriro zenbatesteko eta atezain-lanpostua betetzeko bateragarria den aztertzeko eskaera bat. Eskaera egin zen, alde baterako kontratu bat sinatu ahal izateko.
- Musika eta Arte Eszenikoetako irakasle izateko, Hezkuntza Departamentuarekin sinatutako kontratuak iraupen laburragoa edukitzea, lanpostu berean lehenago sinatu zen beste kontratu batekin erkatuta.
- Hezkuntza Departamentuak maisu-maistra aritzeko administrazio-kontratu bat amaitzea; eta erreklamaziogilea bat ez etortzea kontratazio-zerrendetatik baztertua izanarekin.
- Osasunbidea – Nafarroako Osasun Zerbitzuak fisioterapeuta bat aldi baterako kontratatzeke osatu zituen zerrendak: berrogeita hamar urtetik gorakoa izatea eta hamabost urtean zerbitzu egin izana kontuan ez hartzeagatik. Izan ere, bi ezaugarri horiek lehentasuna ematen zioten interesdunari, lanpostua betetzeko.
- Osasunbidea – Nafarroako Osasun Zerbitzuak aldi baterako kontratazio-zerrendak kudeatzeko modua, administrari laguntzaile bat kontratatzeke: izangaiak deitzerakoan, beheargoko postua zuten langileei kontratua eskaini izana argudiatzen da.
- Uztailaren 4ko 62/2014 Foru Aginduko 2.2 artikulua idazketa; Osasuneko kontseilariak emana, Osasun Departamentuari atxikitako erakunde autonomoetako zentro eta establezimenduetan aldi baterako kontratatzeke izangaien zerrendak kudeatzeko arauak onesten dituenak. Artikulu horretan ezartzen duen kontratazio-bideak urratu ahal ditu gardentasun-, publizitate-, merit- eta gaitasun-printzipioak.
- Administrari laguntzaileak kontratatzerakoan, Osasunbidea – Nafarroako Osasun Zerbitzuak ustez legez kontra egin dituen ekintzak, zerrendan beheargoko postuetan zeuden pertsonak kontratatzeagatik.
- Lan-kontratua amaitu izana, kontratua jasotzeko egoera berezian egon arren. Eta, hori dela eta, uztailaren 4ko 62/2014 Foru Aginduak, Osasuneko kontseilariak emanak, Osasun Departamentuari atxikitako erakunde autonomoetako zentro eta establezimenduetan aldi baterako kontratatzeke izangaien zerrendak kudeatzeko arauak onesten dituenak, 10. artikuluan ezarritakoa urratu izana.
- Atezain-lanpostu bat betetzeko eskaintzan, Osasunbidea – Nafarroako Osasun Zerbitzuak eman zuen informazioarekin eta nominetan jasota dauden zenbait kontzeptuekin bat ez etortzea.
- Osasun Departamentuak erdi mailako tituluko osasun-hezitzaile bat ordezeko kontratua, Etxarri-Aranatz herrian egitekoa, iraungitzea. Kontratu hori amaitu, eta beste pertsona bati deitu zioten lanpostu bera betetzeko.
- Osasun Departamentuari atxikitako erakunde autonomoetako zentroetan eta establezimenduetan aldi baterako kontratatzeke izangaien zerrendak ez argitaratzea edo eguneratzea Nafarroako Gobernuaren webgunean.
- Gaixotasun-bajan dauden pertsonak baztertuta sentitzea Osasun Departamentuari atxikitako erakunde autonomoetako zentroetan eta establezimenduetan aldi baterako kontratatzeke izangaien zerrendetan, amatasun-bajan dauden pertsonekin edo adingabea adoptatu duten pertsonekin erkatuta. Izan ere, bigarrenei dei-txanda gordetzen zaie, eta lanpostuan era eraginkorrean berriro hasi arteko antzintasuna aintzat hartzen zaie.
- Osasun Departamentuak erizain-lanpostua betetzeko ordezeko baten kontratua iraungitzea, kontratua iraungitzeko arrazoia egiazaturik ez egon arren.
- Administrari laguntzaile aritzeko lanpostu batzuk betetzeko langileak kontratatzerakoan, Osasun Departamentuak pertsona bat ez deitzea, kontratuaren hasiera-egunean pertsona hori lanean hasteko prest egon arren.
- Miguel Servet Fundazioak erabili zuen hautaketa-prozedura, komunikazio-teknikari bati lanaldi osoko eta mugagabeko kontratu bat egiteko; eta hautaketa-prozeduraren emaitza.
- Nafarroako Pertsonen Autonomiarako Agentziaren zerbitzurako erizain-lanpostu bat betetzeko aldi baterako deialdia zela eta, Tarazonan bizi den eta Tuteran lan egiten duen pertsona bat ados ez egotea Nafarroako Enplegu Zerbitzuan inskribatuta egoteko betebeharrarekin.

#### **B) Nafarroako toki-erakundeak:**

- Hamabost udaltzain-lanpostu betetzeko deialdian ezarri zen 35 urtetik beherakoa izateko eskakizunarekin ados ez egotea.

- Tuterako Uren Udal Batzarrak eskubide bat ustez urratu izana: hautaketa-proben oinarrien deialdia egin zuen, erakundeko mantentze-lanpostu ofiziala betetzeko bi izangai-zerrenda osatzeko; informazio hori, ordea, ez zuen argitaratu Nafarroako Aldizkari Ofizialean. Hortaz, baliteke funtzio-publikora heltzeko eskubidea eta gardentasun-printzipioa urratu izana.
- Burlatako Kirolen Udal Patronatuko zerbitzu anitzeko hamar lanpostu betetzeko deialdian gida-baimena eskatzea, eta, plantilla organikoan, ordea, eskakizun hori ez eskatzea, eta D mailako lanpostu bat egiteko beharrezkoa ez izatea.
- Zangozako Eskualdeko Zerbitzu Mankomunitateko administrari laguntzaile aritzeko bi lanpostu betetzeko oposizioen deialdian ustez gertatutako irregulartasunak, kalifikatzeko epaimahaikideen identitatea deialdian ez jasotzeagatik.
- Arangurengo haranean erroldatua izateko eskakizuna ezartzea udalaren zerbitzuan garbiketa-peoi bat aldi baterako kontratatzeko izangaien zerrendak osatzeko prozeduran parte hartu ahal izateko.
- Oposizio bat zela eta, Garesko Udalean zuten lanpostuetara itzultzeko aukera ukatzea, oposizioa auzibidetik balio gabetu arren (2 kexa).
- Prestakuntza osagarria hautaketa-irizpide gisa zenbatestea; eta Otsagabiko Udalean administrari laguntzaile aritzeko lanpostua betetzeko pertsona bera kontratatzea modu jarraituan.
- Atezko Udalean ofizial administrari aritzeko hautaketa-prozesuaren irregulartasunak: prozesua egiteko bidetik eta araei jarraitu gabe egiteagatik, eta funtzio publikoetara heltzeko berdintasun-, meritu-, eta gaitasun-irizpideak urratzeagatik.

### 2.9.2. Nekazaritza eta abeltzaintza

2014an, sei kexa aurkeztu ziren nekazaritza- eta abeltzaintza-arloetan.

Honako gai hauek azaldu ziren kexetan:

- Landa Garapen, Ingurumen eta Tokiko Administrazio Departamentuak Ablitas esparruko lur-zatien multzoan esleitu zituen lur-zatiekin ados ez egotea; zehazki, lur-zati horien sailkapenean aldaketa bat egin zelako.
- Ustiategiak modernizatzeko hasieran onartutako diru-laguntza baino txikiagoa izatea azkenean Landa Garapen, Ingurumen eta Tokiko Administrazio Departamentuak ordaindutakoa.
- Landa Garapen, Ingurumen eta Tokiko Administrazio Departamentuak oihaneztapen-laguntzari buruzko idazki bat ez erantzutea. Idazkia diru-laguntza kentzeari buruzkoa zen.
- Bardeetako Ubideko Ureztatzaile-elkarteak, II zenbakikoak, elkarteko kide baten aurkako zehapen-neurriak hartzeko eskaera gaitzestea. Kide horrek ihinztargailuak jarri zituen lehorreko lurrian.
- Fustiñanako Udalak laborantzarako lur-zati komunak ez zozketatzea; eta, hortaz, nekazari berriei sarbidea ukatzea (2 kexa).

### 2.9.3. Gizarte-ongizatea

Arlo honetan, 90 kexa aurkeztu ziren. Honako hauek dira kexak aurkezteko zergati nagusiak:

#### A) Desgaitasuna duten pertsonen integrazioa eta babesa:

- Gizarte Politiketako Departamentuak gutxiagotzea gaixotasun mentala duten pertsonen laguntzeko zerbitzuari lotutako diru-laguntza; diru-laguntza hori erreklamazio-gilearen semeak jasotzen zuen atzeraeraginezko ondorioekin.
- Gizarte Politiketako Departamentuak gutxiagotzea alabari aitortutako desgaitasun-maila, alabak osasun-min berak izaten jarraitu arren. Eta horrek eragingo zituen ondorioak Osasunbidea – Nafarroako Osasun Zerbitzuko erizain-lanpostu bat betetzeko oposizio-lehiaketan.
- Nafarroako Pertsonen Autonomiarako Agentziako administrazio-organismoek geldoki eta koordinazio barik izapidetzea mendekotasun-egoerak zenbatesteko prozedurak eta dagozkion diru-laguntzak.
- Gizarte Politiketako Departamentuak zaharren etxe batean lekua ez esleitzea erreklamazio-gilearen ahizpari. Ahizpak gaixotasun mentala dauka.
- Gizarte Politiketako Departamentuak ezohiko diru-laguntza ukatzea semearen gorpil-aulkia berritzeko. Semeari aitortu dizkiote %97ko desgaitasun-maila, eta mendekotasun handia du.

- Desgaitasuna duen semeak honako diru-laguntza hauek batera jaso ezin izatea: etxean bizitzen jarraitzeko diru-laguntza eta Gizarte Politiketako Departamentuak Eguneko Zentroaren zerbitzua jasotzeko ematen duen diru-laguntza.
- Erreklamaziogilearen ahizpak jasotzen duen zerbitzu-laguntza nahikorik ez izatea. Ahizpak gaixotasun mentala dauka, eta zentro publiko batean lekurik ez duenez, zahar-etxe pribatu bateko lekua ordaindu behar du.
- Gizarte Politiketako Departamentuak ez onartzea desgaitasun-maila berriro zenbatesteko eskaera. Eskaeraren zioak: inguruabar berriak direla eta, besteren laguntza behar izatea, eguneroko jarduerak egiteko; eta arazoak edukitzea garraio bide publiko kolektiboak erabiltzeko.
- Ados ez egotea Nafarroako Pertsonen Autonomiarako Agentziak aitortutako desgaitasun-mailarekin, ezta garraio bide publiko kolektiboak erabiltzeko zailtasunak ebaluatzeko baremoarekin.
- Langileei lotutako lan-gatazka zela eta, Infanta Elena zentroko egoiliarrek eta erabiltzaileek behar bezalako laguntza ez jasotzea.
- Erreklamaziogilea ados ez egotea Fundación Navarra para la Tutela de Personas Adultas fundazioak egiten duen babes-funtzioarekin.
- Iruñeko Udalaren honako erabaki hau da kexaren zergatia: etxean arreta egiteko zerbitzua emateko eskakizun gisa ezartzea garabi mekanikoaren erabilera. Garabia izango da pertsona interesduna (desgaitasuna duena) mugitzen duten langileei beren lana egiten laguntzeko baliabidea.
- Iruñeko liburutegietako eserlekuak moldatuta ez izatea desgaitasuna duten pertsonen beharretara; izan ere, aulki malguagoak behar dituzte, mina arintzeko.
- Cabanillasko Udalak ez baimentzea espalo bat txikiagotzea, alaba aiton-amonen etxera erraztasun handiagoz sartu ahal izateko. Alabak gurpil-aulkia erabiltzen du, eta %95eko desgaitasun-maila aitortu diote.
- Erreklamaziogilearen lan-tokiaren ondoko esparruan, desgaitasuna dutenentzako aparkalekurik ez egotea. Esparru hori Tuterako Hizkuntza Eskolan dago.
- Fiteroko udal igerilekuetara gurpil-aulki batez sartzeko dauden zailtasunak, hots, desgaitasuna duten pertsonen zailtasunak hara sartzeko.
- Diru-baliabide eskasak izateagatik, desgaitasuna duten bi ahizpak zailtasunak edukitzea, euren kasa bizi ahal izateko. Halaber, haietako batek nahi du enplegu-zentro berezi batera bidalia izan, eta Gizarte Segurantzari alta jaso.
- Erabateko desgaitasuna duen pertsona bat kargu publiko batera heltzeko aukera.

#### **B) Gizarteratzeko errenta:**

- Gizarte Politiketako Departamentuak gizarteratzeko errenta ukatzea, eskatzailea eskaera aurkeztu aurretiko hogeita lau hilabeteetan Nafarroan modu jarraituan egoiliarra ez izanagatik (2 kexa).
- Gizarte Politiketako Departamentuak gizarteratzeko errenta ukatzea, eskatzailea eskaera aurkeztu aurretiko hogeita lau hilabeteetan Nafarroan modu jarraituan egoiliarra ez izanagatik, eta Laneratze eta Gizareratze Akordioa bete ez izanagatik.
- Gizarteratzeko Errenta ukatzea: erreklamaziogileak errolda-ziurtagiria aurkeztu zuen, baina agiri horrek ez zuen egiaztatzen eskatzailea eskaera aurkeztu aurretiko hogeita lau hilabeteetan Nafarroako egoiliarra era jarraituan izan zela. Hala eta guztiz ere, hori egiaztatzen zuten beste proba-baliabide batzuk aurkeztu zituen.
- Gizarteratzeko Errenta ukatzea, gehieneko epea (hogeita hamar hilabete) agortu izanagatik; eta ezohiko berritzea onartzeko egon beharreko salbuespen-egoerak ez egoteagatik.
- Gizarte Politiketako Departamentuak ezarritako administrazio-zehapen bat dela eta, gizarteratzeko errenta kentzea.
- Gizarte Politiketako Departamentuak onartu dion gizarteratzeko errentaren zenbatekoarekin ados ez egotea (2 kexa).
- Zerga Administrazioiko Estatu Agentziak gizarteratzeko errenta erreklamaziogileari bahitzea (2 kexa).
- Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalak gizarteratzeko errenta erreklamaziogileari bahitzea.
- Iruñeko Udalak gizarteratzeko errenta erreklamaziogileari bahitzea.
- Iruñeko lehen auzialdiko epaitegiak, 7 zenbakikoak, gizarteratzeko errenta erreklamaziogileari bahitzea.

- Cáritas elkarteak aurreratu zion hilabeteko kuota bat ordaindu behar izatea. Gizarte Politiketako Departamentuak berandu berritu zion diru-laguntza jasotzen jarraitzeko epea; hartara, Cáritas elkartearen laguntza hori jaso behar izan zuen.
- Gizarteratzeko eta laneratzeko programan parte hartu ondoren, lanik ez izatea.
- Iruñeko Udaleko gizarte-langile batek eman zuen informazioarekin ados ez egotea. Gizarteratzeko errenta eskatzeko beharrezko eskakizunei buruzko informazioa izan zen.
- Azagrako udal erroldan ez aitortzea udal horretan egoiliar gisa emandako epe bat; eta, horren ondorioz, gizarteratzeko errenta jasotzeko eskaera ukatzea.
- Gizarteratzeko diru-laguntza jasotzen duen maizter batek eragindako kaltea eta zorra; eta Nafarroako Gobernuaren kontrol-eza, laguntza horren hartzaileari dagokionez.

**C) Umeak eta nerabeak babestea:**

- Gizarte Politiketako Departamentuak prozedura bati ekitea, erreklamaziogilearen seme-alaba adingabeak babes gabe daudela jotzeko.
- Gizarte Politiketako Departamentuak hartu zuen honako erabaki honekin ados ez egotea: erreklamaziogilearen semea babes gabe dagoela jo zuen, eta semea behaketa- eta harrera-zentro batean (COA) sartzeko agindu zuen.
- Hezkuntza, Osasun eta Gizarte Politiketako Departamentuek erreklamaziogilearen semearen egoera ez konpontzea: semeak hamabost urte ditu, eta ez du eskolara joan nahi, aspalditik eskola-jazarpena jasaten baitu.
- Gizarte Politiketako Departamentuak ez erantzutea erreklamaziogilearen eskaerari: beraren semea harrera-familiarekin bizi da, eta erreklamaziogileak bisita-araubidea ezartzeko eskatu zuen.
- Nafarroako Familiarako eta Berdintasunerako Institutuaren esku-hartzea berandu egitea, umeak babes gabeko egoera larrian egoten direnean.
- Semea behaketa- eta harrera-zentro batera bidaltzeko erabakiarekin ados ez egotea. Azalpenen arabera, Gizarte Politiketako Departamentuak ez ditu kontuan hartu Adingabeen Epaitegiak proposatu zituen beste aukera batzuk. Halaber, zentro horretan adingabeak jasotzen duen laguntzarekin eta arretarekin ados ez egotea.
- Erreklamaziogileak bere neska-lagunarekin komunikatu ezin izatea, neska behaketa- eta harrera-zentro batean dagoen bitartean. Zentro horretan erabiltzen diren neurriekin eta «heziketa» ereduarekin ados ez egotea.
- Familia Topagunearen irizpide-eza, erreklamaziogilearen semeak gurasoekin pasatu behar dituen oporraldiak antolatzerakoan.
- Iruñeko Udalak haurrei eta nerabeei laguntzeko duen programa dela eta, adituek egin dituzten programari buruzko aldarrikapen teknikoak.
- Aitona ez etortzea biloba «Argaray txalet»ean sartzeko erabakiarekin bat. Aitonak nahi du biloba aitarekin bizitzea.
- Seme-alabek jasotzen dituzten ustezko tratu txarrak, beraiekin bizi den senide batek eragindakoak. Haietako bat adingabea da.
- Gurasoak direla-eta, biloba babes gabe egotea, eta gizarte-zerbitzuak ezer ez egitea.
- Neska adingabe bat etxetik ihes egitea; eta gurasoek egoera horren berri ematea.
- Adingabeak Aizoaingo tiro-eremuan sartzea, beharrezko segurtasun-neurririk gabe.
- Senar ohiak seme-alabak Aljeriara eramatea, amak seme-alaben zaintza eta babesa eduki arren.
- Bi adingaberen egoera: gurasoak banatze-prozesuan daude, eta epaileak kautelazko neurriak noiz emango zain daude.
- Errioxako Osasun Departamentuak eta Gizarte Zerbitzuak iloba babes gabea aitortzea; eta amaren familia biologikoa harrera-prozeduratik baztertzea.

**D) Zaharrei eman beharreko babesa eta laguntza:**

- Gizarte Politiketako Departamentuarekin adostuta, erabiltzaileek zahar-etxean egin beharreko ekarpena neurritz kanpo handitzea. Itunpeko zahar-etxea da (2 kexa).
- Gizarte Politiketako Departamentuak gutxiagotzea erreklamaziogilearen amari onartutako egoitzalaguntzaren zerbitzuari lotutako diru-laguntza; eta zahar-etxe batean leku itundu bat ez ematea.

- Gizarte Politiketako Departamentuak handitzea zahar-etxean egoteko egin beharreko hileko ekarpena; gehikuntza hori ezarri zaio erreklamaziogilearen amari (zahar-etxe bateko leku itundua dauka amak).
- Nafarroako Pertsonen Autonomiarako Agentziak erreklamaziogilearen amaren herentzia eskatzea, amak zahar-etxean utzitako zorra zela eta.
- Aita zahar-etxe batean legez kanpo sartzea, eta zahar-etxeoko langileek informaziorik eta dokumenturik ez ematea erreklamaziogileari. Langileek datu pertsonalak babesteko legea betetzeko betebeharra aldarrikatu zuten, informazioa ez emateko.
- Espainian lotura edo euskailu gehiegi erabiltzea instituzionalizatuta dauden pertsonekin; haietako gehienek demenzia-arazoak dituzte.
- Zahar-etxetik jarri diren zailtasunak, aita paseo bat ematera ateratzeko baimena eskatu denean. Aita etxe horretan bizi da.
- Erreklamaziogilearen senide bati zahar-etxean ematen dioten tratuarekin ados ez egotea; eta, medikuaren bisitan eta ospitaleratzean, zahar-etxeoko langileek senideari ez laguntzea.
- Iruñeko Udalak pertsona zahar bati eta beraren alabari lekua ez esleitzea babestutako apartamentu batean. Alaba mendekotasun-egoeran dago.
- Iruñeko Udalak ez erantzutea Nafarroako Behatoki Nagusiak bidali zion idazki bati. Sanferminak direla eta, Iruñeko Casa de la Misericordia egoitzako egoiliarrek jasan behar dituzten eragozpenei buruzkoa zen idazki hori.
- Erreklamaziogilearen ahizpa Iruñeko eskualdera ekartzea ez onartzea. Eskajeraren zioa ahizpa maizago ikusi ahal izatea zen.
- Ordaindutakoaren araberakoa ez den pentsio-laguntzaren zenbateko eskasarekin ados ez egotea.
- Ezkonduta dauden bi pertsona zaharren diru-egoera latza; eta etxebizitza duina lortzeko zailtasunak.
- San Martin Unxeko Udalak Santa Zita zahar-etxeari buruzko dokumentu jakin batzuk ez ematea.

**E) Familia babestea eta emakumeei eta gizonei aukera berdinak bermatzea:**

- Gizarte Politiketako Departamentuak kide ugariko familiaren titulua ukatzea gurasoei. Gurasoak bananduta daude, eta zaintza partekatua dute.
- Gizarte Politiketako Departamentuak kide ugariko familiaren titulua ukatzea bi seme-alaba dituzten guraso bakarreko familiei.
- Emakumeei eta gizonei aukera berdinak bermatzearen aldeko irudi bat diseinatzeko lehiaketa batean erabilitako antolaketarekin eta izapideekin ados ez egotea. Nafarroako Familiarako eta Berdintasunerako Institutuak antolatu zuen lehiaketa.
- Tratu txarrak jasan dituen amak eta beraren hiru seme-alabek laguntza jasotzeko duten premia handia. Seme bat mendekotasun-egoeran dago.
- Gizarte Politiketako Departamentuak informaziorik ez ematea, funtzionario baten jokoerari buruz; zehazki, banatzen ari ziren gurasoei orientabideak emateko esku-hartzeari buruz.
- Familia baten informazio-eskaera: familiak beste autonomia-erkidego batetik Nafarroara lekualdatzea erabakitzen baldin badu, zer laguntza jaso ahal izango duen. Familiako kideak ama eta bi adingabe dira, eta ama langabezian dago.
- Familiaren diru-arazoak: ama banantzen ari da; bi alaba adingabe ditu; eta duela gutxi Iruñera bizitzera etorri dira.

**F) Mendekotasun-egoeran dauden pertsonen eman beharreko babesa eta laguntza:**

- Amari onartu zioten diru-laguntza kentzea, eta zahar-etxean egoteko egin beharreko ekarpenaren kopurua Gizarte Politiketako Departamentuak handitzea. Ama zahar-etxe batean bizi da, eta mendekotasun-egoeran dago.
- Gizarte Politiketako Departamentuak diru-baliabideei buruz egin duen zenbatespenarekin ados ez egotea, zenbait ondasunen dohaintza egotzi izanagatik. Zenbatespena egin da mendekotasun-egoerei lotutako diru-laguntzen arloan.
- Mendekotasun-egoerari lotutako diru-laguntzaren ondorioetarako, Banakako Arreta Programa amari esleitzeko eskaera-txostena amaitutzat jotzea, amaren heriotza dela eta.

- Etxean bizitzen jarraitzeko diru-laguntzaren kopuru eskasa: mendekotasun-egoeran dauden pertsona horiei zuzenduta dago laguntza, eta azken urteotan Gizarte Politiketako Departamentuak gutxiagotu du.
- Gizarte Politiketako Departamentuak gutxiagotzea erreklamaziogilearen amak jasotzen duen diru-laguntza. Ama mendekotasun handiko egoera dago, eta diru-laguntza ematen zioten etxean bizitzen jarraitu ahal izateko.
- Amak jasotzen duen diru-laguntza gutxiagotzea, mendekotasun-maila handitu bada ere.

#### **G) Beste batzuk:**

- Gizarte Politiketako Departamentuak emandako diru-laguntza jasotzen duten bi elkartek beste elkarte bati ez laguntzea edo elkarte horrekiko elkarlana ez egitea. Erreklamaziogilea da hirugarren elkarte horretako burua.
- Gizarte Politiketako Departamentuak diru-laguntzarik ez onartzea umezurtz bati.
- Eguesibarko Udalaren gizarte-zerbitzuko langileek erreklamaziogileari eman dizkioten tratu desegokia eta laguntza eskasa.
- Erreklamaziogilearen diru-arazoak, lanik eta diru-laguntzarik ez izateagatik.
- Erreklamaziogilearen diru-arazoak eta beharrak: bananduta dago; ezin du ordaindu erabiltzen ez duen auto baten aseguru-poliza.
- Erreklamaziogilearen diru-arazoak, senarra etxetik irten ondoren. Banantzeko prozedurari ekin ezin izatea, doako justizia jasotzeko eskubidea ukatu diotelako.

#### **2.9.4. Kontsumoa**

2014an, kontsumoari eta kontsumitzaileen eskubideak babesteko eskubideei buruzko **12** kexa aurkeztu ziren.

Honako gai hauek azaldu ziren kexetan:

- Telefonía-enpresa bati egindako informazio-eskaera bat dela-eta, telefono finkorik eta interneteko konexiorik ez edukitzea. Garraia garrantasun-eskaera gisa izapidetu zuten, eta aurreko telefono-enpresak ez zuen ezer egin.
- Telefono-enpresa batek mezu laburren zerbitzua fakturatzea, erreklamaziogileak zerbitzu hori kontratatu ez bazuen ere.
- Telefono-enpresa batek jada ordaindutako kopuruak berriro fakturatzea.
- Etxebizitza batean argindar-hornidura etetea, kontagailua irakurtzea ezinezkoa izateagatik. Etxe horren jabea jada ez da han bizi, zahar-etxe batean baizik.
- Banku-kontu baten titularkidea izan arren, banku-kontuaren datuak eskuratu ezin izatea. Datuok 1990eko azaroaren 1etik 2006ko azaroaren 1a arteko epeari buruzkoak ziren.
- Finantza-enpresa baten ordainagiria itzultzeagatik, 26 euro kobratu izana, aldez aurretik izapide hori doakoa zela jakinarazi arren.
- *Phising* jarduerak direla eta, iruzurrezko ordainketak egitea kreditu-txartelen bidez.
- Seguritasun-enpresa batek egin zuen laguntza-zerbitzuarekin ados ez egotea, eta berarekin sinatutako kontratua ezabatu ezin izatea.
- Kontzesionario batean bigarren eskuko auto bat erostea, eta autoa etengabe hondatuta egotea.
- Postako lanpostu bat betetzeko oposiziorako gai-zerrendaren truke sindikatu bati ordaindutako kopurua itzultzeko eskatzea, oposizioaren deialdia bertan behera uzteagatik.
- Saltzaile ibiltarian jarduera Done Jakue bidean: Villamayor de Monjardín udalerriko Udalak jarduera hori baimendu zuen; eta, erreklamaziogilearen ustez, jarduera horrek kaltetzen ditu beraren lege-eskubideak eta interesak, saltoki baten jabea baita.
- Interesik ematen ez dioten CIA Española de Gas enpresaren akzioak saldu ezin izatea. Akzioek ez dute merkatuan kotizatzen.

#### **2.9.5. Kultura**

2014an, **hiru** kexa aurkeztu ziren kultura-arloan.

Honako gai hauek azaldu ziren kexetan:

- Kultura, Turismo eta Harreman Instituzionaletako Departamentuaren eskaera, jauregi bateko arku habetua hegoaldeko fatxadatik kentzeko. Jauregia zaharberritu bitartean egin zen eskaera.
- Kultura, Turismo eta Harreman Instituzionaletako Departamentuak kontrako txostena egitea, etxebizitzaren hegoaldeko fatxadan ate bat irekitzeko. Etxebizitza Artaxoako Zerkoko San Saturnino elizaren inguruneetan dago. Artaxoako Udalak ezer ez egitea, eta berandu ematea etxebizitza birgaitzeko eta bertan lehenengo aldiz bizitzeko baimena. Birgaitze-lanek betetzen dute Artaxoako Zerkoko Babes Plan Berezian ezarritakoa.
- Erreklamaziogilearen ustez, pornografikoa, iraingarria eta bortitza den ikuskizun bat Iruñeko markesinetan eta kale-argietan iragarri izana. Ikuskizuna Gayarre antzokian programatuta zegoen.

### 2.9.6. Kirolak

2014an, **bost** kexa aurkeztu ziren kirol-arloan.

Honako gai hauek azaldu ziren kexetan:

- Nafarroako Kirol Federazioek duten egoera latza izatea, Gizarte Politiketako Departamentuak dirulaguntzak emateko egituratu duen sistema berria dela eta.
- Nafarroako Kirolaren eta Gazteriaren Institutuak Unión Ciclista Navarra elkarteari onartu zion dirulaguntza baten herena ez ordaintzea.
- Burlatuko auzokideek udalerriko kiroldegia erabili ezin izatea; izan ere, kiroldegia txapelketa ofizialak bertan antolatzeko baino ez dira irekitzen. Eta Udalak ez erantzutea horri buruz egin zaion eskaerari.
- Erroldatuta daudenei eta erroldatuta ez daudenei Arangurengo Udalak kobratzen dizkien kuotak, udaleko kirol-azpiegiturak erabiltzeagatik.
- Zangozako Udalak ezarri dituen baldintzak, udal kiroldegiko *boulder* esparrua erabiltzeko. Erreklamaziogilearen ustez, mendi-kiroletan federatuta dauden kirolariak baztertuta daude, beste kirol-klub batzuetako kirolariek erkatuta. Izan ere, besteek ez dute tarifarik ordaindu behar, bertan entrenatzeko edo kirol-azpiegitura horiek erabiltzeko.

### 2.9.7. Hezkuntza

2014an, **70** kexa aurkeztu ziren hezkuntza-arloan. Honako gai hauek dira kexetan azaldutako gai nagusiak:

#### A) Hezkuntza-antolaketa:

- Sarriguren ikastetxe publikoan lekurik ez egotea (2 kexa).
- Tuterako Anunciata ikastetxean linea berri bat irekitzeko eskaera. 27 ikasle daude itxarote-zerrendan (3 kexa).
- Buztintxuri ikastetxeko PAI programaren D ereduan linea berri bat irekitzeko eskaera. Hamahiru ikasle lekurik gabe geratu dira.
- Nafarroako ikastetxeen mapa aldatzeko eskatzea, Lekunberri-Larraungo Ibarberri eskola publikoaren erreferentzia-ikastetxea Leitzako Amazabal BHI izan dadin.
- Murietako ikastetxe publikoa alde aurretiko jakinarazpenik gabe itxi izana, ikasturtea hasi ondoren.
- Leringo Udalak udalerriko ikastetxe publikoko jolastokia itxi izana, erabiltze eta auzokide askok erabiltzen bazuten ere.

#### B) Haur Hezkuntzako lehenengo zikloa (0-3 urte):

- Hezkuntza Departamentuak Haur Hezkuntzako lehenengo zikloko ikastetxeei ezarri dizkien baldintzekin ados ez egotea; izan ere, erreklamaziogilearen ustez, baldintza horiek ez dute bermatzen zerbitzuaren kalitatea, ezta doako zerbitzua izatea ere.
- Haur eskolako zerbitzua emateagatik, Garesko Udalak eskatu dizkien tarifa ezberdinak udalerriko auzokideak direnei eta ez direnei.
- Ororbiako haur eskolako zerbitzua emateagatik, Oltza Zendeako Udalak eskatu dizkien tarifa ezberdinak udalerriko auzokideak direnei eta ez direnei.

- Aurreko ikasturteko tarifarekin erkatuta, Berriozarreko haur eskolaren tarifa handitzea. Eta tarifa handitzea, Berriobeitin bizitzeagatik, eta udalerrri horietako udaletxeek horri buruzko hitzarmenik sinatu ez izanagatik.
- Lizarreko Udalak emandako tratua, erreklamaziogileak haur eskolan zuen zorra dela eta. Eta zorra ordaintzeko agiriak semearen izenean igortzea.
- Erreklamaziogilearen enpresak proiektu teknikoa aurkeztu zuen haur eskolaren kudeaketa kontratatzekeko prozeduran. Alloko Udalak prozedurako beste lizitatzaille bati esleitu dio proiektua. Erreklamaziogilea ez dago ados transmisio horrekin.
- Azkoiengo Udalak uko egitea herriko haur eskolaren kudeaketa-kontratua esleitzeko prozeduran parte hartu zuten gainerako lizitatzailleen eskaintza ekonomikoak eta aktak entregatzeko eskaerari.
- Huarteko Udalak gurasoei ez jakinaraztea haien seme-alabak inskribatuta dituen haur eskolaren kudeaketa beste enpresa bati esleitu izana.
- Alloko Udalaren balizko arau-haustea, 0 eta 3 urte bitarteko haur hezkuntzako eskola kudeatzeko kontratu bat hamabost eguneko epean sinatzeagatik, eta horren gaineko informazio-eskaerari ez erantzuteagatik.
- Azkoiengo haur hezkuntzako lehen zikloko eskolaren kudeaketa esleitzeko moduarekin ados ez egotea: erreklamaziogileak aurkeztu zuen 2014-2015 ikasturteko prezioen araberrako eskaintza ekonomiko bakarra; gainerako guztiak 2013-2014 ikasturteko prezioen araberrakoak ziren.
- Ripagaina herriko biztanle batzuei emandako puntuazioarekin ados ez egotea: biztanle horiek Burlatako Udala esleitura dute; haiiek eskatu zuten alaba Mendilorri haur eskolara joateko, etxetik gertuago baitago. Burlatako Udaleko haur eskolan izena eman ezean, ordaindu beharko duten neurritz kanpoko tarifaz kexatu dira.

**C) Ikasleak onartzea haur hezkuntzako bigarren zikloko ikastetxeetan:**

- Seme-alabak ikastetxe batean ez onartzea; eta Hezkuntza Departamentuak onarpen-irizpideak behar bezala ez kontrolatzea (2 kexa).
- Aukeratutako ikastetxeetan alaba ez onartzea.
- Ikastetxean leku-kopurua handituko zela ez jakinaraztea: informazio-eza hori dela eta, erreklamaziogileak ez zuen eskatu zentroan alaba onartzeko.
- Tuterako hiru ikastetxetan semea ez onartzea.
- Frantziako administrazio-organoek erabakita, alabak Hendaian ikasteari utzi behar izatea.

**D) Hezkuntza-premia bereziak dituzten ikasleei eman beharreko laguntza:**

- Bigarren Hezkuntzan curriculum desberdina izan duten ikasleek arazoak izatea erdi mailako lanbide-heziketako ziklo bat egin ahal izateko. Erreklamaziogilearen ustez, ebaluazio-irizpide ezberdinak erabiltzen dira.
- Ikasle baten diagnostiko psikopedagogikoa aldatzea, amari horren berri ez ematea, eta alaba curriculum bereziko unitate batean sartzea.
- Hezkuntza Departamentuak erreklamaziogilearen alabari hezitzaile bat ez esleitzea. Alabari %52ko desgaitasun-maila aitortu diote. Sarriguren ikastetxe publikoan ikasten du.

**E) Batxilergoa eta Lanbide Heziketa:**

- Iruñeko Iturrama BHIIn ez onartzea Pirinioetako haranetako ikaslerik. Eta, ikasle horiek baztertzea, non bizi diren aldarrikatuta.
- Eskolak hasi aurretiko egunean, Corellako Arte Eskolan goi-mailako heziketa zikloa deuseztatzea, familiei aurretiko jakinarazpena egin gabe (2 kexa).
- Frantziako ikastetxeekin ikasle-trukeak egiteko behin-behineko zerrendaren itzarote-zerrendan D ereduko ikasleek duten posizioa, Frantziako ikasleak D eredua soilik irakasten duten ikastetxetara ez etortzeko erabakia dela eta.
- Nafarroan erroldatuta dauden pertsoneri heziketa-zikloetan lehentasuna emateko eskatzea (lineako ikasketen modalitatean).
- Erreklamaziogilearen alaba Iruñeko Iturrama BHIIn ez onartzea; alaba Irunberrin bizi da.



- Oinarrizko prestakuntza-ziklo batean, seme adingabea dagoen ikasgela berean adinez nagusiak onartzea.
- Goi-mailako heziketa-ziklo batean leku bat izateko eskubidea galdu izana, Hezkuntza Departamentuaren jarraibideak betetzeagatik, hots, prestakuntza-ikastaro batean matrikula egin izanagatik.
- Filosofia irakasgaiaren ohiko azterketa eskola-ordutik kanpo egin behar izatea.
- Iruñeko Iturruma institutu publikoko ikasle adingabeen irudi- eta ohore-eskubideak urratzea, nazioko teledista-kate pribatu batek ikasleen irudiak grabatu eta zabaldu dituelako, gurasoei baimena eskatu gabe

#### **F) Garraiatzea eta eskolako jantokia:**

- Noain eta Beriain herrietan D eredia ez eskaintzea; eta eskola-garraibide publikoen zerbitzua ukatzea, D eredia irakasten duen ikastetxe hurbilenera seme-alabak eramateko.
- Antsoingo eta Iruñeko udalek eta Hezkuntza Departamentuak diru-laguntzarik ez ematea, seme-alaben jantokia ordaintzeko. Seme-alabei dagokien zentroan matrikulatuta ez egotea eta diru-egoera zaila ez edukitzea aipatu dira zergati gisa.
- Etxauriko goiko aldean bizi diren eta Zizur Nagusiko Catalina de Foix ikastetxe publikoan ikasten duten ikasleei eskolako garraibidea ez ordaintzea, eta jantokirako diru-laguntzarik ez ematea. Ikastetxe horretan ikasten dute, PAI programa irakasten duen hurbilena delako (2 kexa).

#### **G) Unibertsitate-ikasketak:**

- Nafarroako Unibertsitate Publikoak uko egitea ikasketak egiten jarraitu ahal izateko eskaerari. Eta kontuan ez izatea, ikasketak bukatzeko, erreklamaziogileari bost irakasgai baino ez zitzaizkiola falta. Ikasketa-plan hori ezabatzeko prozesuan dago.
- Erreklamaziogileak Nafarroako Unibertsitate Publikoari zenbait kopuru ordaindu behar izatea, diplomatura baliozkotzeko, eta Gizarte Langintzako Graduak titulua lortzeko; zehazki, kopuru jakin batzuk eskatu dizkiote bere garaian egin, eta ordaindu zituen kreditu batzuk «aintzat hartzeko» (2 kexa).
- Nafarroako Unibertsitate Publikoak ez onartzea matrikula partziala egiteko eskaera.
- Madrilgo Urrutiko Hezkuntzarako Unibertsitate Nazionalaren (UNED) egoitzako langileekin telefonoz hitz egitea lortzeko zailtasunak.
- Urrutiko Hezkuntzarako Unibertsitate Nazionalak (UNED) igorritako txosten bat baliozkoa ez izatea, idazkarien sinaduren artean adostasunik ez egoteagatik.
- Salamancako Unibertsitateak uko egitea master-ikasketak egiteko matrikularen kopurua itzultzeko eskaerari, bat-bateko gaixotasun bat zela eta.
- San Petersburgoko Unibertsitatean lortutako Turismo lizentzia Espainian homologatu ezin izatea. Homologazio hori onartzeko, kontabilitate-irakasgaia gaindituta izateko eskakizuna ezarrita dago. Espainiako unibertsitate batzuek, ordea, ez dute onartzen irakasgai horretako matrikula, irakasgai hori Turismo diplomaturan jada irakasten ez delako.
- Nafarroako Turismo Eskolan egin zuen ikasketen espedienteak galtzea. Eskola hori geroago ezabatu zenez, ikasketa horiek egiaztatzeko agiria lortzea ezinezkoa izatea.

#### **H) Bekak:**

- Hezkuntza Departamentuak eta Hezkuntza, Kultura eta Kirol Ministerioak erreklamaziogilearen alabari beka ukatzea, beharrezko hezkuntzaren ondoko unibertsitate-ikasketak egiteko. Zergati gisa aipatu ziren hurrengo ikasturtean matrikulaturik ez egotea, eta ondare gehiegi izatea.
- Hezkuntza Departamentuak erreklamaziogilearen semeari ukatzea unibertsitate-ikasketak egiteko beka. Zehazki, Hezkuntza, Kultura eta Kirol Ministerioak beka ukatu zuen: «Zerga Administrazioako Agentzien identifikazio ekonomikorik ezagatik».
- Hezkuntza Departamentuak erreklamaziogilearen semeari egoitza-beka ukatzea. Semeak Isterria hezkuntza bereziko zentroan barneko ikasle gisa ikasten du.
- «Nafarroako Bekak. Nazioarteko praktikak. Europako Erkidegotik kanpoko herrialdetan prestakuntza-praktikak egitea» izeneko beken oinarri arautzaileen eskakizun jakin batzuekin ados ez egotea. Ekonomia, Ogasun, Industria eta Enplegu Departamentuak egiten du beka-deialdi hori, eta honako

ikasle hauek bazterten ditu: adinagatik aurreko deialdian parte hartu ezin izan zuten ikasleak; ikasten jarraitzen duten ikasleak; eta unibertsitate-ikasketei ez lotutako enplegua duten ikasleak.

- Azken urteotan, Ekonomia, Ogasun, Industria eta Enplegu Departamentuak «Nafarroa Master Bekak» eskatzeko deialdia antolatu ez izana. Beka horien xedea atzerriko bikaintasun-zentroetan master bat egiteko diru-laguntza ematea da; ondoren, onuradunek Nafarroara ekarriko dute eskuratutako prestakuntza eta talentua.
- Hezkuntza Ministerioak alabari beka bat onartzea, unibertsitate-ikasketak egin ditzan; baina beldur izatea Nafarroako Gobernuak kenduko dion, Nafarroako Zerga Ogasunarekin zorretan egoteagatik.
- Zerga Agentziak igorri zuen errekaruarekin ados ez egotea. Beka bat itzultzeko betebeharrarekin lotuta dago, baina jakinarazpena ez zen bidali helbide zuzenera.

#### I) Hizkuntzak:

- Ingeleseko uda-ikastaro batean leku bat esleitzerakoan ustez gertatu ziren erregulartasunak: tarteko mailako ikastaroa zen, eta Iruñeko Hizkuntza Eskola Ofizialean egin behar zen.
- Iruñeko Hizkuntza Eskola Ofizialean alabari ukatu zioten ahozko proba egiteko eguna aldatzea. Alaba Lisboan dago Erasmus programa egiten. Proba ingelesezko C maila egiaztatzeko zen.
- Ingeleseko C1 maila egiaztatzeko azterketa baten zuzenketarekin ados ez egotea. Azterketa Iruñeko Hizkuntza Eskola Ofizialean egin zen.

#### J) Musika:

- Hamar urtean baino gehiagoan ez dira antolatu Nafarroako Goi Mailako Musika Kontserbatorioko irakasle izateko probak. Irakasle ustez, horrek kalte egiten dio irakaskuntzaren kalitateari.
- Garesko Udalak auzokideei eta auzokideak ez direnei eskatzen dizkien tarifa desberdinak, musikako udal eskolan ikasteko.
- Berriobeitiko Udalak Berriozarreko Udalarari ematen zion diru-laguntza bat kendu izana. Diru-laguntza hori ematen zen biztanleek musika-eskolan ikasi ahal izateko.
- Musika-eskolan ikasi ahal izateko, urtebetean Berriozar herrian erroldatuta egoteko betebeharrarekin ados ez egotea.

#### K) Eskola-bizikidetzak:

- Erreklamaziogilearen semea bost egunean eskolara ez joateko zehapenarekin ados ez egotea. Zehapena Mendavia institutuan ezarri zuten, ikaslearen jokabideak eskola-bizikidetzak kaltetzen zuelakoan.
- Erreklamaziogilearen semeak eskola-jazarpena ustez jasatea. Zortzi urte ditu.
- Irakasle batek ikasle bat modu desegokian tratatzea; ikasle negarrez geratu zen.

### 2.9.8. Energia

2014an, **bost** kexa aurkeztu ziren energia-arloan. Honako gai hauek azaldu ziren kexetan:

- Espainiako Gobernuak estatuko arauak aldatzea, atzeraeraginezko ondorioekin: zehazki, eguzki-plaken bidez sortutako energia elektrikoari lotutako ordainketa-primak aldatzea (2 kexa).
- Ekonomia, Ogasun, Industria eta Enplegu Departamentuak uko egitea energia berriztagarrietan inbertsioak egiteko laguntza-eskaerei, aurrekontu-krediturik ez egoteagatik.
- Ekonomia, Ogasun, Industria eta Enplegu Departamentuak izan zituen akats teknikoak, energia-ziurtagiria bide telematikoa eskuratzeko prozeduran.
- Ekonomia, Ogasun, Industria eta Enplegu Departamentuak uko egitea enpresa-inbertsio bat egiteko laguntza-eskaerari, aurrekontu-krediturik ez egoteagatik. Zehazki, eraikinaren estalkian instalazio fotovoltaiko bat ezartzeko eskatu zen.

### 2.9.9. Euskara

2014an, **285** kexa aurkeztu ziren euskara-arloan.

Kexa guztietatik 242 aurkeztu dituzte banakako pertsonak; eta Hizkuntza Eskubideen Behatokiak 43 aurkeztu ditu.

Kexa gehienak (240) lurraldeko zati euskaldunean egin dira; zati mistoan, 44; eta zati erdaldunean, 1 egin da.

Herri-administrazioen arabera, Nafarroako Foru Erkidegoko Administrazioak 258 kexa jaso ditu, honela banatuta:

- Osasun Departamentua: 239 kexa jaso dira, zati euskaldunean, batik bat. Basaburuko udalerriko osasun-etxe bateko erizain-lanpostu bat betetzeko eskakizunen artean, euskara ezagutzea nahitaezko eskakizuna ez izatea izan da kexen zergatia.
- Ekonomia, Ogasun, Industria eta Enplegu Departamentua: 5 kexa.
- Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentua: 5 kexa.
- Hezkuntza Departamentua: 3 kexa.
- Sustapen Departamentua: 2 kexa.
- Kultura Departamentua: 2 kexa.
- Landa Garapena: kexa bat
- Gizarte Politiketako Departamentua: kexa bat.

Iruñeko Udalak 22 kexa jaso ditu. Hona hemen zergati nagusiak: errotuluak gaztelaniaz soilik egitea; udal zerbitzuekin euskaraz soilik aritzea ezinezkoa izatea; eta liburuxkak eta inprimakiak gaztelaniaz soilik argitaratzea.

Horrez gain, kexa bat aurkeztu zen, euskara lurraldeko zati euskaldunean ez erabiltzetatik. Kexa hori Sakanako Mankomunitateari eta Arakilgo Udalarari zuzendu zitzaion.

Barañaingo eta Burlatako udalei ere kexa bat zuzendu zitzaion, Euskararen Ordenantza urratzeagatik. Zergatiak: ahozko komunikazioa euskaraz egitea ezinezkoa izatea eta euskara inprimaketan eta liburuxketan ez erabiltzea.

Kexetan jasotako gertaeren artean, honako hauek nabarmentzen dira:

- Basaburuko osasun-etxean erizain-lanpostu bat betetzeko euskara-eskakizuna nahitaezkoa ez izatea, osasun-etxe hori zati euskaldunean dagoela aintzat hartuta (230 kexa).
- Kaleetan, hiriko eta hiri arteko errepideetan eta gune publikoetan gaztelaniaz soilik idatzitako errotulazioa erabiltzea (14 kexa).
- Herri Administrazioan edo beste administrazio-bulego batzuetan ahozko komunikazioak euskaraz egitea ezinezkoa izatea, herritarrek euskaraz hitz egiteko eskatu arren (13 kexa).
- Herri-administrazioek gaztelaniaz soilik argitaratzea inprimakiak, liburuxkak eta hedapen-materialak (12 kexa).
- Herri-administrazioek herritarrei ez bermatzea zerbitzuak euskaraz jasotzea; nahiz eta herritarrek euskaraz komunikatzeko eta aritzeko eskatu (12 kexa).
- Iruñeko Udaleko haur eskolatan ez eskaintzea behar diren euskarazko ikasle-leku guztiak; eta dauden lekuak ezberdin banatzea.
- Berriozar BHIko atezain-lanpostua betetzeko, B euskara-maila eskatzea, plantilla organikoan euskara-maila meritu gisa soilik jasota zegoelako.
- Altsasuko Udalak antolatzen dituen udalekuetan erreklamaziogilearen semea ez onartzea, A ereduan matrikulatuta egoteagatik.
- Zizurko institutuaren D ereduko ikasleei zuzendutako orientazio-zerbitzua beti euskaraz ez izatea; eta orientatzaileen eta irakasleen arteko bilerak gaztelaniaz egitea, orientatzaileetako batek euskara ez dakielako.

#### 2.9.10. Atzerritartasuna

2014an, **16** kexa aurkeztu ziren atzerritartasun-arloan.

Honako gai hauek azaldu ziren kexetan:

- Erregistro eta Notariotzaren Zuzendaritza Nagusian berandu ebaztea Espainiako herritartasuna eskatzeko eskabideak (6 kexa).
- Kongoko Errepublika Demokratikoko Espainiako enbaxadak pasaporteak berandu izapidetzea (2 kexa).

- Erregistro eta Notariotzaren Zuzendaritza Nagusiak Espainiako herritartasunaren eskaera bati uko egitea, gizalegeko jokabidea ez ziurtatzeagatik, Espainia bizileku izateko betebeharra bete arren. Aurrekari penalei buruzko ziurtagiri iraungia aurkeztu zuen eskatzaileak (2 kexa).
- Espainiako herritartasuna ez aitortzea, Espainia bizileku izateko betebeharra ez betetzeagatik, hots, Espainian legearen arabera hamar urte bizitzen eman ez izanagatik; eta Erregistro eta Notariotzaren Zuzendaritza Nagusian berandu ebaztea erabaki horren kontrako errekurtoa.
- Casablanca herriko (Moroko) Espainiako Kotsulatu Nagusiak ezkontidearen familia berrelkartzeko bizileku-bisa ez ematea, bisa eskatzeko zergatiak egiazkoak ziren zalantzan jarri zelako. Kotsulatuaren ustez, bisaren xedea ez zen berriro elkartzea, emigratzea baizik.
- Habanako Espainiako Kotsulatu Nagusiak (Kuban) uko egitea familia berrelkartzeko bisaren eskaerari. Amak erregimen komunitarioan eskatu zuen. Zergatia: ez egiaztatzea familiako kide komunitarioen ardurapean bizi denik.
- Erregistro eta Notariotzaren Zuzendaritza Nagusian berandu ebaztea Espainiako herritartasuna herritartze-agiriren bidez aitortzeko eskabide bat.
- Nador herriko (Moroko) Espainiako Kotsulatu Nagusiak uko egitea familia berrelkartzeko bisa emateari, ezkontideen arteko harremanik ez dagoela jo baitzen.
- Erkidegotik kanpoko barne-mediku egoiliarrei Estatuko Administrazioak langabeziako prestazioa kentzea.

### 2.9.11. Funtzio publikoa

2.1.1 epigrafean aipatu bezala, «funtzio publikoa» izenaren barne hartzen dira Nafarroako herri-administrazioetan jada enplegua duten pertsonen kexak, funtzio- edo lan-harremanei buruzkoak.

Arlo horretan, 133 kexa aurkeztu ziren. Honako hauek dira kexen zergati nagusiak:

#### A) Funtzionarioen eskubide eta betebeharrak:

- Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentuak negoziazio kolektiboa ez egitea, Nafarroako Foru Erkidegoko plantilla organikoa eta erakunde autonomoak aldatzeko.
- Urtarrilaren 2ko 7/2014 Ebazpenarekin ados ez egotea. Ebazpen hori Funtzio Publikoko zuzendari orokorrak eman zuen; horren bidez, jarraibideak ematen dira, borondatezko eszedentzia bukatu ondoren, Nafarroako Foru Erkidegoko Administrazioaren eta erakunde autonomoen zerbitzuan lanaldi partzialean jarduten duten funtzionarioak lanera, lekua erreserbatu gabe, itzul daitezzen (2 kexa).
- Segurtasun-arropa ez ematea Nafarroako Foruzaingoko Trafikoaren eta Bide Segurtasunaren Arloan jarduten duten kideei, ezta motozikletak gidatzen dituztenei ere.
- Telebistako zirkuitu itxi baten bitartez, Nafarroako Foruzaingoko polizia-etxe nagusiko sarrerak zaintzen dituzten foruzaingoko funtzionarioen irudiak hartzea.
- Suhiltzaileak ados ez egotea Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentuak hartutako erabaki batekin; erabaki horren bidez, Nafarroako suhiltzaile trinitarioen etxean anbulantzia-zerbitzua ezartzen da, eta haiek egin behar izango dute, osasun-ezagutza horiek ez eduki arren.
- Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentuak gora jotzeko errekurto bati ez erantzutea. Erreklamaziogileak errekurto hori aurkeztu zuen semea zaintzeko baimena ukatzen zion ebazpenaren aurka.
- Nafarroako Zerga Ogasuneko erakunde autonomoaren estatutu berrietako 64. artikularekin ados ez egotea. Horren bidez, zuzendaritza-unitateei eskumena ematen zaie unitateko langileen urteko oporraldien gaineko plana egitea, urte bakoitzeko maiatzaren 15a baino lehen.
- Hezkuntza Departamentuak uko egitea erditzearen ziozko baimena handitzeko eskaerari. Amaren ospitaleratzeak gehiago iraun behar izan zuen.
- Hezkuntza Departamentuak ezarri dituen baldintzak, seme-alabak zaintzeko lanaldi murriztua eskatu ahal izateko. Zehazki, erreklamaziogileari ukatu zioten Pablo Sarasate Kontserbatorio Profesionalean esleitura dituen bi arratsaldeko lanaldia murrizteko eskaera.
- Hezkuntza Departamentuak zerbitzu-eginkizunak amaitutzat jotzea, erreklamaziogileak semea zaintzeko eszedentzia berezia onartuta zuen arren.
- Herri-administrazioaren arlo juridikoko teknikari bat, Hezkuntza Departamentuaren zerbitzuan lan egiten duena, ados ez egotea goi-mailako kargudunek egiten dituzten jarduera batzuekin. Eta, halaber, ados ez egotea, berak egindako txosten batzuk ezabatzearekin.

- Hezkuntza Departamentuak zerbitzu-eginkizunak ez berritzea, eta Hezkuntza Administrazioaren jarduketan aurrean, erantzukizunak argitzeko espedienteak ez irekitzea. Erreklamaziogilearen ustez, badaude boterearen gehiegizko erabileraren seinaleak.
- Hezkuntza Departamentuko langile lan-kontratudun bat ados ez egotea departamentu horrek Gabonetako jaiegunak beraren oporralditik kentzeko erabakiarekin.
- Uztailaren 6ko 225/1998 Foru Dekretuko 22.9 artikuluekin ados ez egotea. Dekretu horrek arautzen ditu ikastetxe publikoetako irakasleen lanaldiak eta ordutegiak. Erreklamaziogilearen ustez, araudi horrek 58 urtetik gorako departamentu-buruak baztertzeko ditu.
- Padre Moret BHIko irakasle bat ados ez egotea institutuko zuzendariak ezarritako ordutegiarekin. Ordutegia dela eta, erreklamaziogileak ezin ditu irakasle-lana eta udalbatza bateko lehendakari-lana bateratzea, zuzendariaren aldaketa gertatu baino lehen egiten zuen bezala.
- Hezkuntza Departamentuari atxikitako zaintzaile bati eskolako jantokian doan bazkaltzeko eskubidea kentzea, erabilerari hori hogeita zortzi urtean baimenduta egon arren, eta Administrazioak erabilerari horren berri eduki arren.
- Osasunbidea – Nafarroako Osasun Zerbitzuak uko egitea Lizarran lan egiten duen 55 urteko langile batek eskatu zituen zerbitzu-eginkizunei. Erreklamaziogileak zerbitzu-eginkizunak eskatu zituen, egoera pertsonala, familia-egoera eta osasun-egoera direla eta, Iruñean lan egin nahi duelako.
- Osasunbidea – Nafarroako Osasun Zerbitzuak oporregunak zenbatzeko erabiltzen duen metodoarekin ados ez egotea, lan-orduak aintzat hartzen dituelako, kontratuaren iraupena kontuan hartu beharrean.
- Osasun Departamentuak uko egitea lanaldia murrizteko eskaera bati. Zergatia: erreklamaziogileak lanaldi partzialeko kontratua sinatuta izatea.
- Osasun Departamentuak erreklamaziogileari ez entregatzea barne-mediku egoiliar gisa egindako aldiari dagokion txosten akademiko osoa.
- Erreklamaziogileak duen telefonista-lanpostuari Gizarte Politiketako Departamentuak atazak esleitu eta gehitu dizkio, konpentsaziorik eman gabe; erreklamaziogilea ez dago ados erabaki horrekin. Lanpostua Lizarrako Santo Domingo zahar-etxean dago.
- Udaltzaingo bat ados ez egotea Barañaingo Udalaren erabakiarekin. Erabakiaren bidez, Udalak ukatzen dio proba fisikoak belaunetan duen patologiarekin arabera moldatzea, ordu-kompentsazioaren ondorioetarako.
- Burlatako Udalak erreklamaziogileari ahoz ukatzea udal horrekin sinatutako bi kontratutan adierazitako oporraldia hartzeko aukera.
- Cascanteko Udalak eskatzea beste amak lan egiten duen egiaztatzeko, hamabi hilabeteko semea edoskitzeko baimen ordaindua jaso ahal izateko.
- Lanerako ezintasun iragankorra zela eta, langileek hartu ez zuten oporraldia Milagroko Udalak ahoz ukatzea geroago hartzeko aukera.
- Murchanteko bi udaltzain ados ez egotea alkateak ahoz eman zuen aginduekin, zehazki, trafikoko salaketak idatziz egiteko aginduekin (2 kexa).
- Iruñeko Udalak uko egitea administrazio-kontratudun langile batek borondatezko eszedentzia hartzeko egin zuen eskaerari.
- Iruñeko udaltzainek egiten dituzten esku-hartzeen gaineko txostenak sortzeko sistema aldatu, eta ezarri den informatika-sistemaren bitartez sor daitezkeen babes-eza salatzea; izan ere, batzuetan udaltzainak ezin du gorde txostenaren kopia bat.
- Tuterako Udalak ez onartzea hautaketa-prozesu bateko epaimahaikide izateari uko egiteko eskaera.
- Langile baten urteko azterketa medikoak esleituta ditu ASEPEYO prebentzio-sozietateak; eta San Miguel klinikak jarraipena egiten du. Horren harira, Iruñeko eskualdeko mankomunitateko langilea ez dago ados klinika horretako dokumentu baten jasotako esaldi batekin. Proba egin aurretik eskatu zioten dokumentu hori sinatzeko. Hauxe da esaldi hori, hitzez hitz: *“el abajo firmante se declara responsable de los gastos presentes y futuros ocasionados en esta clínica y que no sean cubiertos y pagados por su compañía”*. [Itzulpena: *behean sinatu duenak aitortzen du klinikari sor daitezkeen gastuak (egungo gastuak eta etorkizunekoak) ordaintzeko erantzulea dela, baldin eta beraren enpresak babestu eta gain hartzen ez baditu*].
- Guardia zibil bat ados ez egotea Elizondoko kuarteleko etxebizitza uzteko agintzen dion ebazpenarekin. Gaixotasun-baja dela eta, erretiroa hartu ondoren, etxebizitza uzteko agindu diote.

**B) Langile publikoen ordainsariak:**

- 2012ko abenduko ezohiko ordainketa kentzea, baita horren sortzapen-eguneko zatia ere, aurrekontu egonkortasuna eta lehiakortasunaren sustapena bermatzeko uztailearen 13ko 20/2012 Legegintzako Errege Dekretua indarrean jarri aurretikoak (arau horrek kentze hori xedatu zuen).
- Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioako langileen soldata-murrizketarekin ados ez egotea aldi baterako ezgaitasun kasuetan.
- Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioako langileak funtzionarioekin alderatuz gero ordainsariak direla-eta pairatzen ari diren diskriminazioa.
- Nafarroako herri-administrazioen zerbitzuetan kontratatutako langileen antzintasunaren lansari osagarria ez onartzea.
- Administrazioako langile kontratatuei emandako diskriminaziozko tratua, langile funtzionarioekin alderatuz gero, graduaren araberrako ordainsariaren jasotzeari dagokionez.
- Estatupeko langileek jasotzen duten ordainsari txikiagoa, lanpostu berean Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioako beste langile batzuekin alderatuz gero.
- Tuterako Polizia Judizialaren taldeko buru gisa, inspektoreorde gisa, emandako zerbitzuak eta ezarritako aldiatarako sortzapena onartzeko eskaera Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentuak gaitzestea.
- Lanbide karrerako III. mailara igotzeko eskaera onartzen ez duen ebazpen baten aurrean bideratutako gora jotzeko errekurtsoa ebaztean Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentuak izandako atzerapena.
- Ados ez egotea Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentuak, administrazio isiltasunaren bidez, ezetsi duelako hildako funtzionario baten oinordekoak eginiko ordainketa-eskari bat, hark, aldi baterako ezgaitasun egoeran zegoelako, gozatu ez zituen opor egunei zegokiena.
- 2014ko abenduko aparteko ordainsariaren aurrerapena jaso ez izatea, seme-alaba zaintzeagatik eszedentzia bereziko egoeran egon ostean.
- Hezkuntza Departamentuko administrazio kontratudun irakasleentzako familiako gradua eta laguntzari lotutako ordainsariak ez onartzea.
- Administrazio kontratudun langileek familia laguntza gisa jasotzen dituzten ordainsarien inguruan pairatzen duten diskriminazioa, Hezkuntza Departamentuko irakasle funtzionarioekin alderatuz gero.
- Hezkuntza Departamentuak familia laguntza jasotzeko eskubidea onartzean atzeraeraginezko ondorioak urtebetez mugatzea.
- Aldi baterako kontratudun erlijio-irakasleei antzintasunagatik (hirurtekoak) ordainsaria onartzeko eskaera bati erantzunik ez ematea.
- Hezkuntza Departamentuak erlijio-irakasle moduan emandako zerbitzuak ez ordaintzea, departamentuak sinatutako kontratua iraungi zela ulertzeagatik.
- Hezkuntza Departamentuak azken kitatzean opor egunak eta gozatu gabeko egun propioak ez ordaintzea.
- Hezkuntza Departamentuak 2013ko abenduan ordaindutako lansariarekin ados ez egotea, lan egindako egun guztiak zenbatu ez izanagatik, lanpostua ukatu aurretik.
- Tuterako Reina Sofía Ospitaleko (Nafarroako Osasun Zerbitzua-Osasunbidea) errehabilitazio unitatean zerbitzuak ematen dituzten zenbait funtzionario "arrisku berezi" gisa jasotako % 1 jasotzearekin ados ez egotea, erizaintzako unitateari modu formalean eta organikoki atxikita egoteagatik, kontuan hartuta egiazki zerbitzuak ematen dituzten unitateari atxikita egonda % 2 dagokiela.
- Neonatologiako erizaintza unitatean erizain laguntzaile gisa lan egiten emandako denboran arrisku biologiak jasan ahal izateko arrisku bereziaren osagarria jasotzeko eskubidea Osasun Departamentuak ez onartzea.
- Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuko langile fakultatiboek lanbide karrera ez ordaintzea.
- Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuko langile fakultatiboek lanbide karrera ez ordaintzea.
- Nafarroako ospitale-konplexuko langile bati uztaileko nomina ordaintzeko Osasun Departamentuak izandako atzerapena.

- Osasun Departamentuak urriko nominan arriskuaren osagarri berezia deskontatzea, aurretik jakinarazi gabe.
- Kontratu iraungitzearen ondotik, sortutako eta gaixotasunagatik gozatu gabeko oporren egunak ez ordaintzeagatik Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak egindako likidazioa.
- Nafarroako Osasun Zerbitzua-Osasunbidearekin sinatutako kontratuak pilatzeagatik lanaldi arruntaren gehiegia.
- Erretiroaren azken kitatzean Antsoingo Udalak egindako likidazioa, ez baitira jaso aldi baterako ezgaitasun egoeran emandako denboran gozatu gabeko opor egunak.
- Barañaingo Udalak ez dizkio udaltzain bati ordaindu praktiketako funtzionario izan bitartean baldintza fisikoen mantenuaren ziozko gastuak.
- Barañaingo Udalak ez dizkio udaltzain bati ordaindu praktiketako funtzionario izan bitartean jai egunari edo gauari lotutako konpentsazioen ordainsariak.
- Burlatako Udaleko Udaltzaingoaren buru gisa ordainsari-kontzeptu jakinak ez jasotzea.
- Eguesibarreko Udaleko ludotekako laguntzaile lanpostuaren kalifikazio eta ordainsariarekin ados ez egotea, liburutegiko laguntzaile gisa egiten dituen funtzioak ez baitira kontuan hartu.
- Lanpostuari lotuta burututako eta aguazil lanpostuari ez dagozkion egitekoak gauzatzea, Irunberriko Udalarekin sinatutako kontratuari jarraiki, eta dagozkion soldata-osagarriak ez jasotzea.
- Milagroko udaleko agente laguntzaile gisa ordainsaririk ez jasotzea, funtzio horiek 2008tik burutu arren.
- Murchanteko Udalak esleitutako funtzioen ugaritzea ordaintzen duen soldata-osagarria ez esleitzea.
- Iruñeko Udalak soldata-osagarriaren ordainketa baliogabetzeko bideratutako ofiziozko berrikuspen-prozedura izapidetzea.
- Garesko Udalak erantzunik ez ematea udal langileei buruzko zenbait kontu jorratzen dituen administrazio espediente baten agiri-eskaera bati.
- Tuterako Udalak Nafarroako Administrazio Auzitegiak emandako ebazpen bat ez betetzea (horren bidez, lanaldiaren luzapen osagarria kentzeagatik 2013ko plantilla organikoaren aurka jarritako gora jotzeko errekurtsoa aintzat hartzen da).
- Tuterako Udalak Santa Ana zaindariaren jaietan obren udal brigadako langileek egindako aparteko orduak ukatzea.
- Erretiroaren azken kitatzean Tuterako Udalak ezgaitasun egoeran emandako denboran gozatu gabeko opor egunei lotutako zenbatekoek ez likidatzea.
- 2013ko plantilla organikoari buruz Nafarroako Administrazio Auzitegiak emandako ebazpena betetzeko eskaerari Tuterako Udalak erantzunik ez ematea.
- San Adrian, Azagra, Andosilla eta Cárcar udalerrietako gizarte zerbitzuen mankomunitateko 2014ko plantilla organikoaren hasierako onarpena baliogabetzea, legez ezarritako prozedura jarraitu gabe eta entzunaldi izapidea bermatu gabe.
- Lan kontratu bidez Nafarroako Unibertsitate Publikoko irakasle elkartu bati aparteko ordainketak kentzea, aipatu unibertsitateko hitzarmen kolektiboa aldatzearen ondotik.
- Funtzionario publiko bati haren hirurtekoen aitopenen jakinarazpen pertsonalik ez egitea.

### **C) Lanpostuak betetzea:**

- Publizitate-printzipioa ustez urratzea, Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioaren eta bere erakunde autonomoen zerbitzura lan egiteko E mailako 58 lanpostu huts lekualdatze-lehiaketa bidez betetzeko deialdian.
- Funtzio Publikoaren Zuzendari Nagusiak egindako deialdian, bitarteko funtzionario bezala emandako zerbitzuak kontuan ez hartzea; deialdiaren helburua izan da Prestakuntza eta Enpleguko erdi mailako tituludunen lanpostuak betetzeko izangaien zerrenda bat eratzea, Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioan eta bere erakunde autonomoetan, salbu Osasun Departamentuaren menpe daudenetan, sor daitezkeen formakuntzarako zerbitzu berezien beharrak betetzeko.
- Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioan eta bere erakunde autonomoetan, Osasun Departamentuaren menpe daudenetan izan ezik, psikologo lanpostuan aldi baterako jarduteko, formakuntzarako zerbitzu berezietan sarbidearen ondorioetarako seme-alabak zaintzeko eszedentzia-egoeran egondako aldia kontuan ez izatea.

- Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioan (Administrazio-erroa) psikologo lanpostuan jarduteko izangaien behin-behineko zerrendetan ez sartzea, izangaia Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzukoa izateagatik.
- Lehen hezkuntzako ingeles-irakasleen talde bat ados ez egotea apirilaren 30eko 37/2014 Foru Dekretuarekin, eskolak ingelesez emateko kontratazio-zerrenden kudeaketari dagokionez; zehazki, zerrenda orokorretan dauden izangaiek –ingelesari dagokiolarik, kualifikazio gutxiago izan arren– lehenetsuna dute plazarik gabeko onartuak izan diren ingelesean espezializatutako irakasleen aldean (2 kexa).
- Hezkuntza Departamentuak egindako deialdian, E mailako lanpostu bat betetzeko lehiaketan onartua izateko eskaera ezin zuzentzea; lanpostu horrek zamak manipulatzeko eskatzen du eta eskaeran ez da azaldu osasun-azterketa bat egiteko prestutasuna.
- Zeladore batzuk administrari laguntzaile kategoriara ezin pasatzea, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuari atxikia egoteagatik (2 kexa).
- Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak sindikatuei kontsultatu gabe jardutea eta ustezko gardentasunik eza, Larrialdi Zerbitzu berri bat bateratu eta abiarazteari esker sortu diren lanpostuak hautatzeko prozesuan.
- Barne-sustapena izatea Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuan gizarte-lanean jarduteko aldi baterako kontratazioa egiteko lehentasuneko modua; Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioaren arlo guztietan prestakuntzako kontratuak lortzeko ahobatezko irizpiderik eza.
- Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioari administrari laguntzaileen lanbide-sustapenerako eskubidearen ustezko urraketa, azken zazpi urteotan maila goragoko batean kokatzeko hautespen-probetarako deialdirik egin ez delako.
- Hezkuntza Departamentuak eskaera bat ukatzea, kexagileak gaixotasun bat duenez, etxetik hurbil dauden lanpostuak eskaintzeko eskatuta.
- Hezkuntza Departamentuak eskaera bati ezezkoa ematea; maisu-maistren kidegoko lekualdatze-lehiaketan parte hartzeko aurkeztu zuen eskabidean akats informatiko bat egin zuen kexagileak eta hori zuzentzeko eskatu du.
- Desadostasuna Hezkuntza Departamentuaren erabakiarekin; izan ere, irakastordu gutxi izateagatik kexagilea lekuz aldatzea erabaki dute, bigarren hezkuntzako zentro batetik lehen hezkuntzako zentro batera.
- Hezkuntza Departamentuari eskatutako ondare-erantzukizuna ez onartzea, pedagogia terapeutiko espezializazioan aldi baterako kontratatua izateko izangaien deialdian prozedura irregular batengatik.
- Hezkuntza Departamentuaren erabakiz, kexagilea kanpo geratu da Haur Hezkuntza eta Lehen Hezkuntzako espezializazioetako izangaien behin-behineko zerrenda orokorretatik, esperientziari eta alde zuzeneko kontratazioari buruzko betekizun guztiak betetzen dituen arren.
- Desadostasuna behin betiko barne mugikortasunaren bidez osasun publikoaren ikuskatzaile (albaitari) lanpostu huts bat betetzeko deialdiarekin (2 kexa).
- Desadostasuna Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuaren erabakiarekin; hain zuzen, erizain bat erretiratu ondoren lanpostu huts bat sortu denez, erizaintzako laguntzaile bat errehabilitazio-zerbitzuari atxiki diote.
- Osasun Departamentuak administrazio-kontratatu den pertsona bat Aurizko oinarriko osasun-eremuaren zuzendari izendatzea, legeak ezarritako prozedurari jarraitu gabe.
- Kexagileak jasaten dituen gaitzak direla-eta % 33ko desgaitasuna aitortua izan arren, atezain lanpostuari uko ezin egitea, kontratazio-zerrendatik kanpo geratu nahi ez badu behintzat; gune geografiko bakoitzeko kontratazio-zerrenda bana ez eratzea.
- Berriobeitiko Udalak Nafarroako Administrazio Auzitegiaren ebazpen bat ez betearaztea; ebazpenak oniritzia ematen dio 2011ko enplegu-eskaintzako plazak betetzeko prozesuen deialdiarekin lotutako gora jotzeko errekurso bati.
- Eguesko Udalak kontu-hartzailtza arloko ofizial administrari lanpostu bat plantilla organikoan lan-harreman gisa eta ez funtzionario gisa kalifikatzea.
- Barne-sustapen bidez eta kategoriaz igotzeko lehiaketaz, Tuterako Udaltzaingoko kabo lanpostua betetzeko deialdian ezarritako klausula bat salatu da, kabo eginkizunarekin zerikusi zuzena duten merituak bakarrik kontuan izateagatik.



- Tuterako Urrutiko Hezkuntzarako Unibertsitate Nazionaleko zentroarekiko harremana haustea, irakasle-tutore gisa.

#### **D) Eskubide pasiboak:**

- Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentuak eskabide bat ezestea; horren bidez, kexagileak, udal langile batek zurtz utzita, umezurtz-pentsioa jasotzeko eskubidea aitortu diezaiotela eskatu du.
- Osasun Departamentuak emandako zerbitzuengatik Gizarte Segurantzako kotizazioak erregularizatzeko eskaerari ez erantzutea.
- Tuterako Udaleko funtzionario batek espedientearen izapidetzeari buruzko informaziorik ez ematea; espedientearen bidez, Udaleko aseguru-etxearekin ezintasun iraunkor osoa izapidetzen ari da.

#### **E) Diziplina-araubidea:**

- Osasun Departamentuak erizaintzako laguntzaile funtzionario bati hasitako diziplina-espedienteari buruzko ebazpenik ez ematea.
- Barañaingo Udalak Udaltzaingo agentea den lankide baten jokabide desegokiari buruzko idazki bati ez erantzutea.
- Cabanillasko Udalak bertako bi funtzionari beren eskubidea ukatzea; hain zuzen, udal idazkariak alkatearentzat egindako txosten batzuk irakurtzeko eskaerari ezezkoa eman zaio, bertan langile horiek eta beraien lanbide-jarduna aipatzen diren arren.

### **2.9.12. Toki-erakundeen funtzionamendua.**

Toki-erakundeen funtzionamenduarekin zerikusia duten **36** kexa jaso ziren 2014. urtean.

Kexa horietan azaldutako gaiak honako hauek izan ziren:

- Artazuko Udalak herri-ondasunak eta ondarea babesteko eta berreskuratzeko zeregin ikertzailea behar bezala ez betetzea.
- Informaziorik eza, ustez Barillasko Udalekoa den ostalaritza-establezimendu baten funtzionamendu eta kudeaketaren inguruan.
- Burlatako Udalak Kultur Etxeko taberna kudeatzen duen sozietateari bertan antolatuko diren jardueren berri ez ematea; hori eginez gero, zerbitzu hobea eman lezakete.
- Cintruénigoko Udalak hainbat zehapen ezartzea; kexagilearen iritziz, zehapen horiek udal berarenganako jazarpen-jarrera duela erakusten dute.
- Zizurko Zendeako Udalak eta Gazolazko Kontzejuak katastroan aldaketa egiteko eskaerarekin ezer ez egitea eta horri buruzko erabakia atzeratzea.
- Lizarrako Udalak kexagilearen familiak hilerrian duen hilotziaren titulartasunarekin zerikusia duten eskabideei ez erantzutea.
- Lizarrako Udalak bi espedienteren kopia bana emateko berandutzea, agerpenaren frogagiria ez entregatzea eta espedientearen kopia bat eskatu den unetik aurrera errekurtsioa aurkezteko epea geldieran uzteko aukerarik eza.
- Funesko Udalak kexagileak aurkeztutako eskabideari ez erantzutea.
- Funesko Udalak duen zorraren datuei buruzko ziurtagiri bat igortzea, eta gero, horren edukiarekin bat ez datozen informazioak hedatzea.
- Garinoango Udalak udaletxea berritzeko obrekin zerikusia duten eskaerei ez erantzutea.
- Garinoango Udalak ezer ez egitea udaletxea eta musika-eskola dagoen eraikinean arrisku-egoera eta segurtasunik ezaren aurrean.
- Genevillako udalerrian Bake-epailea hautatzeko asmoz onartu den akordioa salatu da, hautagaietako bat alkatearen ezkontidea izan arren, alkateak bozkatu egin duelako.
- Mendabiako Udalak auzokideen elkarte baten eskabideari ezezkoa ematea; horren bidez, toki-erakundeko kide anitzeko organo guztien saio publikoen deialdiak bidaltzeko eskatzen zuten.
- Erriberriko Udalak ez erantzutea kexagileak jaso zuen arreta txarrari eta bereganako begirunerik ezari buruzko idazki bati; izan ere, korporazioko idazkariak telefono-elkarrizketa moztu egin zion.
- Erriberriko Udalaren osoko bilkuraren akta-liburuak kontsultatzeko eskaerari ezezkoa ematea.

- Iruñeko Udalak erroldan inskribatzeko eskaerari ezezkoa ematea, indarrean dagoen pasaporterik ez ekartzeagatik.
- Iruñeko Udaleko erroldan, kexagilearen helbidean erroldatuta dauden hiru pertsonaren baxa ezin tramitatzea, pertsona horiek bere etxean dagoeneko bizi ez izan arren; bi auzokideren sinadura eskatzen diote kexagileari, pertsona horiek bertan bizi ez direla lekukotasuna emateko.
- Kexagilearen adingabeko alaba Iruñean erroldatu izanarekin ados ez egotea; Iruñeko Udalak amak eskatuta erroldatu du.
- Urdazubiko Udalak udal sozietate baten urteko kontuak onartzeko akordioak egiaztatze eskaerari ez erantzutea.
- Urdazubiko Udalak aurrekontua, kontu orokorra, administrazio-kontratazioa eta Nafarroako Kontuen Ganberaren gomendioak ez betetzea.
- Utergako Udalak kexagilearen bikotekide ohiaren erroldan baxa emateko eskaerari ezezkoa ematea.
- Villatuertako Udalak bere zorraren inguruko datuen eskaerari ezezkoa ematea.
- Udal batek kexagileak aurkeztutako eskabideari ez erantzutea.
- Iruñerriko Mankomunitateak autobusetan eta markesinetan publizitate-kanpaina bat jartzeko baimena ukatzea; kanpainak kannabis elkarteak arautzeko foru-lege bat onartzea nahi duen herri-ekimenarekin zerikusia izan du (2 kexa).
- Zangozerriko Zerbitzu Mankomunitateak biltzar orokorraren deialdiak eta onartutako akordioen laburpena iragarki-taulan ez argitaratzea.
- Zangozerriko Zerbitzu Mankomunitateak biltzar batean aurrekontuaren bi aldaketa onartzea, eguneko gai-zerrendan jasota egon ez ziren arren.
- Zangozerriko Zerbitzu Mankomunitateak plantilla organikoaren hasierako onarpenari buruzko akordioa ez igortzea.
- Ardazko Kontzejuaren (Itzagaondoa) hainbat kidek dituzten zailtasunak dokumentu jakin batzuk ikusteko.
- Arlegiko Kontzejuak 2013ko Kontu Orokorraren hasierako onarpena ez plazaratzea.
- Desadostasuna Arlegiko Kontzejuko buruaren jarduerarekin, Arlegiko Kontzejuaren izenean, Konstituzio Auzitegian aurkeztutako babes-errekurtsori dagokionez.
- Desadostasuna Arlegiko Kontzejuko buruaren jokabidearekin bilkura arrunt batean; izan ere, kontzejuko buruak esan zuen kexagilea ez zela bileran egon, ezta beste bilkura batean absentzia justifikatu ere; gainera, hitza ukatu zion eta ez zion baimenik eman bilkura horren espedientea aztertzeke.
- Azantzako Kontzejuaren 2013ko uztailan, batzarrak egiteko deialdirik ez egitea.
- Errozko Kontzejuak akta batzuk ikusteko eskaerari ez erantzutea; kexagileak kontzejuarekin dituen desadostasunak lursail batzuen titulartasunaren inguruan.
- Murugarrengo Kontzejuak dokumentu batzuen kopiak eskuratzeko eskaera ustez ukatzea.
- Desadostasuna Nafarroako Administrazio Auzitegiko langileengandik jasotako tratuaekin; ordezkariak beste pertsona bati emateko eskubidea ukatzea; eta kexagilearen ordezkariaren ardura hartu zuten pertsonak identifikatzeko nahiari ezezkoa ematea, alde zuzenetik eskatu zuen arren.

### 2.9.13. Ogasuna

Ogasunaren arloari dagokionez, 2014. urtean **47** kexa aurkeztu ziren.

Kexa horien arrazoiak, nagusiki, honako hauek izan ziren:

#### **A) Nafarroako Foru Ogasunaren zergak direla-eta:**

- Pertsona fisikoen errentaren gaineko zergaren aitortpena egiteko, Nafarroako Zerga Ogasunean hitzordurik ezin lortzea.
- Pertsona fisikoen errentaren gaineko zergari dagokionez, zahartzarako eta elbarritasuneko nahitaezko aseguruaren duten pentsiodunak besteak ez bezala tratatzea, gizarte babeseko araubide horretako alarguntasun-pentsioaren onuradunek bakarrik baitute kenkari fiskala lortzeko eskubidea.

- Nafarroako Zerga Ogasunaren atzerapena, pertsona fisikoen errentaren gaineko zerga dela-eta bidegabe jasotako zenbatekoa itzultzerakoan.
- Desadostasuna, zergei buruzko foru legeak (estatukoak ez bezala) ez baitu kengarritzat jotzen Gizarte Segurantzarekin Hitzarmen Berezira egindako ekarpenak, pertsona fisikoen errentaren gaineko zergaren ondorioetarako.
- Desadostasuna, kexagileak bere negozioa itxi eta gero, pertsona fisikoen errentaren gaineko zerga gisa ordaindu behar dituen zenbatekoekin.
- Nafarroako Zerga Ogasunaren atzerapena Nafarroan bizi ez den pertsona bati errenta-aitorpenaren proposamena bidaltzerakoan.
- 2010, 2011, 2012 eta 2013ko ekitaldiei dagokien pertsona fisikoen errentaren gaineko zergaren likidazioa, baita Nafarroako Zerga Ogasunak aplikatutako errekarju eta mozkinak ere.
- 2011ko ekitaldiari dagokion pertsona fisikoen errentaren gaineko zergaren behin-behineko likidazioa, Nafarroako Zerga Ogasunak igorritakoa; horren bidez, zergaren zenbatekoa igo egin da; izan ere, kexagileak etxebizitza-kontu baterako ekarpenak egiteagatik kenkarirako eskubidea zuen, eta hori galdu du.
- 2008, 2009, 2010 eta 2011ko ekitaldiei dagozkien pertsona fisikoen errentaren gaineko zergaren aitortpenak baliogabetu ondoren, Nafarroako Zerga Ogasunak igorritako bahitura-eginbideak; urte horietan Nafarroatik kanpo bizi izateagatik (2 kexa).
- Nafarroako Zerga Ogasunak zehapen-espeditate bat hastea, 2011ko PFEZari dagokion zerga-zorra legeak aurreikusitako epean ez ordaintzeagatik.
- Nafarroako Zerga Ogasunak kexagilearen etxebizitza-kontutik kendutako zenbatekoak eta atzerapen-interesak erreklamatzeari, araututako epean etxebizitza erosi ez izanagatik.
- Osasun-produktuei dagokien Balio Erantsiaren gaineko Zergaren (BEZ) igoera, gaixo kronikoak eta mendeko pertsonak bereziki kaltetzen dituenak.
- Merkataritzako lokal baten bi hilabeteko errentari dagokion Balio Erantsiaren gaineko Zergaren behin-behineko likidazioarekin ados ez egotea, denboraldi horretan errentariak ez baitzuen errenta ordaindu behar.
- Nafarroako Zerga Ogasunaren jarduerarik eza, Balio Erantsiaren gaineko Zerga dela-eta kontratuko beste aldeak bidegabe fakturatu izanaren erregularizazioari dagokionez.
- Nafarroako Zerga Ogasunak, Oinordetza eta Dohaintzen gaineko Zerga kalkulatzeko, higiezin bati gehiegizko balioa ematea.
- Nafarroako Zerga Ogasunak bertako egoiliar izateari utzi zion pertsona baten kontuan zenbateko bat bidegabe sartzeagatik % 20ko errekarju eskatzea.
- Nafarroako Zerga Ogasunak, Oinordetza eta Dohaintzen gaineko Zerga kalkulatzeko, higiezin bati gehiegizko balioa ematea.
- Nafarroako Zerga Ogasunak egindako ikuskapen-prozedurarekin ados ez egotea; izan ere, prozedura horrek Sozietateen gaineko Zerga eta Balio Erantsiaren gaineko Zergari loturiko likidazioak eta zerga-urratze larriengatik zehapenak ezartzea ekarri zuen.
- Nafarroako Zerga Ogasunak diru-erreklamazio bati buruzko ebazpena atzeratzea; erreklamazioa ikuskatze-prozesu batek eta ondoko errekarju judizialek eragin dioten kalteagatik jarri da.
- Nafarroako Zerga Ogasunak pertsona bat tratatzeko moduarekin eta bere datu fiskalak ikusteko PIN kodea eskuratzeko izan zituen zailtasunekin ados ez egotea.
- Nafarroako Gobernuak erregistroetan agiriak egiaztatzeagatik tasak kobratzea.
- Ekonomia, Ogasun, Industria eta Enplegu Departamentuaren erantzunik eza, kexagileak jasotzen duen pentsioan Hermandad Nacional de Arquitectos-ek –Nafarroako Zerga Ogasunak erabakitako enbargo-eginbidearen ondorioz– hilerio egiten duen deskontuari buruzko informazio-eskaera bati dagokionez.
- “Osasun-zentimoa” delakoarekin lotutako erreklamazio bat egiteko prozedura.

**B) Udal zergak:**

- Alloko Udalak errekarju bat kobratzea Hiri-lurren Balio-gehikuntzaren gaineko Zergaren barruan, zerga hori legeak ezarritako epetik kanpo likidatzeko aukera ematen zuen dokumentazioa aurkezteagatik.

- Obrak egiteko baimenik edo aurretiko hirigintza-kalifikaziorik eskatu ez bada ere, Eraikuntza, Instalazio eta Obren gaineko Zerga ordaindu beharra; eta Azagrako Udaleko hirigintza-planean udal horrek 2002an onartutako hirigintza-jarduketa batzuk ez sartzea.
- Aiegiko kanpalekuan dauden "móvil homes" direlakoan titular batzuk ados ez egotea, herriko udalak, ondasun horiek bizitoki-erabilerako higieztintzat jo zituenez, hiri-lurren kontribuzioa ordain dezatela eskatu dielako.
- Berako Udalak hiri-lurren kontribuzioa gehiegi igotzea, katastro-balioen aldaketa irregular baten ondoren.
- Berriobeitiko Udalak hiri-lurren kontribuzioa gehiegi igotzea, hain zuzen, % 50 baino gehiago, kexagilearen higieztinaren katastro-balioan aldaketa bat dela-eta.
- Berriozarko Udalak dagoeneko ordainduta zegoen gainbalio-zergari dagokion premiamendu-probidentzia igortzea.
- Burlatako Udalak eskaera bati ez erantzutea; horren bidez, 2004an Zirkulazio Zerga bikoiztua kobratu ondoren bidegabe ordaindutako zenbateko horiek itzultzeko eskatu da.
- Esteribarren eta Eugin ezarritako ur-hornikuntzari eta saneamenduari dagozkien tasa ezberdinak aplikatzea, aldamenekoari egindako kontsumoa kontuan har diezaiokeen ala ez.
- Fontellasko Udalak Hiri-lurren Balio-gehikuntzaren gaineko Zerga kobratzea, kooperatiba-sozietate baten bidez etxebizitza bat erosteagatik.
- Galar zendeako Udalak habearte bat eraikitzea dela-eta aplikatutako Eraikuntza, Instalazio eta Obren gaineko Zergari dagokion premiamendu-probidentzia bat igortzea eta zerga horren likidazioaren aurka jarritako berraztertze-errekurtsoari buruzko ebazpenik ez ematea.
- Galar zendeako Udalak hiri-lurren kontribuzioaren likidazioa dela-eta igorritako premiamendu-probidentzia baten aurka jarri zen berraztertze-errekurtsoari ez erantzutea eta espedienteari loturiko dokumentazioa ikusteko trabak jartzea.
- Uharteko Udalak higieztin baten erosleari Hiri-lurren Balio-gehikuntzaren gaineko Zerga kobratzea.
- Enpleguaren Institutu Nazionaletik (INEM) jasotzen den prestazioa Iruñeko Udalak bahitzea, Zirkulazio Zerga ordaindu ez izanak sorturiko zor baten ondorioz.
- Iruñeko Udalak hiri-lurren kontribuzioari dagokion sei hileko ordainagirian errekaratu bat aplikatzea; banketxeak Europar Batasuneko SEPARI buruzko araudiak eskatzen duen formatuari egokitu ez dioenez, ordainagiria existitzen ez den kontu batera helbideratua zegoen.
- Azkoiengo Udalak gehiegizko tasak aplikatzea, kontratazio-espediente batekin loturiko dokumentazioa eskatzeagatik.
- Iruñeko Udalak eginiko bahitura, zehapen bat eta dagozkion errekaratuak ordaindu ez izanagatik; horren jakinarazpenak premiamendu-bidean kexagilearen aurreko helbidera bidali ziren.
- Iruñerriko Mankomunitatearen eskakizuna, ile-apaindegi bateko hondakinak biltzeko zerbitzuari dagozkien tarifak atzerako eraginarekin ordaintzeko; egun arte, beheko solairu gisa eta ez merkataritza-lokal gisa ordaintzen dena (2 kexa).
- Erriberagoitiko Hiri Hondakin Solidoen Mankomunitatearen erantzunik eza, grafikagintza-estudio baten egoitza soziala den etxebizitza bati dagozkien zabor-tasen likidazioan eta kobrantzan erabilitako irizpideari buruzko informazio-eskaeraren inguruan.
- Landa-apartamentu batzuetako hondakinak biltzeko zerbitzuagatik Sakanako Mankomunitateak aplikatzen duen tasarekin apartamentuen titularra ados ez egotea.

### **C) Estatuko Tributu Agentzia:**

- Enpresari baten adostasunik eza, Tributu Agentziak bere bezeroei enpresaren izenean bahitura-eginbidea dagoela jakinarazi dielako.
- Nafarroako Foru Auzitegi Ekonomiko-administratiboaren atzerapena erreklamazio ekonomiko-administratibo bat ebaztean eta erreklamazioa izapidetze-egoeraren inguruko informazio-eskaerari eta espedienteko dokumentu guztien kopia baten eskaerari ez erantzutea.

### **2.9.14. Industria**

Industriaren arloan, 2014. urtean 3 kexa aurkeztu ziren.

Kexa horietan azaldutako gertaerak honako hauek izan ziren:

- Ekonomia, Ogasun, Industria eta Enplegu Departamentuak ezarritako zehapena, metrologia-kontrolak eta neurketak saihesteagatik eta kexagileak zuzentzen dituen gasolina-hornigailuen aldizkako egiaztapena formalki eskatzeko epea ez betetzeagatik.
- Ekonomia, Ogasun, Industria eta Enplegu Departamentuak 2014an nazioartekotzea sustatzeko aholkularitza espezializatua jasotzeko diru-laguntza bat ukatzea eta 2014an kanpo sustapenerako enpresa txiki eta ertainentzako diru-laguntza jasotzeko eskaera ezin aurkeztea.
- Ekonomia, Ogasun, Industria eta Enplegu Departamentuak kexagilea bizi den eraikineko etxabeetan dagoen harategia erregistragarriak ez diren nekazaritzako industrien katalogoan inskribatzearekin loturiko idazki bati ez erantzutea.

#### 2.9.15. Gazteria

Gazteriarri dagokionez, 2014. urtean **2** kexa jaso ziren.

Kexa horietan honako gai hauek azaldu ziren:

- Gizarte Politiketako Departamentuak 2013. urtean gazteen elkarteei emandako diru-laguntzetan irizpide bat aldatzea, hain zuzen, proiektuak betetzearen justifikazio-ehunekoak.
- Espainiako Gazteriarren Kontseilua kentzea, sektore publikoaren arrazionalizazioari eta administrazio-erreformarako beste neurri batzuei buruzko Legean aurreikusitakoa.

#### 2.9.16. Justizia

Justiziaren arloari dagokionez, 2014. urtean **27** kexa jaso ziren.

Kexa horien arrazoiak, nagusiki, honako hauek izan ziren:

##### A) Justizia Administrazioarekin loturikoa:

- Tafallako Lehen Auzialdiko eta Instrukzioko 2. zenbakiko Epaitegiak banantze-prozedura judizialaren tramitea atzeratzea.
- Agoizko Lehen Auzialdiko eta Instrukzioko 2. zenbakiko Epaitegiak banantze-prozedura judizialaren tramitea atzeratzea.
- Aitaren zaintzan eta babespean dauden adingabeko seme-alabekin harremanetan ezin egotea, Valladolidera aldatu zirelako.
- Nafarroako Probintzia Auzitegiak apelazio-errekurtso bati buruzko ebazpena atzeratzea.
- Iruñeko Instrukzio 5. zenbakiko Epaitegiak maula-delituagatik 2011. urtean hasitako zigor-arloko prozedura judizialari buruzko ebazpena atzeratzea.
- Lizarrako Lehen Auzialdiko eta Instrukzioko 2. zenbakiko Epaitegiak ustezko lesio-delitu eta osotasun moralaren aurkako delitu baten salaketa izapidetzean atzeratzea.
- Tuterako Udalak ezezkoa ematea Nafarroako Justizia Auzitegi Nagusiko Administrazio Auzibideetarako Aretoaren epaia exekutatzeari; epai horren bidez, igerileku estalia egiteko lanen zuzendaritza kondenatu zuten Tuterako Udalarari lanen atzerapenak sortutako kalte eta galerengatik kalte-ordaina ordaintzera.
- Kexagilea berrogeita bost urtez askatasuna kentzeko zigorra betetzera kondenatzen duen epai judizialarekin desadostasuna.
- Botere Judizialaren Kontseilu Nagusiaren jarduerarekin ados ez egotea, Nafarroako Probintzia Auzitegiko bigarren ataleko magistratuen aurrean kexagilearen gogoz kontra seme-alaben bisita-araubidea ezartzeagatik aurkeztutako kexari dagokionez.
- Iruñeko Instrukzio 2. zenbakiko Epaitegiaren aurrean aurkeztutako kexa bat dela-eta, Botere Judizialaren Kontseilu Nagusiaren jarduerarekin ados ez egotea; kexagileak beren seme-alaben erabakia –epai judiziala ez betetzeko– errespetatu zuelako etxean bete beharreko atzipenaldira kondenatu zuten eta horregatik jarri du kexa bat.
- Botere Judizialaren Kontseilu Nagusiaren jarduerarekin ados ez egotea, Emakumeen aurkako Indarkeriaren arloko Epaitegiaren aurrean kexagilearen gogoz kontra seme-alaben zaintza eta babespea aldatu izanagatik aurkeztutako kexari dagokionez.
- Botere Judizialaren Kontseilu Nagusian jarritako kexak artxibatzearekin ados ez egotea, jurisdikzio-izaerako auziak direlako agudua erabiliz.

- Epaitegiak erabakitako bahiturarekin ados ez egotea; izan ere, bahitutako ondasunak erabiliz egiten duen jarduera ekonomikoak diru-sarrera bakarrik dakartzkio kexagileari, hortaz, bahiturak familiari ere kalte egiten dio.
- Nafarroako Probintzia Auzitegiko Lehenengo Atalak zigorraren betearazpena eteteko autoa ezeztatzea eta, ondoren, espetxeratzea.
- Falta-epaiketa baten epaiarekin –kexagilea isun bat ordaintzera kondenatzen duenarekin– ados ez egotea.
- Desadostasuna epaitza judizial jakin batzuekin eta, kostuak ordaintzera kondenatua izan ondoren, abokatu eta prokuradoreen zerbitzu-sari gisa ordaindu behar duen zenbatekoarekin.
- Desadostasuna hainbat epai judizialekin, bi partikularren artean, horietako bat aseguru-artekaritzako sozietatean sartzeari loturiko gatazkari buruz.

#### **B) Doako laguntza juridikoari dagokionez:**

- Doako laguntza juridikoaren zerbitzua emateko beharrezkoak diren prestakuntza eta espezializazio baldintza orokorrekin ados ez egotea, lanbidean 3 urte baino gehiagoz egiazki jardun izana eta Praktika Juridikoko Eskolako ikastaroaren diploma edukitzea eskatzen delako (3 kexa).
- Doako Laguntza Juridikoaren Batzordeak, bide-segurtasunaren aurkako delitua dela-eta judizio azkarrean defentsa bermatu ahal izateko, doako laguntza juridikorako eskubidea ukatzea.
- Doako Laguntza Juridikoaren Batzordeak, ezkontzaren ondasun-eraentzaren likidazioari buruzko prozeduran defentsa bermatu ahal izateko, doako laguntza juridikorako eskubidea diru-sarreraren muga oso zenbateko txikitian gainditzeagatik ukatzea.
- Lizarrako Lehen Auzialdiko eta Instrukzioko 2. zenbakiko Epaitegiak, irabazpidezko ondasunen sozietatea likidatzeari buruzko prozeduran defentsa bermatu ahal izateko, doako laguntza juridikorako eskubidea ukatzea, 2013. urteari dagozkion diru-sarrerak (hau da, langabeziarengatik prestazioa jasotzen zuenean) kontuan hartu direla-eta.
- **Abokatuen eta profesionalen zenbait elkargoen jardun profesionalari dagokionez:**
- Tuterako Abokatuen Elkargoak abokatu kolegiatu baten jardueraren ondorioz jasandako kalte eta galerengatik ondare-erantzukizuneko erreklamazioa ezestea.
- Ofizios izendatutako abokatu profesionalaren jarduera salatzea, epaitegian auziaren egoerari buruzko informaziorik ez emateagatik eta beste alderdiaren ondasunak bahitze aldera ondarea ikertzeko eskatu ez izanagatik, izan ere, horrek kalte egin die kexagilearen interes ekonomikoei.

#### **C) Beste batzuk:**

- Iruñeko Lehen Auzialdiko 3. zenbakiko Epaitegiko gizarte-langilearen jarduerarekin ados ez egotea, bitartekaritza-prozedura bati dagokionez.

### **2.9.17. Ingurumena.**

Ingurumenaren arloari dagokionez, 2014. urtean 54 kexa aurkeztu ziren.

Kexa horietan azaldutako gaiak honako hauek izan ziren:

#### **A) Kutsadura akustikoa edo zarata dela-eta:**

- Abartzuzako Udalak ezer ere ez egitea, elkarte gastronomiko batek sortzen duen zarata dela-eta turismo-establezimendu batzuen titularrak egindako errekerimenduen aurrean; zehazki, titular horrek eskatu du elkartearen jabeek jarduera-baimenean zehaztutako neurri zuzentzaile guztiak bete ditzatela.
- Abartzuzan, kexagilea bizi den etxearen etxabeetan dagoen ogi-lantegiak sortzen dituen eragozpenak.
- Ablitasen dagoen etxebizitzan jasandako eragozpenak, aldameneko etxebizitzatik datozen zarata, bibrazioak eta usain bortitzak direla-eta.
- Mutiloan (Aranguren Ibarra) dagoen estanzapazio-fabrikak etxebizitza batean eragindako eragozpenak, batez ere, zaratak eta bibrazioak direla-eta.
- Mutiloan (Aranguren Ibarra), etxebizitza batean aspalditik jasan behar duten zarata, herriko jaietan "gazte txosna" delakoa jartzeagatik.

- Berribeitin, kexagileen etxebizitzetan eragindako eragozpenak, gertu dagoen geralekuan gelditzen diren hiriko autobusek sortzen duten zarataren ondorioz.
- Kale-garbigailuetako eta belarra mozteko makinetakoz sortzen dituzten eragozpenak eta Burlatako Udalaren zerbitzu horien ordutegiari buruzko eskabideei erantzunik eza.
- Hiriberriko etxebizitza batean autobioako trafiko etengabeak eta trenen zaratak eragindako kutsadura akustikoa.
- Iruñeko alde zaharrean dagoen etxebizitza batean eragindako eragozpenak, gaztaina-saltoki ibiltari batek sortzen duen gehiegizko zaratagatik.
- Iruñean dagoen etxebizitza batean jasan behar diren zaratak eta eragozpenak, etxabeen gazteak elkartzen direlako.
- Iruñean dagoen etxebizitza batean ondoko aisialdi-lokalak eragiten duen zarata jasanezina.
- Iruñeko Nabarria kaleko bizilagunek jasaten dituzten eragozpenak: zona horretara pertsona asko heltzen dira eta zarata eta zabor-pilaketa sortzen dute.
- Tafallako etxebizitza batean jasan behar diren zaratak eta eragozpenak, etxabeen gazteak elkartzen direlako.
- Urdazubiko auzokideek jasaten dituzten eragozpenak, udalerrri horretan dagoen harrobia ustiatzeak eragindakoak.
- Familia bakarreko etxe batean eragindako eragozpenak, auzotar baten gasolio-sorgailuak sortzen duen zarata dela-eta.

**B) Ingurumena babestea dela-eta:**

- Enpresa batek izan dituen kalte ekonomiko larriak, Landa Garapen, Ingurumen eta Toki Administrazioako Departamentuak ezarritako zehapenaren ondorioz: 120.000 euroko isuna eta instalazio guztiak aldi baterako ixtea (2 kexa).
- Iruñeko hainbat kale sufrez kutsatzea eta horrek sortutako arriskua pertsona eta animalientzat.
- Berribeitiako Udalaren eta Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentuaren jarduketa okerra herritar batek jarritako salaketaren aurrean; zehazki, sufrea isurtzea salatu du, dirudienez, txakurrak uxatzeko asmoz egin dena.
- Iruñeko Udalak hiriaren hainbat gunetako zuhaitziak babesteari loturiko lau ordenantza ez onartzea.
- Kexagileak Xabierren dagoen lursailean izan dituen kalteak, ibai batek gainezka egitearen ondorioz.
- Izarbeibarko Mankomunitateak egindako errekerimendua, kexagileak Muetzen duen eraikin batetik datozen araztu gabeko hondakin-uren isurketa ongitzeko obrak egin eta ordain ditzan.
- Kexagilearen lursailaren ondoan zuhaitz bat erortzea Argako ibaiertzean, Idoiko udalerrian (Esteribar).
- Herritarren osasunean eragina duen kutsadura elektromagnetikoa areagotzea.
- Ebroko Konfederazio Hidrografikoak herriko amildegi batean garbiketa-lanak egiteko baimenari loturiko txostena egiteagatik tasa bat kobratzearekin ados ez egotea.

**C) Fauna babesteari eta ehizari dagokionez:**

- Parke naturaletan ehiza baimenduko duen estatu mailako lege-ekimenarekin adostasunik eza.
- Landa Garapen, Ingurumen eta Toki Administrazioako Departamentuak 11/2012 Foru Agindua onartzearekin ados ez egotea; agindu horrek Nafarroako ehiza-barrutietan faisai arruntak askatzea baimentzen du, hortaz, ez du errespetatzen ingurumenari buruzko araudia eta, gainera, Nafarroako Ingurumen Kontseiluaren nahitaezko txostenik aurkeztu gabe onartu da.
- Landa Garapen, Ingurumen eta Toki Administrazioako Departamentuak ekainaren 13ko 176/2014 Foru Aginduaren aurkako salaketa-idazkia ez jasotzea; agindu horrek onartzen du 2014/2015eko denboraldirako ehiza-debekualdiak ezartzen dituen xedapen orokorra.
- Landa Garapen, Ingurumen eta Toki Administrazioako Departamentuak zehapena ezartzea, oilagorra egun lainotsu batean ehizatzeagatik, ehiza-barrutiaren titularra den Ultzamako Udalaren baimenik gabe.
- Arriskuan dauden Espezieen Nafarroako Zerrenda eguneratzeko eskaera, erabiltzen dena 1995. urtekoa baita.
- Nafarroako udaletan, oro har, segurtasun-neurririk eza, animalia exotikoekin egiten diren "entzierroetan" adingabekoei sartzen ez uzteko.

- Arangurengo Udalak ehiza-barrutiarekin lotutako eskabide jakin batzuei ez erantzutea.
- Artaxoan antolatutako hegazti harraparien erakusketa salatu da, udalak zein animalien jabeak ingurumenari buruzko araudiak eskatzen dituen baimenak eta kontrolak ez izateagatik.
- Caparrosen antolatutako hegazti harraparien erakusketa salatu da, udalak zein animalien jabeak ingurumenari buruzko araudiak eskatzen dituen baimenak eta kontrolak ez izateagatik.
- Funesko Udalak bufalo, bisonte eta beste espezie batzuekin antolatu duen "entzierroan" segurtasun-neurririk eza, adingabeak ez sartzeko.
- Iruñean antolatu den hegazti harraparien erakusketa salatu da, bertako udalak zein animalien jabeak ingurumenari buruzko araudiak eskatzen dituen baimenak eta kontrolak ez izateagatik. Gainera, Iruñeko Udalak ez dio erantzunik eman gertaera horren salaketari.

#### **D) Hondakinak direla-eta:**

- Berriozarko Udalak ezer ere ez egitea, kexagilearen ondoko lursaila garbitzeko eta behar bezala txukuntzeko eskaeraren aurrean.
- Buñuelgo Udalarena den erreten bat egiteko lanen ondorioz, kexagilearen lurrean pilotzen diren hondakinak.
- Kexagilearen propietatearen aldameneko ortuaren egoera: duela urtebete baino gehiago, Leringo Udalaren aginduz, enpresa batek eraiste-lanak egin zituen eta obra-hondakinak eta sasitza utzi zituen lursail horretan.
- San Adriángo etxebizitza bateko bi fatxadatan jarritako hamahiru zaborrontzik eragindako eragozpenak.
- Uxueko Udalak ezer ere ez egitea, Santa Maria kalean habeak eta txatarra pilotzearen aurrean.
- Oinezkoentzako eta gidarientzako arriskua, Montejurra Mankomunitateak, Vianan, oinezkoen pasabidean jarritako zaborrontzi batzuek sortzen dutena.
- Aldameneko lursailetik datozen obra-hondakinak pilotzea, lursaila Lizarragako Kontzejuarena izanik.
- Zaborrontziak bide publikoan kokatzeari buruzko araudia.
- Berriobeitiko eraikin bateko etxabearen bizi diren pertsonak dituzten arazoak, goiko pisuetatik beren lorategira botatzen den zaborra dela-eta.

#### **E) Jarduerak eta baimenak:**

- Izako Udalak ezer ere ez egitea egoitza ilegal bat ixteko; izan ere, egoitza hori hainbat apartamentuz osatua dago eta horien baldintzak osasungaitzak eta arriskutsuak dira, eraikinak inolako araudirik betetzen ez duelako: ez suteen aurkako araudirik, ezta segurtasun-, osasungarritasun- edo irisgarritasun-araudirik ere.
- Lizentziaren titularrak nor den jakin gabe irekitze-lizentzia bi eskualdatzea eta horretarako tramitatu den espedientea Iruñeko Udalak ez entregatzea.
- Kexagilearen ostalaritza-negozioan eragindako kalteak Cabanillasko Udalak emandako baimena dela-eta; izan ere, udalak baimendu duen txosnak ez du pasa inolako osasun-ikuskapenik, ez du ordaintzen kontribuziorik, ez zaborraren tasarik, ezta jarduera ekonomikoen zergarik ere.
- Otaoko erdigunean dagoen eta ilegala izan daitekeen abere-ustiategiak sortzen dituen eragozpenak.
- Jarduera horretarako ezinbesteko lizentziarik ez zuen taberna bat irekita egoteak kexagilearen ostalaritza-negozioan eragin zituen kalteak.

#### **F) Ingurumenaren arloko informazioa eta herritarren parte-hartzea:**

- Landa Garapen, Ingurumen eta Toki Administrazioako Departamentuak Nafarroako Gobernuaren 2013ko urtarrilaren 16ko Akordioaren aurka jarri zen berraztertze-errekurtsoari ez erantzutea; akordio horren bidez onetsi zen "Udalez gaindiko Proiektu Sektoriala", "Olatzagutiko porlan-fabrikako hondakinak ordezeko erregaitzat jotzea" baimentzen duena.
- Landa Garapen, Ingurumen eta Toki Administrazioako Departamentuak ingurumenaren arloko informazio-eskaera bati –Lindus proiektuari buruz– ez erantzutea.
- Mendabiako Udalak herritarren ekimen bat ukatzea; ekimen horrek nahi du udala kanal hidroelektriko baten alde egon ez dadin.



- Iruñeko Udalak emandako baimen batzuen inguruko informazioa helarazteko eskaerari ezetz esatea; azken Sanferminetako ikuskizun batzuetan animaliak erabili dira eta horretarako baimenak aztertu nahi izan dira.

### 2.9.18. Memoria historikoa

“Memoria historikoari” lotutako **1.620** kexa jaso ziren 2014. urtean.

Kexa horietan azaldutako gaiak honako hauek izan ziren:

- Defentsa Ministerioak antolatutako erakusketa bat “*Regimiento de cazadores de montaña América 66. 1764-2014. Historia de 250 años de servicio a España*” izenburukoa, Iruñeko Udaleko areto batean. Kexagileen ustez, erakusketak honako bi lege hauen kontra zegoen: gerra zibilean eta diktaduran jazarpena edo indarkeria pairatu zutenen eskubideak onartzen eta zabaltzen dituen, eta haien aldeko neurriak ezartzen dituen abenduaren 26ko 52/2007 Legea; eta 1936ko kolpe militarren ondorioz eraildako eta errepresioaren biktima izandako Nafarroako herritarrei errekonozimendua eta ordain morala emateko azaroaren 26ko 33/2013 Foru Legea (1.618 kexa, eta, gainera, change.org plataformaren bidez azalpenarekin desadostasuna agertu zuten 23.641 pertsona).
- Barne Ministerioak kexagilearen aitona eta nebak Iruñeko espetxean pasa zuten denboraldiaren iraupenari buruzko agiria ez bidaltzea.
- Altsasun, 1936ko irailaren 14an fusilatu zuten aitaren gorpua lurpetik atertzeko, kexagileak informazioa eskatu du honako gai hauei buruz: non eskatzen diren gorpua hobitik ateratzeko beharrezko baimenak, baita horretarako diru-laguntza ere.

### 2.9.19. Obrak eta zerbitzu publikoak

Obra eta zerbitzu publikoei dagokienez, 2014. urtean **26** kexa jaso ziren.

Kexa horietan azaldutako gaiak honako hauek izan ziren:

#### A) Obra publikoak:

- Sustapen Departamentuak eskaera bati ez erantzutea; horren bidez, NA 2310 errepidea egiteko asmoz desjabetuak ziren lursail batzuetako soberakinak lehengoratzeko eskatu da, azkenean hartuta ez daudelako.
- Belateko tunelean segurtasun-protokoloan akatsak egotea.
- Sakanako A-10 autobidean Sustapen Departamentuaren aginduz egiten ari diren berrasfaltatze-obrak salatzea, bide-segurtasunerako arriskua sortzeagatik.
- Sustapen Departamentuaren aginduz, zarata xurgatzen zuen landare-horma suntsitzea Torres del Rioko etxebizitza baten inguruetan; etxebizitza horretan kexagilearen ama bizi da, % 81eko desgaitasun-maila aitortua duen beste semearekin.
- Canal de Navarra SA-k ezezkoa ematea Nafarroako Kanala egiteko obrak direla-eta kexagilearen lurtean egin behar zuen konponketa baten kostua ordaintzeari.
- Kasedako Udalak ezezkoa ematea lursail baten atzealdearekin mugakide den herri-bidea mugarriztatzeari.
- Doneztebeko erdigunea kexagilearen baserriarekin lotzen duen auzo-bidearen egoera txarra.
- Eloko Udalak mugaketa administratiboari buruzko espediente bat onartzearekin ados ez egotea.
- Orkoien kokatu diren abiadura gutxitzeko elementuek eta alertako zeharkako bandek sortzen duten arriskua.
- Iruñeko Udalak Zangoza kalean dagoen plaza baten hobekuntza-proposamenari ez erantzutea.
- Puiun ur-zikloa hobetzeko atondura- eta saneamendu-lanak ez egitea.

#### B) Zerbitzu publikoak:

- AP-15 autobidearen zerbitzuaren kostu altua, Iruña-Muru Artederreta tartean.
- Pakete ziurtatu bat galtzeagatik Postetxeak ordaindu duen kalte-ordaina eskasa izatea.
- Postetxeko langileak kexagilea buru den jabeen komunitatearen postontzian hauteskunde-txartelak modu desegokian sartzea.
- Aste Santuan Posta-zerbitzua gaizki funtzionatzea.

- Agoizko Udalak ipuin-saio bat emateko zerbitzuagatik igorritako faktura ez ordaintzea.
- Baztanen, Elizondoko udal igerileku estalian tenperatura baxua egotea.
- Baztango Udalak linea elektrikoa ez egokitzea, Almandozen dagoen etxe berri bat argindarrez hornitzea ahalbidetzeko.
- Los Arcosko Udalak berari emandako laguntza teknikoko zerbitzu bat ez ordaintzea.
- 2014ko urtarrilaren 1ean, Iruñeko autobus-geltokian egun horretan zeuden zerbitzu-murrizketen berri ez ematea, eta hortaz, bidaiari asko beren helmugetara iritsi ezin izatea.
- Iruñetik Donostiara bidaiatzeko zerbitzua indartzeko autobusik eza.
- Tuter eta Reina Sofía Ospitalea lotzen duen garraio publikoko zerbitzuaren murrizketak (2 kexa).
- Galarreko Ezkirotzen bizi den pertsona batek salatu du bere kaleko argitasun eskasa, eta beste auzokoekin alderatuz, tratu diskriminatzailea jasotzea.
- Larraintzarko Kontzejuaren baimenik ez izatea, Lizason dagoen turismo-gune berri bat urez hornitzeko hargunea jartzeko.
- Aguas del Moncayoko Mankomunitateak ezezkoa ematea kexagileak duela gutxi erosi duen pisua urez hornitzeko alta emateari, aurreko jabeak sortutako zorra kitatu arte.

#### 2.9.20. Datu pertsonalak babestea

Izaera pertsonaleko datuak babestearekin loturiko **sei** kexa jaso ziren 2014. urtean.

Kexa horietan azaldutako gaiak honako hauek izan ziren:

- Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentuko Foruzaingoak Polizia-aurrekariak ezerezteko eskaerari ez erantzutea.
- Osasun Publikoaren eta Lan-osasunaren Nafarroako Institutuko administrazio-langileek funtzionario batek bere lanpostuan jasotzen dituen gutun pribatuak irekitzea.
- Sindikatu bat ados ez egotea Hezkuntza Departamentuaren menpe dagoen lanbide-heziketako zentro bateko sukalde-gunean kamerak jartzearekin.
- Iruñeko Udaleko ibilgailu-deposituan isuna ordaintzean, kexagilearen banku-txartelaren zenbaki sekretua agerian uztea.
- Kexagilearen etxeko telefono-zenbakia Google zerbitzarian (Interneten) aseguru-etxe batena balitz bezala agertzea; ondorioz, deiak jasotzen ditu behin eta berriro aseguru-etxe horretaz galdezka.
- ASNEF erregistroan, hau da, ordaintzaile berankorrek diren enpresa espainiarren fitxategian baxa eman ahal izateko jarraitu behar den prozedura.

#### 2.9.21. Ondare-erantzukizuna

Administrazio publikoen ondare-erantzukizunari loturiko **11** kexa jaso ziren 2014an, zerbitzu publikoen funtzionamendua dela-eta.

Kexa horietan azaldutako gaiak honako hauek izan ziren:

- Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentuak ondare-erantzukizuneko erreklamazio bati ez erantzutea; erreklamazioa jarri da Foruzaingoak delitu informatiko bat ikertzea atzeratzearen ondorioz jasandako kalte eta galerengatik.
- Erreklamazioa, Nafarroako Ospitalean (Nafarroako Ospitale Konplexuan) gertatu den eta erizain batzuei leporatzen zaien erorikoagatik.
- Gizarte Politiketako Departamentuak ondare-erantzukizuneko erreklamazio bat ez onartzea; erreklamazioa jarri da egoitza batean hitzartutako plaza duen adineko emakume bat bertan erori egin delako.
- Iruñeko Udalak ondare-erantzukizuneko erreklamazio bat ezestea; erreklamazioa Foruen plazan dagoen murala aldatzeagatik jarri da (kexagilea da mural horren egilea).
- Iruñeko Udalak baldosa baten falta dela-eta gertatutako eroriko batengatik aurkeztu den ondare-erantzukizuneko erreklamazio bat ezestea.

- Iruñeko Udalak ur-hargune bat irekitzearen ondorioz gertatutako istripuarengatik aurkeztu den ondare-erantzukizuneko erreklamazio bat ezestea.
- Alesbesko Udalak bide publikoan gertatutako eroriko baten ondorioengatik kalte-ordaina ukatzea; erorikoa gertatu da zuhaitz baten inguruan harri batzuk behar bezala seinatu gabe jarri direlako.
- Ultzama eta Arga ibaiek behin eta berriz eragiten dituzten uholdeen ondorioak etxebizitza batzuetan; jasandako kalteengatik ondare-erantzukizuneko prozedura tramitatu eta gero egoki litzaiekeen kalte-ordaina.
- Lizasoko Kontzejuak Orgiko basoan gertatutako erorikoa dela-eta aurkeztu den erreklamazioari ez erantzutea; erorikoa lurrian ipinitako burdin-sare bat egoera txarrean zegoelako gertatu da.
- Nekazaritza, Elikadura eta Ingurumen Ministerioak ondare-erantzukizunaren eskaera bati ez erantzutea; ibaiertzean sasitza zegoenez ibaiak gainezka egin zuen eta lursail batean kalteak eragin zituelako eskatu da ondare-erantzukizuna.
- Justizia Administrazioaren ustezko jardun desegokia dela-eta, ondare-erantzukizuna eskatzea.

### 2.9.22. Osasuna

2014. urtean osasunarekin lotutako **58** kexa aurkeztu ziren.

Honakoak izan ziren kexetan azaldutako egitateak:

#### A) Lehen mailako arretari dagokionez:

- Leitzako bizilagun batek bere haurdunaldiko jarraipena Erreterian egiteko izan dituen zailtasunak, bertan lan egiten duelarik.
- San Jorgeko Osasun zentroan emandako tratuarekiko desadostasuna.
- Arrotxapeako Osasun Zentroak pediatrarekin hitzordua emateko eta hilabete bateko bere alabaren osasun-txartela izapidetzeko jarritako oztopoak.
- Corellako osasun-zentroaren eta oinarritzko gizarte zerbitzuaren langileen tratu desegokia, eta medikuek agintzen dituzten gehiegizko sendagai kopuruarekin desadostasuna.

#### B) Arreta espezializatuari dagokionez:

- Traumatologiako ebakuntza kirurgiko bat egiteko atzerapena (6 kexa).
- Oftalmologiako osasun azterketa bat egiteko jasaten ari diren gehiegizko atzerapena (3 kexa).
- Traumatologiako Zerbitzuan kontsultan arreta jasotzeko atzerapena (3 kexa).
- Erresonantzia magnetiko bat egiteko hitzordua emateko atzerapena (3 kexa).
- Onkologiako osasun-azterketa bat egiteko pairatzen ari den atzerapena.
- Kardiologiako diagnostiko bat egiteko atzerapena eta esfortzu proba egiteko aparatua izorratu izanagatik hainbat hitzordu atzeratzea.
- Ekografia bat egiteko hitzordua emateko atzerapena.
- Onkologiako ebakuntza kirurgiko bat egin ondoren, errehabilitazio tratamendu bati hasiera emateko atzerapena.
- Kirurgia Plastikoko Zerbitzuak bularrak txikiagotzeko ebakuntza kirurgikoa egingo dioten ala ez jakinarazteko atzerapena.
- Lo unitatean egindako froga baten emaitzak jasotzeko hitzordua emateko atzerapena.
- Katarata ebakuntza kirurgiko bat egiteko atzerapena.
- Katarata ebakuntza kirurgiko bat egiteko atzerapena.
- Neurokirurgia ebakuntza kirurgiko bat egiteko atzerapena.
- Traumatologiako ebakuntza kirurgikoa egiteko atzerapena, eta Pazienteak Atenditzeko Zerbitzuan aurkeztutako erreklamazioari erantzun ez izana.
- Operazio aurreko kontsulta emateko atzerapena, belaunean ebakuntza kirurgikoa egin aurretik.
- Traumatologiako espezialitatean froga batzuk egiteko atzerapena, diagnostiko bat egiteko eta ondorengo tratamendua emateko atzerapena dakarrena.

- Erradiologia Zerbitzuaren atzerapena OTA bat egiteko hitzordua emateko, onkologia prozesu ugari jasan ondoren.
- Neurologia espezialitatean hitzordua emateko atzerapena.
- San Juan de Dios Ospitalean blokeo-teknika bat egiteko hitzordua ezeztatu eta pairatzen ari den gehiegizko atzerapena.
- Onkologiako paziente bati ebakuntza kirurgiko bat egiteko eta bere historia klinikoa emateko atzerapena.
- Ahots Unitatean hitzordua emateko atzerapena.
- Bihotzeko kirurgia egiteko gehienezko itxaronaldia.

**C) Jasotako arreta klinikoa eta horrekiko desadostasuna:**

- Kexagilea ados ez egotea bere amari eman dioten arreta medikoarekin eta gai hori dela-eta Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuan aurkeztutako erreklamazio eta idazkiei emandako erantzunarekin ados ez egotea.
- Traumatologiako, Kirurgia Ortopedikoko eta Barne-medikuntzako Zerbitzuek bere semeari emandako osasun-asistentziarekiko desadostasuna, belaun bateko tendoia apurtu ondoren Nafarroako ospitale-konplexuan ospitaleratua egon den bitartean.
- Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak emandako arretarekin asegabetasun orokorra eta Minaren Unitatean hitzordua emateko atzerapena.
- Paziente batek, azkenean hil egin zenak, OTA bat egin ondoren bihotz-ebakuntza kirurgikoa egiteko jasan behar izan zuen itxaronaldia.
- Bere bizitzako azken egunetan bere aitari emandako osasun-asistentzia eza.
- Dagoeneko hilda dagoen bere anaiari emandako osasun-asistentzian zabarkeri posibleak.
- Tuterako Reina Sofia Ospitalean 2011. urtean trafiko istripu bat izan ondoren eman zioten larrialdiko osasun-asistentzia kaskarra.
- Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak emandako osasun-asistentziarekiko desadostasuna, pairatu zuen infekzioan eragina izan zuena eta obarioen eta umetokiko tronpak kendu behar izatea ekarri zuena.
- Leuzemia zuen paziente batek ospitaleratua zegoen bitartean jasandako baldintzak, bereziki sensiblea den eremu batean ospitaleratua egonda ere, larrialdietako eskaileran erretzen dutenen tabakoaren kea jasaten dutela, bere gelako aireztatze-sistema hartzen duen tokia delako.
- Haurren eta gazteen buru osasunaren zentroaren psikologo klinikoak bere alabari buruz egindako txostenarekiko desadostasuna, baita bere alabaren nahia zen bere aitari kontsulten edukia ez jakinaraztea ez errespetatzeagatik.
- Ubarmin Klinikian ospitaleratua egon zen bitartean jan zuen janariaren kalitate kaskarra.
- Salamankako Unibertsitate Ospitalean emandako osasun-asistentzia kaskarra.

**D) Osasun prestazioak eta gastuen itzulketa:**

- Iktusa edo biriketako enbolia bezalako zainetako eta arterietako tronboenbolismoak saihesteko ahozko tratamendu antikoagulante berrien murriztutako ematearekiko desadostasuna.
- Osasun Sailak Malagako ospitale batean tratamendua jasotzeko beharrak sortutako lekualdatze eta ostatu hartze gisa sortutako gastuak ordaintzeko ukatzea, arraroa den gaixotasun bat duelako eta Nafarroan horren espezialitatea duen unitaterik ez dagoelako.
- Behealdeko gorputz-atal baten protesia eskuratzeko sortutako gastuak itzultzea ukatzea.
- Bere semeari egindako bizkarrezurraren ebakuntza kirurgikoa dela eta sortutako gehiegizko gastuak, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuan arreta eman zion medikuak ebakuntza hori egitea ukatu ondoren, eta Osasun Sailak gastu horiek bere gain hartzeko aukera.
- Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuan hamasei urte baino gutxiago dituzten eta hartutako kalte zerebrala pairatzen duten pazienteei diziplina anitzeko neuroerrehabilitazio zerbitzua ez ematea.
- Aurre inplantatze diagnostiko genetikoak emate edo finantziazio publikoa ez izatea.

**E) Farmazia koordainketa eta prestazioak:**

- Nafarroako Ospitale-konplexuaren Barne Medikuntza Zerbitzuak bere emazteari agindutako dietetika produktu bat emateko errezeta bisa ukatzea.
- Bere gaixotasuna dela eta bere emazteak behar dituen oftalmologia hezueriak ez finantzatu izana.
- Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak farmazia koordainketa egoki ezartzen diola egiaztatzeke eskaria.

### **2.9.23. Herritarren segurtasuna**

2014. urtean herritarren segurtasunarekin lotutako **44** kexa aurkeztu ziren.

Honakoak izan ziren kexetan azaldutako egitateak:

#### **A) Polizia jarduketak:**

- Iruñeko Instrukzioko 4. zenbakiko Epaitegian Foruzaingoaren agente batek emandako tratu txarra.
- Dokumentaziorik gabe kalean zegoen behartsu baten babesgabetasuna, Iruñeko Udaltzaingoaren eta Foruzaingoaren jardun ezaren aurrean.
- Iruñeko Foruzaingoaren agente baten tratu desegokia, errespeturik gabekoa eta neurritz kanpokoa.
- Iruñeko Foruzaingoaren agente batek atzerritar bati eragindako lesioak.
- Iruñeko Udaltzaingoak eta Polizia Nazionalak egindako bi etxe-miaketekiko desadostasuna, dirua eta askotariko materiala konfiskatu zelarik.
- Bere familiak Tafallako Udaltzaingoaren aldetik jasaten ari den jazarpena eta pertsekuzioa.
- Polizia Nazionalak bere adingabeko semearen atxiloketa eta emandako tratu desegokia.
- Polizia Nazionalak Osasunako bufanda batzuk atzematea, estadiora sartu behar zirenean.
- Guardia Zibileko agente baten jardunarekin eta derrigorrezko aseguru hitzartu gabeko ibilgailu batekin ibiltzeagatik jarritako salaketarekin desadostasuna.
- Bereizgarri gorria duen Guardia Zibilaren Taldearen Merezimenduaren Ordenaren Gurutzea ematea ukatu izana.
- Lugoko Gobernuaren Ordezkaritzak jarritako hainbat isunekiko desadostasuna.
- Iruñeko udaltzaingo baten arreta falta eta bere identifikazio zenbakia ematea ukatzea.

#### **B) Espetxe administrazioa:**

- Iruñeko presondegian dauden presoek jasaten dituzten osasungarritasunik gabeko baldintzak.
- Iruñeko presondegian ez da existitzen sexu jokabide erasokorra duten zigortuak berriz hezteko programarik.
- Iruñeko presondegiko funtzionario batek abokatu bati emandako tratu desegokia eta bere bezeroa defendatzeko duen eskubidearen urraketa posiblea.
- Iruñeko presondegiko funtzionarioen jardun zehatz batzuekiko desadostasuna.
- Bere anaiak Iruñeko presondegian pairatutako erasoak eta Aragoiko beste presondegi batera lekualdatzea.
- Iruñeko presondegiko bi funtzionarioek ziega bat miatzea ziega horretako presoak aurrean egon gabe.
- Bere semea, Iruñeko espetxean preso dagoena, Nafarroatik kanpo dagoen beste presondegi batera eramatea.
- Bere abokatua hil izanagatik abokatu-asistentzia falta, espetxeratzeko aginduaren epai-agiria ateratzeko momentuan.

#### **C) Jokoak:**

- Nafarroako joko etxeek erruleta jokoaren esplotazioan pairatzen dituzten abantailarik gabeko baldintzak Nafarroako bingoen aurrean, Nafarroako Foru Komunitateak sortutakoa Nafarroako Bingoen Araudia onartu zen azaroaren 15eko 73/2010 Foru Dekretuaren 26.3 artikuluaen harira.

#### **D) Ikuskizun publikoak:**

- Tauromakiaren jardunarekiko desadostasuna, animalien aurkako eraso delako (19 kexa).

- Iruñeko Udalak San Fermin Txikiko jaietan kalean taberna-barra bat jartzeko baimena emateko bitartekotasun eskaria.
- Taberna bati jarritako isuna, barruan sei pertsona besterik ez zeudenean eta argiak itzalita zeudenean.

**E) Ordena publikoa:**

- Bizilagun batzuek egindako jazarpena, Iruñean bere etxebizitza eta lanpostua aldatu behar izatea ekarri zuena.

**F) Kannabis elkarteak:**

- Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentuak kannabis elkarteei elkarten erregistroan izena emateko jartzen dien oztopoak.

**2.9.24. Gizarte Segurantza.**

2014. urtean gizarte segurantzarekin lotutako **21** kexa aurkeztu ziren.

Honakoak izan ziren kexetan azalduetako egitateak:

**Kotizazioak:**

- Gizarte Segurantzaren Institutu Nazionalaren erabakia funtzionarioak diren langileen kotizazio kontuaren kodea funtzionariatua izan den kontratupeko langileei aldatzeko.
- Gizarte Segurantzaren bekadunen kotizazioa bi urteko mugatutako epeagatik.

**Prestazioak:**

- Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalak erretiratze-pentsioaren ordeztuaren algarun pentsioa murriztea ukatzea, ezarritako muga gainditzeagatik jaso beharreko kopuru osoa mugatzerako orduan.
- Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalak algarun pentsioa ukatzea eta pentsio konpentsatzailea ez jasotzea, pentsioaren eragilea ezkondu ondoren.
- Nafarroako Gizarte Segurantzaren Diruzaintzaren Zuzendaritza Probintzialak lan-bizitzaren datuak zuzentzea ukatzea, erretiratze-pentsioa kalkulatzeko helburuz.
- Ezgaitasun iraunkor absolutuagatik prestazioaren kopuruarekiko desadostasuna, kotizatu dituen urte guztiak ez dizkiotelako kontuan hartu.
- Amatasun-prestazioaren eskaria ukatzea, prestazioa eragin zuen gertakaria jazo zeneko datan afiliatua eta alta ez izateagatik.
- Berriz gaixotzeagatik behin-behineko ezgaitasun egoera batetik eratorritako prestazio ekonomiko bat ez ordaintzea.
- Gizarte Segurantzak hala aginduta, jasotzen duen pentsioa atxikitzea aurretik abisatu gabe, bizi-egoera ez egiaztatzeagatik.
- Gizarte Segurantzako funtzionarioek kexagilearen egoera pertsonalaren eta erretiratze egoerara egokitzeak aukeraren gainean ahoz emandako informazio ezberdinak.
- Jasotzen duen erretiratze pentsioaren gutxieneko osagarriaren berrikustea eta prestazioak itzultzea, "kapitaleko errenta" eta "ondasun irabazi" gisa diru-sarrerak ez aitortzeagatik.
- Nafarroako Gizarte Segurantzaren Institutu Nazionalaren Zuzendaritza Probintzialak senideen aldeko pentsioa dela eta gaizki jasotako prestazioak itzultzeko egindako errekerimendua, bere garaian bere diru-sarrerak agertzen ziren entitate kudeatzailearen dokumentazio guztia aurkeztu zuen arren.
- Nafarroako Gizarte Segurantzaren Institutu Nazionalaren Zuzendaritza Probintzialak familia-kargak dituzten alargaritasun osagarria dela eta gaizki jasotako prestazioak itzultzeko egindako errekerimendua.
- Mutuak adingabeko semea zaintzeagatik prestazioa kentzeko aukera, minbizia edo gaixotasun larri bat daukana, umea ikastolan hasteagatik.
- Argentinako Gizarte Segurantzaren erakundeak erretiratze-pentsio baten eskaria ebazteko atzerapena.
- Gizarte Segurantzarekin daukan zorrari aurre egiteko ezintasuna.

**Ezintasunen balorazioa:**

- Ezintasunak Baloratzeko Taldeak bere behin-betiko ezintasuna eskaria ukatzea, jasaten duten mina beren ohiko lana burutzea galarazten dien arren (3 kexa).
- Ezintasunak Baloratzeko Taldeak mediku alta ematea, onkologia prozesu bat pasa ondoren eta inolako mediku-azterketarik egin gabe.
- "Elbarritasun handia" aitortzeko egindako eskaria ukatzea, ikusmena galdu ondoren.

### 2.9.25. Lana

2014. urtean lanarekin lotutako 17 kexa aurkeztu ziren.

Honakoak izan ziren kexetan azaldutako egitateak:

#### **Prestazioekin eta enplegu-zerbitzuekin lotutakoak:**

- Berrogeita hamabost urtetik gorakoentzako langabezia saria jasotzeko ezintasuna, eskakizunak aldatu direlako.
- Enpleguko Zerbitzu Publikoak eskatutako kopuruekin ados ez egotea, langabezia saria oker jasotzeagatik.
- Estatuko Enpleguko Zerbitzu Publikoarekin ordaindu beharreko telefono baten bidez arreta ematearekiko desadostasuna.
- Nafarroako Enplegu Zerbitzuak 25 urtetik beherako gazteak edo ezgaitasunen bat aitortuta baldin badute 30 urtetik beherakoak kontratatzen dituzten enpresei diru-laguntzak emateko deialdi bat onartu du, berdintasun neurriak gauzatzeko, jarraipena egiteko eta planak ebaluatzeko eta lan bizi-tza, bizi-tza pertsonala eta familiarra kontziliatzeko, kexagileen arabera ez duena genero berdintasunaren integrazioan lagunduko.
- Enplegu Bulego batek menpekoak diren autonomoen kontratuaren amaiera data erregistratzeko eskaria ukatu du, eta ukapen horren oinarri-dun azalpenaren falta.
- Lanaldi partzialean lan egiten hasteagatik langabezia-sariaren zati baten baliogabetzea.
- Langabezia-saria ez ordaintzea esandako egunean bulegora ez joateagatik eta pasaporte-a ez aurkezteagatik.
- Langabezia-saria aldi baterako etetea, bere jabetzakoa den landa-lursail bat saltzeagatik, lanbide arteko soldata %75ean gainditzen duena.
- Estatuko Enpleguko Zerbitzu Publikoak langabezia saria ahoz ukatzea, familia kargak dituela ez egiaztatzeagatik.

#### **B) Beste erakunde publikoekin lotuta:**

- Nafarroako Lan Osasunaren Institutuak emandako mediku altarekiko desadostasuna, administrazio arrazoiak direla eta zazpi hilabetez aldi baterako ezgaitasun egoeran egoteagatik, eta bere osasun egoera erreal eta fisikoan arreta ez jartzeagatik.
- Enplegurako formaziorako hiruko fundazioak Enpresa Txiki eta Ertainen Kudeaketa eta Administrazioa ikastaroa egiteko garraio beka ez ordaintzea.
- Estatistikako Institutu Nazionalak (EIN) autonomoentzako inkesta bat ez erantzuteagatik jarritako ebazpen zigortzaile baten aurrean aurkeztutako berraztertze-ko errekurtsu bat ez erantzutea, inkesta bidali ziotenean erregimen horretan alta emanda ez zegoelarik.
- Andaluziako Gobernuaren Hezkuntza, Kultura eta Kirol Kontseilaritzak etxebizitzan menpeko pertsonen laguntza soziosanitarioaren gaineko ikastaro bat egiteko profesionaltasun ziurtagiriaren eskariari ez erantzutea, eta ikastaro hori egiteko garraio-laguntza ez ordaintzea.

#### **C) Enpresen jardunekin lotutakoak:**

- Enpresa baten jardun diskriminatzaile posiblea langileak hautatzeko prozesuetan, atzeritarrak ez kontratatzeagatik.
- Enpresa batzuk odolkidetasun edo ahaidetasun bigarren gradura arteko senide baten erditzea dela eta ospitaleratzea ematen denean baimena ukatzea, "erditzea" gaixotasun bat ez dela uste dutelako.
- Lan egin zuen enpresak lan-bizitza aurkezteko exijitza bertan lan egin zuen denboraren ziurtagiria eman ahal izateko.
- Ile apaindegi familia-negozio batean lan egiten duen pertsona baten soldata baxua eta lan kopuru handia, baita enplegatzailearen eraso saiakerak ere.

**2.9.26. Trafikoa eta bide-segurtasuna**

2014. urtean trafikoa eta bide-segurtasunarekin erlazionatutako **33** kexa aurkeztu ziren.

Trafiko eta bide-segurtasunaren inguruko kexak oinarritu zituzten gertakari nagusiak hauek izan ziren:

**A) Arau-haustek eta zigorrak:**

- Sustapen Departamentuak garraio enpresa bati jarritako isunarekin ados ez egotea, enpresako gidari batek gidatze eta deskantsu ordutegien kontrolerako aparatuaren erregistro-orriak ez izateagatik.
- Foruzaingoko agenteek mugikorra erabiliz gidatzeagatik jarritako salaketaren jarduna ez jakinaraztea, eta ondoren Iruñeko Udalari salaketa bidaltzea.
- Barañaingo Udaltzaingoak ezgaitasuna duen pertsona bati jarritako isuna, oinezkoentzako den eremu batean aparkatzeagatik.
- Barañaingo Udaltzaingoak trafikoarekin lotuta jarritako hiru salaketekin ados ez egotea.
- Eguesibarko Udaltzaingoak Ubarmin Klinikaren inguruan debekatuta zegoen eremu batean aparkatzeagatik jarritako salaketa, baina arau-haustea eman zen orduan bere kotxea ez zegoen leku horretan aparkatuta.
- Lizarrako Udalak trafiko zigor batengatik jarritako premiamendu-probidentzia baten aurrean jarritako berraztertzeo errekurtsua ebazteko atzerapena.
- Iruñeko Udalaren udal garabiak bere ibilgailua eramatea eta jarritako neurrigabeko zigorra, aparkaleku mugatuko eremuan horretarako txartelik gabe aparkatzeagatik (3 kexa).
- Zigorragatik eta Iruñeko Udalaren udal garabiak eramateagatik ordaindu behar izan zituen kopuru altuak, egoiliarik aparkatzeko eremu batean aparkatzeagatik (2 kexa).
- Iruñeko Udalak trafikoko zigor baten aurrean aurkeztutako errekurtsu bati ez erantzutea.
- Iruñeko Udalaren garabiak goizaldean bere jabetzakoak diren sei ibilgailu bide publikotik eramatea, ibilgailuen salerosketarako bere establezimenduaren atean aparkatuta zeudenak.
- Iruñeko Udaltzaingoak jarritako salaketa eta ondoren ibilgailu bat eramatea, ibilgailua seinalerik ez zegoen eta trafikoa oztopatzen ez zuen obra-eremu batean aparkatuta egon arren.
- Ibilgailu bat bide publikotik eramatearekin ados ez egotea, eta Iruñeko ibilgailuen udal gordailuan jasotako tratua.
- Iruñeko Udalaren udal garabiak bere ibilgailua eramatea eta jarritako zigorra, Ospitale-komplexuaren inguruetan aparkatzeagatik mugatutako aparkalekuko eremu batean horretarako txartelik gabe, bere bost urteko semea laguntzera joan zenean, larrialdiz ospitaleratu zutena.
- Tuterako Udalak zamalanak egiten ari zen banatzaile bati segurtasun-uhalik gabe gidatzeagatik jarritako isuna.
- Bere semeari jarritako isuna, ezgaitasuna duten pertsonak garraiatzen dituzten ibilgailuei erreserbatutako eremu batean aparkatzeagatik, kexagileak pertsona horientzako txartela izan eta momentu horretan bera osasun-zentrora eramaten ari zen arren.
- Guardia Zibileko agenteek abiadura muga gainditzeagatik jarritako salaketa, errepidearen tarte horretan horren gaineko seinalerik ez zegoen arren (2 kexa).
- Nafarroako Trafikoko Probintziako Buruzagitzak izapidetutako isuna, egin ez duen arau-hauste bat dela eta.
- Nafarroako Trafikoko Probintziako Buruzagitzak ezarritako neurriz kanpoko isuna, bere ibilgailua minutu batzuk bigarren ilaran gelditzeagatik.
- Nafarroako Trafikoko Probintziako Buruzagitzak bi isun deskontuarekin ordaintzeko egindako eskaria ez erantzutea.
- Zerga Administrazioiko Estatu Agentziari trafikoko isun bat ez ordaintzeak sortutako zorra atzeratzeko eskaria, dituen zailtasun ekonomikoak direla eta.
- Arabako Trafikoko Lurralde Arduradunak emandako ebazpen zigortzaile baten aurrean jarri zuen gora jotzeko errekurtsuaren ebazpenaren atzerapena.

**B) Trafikoaren antolamendua eta beste kasu batzuk:**



- Iruñeko aparkaleku mugatuko eremuetan besteentzako lan egiten duten pertsonak eremu horretako egoiliarien berdina den aparkaleku txartela lortzeko ezintasuna, edo eremu horietan jardun enpresari edo profesional ekonomikoak egiten dituztenena ere.
- Mendebaldea auzoko plaza batean dauden aparkaleku batzuetan mugatutako aparkalekuko seinalea jartzeko eskaria, jabetza etxejabeen elkarteara delarik.
- Tuterako aparkaleku mugatuko eremuan ezgaitasuna duten pertsonentzako aparkaleku gutxi.
- Gidabaimenaren froga praktikoa amaitzean ibilgailua hiriko edozein puntutan utzi behar izatearekin desadostasuna, eta ez autoeskolan edo hiriaren erdialdean.
- Bizikletaz kaskorik gabe ibiltzeko baimena emateko eskaria, bere medikuak ez erabiltzeko aholkua eman diolako pairatzen dituen migraina gogorak direla eta.
- Nafarroako Trafikoko Probintziako Buruzagitzak arauak kotxeen abiadura-neurgailuei eta radar detektagailuei ezartzen dieten tolerantzien inguruan aurkeztutako idatzia ez erantzutea.
- Nafarroako Trafikoko Probintzia Buruzagitzak bere jabetzakoa den ibilgailu baten inguruko gai batzuen gainean informazioa ez ematea.
- Guardi Zibilak bere senarrari emandako tratua, nagusikeria erakutsi zutenak Alcalá de Henareseko ospitaleko larrialdi zerbitzuetara zihoala salatu zutenean.

#### 2.9.27. Gardentasuna.

2014. urtean gardentasunarekin lotutako kexa **bat** aurkeztu zen.

Azaldutako gertakariak Caja Navarra banku-entitateak Washington DCn (Estatu Batuak) duen bulegoaren kostuaren eta erabileraren gardentasun falta salatu zuen.

#### 2.9.28. Turismoa

Arlo honetan bi kexa aurkeztu ziren.

- Nafarroako Gobernuaren Turismoaren eta Merkataritzaren Antolakuntza eta Garapen Zerbitzuak landetxe batean erreserba bat ezeztatzeagatik egindako erreklamazioaren izapidetzean egindako jardunarekiko desadostasuna.
- Kultura, Turismo eta Erakundeen Arteko Harremanen Departamentuaren eta Bertizeko Partzuergo Turistikoaren informazio falta bere negozioan eragina duten "Euroziklo" eta "Bidasoako Bide Berdea" proiektuen inguruan.

#### 2.9.29. Hirigintza

2014. urtean hirigintzarekin lotutako **39** kexa aurkeztu ziren.

Honakoak izan ziren kexetan azaldutako egitateak:

##### A) Hirigintzaren plangintza:

- Obanosko HAPOrekin ados ez egotea, aurreikusten duen etxebizitza kopurua neurritz kanpoko delako.

##### B) Hirigintzaren kudeaketa:

- Sustapen Departamentuak Mendigorriako lurzoru urbanizagarrian minizentral hidroelektriko bat instalatzeko baimena ematen duen ebazpena emateko atzerapena.
- Berako etxebizitza eraikin baten etxabeen tanatorio/beilatoki bat instalatzearekin ados ez egotea.
- Zizurko Zendeako Udalak Muru Astraineko urbanizazioaren hirigintza kuotari lotuta igorritako likidazioa, hirigintza lanak amaitu gabe daudela eta amaierako onarpena egiteko birzatatzearen behin-betiko likidazioa aurkeztu gabe.
- Lizarrako HAPOren AR-3 Unitatearen Birzatatze Proiektuaren izapidetzea, banakako interesak eta bizilagunen interes orokorra kaltetzeagatik, Hirigintza Antolamenduko Plan Orokorrean ezarritako

gutxieneko estandarrak ez betetzeagatik eta dagozkion hirigintza eskubideak ez aitortzeagatik, etekinen eta kargen banaketa justua ez egiteagatik (2 kexa).

- Aurretik jakinarazi gabe, Lizarrako Hirigintza Antolamenduko Plan Orokorren AR-3 Unitatearen bide batek jabekidea den lursail baten zati bat okupatzea.
- Lizarrako Udalak jabekidea den lursail baten birzatiitzea dela eta eman dion kalte-ordain eskasa.
- Oliteko Udalak Hirigintza Antolamenduko Plan Orokorrean industria erabilerarako "lurzoru urbanizagarria" bezala sailkatutako lur batzuetan dauden bi etxebizitza eraisteko aukera.
- Oloko Haraneko Udalak Senosiaineko Administrazio Batzarraren lursail batzuk urbanizatzeko obren harrera falta, eta dagoeneko existitzen den abelbidearen emate eta babes falta.
- Iruñeko Udalak optika baten obren lizentzia izapidetzeko eta ondoren zabaltzeko baimena emateko gehiegizko errekerimenduak.
- Tafallako Udalak etxebizitza bateko kontserbatze eta mantentze obrak egiteko lizentzia eskaria ez erantzutea.

### **C) Legezketasuna eta hirigintza-diziplina babestea:**

- Sustapen Departamentuaren 2004. urtean eraikitako etxola bat eraisteko agindua, Puiun lursaila erosi zuenean existitzen zena.
- Alloko Udalak etxola bat eraikitze legez kanpoko hirigintza lizentzia bat ematea, lurzoruak eraiki daitezkeen metro kopurua gainditzen duelako.
- Berriogoin eraikitako obra etxola baten eraiste aginduarekiko desadostasuna (etxola lizentziarik gabe eraiki da eta zigorra izan dezake), eta beste bizilagunekiko diskriminazio posiblea, lizentziarik gabe hainbat jardun egin dituzten arren, Berriobeitiko Udalak zigortu ez dituenak.
- Burlatako Udalak araudiaren aurkakoak diren itxiera obrak, teilatua eta zeramika bat jartzearen aurrean hirigintza legearen babeserako neurriak hartzeko jardun eza, osasun arazoak sortzen dituztenak zikinkeriatatik eta usoen kaken usainagatik.
- Ardoiko eremuko orubeetan pilotutako zikinkeria eta Zizur Nagusiko Udalak jabeen baldintza onetan mantentzeko edota zuzenak landatzeko eskatzeko aukera.
- Lizarrako Udalak legez kanpoko tximinia bat kentzeko neurriak ez hartzea.
- Goñerriko Udalak hirigintza legeria berrezartzeko eskumenaren jardunean ezer ez egitea, herriko bizilagun batek egindako obrekin lotuta.
- Ixabako Udalak urteetan geldirik egon den etxebizitza-bloke batzuen eraikitze obretan hainbat metroko luzera eta bi metroko sakonera duen indusketa baten irekitzearen aurrean jardunik eza.
- Lekunberriko Udalaren kontrol eta jardun eza urbanizazio bateko kale batek dituen kalte larrien aurrean.
- Martzillako Udalak obra-lizentzia baten baliogabetasuna aitortu zuen epai bat ez gauzatzea.
- Iruñeko Udalaren jardun eza Alde Zaharrean dagoen eraikin bateko atzeko fatxadetan, bere jabetzakoa den patio batetik metro eta erdi eskasera, gas-galdara bat dagoelako jarritako bi salaketen aurrean.
- Iruñeko Udalak etxebizitza eraikin bati emandako obra-lizentziarekiko desadostasuna, gaur egunera arte zeuden bi igogailuak batez ordezkatzeko baimentzen duelako, eta ez dituelako aurreikusten obrak gauzatzen diren bitartean menpekoak diren edo ezgaitasuna duten pertsonen sarrera-irteera errazten dituzten neurriak (2 kexa).
- Iruñeko Udalak alde zaharreko etxebizitza batean duela berrogei urte baino gehiago eraiki zuen tximinia baten obra-lizentzia lortzeko errekerimendua.
- Gareseko Udalak jabetza pribatua duen higiezin baten aurri egoeraren aurrean ondasunen eta pertsonen segurtasuna eta osotasuna bermatzeko neurriak ez hartzea.
- Puiuko Udalak aurretiko lizentzia izan gabe lursail bat itxteagatik jarritako isuna.
- Utergako Udalak jolaserako etxola bat eraikitze obra-lizentzia ukatzea.
- Zizurko Udalak gastronomia elkarte bati emandako lizentziarekiko desadostasuna, ondoko lokalean dagoen ostalaritza negozioari ez bezala bide publikora zuzenean ateratzen den ke-irteera baimendu diolako, inolako obrarik egin gabe.
- Nafarroako herri batean egin diren legez kanpoko eraikuntzak, udalak saihesteko ezer egin ez duela eta orain legezkatu nahi dituela.

- Udal batek abal bat itzultzeari emandako ezezkoa, urbanizazioa ez delako osatu.

#### **D) Hirigintza informazioa:**

- Berbintzanako Udalak udal garbitegi bat eraikitzearen eta hirigintza lizentziaren inguruko txosten batzuen ziurtagirien eskariari ez erantzutea, ezta herriko lursail batean egiten ari den obra baten txostenak lortzeko eskariari ere.
- Bertizaranako Udalak Oieregiko udal plazan irabazi asmoak dituen eraikuntza bati dagokion informazio falta.
- Bertizaranako Udalak Bidasoako bide berdea errekuiperatzeko udalez gaindiko proiektu sektorialari dagokion informazioa ematea ukatzea.
- Etxauriko Udalak bere jabetzaren ondoko lursaila ixteari dagokionez egindako jardunen inguruko informazio falta.
- Lizaingo Udalak, izaera pertsonaleko datuen babeserako Lege Organikoaren babesean, kexagilearen higiezinaren promozio berberako etxebizitzetarako emandako lizentzietarako dagokien hirigintza informazio bat ematera ukatzea.
- Ollaraneko Udalak bizilagun bati emandako obra-lizentziaren inguruko dokumentazioa ikustea ukatzea.
- Bertizeko Partzuergoak Doneztebe-Elizondo zatian Bidasoako trenbide zaharra egokitzeko proiektuaren gaineko (bide berde bezala erabiltzeko) informazio eskaera bati ez erantzutea.

#### **2.9.30. Etxebizitza.**

2014. urtean etxebizitzarekin lotutako **36** kexa aurkeztu ziren.

Honakoak izan ziren kexetan azaldutako egitateak:

##### **A) Etxebizitza lortzeko eskubidea babestea:**

- Bere diru-sarrerekin bat datorren babes ofizialeko etxebizitza bat lortzeko zailtasunak eta NASUVINSAko langileek emandako tratu desegokia.
- Bere familia beharrei egokitutako babes ofizialeko etxebizitza bat lortzeko zailtasunak.
- Alokairu erregimeneko babestutako etxebizitza bat lortzeko ezintasuna, gutxieneko diru-sarreraren baldintza ez betetzeagatik.
- Bere semeak %65eko aitortutako ezgaitasuna duen familia bati babestutako etxebizitza bat ez esleitzea.
- Babestutako etxebizitza baten salerosketa kontratua sinatzeko baimenaren ukatze posiblea, Sustapen Departamentuak kexagileak lan egin zuen enpresak aitortutako okerreko diru-sarrerak kontuan hartu dituelako eta ez Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zergaren aitortuaren esleitutakoak.
- Babestutako etxebizitza baten salerosketa kontratua sinatzeko baimena ukatzea, babestutako etxebizitzaren eroldan familia unitatearen datu ekonomikoak eguneratu ez izanagatik.
- Babestutako etxebizitza baten salerosketa kontratua sinatzeko baimena ukatzea etxebizitza-kontuan eskatutako kopurua ez izateagatik.
- Partikularrei eta sustatzaileei babestutako etxebizitza bat saltzeko edo alokatzeko orduan ematen zaien tratu ezberdina.
- Erostea aukera duen alokairu erregimeneko babes ofizialeko etxebizitza bat eskuratzeko zailtasunak.

##### **B) Etxebizitza alokairuari ematen zaizkion diru-laguntza publikoak:**

- Babestutako etxebizitza bat alokatzeko diru-laguntzaren bat lortzeko ezintasuna Nafarroako Tributu Ogasunarekin bere etxebizitza kendu zioten hipoteka baten gauzatzetik sortutako zorrak dituelako (2 kexa).
- Babestutako etxebizitza bat alokatzeko diru-laguntza ukatzea, Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zergan emate baten tributazioa dela eta.
- Sustapen Departamentuak Burlatako Udalarena den babestutako etxebizitza baten alokairuaren diru-laguntza gutxitzea, familia unitatearen diru-sarrerak zertxobait handitu direlako.
- Babestutako etxebizitza bat alokatzeko diru-laguntza ukatzea, familia unitatearen diru-sarrerak ez direlako eskatutako gutxienez helduz.

- Babestutako etxebizitza bat alokatzeko diru-laguntza ukatzea "bere betebeharrak egunean ez izateagatik".
- Sustapen Departamentuak bere anaia (%89ko aitortutako ezgaitasuna duena) bizi den babestutako etxebizitza bat alokatzeko diru-laguntza gutxitzea, diru-sarrera gutxiago izan arren Nafarroako Gobernuak dependentzia gisa ematen dion diru-laguntza murriztu duelako.
- Babestutako etxebizitza bat alokatzeko diru-laguntza ez ematea, NASUVINSAn etxebizitzaren araudian aldaketa bat egongo zenez emango ziotela esan zioten arren.
- Sustapen Departamentuak, jaso zuen emantzipaziorako oinarrizko errenta itzultzearen aldeko jardunei hasiera ematea, ezartzeko araudian ezarritako urteko diru-sarrera gordinen muga gainditu duelako.
- Bere etxebizitza ordaintzeko dituen zailtasunak eta banku entitate batek etxebizitzatik kaleratzeko aukera.
- Banku entitateari bere etxebizitza ordainean emateko prozeduraren izapidetzeari hasiera ematea, hipoteka ordaintzeko ezintasunagatik.

#### **C) Etxebizitza bat eskuratzeko edo berritzeko diru-laguntza publikoak:**

- Babestutako etxebizitza bat eskuratzeko eman zitzaion diru-laguntza bat itzultzeko eskaera, gehi atzerapen interesak, ezkondu egin delako.
- Babestutako etxebizitza bat lortzeko diru-laguntza ukatzea eta enpresa sustatzaileak eta Sustapen Departamentuak bere kasu partikularrean diru-laguntza hori lortzeko zuen aukeraren gainean eman zioten informazio okerra.

#### **D) Babestutako etxebizitzek dituzten akatsak:**

- NASUVINSAn den eta bera maizterra den babes ofizialeko etxebizitzan dauden akatsak konpontzeko ebazpen eraginkor falta.
- Bere babes ofizialeko etxebizitzako akatsak konpontzeko errekerimenduei NASUVINSAn ez erantzutea.
- Bere babes ofizialeko etxebizitzaren trastelekuan dauden akatsak ez konpontzea.

#### **E) Bizigarritasun-zedulak:**

- Sustapen Departamentuak Iruñeko alde zaharrea dagoen etxebizitza baten bizigarritasun-zedula berritzea ukatzea, departamentuaren arabera etxebizitza horrek "ez duelako inoiz izan bizigarritasun-zedularik".
- Sustapen Departamentuak Iruñeko alde zaharrea dagoen etxebizitza baten bizigarritasun-zedula eskariari ez erantzutea, bere banku entitateari etxebizitza ordainean emateko premia behar duen dokumentua.
- Sustapen Departamentuaren ardura gutxieneko bizigarritasun baldintzak betetzen ez dituen etxebizitza bati bizigarritasun-zedula ematean.
- Iruñeko alde zaharrea dagoen etxebizitza bati bizigarritasun-zedula ez ematea, departamentuaren arabera ez dituelako etxebizitza bat izateko baldintzak betetzen (2 kexa).

#### **F) Beste batzuk:**

- NASUVINSAn kexagilea bizi den etxebizitza bere ezgaitasun fisikoari egokitzeko eskaria ukatzea.
- NASUVINSAn kexagilearen trastelekuan zeuden tresnak kentzea, trastelekuen eta garajeen berritze obren ondorioz.
- Iruñeko Udalak zor diren kalteak, errentak eta komunitate gastuak ordaintzeko egindako errekerimendua, udalarena den etxebizitza baten alokairu kontratua iraungi delako.
- Sustatzaileak kexagilearen promozio berdineko babes ofizialeko etxebizitzaren prezioa jaitea.
- Bizi den etxejabeen elkarteak ordaindu beharko dituen berritze gastuak, hil den jabe baten etxebizitzari dagokionak eta etorkizunean Nafarroako Gobernuarena izango dena.
- Katalunian alokatutako eta egoera irregularrean dauden bi pisuetan izandako arazoak, eta kalean geratu denez behar-egoeran dagoela.

### III. KAPITULUA. OFIZIOZKO JARDUKETAK

#### 3.1. DATU OROKORRAK.

Uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legeak ahalmena ematen dio Nafarroako Arartekoari ofiziozko jarduketak egiteko (18.1. artikulua), zerbitzu publikoen eraginkortasuna hobetzeko (16. artikulua), eta antolamendu juridikoak herritarrei aitortzen dizkien eskubideak bermatzeko (1.1. artikulua). Ofiziozko jarduketa horiei amaiera eman dakieke, egokituz jotzen bada, Nafarroako administrazio publikoei zuzendutako iradokizun, legezko betebeharren gogorarazpen edo gomendioak eginez, edo bestelako erakunde publikoei, hala nola Nafarroako Parlamentuari (33. eta 34. artikulua) edo Espainiako Arartekoari (14.2. eta 39. artikulua) iradokizun edo eskariak eginez.

2014. urtean zehar, ofiziozko 17 jarduketa hasi ziren eta bost ebazpen eman ziren, dagozkien legezko betebeharren gogorarazpen, iradokizun eta gomendioekin. Hamar kasutan, administrazioak emandako informazioa baloratuta, ez zen beharrezkotzat jo ebazpenik ematea edo, oraingoz, bestelako neurririk hartzea.

Lau jarduketetan Espainiako Arartekoari jakinarazi zioten antzemandako egoera, Estatuaren eskumenekoa zela uste izan baitzuten.

Horrela, erakundeak bost ebazpen eman zituen: a) bi iradokizun xedapen arauemaileak aldatzeko; b) bi iradokizun kasu bat berrikusteko edo konstituzio-eskubideetarako hobetzat jo ziren beste irizpide batzuk sartzeko; c) bi gomendio administrazioko egintzak sortzeko jarraitzen diren irizpideak aldatzeko, eta d) legezko betebeharren gogorarazpen bat.

Administrazio publikoei edo erakunde hartzaileei egindako bost ebazpen horien onarpenari dagokionez, onarpen bat (iradokizun batena, etxebizitza baten bitartekaritza kasu batean) eta lau ukatze egon dira.

2014. urtean egin ziren ofiziozko 17 jarduketan xedea **arlo** hauek izan ziren (kopuru handienetik txikienera ordenatuta):

- **Osasuna:** lau jarduketa gai hauei buruz: atzerrian laurogeita hamar egun baino gehiago bizi diren espainolei osasun-laguntza ez ematea, etorkinei osasun-laguntza kobratzea, ospitaleko larrialdien atzerapena, eta Espainiako Ararteko guztiek Osasun Sistema Nazionalako ospitaleetako larrialdiei buruz egindako azterlana.
- **Gizarte-ongizatea:** hiru jarduketa, gizarteratze-errentari buruzkoa, eta beste bi, babesgabetasun egoeran edo gizarte-gatazka egoeran dauden adingabeei buruzkoak.
- **Etxebizitza:** hiru jarduketa: Ezkabako utzarazpen bati buruz; gizarte-alokairuko etxebizitza bat errentan hartzeko diru-laguntza ukatzeari buruz, eta azkena, bi utzarazpen-egoerei buruz.
- **Kirola:** jarduketa bat, Guelbenzu Jolas Zentroaren itxierari buruz.
- **Herri lanak:** jarduketa bat, Nafarroako N-121 errepidearen egoerari buruz.
- **Zerbitzu publikoak:** jarduketa bat, Reina Sofía Ospitalera sartzeko hiri-garraio publikoa kentzeari buruz.
- **Hezkuntza:** jarduketa bat, Nafarroako Gobernuak duen Guardia Zibilaren Iruñeko Iturrama DBHiri buruzko zenbait kexa jasotzen dituen txosten bat ikusten ez uzteari buruz.
- **Memoria historikoa:** jarduketa bat, Nazio Batuen Errelatore Bereziari derrigorreko desagertzeak ez errepikatzeke bermeen, egiaren, justiziaren eta konponketaren sustapenari buruzko ekarpenak egiteari buruz.
- **Gizarte-segurantza:** jarduketa bat, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuan lan egiten duten atzerriko barruko mediku egoiliarrei (BAME) langabezia-prestazioa ez ordaintzeari buruz.
- **Energia:** jarduketa bat, Gas Castor lurpeko biltegiak emakidari uko egiteak eta kalte-ordainen gastuek gas-sistemako herritar erabiltzaileengan izango duten ondorioei buruz.

Honako hauek izan dira ofiziozko jarduketan **hartzaileak izan diren erakundeak eta administrazio publikoak:**

#### I. Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioa, ofiziozko hamalau jarduketetan, honela banakatuta:

- Gizarte Politiketako Departamentua: bost.
- Sustapen Departamentua: lau.
- Osasun Departamentua: lau.
- Kultura, Turismo eta Erakundeekiko Harremanetarako Departamentua: bat.

**II. Espainiako Arartekoa**, ofiziozko lau jarduketetan.

**III. Nafarroako bi tokiko erakunde**, ofiziozko bi jarduketetan: Iruñeko Udala eta Tuterako Udala.

### **3.2. OFIZIOZKO JARDUKETARIK GARRANTZITSUENAK**

Honako hauek izan dira 2014. urtean egindako jarduketarik garrantzitsuena, hasi diren unearan arabera deskribatuta:

#### **3.2.1. Guardia Zibilak ezker abertzaleak Nafarroako Foru Komunitateko irakaskuntza publikoaren sarean izandako eraginari buruz egindako txostena.**

Administrazio hartzailea: Kultura, Turismo eta Erakundeekiko Harremanetarako Departamentua.

Gaia: Hezkuntza.

Jarduketa: Administrazio-jarduera aztertzea. Legezko betebeharren gogorarazpena.

Erakunde honek Iruñean dagoen Bigarren Hezkuntzako Iturrama Institutuko ikasleen gurasoek aurkeztutako zenbait kexa-idazki jaso zituen. Idazki horietan, beren seme-alaben eskubideak urra zitzaketan zentro horri buruz agertutako informazioekin haserrea agertu zuten. Informazio horien arabera, Guardia Zibilaren txosten batek egiaztatu egiten zuen "ezker abertzaleak" zenbait urte zeramatzala Nafarroako hezkuntzan infiltratzen.

Txosten horretan adierazten zen -edo, gutxienez, horrela esaten zen komunikabideetan agertutako berrietan-, Nafarroako Foru Komunitateko D ereduko lau irakasleetatik ia bat ETA bandarekin zuzenean edo zeharka lotuta zegoela. Halaber, Iturrama DBHIn bakarrik azken urteetan atxilotutako ETako nafar kideen % 20ak han ikasi zutela esaten zen, eta ondorio moduan ateratzen zen 2005etik Nafarroan lotura terroristak izateagatik atxilotutako 87 nafarretatik % 19,5ek Iturrama DBHIn ikasi zutela.

Azkenik, betiere agertutako informazioen eta berrien arabera, jasotzen zen Guardia Zibilarentzat doktrinatzeko terroristako prozesu bat gertatzen ari zela hezkuntzaren bidez.

Txosten hori ikusita, erakundeak Guardia Zibilak Nafarroako hezkuntzari, ezker abertzaleak irakasleen edo jardueren artean izandako ustezko infiltrazioei edo, baldin bazeuden, Iturramako institutuaren inguruan egindako aipamen edo eraginei, edo komunikabideetan aipatzen zen elkarte armatu horri buruzko txostenaren kopia bat eskatu zion Nafarroako Arartekoarekiko erakunde harremanen arloan eskumena zuten Departamentuari.

Halaber, Nafarroako Parlamentuko zerbitzu juridikoek Nafarroako Gobernuak, gobernuaren parlamentua kontrolatzeko eginkizunak betez, eta zehazki, informazioa ezagutzeko eskubideaz baliatuz, hala eskatzen zuten foru parlamentariari aipatutako txostena ez ematea Zuzenbidera egokitzeari buruz egindako irizpen bat argitaratu zenez komunikabideetan, Nafarroako Arartekoak irizpen juridiko horren kopia bat eskatu zion Nafarroako Parlamentuari, txostenaren izaera erreserbatu edo sekretuari buruzko zenbait gogoeta egiten zirelako.

Kultura, Turismo eta Erakundeekiko Harremanetarako Departamentuko Kontseilariak, Barne Ministerioari egindako kontsultaren ondoren, txosten horren izaera erreserbatua berariaz adierazi zela jakinarazi zuen, eta gaur egungo legediak dokumentazio sailkatuaren gainean informazioa hedatzen dituen mugen berri ere eman zuen.

Kontseilariaren erantzuna aztertuta, Nafarroako Arartekoak, Nafarroako Foru Komunitateko Arartekoaren uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legearen 29. artikuluan jasotakoaren arabera, hau esna zuen:

*a) Eskatutako txostenaren kalifikazioa –adierazten denez, erreserbatua zena- ez zen nahikoa Nafarroako Foru Komunitateko Arartekoari txostena bera ikustea ukatzeko. Kontrakoa izango balitz, aipatutako legezko araua, erakunde honi mota horretako txostenak edo agiriak ikusteko eskumena ematen diona, edukiz hutsik geratuko litzateke.*

*b) Ukatzea, gertatzen bada, Nafarroako Gobernuak erabaki behar du, Nafarroako Gobernuaren Foru Legeko 2. artikuluan jasotzen den kide anitzeko organoa delako, Nafarroako Foru Eraentza Berrezarri eta Hobetzeari buruzko Lege Organikoaren 10 b) artikuluari jarraituz.*

*Ez da bidezkoa ukatze hori Nafarroako Gobernu horren Kontseilari batek edo batzuek kontseilari gisa ukatzea, ez baitira organo eskudunak Nafarroako Foru Komunitateko Arartekoari eskatutako dokumentu bat ukatzeko. Horrenbestez, Kultura, Turismo eta Erakundeekiko Harremanetarako Departamentuko Kontseilariak ez du eskumenik Nafarroako Arartekoari eskatutako txostena ikustea ukatzeko.*

*c) Aipatutako ukatze hori Nafarroako Gobernuak erabakitzen badu, Nafarroako Foru Komunitateko Arartekori ez ikusten uzteko funtsezko arrazoiak eman behar ditu, eta arrazoi horiek ezin dira mugatu dokumentuak izan dezakeen izaera ofizialeko kalifikazio egitera.*

Horrenbestez, Nafarroako Arartekoak Nafarroako Gobernuari dagokion legezko betebeharren gogorazpena egitea erabaki zuen, Nafarroako Foru Komunitateko Arartekoari sekretu ofizialtzat hartutako dokumentazio edo informazio hori ikusten ez uzteko arrazoiak eman ziezazkion.

Halaber, egokitzen jo zuen Erakundeekiko Harremanetarako Departamentuaren jarrera ez laguntzailetzat hartzea, eta horren aipamena egitea Nafarroako Arartekoarekin laguntzen ez duten Erakundeen Erregistroan, 2014. urteko txostenean kalifikazio hori nabarmenduz.

Informazio horrekin, bere jarduketak amaitutzat eman zituen erakundeak.

### **3.2.2. Nafarroako Ospitale Konplexuko Larrialdi Pediatrikoen Zerbitzuaren gainasetasuna.**

Administrazio hartzailea: Osasun Departamentua.

Gaia: Osasuna. Larrialdiak. Arreta pediatrikoa.

Jarduketa: Administrazio-jarduera aztertzea.

Erakunde honek komunikabideen bidez jakin zuen 2013ko abenduko azken astean, Nafarroako Ospitale Konplexuko Larrialdi Pediatrikoen Zerbitzua jendez gainezka geratu zela beren seme-alabak premiaz artatzea eskatzera joan zen familia kopuru handiarengatik. Horren ondorioz, sei ordu arteko atzerapenak gertatu ziren, eta eragindako familien haserrea eragin zuen horrek. Familia horietako batzuek erreklamazioak aurkeztu zituzten Pazientearen Arretarako Zerbitzuan.

Komunikabideetan emandako informazioaren arabera, Larrialdi Pediatriko Zerbitzuaren gainasetasun hori bi arrazoiengatik gertatu zen: batetik, Ermitagañako Osasun Zentroan Larrialdi Pediatrikoen Zerbitzua berriki itxi zutelako, eta bestetik, arnas birus zintialak (VRS) eragindako infekzio kopurua asko handitu zelako.

Horren ondorioz, erakunde honek Nafarroako Ospitale Konplexuko Larrialdi Pediatrikoen Zerbitzuaren gainasetasuna eragin zuten arrazoiei buruzko informazioa eskatu zion Osasun Departamentuari, eta zehazki, zer neurri hartu zituen edo hartzen ari ziren komunikabideetan jakitera ematen zuten arazoari irtenbide bat emateko.

Osasun kontseilariak, horri erantzuna emanez, VRS epidemia dela eta, 2013ko abenduan premiazko 4.321 arreta pediatriko egin zirela jakinarazi zuen, 2012ko abenduaren baino 522 gehiago, eta horren eraginez, egunero 17 paziente gehiago artatu behar izan zituztela; jaiegunetan bereziki. Halaber, egoera hori arintzeko, 2014ko urtarrilaren 1etik, igandean eta jaiegunetan larrialdi pediatrikoak indartu egin zituztela jakinarazi zuen. Horrela, pediatria bat jarri zuten 12 ordutan, VRS epidemia arindu arte.

Informazio horrekin, non Nafarroako Ospitale Konplexuko Larrialdi Pediatrikoen Zerbitzuaren gainasetasunaren arrazoiak azaltzen zen, eta aipatutako zerbitzuak gainasetasunak ekiditeko hartutako neurriekin, amaitutzat hartu zen erakundearen jarduketa.

### **3.2.3. Osasun Sistema Nazionalaren Kohesio eta Kalitateari buruzko maiatzaren 28ko 16/2003 Legeko 3. artikularen 2. ataleko d) letra aldatzea, 2014. urterako Estatuko Aurrekontu Orokorren abenduaren 23ko 22/2013 Legearen lehen azken xedapenarengatik.**

Erakunde hartzailea: Espainiako Arartekoa.

Gaia: Osasuna. Arreta medikoa.

Jarduketa: Konstituzionaltasunaren azterketa.

2014ko urtarrilaren 1etik aurrera ondorioak izanda eta indarraldi mugagabea izanda, 2014. urterako Estatuko Aurrekontu Orokorrei buruzko abenduaren 23ko 22/2013 Legearen lehen hamargarren azken xedapenaren bitartez, Osasun Sistema Nazionalaren Kohesio eta Kalitateari buruzko maiatzaren 28ko 16/2003 Legearen 3. artikuluko 2. atalaren d) letra aldatu zen, eta amaieran, "eta Espainian bizitzea" adierazpena gehitu zen. Horrela, aipatutako 3. artikulua honela geratu zen:

*3. artikulua. Asegurudunaren izaerari buruz.*

*1. Espainiako osasun-laguntzak, funts publikoen kontura, Osasun Sistema Nazionalaren bidez (SNS), aseguratutako diren pertsonen baimatutako zaizkie.*

2. Ondorio horietarako, aseguratuen izaera izango dute kasu hauetako batean dauden pertsonak:

a) Norbere zein besteren konturako langile izatea, Gizarte Segurantzaren afiliatuta eta alta edo haren baliokide den egoeran.

b) Gizarte Segurantzaren sistemaren pentsiodun izatea.

c) Gizarte Segurantzaren beste edozein aldizkako prestazio jasotzea, langabeziagatiko prestazioa eta diru-laguntza eta antzerakoak barne.

d) Langabeziagatiko prestazio edo diru-laguntza edo antzerakoak agortu izana, langabezian egotea, asegurudun izateko baldintzarik ez betetzea eta Espainian bizitzea.

Idatzitako d) atalari erantsitako baldintza berria, hots, «Espainian bizitzea», 2014. urterako Estatuko Aurrekontu Orokorrei buruzko abenduaren 23ko 22/2013 Legearen laugarren azken xedapenaren zazpigarren atalarekin eta 2014ko urtarrilaren 1ean ondorioak izanda eta indarraldi mugagabea izanda, erantsitako Gizarte Segurantzaren Lege Orokorren Testu Bategina onartzen duen ekainaren 20ko Legegintzako 1/1994 Dekretuaren hirurogeita bosgarren xedapen gehigarri berriaren 2. puntuan ezarritakoarekin osatu zen.

2. Osasun prestazioak jasotzeko Espainian bizitzea ezinbesteko baldintza den kasuetan, eskubidea mantentzeko prestazio horien onuradunak ohiko egoitza Espainian duela ulertuko da urte natural bakoitzeko 90 egun baino gehiago kanpoan egiten ez baditu.

Bi artikuluko horiek kontuan hartuz, Nafarroako Arartekoak ondorioztatu zuen urte naturalean zehar Espainiatik kanpo 90 egun baino gehiago ematen dituzten langabezia-laguntzarik gabeko Espainiako langabeek dagoeneko ez dutela beren ohiko bizileku Espainian, eta beraz, Osasun Sistema Nazionalaren bitartez funts publikoen kontura egindako osasun-laguntza jasotzeko eskubidea galdu egiten dutela. Era berean, Espainiara bueltatzean, Espainian formalki berriro bizi direla egiaztatu behar dutela, eta osasun-laguntza publikoak jasotzeko eskubidea berariaz aitor diezailetela ere eskatu behar dutela ulertu zuen.

Horren ondorioz, erakundearen iritziz, botere publikoek egiten duten osasunaren babes-esparru subjektiboari buruzko legegintzako neurri hau desegokitzat jo liteke ikuspegi formal batetik, eta baita bidegabetzat ere ikuspegi materialetik. Halaber, konstituzioaren kontratatzat ere har liteke, arrazoi hauengatik:

a) Berretsitako Konstituzio Auzitegiaren doktrinaren arabera, Estatuko aurrekontu orokorren legeek konstituzioaren arabera ezarritako bere eginkizunarekin bateragarriak diren arauak bakarrik izan ditzakete. Konstituzio Auzitegiak dio aurrekontuen legeen gutxieneko, beharrezko eta nahitaezko edukiak 134.2 EE. artikuluan esplizituki ezarritakoa izan behar du, hau da: Estatuko sektore publikoaren gastu eta diru-sarrerara urteko aurreikuspena eta Estatuaren zergetan eragiten duten onura fiskalen zenbatekoaren esleipena.

Konstituzio Auzitegiaren doktrina hori kontuan hartuz, idatzitako legezko arauak ez lukete harreman zuzenik izango Gobernuaren politika ekonomikoa definitzen duten irizpideekin, oso bestelako esparru batean mugitzen direlako, izan ere, osasun-laguntza publikoa jasotzeko eskubidearen titularra izateko baldintzak finkatu behar dira. Beste era batera esanda, arau horiek osasuna babesteko konstituzio-eskubidearen edukia arautuko lukete, osasun-laguntza publikoa jasotzeko eskubidea lortzeko. Horrek, zirikusi txikia du, edo ez du inolako zirikusirik Gobernuaren politika ekonomikoarekin, zentzu hertsian.

Hori dela eta, erakunde honen iritziz, 2014. urterako Estatuko Aurrekontu Orokorren abenduaren 23ko 22/2013 Legearen azken laugarren xedapenaren zazpigarren atalak eta hamaikagarren azken xedapenak konstituzioak mota honetako legeei ezarritako eginkizuna gaituzteko lukete, eta ez lituzkete beteko Espainiako Konstituzioaren 134.2. artikuluen mugak. Horrenbestez, konstituzioaren kontrakoak izango lirateke.

b) Konstituzioaren 14. eta 42. artikuluetan, eta horiek garatzean, abenduaren 14ko 40/2006 Legean idatzitako legezko bi manuetan oinarritzen diren premisak hauek dira: batetik, atzerrian bizi diren espainolek eta Espainian bizi diren espainolek eskubide eta betebeharrak dituztela; bestetik, Osasun Sistema Nazionalaren prestazioei dagokienez, Espainian bizi diren espainolen prestazioen parekoak izan behar dutela.

Beraz, Aurrekontu Orokorren Legetik aipatu diren xedapenak sartutako aldaketa atzerakorrak, atzerrian dauden Espainiako herritarren estatutuari buruzko abenduaren 14ko 40/2006 Legeak garatutako Konstituzioaren 14. eta 42. artikuluen kontrakoak izan litezke, atzerrian denbora luzean edo laburrean egoitza duten eta urte naturalean zehar laurogeita hamar egun baino gehiago Espainiatik kanpo ematen dituzten espainiar langabeak (langabezia-laguntzarik jasotzen ez dutenak) justifikatu gabe eta norberaren inguruabar batengatik baztertzeko dituztelako. Horrela, arrazoi objektibo sendorik gabe Espainian jarraitzen duten eta langabezia-laguntzarik jasotzen ez duten espainiar langabeak baino egoera txarragoan uzten ditu; baita lurralde nazionalen bizi diren gainerako espainolen aldean ere.



Horrela, langabezia-laguntzarik jasotzen ez duten espainiar langabeak benetako premiarengatik lanaren bila atzerrira joatea zigortzen da, erakunde honek botere publikoaren politikak guztiz kontrakoa izan beharko lukeela uste badu ere, Konstituzioaren 42. artikuluan jasotzen den legedi positiboaren printzipio gidari eta informatzailea betetzeko.

c) Espainiarrek osasun-laguntza publiko edo doakoa jasotzeko duten eskubidearen titulartasuna zehazteko neurri murriztaile eta atzerakor honek, urte naturalean zehar Espainiatik kanpo 90 egun baino gehiago ematen dituzten eta langabezia-laguntzarik jasotzen ez duten espainiar langabeak babesik gabe uzten ditu gaixotasunen aurrean, haien ezegonkortasun ekonomikoa aurrez onartzen dutelako. Hori, erakunde honen iritziz ez dator inola ere bat espainiar guztiei salbuespenik gabe Konstituzioaren 43. artikulua ezartzen dien osasunerako eskubidearekin.

Horregatik guztiagatik Espainiako Arartekoari eskatu zioten, egokitzat jotzen bazuen, 2014. urterako Aurrekontu Orokorren Legean sartutako aipatutako arautegiaren indargabetzea bultzatzeko proposamen bat igortzea komenigarria zen aztertze gomendia edo iradokizuna egin ziezaiola Osasun, Gizarte Zerbitzu eta Berdintasun Ministerioari Nazioko Gobernuari, azaldutako arrazoiengatik edo kezkegatik. Horrela, egokitzat jotzen bazuen, Aurrekontu Orokorren Legearen xedapen horien konstituzioaren kontrakotasun posiblea azter zezala, eta hala bazegokion, konstituzioaren aurkakotasuneko errekurtsioa jar zezala Konstituzio Auzitegiaren aurrean, Konstituzioaren aipatutako 14., 42., 43. eta 134. artikulua antza urratu zirelako. Arartekoak erantzun zuen ez zuela komenigarria ikusten konstituzioaren aurkakotasuneko errekurtsioa jartzea, araua ordenamendutik kanpo uzten bazen ez zuelako eragotziko urte naturalean zehar 90 egun baino gehiago lurralde nazionaletik kanpo emateak prestazioaren edo osasun-laguntza jasotzeko eskubidearen galera ekartzea. Eta hori guztia ondorio hori dagoeneko ordenamenduan aurreikusita zegoelako, indargabetu ez diren aurreko arauen bidez.

Arartekoaren erantzuna ikusirik, amaitutzat eman ziren jarduketak.

### **3.2.4. Guelbenzu Jolas Zentroa ixtea.**

Administrazio hartzailea: Gizarte Politiketako Departamentua. Nafarroako Kirolaren eta Gazteriaren Institutua.

Gaia: Kirola. Kirol-instalazioak erabiltzea.

Jarduketa: Administrazio-jarduera aztertzea.

Erakunde honek komunikabideen bitartez jakin zuen Guelbenzu Jolas Zentroa 2014ko urtarrilaren 1etik itxita zegoela, interesdunentzat eta zerbitzuko langileentzat eta herritar erabiltzaileentzat bereziki horrek zekartzan kaltearekin.

Argitaratutako informazioaren arabera, zerbitzu publikoaren kudeaketaren beraren arazoengatik itxi zuten, zerbitzua emateko moduarengatik -antza, 2014. urtean erakunde esleipendunaren bitartez kudeaketaren jarraitzea aurreikusita zegoen, baina aurreko kontratua amaitutakoan, xede horretarako egindako lehiaketa esleitu gabe geratu zen, eskaintzaren aurkezpenean zegoen akats formal batengatik-, eta aurrekontuaren kudeaketarengatik -Gizarte Politiketako Departamentuak aurrekontuaren luzapenaren gorabehera ere aipatu zuen-. Halaber, itxiera horrek erabiltzaileak ustekabe harrapatu zituela argitaratu zen, bat-batean zentrori ezin zirela sartu ikusi zutenean.

Erakundeak zerbitzua ixteko arrazoiei buruzko txostena eskatu zion Gizarte Politiketako Departamentuari, eta Gizarte Politiketako Departamentuak 2013. urtean zerbitzuak 2014. urtean jarrai zezan zer neurri hartu zituen adierazteko eskatu zion. Halaber, Gizarte Politiketako Departamentuak nahi ez zuen egoera bat zela konturatuta, Nafarroako Arartekoak zentroa geroago irekitzen saiatzeko aurreikusitako neurriak ezagutzera ematea eskatu zion.

Gizarte Politiketako Departamentuak emandako erantzunean jakinarazi zuen enpresa bati esleitutako zerbitzuak emateko kontratuaren indarraldia amaitu zenez, Nafarroako Kirolaren eta Gazteriaren Institutuak 2014ko urtarrilaren 1etik aurrera zentroaren kudeaketa zuzenaz arduratzea erabaki zuela, bere langile eta baliabideekin, zenbait zerbitzu izan ezik, hala nola garbiketara, mantentze-lanak, sorosleak, sarbideen kontrola eta muskulazio-gelako teknikaria. Azken horietarako, 2014. urterako laguntzako administrazio-kontratu baten lizitazioa egin zela adierazi zuen.

Nafarroako Kirolaren eta Gazteriaren Institutuak adierazi zuen, kontratu horren kudeaketa ziur asko 2014. urtean zehar luzatuko zenez ikusita, kontratuaren zenbatekoak prozedura irekiera eskatzen zenez, eta egoera ekonomikoak eta aurrekontuaren egoerak urte anitzeko gastuak ezin zituenez baimendu, zentroa ixtea saihesteko administrazio-kontratu baten lizitazioa egitea erabaki zuela, 2014ko urtarrilaren 1etik apirilaren 30era bitarteko aldia betetzeko, kontratu nagusia esleitu arte.

Gizarte Politiketako Departamentuak azaldu zuen bideratzean forma-akatsak zeudela, eta etetea eraginkorra izan zedin hamar egun naturaleko nahitaezko epea errespetatu behar zutela. Horren ondorioz,

kontratua formalizatu behar izan zuten eta 2014ko urtarrilaren 23 arte atzeratu zen benetako hasiera. Hala ere, 2014ko urtarrilaren 1etik 23ra bitarteko aldi horretan instalazioak garbitu eta egokitu zituzten, eta horri esker, zentroa publikoari ireki ahal izan zitzaion. Emandako azalpenak eta zentroa normaltasunez funtzionatzen ari zela ikusirik, erakunde honek informazioa jaso zuela adierazi eta jarduketa amaitutzat eman zuen.

### **3.2.5. Reina Sofía Ospitalea eta Tuterako hirigunea igande eta jaiegunetan lotzen zuen garraio publikoko zerbitzuaren linea kentzea.**

Administrazio hartzailea: Tuterako Udala.

Gaia: Zerbitzu publikoak. Garraio publikoa.

Jarduketa: Administrazio-jarduera aztertzea.

Erakunde honek zenbait komunikabideren bitartez jakin zuen Tuterako Udalak igande eta jaiegunetan Reina Sofía Ospitalea eta Tuterako hirigunea lotzen zituen garraio publikoko zerbitzuaren linea kentzea erabaki zuela, eta erabaki horrek haserrea eragin zuela eragindako erabiltzaileen artean.

Argitaratutako informazioaren arabera, 2014ko urtarrilaren 1ean kendu zuten linea, eta horrez gain, egun gutxi batzuk lehenago hartu zuten erabakia geltokien ondoan zeuden markesinetan pegatinak jarri bakarrik jakinarazi zuten. Horrela, zenbait erabiltzailek ez zuten horren berri izan autobusa hartzea zihoazen arte, eta nahaste egoerak sortu ziren.

Nafarroako Arartekoak, hartutako erabakiak eragin zuen ondoeza ikusirik, aipatutako gaiari buruzko txostena eskatu zion Tuterako Udalari, zerbitzuaren murrizketaren edo etetearen ondorioak eta horren arrazoiak azal zitzaion; baita herritarrei eta erabiltzaileei horren berri emateko modua ere. Horrez gain, zerbitzu publikoan aipatutako murrizketa zuzentzeko edo konpentsatzeko neurriren bat hartuko zuen galdetu zion, eta Tuterako interesdun, erabiltzaile edo laguntzaile guztiak ospitalera heltzen saiatuko ziren. Tuterako Udalak emandako erantzunean jakinarazi zion Tokiko Gobernu Batzarrak 2013ko abenduaren 23an hartutako erabakiaren bidez, 2 linearen zerbitzua igande eta jaiegunetan kendu zuela, eta horren arrazoi nagusia ekonomikoa zela, eta aipatutako linearen erabiltzaile kopurua gainerakoa baino txikiagoa zela. Hala ere, herritarren kezak eta eskaerak ikusirik, Tokiko Gobernu Batzarrak azkenean 2014ko otsailaren 3an Tuterako hirigunean ordura arte zegoen hiri-garraioaren zerbitzuen kontratua luzatzea erabaki zuela, 2014ko otsailaren 2an eragina izanda, eta zerbitzu berria abian jarri zuela 2. linean igande eta jaiegunetan, goizeko eta arratsaldeko ordutegiarekin (10:00etatik 13:15era eta 17:00etatik 20:15era arte). Horrela, aipatutako ibilbidea berriro ezarri zen, inolako aldaketarik onartu baino lehen zegoenaren oso antzeko ibilbidearekin.

Txostenaren edukia eta Tuterako Udalaren 2014ko otsailaren 3ko Tokiko Gobernu Batzarraren erabakia ikusirik (zerbitzua aurreko aldaketaren aurretik zegoen antzeko baldintzetan berrezartzea), erakundeak amaitutzat jo zituen jarduketak.

### **3.2.6. Legez kontrako administrazio-egoeran dauden etorkinei premiazko osasun-laguntza kobratzea.**

Administrazio hartzailea: Osasun Departamentua.

Gaia: Osasuna. Osasun publikoa izateko eskubidea.

Jarduketa: Administrazio-jarduera aztertzea. Bi gomendio.

Erakunde honek komunikabideetan argitaratutako berrien bitartez jakin zuen Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak legez kontrako administrazio-egoeran dauden etorkinei premiazko osasun-laguntza kobratzen ziela.

Argitaratutako informazioaren arabera, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuaren Fakturazio Departamentuak idazki bat bidali zion Nafarroako Ospitale Konplexuko Larrialdi Zerbitzuan artatu zuten etorkin bati. Honela zioen hitzez hitz:

*“Honen bitartez jakinarazten dizugu zuk zentro honetan jasotako laguntza mediko hauei dagozkien faktura bidaltzeko dugula:*

*Larrialdia (...).*

*- Laguntza hau bere gain hartzen duen aseguru pribaturen bat baduzu, dagokion BAIMEN PARTEA entregatu beharko diguzu.*

- Erabiltzaile edo titular baten onuradun moduan Gizarte Segurantzako zenbaki aktiborik ez baduzu, haren datuak eman beharko dizkiguzu.

*Bi kasuetan, datuak entregatzeko gehieneko epea astebetekoa izango da, edo laguntza horiek zure kontura fakturatuko dira”.*

Berri horien aurrean eta dagozkion legeak kontuan hartuz, erakunde honek Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuari jarraibideak eman ziezazkiola gomendatu zion Osasun Departamentuari, osasun-sistema publikoaren zentroetan eta zerbitzuetan premiazko osasun-laguntza jasotzen zuten eta legez kontrako administrazio-egoeran zeuden etorkinei faktura aurreko, fakturako edo osasun-laguntzak ekarritako gastuak haren kontura fakturatuko zirela aditzera ematen zuten idazki horiek ez emateko. Izan ere, hori, beharrezkoa ez zen eragozpen formaltzat har liteke, ordaindu behar ez diren tasak edo prezioak kobratzearekin nahasteko edo osasun-laguntza publikoa ez erabiltzeko bakarrik sortutakoa dena.

Horrez gain, erakundeak Osasun Departamentuari gomendatu zion Nafarroako Foru Komunitatean pertsonen osasun arloan dituzten eskubideei eta betebeharrei buruzko azaroaren 8ko 17/2010 Foru Legearen 11. artikulua aplikatzen jarrai zezala, eduki guztietan. Beraz, osasun-laguntza publiko edo doakoa eman beharko die Departamentuak Nafarroan legez kontrako egoeran bizi diren etorkinei, baita 2012ko urtarrilaren 1etik aurrera heldutakoei ere, bizilekua Nafarroan finkatzen badute, maiatzaren 25eko 2/2000 Foru Legeak Nafarroan ezarritakoarekin bat.

Osasun Departamentuak honako hau erantzun zuen: a) Gai berari buruzko 13/27 ofiziozko jarduketan emandako erantzunera jo zuen. b) 8/2013 Foru Legeak, otsailaren 25ekoak, Nafarroan bizi diren pertsonen Nafarroako sistema publikoaren doako osasun-laguntza jasotzeko eskubidea aitortzen dienak, azaroaren 8ko 17/2010 Foru Legearen aldean, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuaren konturako osasun-laguntza jasotzeko baldintzak argitzeaz gain, zer baldintza bete behar diren zehazten ditu. c) Osasun Departamentua foru-arauegiaz ezarritako guztia betetzen ari da. d) Konstituzio Auzitegiaren autoaren bidez, otsailaren 25eko 8/2013 Foru Legea bertan behera utzi zuen, Estatuak jarritako konstituzio kontrako errekurtsioen ondorioz. e) Osasun Departamentuak Nafarroak gai honen gaineko eskumena duela uste badu ere, otsailaren 25eko 8/2013 Foru Lege horren indarraldia etenda dagoela onartu behar du. Horren ondorioz, kobrantzak ez egiteko beharrezko jarraibideak eman zituen, Konstituzio Auzitegiak eskatutako etena kentzearen inguruko epaia eman arte. f) Faktura aurreko unitateak, betiere osasun-arreta jaso ondoren, pazienteak OTIrik ez zuela edo SILCON sisteman (diruzaintza) ez zegoela egiaztatu genuen, hau da, doako osasun-laguntza jasotzeko eskubiderik ez zuela. Horrela, Gizarte Segurantzaren onuraduna zela edo aseguru pribatu, bidaia-aseguru edo bestelako aseguru baten jabea zela egiaztatzea eskatu genuen. Edozein kasutan, artatuko pertsona fakturazio aurreko unitatearekin harremanetan jarri arte itxaroten dugu, laguntza hori bere gain hartzen duen asegururik duen jakiteko, eta horretarako, hamar eguneko epea dute. Artatutako pertsonak esaten badu ez duela baliabide ekonomikorik, ospitaleko edo osasun-zentroko langilearekin hitz egitea esaten diogu. Laguntza horiek ez dira fakturatzen, eta beren egoera zein den eta hala badagokie, osasun-estaldura nola izan dezaketen azaltzen zaie. Faktura aurrekoa egin izango balitz, deuseztatzen da, eta ez du ondorioz pazientearentzat. g) Pazienteak onartzeko zerbitzuari ez dagokio, eta ezin du jakin, identifikazio-agiririk ez duen pertsona legez kontrako etorkina den ala ez asmatzea. h) Batzuetan, egoeraren errealitatearekin inolako zirikirik ez duten egoerak sor ditzakeen alarma soziala badago ere, egia esan ez da inoiz osasun-laguntzarik kobratu talde horretako pertsonen emandako larrialdietan.

Informazioa ikusirik eta Departamentuak erakunde honek egindako gomendioak ez zituela onartuko egiaztatuta, jarduketa amaitutzat eman genuen.

### **3.2.7. Emakume bat eta bere seme desgaitua gizarte-alokairuko etxebizitzatik utzaraztea.**

Administrazio hartzailea: Sustapen Departamentua. Gizarte Politiketako Departamentua. Iruñeko Udala.

Gaia: Etxebizitza. Utzarazpena.

Jarduketa: Administrazio-jarduera aztertzea.

Erakunde honek komunikabideetan argiratu zen albiste baten berri izan zuen. Berri horretan, Ezkabako auzoan, emakume bat bere gizarte-alokairuko etxebizitzatik utzarazi zutela esaten zen. Etxebizitza horretan sei urte zeramatzen.

Espainiako Arartekoak interesa ere agertu zuen gaian, komunikabideen bitartez ere irakurri zuena.

Berrian esaten zen 43 urteko herritar bat eta bere zortzi urteko semea (adimen-desgaitasuna zuena) Iruñeko Ezkaba auzoan zuten gizarte-alokairuko etxetik utzarazi zituztela 2014ko urtarrilaren 23an. Herritarren adierazpenen arabera, jakinarazpena 8:40an jaso zuen, bere semea eskolara eramatera zihoanean, aldeztatik inolako abisu judizialik jaso gabe.

Horrez gain, herritarrak bost urtetan gizarte-alkairuaren % 75eko diru-laguntza jaso zuela esaten zen, eta geroago % 50era jaitsi zela. Berri horien arabera, 615 euroko oinarrizko errenta kobratzen zuen, eta hilerio 470 euro ordaindu behar zituen alokairuaren truke. Hori dela eta, egoera horren aurrean, akordio batera heldu zen Nafarroako Gobernuak diruz lagundutako gizarte-alkairuaren enpresarekin. Akordio horri esker, duela zenbait hilabeterako aurreikusita zegoen utzarazpena eten zen.

Beti ere argitaratutako berriak aipatuz, 2013ko abenduaren 14an, aurretik aipatutako akordio horren epea amaitu zuen, eta enpresak jada zorra berriro ez negoziatzea erabaki zuen.

Gertaera horiek ikusita, erakunde honek Sustapen Departamentuari, Gizarte Politiketako Departamentuari eta Iruñeko Udalarari euren kasu honetan jarraitutako jarduerak sakonean azter zezatela eskatzea egokitzat jo zuen, herritarrari eta bere seme adingabe eta desgaituari haien beharren arabera etxebizitza bat emateko, duintasunez bizi zitezen, hala bazegokien, familia horren benetako aukerak kontuan hartuz, ordainduz.

Hiru erakundeek kasu horren inguruko informazioa eman zuten.

Egun horietan, Nafarroako Arartekoak bilera bat izan zuen Nafarroako Gobernuko Gizarte Politiketako Zuzendari Nagusiarekin eta Iruñeko Udaleko Gizarte Gaietako zinegotziarekin. Bilera horretan, kasua nabarmentzen zuten xehetasunak azaldu zituzten, eta xehetasun horiek Administrazio horiek egindako txostenetan jasotzen ziren.

2014ko urtarrilaren 27ko Bozemaileen Mahaiak eta Batzordeak lan-saio bat egitea erabaki zuen, Nafarroako utzarazpenen kontrako plataformetako ordezkariak errentari horri Ezkaban zuen gizarte-alkairuko etxebizitza utzarazteko egindako jakinarazpenaren berri eman zezaten.

Dokumentazioaren arabera, aipatutako herritarrak eta bere semeak aipatutako administrazioen laguntza ekonomiko, tekniko eta soziala jaso zuten etengabe: Gizarteratze Errenta jasotzen ari zen; ez zuen erabili Gizarte Politiketako Departamentuak alokairuaren errenta ordaintzeko emandako aparteko laguntza bat (laguntza hori 2014ko urtarrilaren 30ean itzuli zuen); herritarrak bere etxebizitzaren inguruko kontuak utzarazpenen kontrako gizarte-elkarteen bidez kudeatzea nahiago izan zuen; Administrazioek baliabideak eskaini zizkieten utzarazpenaren aurrean eta ez zituen onartu; Iruñeko Udalak ordura arte izandako esku-hartzeari eutsi zion, eta bereziki adingabearen eta familiaren ekonomia-antolaketaren oinarrizko beharra modu egokian asetzen jarraitu zuen. Horren ondorioz, Nafarroako Arartekoak, herritarraren kasuan egindako jarduerak ikusita, eta horren inguruan aurkeztutako dokumentazioa kontuan hartuz, ezin izan zuen ondorioztatu eskumeneko Nafarroako administrazio publikoek abusurik edo arduragabekeriarik izan zutenik egindako jardueretan. Beraz, Espainiako Arartekoari espedientearen kopia bat bidalitakoan amaitutzat hartu zuen esku-hartzea.

### **3.2.8. Arriskuaren handitzea Iruñea-Behobia N-121-A errepidean Beratik igarotzean.**

Administrazio hartzailea: Sustapen Departamentua.

Gaia: Herri-lanak. Errepidearen segurtasuna.

Jarduketa: Administrazio-jarduera aztertzea.

Erakunde honek komunikabideetan argitaratutako berrien bitartez jakin zuen Bortzirietako alkateak (Bera, Lesaka, Arantza, Igantzi eta Etxalarko alkateak) Sustapen Departamentura jo zutela N-121-A errepideko tartean neurriak har zitzaizkien, izan ere, bi pertsona hil berri ziren, eta aste berean bi istripu larri gertatu ziren.

Argitaratutako informazioaren arabera, Departamentuaren datuak kontuan hartuz, errepide horretatik egunero 10.424 ibilgailu igarotzen ziren, eta horietatik, % 23, hots, 2.400, kamioiak ziren. Beraz, zifra absolutuei eta ehunekoei erreparatzen badiegu, ibilgailu astun gehien erabiltzen duten Nafarroako bideetako bat da, dagoeneko handik igarotzen den gainerako trafikoaz gain. Udal agintarien arabera, N-121-A errepideak tarte horretan arrisku handiegia zuen, eta gertatutako istripu kopurua eta haien larritasuna ziren horren erakusgarriak.

Udaletako ordezkariarentzat errepidearen azterlan bat egitea beharrezkoa zen, zoladuraren egoera eta istripuak eragin zitzaizkien bestelako faktoreak aztertzeko, behin eta berriz gertatutako istripuak ikusita, bertako agintariak jakinarazi zizkietenak eta identifikatu zituztenak. Bestalde, agintari horiek, ezbehar kopurua txikiagotzeko, eta oro har, errepidearen egoera hobetzeko neurriak lehenbailehen har zitzaizkien eskatu zituzten Sustapen Departamentuari, arrisku maila hori arintzeko.

Beti ere argitaratutako berriak aipatuz, Sustapen Departamentuak errepidea, errodadurari, ikuspenari eta bideari dagokienez, kalitatezko baldintzetan zegoela adierazi zuen, eta mugatuta zegoen abiadurarako egokia zela, seinale argiekin, 70 km/h-ko abiadura mugarekin eta aurreratzea debekatuta. Departamentuko iturriek ere berretsi zuten hurrengo asteetan CRTren (zeharkako marruskadura

koefizientea) auskultazio kanpaina berehala egitea aurreikusita zegoela N-121-A errepide osoan, galtzadaren itsaspena neurtzeko. Horrela, mota horretako arazoren bat zegoen jakin ahalko zuten, horren gainean jarduteko.

Gertatutako istripuei erreparatuta (bi pertsona hil ziren eta batek zauri larriak izan zituen N-121-A errepidean, Beratik igarotzean), Nafarroako Arartekoak gai horri buruzko informazioa eskatu zion Sustapen Departamentuari, eta hala bazegokion, hartu beharreko neurriak azal zieazkion, Departamentuaren esku bazegoen, egun horietan gertatutako moduko istripu larriak saihesteko.

Sustapen kontseilariak emandako erantzunean jakinarazi zuen Sustapen Ministerioak ezarritako metodologiaren arabera jarraitutako aldizkako eta urteko jardueraz gain, Sustapen Departamentuak, aipatutako istripuaren ondoren, Iruñea-Behobia N-121-A errepideko 64. eta 66. kilometroen artean zegoen tartearen (Berako saihesbidean zati batean) ezaugarri teknikoen oso azterketa zorrotz bat egin zuela, Iruñea-Behobia N-121-A errepidearen 69 kilometroko ibilbide osoa barne hartu zuen beste azterketa zabalago baten barruan.

Txosten horretan, kontseilariak hauxe zehaztu zuen:

*“Azterketan hau egin dugu:*

- *Sustapen Departamentuak berak, eta aldi berean kanpoko aholkularitza-enpresa batek, Iruñea-Behobia N-121-A errepidearen tarte, 64. eta 66. kilometro-puntuaren artean, istripu ugariko bide-zatia (TCA) den ala ez erabakitzea, azken bost urteetan (2009ko urtarrilaren 1etik 2013ko abenduaren 31ra) tarte horretan gertatutako istripu eta biktima kopurua kontuan hartzen duen aipatutako metodologiaren arabera.*
- *Kanpoko aholkularitza-enpresak, Iruñea-Behobia N-121-A errepideko tarteren bat, ibilbide osoan, istripu ugariko bide-zatia (TCA) den ala ez erabakitzea.*
- *Urtarrilaren 31n, egiaztatutako kanpoko laborategiak zoladuraren itsaspen baldintzak auskultatzea, zeharkako marruskadura koefizientea (CRT) lortuz N-121-A errepide osoan, Iruñetik Endarlatsaraino (6.200 puntu neurtuta N-121-A errepidean bakarrik).*
- *Sustapen Departamentuak seinale horizontalak, bertikalak, balizak eta N-121-A errepideko 64 kilometro-puntutik 66 kilometro-puntura gatazka-puntu berezirik dagoen azterketa. Diagnostikoa eta hobekuntzen proposamena egitea.*
- *Segurtasunaren arazoaren diagnostikoa egitea N-121-A errepidearen 64 kilometro-puntutik 66 kilometro-puntura, eta kanpoko aholkularitza-enpresak hobekuntzak proposatzea.*

*Egindako azterketen ondorioz hau egiaztatu dugu:*

- *Sustapen Ministerioak bide-segurtasunari buruz egindako azterketetan erabilitako metodologiaren eta atalaseen arabera, azken bost urteetan (2009ko urtarrilaren 1etik 2013ko abenduaren 31 artean) tarte horretan gertatutako istripu eta biktima kopurua kontuan hartuz, N-121-A errepideko 64 kilometro-puntuaren eta 66 kilometro-puntuaren arteko tarte, Beratik igarota, ez da istripu ugariko bide-zatia.*
- *Prozesu beraren arabera, ez da aurkitu trafiko ugariko bestelako bide-zatirik N-121-A errepide osoan, Iruñetik Endarlatsaraino.*
- *Tarte horren ratioak eta goraguneak azken istripuak gertatu diren puntutik hurbil dauden lekuetan egokiak direla 80 km/h-ko zirkulazio-abiadura baterako, eta nahikoa ikuspen dagoela gelditzeko eta gurutzatzeko, baina ez aurreratzeko.*
- *70 km/h-ko abiadura-muga eta aurreratzeko debekatzearen muga egokiak direla ibilbidearen, inguruaren eta tartean gertatzen diren gatazka berezien baldintzetarako, eta errepidearen bazterretan daudela dagozkien arauko seinale horizontal eta bertikalen bidez.*
- *Urtarrilaren 31n, N-121-A errepideko 64 kilometro-puntutik 66 kilometro-puntutara arteko tartean neurtutako zeharkako marruskadura koefizientearen balioak egokiak direla, eta eskatutako gutxieneko atalaseak gainditzen dituela.*
- *Arautegiari jarraituz diseinu zuzena eta egokia badu ere, N-121-A errepideak, hegoalderako bidean, Gipuzkoako LPtik duen ibilgailu motelen erraila handik hurbil desagertzen denez, zenbait gidari gehiegizko abiadurarekin heltzen dira erradio murriztuko bihurtutako, Berako Saihesbidearen iparraldean dagoena, eta horrek, tartearren arriskurik handieneko egoera eragiten du.*

*Azaldutakoarengatik, N-121-A errepidearen tartearren egoera, Beratik igarotzean, 64 kilometro-puntutik 66 kilometro-puntura, egokia dela uste da, bide-segurtasunaren ikuspegitik, eta ez dela aparteko neurri*

*zuzentzailerik hartu behar. Hala ere, neurriren bat hartzeko aukera egon liteke, dauden segurtasun-baldintzak hobetzeko.*

*Har litezkeen hobetzeko neurrien artean jarduera hauek ditugu:*

- *Ezkerraldera doan bihurguneko seinale bertikala indartzea, haren erpina 65+250 kilometro-puntuaren parean dagoela, bi zirkulazio-noranzkoetan, "bihurgune arriskutsuaren" ohartarazpenarekin.*
- *Seinale horizontala indartzea tarte horretan, gezi formako bide markak jarriz tartearen bidegurutzetatik eta loturen bidebanatzeetatik hurbil dauden lekuetan.*
- *Ertzetan euste sistemak dituzten tarteen luzera handitzea.*
- *Berariazko baliza-elementu gehiago jartzea irteerako erraila bereizteko, eta norabide-panelak bihurgunearen eremuan.*
- *N-121-A errepideak, hegoalderantz, Gipuzkoako LPtik 66. kilometro-puntuaren loturaren erdiguneraino duen ibilgailu moteletarako erraila desagertzen den eremua atzeraematea.*
- *Zoladuraren gainazaleko tratamendu bat egitea, zementu-esnez edo nahaste bituminoso baten bidez, makrotestura handitzeko helburuarekin, gidariari ohartarazteko (soinu-maila handiagoa), eta ziur asko gehiegizko abiadura eramateagatik bide ertzetik atera diren ibilgailuen istripurik gehien izan dituzten tartetean itsaspena hobetzeko.*

Sustapen Ministerioak txostenaren amaieran adierazi zuen azterlan eta jarduera-proposamen horiek, eragindako Udaletako alkateei aurkeztu zizkiela 2014ko otsailaren 6an egindako bileran. Horrela, zehaztasunez finkatu bezain laster hasiko zituztela adierazi zuen, baldintza klimatologiko bereziak eskatzen zituztenak izan ezik (gainazaleko tratamendua eta seinale horizontalak). Horiek, ziur asko, udaberri edo udara arte ezin izango zirela egin esan zuen.

Sustapen Departamentuak emandako informazioa eta orain hartutako nahiz geroago hartuko diren neurriak ikusita, erakunde honek amaitutzat jo zuen jarduketa.

### **3.2.9. Herritar baten egoera larria kontuan hartuz, BOEko etxebizitza baten gizarte-alkairurako diru laguntza ematea.**

Administrazio hartzailea: Sustapen Departamentua.

Gaia: Etxebizitza. Gizarte-alkairurako diru laguntzak.

Jarduketa: Administrazio-jarduera aztertzea. Iradokizuna.

Erakunde honek Iruñeko Udaleko Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen (Txantreako unitatea) eta interesdunaren beraren bitartez izan zuen herritar baten egoera larriaren berri. Genero-indarkeriaren biktima zen, bere bikote ohiari gutxi gorabehera 4.000 euro zor zizkion epai judizial baten ondorioz, eta hamaika urteko adingabea zuen bere ardurapean. Herritarrak bere etxebizitza utzarazteko errekerimendu baten jakinarazpena jaso zuen otsailaren 11n, 9:00etan, bere etxea utz zezan; bestela, 3.893,85 euroko zorra ordain beharko zuela, edo horren aurka egin.

Halaber, egoera zaileko testuinguru honetan, herritarrak 2014. urtean gizarte-alkairurako diru-laguntzarik ez zuela jasoko jakin genuen, bere senideen inguruabar larriak zirela eta (bere ama ospitaleratu zuten eta neba hil egin zen), ez zuela astirik izan laguntza horren eskabidea epe barruan aurkezteko, nahiz eta bere ustez baldintza guztiak bete.

Interesdunak emandako informazioaren arabera, Sustapen Sailetik jakinarazi zioten 2014ko urtarrilaren 1etik aurrera urte honetarako hileko ordainsari berria 624,83 eurokoa zela, gehi komunitateko eta hiri-kontribuzioaren gastuak. Azaldu zuenez, ezin zuen diru kopuru hori inola ere ordaindu, bere diru-sarrera bakarra gizarteratze-errenta zelako. Diru-sarrera publiko horiekin ezin zuen ordaindu finkatutako alokairu berria, ezin zien aurre egin bere seme adingabearen oinarrizko beharrei.

Informazio guztia aztertuta, erakunde honek Sustapen Departamentura jo zuen, horren inguruan egin zitzakeen jarduerak sakonean azter zitzan, ahal bazuen, herritarrari gizarte-alkairurako diru-laguntza (horretarako, aurkez zezakeen eskaera onartuz) edo antzeko helburua zuen bestelako laguntzaren bat emateko helburuarekin. Horrela, bere etxebizitzaren errenta ordaindu ahalko luke. Egokitzen jotzen zuen beste edozein laguntza, orientazio edo irtenbide ere eman zezakeela adierazi zion Departamentuari.

Sustapen kontseilariak horren inguruko informazioa jaso zuen, eta azkenean, 2014. urterako diru-laguntza eman zion.

Informazioa ikusita eta balorazio positiboa izanda, jarduketa amaitutzat hartu zuen erakunde honek.

**3.2.10. Egiaren, justiziaren, konponketaren eta derrigorreko edo borondaterik gabeko desagertzeak ez errepikatzeko bermeen aldeko Nazio Batuen Errelatore Bereziari egindako txosten bat hartzea.**

Erakunde hartzailea: Egiaren, justiziaren, konponketaren eta derrigorreko desagertzeak ez errepikatzeko bermeen aldeko Nazio Batuen Errelatore Berezia eta Bortxazko Desagertzeei buruzko Lan-taldea

Gaia: Memoria historikoa.

Jarduketa: Ekarpenen txostena hartzea.

Nazio Batuen Errelatore Bereziak eskatuta, Arartekoek bilera bat izan zuten harekin, 1936ko kolpe militarren eta diktadura frankistaren ondoren, egiarako, justiziarako, konponketara eta derrigorreko edo borondaterik gabeko desagertzeak ez errepikatzeko bermeetarako eskubideen inguruan.

Nafarroako Arartekoa ezin izan zenez bilerara joan, gaiari buruzko txosten bat bidali zion Errelatore Bereziari.

Txosten horretan, Nafarroako Parlamentuak memoria historikoaren inguruan egin zituen jarduera nagusiak jasotzen ziren: 1936ko estatu-kolpe militarren ondorioz errepresioaren biktimak izan ziren eta eraildako Nafarroako herritarren morala aitortzeko eta gogoan hartzeko azaroaren 26ko 33/2013 Foru Legea onartzea; memoria historikoari buruzko zenbait ebazpen onartzea; Nafarroako Fusilatuen Senitartekoen Elkarte duela gutxi Nafarroako Parlamentuan parte hartzea eta abar.

Horrez gain, zenbait proposamen ere bidali zizkion erakunde honek, hala bazegokion, biktimen senitartekoen egiarako eta justiziarako eskubideak, eta konponketarako eta ez errepikatzeko bermeetarako eskubideak hobetzen lagun zezaten, proposamen modura eta betiere Errelatore Bereziak egokitzat jotzen zituen ondorioak errespetatuz:

- a) Egilarako eta justiziarako eskubideen barruan, Egiaren Batzorde bat sortzea iradokitzea, hau da, esparru nazionalako, edo kasu honetan, esparru autonomikoko organo publiko bat sortzea, senideek judizioz kanpo (eginda preskribatu gabe) hara jo dezaten, eta haiek eskatuta, kasuak azter ditzan, dagokion dokumentazioa bilduz, kasu bakoitzean zer gertatu zen eta egintza-egileek aipatutako desagertutako pertsonen gorpuzkiak non dauden aztertuz.
- b) Konponketaren barruan, ondorio juridiko guztietarako, diktaduran zehar emandako kondena guztien epaiak baliogabetzat hartzea (Memoria Historikoaren Legeak epai horien "legitimitasunik eza" aipatzen du, baina ez du epai horien baliogabetasun juridikoa aitortzen).
- c) Ez errepikatzeen esparruan, Gerra Zibila edo diktadura lekuetan eta kaleetan goraiatzen dituzten sinboloak kentzen hobetzea, tamaina handiko monumentuak bake-eraikin bihurtuz, diktadurarekin lotutako pertsona ospetsuen izenak kenduz, edo hezkuntzako liburuetan edo 1978. urtearen ondoren (indarreko Konstituzioa onartu zuten urtea baita) argitaratutako historiako liburuetan oraindik agertzen diren paragrafoak kenduz, frankismoa laudatzen dutelako edo behar ez bezala justifikatzen dutelako.

NBEko Errelatore Bereziari txosten hori bidalita eta Errelatoreak egindako jarduketa txostenean jasota, erakunde honek amaitutzat jo zuen jarduketa.

**3.2.11. Pertsonen eta familien utzarazteak gizarte-alkairuko hileko ordainagiriak ezin dituztelako ordaindu.**

Administrazio hartzailea: Sustapen Departamentua.

Gaia: Etxebizitza. Utzarazpena.

Jarduketa: Administrazio-jarduera aztertzea. Bi iradokizun.

Herritarren zenbait kexen eta komunikabideetan argitaratutako berrien bitartez, erakunde honek jakin zuen pertsona eta familia ugari utzarazten ari zirela gizarte-alkairuaren hileko ordainagiriak ezin zituztelako ordaindu.

Utzarazpen horiek, oso egoera ekonomiko zailean zeuden, oso errenta edo sarrera baxuak jasotzen zituzten edo okerrago oraindik, diru-sarrerarik ez zuten pertsona eta familiengan eragiten ari ziren. Kasu askotan, gizarteratze-errenta bakarrik jasotzen zuten eta ardurapean adingabeak zituzten pertsonak ziren, beste batzuetan, diru-sarrera oso txikiak edo diru-sarrerarik ez zituzten familiak. Antzeman ahal izan genuenez, kasurik gehienetan ume txiki bat edo batzuk zituzten emakumezko familiaburuak ziren, hala ere, kasuistika askotarikoa zen.

Egoera horren aurrean, pertsonen eta familien eskubideen (horien artean, Konstituzioaren 47. artikulua ezartzen duen etxebizitza duin eta egoki bat izateko eskubidearen) babes-maila hobetzeko jarduketara bat sustatzeko xedez, erakundeak egokitzat jo zuen Sustapen Departamentura jotzea. Horrela, etxebizitza bat errentan behar zuten edo errentariak ziren pertsona eta familiei alokairua ordaintzen laguntzeko araubide berezi bat lehenbailehen onar eta abian jar zezan iradoki zion erakunde honek, diru-sarrerak eskasak bazituzten eta ardurapean adingabe bat edo gehiago bazituzten.

Halaber, erakunde honek ere egokitzat jo zuen familiaren inguruabarrak ikusirik, luza daitezkeen bi urtetan, errentatzaileari ordaindutako errentaren prezioa ordaintzeko, hileko laguntza bat sortzeko aukera azter zezala iradokitzea. Laguntza hori, % 90ekoa izango da, eta hilean gehienez, esaterako, 400 euro emango dira (edo egokiagotzat jotzen den beste zenbateko bat), lanbide-arte gutxieneko soldata baino bi aldiz txikiagok diren hileko diru-sarrerak dituzten, eta ardurapean seme adingabe bat edo pertsona desgaitu bat duten pertsona eta familien kasurako.

Diru-laguntza jasotzeko eskubidea zuten etxebizitzaren errentamendu-kontratuen berritzeari eta luzatzeari zegokienez, Departamentuak jakinarazi zuen 3.000 euroko gutxieneko baldintza eta gaitasun ekonomikoa, kontratua berri edo luzatuko zen unean jasotzen ari ziren diru-sarreraren bidez egiaztatzeko aukera kenduko zituela errentariaren egoera pertsonalak, lan-egoerak edo egoera ekonomikoak egoerak okerrera egin bazuten.

Erakunde honek iradoki zion laguntzen araubide bat sor zezala, talde jakin baten salbuespeneko egoerak barne hartzeko, bi baldintza hauek betetzen bazituzten: diru-sarrera txikiko eta ardurapean adingabeak dituzten familiak, baldintza duinetan bizi ahal izateko errentapeko etxebizitza bat behar zutenak, adingabeak ardurapean dituzten diru-sarrera txikiko familien talde hori ahulena delako diru-sarrerak falta diren salbuespeneko egoeretan.

Horren ondorioz, iradokizuna ez zuela onartu ulertuta, baina Departamentuaren neurriak aintzat hartuta, jarduketak amaitutzat hartu ziren.

### **3.2.12. Gizarteratze-errenta ematearekin eta etxebizitzarekin zerikusia duten adingabeei eragindako arazoak.**

Administrazio hartzailea: Gizarte Politiketako Departamentua.

Gaia: Gizarte-ongizatea. Gizarteratze-errenta.

Jarduketara: Administrazio-jarduera aztertzea. Iradokizun arau-emailea.

Cáritas erakundearen bitartez jakin genuen gizarteratze-errenta eskatzera edo berritzera joaten diren eta seme-alaba adingabeak dituzten senar-emazteek eta bikoteek arazoak dituztela, Gizarte Politiketako Departamentuak eskaera ukatzen dielako, bikotea bi pertsonak osatzen dutenez, batek lan egin dezakeela esanez. Administrazioaren ukatze horren ondorioz, adingabeak pobrezia-egoeran gera daitezke, bermatutako prestazio publiko hori ez emateagatik.

Azaldutako beste arazo bat da 16 eta 18 urte arteko adingabeen egoera, adingabeak eta babes publikoa jasotzeko eskubidea izan arren, adinaren arabera laguntzatik kanpo geratzen direlako, legezko bizilekuaren baldintzaren salbuespen modura hartzen duen delako urtarrilaren 23ko 1/2012 Foru Legearen 3.2. artikulua b) letrak, 1. zenbakiak prestazioa jaso dezaketen familia-unitateek "hamasei urtetik beherako seme-alabak izatea".

Puntu honetan ikusten denez, adingabeen adina hamasei urtetara mugatzeak oraindik hamazortzi bete ez dituzten hamasei urtetik gorako adingabeak kanpoan uzten ditu legezko kasu horretatik.

Nafarroako Cáritasek beste arazo bat ere aurkitu zuen: kide bakarreko familia-unitateei gizarteratze-errentaren zenbatekoa % 80ra murriztea, azaroaren 26ko 36/2013 Foru Legeak ere ezarritakoa. Zenbateko hori ekonomikoki ez zen nahikoa gutxieneko baldintza duinetan bizitzeko, eta horren ondorioz, zenbateko hori jasotzen duten pertsonak Cáritas erakundera edo beste leku batzuetara jo behar zuten falta zitzaizen beste % 20 hori eskuratzeko.

Nafarroako Cáritasek aditzera eman zuen moduan, azaroaren 26ko 36/2013 Foru Legeak gaur egun gizarteratze-errentarako finkatutako zenbatekoak ez luke bermatuko kide bakarreko familia-unitatearen kasuan urtarrilaren 23ko 1/2012 Foru Legearen "pertsonen eta familia-unitateen baztertzea prebenitzearen" eta "gizarteratzea sustatzearen" helburua.

Jakitera eman zuen laugarren arazoa izan zen gizarteratze-errentaren zenbatekoaren zati gehiena prestazioaren hartzailearentzako edo familiarentzako "sabai bat bermatzeko" bideratzen dela, eta hori dela benetan laguntzaren helburu nagusia. Egoera hori kontuan hartuz, erakunde honek ezinbestekotzat jo zuen apartekoa eta iragankorra zen beste laguntzaren bat aztertzea, eta hala bazegokion, sustatzea, gaur egungo krisi sozioekonomikoak irauten zuen bitartean. Laguntza hori etxebizitza errentan hartzeko izango



zen, gizarteratze-errenta alde batera utzita. Horrela, azken errenta hori etxebizitzaren gutxieneko maila desberdinak ziurtatzeko erabiliko litzateke.

Egoera hori ikusirik, erakunde honek komenigarritzat jo zuen Gizarte Politiketako Departamentuari gizarteratze-errenta arautzen duen urtarrilaren 23ko 1/2012 Foru Legearen aldaketa bat azter zezala iradokitzea, eta horrekin ados bazegoen, legea alda zezala, honetarako:

a) Nafarroako pertsonak eta familiak jasaten ari diren krisi ekonomiko larri, sakon eta luzea kontuan hartuz, ardurapean seme-alaba adingabeak dituzten pertsonak edo familiek bermatutako gizarte-laguntza hau jaso gabe ez geratzea ziurtatu beharko du.

b) Gizarteratze-errenta jasotzeko ondorioetarako, hamazortzi urte bete ez dituzten pertsona oro adingabetzat hartuko ditu, Haurren Eskubideei buruzko Konbentzioaren 1. artikuluari jarraituz.

c) Ezkontzako edo bikote egonkorreko kide bat edo biak lan egiteko moduan badaude, horrek ez du ekarriko gizarteratze-errentaren berritzea ukatzea, Espainian eta milioika pertsonak duten langabezia-errealitate larriaren aurrean.

d) Pertsona bakar batentzako gizarteratze-errentaren prestazioaren zenbatekoa handituko du, eta jasotzen duen diru kopuruak, eskatzailearen egoera pertsonalak kontuan hartuz, nahikoa izan beharko du oinarritzko beharrei erantzuteko moduko bitzta duina ziurtatzeko, hala nola etxebizitza, energia, elikagaiak eta jantziak ziurtatzeko.

e) Familia-unitatearen baliabide ekonomikoen barruan ez sartzea etxebizitzaren gizarte-alokairurako bideratutako laguntza publikoak, edo gizarte-alokairu horrekin edo oinarritzko bizi-baldintzekin lotutako gastuak.

Gizarte Politiketako Departamentuak erantzun zuen 2014ko ekainaren 12an Nafarroako Parlamentuak urtarrilaren 23ko 1/2012 Foru Legearen aldaketa bat onartu zuela, gizarteratze-errentaren aparteko berritzeak beti ardurapean hamasei urtetik beherako adingabeak zituzten familia-unitateengana ere hel zitezkeen, aurreko egoera zuzentzeko, izan ere, egoera hori lege horren aurretik babesik gabe zegoen. Departamentuak adierazi zuen hamasei urteko muga derrigorrezko eskolatze adinean zeuden adingabeak babesten saiatzen zela, adin horretatik aurrera lan egiteko moduan daudelako.

Halaber, adierazi zuen Parlamentuak bakarrik bizi diren helduei zenbatekoa murrizteko erabakiaren helburua lan-bilaketa aktiboa sustatzea zela, bere ustez gizarteratze-errentak ez duelako ordezkatu behar diru-sarrerren iturri arrunta; baztertzeko-prozesuan dauden pertsonen egoera ekonomikoa arintzeko baino ez delako.

Azkenik, gizarte-errenta etxebizitzarekin lotutako gastuak ordaintzeko bideratutako laguntzekin osatzeko iradokizunari dagokionez, Departamentuak gai hau berariaz landuta zegoela esan zuen, Iruñeko Udalaran alokairuen laguntzen eredia emaitza bikainak izaten ari delako, eta Sustapen Departamentuak neurri bat hartzeko aukera ebaluatzen ari delako, Nafarroako Gizarteratze Estrategiaren diseinuan barne hartzeko. Horrez gain, duela gutxi, Gizarte Etxebizitzen Foru Funtz bat sortzeko proposamena aurkeztu du Gizarte Politiketako Departamentuak.

### **3.2.13. Informazioa ikusita eta iradokizunak onartutzat ezin zirenez eman, jarduketa amaitutzat jo zuen erakunde honek.Nafarroako Ararteko guztiek Osasun Sistema Nazionaleko ospitaleko larrialdiei buruz egindako azterlana onartzea: pazienteen eskubideak eta bermeak.**

Erakunde eta administrazio hartzaileak: Gorte Nagusietako Arartekoa eta autonomietako arartekoak. Osasun Departamentua.

Gaia: Osasuna. Ospitaleko larrialdiak.

Jarduketa: Ospitaleko larrialdi-zerbitzuen ebaluazioa. Baterako azterketa bat egitea eta onartzea.

Lehen aldiz Espainiako Ararteko guztiek (Estatukoa eta bederatzi autonomia-erkidegoetako) baterako azterketa bat koordinatu zuten, ospitaleko larrialdi-zerbitzuen egoera eta haietara joaten diren herritarren funtsezko eskubideetan horrek duen eragina aztertzeko.

Ebaluazio hori egitea erabaki zuten ospitaleko larrialdiak funtsezkoak direlako osasun-sistemek ongi funtzionatzeko (Espainian 26 milioi arreta kudeatzen dira urtero, eta hamar ospitaleratzeetatik sei larrialdietako pazienteenak dira). Hala ere, arazo askori egin behar diete aurre, eta irtenbidea ez dago zerbitzu horien esku.

Txosten hori egiteko, pazienteen ordezkariak, larrialdietako osasun arloko profesionalak, hamazazpi osasun-zerbitzu autonomikoetako administrazio-kudeatzaileak eta Ceuta eta Melillarako Osasun Kudeaketako Institutu Nazionalari (INGESA) deitu zieten.

Arartekoek, beren esperientzian eta erakunde guztietan jasotako kexetan oinarrituz prestatutako 124 gaiko agiri bati buruzko eztabaidak hiru egunetan antolatu ziren. Hala ere, jardunaldien antolaketari esker, parte-hartzaileek gai berriak proposa zitzaizketen, garrantzitsuak ziren gaiei lehentasuna eman ahal zitzaizkien.

Hiru jardunaldi horiek Madrilan, Iruñean eta Sevillan egin ziren, 2014ko irailetik urrira bitartean. Zehazki, Iruñeko jardunaldia, goizez eta arratsaldean egin zen urriaren 1ean eta horretan, Espainia osoko larrialdietako osasun arloko profesionalen ordezkariak nagusiki parte hartu zuten.

Jardunaldietan hainbat iritzi eta proposamen garrantzitsu bildu ziren, eta horietan oinarritu dira baterako azterketa egiteko. Azterketa horrek, hamar Arartekoen adostasuna adierazten du.

Dokumentuan berrogei ondorio jasotzen dira. Hauek dira:

#### **A) Baliabide materialei dagokienez:**

1. Ospitaleko larrialdi-zerbitzuen egitura fisikoa azken hamarkadetan aldatu bada ere, egitura horrek desegokitasunak izaten jarraitzen du. Ez dirudi nahikoa aurreratu denik homologatutako diseinu eta espazioen banaketan estandarrak sartzen, ez eta zerbitzuetako profesionalen eta pazienteen ordezkarien proposamenei balioa ematen ere.

2. Asetasun-egoerak behin eta berriz errepikatzen direnez, zenbait gela jarri dira ospitaleratzearen zain dauden pazienteak egoteko, larrialdietan hasierako arreta amaitutakoan.

Neurri horien helburua ulertzen badugu ere –korridoreetan eta beste leku batzuetan ez egotea-, ez dira sistema eraginkortzat hartu behar, ospitaleratzeako dauden pazienteak ospitaleko larrialdi-zerbitzuan egoteak zerbitzuaren kudeaketa eragozten duelako, eta paziente horiek arreta berezia behar dute ospitalizazioko solairuan.

3. Pazienteak sailkatzeko metodoen erabilera orokor eta homologarriari esker, larrialdietako ospitaleko zerbitzuen beharrak hobeto antolatzen dira, jasotzen duten laguntza-eskaera handiari erantzuteko. Horrenbestez, kalitatea eta funtzionamendua hobetzeko helburuetan ere laguntzen du.

Sistema horiek eraginkortasunez erabiliko balira, zenbait lurralde esparrutan zerbitzu horien laguntza-zama arin zezaketen neurriak ezarriko lirateke, koadro arinagoko pazienteak medikuaren bisitarik gabe deribatuz; betiere, eragindako osasun-eremuaren ospitale kanpoko larrialdien baliabideekin koordinatuta.

4. Historia kliniko elektronikoen ezarpena eta Osasun Zerbitzuen informazioaren plataforma teknologikoen (IKT) arteko bateragarritasuna oraindik osatu gabe dagoen Osasun Sistema Nazionalaren eraginkortasunaren eta kohesioaren oinarritzko eskaerak dira, eta larrialdietako ospitale-zerbitzuetan nagusiki eragiten du.

Autonomia-erkidegoek gai hauetan egindako esfortzuek gain, koordinazio-tresna eraginkorrak ere erabili behar dira, eta horiek guztiak sustatzea Estatuko Administrazio Orokorrari dagokio.

5. Informazioaren tresnen eta teknologien aurrerapen azkarrak, eta osasun-arretan berdintasuna, kalitatea eta segurtasuna hobetzeko eskaintzen dituzten aukerak, pazienteen inplikazio handiagoa ekar dezakete prozesu klinikoan, eta beraien osasun aurrekari erabilgarritasun autonomoa. Horrela, Osasun Sistema Nazional osoa errazago sartuko da haien dokumentaziora eta informazio klinikora.

Tresna horiek, larrialdietako ospitale-zerbitzuek talde ahulen pazienteak artatzeko aurkitu dituzten zenbait arazo gainditzeko aukera ere ematen dute, batik bat beren osasun-egoera zein den eta aurrekari garrantzitsuak adierazteko zailtasunak dituzten pertsonekin.

6. Larrialdien kudeaketa denboraren kudeaketa da, beraz, agintari-taldeek paziente artatzeko denborak eta faseak (trazabilitatea) ezarri beharko lituzkete, paziente larrialdi-zerbitzuan dagoen bitartean, arreta eraginkorragoa emateko neurri moduan.

Ospitale-zentro gehienetan ezarritako aplikazio informatikoen ez dituzte kontuan hartzen premiazko arretaren berariazko eskaerak, eta langileentzat, beraz, laguntza izan ordez beste lan bat da. Aplikazio horiek erabiltzeko zailtasunak arriskuak handi ditzake laguntza-jarduerarako.

#### **B) Giza baliabideei dagokienez:**

7. Ordutegiaren tarte osoan profesional egokiak eta nahikoak egon beharko litzateke (eskaerarik handiena 12:00etatik 22:00etara egiten da, eta profesionalen lana nagusiki 8:00etatik 15:00etara arte da).

Desegokitasun arazoak batik bat gertatzen dira langile horien lanak mendetasun handiegia duelako barneko mediku egoiliarren lanarekin. Horrela, askotan profesionalak falta direnean haiek ordezkatzeko dituzte.

8. Oro har, barneko mediku egoiliarrek (BAME) gehiegizko erantzukizuna hartzen dute bere gain larrialdietako ospitale-zerbitzuen laguntza jardueran. Gaur egun, larrialdi-zerbitzuek txandaka hartzen dituzte, prestakuntza-ibilbidearen barruan, espezialitate desberdinetako mediku egoiliarrek, zerbitzuarekin

loturarik izan gabe, baina ez dituzte prestatzen beren profesionalak, larrialdietako espezialitate medikoa ez dagoelako onartuta. Horrek kanpoan uzten du larrialdietako mediku adituen egoiliarren tutorizazioa. Bestalde, ez du laguntzen ezinbestekoa den laguntza gainbegiratzeko lanean.

9. Larrialdietako ospitale-zerbitzuen lan-baldintzak, arreta horren berezko eskaera-mailak, eta lotutako tentsio-egoerek edo gatazka bihur daitezkeen egoerek, zerbitzu horiek arrisku-ingurutzat hartzea ekartzen du, lan-estresarengatik, edo «langile errearen sindromea» delakoa garatzeko leku aproposak izateagatik. Ez dirudi arrisku horien kudeaketa proaktiboa egiteko tresnarik dagoenik.

10. Egoera ahulean dauden pertsonen taldeen premiazko laguntza eskaerak (desgaituak, gizarte-arriskua, tratu txarra edo indarkeria, gaixotasun mentala) gizarte-lanean adituak diren langileen kopuru handiagoa beharko luke larrialdietako ospitale-zerbitzuetan. Arratsaldean eta gauean bereziki profesional horien falta nabaritzen da.

11. Larrialdietako ospitale-zerbitzuek ospitaleko jardueretan, eta beraz, osasun-laguntza orokorrean duten garrantziari erreparatzen badiogu, komenigarria da profesional horiek berariaz prestatzen dituen eta haien eskumen klinikoak mugatzen dituen larrialdietako espezialitate mediko eta erizaintzako espezialitate bat definitzea.

### **C) Pazienteen eskubideei dagokienez:**

12. Larrialdi-zerbitzuen egitura fisiko eta funtzionala, zerbitzu horien asetahun-egoera ohikoak eta ospitaleetan oraindik nahikoa ez den pribatutasuna errespetatzeko kulturak, askotan, ezin dituzte bermatu pazienteen duintasuna eta intimitatea.

13. Eztabaida publikoan gehien erabilitako kudeaketa-adierazleen artean, itxaronzerrendei buruzkoa nagusitzen da larrialdietako ospitale-zerbitzuetan eragiten dutenen gainean. Horren eraginez, askotan, adostasunik ezak gertatzen dira jarduera espezializatuaren programazioaren eta larrialdi-zerbitzuetatik datozen ospitaleratze-eskaeren artean, sarrera kopururik handiena ekartzen dutenak. Larrialdien ikuspegitik, adostasunik eza horren ondorioz, ospitaleratzeako agindua duten pazienteek denbora luzeagoa egon behar dute zerbitzu horietan, eta beti ez daude bere duintasunerako eta intimitaterako baldintza egokietan.

14. Larrialdietako ospitale-zerbitzuetan dagoen asetahun-egoeren irtenbidea ez dago nagusiki zerbitzuen esku. Ospitaleetan ohean kudeaketaren optimizazioarekin zerikusia duten lehentasunak sartzea komenigarria izango litzateke, eta horretarako, larrialdi-zerbitzuen buruak ere kontuan hartu beharko lirateke, aurreikus daitezkeen eskaera aurreratzeko duten gaitasunarengatik.

15. Eskaeraren eta laguntza-jardueraren jaitzieraren ondorioz, udaldian ospitaleko oheak ixtea baliabideen kudeaketaren eraginkortasunaren erakusgarria da. Horren aldean, ez du inolako justifikaziorik biztanle kopurua eta eskaera handitzen den egoeretan ere ixteak. Oheak denboraldi batean ixtea erabakitzekeo larrialdi-zerbitzuen egiturazko beharrak berariaz aztertu behar dira.

16. Larrialdietako ospitale-zerbitzuek fase terminaleko pazienteak artatzeak sistemak porrot egin duela erakusten du, izan ere, eremu horietan ezin zaie paziente horiei heriotza duina bermatu, ez eta senideen eta lagunen dolua ere.

17. Osasun arloko profesionalak pertsonen borondatearen autonomiarekin zerikusia duten alderdi etikoetan prestatzea ez da nahikoa. Pazienteak baimena eman aurretik ez zaio beti informazio egokia ematen, prozedura terapeutiko edo diagnostiko baten inguruko erabakia libreki har dezan. Zenbait kasutan, osasun arloko profesionalek erabakitzen dute zer aukera hartu, pazienteak parte hartu gabe.

18. Baimena emateko zenbait ereduaren edukia oso teknikoa da, eta pazienteak ez du ongi ulertzen. Desgaitasunen bat duten pertsonen kasuan, hizkerak erraza, arrunta, argia eta egokia izan behar du. Halaber, egoera ahulean dauden pertsonen arretak berariazko agiriak eskatu beharko litzuzke baimena emateko, talde bakoitzaren ezaugarri berezietara egokituta.

19. Aurretiko jarraibideen edo bizi-testamentuaren ezarpena mugatua da. Hain zuzen eragin eskasa dute erakunde juridiko honi buruzko informazio gutxi dagoelako eta kultura arloko arazoengatik. Bizi ez den autonomia-erkidego baten pazienteak kontuan hartzen badira, zailtasunak egoten dira bere historia klinikoa ikusteko, eta historia klinikotik aurretiko borondatearen aitopenera sartzeko.

20. Larrialdietan dagoen pazienteen segurtasunerako arriskurik handiena. Eremu horietan gertatzen diren asetahun-egoerek gizakiaren errore arriskua handiagotzen dute; baita morbiditate ere (arreta baldintzengatik gertatzen diren gaixotasunak eta heriotzak).

21. Neurri handi batean saihestu daitezkeen kontrako eraginaren kopuru handia onartzen da larrialdietako ospitale-zerbitzuetan artatutako pazienteengan, hala ere, oro har, ez dira aitortzen eta ez dira alta txostenetan jasotzen.

Segurtasun-arloan dagoen sentikortasun falta eta ondorio juridikoak izateko beldurra dira eragin horiek oso gutxitan jakinaraztearen arrazoiak.

22. Europako eta nazioarteko esparruan kontrako eraginak jakinarazteko sistemak ezarri dira arautegiaren bidez. Espainian, oraindik osatu gabe dagoen legezko erabaki batek osasun arloko profesionalen parte hartzea eta konfiantza lortu beharko lukeen erregistro bat aurreikusten da, legezko aurreikuspenen harago. Jakinarazpen- eta erregistro-sistema horren diseinuak zailtasunak ditu zigor izaera ez izateko, eta aldi berean, osasun administrazioen eta haien langileen erantzukizun printzipioa errespetatzeko.

#### **D) Talde ahulen arretari dagokionez:**

23. Legez kontrako egoeran dauden etorkinek sistema publikoaren larrialdiko osasun-arreta jasotzeko eskubidea dute. Eskubide hori batzuetan zaila da bermatzea, urduritasuna sortzen duten eta disuasio-eraginak dituzten administrazioaren jokabideengatik. Erabiltzaile horiei konfiantza handiagoa emateko, langileen prestakuntza hobetu behar da, ordaintzeko konpromisoak eta fakturak goizegi igortzea saihestu, eta legezko egoitzaren egiaztatzea modu arinean egitea bilatu, zentroetako gizarte-laneko zerbitzuen bitartez.

24. Legediak (2012ko apirilaren Errege-lege Dekretua) ezartzen du «Espainian erregistratu eta egoiliar moduan baimendu gabeko» atzerritarrek «premiazko osasun-laguntza jasoko dutela gaixotasun edo istripu larri batengatik, edozein dela horren arrazoa, medikuaren alta hartu arte». Medikua dena (beharrezkoa den laguntzaren denbora-muga dena) ez da nahastu behar larrialdietako altarekin, izan ere, laguntza hori larrialdien jardueraz harago ere eman behar da, larrialdietara joatea eragin zuen osasun-arazoa konpondu arte.

25. Paziente horien arreta egokia emateko neurriak eraginkorrenak hauek dira: batetik, larrialdietako ospitale-zerbitzuen arretari lehentasuna ematea, eta senideek edo lagunek bereziki ahulak diren pertsonen laguntzea.

26. Larrialdietako ospitale-zerbitzu askotan ezarritako sailkatze metodoei esker, haietara joaten diren pazienteen sailkapen eraginkorra egin daiteke. Hala ere, egoera ahulagoan dauden pertsonak artatzeko (adin pediatrikoan dauden adingabeak, adinekoak, gaixotasun mentaleko pertsonak, zenbait desgaitasun dituzten pertsonak, gizarte-arriskuan dauden pertsonak), metodo horietan erabiltzaile horiei emandako laguntza hobetzen laguntzen duen informazioa jasoko beharko litzateke, eta ez informazio klinikoa bakarrik.

27. Zenbait pazienteri emandako arretak, adingabeei, urritasun kognitiboa duten adinekoei, edo gaixotasun mentalak dituzten pertsonen bereziki emandakoak, ospitaleko larrialdi-zerbitzuetako langileen artean pertsona-talde horietako bakoitzaren laguntza-eskaeretan eta tratuan berariaz prestatuko langileak egotea eskatzen du.

28. Larrialdi orokorren ospitale-zerbitzuetan ezinbestekotzat ikusten dugu adingabeei itzaroteko eta artatzeko, antza tratatu txarrak jasan dituzten pazienteak artatzeko, edo guztien eremuan egoteak beren intimitatea errespetatzen ez dieten pertsonak artatzeko eremu bereziak egotea.

29. Premiazko osasun-laguntza eskatzen duten gaixotasun mentaleko pertsonekin aritzeko «laguntzaileak» egotea neurri egokia da, eusteko tresnen erabilera murrizteko eta informazioa ongi igortzen laguntzeko. Segurtasun Indar eta Kidegoen uniformedun langileak egotea iraingarria izan daiteke.

30. Desgaitasunen bat duten pertsonen, zentzumen-desgaitasunak dituztenek bereziki, askotan mugatuta ikusten dute ospitaleko larrialdi-zerbitzuekin hitz egiteko gaitasuna, ez dituztelako komunikatzeko bide egokirik. Halaber, material egokituaren erabilgarritasunari eta eskuragarritasunari buruzko gabezia handiek jarraitzen dute.

31. Biztanleen zahartzeari buruzko aurreikuspenak kontuan hartu behar dira, paziente kronikoak behin eta berriz joatea saihesteko. Pertsona horien beharrak zein diren alde zuzenetik identifikatu behar dira, haien osasun-arreta bere ingurutik hurbilen dauden lekuetan kudeatzeko. Helduentzat, urritasun kognitiboak dituztenentzat bereziki, ezinbestekoa da larrialdietako ospitale-zerbitzuen eta ospitalez kanpoko zerbitzuen arteko koordinazioa hobetzea, beharrezkoa ez den medikazioa saihesteko.

32. Gizartean baztertuta izateko arriskuan egon daitezkeen pazienteei laguntza emateko berariazko protokoloak erabiliko balira, erabilgarriak izango lirateke kontsulta egiteko arazo zehatzak ez ezik osasun-arazo konplexuak ere antzemateko. Gainera, herritarren balizko osasun-alarma ezagutarazteko ere baliagarriak izango lirateke, baita alarma komunikatzeko ere, hala dagokionean.

33. Gizartean egoera ahulean daudela-eta, alta eman ondoren tratamendua egiten jarraitzeko bermerik ez duten pertsonen larrialdietako osasun-laguntza ematea erronka handia da eredu sozio-sanitarioaren koherentzia osorako.

Larrialdietako ospitale-zerbitzuek gain har dezaketen baino gehiago da egoera horien kudeaketa. Hortaz, administrazio eskudunek erantzun beharko liekete egoera horiei, eta baliabide egokiak eskuragarri edukitu beharko lituzkete, pertsona horiei susperraldian laguntzeko.

34. Segurtasun Indar eta Kidegoek zaintzen dituzten pertsonen laguntza ematen zaienean, beharrezkoa da protokolo batzuei jarraitzea. Protokolo horietan osasun-langileen jardueraren irizpideek azalduta egon beharko lukete; behintzat, osasun-langileek pazientearen intimitatea eta informazio klinikoaren konfidentziasuna errespetatzen dituztela bermatzeko.

#### **E) Kalitatea zerbitzuaren berme eta eskakizun gisa:**

35. Gaur egun, larrialdietako ospitaleko zerbitzuetan kalitate-programak ezartzea legez eskatzen da; eta horrek zerbitzu horien funtzionamendu egokia bermatzeko ere balio du.

36. Larrialdietako zerbitzuetan, oro har, protokoloak edo gida klinikoak ezarrita dauden arren, beharrezkoa da protokolo horiek etengabe eguneratzea; eta osasun-langileek gehiago atxiki behar diete haiei.

37. Zentroak eta zerbitzuak egiaztatzea da kanpoko mekanismo erabilienean eta eraginkorrenean, kontrola eta ebaluazioa egiteko. Gure osasun-sisteman oraindik ez da orokor bihurtu larrialdietako ospitale-zerbitzuak ziurtatzeko edo egiaztatze aukera. Hori dela eta, komeni da legez eskatzea, eta prozesu horiei ekiteko neurriak edo pizgarriak ezartzea. Egiaztatze-prozesu horietan, pazienteen iritzia kontuan hartu beharko litzateke, bai arauak ezartzeko fasean, bai jarraipen- eta berritze-faseetan. Pazienteen iritzia ordezkaritza-erakunde bidez lor liteke.

38. Erreklamazioak eta kexak bidaltzeko postontziak oso eraginkorrak izan daitezke, zerbitzuaren kalitatea eta pazienteen parte-hartzea bermatzeko tresna gisa. Dena den, «erreklamazioa egiteko kultura» oraindik ez dago finkatuta osasun-administrazioetan, ezta erabiltzaileen artean ere.

39. Pazienteen ustez, erreklamazioen erantzunen burokratizazioa handiegia da. Beharrezko osasun-langileen parte-hartzea bermatu behar da erreklamazioen kudeaketan. Erantzun azkarra eman behar zaie, irizpideak azaldu behar dira, eta, hala dagokionean, neurri zuzentzaileak ere adierazi behar dira. Pazienteek eta osasun-langileek osatutako taldeetan edo antzeko baliabideen bitartez aztertu behar dira erreklamazioa egiteko arrazoiak. Horrela, irtenbide orokorrak lortuko lirateke.

40. Pazienteen erreklamazioak eta iradokizunak era heterogeneoan sailkatzen dira; hortaz, prozedura homogeneizatu behar da, konparazio-azterketak osasun-zerbitzuetan eta Estatuko Osasun Sistematan egin ahal izateko.

Arartekoak azterlanaren emaitzak jakinarazi dizkie Nafarroako Parlamentuari, Nafarroako Parlamentuko Osasun kontseilariari, Nafarroako Medikuen Elkargo Ofizialari eta Nafarroako Erizainen Elkargo Ofizialari.

#### **3.2.14. Osasunbidea – Nafarroako Osasun Zerbitzuko Europako Erkidegoz kanpoko barruko mediku egoiliarren egoera «kotizazioaren kontu-kodea»n aldatzea. Hori dela eta, ez dute eskubiderik langabezia-prestazioa jasotzeko.**

Erakunde eta administrazio hartzaileak: Osasun Departamentua. Espainiako Herriaren Defendatzailea

Gaia: Gizarte Segurantza. Erkidegoz kanpoko barruko mediku egoiliarren.

Jarduketa: Administrazio-jarduera gainbegiratzea.

Osasunbidea – Nafarroako Osasun Zerbitzuan jarduten duten barruko mediku egoiliarren talde batek (BAME) erakunde honetara jo zuen, eta honako kexa hau jakinarazi zigun: Gizarte Segurantzako «kotizazioaren kontu-kodea»n «mugaz gaindiko eta alde baterako langileen taldea»n sartuta egoteagatik ez dute langabezia-prestazioa jasotzeko eskubiderik.

Erreklamazioak erreferentzia egiten dio Gizarte Segurantzaren Diruzaintza Orokorrari (Estatuko erakunde bat); hortaz, Gorte Nagusietako Herriaren Defendatzaileari helarazi genion.

Ondoren, Bozera maileen Batzarrak eskatuta, Nafarroako Parlamentuko Foru Erregimenaren Batzordeak eskatu zion Nafarroako Arartekoari bertaratzeko, zertarako eta Osasun kontseilariaren eta Espainiako Herriaren Defendatzailearen aurrean izapidetuta zituen kexak, erkidegoz kanpoko barruko mediku egoiliarrei buruzkoak (BAME), azaltzeko. Agerraldia 2014ko maiatzaren 16an egin zen.

Agertzeko eskaera jaso ondoren, Nafarroako Gobernuaren Osasun Departamentuari eskatu genion talde horrek «kotizazioaren kontu-kodea»n izan duen aldaketari buruzko informazioa.

Osasun kontseilariak honako azalpen hauek eman zituen bidalitako txostenean: A) Hileko nominetan langabeziagatik kotizatzen ez duten langileek ez dute eskubiderik langabezia-prestazioa jasotzeko. B) Apirilaren 20ko 557/2011 Errege Dekretuaren bidez onartzen da 4/2000 Lege Organikoaren Araudia,

Espanian dauden atzerritarrek dituzten eskubide eta askatasunei eta euren gizarteratzeari buruzkoa; eta 557/2011 Errege Dekretuak hamaseigarren xedapen gehigarrian ezartzen du «epe zehatzeko eta ikasleei zuzendutako jarduerak egiteko lan-baimena duten atzerritarren kontratuetan ez dela kotizatuko langabezia-kontingentziagatik». C) Osasun Departamentua kotizatzen egon zen langabezia-prestazioa jasoko ez zuten zenbait langilerengatik. D) Kontuan hartu behar da erkidegoz kanpoko langileak direla, eta, BAME bukatu ondoren, egoera irregularrean geratuko direla, eta, hortaz, ezin izango dutela prestazio hori jaso. E) Hori dela eta, Osasunbidea – Nafarroako Osasun Zerbitzuak eskatu zuen akatsez ordaindutako kuoten zenbatekoa itzultzeko, eta atzerritar ikasleei arauz kontra kendutako ehunekoak itzultzeko. F) Gizarte Segurantzak baimena eman zuen erkidegoz kanpoko langile horientzat berariaz sortutako kontu-kodea erabiltzeko; hartara, 2014ko otsailean, Osasunbidea – Nafarroako Osasun Zerbitzuak langile horiei lotutako langabezia-kotizazioa egiteari utzi zion. Departamentuak urtarrilaren 20a arteko epea zuen, bizileku-txartelen dokumentazioa aurkezteko. Jardunbide hori otsailean abiarazi zen.

Osasun-kontseilariaren txostena ikusita, Nafarroaren Arartekoak txosten bat egin, eta Nafarroako Parlamentuan aurkeztu zuen, han bertaratzeko eskaera zela-eta. Honako ondorio hauek azaldu genituen:

a) Urriaren 6ko 1146/2006 Errege Dekretuak Osasun Zientzietako espezialisten prestakuntzarako egoiliartasuneko lan-harreman berezia arautzen du; baina, lan-harreman berezi hori arautzen duen arren, bertan ez da jaso langile horiei lotutako kotizazioari eta langabezia-prestazioari buruzko xedapenik.

b) 1146/2006 Errege Dekretuak horri buruzko ezer jasotzen ez duenez, Gaztela eta Leongo Auzitegi Nagusiko lan-arloko Salak 2013ko otsailaren 14an eman zuen ebazpenean ezarritako arauetara igortze-metodo berari jarraituta, Gizarte Segurantzaren langabezia-kotizazioari sektore-legeak aplikatu behar zaizkio, hots, Gizarte Segurantzari buruzko Lege Orokorren testu bategina.

c) Gizarte Segurantzari buruzko Lege Orokorren testu bateginak langabezia-prestazioa arautzen du, eta, erakunde honen ustez, III. Tituluan ez du behar bezalako lege-oinarririk ematen erkidegoz kanpoko BAME bat Gizarte Segurantzatik baztertze.

Zehazki, hauxe ezartzen da testu bateginaren 205. artikuluan:

*«1. Langabezia-babesean sarturik egongo dira, betiere gertagarri horrengatik kotizatu beharra aurreikusia badute, Gizarte Segurantzaren Araubide Orokorrean sartuta dauden besteren konturako langileak, administrazio-zuzenbideko araubidean kontrataturiko enpleguak eta administrazio publikoen zerbitzuko enplegu-funtzionarioak.*

*2. Sarturik egongo dira, orobat, erregelamenduz ezartzen diren berezitasunekin, gertagarri hori babesten duten Gizarte Segurantzaren araubide berezietan sarturik dauden besteren konturako langileak.*

*(...)*».

Hori dela eta, nazionalak izan zein atzerritarrek (BAMEak adibidez) izan, 205. artikuluan ez dira langabezia-babesetik baztertzen besteren kontura lan egiten duten eta Gizarte Segurantzaren araubide bereziei heltzen dien langilerik; baizik eta barne hartzen direla («saturik egongo dira»), araubidearen arabera ezarritako berezitasunekin.

d) Atzerritarrek Espainian dituzten Eskubide eta Askatasunei buruzko Lege Organikoaren Erregelamenduaren hamaseigarren xedapen gehigarrian dugu erkidegoz kanpoko BAMEak aldi baterako langileen kotizazio-kodean sartzeko oinarri juridikoa.

Testu hori oinarri hartuta, honako ondorio hau ateratzen du Enplegu eta Gizarte Segurantzako Ministerioak: «*atzerriko pertsonen barruko mediku egoiliar gisa lan egiteko egiten zaizkien kontratuak aldi baterakoak direnez, talde horrek ez du langabezia-gertaerarengatik kotizatu beharrik*».

e) Arartekoak zalantzan jartzen du arau-oinarri horrek legez onartzen duen erkidegoz kanpoko BAMEei tratu baztertzailerik eman ahal izatea, Estatuko barruko mediku egoiliarrekin erkatuta. Izan ere, Estatuko barruko mediku egoiliarrek Gizarte Segurantzaren prestazio hori jaso ahal dute, eta erkidegoz kanpokoek, ordea, ezin dute langabeziagatik kotizatu, ezta prestazioa jaso ere; nahiz eta talde biek lan-harreman bera izan. Lan-harreman bera dela egiaztatzen da, lan-harreman hori errege-dekretu berak (urriaren 6ko 1146/2006 Errege Dekretua) arautzen duelako; eta bertan ez baita bereizketarik egiten, atzerritarra edo nazionala izateagatik.

f) Espainiako Konstituzioak I. Tituluko 41. artikuluan ezartzen du botere publikoek gizarte-segurantza sistema publiko bat edukiko dutela *herritar guztientzat*. Sistema horrek bermatu beharko du gizarte-laguntza eta gizarte-prestaziorik aski izango dela beharaldietarako; langabezia-kasuan, batez ere.

Konstituzioaren artikulua horretan «guztiak» eta «herritarrek» aipatzen dira, ez soilik «Espainiakoak». Botere publikoek bete behar dute bertan ezarritakoa.

Espainiako Konstituzioaren 13.1 artikuluan ezarrita dago: «Atzerritarrei dagozkiela Espainian Titulu honetan bermatzen diren askatasun publikoak, tratatuek eta legeak ezarritakoaren arabera».

g) Atzerritarrek Espainian dituzten Eskubide eta Askatasunei buruzko Lege Organikoaren 3.1 artikulua hauxe ezartzen du: «*Atzerritarrek izango dituzte Konstituzioaren I. tituluan aitortu eskubide eta askatasunak. Eskubide eta askatasun horiek bat etorriko dira, nazioarteko tratatuetan, lege honetan, eta eskubide eta askatasun horietako bakoitzaren egikaritzea arautzeko legeetan ezarritakoarekin.*

Eta legeak hauxe ezartzen du interpretazio-irizpide orokor gisa: «*ulertuko da atzerritarrek egikaritzen dituztela lege honek aitortutako eskubideak espainiarren baldintza berdinetan.*

Atzerritarrek Espainian dituzten Eskubide eta Askatasunei buruzko Lege Organikoaren 10.1 artikuluan hauxe ezartzen da: «*Atzerritarrek eskubidea izango dute, lege organiko honen eta berau garatzeko xedapenen betekizunak betetzen badituzte, ordaindutako jarduera gauzatzeko, beregainean edo inorentzat, bai eta Gizarte Segurantzako Sistemari sartzeko ere, indarrean dagoen legeriarekin bat etorritik.*

Hori dela eta, legegilearen xede orokorra Espainia bizileku duten atzerritarrek Gizarte Segurantzako prestazio berberak jasotzea da.

Lege organiko horretako 14. artikuluan hauxe ezartzen da: «*Espainian bizi diren atzerritarrek eskubidea izango dute, Gizarte Segurantzako prestazioak eta zerbitzuak eskuratzeko, espainiarren baldintza berberetan.*

Atzerritarrek Espainian dituzten Eskubide eta Askatasunei buruzko Legeak 42. artikuluan sasoiko langileen araubide berezia arautzen du, baina bertan ez da bazterketarik egiten langabezia-kotizazioari edo -prestazioari dagokienez.

Atzerritarrek Espainian dituzten Eskubide eta Askatasunei buruzko Lege Organikoak, mugaz bestaldeko langileen egoera arautzen duenak, 43. artikuluan ezartzen du, Gizarte Segurantzaren izango dituzten eskubideak erabakitzeko, 14. artikuluan ezarritakoari jarraituko zaiola; hots, atzerriko eta Estatuko langileek prestazio berberak izango dituztela.

Laburbilduz, Atzerritarren Eskubideei buruzko Lege Organikoa ezin da oinarri hartu erkidegoz kanpoko BAMEak, Estatuko BAMEak ez bezala, kotizaziotik eta langabezia-prestaziotik baztertzeko.

h) Atzerritarrek Espainian dituzten Eskubide eta Askatasunei buruzko Lege Organikoaren Erregelamenduak lege horretan ezarritakoa bete behar du, lege horren maila handiagoa delako, eta, hortaz, nagusitzen delako. Beraz, zalantzarikoa da erregelamendu horrek ziurtatzea erkidegoz kanpoko BAMEei tratatu baztertzailera emateko aukera, Estatuko BAMEekin erkatuta. Diskriminazio negatibo bat egiteko oinarriak, behintzat, lege formal batean egon behar du, eta ez araubidearen araberrako arau batean.

i) Erregelamendu bat Erkidegoz kanpoko eta Estatuko barruko mediku egoiliarren artean bazterketarik egiteko nahikorik ote den zalantzan jartzeaz gain, erakundearen ustez, ez dago justifikazio objektiborik nazioko BAME baten (lan-kontratu berezia duena) eta atzerriko BAME baten (lan bera egiten duena, lan-kontratu berezi bera duena eta arau bereberei atxikita dagoena) artean diskriminazio hori egiteko.

Horregatik guztiagatik, egokitzat jo genuen irizpide horiek Espainiako Herriaren Defendatzaileari jakinaraztea. Horrela, Espainiako Herriaren Defendatzaileak hartu ahal izango zituen beharrezko neurriak, araubidearen araberrako xedapen bat oinarri hartuta, erkidegoz kanpoko BAMEek eta nazioko BAMEek tratatu juridikorik ezberdina jaso ez dezaten, langabezia-prestazioari dagokionez.

Herriaren Defendatzaileak erantzun zuen, bere ustez, Gizarte Segurantzaren Diruzaintza Orokorra ez zuela urratzen 1146/2006 Errege Dekretua, urriaren 6koa, barruko mediku egoiliarren lan-harremana berariaz arautzekoa; ezta gai horretan aplikatu daitezkeen araudirik ere.

Herriaren Defendatzailearen erantzuna jaso ondoren, Arartekoak amaitutzat hartu zituen horri buruzko jarduketak.

### **3.2.15. Gizarte Politiketako Departamentuari umeak eta nerabeak babesteari buruzko datuak eskatzea.**

Administrazio hartzailea: Gizarte Politiketako Departamentua.

Gaia: Gizarte-ongizatea. Umeak eta nerabeak babestea.

Jarduketa: Administrazioaren jarduerak gainbegiratzea.

Nafarroako Arartekoa eta Gizarte Politiketako Departamentua ez zetozen bat, Nafarroan babes gabeko egoeran dauden adinez txikikoei buruzko datuen gainean. Hori dela eta, erakundeak Gizarte Politiketako

Departamentuari eskatu zizkion adinez txikikoei buruzko datuak, honako urte hauek kontuan hartuta: 2007, 2008, 2009, 2010, 2011, 2012 eta 2013. Xedea datuak homologatzea, eta iturri fidagarri bakarria sortzea zen. Hona hemen eskatutako datuok:

- a) Zenbat adinez txikiko pertsona arrisku-egoeran dauden
- b) Zenbat adinez txikiko pertsona babes gabeko egoeran dauden
- c) Zenbat aitorten egin diren babes gabeko egoeren berri emateko; eta zenbat kendu diren, urte horietako bakoitzean
- d) Zenbat familiak behar izan duen Administrazioaren laguntza, jarduketa-mota edozein izanda ere.
- e) Zenbat adinez txikiko pertsona zaintza-egoeran dauden
- e) Zenbat adinez txikiko pertsona tutoretzapean dauden
- g) Zenbat adinez txikiko pertsona harrerako familia- edo -egoitza batean dauden, honako hauek zehaztuta:
  - Familia edo egoitza batean hartuta daudenak
  - Familia hedatuan edo beste familia batean hartuta daudenak
  - Harrera sinpleak, iraunkorrak eta adopzioaren aurretikoak
- h) Nazioko eta nazioarteko adopzioen kopurua, eta egokiak direla aitortzeko zenbat txosten igorri diren
- i) Zenbat adinez txikiko pertsona bizi diren gizarte-gatazka batean
- j) Zenbat adinez txikiko pertsona dira autonomia pertsonala sustatzeko programa baten onuradunak
- k) Zenbat adinez txikiko pertsona dauden erreforma-sistemaren mende; eta zenbat betetzen ari diren barnealdi-neurria

Laburbilduz, hauxe eskatu genion Gizarte Politiketako Departamentuari: urte horiei lotuta (2007, 2008, 2009, 2010, 2011, 2012 eta 2013) eta gai horiei buruz zituen «behin betiko» datuak emateko.

Departamentuak 2008-2013 urte bitarteko datuak bidali zituen. Datu horiek bildu dira Arartekoak 2014-2015 urte bitartean egin duen txosten berezian; eta zehazki jaso dira gizarte-zerbitzuetako sistema osotik egoera zailean bizi diren umei eta nerabeei zer laguntza ematen zaien aztertze atalean (VII. puntuan). Txosten hori egin da Nafarroako Parlamentuak eskatuta.

### **3.2.16. 13/2014 Errege Lege-dekretua, urriaren 3koa, gas-sistemarekin eta zentral nuklearren titulatasunarekin lotutako urgentziatzko neurriak hartzeari buruzkoa.**

Erakunde hartzailea: Espainiako Herriaren Defendatzailea

Gaia: Energia. Gas-sistema.

Jarduketa: Estatuak lege-indarrarekin eman duen araudi baten konstituzionaltasuna aztertzea.

Arartekoak jaso zuen Kataluniako Síndic de Greuges erakundearen idazki bat. Bertan adierazten dute Gas Castor proiektuaren lurpeko biltegiaren emakidari uko egiteagatik sortutako kostuak azkeneko kontsumitzaileek ordainduko dituztela, hurrengo urteetako ordainagirien bitartez.

Beraz, idazki horretan azaltzen dute administrazio publiko eskudunaren erabakien ondoriozko kostuak (gas naturala lurpean biltegitratzeko, edo gas naturala hibernatzeko edo deuseztatzeko ustiatze-proiektu bati baimena eta emakida onartzeari buruz) azkenean gas-sistemaren erabiltzaileei, hots, herritarrei, ordainaraziko dizkietela.

Nafarroako Arartekoak jo zuen, hori egia izanez gero, 13/2014ko Errege Lege-dekretuak, urriaren 3koak, 5. artikuluan eta hari lotutako beste batzuetan ezarritakoak Konstituzioa urra lezakeela. Zehatz-mehatz, Konstituzioaren honako artikulua hauek urratuko litzuke:

- a) 106.2 artikulua. Hauxe ezartzen du: partikularrek, legeak ezarritako moduan, eskubidea izango dutela kalte-ordaina jasotzeko beren ondasun eta eskubideetan jasandako lesio ororengatik, ezinbestekak eragindako kasuetan salbu, lesio hori zerbitzu publikoen funtzionamenduaren ondorio izanez gero. Gasa kontsumitzen duten herritarrek ez dira proiektua onartzeko, eteteko edo bertan behera uzteko erabakien erantzuleak; hortaz, ez dute gastu hori haien ekonomietatik ordaindu behar (are gutxiago, baliabide eskasak dituzten familiak eta adineko pertsonak baldin badira). Erabakietan parte edo esku hartu ez dutenez, ez da bidezkoa kostuak haiek ordaintzea.



b) 31.3 artikulua. Laburbilduz, Errege Lege-dekretu baten bidez, gas-sistemaren azken erabiltzaileak diren herritarrei eskatzen zaielako diru-prestazio bat (kopuru eta ordainketa batzuen bidez, hileroko, fakturen bidez, eta abar) eman dezatela. Eta Konstituzioaren 86.1 artikulua ere urra lezake; artikulua horren arabera, Errege Lege-dekretua ezin baita sartu Konstituzioaren I. Tituluak arautzen dituen eskubideetan eta betebeharretan.

c) Konstituzioaren 51.1 artikulua. Hauxe ezartzen du: botere publikoek bermatuko dutela kontsumitzaile eta erabiltzaileen defentsa, prozedura egokiz babestuz haien segurtasuna, osasuna eta interes ekonomiko legitimoak. Baliteke kasu horretan xedapen hori ez betetzea, interes orokorreko zerbitzu baten erabiltzaileei eskatzen baitzaie emakida deuseztatzeke kostuak eta kalte-ordaina ordaintzeko.

Hori dela eta, Espainiako Herriaren Defendatzaileari horren berri eman genion, Errege Lege-dekretu horren konstituzionaltasuna azter zezan.

Herriaren Defendatzaileak ebatzi zuen urriaren 3ko 13/2014 Errege Lege-dekretuaren aurkako konstituzio-kontraktotasuneko errekurtsoa ez jartzeko. Hala eta guztiz ere, azaldu zuen, lehendik ofiziozko jardun bat hasita zegoela Energiaren Estatu Idazkaritzan, hartutako neurriei buruz. Hona hemen jardunaren helburuak: a) Errege Lege-dekretuan aurreikusitako erantzukizunak argitzea; b) eremu horretako biztanleei kalte-ordaina emateko aurreikuspenik dagoen ziurtatzea; c) Castor proiektuak gizartean eta ekonomian izan dituen ondorioei buruzko azterlanen bat dagoen ziurtatzea.

Herriaren Defendatzaileak bidalitako informazioa jaso ondoren, eta informazio hori ikusita, erakundeak amaitutzat jo zuen gai horretako esku-hartzea.

### **3.3. NAFARROAKO HAURREN ETA NERABEEN EGOERARI BURUZKO INFORMAZIOA.**

Haurren eta nerabeen sustapen, arreta eta babeserako abenduaren 5eko 15/2005 Foru Legeko 14. artikulua ezartzen du Nafarroako Arartekoak haurren eta nerabeen eskubideak babesteaz arduratuko dela, horretarako behar diren neurriak hartuz. Neurri horien artean dago haurrek eta nerabeek duten egoera ebaluatzea urteko txostenean.

Lege aurreikuspen hori betetzeko, atal honetan arlo horri buruzko zenbait datu eskaintzen dira, betiere erreferentziatzat hartuta aipatu foru legean adierazitakoa, Nafarroan adingabeen babesaren arloko esku-hartze administratiboaren arloan dagoen arau nagusia delako.

#### **3.3.1. Egindako jarduketan azalpena eta ebaluazioa.**

##### **A) Arau eta plangintza jardura.**

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 jardura, baliabide eta produktutan izan den esku-hartzea, kautelazko neurriak, babesgabetasuneko egoerak, familiako babesa eta babes-neurrien jarraipena, aldaketa eta iraungipena.

2014an Nafarroako Foru Komunitatean adozioari lotutako administrazio prozedura arautzen duen azaroaren 26ko 111/2014 Foru Dekretua onartu da. Arau hori izapidetzean aurreko urteetako txostenak aipatu ziren. Hortaz, prozesuaren amaiera positibotzat jo behar da.

Horrez gain, arau esparruan, Gizarte Politiketako Departamentuak adierazi du familia-bitartekaritza zerbitzua arautzen duen foru dekretua izapidetzen ari dela. Gizarte Politiketako Departamentuak esan duenaren arabera, administrazio jardura bitartekaritzaren eremuan kokatzea du xede, merkataritza-gaietako eta zibiletako bitartekaritzari buruzko uztailaren 6ko 5/2012 Legeko zuzentarauak kontuan hartuta. Haurren eta nerabeen sustapen, arreta eta babeserako abenduaren 5eko 15/2005 Foru Legearen garapena zorrozki ez bada ere, departamentuak arauzko proiektu hori aipatu du, bitartekaritza-mekanismo horrek familiaren arloko arazoetan eta, beraz, guraso eta seme-alaben arteko harremanetan izan dezakeen egitekoagatik.

Azkenik, departamentuak azaldu du espezializatutako familia-arreta arautzen duen foru agindua prestatzen ari dela eta 2015eko bigarren hiru hilabetean onartzea aurreikusi duela. Harrera-sistemako baliabide bat da, egoitza-harreraren abantaila nagusiak (adingabeekin diharduten pertsonen profesionaltasuna, prestakuntza eta esperientzia) eta familia-harrerarenak (familia-ingurua, naturalaren edo arruntaren antzekoa) bateratu nahi dituen, familia-harrera arrunt batek eman dezakeen berariazko arreta kualifikatua baino zehatzagoa behar duten adingabeen kasuei behar bezalako erantzuna emateko. Erakunde honen ustez, baliabide

koherentea da familia-inguruan adingabeak mantentzeko xedearekin. Izan ere, hala, gainera, berariazko arreta behar den kasuetan ere ahalbidetzen da.

Oro har, arauzko jarduera horri dagokionez, erakundeak 15/2005 Foru Legean jasotako mandatuak eta xedapenak osatzeko beharrezkoak diren neurriak hartzen jarrai dadin animatzen du.

Plangintza eta programazio jarduerari dagokionez, departamentuak adierazi du 2014an jorratutako ildo estrategikoak honako hauek izan direla: a) familia-harrera egoitza baliabidearen aurrean lehentasunezko baliabide gisa sustatzen jarraitzea; b) familia hartzaileei arreta eta prestakuntza gehiago ematea; c) babesik gabeko egoera jazo daitekeenean eta sei urte baino gutxiagoko adingabeak familietan premiaz hartzen jarraitzea; d) babesik gabeko edo gatazka egoeran dauden adingabeentzat premia bereziak dituen familia-harreraren baliabidea abian jartzea; e) babes-sistemaren aldaketarako azterlan abiaraztea, behaketa- eta harrera-zentroak isolatutako espazio gisa kentzea ekarriko duena, egoitza-harrerako bizikidetzaren eremuetan txertatuz, balorazio goiztiarragoa, arazoak dituzten adingabeen euste handiagoa eta ingurura gehiago egokitzea lortzeko asmoz, baita egoitza-harreraren plaza kopurua handitzea ere; f) familia esku hartzerako berariazko programa sustatzea, ahal den neurrian adingabea familietatik banantzea saihestuz; g) egoitza-harreraren dauden adingabeentzako autonomia programak bultzatzea, haienzako eta haien egokitzapenerako baliabide berriak bideratuz; h) adingabeen egoitza-baliabideak kudeatzen dituzten erakundeen artean praktika hobekuntza identifikatzea; i) premia bereziak dituzten haurren adopzioarako neurriak bultzatzea; j) baliabideak, profesionalak eta lan ereduak espezializatzea; k) datu-baseak hobetzea eta hainbat instantzietako datuak koordinatzea (lehen mailako arreta, talde espezializatuak, adingabeen babeserako atala, Osasun Ministerioko haurren zuzendaritza nagusia), organismo eta hirugarren eskatzaileentzako (Fiskaltza, Herriaren Defendatzailea, Ministerioa, etab.) datu fidagarriak eta erabilgarriak edukitzeko aukera emanez.

Aipatu jarduteko ildoek familia-harreraren sustapenari lotutako xedeetan enfasia jartzen jarraitzen dute, harrera, familia-harreraren modalitate berrien sarrera eta finkatzea sustatuz edo familia hartzaileei emandako babes-eta laguntza-maila hobetuz. Familia-harreraren sustapenean jarritako enfasi hori aurreko urteko txostenetan adierazitakoarekin koherentea da, harrera-modalitate horren lehentasuna baliatzeko antzemandako zailtasunei dagokionez (erakunde- edo egoitza-modalitatearekin alderatuz gero).

Kasu honetan berriak direnez, behaketa- eta harrera-zentroen egungo konfigurazioaren harira proposatutako alternatibak azterlanari lotutako jarduketako ildoak nabarmentzekoak dira, baita departamentuak adingabeen babeserako arloan eta kontrolerako organismo eskatzaileen esku jartzeko dituen informazio sistemen hobekuntzaren harira proposatutakoak ere.

Aurreko txostenetan adierazi bezala, erakunde honen ustez, egokia da Gizarte Politiketako Departamentuak helburu zehatzago eta berariazkoagoak programatzea izaera orokorreko plangintza tresnen esparruan; helburu horiek urtero berriak edo gaurkotu litezke, egoeraren bilakaeraren arabera eta hauteman daitezkeen beharrezko nagusien arabera. Gauzak horrela, berriro azpimarratu behar da adierazleak edukitzea komenigarria dela, ezarritako unean uneko helburuen betetze-maila ebaluatzen eta, kasu bada, lehentasunak birdefinitzeko aukera emango dutenak.

Bereziki, plangintzak alderdi honekin duen zerikusia dela-eta, erakunde honek uste du beharrezkoa dela haurren eta nerabeen babeserako II. Planaren onarpena berriro aipatzea, posible den bizkortasunarekin.

### **B) Adingabeen eskubideen sustapenerako eta zabalkunderako jarduera.**

15/2005 Foru Legeak adingabeen eskubideen eta betebeharren taula bat ezartzen du eta haiek sustatu eta zabaltzea agintzen du.

Jarduera horri dagokionez, Gizarte Politiketako Departamentuak 2014ko azaroaren 20an adierazi du Haurren Eskubideen Nazioarteko Egunaren kariatara, zenbait ekitaldi egin direla, adingabeen eskubideak sustatze aldera eta haien zabalkundera bultzatze aldera. Zehazki, Condestable Jauregian eskubide horien zabalkunderako jardunaldi bat egin da. Ikasleek eskubideak irakurri dituzte eta familia eta adingabeei zuzendutako hitzaldi informatiboa eskaini da.

Horrez gain, familia hartzaileak hartzeko eta herritarrak irudi horren inguruan sentsibilizatzeko kanpaina bat diseinatu da eta zabaldu da. Aurrera eramandako ekintzen artean lehen hezkuntzako ikasleen arteko marrazki eta kontakizun lehiaketa gailendu behar da, haur batek zain zezaten familia baten laguntza behar izatearen gaiaren harira. Halaber, familia-harreraren inguruko unitate didaktikoa ikastetxe guztiei helarazi zaie.

Erakunde honek esparru horretan garatutako lanak baloratu eta onartu ditu eta, bereziki, familia-harreraren irudia sustatzearen aldeko ahalegina, ekimen mota horiekin jarraitzeko animatuz.

### **C) Prebentzio jarduerak.**

Prebentzio jardueren funtsezko helburua da babesgabetasuneko eta gizarte gatazkako balizko egoerak saihestea edo ahal den gutxitzea.

Esparru horretan administrazioaren esku-hartzea funtsean jarduera dela-eta adingabeak artatzen dituzten zenbait instantziaren arteko lankidetzatik eta koordinaziotik abiatuta garatzen da (hezkuntza zerbitzuak, osasun zerbitzuak eta gizarte zerbitzuak gehienbat).

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: oinarrizko gizarte zerbitzuetako profesionalak, haurrak eta nerabeak artatzeko bitarteko ekipoak eta, oro har, hurrekin eta gazteekin lan egiten duten guztiak (osasun eta hezkuntza arloko profesionalak, haurrendako tratu oneko sareak eta abar).

Nafarroako Foru Komunitateko koordinazioari berariaz dagokionez, berriz, lan esparru batek 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.

2014. urteko nobedade nagusizat jo da adingabeen arretarako departamentu arteko zuzendaritza-batzordea onartu izana, urriaren 15eko gobernuaren akordio bidez. Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioaren esparruko koordinazio-organoa bat da, prebentzioaren arloan zuzendaritza-lanak burutzen dituena.

Erakunde honek azken urteotan hartutako koordinaziorako hobekuntza neurriak baloratu ditu eta ildo horretan lanean jarraitzeko luzapena egin du eta, ahal den neurrian, lankidetzatik eta koordinazioaren beharrezko esparrua indartu dadin, funtsezkoa baita babesik gabeko egoeren prebentzioari behar bezala aurre egiteko.

Berriz ere esan beharra dago komenigarria dela prebentzio lana –hain zuzen ere 15/2005 Foru Legeak lehentasunezko zatitza jotakoa– ahal den guztian areagotzea, adingabeengan eragina duten arazo ondotik babeserako sistemak arinago esku hartu behar izatea saihesteko.

Bereziki, aztergai den kontuarekin duen lotura dela-eta, gizarte zerbitzuetako sistema osotik gizarte zailtasun egoeran dauden haur eta nerabeei ematen zaien arreta egoerari buruzko txostenaren ondotik ateratako ondorioak eta hobekuntzarako proposamenak gailendu behar dira. Txosten hori Nafarroako Parlamentuak hala eskatuta (114/08) –urteko txosten honen beste atal batean aipatutakoak– egin du erakunde honek 2014an eta 2015ean.

Azkenik, esan beharra dago arrazoizkoa bada ere enfasi berezia gizarte, hezkuntza eta osasun laguntzaren arloko profesionalen arteko koordinazioan jartzea, erakunde honek berriz diola komenigarria dela, orobat, prebentzio programak edo ekintzak abiaraztea, 15/2005 Foru Legeko 32. artikuluan ezarritakoari jarraituz, ondoko arloetan: gizarte sentsibilizazioa, familia-laguntza, gizarte harremanak, aisialdia, animazioa, prestakuntza eta enplegua.

#### **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.

Aldagai horren ondorio adierazle gisa, Gizarte Politiketako Departamentuak erakunde honi eman dio babeserako sistema espezializatuak artatu dituen adingabe guztien kopurua. Honako hauek hartzen dira barne: zaintzapeko adingabeak (egoitza-harrera edo familia-harrera eta behin-behineko zaintza), eguneko zentroetan dauden adingabeak, familia esku hartzerako programa espezializatuetan dauden adingabeak, nerabeen hezkuntzarako programan dauden adingabeak, haurrei eta nerabeei arreta emateko taldeen esku-hartzea duten adingabeak eta autonomia pertsonalerako programetan dauden adingabeak.

Gizarte Politiketako Departamentuak 2014ari dagokionez emandako datuen arabera, sistemak artatu dituen adingabeak 1.413 dira (2013an 1.267 izan ziren eta 2012an, berriz, 1.206). Zifrak berretsi du azken urteotan aurreko txostenetan aipatutako joerak gora egin duela eta agerian jarri du adingabeen babeserako sistemak artatutako familia-nukleo kopurua handitu dela.

Alderdi positibo gisa, une goiztiarragoetan jarduteko joera berretsi da, adingabea eta familia-nukleoa banantzea ez dakarten neurrien bidez, bereziki aipatuz esparru honetan esku-hartzea handitu egin dela haurrei eta nerabeei arreta emateko taldeei esker (2011. urtean 241 eta 2014an 450). Lehen adierazitako zifraren bilakaera (artatutako adingabe guztiak) zaintzapeko adingabeen datuen bilakaerarekin (2012. urtean 735, 2013an 653 eta 2014an 666) alderatuta atera da ondorio hori.

Edozelan ere, artatutako adingabeen guztizkoa handitzeak berretsi du ahal den neurrian babesgabetasun goiztiarraren uneetan jarduera sustatzea beharrezkoa dela, baita haurrei eta nerabeei arreta ematen diharduten unitate eta taldeak behar bezala hornitzea ere.

b) Babesgabetasun egoerak.

Egoera jakinak dira, zeinetan babesgabetasuna intentsitate gehiagoarekin agertzen den eta adingabearen tutoretza gain hartza dakarten. 2014an, 19 adingabe babesik gabeko egoeran zeudela aitortu zen. Zifra aurreko bi urteetako baino txikiagoa da (2013. urtean 21 adingabe eta 2012an 32).

Babesgabetasun kasuak gutxitzeko joera berretsi izana positibotzat jotzea, aurreko urteko txostenetan dagoeneko antzeman dena, hasiera batean eta behar bezalako erreserbekin, positibotzat jo daiteke. Aipatuenez, adingabeen arretarako zerbitzuen esku-hartzea, bideratu behar bada, babesgabetasunaren unerik goiztiarrean (arriskua) gauzatzea komeni da eta, kasu horretan, antzemandako bilakaera positiboa da. Izan ere, termino absolutuetan, esku-hartze publikoren bat behar izan duten adingabe kopurua handitu bada ere, handitze hori gehiago lotzen zaio arrisku egoerari eta, hala, babesik gabeko aitopenak gutxitu dira. Erakunde honek ildo horretan antzematen den ahaleginarekin jarrai dadin animatzen du.

Horrez gain, aurreko txostenean egin den moduan, berriro ere esan beharra dago herri-administrazioak ahalegina egiten jarraitu behar duela adingabeak haien jatorrizko familietara itzultzeko baldintzak bidera daitezkeen. Horri dagokionez, gogorarazi beharra dago horixe dela babesgabetasunaren azken helburua, eta horrek berekin dakarrela beren adingabeak, arrazoiak 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; 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 deklaratzu gero, itzulera bideragarri egitea.

c) Familiei laguntzeko jarduerak.

Puntu honetan, administrazioaren babesak jaso dituzten familiak aipatzen dira (babes teknikoa nahiz ekonomikoa), alde batera utzita zein 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, adingabeek behar bezalako arreta emateko.

Gizarte Politiketako Departamentuak emandako datuen arabera, 2014ko ekitaldian 842 familiak laguntza motaren bat jaso zuten. Haurren eta nerabeen arretarako taldeek emandako familiak dira, familia hartzaileak eta laguntza teknikoa jasotzen dutenak, harreragatik laguntza jasotzen duten familiak, zaintza gain hartzea ez dakarten programetan dauden adingabeak dituzten familiak (eguneko zentroak, familia esku hartzerako programa, nerabeentzako hezkuntza programak) eta prestazio ekonomiko konpentsatzaileak dituzten familiak.

Erreferentzia horiek erabiliz, 2013an artatutako familiak 710 izan ziren. Bilakaera arrisku egoeran dauden adingabeen atalean adierazitakoarekin koherentea da eta bertan antzeko ondorioak atera dira, bereziki, neurri handiagoan edo txikiagoan adingabeen egoeraren ondotik –dela babesgabetasuna edo hala egoteko arriskua- laguntza publikoa behar duten familia-nukleo kopurua nabarmen handitu izanari eta iraunkortasunari dagokionez.

Hori dela eta, beharrezkoa da adingabeen babeserako sistemak egun dituen baliabideak aztertzea eta aipatu sistemako premietarako egokiak diren aztertzea. Nolanahi ere, ahalegin bat egitea gomendatzen da, arlo horretan diharduten agenteei (funtsean, haurren eta nerabeen babes, sustapen eta arretarako zerbitzua, haurren eta nerabeen arretarako taldeak eta laguntzaile gisa diharduten ekimen sozialeko erakundeak) behar dituzten baliabideak emateko –pertsonalak zein materialak- garrantzi sozial handiko haien 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.

Gizarte Politiketako Departamentuak zaintzapeko adingabeen inguruan emandako datuetan behin-behineko zaintza egoerak (behaketa- eta harrera-zentroen bidez eta premiako familien bidez) harrera-, egoitza- edo familia-egoeretatik banantzen dira (kasu honetan, "behin-behinekoa ez den" zaintza batean aurrean egongo ginateke, balorazio fasearen ostean xedatutakoa).

Gizarte Politiketako Departamentuaren datuak oinarri hartuta, 2013 eta 2014 bitartean, zaintzapeko adingabeen guztizkoa zertxobait handitu da (653tik 666ra), harreraren igoerari lotuta. Izan ere, behin-behineko zaintzapean dauden adingabeen zifra arinki txikitu da (186tik 181era).

e) Tutoretzapeko adingabeak.

Tutoretza, administratiboa zein arrunta, legeak ezarritako babes-neurrietako beste bat da, eta babesgabetasun egoera trinkoago bati lotuta dago; hau da, babesgabetasunari.

2014an tutoretzapeko adingabeen zifra proportzionatua 239 izan da, aurreko bi urteetako baino handiagoa (2013an 220 eta 2012an 202).

f) Harrera indardun eta formalizatuak.

Babesgabetasun egoeran dauden adingabeen tutoretza eta zaintza harreraren bidez formalizatzen dira.

2014an, 121 adingaberen harrera bideratu da, aurreko urteko zifra baino handiagoa (107 adingabe).

Hartutako adingabeen zifra (ez dira atal honetan zenbatuko, azaldu den moduan, behaketa- eta harrera-zentroetan dauden adingabeak, behin-behineko zaintza neurriarekin) 485 da (2013. urtean 469 eta 2012an 538).

Harrera-moten arteko harremanari dagokionez, 15/2005 Foru Legeak familia-harrerari ematen dio lehentasuna egoitza-harreraren gainetik; halaber, lehentasuna ematen zaio adingabeak familia zabalean hartzeko aukerari, beste familia batzuetako harreraren gainetik, adingabea haren eremu naturaletik gertuen egon dadin printzipio orokor gisa.

Lehen harremanari dagokionez (familia- eta egoitza-harrerak), bildutako datuek agerian jarri dute 2014an familia-harreraren ehunekoa guztizkoaren % 51 dela. 2013an adierazle hori % 52 zen eta 2012an, berriz, % 45. Beraz, bilakaera, oro har, positibotzat jo behar da eta legegileak ezarritako lehentasunarekin bat dator, familia-harrera ahalbidetuko duten neurriak hartzen jarraitzeko premiaren kaltetan izan gabe.

Dena den, aipatu behar da behin-behineko zaintzaren edo premiako harreraren fasean kasu gehienak egoitza-baliabideez bidez jorratzen direla (behaketa- eta harrera-zentroak) eta oraindik ere hasierako fasean dagoela premiako familien bidezko harrera-baliabidea (2014an 174 adingabe egoitza-baliabideetan eta 7 adingabe familietan). Fase honetan aplika daitezkeen familia-inguruak egoitza-baliabidearen gainean lehentasuna duela kontuan hartuta, beharrezkoa da premiako familia-harreraren baliabidea sendotzen jarraitzea eta, hala, ildo horretan abiarazitako jarduerekin jarraitu behar da.

Bigarren harremanari dagokionez (beste familia zabal batean egindako harrerak, familia-harreraren barruan), 2014an lehenengoan ehunekoa % 65 da, 2013koa baino zertxobait handiagoa (% 64), baita 2012koa baino handiagoa ere (% 62).

Hala, jarraitu behar da eskatzen ahal den guztian susta daitezela babesa behar duten adingabeen familia-ingurune esku-hartzeak eta jarduketak, harrera beharrezkoa bada, eremu naturaletik hurbilen dagoen ingurunean jazo dadin. Jarduketa horiek, normalean ingurune hurbil horretan egiten badira, ahalbidetu dezakete, halaber, adingabeak haien gurasoekin gehiagotan itzuli ahal izatea eta haurren bereizketa egoera horiek laburragoak izatea.

g) Adopzio nazionalak eta nazioartekoak eta egokitasun-deklarazioak.

2014an, 15 adopzio nazional bideratu dira (2013an 14) eta nazioartekoak, berriz, 27 (2013an 49). Horrez gain, 23 egokitasun-egiaztagiri nazional egin dira (2013an 2) eta nazioarteko 56 egokitasun-egiaztagiri (2013an 59).

h) Gizarte 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.

2014an 256 adingabe egon dira egoera honetan. 2013an, berriz, 220 eta 2012an 223.

Gatazka egoeran dauden adingabeen datuen igoerak oraindik ere agerian jartzen du arazo honi aurre egiteko edo murrizteko ahaleginak egiten jarraitu beharra dagoela, prebentzioko neurriak, hezkuntza neurriak, neurri kulturalak eta gizarteratze neurriak aplikatuz. Halaber, beharrezkoa da gatazka egoera honetan dauden adingabeen familiei laguntza berezia ematea, egoera horrek eragindako arazo larriak izaten baitituzte sarritan.

i) Autonomia pertsonaleko programak.

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 Departamentuak emandako datuei jarraiki, 2014an autonomiarako programen onuradunak 40 adingabe izan dira, 2013ko zifra baino zertxobait txikiagoa (44 adingabe) eta 2012koa baino handiagoa (18 adingabe).

Arlo honetan bideratutako jarduerekin eta hartutako neurriekin jarrai dadin bultzatzen da. Gauzak horrela, erakunde honek dagoeneko gailendu du egokia dela emantzipazio programak edo helduarora igarotzeko programak sustatzea.

#### E) Erreforma sistemako jarduerak.

Erreforma sistemari dagokionez, emandako datuek agerian jarri dute, 2014an, 321 neurri eman zirela aipatu sistemak barne hartutako adingabeek eremu zabalean betetzeko -zifra hori aurreko urteetako baino handiagoa da (2012an 288 neurri eta 2013an 303 neurri)-.

Halaber, baliabideetan barneratuta egon diren adingabeen kopurua ere handitu da (2014an 54 adingabe, 2013an 43 eta 2012an 21).

Beste behin esan beharra dago ahaleginak berrindartu behar direla gatazka eta jokabide zigorgarriak ekar ditzaketen egoerei aurrea hartzeko eginkizunetan eta hautemate-eginkizunetan, eta inplikaturako instantzien (batez ere, familiaren arloa, gizarte eta hezkuntzaren arloa) artean jarduerak koordinatu behar direla.

### 3.3.2. Azken urteotako bilakaeraren informazio koadroa.

I. Babes-sistemak artatutako adingabeak.

		2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Zaintzapeko adingabeak	Egoitza- <sup>edo</sup> familia-harrera	415	452	458	550	538	469	485
	Behin-behineko zaintza (COAk)	120	147	180	164	197	184	174
	Premiako familiak behin-behineko zaintza						2	7
	Guztira	535	599	638	714	735	655	666
Eguneko zentroetan dauden adingabeak		25	26	31	27	26	30	46
Familia esku hartzerako programa espezializatuetan dauden ADINGABEAK (EHPE)		119	165	153	132	175	152	181
Nerabeen hezkuntzarako programan dauden ADINGABEAK (NHP)		32	25	30	32	28	28	30
Haurren eta nerabeen arretarako taldeen (HNAT) esku-hartzea		160	194	169	241	224	358	450

behar duten ADINGABEAK (Lizarra, Tafalla eta Tutera)*								
AUTONOMIA PROGRAMETAN DAUDEN ADINGABEAK		56	22	14	18	44	40	
	<b>Guztira</b>	<b>336</b>	<b>466</b>	<b>405</b>	<b>446</b>	<b>471</b>	<b>612</b>	<b>747</b>
<b>ADINGABEAK GUZTIRA</b>		<b>871</b>	<b>1065</b>	<b>1043</b>	<b>1160</b>	<b>1206</b>	<b>1267</b>	<b>1413</b>

## II. HNAT izenekoek artatutako familiak.

			2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
<b>HNAT</b>	Lizarra	Familiak	59	58	58	70	72	73	84
	Tafalla	Familiak	37	50	45	60	56	58	75
	Tutera	Familiak					5	77	97
	Guztira		96	108	103	130	133	208	256

## III. Familia hartzaileak eta laguntza teknikoa jasotzen dutenak

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
<b>Familia hartzaileak</b>	197	202	242	198	218	210	210

## IV. Laguntza ekonomikoa jasotzen duten familia hartzaileak

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
<b>Harrera dela-eta laguntza jasotzen duten familiak</b>	124	135	188	151	156	153	181

## V. Beste programa batzuetan adingabeak dituzten familiak (horrek ez dakar zaintza gain hartzea).

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
<b>FAMILIAK EGUNEKO ZENTROA (adingabeak zenbatzen dira, 2013 arte, familiak barne).</b>						25	40
<b>Familia hartzerako programa espezializatuan dauden FAMILIAK</b>	50	76	72	82	83	68	77
<b>FAMILIAK NHP (adingabeak zenbatzen dira, 2013 arte, familiak barne).</b>						28	30

## VI. Prestazio ekonomiko konpentsatzailea laguntza jasotzen duten familiak.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
<b>Prestazio ekonomiko konpentsatzaileak (adingabeentzako laguntzak dira, 2013an jada familiak bereizi)</b>		63	52	96	56	26 18 familia	48 familia

## VII. Babesik gabeko egoeran dauden adingabeak.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
<b>URTEAN AITORTUTAKO BABESGABETASUN EGOREAK</b>	20	29	44	38	32	21	19
<b>TUTORETZAPEKO ADINGABEAK GUZTIRA</b>	207	220	202	214	202	220	239

## VIII. Egoitza- eta familia-harreran dauden adingabeak.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
<b>Egoitza-harrera</b>	188	210	216	310	292	225	237
<b>Familia-harrera</b>	227	242	242	240	246	244	248
<b>Guztira</b>	415	452	458	550	538	469	485

\*Familia-harrerak ez du barne hartzen adopzio aurreko harrera



## IX. Familia zabalean eta beste familia batzuetan egindako harrerak.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
<b>Beste familia batzuk</b>	72	78	76	85	93	88	86
<b>Familia zabala</b>	155	164	166	155	153	156	162
<b>Guztira</b>	227	242	242	240	246	244	248

## X. Harrera arruntak, iraunkorrak eta adopzio aurrekoak.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
<b>Harrera arruntak</b>	80	82	70	68	61	72	51
<b>Harrera iraunkorrak</b>	147	160	172	172	185	172	197
<b>Adopzio aurreko harrerak</b>	16	17	7	8	9	9	7

## XI. Behin-behineko zaintzapean dauden adingabeak.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
<b>Argaray behaketa- eta harrera-zentroa (zailtasuna)</b>	55	48	69	64	65	56	55
<b>Beloso behaketa- eta harrera-zentroa (gatazka)</b>	65	99	111	100	132	128	119
<b>FAMILIAK PREMIA</b>						2	7
<b>GUZTIRA</b>	120	147	180	164	197	186	181

## XII. Gatazka egoeran dauden adingabeak.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
<b>COA gatazka egoeran dauden adingabeak</b>	65	99	111	100	132	128	119
<b>Beste programa batzuetan dauden eta gatazka egoeran dauden adingabeak (NHP, EHPE, etab.)</b>	152	229	125	161	91	92	137
<b>Gatazka egoeran dauden adingabeak guztira</b>	217	328	236	261	223	220	256

## XIII. Zaintzapeko adingabeak.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
<b>HARTUTAKO ADINGABEAK</b>	415	452	458	550	538	469	485
<b>COAk</b>	120	147	180	164	197	184	174
<b>Premiako familiak</b>							7
<b>Guztira</b>	535	599	638	714	735	653	666

## XIV. Adopzio nazionala.

		2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
<b>Adopzio aurreko proposamendun adingabe kop.:</b>		10	12	7	8	16	9	10
	<b>Nafarroakoak</b>	10	9	7	8	9	5	8
	<b>Urte zerrenda 0-2</b>	8	7	3	3	2	3	2
	<b>Beste erkidego batzuetakoak</b>		3			7	4	2
<b>Adopzio aurreko proposamendun familia eskatzaile kop.</b>		10	10	7	8	12	8	9
<b>INAFiko adopzio proposamena duten adingabe kop.</b>		10	9	10	8	10	5	8
<b>Adopzio autoak</b>		9	9	15	6	7	14	15
	<b>Nafarroako proposamena dutenak</b>	7	9	11	6	5	12	7
	<b>Beste erkidego batzuetakoak</b>	2		4		2	2	8
<b>Familia eskatzaileak</b>		126	68	66	41	30	21	34

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
<b>ZIURTAGIRIAK EGOKITASUN NAZIONALA</b>	8	6	3	4	5	2	23

## XV. Nazioarteko adopzioa.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
<b>Familia eskatzaileak</b>	126	84	81	45	46	18	29
<b>Egokitasun ziurtagiriak</b>	130	140	71	93	70	59	56
<b>Adoptatutako adingabeak</b>	76	75	65	65	45	49	27
<b>Nafarroan adoptatu diren adingabeak guztira</b>	845	920	985	1050	1095	1144	1171
<b>Jarraipendun adingabeak</b>	249	222	227	279	232	205	174

## XVI. Administrazioaren laguntza duten adingabeak.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
<b>ADINGABEAK EGUNEKO ZENTROA</b>	25	26	31	27	26	30	46
<b>Familia esku hartzerako programa espezializatuetan dauden ADINGABEAK (EHPE)</b>	119	165	153	132	175	152	181
<b>Nerabeen hezkuntzarako programan dauden ADINGABEAK (NHP)</b>	32	25	30	32	28	28	30
<b>Haurren eta nerabeen arretarako taldeen (HNAT) esku-hartzea behar duten ADINGABEAK (Lizarra, Tafalla eta Tuteran)*</b>	160	194	169	241	224	358	450
<b>AUTONOMIA PROGRAMETAN DAUDEN ADINGABEAK</b>		56	22	14	18	44	40
<b>GUZTIRA</b>	336	466	405	446	471	612	747

\*Tuterako HNAT 2013. urtearen amaieran jarri zen abian eta guztiz martxan, berriz, 2013an. Horregatik, aipatu urtean programa horretan adingabe kopurua handitu zen.

## XVII. Erreforma sisteman dauden adingabeak.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
<b>INGURUMENA *</b>	335	336	336	362	288	303	321
<b>BARNERATZEA</b>	36	29	38	31	21	43	54

\* Zifrak emandako neurri batzuk dituzte hizpide -adingabeek eremu zabalean betetzeko emandakoak-. Barneratzeari buruzko erreferentziak adingabe kopuruari lotuta daude.

**3.3.3. Iradokizunak.**

Aurre hori guztia kontuan hartuta, eta haurren eta nerabeen eskubideak hobeto babesteko eta Nafarroako Arartekoaren zerbitzu publikoak hobetzeko egitekoa baliatuz, erakunde honek uste du egokia dela Gizarte Politiketako Departamentuari ondorengo iradokizunak egitea.

Iradozikun horiek eta berriki erakunde honek egindako txostenak barne hartutakoak independenteak dira. Gizarte zerbitzuek gizarte zailtasun egoeran dauden haur eta nerabeei ematen dien arretari buruzko aipatu txostena (I14/08) Nafarroako Parlamentuak hala eskatuta egin du erakunde honek, jazo daitezkeen bat-erortzeen kaltetan izan gabe.

1) Haurren eta nerabeen sustapen, arreta eta babeserako abenduaren 5eko 15/2005 Foru Legearen arauzko garapena jarraitu, amaitu arte.

2) Gizarte zailtasun egoeran dauden haur eta nerabeen arretarako II. Planaren egitea arintzea.

3) Adingabeen babeserako sistemaren baliabideen eta adingabearen babes-arloan diharduten agenteei (haurren eta nerabeen babes, sustapen eta arretarako zerbitzua, oinarritzko gizarte zerbitzuak, HNAT, laguntzaile gisa diharduten gizarte ekimeneko erakundeak, etab.) emandako egungo zuzkidura ebaluatzea, esku hartzeko edo laguntzeko premiei –geroz eta gehiago) erantzuna emateko gabeziak edo zailtasunak erakuts ditzaketan adierazleak antzeman baitira.

Halaber, aipatu ebaluazioa adingabeen babeserako sistemaren premien aurreikusitako edo aurreikus daitezkeen bilakaera kontuan hartuta egitea, azken urteotan antzemandako gabeziak ikusirik.

Nolanahi ere, adingabearen babeserako arloan, baliabide nahikoak egon daitezzen laguntza -giza baliabideak, materialak edo teknikoak-, legez xedatutako funtzioak behar bezala aurrera eramateko edo, ahal izanez gero, egungo zuzkidura berrindartzeko.

4) Bideratutako helburuen plangintza eta ezarpen egitekoarekin jarraitzea, arreta berezia jarriz adingabeen babeserako sisteman antzemandako defizit nagusiei eta, bereziki adingabeen desinstituzionalizazioa ahalbidetako duten jarduera-ildoekin jarraitzea.

5) Adingabeen eskubide eta betebeharren zabalkunde-lana ahalik eta gehien sustatzea, bai gizarte esparruan, oro har, bai adingabeen artean ere.

6) Adingabeei arreta ematen dieten administrazio organoen artean koordinazioa hobetzen lan egiten jarraitzea, bereziki, hezkuntza, osasun eta gizarte arloetan, prebentzio eta babes goiztiarra sustatzeko arrisku egoeren aurrean eta, ahal den neurrian, sarean funtzionatuko duen sistema bultzatzeko. Bereziki, adingabeekin diharduten gizarte ekimeneko erakundeekin lankidetzan aritzeko baliabideak indartzen ahalegintzea.

7) Prebentzioaren alor honetan gizarte sentsibilizaziorako, familia-laguntzarako eta gizarte harreman eta aisiarako jarduerak eta programak gauzatzea.

8) Arrisku egoeretan arreta goiztiarra indartzen jarraitzea, egoera horiek antzemateko dauden baliabide eta mekanismoen bidez, ahal den neurrian egoerok adingabeak babesik gabeko egoeran daudela aitortzeko premia saihestuz.

Ildo horretan, arrisku egoeran dauden adingabeak dituzten familiei laguntza ematea sustatzea, adingabeok haien eremu naturalean egoten jarrai daitezzen.

9) Adingabeak babesik gabeko egoeran daudela aitortuta duten eta adingabeak familia-nukleotik bananduta dituzten familiekin esku hartzen jarraitzea eta aipatu esku-hartzea areagotzea, ahal den neurrian ingurura itzultzeko beharrezko neurriak sortuz, eta adingabearen interes gorenari lehentasuna ematearen kaltetan izan gabe.

10) Familia-harrera sustatuko duten mota guztietako neurriak hartzea (kontzientziazioa, familia hartzaileei prestakuntza, laguntza ekonomikoa, etab.), haur txikienentzat modalitate hori bereziki sustatuz.

Halaber, familia-harrerari lotutako berariazko baliabideak (adibidez premiakoak eta espezializatuak) ezartzen eta bultzatzen jarraitzea.

11) Gizarte gatazka egoeran dauden adingabeentzako programak bideratzen jarraitzea eta, ahal den neurrien, areagotzea, prebentzio, hezkuntza, kultura eta gizarteratze neurriekin, bai eta, kasua bada lan-neurriekin ere, arreta programa horiek eta egoera horretan dauden adingabeak dauzkaten familientzako laguntza bereziak integratuz.

12) Autonomia pertsonaleko programak indartzen jarraitzea, laguntza-neurrien bidez –direla ekonomikoak zein teknikoak-, neurri judizial edo administratiboren bat jaso duten nerabeek helduarorako iraganbide egokia izan dezaten.

13) 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: familia, gizarte eta hezkuntzaren arloetan, nagusiki.

**IV. KAPITULUA. HERRITARREN PROPOSAMENAK ZERBITZU PUBLIKOAK HOBETZEKO****4.1 DATU OROKORRAK**

Aurreko urteetako txostenetan azaldu bezala, Arartekoak 2008. urtetik sustatzen du herritarren parte-hartzea, zerbitzu publikoak hobetzeko proposamenak aurkez ditzaten. Proposamen horietako batzuk araudiak aldatzeko proposamen bihurtu dira.

Hor horrela, 2008tik hona herritarrek **281** hobekuntza-proposamen aurkeztu dituzte. Horietatik **28** dira 2014koak.

Erakundeak herritarren proposamenak jakinarazten dizkio administrazio publiko eskudunari edo Espainiako Herriaren Defendatzaileari, ahalmena Estatuak baldin badauka. Horrez gain, zentzuzkoak direla uste baldin badu, beste erakunde batzuen aurrean ere defenditzen ditu.

2014an, herritarrek honako gai hauek jorratu zituzten proposamenetan. Beheranzko hurrenkeran ordenatuta daude, kopuruaren arabera:

<b>Gaiak</b>	<b>Proposamen kopurua</b>
Ogasuna	7
Gizarte ongizatea - Gizarte politikak	5
Administrazio publikoekiko harremanetan herritarrek dauzkaten bermeak	3
Zerbitzu publikoak	3
Enplegu publikorako sarbidea	2
Herri lanak	2
Osasuna	2
Hezkuntza	1
Justizia	1
Ingurumena	1
Etxebizitza	1
<b>Total</b>	<b>28</b>

2014an, 28 proposamen aurkeztu ziren. Arartekoak ziurtatu zuen administrazio eskudunak zuzenean onartu zituela haietako zortzi. Hori horrela, administrazio eskudunek zuzenean onartu dituzte proposamenen %28,57.

Bestalde, gainerako proposamenen ondorioz, Nafarroako Arartekoak bederatzi ebazpen eman ditu, kapitulu hau amaitutzat jo zen eguna arte. Bederatzi ebazpen horien barne zortzi iradokizun (haietako hiru arauemaileak dira) hartu ziren. Horrez gain, legezko betebeharren gogorazpen bat ere eman zuen. Bederatzi ebazpen horietatik, administrazio publikoek eta erakundeek hiru onartu, eta lau baztertu zituzten. Gainerako biak administrazioaren erantzunaren zain daude.

**4.2 HERRITARREN PROPOSAMENAK JASO DITUZTEN ADMINISTRAZIO ETA ERAKUNDE PUBLIKOAK**

Nafarroako Arartekoak honako administrazio eta erakunde publiko hauei bidali dizkie herritarren proposamenak.

- I. **Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioak** 14 proposamen jaso ditu (\*). Honela banantzen dira departamentuen artean:

Ekonomia, Ogasun, Industria eta Enplegu Departamentua: 6.

Osasun Departamentua: 3.

Sustapen Departamentua: 3.

Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentua: 1.

Hezkuntza Departamentua: 1.

Landa Garapen, Ingurumen eta Toki Administrazio Departamentua: 1.

Gizarte Politiketako Departamentua: 1.

(\*) Proposamen batek Osasun Departamentuari eta Gizarte Politiketako Departamentuari egiten zien erreferentzia; eta beste proposamen bat Sustapen Departamentuari eta Iruñeko eta Galarreko udalei buruzkoa zen.

**II. Nafarroako toki-erakundeek 9 proposamen jaso dituzte (\*):**

Iruñeko Udala: 5.

Iruñeko Eskualdeko Mankomunitatea: 2.

Tuterako Udala: 1.

Tafallako Udala: 1.

Galarreko Udala: 1.

(\*) Proposamen batek Iruñeko Udalari, Galarreko Udalari eta Sustapen Departamentuari egiten zien erreferentzia.

**III. Gorte Nagusietako Herriaren Defendatzaileak 4 proposamen jaso ditu, Estatuaren ahalmenen barneko araei edo egintzei buruzkoak zirela jo genuelako.**

**IV.**

**4.3 PROPOSAMENEN EDUKIA.**

Segidan, herritarrek aurkeztu zituzten proposamenen edukia azalduko dugu.

**4.3.1 Desgaitasunen taldea tasa judizialak ordaintzetik salbuestea, eta talde horrek doako laguntza juridikoa zuzenean eskuratzea.**

*Gaia:* Justizia. Doako laguntza juridikoa.

*Erakunde hartzailea:* Gorte Nagusietako Herriaren Defendatzailea.

*Laburpena:* Herritar batek proposatu zuen talde hori doako justizia zuzenean jasotzeko talde gisa sailkatzea; beraz, tasa judizialak ordaintzetik salbuestea proposatu zuen.

Herritarrek erreferentzia egiten zion otsailaren 22ko 3/2013 Errege Lege-dekretuak sortu zuen egoera baztertzailari. Dekretu horrek otsailaren 10eko 1/1996 Legearen zenbait artikulua aldatu zituen, doako laguntza juridikoari buruz. Aldaketa horren ondorioz, doako justizia (hots, tasa judizialak ez ordaintzeko salbuespena) jaso dezakete, besteak beste, genero-indarkeria jaso duten pertsonen taldeak, edo terrorismoaren biktimek. Desgaitasuna duten pertsonak, ordea, ez daude talde horien artean.

*Emaitza:* Proposamenaren edukia eta eskaera (Estatuko araudiak aldatzeko) aintzat hartuta, Nafarroako Arartekoak Espainiako Herriaren Defendatzaileari jakinarazi zion proposamena.

Nafarroako Arartekoak adierazi zuen idazki horretan jasotako neurri hori bat zetorrela administrazio publikoek eta gainerako botere publikoek, legeetan eta Konstituzioan ezarritakoarekin bat, pertsona desgaituei eman beharreko tratua arautzeko irizpideekin. Irizpide horiek botere publikoei aholkatzen diete zenbait testuingurutan diskriminazio positiboa egiteko, gertaera mugatzaile hori eta talde horrek, era abstraktuan aintzat hartuta, duen hasierako desabantaila nolabait konpentsatzeko.

Herriaren Defendatzaileak jakinarazi zuen otsailaren 22ko 3/2013 Errege Lege-dekretuak, Justizia Administrazioaren eremuan tasen araubidea eta doako laguntza juridikoaren sistema aldatzen dituenak, urtarrilaren 10eko 1/1996 Legea aldatzen duela, doako laguntza juridikoaren arloan. Aldaketa hori dela eta, lege horren 5. artikulua ( «Eskubidea aitortzeko salbuespenezko kasuak») 2. paragrafoan ezartzen duela desgaitasunen bat duten pertsonen taldeari salbuespen hori onartuko zaiola, zenbait baldintza betez gero. Zehatz-mehatz ezartzen da aukera-berdintasunari, diskriminazio-ezari eta irisgarritasun unibertsalari buruzko abenduaren 2ko 51/2003 Legearen 1. artikulua 2. idatz-zatian adierazitako desgaitasuna duten pertsonen doako laguntza juridikorako eskubidea aitortu ahal izango zaiela, zehaztutako mugak gainditu arren, pertsonaren baliabideak eta diru-sarrerak handiagoak ez badira ondorio askotariko errenta adierazle publikoa halako bost baino, nahikoa ondare ez duela ere kontuan izanda. Salbuespen bera ezarriko zaie desgaitu bat kargupean duten pertsonen, desgaituaren izenean eta haren intereserako jarduten dutenean; horretarako, prozedurak zerikusia izan beharko du salbuespenezko aitortpen hori eragiten duten osasun- edo ezintasun-baldintzekin.

Herriaren Defendatzaileak erantzuna bidali zion proposamenaren egileari. Hori kontuan hartu ondoren, Arartekoak amaitutzat jo zituen jarduketak.

#### **4.3.2 NASUVINSA erabiltzaileei tratu egokia eta adeitsua emateko proposamena.**

*Gaia:* Herritarren bermeak, administrazio publikoekin izaten dituzten harremanetan. Behar bezalako laguntza jasotzeko eskubidea.

*Administrazio hartzaileak:* Sustapen Departamentua eta haren sozietate publikoa, NASUVINSA.

*Laburpena:* Herritar batek azaldu zuen NASUVINSAko bulegoetan babes-etxebizitzaren errolda kudeatzen duten pertsonak tratu eskasa eta desegokia eman ziotela.

*Emaitza:* Arartekoak Sustapen Departamentuari bidali zion idazki hori, kontuan har zezan. Horrez gain, NASUVINSA unitateari gogoratu zizkion legezko betebeharra dela zerbitzua erabiltzen duten pertsonen zuzen eta adeitasunez laguntzea. Izan ere, horixe agintzen dute Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioaren eta haren erakunde independenteen jokabidea arautzen duten legeek.

Sustapen Departamentuak txostena bidali zuen, eta bertan adierazi zuen NASUVINSA sozietateko langileek zuzen eta adeitasunez laguntzen dietela etxebizitza eskatzeko erroldan izena eman nahi duten herritarrei. Eta, gainera, legez ezarritako betebeharez gain, atsegin handiz egiten dutela haien lana, eta laguntza handiena behar duten pertsonen laguntzen dietela: esaterako, irakurtzen edo idazten ez dakitenei, hizkuntza behar bezala ez dakiten atzerritarrei, edo inprimaki bat betetzeko arazoak dituzten pertsonen. Froga gisa aipatu zuten 2013an 6.284 eskatzaileari erantzun ziotela, eta erreklamazio bat baino ez dutela jaso. Departamentuaren ustez, bidegabekia eta zentzugabea zen sozietateko langileak erreklamaziogileari eman zion tratuari buruzko kexa. Hortaz, erreklamazioa ere zentzugabetzat jo zuen.

Sustapen Departamentuak eman zuen erantzuna kontuan hartuta, Nafarroako Arartekoak jo zuen departamentu horrek ez zuela onartu legezko betebeharren gogorazpena.

Proposamena egin zuen pertsonari informazioa eman ondoren, erakundeak amaitutzat jo zituen jarduketak.

#### **4.3.3 Laguntza-zentroetan lotura fisikoen erabilera arautzeko proposamena.**

*Gaia:* Gizarte-ongizatea. Lotura fisikoen erabilera mugatzea.

*Erakunde hartzailea:* Gorte Nagusietako Herriaren Defendatzailea

*Laburpena:* CEOMA konfederazioak (Adineko pertsonak zaintzeko espainiar konfederazioa) azaldu zituen pertsona zaharrekin eta dementzia-arazoak dituzten pertsonekin laguntza-zentroetan erabiltzen diren lotura fisikoen gaineko arazoak. Egunero erabiltzen dira, baina kalte egiten diote osasunari. Horrez gain, funtsezko eskubideak urratzen eta mugatzen dituzte.

CEOMAK azaldu zuen, etengabeko lanari esker, zenbait herritar konturatu direla hobe dela lotura fisikorik ez erabiltzea, pertsona edo beste pertsona batzuk mugako, muturreko edo arrisku handiko egoeretan ez badaude. Egoera horietan izan ezik, ez dira erabili behar, eta, inolaz ere, egunero.

*Emaitza:* Proposamenaren edukia Estatuaren eskumeneko gaietakoa dela-eta, Espainiako Herriaren Defendatzaileari jakinarazi genion, azter zezan, eta estatu-organismoetan beharrezko jarduketak egin zitzaten. Espainiako Herriaren Defendatzaileari jakinarazi genion Nafarroako Gobernuak 221/2011 Foru Dekretua, irailaren 30ekoa, onartu zuela; horren bidez arautzen da egoitzetako gizarte zerbitzuen esparruan lotura fisikoen eta farmakologikoen erabilera.

Herriaren Defendatzaileak adierazi zuen lotura fisikoak ezinbesteko kasuetan baino ez erabiltzeko muga Gorte Nagusietako Herriaren Defendatzailearen txosten batzuetan ere jasota dagoela. Horri dagokionez, hark aipatu zuen berriro ere eskatu behar dela lege-estatutu berria ezartzeko gaixotasun mentalak dituzten pertsonekin, pertsona zaharrekin eta nerabeekin, ezinbesteko egoeretan, zer neurri hertsatzaile erabili ahal den arautzeko. Neurri horien muga handiena pertsonaren duintasuna errespetatzea da. Neurri horiek epaileek baimendu beharko lituzkete, eta Fiskaltzak gainbegiratu beharko lituzke, unea eta proportzionaltasuna egokiak direla, eta pertsonari ez diotela erasotzen bermatzeko.

Herriaren Defendatzaileak erantzuna bidali zion proposamenaren egileari. Informazio hori kontuan hartuta, Arartekoak amaitutzat jo zituen jarduketak.

#### **4.3.4 Fibromialgiaren eta akidura kronikoaren aurrean nola jokatu jakiteko protokoloa egiteko proposamena.**

*Gaia:* Osasuna. Fibromialgia eta akidura kronikoa.

*Administrazio hartzailea:* Osasun Departamentua.

*Laburpena:* Herritar batek adierazi zuen Nafarroako Parlamentuko Osasun Batzordean fibromialgiaren eta akidura kronikoaren aurrean nola jokatu jakiteko protokoloa egiten ari dela. Horren harira, hark eskatu zuen protokolo hori egiteko batzordean Arartekoak ere parte har zezan.

*Emaitza:* Nafarroako Arartekoak egiaztatu zuen horri buruzko gomendio bat egin zuela 2013an. Gomendio horretan Osasun Batzordeari eskatu zion «fibromialgiaren eta akidura kronikoaren aurrean nola jokatu jakiteko protokoloa» egiteko, eta honako neurri hauek abiarazteko: a) osasun-arloko jardunbide-protokolo bat sortzea; b) osasun-langileei eta laguntzaileei zuzendutako ikerketa, sentsibilizazioa eta berriazko prestakuntza-jarduerak areagotzea; c) gaixotasun horiek dituzten langileei arreta, aholku eta laguntza emateko ildoak ezartzea; d) lanerako ezintasuna sortzen duten gaixotasun gisa onartzea fibromialgia, akidura kronikoko sindromea edo sentsibilitate kimiko anitza; eta e) pertsona horiei lan egiteko eskubidea bermatzea, lanpostuak desgaitasun-egoera horri egokituta, eta beharrezko azterketak eginda. Ebazpen hori dela-eta, neurri horiek Osasun Departamentuak hartu behar zituen, Arartekoak ez baitu eskumenik protokolo hori osatzeko.

Osasun Departamentuak jakinarazi zuen gaixo kronikoei laguntzeko eredu bat dagoela. Bertan, laguntza emateko modua beste era batean zehaztu nahi izan dituzte, ikuspegi kliniko bakarra eta sistemaren zatiketa bertan behera utzita. Eredu horrek laguntza emateko modua aldatu nahi du, gaixoak hainbat dimentsiotatik aztertzeko, eta laguntza jarraitua eta integratua bermatzeko. Eredu gaixo kroniko guztiei ezarriko zaie. Eredu hori pixkanaka zabalduz joango da, baina, hasieran, gaixo akutuei eta lehentasuna duten gaixoei ezarriko zaie, Osasun Planari jarraiki. Departamentuak adierazi zuen, funtsean, laguntza-eredu homogeneoa eta berritzailea lortu nahi dela, gaixo kronikoei behar bezalako arreta globala emateko, eta prozesu bakoitzari beharrezko laguntza eman ahal izateko.

Herritarrari informazio hori emateaz gain, jakinarazi genion Osasun Departamentua lanean ari dela idazkian aipatutako helburua lortzeko. Hori egin ondoren, amaitutzat jo ziren jarduketak.

#### **4.3.5 Proposamena: desgaitasuna duten pertsonen Hizkuntza Eskola Ofizialeko tasak ordaintzetik salbustea.**

*Gaia:* Hezkuntza Hizkuntza Eskola Ofiziala Tarifak.

*Administrazio hartzailea:* Hezkuntza Departamentua.

*Laburpena:* Herritar batek proposatu zuen Hizkuntza Eskola Ofizialeko eta beste irakaskuntza batzuetako tarifei buruzko arauetan salbuespen edo hobari bat aurreikusteko, desgaitasun-maila zein den. Hori jada aplikatzen zaie kide ugariako familiei eta genero-indarkeriaren biktimei. Hobari horiek ez izanez gero, baliteke ikasketak eta prestakuntza jasotzeko aukerarik ez izatea, eta, ondorioz, gizarteratzeko aukerarik ere ez izatea.

*Emaitza:* Nafarroako Arartekoak proposamena jakinarazi zion Hezkuntza Departamentuari, azter zezan.

Departamentuak esan zuen hizkuntza-ikasketetan ez dagoela desgaitasuna duten pertsonen hobari edo salbuespen horiek ezartzeko betebeharririk. Hala eta guztiz ere, arlo horretan beste autonomia-erkidego batzuetako hezkuntza-administrazioetan eta unibertsitate-erakundeetan aplikatu diren neurriak aintzat hartu zituen, eta jakinarazi zuen horrelako neurriak 2014-2015 ikasturtean ezartzearen aldeko iritzia zuela.

Informazio hori proposamenaren egileari eman genion, eta iragarritako neurria gauzatu zain, amaitutzat jo genuen jarduketak.

#### **4.3.6 Proposamena: desgaitasuna duten pertsonen hiri-hondakinak biltzeko zerbitzuaren tasak ordaintzetik salbustea.**

*Gaia:* Zerbitzu publikoak. Hiri-hondakinen bilketa Tarifak.

*Administrazio hartzailea:* Iruñeko Eskualdeko Mankomunitatea.

*Laburpena:* Herritar batek proposatu zuen desgaitasuna duten pertsonak salbustea Iruñeko Eskualdeko Mankomunitatean hiri-hondakinak biltzeko zerbitzuaren tarifak ordaintzetik; edo hobariren bat ezartzea. Hark azaldu zuen hobari eta salbuespen horiek beste arlo batzuetan jada kontuan hartzen direla: esaterako, eskualdeko hiri-garraibideetan berriazko kuota murriztua ezarrita dago.

Halaber, hark azaltzen zuen, bitxia iruditzen zitzaioela ordaindu beharreko kuotan familiako kideen kopurua kontuan ez hartzea; eta kopuru hori jabeen edo maizterri aitoren bat eskatuta egiaztatu ahal zela. Beraren ustez, zentzuduna litzateke norberak sortu dituen hondakinen araberako kuota ordaintzea; eta, kuota hori zehazterakoan, pertsonaren diru-sarrerak ez ezik, pertsonaren desgaitasun-maila ere kontuan hartzea.

*Emaitza:* Proposamena Iruñeko Eskualdeko Mankomunitateari bidali genion, azter zezan; eta, posible edo egokia izanez gero, beharrezko aldaketak egin zituzten.



Mankomunitateak azaldu zuen hiri-hondakinak biltzeko zerbitzuaren tarifa-araubidean kuota berezi bat ezarri zaiela diru-sarrera eskasak dituzten erabiltzaileei. Izan ere, horixe jo dute kuota murrizteko baldintza egokitzat.

Mankomunitateko langileen erantzuna dela-eta, Nafarroako Arartekoak jakin zuen ez zutela onartu proposamena; eta halaxe jakinarazi genion proposamenaren egileari. Ondoren, amaitutzat jo genituen jarduketak.

#### **4.3.7 Proposamena: Pertsona Fisikoen gaineko Zergan murrizpen bat ezartzeko, laguntza etxean jasotzeari lotutako Gizarte Segurantzako kotizazioei buruzkoa.**

*Gaia:* Ogasuna. Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zerga.

*Administrazio hartzailea:* Ekonomia, Ogasun, Industria eta Enplegu Departamentua.

*Laburpena:* Herritar batek eskatu zuen Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zergari buruzko legeak berriro aztertzeko. Hark eskatzen zuen bere aita zaintzen duen pertsonaren zerbitzu-orduen arabera Gizarte Segurantzaren ordaindu behar diren kotizazioen zenbatekoa aitorpenean murriztu ahal izatea. Aitak 91 urte ditu, eta %65eko desgaitasuna aitortu diote.

Kasu zehatz horretan, zerbitzuaren hartzaileak enpresa baten bidez kontratatu du zerbitzua. Arartekoa da interesduna zaintzen duen langilearekin lan-harremana ezarri duena.

*Emaitza:* Proposamenaren edukia kontuan hartuta, Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zergari buruzko foru-legeak aldatzeko eskatzen zela ondorioztatu genuen. Hortaz, Ekonomia, Ogasun, Industria eta Enplegu Departamentuari bidali genion proposamen hori, azter zezan.

Ekonomia, Ogasun, Industria eta Enplegu Departamentuak azaldu zuen, indarreko legeekin bat etorrita, interesdunak murriztapen hori aplikatu ahal diela etxean lan egiten ari diren pertsonekin sinatutako kontratuei lotuta, subjektu pasiboak Gizarte Segurantzako kotizazioen zioz ordaindutako kopuruei soilik. Beraz, aipatutako kasuan, subjektu pasiboa ez da kotizatzen duen enplegu-emailea; hortaz, ez dago murriztapen hori egiteko aukerarik.

Nafarroako Arartekoa arauen azterketa horrekin bat etorri arren, Ekonomia, Ogasun, Industria eta Enplegu Departamentuari proposatu zion Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zergari buruzko Foru Legea aldatzeko proposamena sustatzea; eta, zaintzak etxean jasotzeko zerbitzua autonomo, enpresa edo zerbitzu-erakunde baten bitartez kontratatuz gero, pertsona horrek antzeko zerga-murriztapen bat jaso ahal izatea. Hau da, zaintzaileari lan-kontratua eginez gero, eta Gizarte Segurantzako kotizazioak ordainduz gero, gaur egun jasotzen den antzeko murriztapena jaso ahal izatea.

Ekonomia, Ogasun, Industria eta Enplegu Departamentuak jakinarazi zuen Nafarroako Zerga Ogasunak Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zergari buruzko Foru Legearen puntu hori aldatzeko aukera aztertuko zuela.

Departamentuak hori onartu ondoren, herritarrari jakinarazi genion informazioa, eta amaitutzat jo genituen jarduketak. Edonola ere, lege-aldaketarik ez eginez gero, kasuari helduko diogu berriro.

#### **4.3.8 Hitzarmen berezi baten arabera, Gizarte Segurantzako kotizazioei aplikatu beharreko zerga-tratamenduari buruzko informazioa emateko proposamena.**

*Gaia:* Ogasuna. Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zerga.

*Administrazio hartzailea:* Ekonomia, Ogasun, Industria eta Enplegu Departamentua.

*Laburpena:* Herritar batek esan zuen ez zuela ezagutzen Gizarte Segurantzako kotizazioei aplikatzen zaien zerga-tratamendua, foru-legeei jarraituta, eta, ohiko hitzarmen berezi baten arabera. Zehazki, hitzarmen hori sinatu duen langilea bidegabe kaleratua izan bada, langabezia-prestazioa jaso badu, eta lan-eskatzailea bada.

Hark azaldu zuen, Tributuen Zuzendaritza Nagusiaren galdera lotesleen bidez, Estatuko Ogasun Sailak horri buruzko iritzia emana zuela, eta, hauxe ezarri duela: hitzarmen berezi bat dela-eta, Gizarte Segurantzako kotizazioak lanaren errentetatik ken daitezkeen gastuak direla, nahitaezko ekarpenak direlako, eta Gizarte Segurantzaren hitzarmen berezietan halaxe araututa dagoelako. Hala eta guztiz ere, herritarrak azaltzen zuen foru-legeetan ez dagoela horrelako aipamenik. Hauxe da aipamen bakarra: Gizarte Segurantzako kotizazioak PFEZren mendeko aitopenetan gastu kengarriak direla; baina ez dira bereizten enpresak emandakoak (enplegu-erregulazioko espediente batean ala kanpoan), langile autonomo batenak, edo langabezia dagoen pertsona batenak (iraupen luzeko langabea denean).

Horregatik guztiagatik, gardentasuna bermatzeko, hark eskatzen zuen, tresna egokiaren bidez, egoera horretan zer zerga-araubide dagoen azaltzeko neurriak hartzeko.

*Emaitza:* Nafarroako Arartekoak proposamen hori bidali zion Ekonomia, Ogasun, Industria eta Enplegu Departamentuari. Departamentu horrek ontzat jo zuen, eta zergei buruzko informazio horren gaineko azalpenak argitaratuko zituela adierazi zuen. Informazioa Nafarroako Zerga Ogasunaren webgunearen bidez emango zuen («Normativas y criterios» ataleko «Preguntas Frecuentes» azpiatalean).

Proposamena onartu ondoren, amaitutzat jo genuen jarduketa, eta proposamenaren egileari jakinarazi genion.

#### **4.3.9 Proposamena: desgaitasuna duten pertsonen taldeari eskualdeko hiri-garraiobideen zerbitzuaren tarifak murriztea.**

*Gaia:* Zerbitzu publikoak. Eskualdeko hiri-garraiobideak Tarifak.

*Administrazio hartzailea:* Iruñeko Eskualdeko Mankomunitatea.

*Laburpena:* Herritar batek proposatu zuen desgaitasuna duten pertsonen taldea eskualdeko hiri-garraiobideen A motako gizarte-tarifetan sartzea. Kontuan hartzeko eskatzen zuen talde hori nahigabe dagoela egoera horretan, eta egoera horrek arazo handiak sortzen dizkiela. Izan ere, batzuetan ezin dute ezta gutxienezko diru-sarrerak ere jaso.

*Emaitza:* Nafarroako Arartekoak proposamena jakinarazi zion Iruñeko Eskualdeko Mankomunitateari, azter zezan.

Mankomunitateak azaldu zion gutxienez %65eko desgaitasuna, erabateko desgaitasuna edo baliaezintasun handia duten pertsonen hoberi bat ematen zaiela. Hoberia oinarritzen da pertsona horiek lekualdatzeko izan ditzaketan arazoetan. Hoberiak, gaur egun, zerbitzuaren ia %70 hartzen du. Mankomunitateak jo zuen gaur egungo araudiak behar bezala babesten dituela desgaitasuna duten pertsonen taldeak, eskualdeko hiri-garraiobideei dagokienez.

Proposamena egin zuen pertsonari informazioa eman ondoren, amaitutzat jo genituen jarduketak.

#### **4.3.10 Proposamena: kontratazio-aldiak aldatzea, eta Osasunbidea – Nafarroako Osasun Zerbitzuko administrazio-laguntzaileak kontratatzeke zerrendak bateratzea.**

*Gaia:* Enplegu publikoko lanpostu batera heltzea. Aldi baterako kontratazioa.

*Administrazio hartzailea:* Osasun Departamentua.

*Laburpena:* Herritar batek proposatu zuen Osasun kontseilariaren 172/2009 Foru Agindua, abenduaren 24koa, aldatzea, Osasunbidea – Nafarroako Osasun Zerbitzuko administrazio-laguntzaileak kontratatzeke aldiei dagokienez. Izan ere, laburtzat hartzen diren aldiak (hiru hilabete) gaur egun «oso luzeak» direla pentsa daiteke. Horrez gain, zera aipatzen zuen: gaur egun, iraupen luzeko kontratuak eskuratzeko hautagaien zerrendak ia ez direla mugitzen, kontratu horiek beherakada nabarmena izan dutelako.

Hortaz, herritarrak proposatzen zuen administrazio-laguntzaileak kontratatzeke zerrendak bateratzeko, eta, kontratuaren iraupena edo zentroa kontuan ez hartzeko, azterketa bera egiten delako, lanpostu guztiak betetzeko. Horrela, hautagaiek ez lukete zerrenden artean aukeratu beharrik.

*Emaitza:* Nafarroako Arartekoak proposamena jakinarazi zion Osasun Departamentuari, azter zezan.

Osasun Departamentuak herritarrari jakinarazi zion oker zebilela, kontratuen iraupenari zegokionez. Idazkian kontratu laburrak aipatzen zituen, eta hiru hilabetetik beherakoak direla zehazten zuen, baina, hori ez zela zuzena: kontratu laburtzat 6 hilabetetik beherako kontratuak hartzen direla azaldu zioten.

Bestalde, Osasun Departamentuak azaldu zion Osasun Sektoreko Mahaiarekin alde zuzeneko negoziatu den araudiaren arabera egiten direla Osasunbidea – Nafarroako Osasun Zerbitzuko administrazio-laguntzaileak kontratatzeke zerrendak. Hautagai batek azterketa gaitur baldin badu, baina lanposturik lortu ez badu, zentro guztien artean aukera dezake, bai iraupen luzeko kontratuak egiteko zerrendetan, bai iraupen laburrekoetan. Bestela, iraupen luzeko kontratuak egiteko zerrenda guztietan egon daiteke; eta iraupen laburrekoak direnean, hiru zentrotako zerrendatan. Horrez gain, behin betiko emaitzak argitaratu ondoren, zerrenden eta zentroyen hautaketa alda daiteke.

Edonola ere, Osasun Departamentuak adierazi zuen kontuan hartuko dituztela proposamena, indarreko arauen hurrengo aldaketak egiterakoan.

Bildutako informazioa interesdunari eman ondoren, Arartekoak amaitutzat jo zuen jarduketa.

**4.3.11 Proposamena: trakzio mekanikoko ibilgailuen gaineko zerga ordaintzetik salbuetsita izan ahal izateko, potentzia fiskalaren muga Tokiko Ogasunei buruzko Foru Legean aldatzea.**

*Gaia:* Ogasuna. Tokiko zergak.

*Administrazio hartzailea:* Landa Garapen, Ingurumen eta Toki Administrazio Departamentua:

*Laburpena:* Herritar batek %49ko desgaitasuna dauka, eta trakzio mekanikoko ibilgailuen gaineko zergan salbuespen bat jasotzeko proposamena aurkeztu zuen; zehazki, potentzia fiskalaren mugari (hamabi zaldi-potentzia fiskal) dagokionez.

Proposamenaren egileak adierazi zuen desgaitasunaren ondorioz ezin dela normaltasunez mugitu, eta ibilgailu zaharra berriki aldatu behar izan duela. Ibilgailu zaharra duela hamalau urte erosi zuen. Ibilgailu hibrido bat erostea erabaki zuen, gutxiago kontsumitzen, eta kutsatzen duelako. Aurreko ibilgailuarekin gertatu ez zen bezala, harrিতa konturatu zen ez zuela jasoko trakzio mekanikoko ibilgailuen gaineko zergaren salbuespena, ibilgailu berriak hamabi zaldi-potentzia fiskal baino zaldi gehiago zituelako (zehatz-mehatz, 12,49 zaldi-potentzia fiskal).

Beraren ustez, muga hori zaharkitua dago, arau hori duela hogeitau urte idatzi zelako, eta jada errealitatearekin bat ez datorrelako. Hark dio gaur egungo merkatuan nekez aurkituko dela hamabi zaldi-potentzia fiskal baino zaldi gutxiago duen ibilgailu elektrikorik. Mugikortasun urria duten pertsonen ibilgailu horiek erabiltzen dituzte, oro har.

Hori dela eta, Tokiko Ogasunei buruzko Foru Legean ezarrita dagoen potentzia fiskalaren muga aldatzea proposatzen duen.

*Emaitza:* Nafarroako Arartekoak proposamena jakinarazi zion Landa Garapen, Ingurumen eta Toki Administrazio Departamentuari, azter zezan.

Departamentuak txostenean adierazi zuen ontzat jotzen zuela proposamen hori. Hala eta guztiz ere, haiek adierazi zuten Nafarroako Parlamentuari dagokiola Foru Legearen aldaketa onartzea; eta legea aldatzeko proiektua egiteko, alde aurretik, Ekonomia, Ogasun, Industria eta Enplegu Departamentuak aldeko iritzia eman behar zuela, zergapetzeari buruzko gaia baita. Horrez gain, Nafarroako Udalerri eta Kontzejuen Federazioan ere aurkeztu behar zela, tokiko erakundeei eragiten dielako.

Informazioa herritarrari eman ondoren, Arartekoak amaitutzat jo zituen jarduketak.

**4.3.12 Proposamena: PA-31 errepidetik Lidl supermerkatua dagoen esparrura joateko gunea seguruago bihurtzea oinezkoentzat.**

*Gaia:* Herri-lanak. Azpiegiturak egitea.

*Administrazio hartzaileak:* Sustapen Departamentua, Iruñeko Udala eta Galar Zendeako Udala

*Laburpena:* Herritar batek ohartarazi zuen Lidl supermerkatua dagoen esparrura joateko gunea arriskutsua dela oinezkoentzat. Hori dela eta, administrazio eskudunari arriskua murrizteko neurriren bat hartzeko eskatzen zion.

*Emaitza:* Hasiera batean, Nafarroako Arartekoak Sustapen Ministerioari bidali zion proposamena, eta horrek adierazi zuen merkataritza-gunerako sarbideak ez zirela behar bezala antolatu hasieratik, eta, hartara, egungo egoera sortu dela. Haren ustez, proiektua egin aurretik konpondu behar izan zuten sarbidea. Edonola ere, esparru horren hirigintza-plana nolakoa den aintzat hartuta, arazo hori udalerrian konpon zitekeen, departamentu horren ustez.

Hori dela eta, Nafarroako Arartekoak Galar Zendeako Udalerri eta Iruñeko Udalerri bidali zion proposamena.

Galar Zendeako Udalak eskumena dauka gai horren inguruan. Hark proposamenaren berri eman zion Zerbitzu Anitzeko Atalari, arazoa konpon zezaten. Adibidez, oinezkoentzako pasagune bat ezar liteke, Talleres Cobos bazterretik merkataritza-guneko esparrura.

Proposamena egin zuen pertsonari informazioa eman ondoren, amaitutzat jo genituen jarduketak.

**4.3.13 Proposamena: Nafarroan desgaitasun akustikoa duten pertsonen autonomoak izaten laguntzeko neurriak hartzea.**

*Gaia:* Gizarte-ongizatea. Desgaitasun akustikoa duten pertsonen laguntzea eta oztopoak kentzea.

*Administrazio hartzaileak:* Osasun Departamentua eta Gizarte Politiketako Departamentua.

*Laburpena:* ASORNA erakundeak adierazi du, hirurogei urtetik gorako pertsonen taldea handitu den heinean, hirurogei urtetik gorako gorren taldea ere handitu dela. Talde horrek berariazko premiak ditu

gorren komunitatean. Horren harrira, zenbait proposamen bidali nahi zieten Osasun Departamentuari eta Gizarte Politiketako Departamentuari.

Lehenik eta behin, Osasun Departamentuari proposatzen zioten SVisual bideo-interpretaziorako plataforma bat ezartzeko, komunikazioa bideo-telefonoz edo interneteko konexioa duen ordenagailu baten bidez bermatzeko. Horrela, osasun-langileen eta gorren arteko komunikazioa hobetuko litzateke, bai lehen arretako kontsultetan, bai ospitaleetan. Bigarrenik, haien ustez, Telelaguntza domina ez da batere erabilgarria gorrentzat. Hortaz, Nafarroako Gobernuari proposatu zioten SVisual bideo-interpretaziorako plataforma finantzatzea edo zuzenean ezartzea, eta hura erabiltzeko prestakuntza ematea. Azkenik, haien ustez, komeni zen, plataforma horrekin batera, interprete-zerbitzu bat ere ezartzea. Interpreteak osasun-etxeetan eta ospitaleetan egongo lirateke. Guardiako zerrenda bat izanez gero, hogeita lau orduz interprete baten zerbitzua jasotzeko aukera bermatuko litzateke.

Bestalde, Gizarte Politiketako Departamentuari proposatzen zioten pertsona gor guztiak Nafarroako zahar-etxe batean biltzeko, erreferentzia-etxea izan zedin. Beste autonomia-erkidegoetan (Katalunia, Madril) halaxe egin da, gainerakoekin komunikatzeko aukerak areagotzeko, eta bizitzaren kalitatea handitzeko. Bigarrenik, beharrezkotzat jotzen zuten osasun-langileek zeinu-hizkuntza eta pertsona gorren ezaugarri psikosozialak ezagutzea. Era berean, gorrei zuzendutako diru-laguntza teknikoak eta etxea egokitzeak laguntzak handitzea eskatzen zuten: esaterako, etxean alarma akustikoei (txirrinak, telefono-deiak, faxak edo atea irekitzea) argi-seinaleak konektatzeko. Azkenik, Nafarroako pertsona gorren (eta, bereziki, adineko pertsona gorrek) interesak babesten dituzten elkarteei laguntza gehiago ematea ere proposatzen zieten. Horrela, kultura- eta aisia-jarduera gehiago antolatu ahal izango litzukete.

Laburbilduz, departamentu biei eskatzen zieten indarreko legeak betetzeko, talde horretako pertsonen autonomia eta bizi-kalitatea hobetzeko.

*Emaitza:* Nafarroako Arartekoak Osasun Departamentuaren eta Gizarte Politiketako Departamentuaren txostenak jaso zituen. Ondoren, departamentu biei proposatu zien adineko pertsona gorren eskubideak bermatzeko neurriak sakonago aztertzeke, 5/2010 Foru Legean, apirilaren 6koan, Irisgarritasun Unibertsalari eta Orentzako Diseinuari buruzkoan, jasotako irizpideen arabera. Era berean, lege edo arau aplikagarri guztiak kontuan hartzeko eskatu zien, eta, ahal den neurrian, elkarte horren proposamenak arretaz aztertzeke.

Osasun Departamentuak erantzun zuen 2014ko abenduaren 9an hitzarmen bat sinatua zutela Osasunbidea – Nafarroako Osasun Zerbitzuak, komunikazio-oztopoak ezabatzearen aldeko CNSE Fundazioak eta Nafarroako Pertsona Gorren Elkarteak. Hitzarmenaren xedea Tuterako Reina Sofía ospitalean gorren komunikazioa bermatzea da.

Kapitulu hau amaitutzat hartzerakoan, Gizarte Politiketako Departamentuak ez zuen adierazi proposamena onartzeko edo baztertzeke asmoa zuen.

#### **4.3.14 Proposamena: Tuterako Reina Sofía ospitalearen eta hirigunearen arteko garraio-zerbitzuaren ezaugarriak leheneratzea.**

*Gaia:* Zerbitzu publikoak. Hiri-garraio publikoak.

*Administrazio hartzailea:* Tuterako Udala:

*Laburpena:* Bi herritarren azalpenen arabera, Tuterako Udalak 2014ko urtarrilaren 1etik murriztu zuen hirigunea eta Tuterako Reina Sofía ospitalea (eta La Atalaya zentroa) konektatzen dituen garraio-zerbitzua. Murriztapen horrek arazoak sortu ditu. Herritar horiek azaldu zuten herritar asko (langileak, zentroen erabiltzaileak, senideak, lagunak, etab.) joaten direla ospitalera. Beraz, zerbitzuaren orduak, guneak eta gainerako elementuak murrizteko erabakiak kalte egin zuela.

*Emaitza:* Nafarroako Arartekoak proposamena eta hedabideetako albisteak erkatu, eta edukiak egiaztatu zituen. Herritarrek albisteetan ere salatzen zituzten garraio-zerbitzuaren murriztapen horrek eragindako arazoak. Arartekoak Tuterako Udalaren txostena jaso zuen, eta, ondoren, Tuterako Reina Sofía ospitalea eta hirigunea konektatzen dituen garraio-zerbitzua leheneratzea (egunak, orduak, maiztasuna, eta.) proposatu zion; zehazki, 2013ko abenduaren 31 arte herritarrek erabiltzen zuten zerbitzua berreskuratzea, baldintza berberetan.

Tuterako Udalak erantzun zuen Tuterako Gobernu Batzarrak aztertu zituela eskola-zentroetako eta Reina Sofía ospitaleko erabiltzaileen beharrak (pazienteenak, bisitarienak, etab.) eta zerbitzuaren ordutegia handitzea erabaki zuela. Hala eta guztiz ere, haien ikuspegitik, Udalak ezin zuen ordaindu Nafarroako Gobernuak ospitaleko langileei eskaini zien zerbitzua. Udalak hitzarmen bat sinatu zuen Nafarroako Gobernuarekin, zerbitzu hori langileei doan eskaintzeko. Nafarroako Gobernuak hartu zuen zerbitzua eteteko erabakia, hitzarmena salatu ondoren. Tuterako Udalak hasierako hiri-garraioen zerbitzua ematen jarraitu du, eta handitu ere egin du. Baina ezin du ordaindu bere garaian Nafarroako Gobernuak langileei

doan eskaini zien zerbitzua. Zerbitzu hori Tuterako Udalaren azpiegituren bidez egitekoa zen, baina Nafarroako Gobernuak 2013. urtearen erdialdera balio gabetu zuen.

Tuterako Udalaren erantzuna jaso ondoren, Nafarroako Arartekoak jakin zuen Tuterako Udalak ez zuela onartu proposamena; eta halaxe jakinarazi zion proposamenaren egileari. Ondoren, amaitutzat jo zituen jarduketak.

#### **4.3.15 Proposamena: babes-etxebizitza alokatuetan bizitzen hasteko edo jarraitzeko laguntza ematea.**

*Gaia:* Etxebizitza Babes ofizialeko etxebizitzak alokatzea.

*Administrazio hartzailea:* Sustapen Departamentua.

*Laburpena:* Herritar batek azaldu zuen arazoak dituela babes ofizialeko etxebizitzaren alokairu-errenta ordaintzeko. Duela hiru urte bizi da etxebizitza horretan. Hori dela eta, hark proposatzen zuen araudia aldatzea: etxebizitza horien alokairu-errentak murrizteko; edo, bestela, Sustapen Departamentuak alokairua ordaintzeko ematen dituen diru-laguntzak jaso ahal izateko diru-sarreraren muga aldatzeko.

*Emaitza:* Nafarroako Arartekoak Sustapen Departamentuaren txostena jaso zuen. Horrez gain, kontuan hartu zuen herritar batzuek arazoak dituztela babes-etxebizitzaren errentak ordaintzeko. Hortaz, beharrezkotzat jo zuen departamentu horri proposatzea neurriak sustatzen jarrai zezan herritarrek, Konstituzioaren arabera, etxebizitza duina izateko duten eskubidea bermatzeko. Zehazki, babes etxebizitzak alokatzen laguntzen duten neurriak hartzea proposatu genion: esaterako, errentaren prezioa jaistea, diru-laguntzak eskatu ahal izateko errentaren atalasea aldatzea, familien egoera ekonomikoaren azterketa eguneratzea, eskatzaileen egoera espezifikoak aztertzea, edo xede bera duten beste neurri batzuk hartzea.

Departamentuak Nafarroako Arartekoari erantzun zion proposamena onartzen zuela, eta, horren harira, hurrengo hiru hilabeteetan, babes-etxebizitzaren alokairuaren gaineko araudiaren aldaketa bat onartzeko asmoa zutela. Horrez gain, haiek adierazi zuten kontratua berritzeko gutxieneko diru-sarreraren gaineko eskakizuna aldatzeko asmoa zutela. Zehazki, hauxe aldatu nahi zuten: babes-etxebizitza bat alokatu ahal izateko, gutxienez, 3.000 euroko diru-sarrerak edukitzeko eskakizuna aldatzea. Era berean, kontuan hartuko lukete norberaren egoera ekonomikoa eta pertsonala, errenta-aitorpenean adierazitako diru-sarrerak alde batera utzita. Bestalde, Etxebizitza Sozialerako Nafarroako Funtsa sortzeko asmoa zuten, pertsona batzuen taldeek (pertsona etxegabatuak, hipoteka betearazteko prozesuetan daudenak, gizartean baztertuta izateko arriskuan daudenak) etxebizitza edukitzeko dituzten premiak ahalik eta azkarren konpondu ahal izateko. Funts horretan sartutako etxebizitzak gutxieneko diru-sarrerarik gabe lortu ahal izango liriteke.

Sustapen Departamentuak hori onartu eta gero, Arartekoak herritarrari jakinarazi zion informazioa. Ondoren, amaitutzat jo genituen jarduketak. Edonola ere, horri buruzko jarduketarik ez eginez gero, kasuari helduko diogu berriro.

#### **4.3.16 Proposamena: Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zergari buruzko inprimakietan «minusválido» gaztelaniazko hitzaren ordez «persona con discapacidad» erabiltzea.**

*Gaia:* Ogasuna. Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zerga.

*Administrazio hartzailea:* Ekonomia, Ogasun, Industria eta Enplegu Departamentua.

*Laburpena:* Herritar batek adierazi zuen ez zela egokia PFEZ aitortzeko inprimaki arautuetan gaztelaniaz «*minusválido*» hitza erabiltzea; eta, hitz horren bidez, «*persona con discapacidad*» erabiltzea proposatzen zuen.

Izan ere, nazioarteko terminologiarekin bat etorriko litzateke aldaketa hori; eta, abenduaren 14ko 39/2006 Legeak, norberaren autonomia sustatzeko eta mendetasunari arreta ematekoak, ezartzen dituen betebeharrak beteko liriteke. Era berean, beraren ustez, «*minusválido*» hitza duen konnotazio peioratiboa eta zaharkitua ezabatuko litzateke, eta talde horrekin adeitsuagoak diren terminoak erabiliko liriteke.

*Emaitza:* Nafarroako Arartekoak proposamena jakinarazi zion Ekonomia, Ogasun, Industria eta Enplegu Departamentuari, azter zezan.

Departamentu horrek adierazi zuen Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zerga aitortzeko hurrengo kanpainen inprimakiak aldatzeko konpromisoa hartzen zuela. Era berean, hala dagokionean, gainerako zerga-arauetan ere «*minusválida*» edo «*minusválido*» hitzen ordez «*discapacidad*» edo «*persona con discapacidad*» mailaka aldatzeko konpromisoa ere adierazi zuen.

Proposamena onartutzat eman genuen, eta informazio hori jakinarazi genion proposamenaren sustatzaileari. Ondoren, Arartekoak amaitutzat jo zituen gai horri buruzko jarduketak.

**4.3.17 Proposamena: Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zerga aldatzea, ondare-murrizketen kontentsazioari ematen zaion tratamendu fiskalari dagokionez.**

*Gaia:* Ogasuna. Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zerga.

*Administrazio hartzailea:* Ekonomia, Ogasun, Industria eta Enplegu Departamentua.

*Laburpena:* Herritar batek proposatu zuen Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zergari buruzko Legea aldatzea, ondare-murrizketen kontentsazioari ematen zaion tratamendu fiskalari dagokionez. Kontentsazio hori abenduaren 26ko 22/2012 Foru Legean egin zen aldaketaren ondorioa da. Legealdaketa hori indarrean sartu zen 2013ko urtarrilaren 1ean.

Hark azaldu zuen 2013ko urtarrilaren 1etik aurrera, 2009., 2010., 2011. eta 2012. urteetan gertaturiko ondare-murrizketak ezin izango direla kontentsatu 2013tik aurrera sortutako ondare-gehikuntzekin, ondare gehikuntzak ondare-eskualdaketen ondoriozkoak baldin badira, edo gehienez urtebeteko epean egin badira. Hark aipatzen zuen ekonomia-krisiak eragindako ondare-murrizketa garbiak izan dituzten pertsonak ezin izango dutela kontentsaziorik jaso berriro sortzen ari diren gainbalioetatik. Hori dela eta, 2013. urtean eta hurrengoetan, gehikuntza irregularrak sortuko dira, eta PFEZren mende daudela, benetakoak ez izan arren. Gainbalioen orde, aurreko urteetan galdutako ondarearen berreskurapenak izango dira, eta ez dute aldatuko subjektu pasiboaren ondare-egoera.

*Emaitza:* Ekonomia, Ogasun, Industria eta Enplegu Departamentuari txostena eskatu genion, eta kontrako iritzia adierazi zuen, Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zergari buruzko Foru Legea aldatzeari dagokionez.

Departamentuaren ustez, ez zen beharrezkoa abenduaren 26ko 22/2012 Foru Legea aldatzea, 2009-2012 urte bitarteko zergaldiei dagokienez. Horri buruz aipatu zuen foru-lege horren zioen azalpenean aldaketa nagusi bat sartu zela ondarean gehienez urtebeteko epean sortzen diren gehikuntzen eta murrizketen gaineko zergetan, eta horiek zerga-oinarrian sartzen direla. Epe laburrean erosten eta saltzen diren ondare-elementuei eragiten die aldaketa horrek, espekulazioa xede dutela jotzen baita. Aurrezkien atal berezian ondarearen gehikuntzak eta murrizketak sartzen dira, baldin eta eskuratu zirenetik lekualdatu diren arte gutxienez urtebetea igaro bada.

Araudiaren aldaketa hori dela eta, beharrezkotzat jo zen aurrezkien atal berezian sartzen diren eta 2012ko abenduaren 31n kontentsatzeke dauden ondarearen murrizketak arautzen dituen araubide iragankorra ere berriro arautzea. Erabaki arbitratuak ezarri zuen 2013ko urtarrilaren 1etik aurrera gehienez urtebetean sortutako ondarearen gehikuntzak edo murrizketak zerga-oinarriaren atal orokorrean sartzea; eta 2012ko abenduaren 31n kontentsatzeke dauden ondare-murrizketa horiek aurrezkien atal bereziko osagaien bidez kontentsatzen jarrai dezaten.

Departamentuak uste zuen araudi berriak betetzen dituela erreformaren bidez lortu nahi ziren helburuak; eta araudia orekatua eta zentzuzkoa dela.

Departamentuak gai horri buruz duen ikuspegia aintzat hartuta, hots, araudiak bere horretan jarrai dezan sustatzen duela, horren berri eman genion proposamenaren egileari, eta amaitutzat jo genituen jarduketak. Egintza berean, proposamenaren egileari jakinarazi genion, eskaera egiteko eskubidea baliatuz, Nafarroako Parlamentura jo zezakeela. Nafarroako Parlamentuari legokioke proposamenaren aipatutako lege-aldaketa egitea.

**4.3.18 Proposamena: Administrazioak behar bezala egin ez dituen diru-itzultzeak erreklamatzeko epeak murriztea.**

*Gaia:* Herritarren bermeak, administrazio publikoekin izaten dituzten harremanetan.

*Erakunde hartzailea:* Gorte Nagusietako Herriaren Defendatzailea.

*Laburpena:* Herritar batek adierazi zuen gehiegizkotzat jotzen zuela arauz kontra egin diren diru-itzultzeak erreklamatzeko epea. Horren harira, bere aitari erretiro-pentsioarekin gertatutakoa azaltzen zuen. Batetik, hark onartzen zuen gerta daitekeela akatsak egitea kopuruak zenbatzerakoan; eta, hortaz, akatsaren ondorioz jasotakoa itzuli behar izatea. Hala eta guztiz ere, diru-itzultze horiek denbora luze igaro ondoren eskatzen badira, baliteke familiaren egoera aldatu izana, eta dirua itzultzeko arazoak izatea.

*Emaitza:* Proposamenaren edukia Estatuaren eskumeneko gaietako dela-eta, Espainiako Herriaren Defendatzaileari jakinarazi genion, azter zezan; eta estatu-organoetan beharrezko jarduketak egin zitezten. Estatuko parlamentu-erakundeari jakinarazita, amaitutzat jo genituen jarduketak, interesdunari horren berri eman ondoren.

**4.3.19 Proposamena: desgaitasuna eta mugikortasun urria dituzten pertsonen zuzendutako aparkalekuak ezartzea.**

*Gaia:* Gizarte-ongizatea. Irisgarritasuna eta oztopoak kentzea. Desgaitasuna duten pertsonentzako aparkalekuak.

*Administrazio hartzailea:* Iruñeko Udala.

*Laburpena:* Herritar batek proposatu zuen desgaitasuna duten pertsonen zuzendutako aparkalekuak erreserbatzeko sistema aldatzea. Hark azaltzen zuen emazteak desgaitasun fisikoa duela, eta arazoak dituela etxearen ondoan aparkatzeko, desgaitasuna duten pertsonen zuzendutako aparkaleku gehienetan hartuta dagoelako. Hori dela eta, Iruñeko Udalarik proposatzen zion aparkalekuen sistema aldatzea, eta aparkaleku horiek erreserbatu egotea desgaitasuna duten pertsonentzat. Izan ere, beste hiri batzuetan (Bartzelonan, Donostian) jada horrela egiten da.

*Emaitza:* Nafarroako Arartekoak proposamena jakinarazi zion Iruñeko Udalarik, azter zezan.

Iruñeko Udalak Trafikoari buruzko Ordenantza aipatu zuen erantzunean. Horren bidez, desgaitasuna duten pertsonen zuzendutako aparkalekuen seinaleak arautzen dira. Hark azaldu zuen ordenantza horrek 38. artikuluan ezartzen duela aparkaleku horiek ez daudela eskusiboki erreserbatuta eskatzailearentzat, eta desgaitasuna duten beste pertsona batzuek ere erabili ahal dituztela, aparkatzeko txartela baldin badute. Horrez gain, Udalak azaldu zuen, aparkaleku batek erabilera handia duela ziurtatuz gero, aparkaleku gehiago esleitzen direla eremu horretan. Aparkaleku horiek erabili ahal dituzte aparkatzeko txartela duten pertsona desgaitu guztiek.

Nafarroako Arartekoak kontuan hartu zituen irisgarritasunari buruzko araudia, eta Iruñeko Udalarik esan zion Trafikoari buruzko Udal Ordenantza aldatzeko aukera aztertzeko. Zehazki, desgaitasuna eta mugikortasun urritua dituzten pertsonentzat aparkalekuak erreserbatzea, eta, baldintzak aldatzea: leku jakin batzuetan erreserba banakakoa izatea (etxearen edo lanaren ondoan), eta beste leku batzuetan pertsona horien talde orokorarentzat erreserbatu egotea.

Udalak ez zuen proposamen hori onartu, haren ustez desgaitasuna duten pertsonen zuzendutako aparkalekuak Ordenantzaren behar bezala araututa daudelako. Hala eta guztiz ere, Udalak jakinarazi zuen eremu horretan mota horretako beste aparkaleku bat ezartzeari ondo irizten ziola.

Hori dela eta, Arartekoak jo zuen ez zutela proposamena onartu. Proposamena egin zuen pertsonari informazioa eman ondoren, amaitutzat jo genituen horri buruzko jarduketak.

**4.3.20 Proposamena: etxebizitza erosteko banku-kontua erabiltzeko epea iraungita, titularrei ez eskatzea berandutza-tasak ordaintzeko.**

*Gaia:* Ogasuna. Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zerga. Etxebizitza erosteko kontua

*Administrazio hartzailea:* Ekonomia, Ogasun, Industria eta Enplegu Departamentua.

*Laburpena:* Herritar batek proposamen bat egin zuen, etxebizitza erosteko kontua erabiltzeko legeko epea amaituta, arazua kontra jasotako kenkariei buruz.

Zehatz-mehatz, Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zergari buruzko Foru Legeak arautzen dituen etxebizitza-kontuei eta haien araubideari buruz zera proposatzen zuen: pertsona bat etxebizitza erosteko kontu baten titularra baldin bada, baina etxea erosteko edo birgaitzeko legeko epea amaitu baldin bada, titular horri eskatzea arazua kontra kendutako kopuruak Ogasunari itzultzeko, baina lege-interesik gabe. Haren ustez, interes horiek herritarra zigortzen dute, iruzurgile fiskala izango balitz bezala. Eta, gainera, interesak merkatutik gorakoak direla.

Azkenik, hark aipatzen zuen neurri horrek ez litzakeela diru-kutxa publikoak gutxiagotuko, printzipala itzuliko litzakeelako. Interes horiek ez dute garrantzia handirik Foru Ogasunarentzat, baina bai, ordea, herritarrentzat; are gehiago, etxebizitza erosi ezin izan duela aintzat hartuta.

*Emaitza:* Nafarroako Arartekoak Ekonomia, Ogasun, Industria eta Enplegu Departamentuari txostena eskatu zion. Horrez gain, Arartekoak aztertu zuen interesak ordaintzeko betebeharra. Interes horiek ordaindu behar dira etxebizitza ordaintzeko jaso ziren diru-laguntzak erabiltzeko lege ezarritako epea amaitu delako, eta horretarako erabili ez direlako. Betebehar hori ez dago lotuta zerga berandu ordaintzeari, edo subjektu pasiboa berandutza-egoeran egoteari. Hori dela eta, Departamentuari proposatu zion berandutza-interes horiek ordaintzetik salbuesteko lege-aldaketa sustatzeko, baldin eta, kontu horietan gordetako kopuruak horretarako erabiltzeko epea amaitu ondoren, kontu horien titularrek etxebizitza erosi izan ez bazuten.

Ekonomia, Ogasun, Industria eta Enplegu Departamentuak baztertu zuen proposamen hori. Hark azaldu zuen, berandutza-interesak ordaintzetik salbuesteko aukera ezarriz gero, etxebizitza erosteko kenkari horri lotutako onura fiskala bereizi gabe sustatuko zela, eta horrek bultzatuko zuela zergak hamar urte geroratzea, kontrapartidarik gabe. Laburbilduz, Departamentuaren ustez, aldaketa hori ezarriz gero, etxebizitza erosteko kontuan gordetako kopuruak erabiliko ziren zergen ordainketa geroratzeke, etxebizitza erosteko erabili beharrean. Departamentuak, halaber, jakinarazi zuen indarreko araudietan jada oso malguak direla ordainketak egiteko epe-luzapenak eta zatiketak; eta aukera horiek baliatu ahal dituztela, bai zerga-kenkariak itzuli beharraren ziozko interesak ordaintzeko arazoak dituzten herritarrek, bai gainerako zergadunek, Zerga Ogasunak ezarritako betebeharrak betetzeko arazoak baldin badituzte.

Iradokizuna baztertu zutenean, Arartekoak amaitutzat jo zuen horri buruzko esku-hartzea.

#### **4.3.21 Proposamena: desgaitasuna duten pertsonen aparkatzeko txartela edozein ibilgailurekin erabili ahal izatea.**

*Gaia:* Gizarte-ongizatea. Irisgarritasuna eta oztopoak kentzea. Desgaitasuna duten pertsonentzako aparkalekuak.

*Administrazio hartzailea:* Iruñeko Udala.

*Laburpena:* Herritar batek proposatu zuen desgaitasuna duten pertsonen aparkatzeko txartela edozein ibilgailurekin erabili ahal izatea. Bestela, pertsona horiek beti bidaiatu behar dute ibilgailu berean, matrikula txartelean jasota baitago. Aldaketa hori egiten baldin bada, desgaitasuna duten pertsonen autonomia sustatuko da, eta, zehatz-mehatz, ikusmen-arazoak dituzten pertsonena.

Herritarrak bazekien Espainiako beste hiri batzuetan jada horrela (txartela pertsonaren izenean igortzea, ibilgailuaren matrikula zehaztu gabe) erabiltzen dela. Hortaz, hark proposatzen zuen beharrezko arauak aldatzea, desgaitasuna duten pertsonen aparkatzeko txartela edozein ibilgailurekin erabili ahal izateko.

*Emaitza:* Nafarroako Arartekoak proposamena jakinarazi zion Iruñeko Udalari.

Udalak erantzun zuen Osasun, Gizarte Zerbitzu eta Berdintasun Ministerioak Errege Dekretu baten proiektua egin duela, desgaitasuna duten pertsonen ematen zaien aparkatzeko txartela igortzeko eta erabiltzeko funtsezko baldintzak arautzeko. Era berean, hark azaldu zuen txartel hori eman behar zaiela txartel hori edukitzeko eskubidea dutenei, erabiltzen dituzten ibilgailuekin aparkatu ahal izateko. Pertsona horiek erabiliko dute txartela erabiltzen dituzten ibilgailuekin, baldin eta ibilgailu horrek txartelaren titularrak garraiatzen badu, edo titularrak autoa gidatzen badu. Beraz, zentzuzkoa da txartela matrikularik gabe igortzea. Azkenik, Udalak azaldu zuen, Errege Dekretua onartu ondoren, indarrean sartzen denetik urtebetea igaro arteko epean bertan ezarritako aginduak bete beharko direla.

Hori guztia kontuan hartuta, proposamenaren aipatutako gaia araudietan arautuko dela jakinda, eta Udala udal ordenantza egokitzeko prest dagoela aintzat hartuta, amaitutzat jo genuen jarduketara, eta horren berri eman genion proposamenaren egileari.

#### **4.3.22 Proposamena: Lege baten bidez, Guraso Alienazioaren Sindromea umeen tratu txartzat hartzea**

*Gaia:* Gizarte-ongizatea. Umeen indarkeria. Guraso Alienazioaren Sindromea.

*Laburpena:* Espainiako Estatuko lurralde osoko ia 700 herritarrek proposatu zuten familiaren barneko indarkeriari buruzko lege bat ezartzea, Guraso Alienazioaren Sindromea arautzeko, eta sindrome hori haurren tratu txartzat hartzeko. Eskaerak egiteko informatika-plataforma baten bidez egin zuten.

*Emaitza:* Azaldu diren egintzak eta gaiak kontuan hartuta, jo genuen Nafarroako Arartekoak ez zuela esku hartu behar, erakundearen eskumenen barneko jarduerarik ez zegoelako.

#### **4.3.23 Proposamena: Nafarroako Foruzaingoan sartzeko adin-muga aldatzea.**

*Gaia:* Enplegu publikoko lanpostu batera heltzea. Nafarroako Foruzaingoa.

*Administrazio hartzailea:* Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentua.

*Laburpena:* Herritar batek proposamen bat egin zuen Nafarroako Foruzaingoan sartzeko adin-mugari buruz. Gaur egun, Nafarroako Foruzaingoan sartzeko oposizioak soilik egin ditzakete hogeita hamabost urtetik beherakoek.



Halaber, hark aipatzen zuen adin-muga hori Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioari lanpostu batzuetan jada ezabatu dela: esaterako, suhiltzaile aritzeko, eta Estatuko polizien kidegoetan sartzeko. Eta, haren ustez, ez dago zertan ezarri adin-muga hori. Hortaz, adin-muga foru-arauan aldatzea proposatzen zuen.

*Emaitza:* Nafarroako Arartekoak proposamena jakinarazi zion Lehendakariari, Justizia eta Barne Departamentuari, azter zezan.

Departamentuak jakinarazi zuen otsailaren 18ko 37E/2015 Foru Aginduak, Lehendakariari, Justizia eta Barne kontseilariarenak, gora jotzeko errekurso batzuk, horri buruzkoak, ebatzi zituela, Nafarroako udal batzuetako polizia-lanpostu batzuk betetzeko antolatzen zen oposizio-lehiaketa zela-eta. Gehieneko adin-muga ezabatu zuten, eta parte hartzeko eskaerak egiteko epea zabaldu zuten. Errekurtso horien ebazpena ematean kontuan hartu zen deialdian ezarritako adin-muga gehiegizkoa eta 2007/78 CE Zuzentarauaren kontrakoa zela. Eta Administrazioa behartuta zegoela nazioko aginduak ez betetzera, EBko arauak urratzen baldin badituzte.

Proposamena onartutzat jo genuen, eta informazio hori jakinarazi genion proposamenaren sustatzaileari. Ondoren, erakundeak amaitutzat jo zituen gai horri buruzko jarduketak.

#### **4.3.24 Proposamena: Iruñeko Buztintxuri eta Rochapea auzoen artean trenbide-pasagune bat osatzea.**

*Gaia:* Herri-lanak. Azpiegiturak egitea.

*Administrazio hartzailea:* Iruñeko Udala.

*Laburpena:* Herritar batek proposatu zuen Iruñeko Buztintxuri eta Rochapea auzoen artean trenbide-pasagune bat osatzea. Hark azaltzen zuen trenbide batek banatzen dituela auzo biak; izan ere, herritarrek Cuatrovientos zubia zeharkatu behar dutela, auzo batetik bestera joateko; eta zubi hori urrun samar dagoela. Hori dela eta, pertsona batzuek trenbidea zeharkatzen dutela, eta, hark askotan ikusi duen bezala, hori egitea oso arriskutsua dela.

Horrez gain, hark azaltzen zuen jende asko ibiltzen dela eremu horretan, batez ere, Buztintxuri auzotik Rochapea esparrura, han zerbitzu gehiago (hezkuntza-, kirol- eta aisia-zerbitzuak, besteak beste) daudelako. Gainera, Iruñeko erdigunerako norabidean dago. Beraren ustez, diru-kostu handirik gabe konpon liteke arazoa. Oinezkoentzako pasagune goratu bat jarritz gero, konponduko litzateke. Nazario Karrikiri kaletik gertu dagoen kirol-komplexuaren parean edo ingurunean jar liteke. Teknikari eskudunek zehaztuko lukete kokagunea.

*Emaitza:* Nafarroako Arartekoak proposamena jakinarazi zion Iruñeko Udalari, azter zezan.

Iruñeko Udalak txosten bat egin zuen, eta, laburbilduz, adierazi zuen ezin zela pasagune hori egin, egungo diru- eta aurrekontu-egoera zela eta. Horrez gain, kontuan hartu behar zen etorkizunean abiadura handiko trena ezarriko zela, eta trenbidea aldatu beharko zutela.

Hala eta guztiz ere, Arartekoak proposamena (Buztintxuri eta Rochapea auzoak lotzeko pasagune bat eraikitzeko, bi auzo horiek trenbidea banatzen baitu) aztertu zuen, eta, zera gomendatu zuen: aurrekontua egonez gero, komeni zela hurrengo ekitaldietan auzo horietan konponbide bat ezartzea, bai proposamenean aipatua (pasagune goratua eraikitzea), bai beste bat (udal txostenean Buztintxuri-San Jorge lotura aipatzen da, eta hori ere egokia da). Abiadura handiko trena egiteko epeak bere horretan jarraitzen baldin badu, irtenbide hori behin-behinekoa izan liteke; eta, segurtasuna behar bezala bermatuta, ahalik eta kostu txikienekoa.

Irtenbide hori proposatu zen, zenbait arrazoi aintzat hartuta: a) kexan aipatzen den eremu horretan pertsona-kopurua nabarmen handitu da, urbanizazio ugari daudelako (Buztintxuri-Santa Engracia, Rochapea esparruko alde batzuk eta Artika Berriko urbanizazio berriak); b) besteak beste, ekonomiaren eta aurrekontuen egoera dela-eta, abiadura handiko trena ezartzea zalantzan dago, eta baliteke azpiegitura eraikitzea nabarmen geroratzea; c) arriskutsua da oinezkoentzat (oinezkoek zehazkiagabekeriak jokatu arren, administrazioek neurri osagarriak hartzeko betebeharra dute); d) neurri horrek aukera ematen du sortu berri den eremu bat hobetzeko (hiriko beste gune batzuek dituzten zerbitzuak falta zaizkie auzotarrei, eta, hortaz, maizago lekualdatu behar dute).

Hori dela eta, Nafarroako Arartekoak bidezkotzat jo zuen Iruñeko Udalari proposatzea, aurrekontua egon bezain laster, eta AHT proiektuak egikaritzeko jarraituz gero, neurri osagarriren bat hartzea Buztintxuri eta Rochapea auzoen artean gaur egun dauden pasabideak hobetzeko.

Udalak erantzun zuen proposamena onartzen zuela, eta Proiektuen Arloko lanak antolatzerakoan, teknikariari eskatuko zela Buztintxuri eta Rochapea auzoen artean gaur egun dauden pasabideak hobetzeko behin-behineko irtenbideak aztertzea.

Arartekoak onartuzat jo zuen proposamena. Proposamena egin zuen pertsonari informazioa eman ondoren, erakundeak amaituzat jo zituen jarduketak.

#### **4.3.25 Proposamena: Tafallako aisia-establezimenduak ixteko eta irekitzeko nahitaez betetzeko orduak ezartzea.**

*Gaia:* Ingurumena. Zarata eta eragozpenak.

*Administrazio hartzailea:* Tafallako Udala.

*Laburpena:* Herritar batek proposamen bat egin zuen, Tafalla udalerriko aisia-establezimenduak arautzen dituen testua aldatzeko. Hark azaldu zuen testu arautzaile hori 2014ko urriaren 28an onartu zela osoko bilkuran; eta kontraesan bat dagoela ziozko azalpenaren eta 19.2 k) artikuluaeren artean. Zioen azalpenean establezimendu horiek irekitzeko eta ixteko gomendio bat egiten da, eta artikuluaek larrizat hartzen du ordutegi hori ez betetzea.

Testu arautzailean jasotako kontraesan horren ondorioz, udaltzainek ezin dute agindua betearazi, establezimenduetako maizterrek araurik ez dutela urratu jotzen baita.

*Emaitza:* Nafarroako Arartekoak proposamena jakinarazi zion Tafallako Udalari, azter zezan.

Tafallako Udalak txostenean adierazi zuen testu arautzailean ez dagoela establezimendu horiek ixteko edo irekitzeko ordu-mugarik. Hortaz, Udalak jotzen du ordutegi horiek eta aisialdiko jarduerak eta ikuskizun publikoak arautzen dituen araudian ezarritakoak bat datozela. Establezimendu zehatz batzuekin gertatzen diren gatazkei dagokienez, Tokiko Gobernu Batzarrak aditzera eman zuen Udaleko Gazteriaren arloko teknikariari eskatua ziola kaltetutako bizilagunen eta lokal horiek erabiltzen dituzten gazteen artean bitartekari-lana egiteko. Udalak, halaber, adierazi zuen, hitz egiteko eta ados jartzeko jarrerari eutsi arren, azkenean, salaketa eta egoera batzuei irtenbide emateko, beharrezko zehapenak jartzea erabaki zuela.

Arartekoak proposamena (bizilagunen lasaitasuna zaintze aldera, aisia-establezimendu pribatuak ixteko eta irekitzeko nahitaez betetzeko orduak ezartzeari buruzkoa) aztertu zuen, eta egokituzat jo zuen Tafallako Udalari proposatzea aisia-establezimenduen funtzionamendu-mugak ezartzeko aukera azter zezan. Establezimendu horien barne hartzen dira aisia-establezimenduak, etxabeak edo koadrila-aretoak; eta mugen artean, intsonorizazioa, isolamendua, aireztatzea, eta lokalen funtzionamendu-orduak. Eta, horrez gain, gainerako neurri zehatzak eta eraginkorrak ere ezar zitzala, bizilagunen eskubide konstituzionalak bermatze aldera. Era berean, Udalari adierazi genion, lokal horiek bete behar duten ordutegia aipatutako araudian (aisia-jarduerak eta ikuskizun publikoak arautzen dituen) ezarritakoa baldin bada, halaxe jaso beharko luketela berariazko ordenantzan.

Kapitulu hau amaituzat jotzerakoan, oraindik ez genuen jaso Tafallako Udalaren erantzuna. Gai horri buruzko erantzuna bidaltzeko epeak indarrean jarraitzen du.

#### **4.3.26 Proposamena: pertsona bat botiken koordainketa egitetik salbuetsita egoteko, Desgaitasuna duten Pertsonak Gizarteratzeari buruzko Legean ezarritako laguntzaren bat jasotzen duela ziurtatzeko eskakizuna aldatzea.**

*Gaia:* Osasuna. Farmazia-prestazioa

*Erakunde hartzailea:* Gorte Nagusietako Herriaren Defendatzailea.

*Laburpena:* Herritar batek proposatu zuen 16/2012 Errege Dekretua, apirilaren 20koa, aldatzea. Zehazki, pertsona bat botiken koordainketa egitetik salbuetsita egoteko, Desgaitasuna duten Pertsonak Gizarteratzeari buruzko Legean ezarritako laguntzaren bat jasotzen duela ziurtatzeko eskakizuna aldatzea.

Herritarraren ustez, eskakizun horrek baztertzan ditu lege horretan ezarritako laguntzarik jasotzen ez duten pertsona desgaituak. Izan ere, pertsona desgaituen taldea ez dago sartuta botiken kontsumoari diru-ekarpena egitetik salbuetsita dauden taldeen artean. Hark azaltzen zuen, prestaziorik jasotzen ez badu ere, bizitza mugatuta duela (berari %70eko desgaitasuna aitortu diote), aurrera egiteko aukera gutxi duela, eta pentsioa oso eskasa dela.

*Emaitza:* Arartekoak kontuan hartu zuen proposamenaren edukia Estatuaren eskumenetakoa zela. Hortaz, Arartekoak Gorte Nagusietako Herriaren Defendatzaileari bidali zion, azter zezan, eta, hala zegokionean, Estatuak erakundeetan beharrezko egintzak egin zitzan.

Arartekoak jakinarazi zuen Osasun, Gizarte Zerbitzu eta Berdintasun Ministeriora jo zuela 2012ko abenduan, araudiaren moldaketa sustatzeko bideragarritasunari buruzko informazioa eskatzera. Moldaketa horren arabera, ehuneko 33ko edo handiagoko urritasunen bat duten pertsonen Osasun Sistema Nazionalako farmazia-prestazioan salbuespena ahalbidetuko litzaieke. Ministerioak adierazi

zinez, "ezinduak gizarteratzeari buruzko apirilaren 7ko 13/1982 Legeak ezarritako berariazko araudiaren babespean ez dauden urritasunen bat duten pertsonen arau orokorren arabera, hots, horien errentaren arabera ordaindu beharko dute farmazia-prestazioa".

Egiaztatzean, egun, urritasunen bat duten pertsona ia gehienak ez daudela farmaziako koordainketa egitetik salbuesita, eta urritasunen bat duten pertsonen eskubideei buruzko hitzarmenaren (Espainiak 2008ko apirilaren 21ean berretsi zuenaren) eta konstituzioaren 49. artikuluan ezarritakoari erreparatuta, Arartekoak gomendio bat luzatu zion Osasun, Gizarte Zerbitzu eta Berdintasun Ministerioari. Honako izan zen gomendioaren xedea: Enplegu eta Gizarte Segurantzaren Ministerioarekin koordinatuta, legezko erreforma egokia egitea susta dezala, ehuneko 33ko edo handiagoko urritasunen bat duten pertsonen, urritasuna eskuratu zuten unea gorabehera, Osasun Sistema Nazionalako farmazia-prestazioan salbuespena ahalbidetzeko.

Gomendia baztertu egin zuten; hala ere, Arartekoak, 2013ko urrian, aipatu gomendia luzatu zuen berriro, baina erantzuna ezezkia izan zen berriz.

Arartekoak bere jardunbidearen berri eman zien foru erakunde honi eta interesdunari.

#### **4.3.27 Proposamena: indarreko araudietan kontuan hartzea honako egoera hau: mendekotasun-egoeran dagoen adinez nagusiko seme edo alaba bat edukitzea, gurasoekin bizi dena, eta diru-sarrerarik ez duena.**

*Gaia:* Ogasuna. Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zerga.

*Administrazio hartzailea:* Ekonomia, Ogasun, Industria eta Enplegu Departamentua.

*Laburpena:* Herritar batek proposatu zuen Pertsona Fisikoen gaineko Zergari buruzko Foru Legea aldatzea, eta, zerga-oinarri orokorrean kenkari gisa sartzeari mendekotasun-egoeran dagoen semea edo alaba duten subjektu pasiboak sartzeari, baldin eta semea edo alaba ezkongabea bada, 30 urtetik gorakoa bada, eta Ondorio Anitzeko Errenta Adierazle Publikoan (IPREM) ezarritakoa baino diru-sarrera gutxiago jasotzen bada.

Herritarrak aipatzen zuen, krisiak gaur egun eragin duen langabezia-egoera dela-eta, seme-alabak gurasoen etxera itzultzen ari direla, dirurik ez dutelako. Aldi berean, gurasoek ez dute laguntza osagarririk jaso.

*Emaitza:* Nafarroako Arartekoak proposamena jakinarazi zion Ekonomia, Ogasun, Industria eta Enplegu Departamentuari, txostena egin zezan.

Ekonomia, Ogasun, Industria eta Enplegu Departamentuak horri buruzko txostena egin zuen. Hauxe jaso zuen txostenean:

a) Nafarroako Arartekoak jakinarazi digu herritar baten proposamena. Herritar horrek 39 urteko alaba dauka, eta gurasoen etxera itzuli da, langabezian dagoelako. Diru-laguntza publikoren bat arbitratzea proposatzen du, familia-egoera horiek aintzat hartzeko. Zehatz-mehatz, Departamentuari eskatzen dio indarreko legak aldatzea eta gaur egungo arazoetara egokitzea. Hau da, diru-laguntza bat aurreikustea gurasoentzat, baldin eta, gaur egungo ekonomia-egoera dela-eta, seme-alabak gurasoenera itzuli badira, eta gurasoek diru-sarrerarik gabeko seme-alabekin bizi behar badute.

b) Aurkeztu den proposamenaren helburua indarreko araudia aldatzea da, familia-egoera bat kontuan hartzeko. Familia-egoera hori ohiko samarra da gaur egun: adinez nagusiko seme-alabak gurasoenera itzultzen dira, langabezian daudelako, eta, hortaz, era autonomoan bizi ahal izateko beste diru ez dutelako.

c) Interesdunak eman duen azalpena aztertuta, pentsa daiteke aldatu nahi duen araudia PFEZri buruzkoa dela, eta, proposamenaren helburua seme-alaba ezkongabeen adin-muga aldatzea izan daitekeela: zehazki, gaur egun, subjektu pasibo bat 30 urte arteko seme-alaba ezkongabe batekin bizi bada, eskubidea du zerga-oinarriaren zati orokorrean murriztapena jasotzeko, betekizun batzuk betetzen baditu.

d) Eskatu den azterketari dagokionez, esan beharra dago Zerga Administrazioak badakiela zergak (eta, bereziki, PFEZ) arautzeko funtsezko irizpidea ahalmen ekonomikoa dela. Hala eta guztiz ere, zerga-ikuspegitik azter daiteke irizpide horri lotutako edozein familia-egoera, babes sozialeko sistemei lehentasuna emanda. Sistema horietan zenbait kasutan aurreikusita dago hartzaileei diru-laguntzak edo zuzeneko prestazio ekonomikoak ematea; eta laguntza edo prestazio horiek balizko murriztapen fiskalak baino handiagoak izan daitezke.

e) Bestalde, zergapetzeari buruzko legeek bideragarriak izan behar dute, eta, zergadunak erraz betetzekoak (hots, hamaika ordainagiri aurkeztu behar ez izatea, gastuak eta egoera ekonomikoa ziurtatzeko); eta Zerga Administrazioak erraz ziurtatzekoak. Justiziaren eta erraztasunaren arteko oreka hori lortzeko, PFEZri buruzko Foru Legeak zenbait ezaugarri objektibo ezartzen ditu norberaren eta familia

bakoitzaren araberako minimoak erabakitzeke: adina, ahaidetasuna, elkarbizitza, seme-alaben errenta, etab. Familiaren ezaugarri objektiboak direnez, ezin dira egoera guztiak barne hartu.

f) Dena den, enplegu-krisialdi luzea dela-eta, herritarrak idazkian azaltzen duen egoera askoz ere maizago gertatzen da. Kasu horietan familia-kargak handitzen dira, eta PFEZ arautzeko egungo legerian ez da kontuan hartzen, seme-alabek arauetan ezarritako adina gainditzen dutelako. Hala eta guztiz ere, Zerga Administrazioak pentsatzen du gaur egungo arauak, PFEZn familia-minimoa ezartzen dutenak, behar bezalakoak direla, seme-alaben ziozko murriztapenei dagokienez; are gehiago, foru-arauak Estatuko arauekin erkatzen baldin badira (seme-alaben adin-muga 25 urte da). Zerga Administrazioak uste du beste baliabide publiko batzuek (adibidez, gizarterako errenta) heldu beharko lioketela proposamenaren egileak azaldu duen egoerari. Baliabide horien berariazko hartzaileek egoera horretan kalte zuzena jasotzen dutenak izan beharko lukete, eta ez seme-alaben gurasoak (PFEZren aitortenaren bidez).

Beraz, Ekonomia, Ogasun, Industria eta Enplegu Departamentuaren ustez, ez zen aldatu behar familia-minimoa aipatutako zergan (PFEZ), seme-alaben ziozko murriztapenak egokiak zirelakoan. Horrez gain, departamentuak azaldu zuen beste baliabide publiko batzuek (adibidez, gizarterako errenta) heldu beharko lioketela proposamenaren egileak azaldu duen egoerari. Baliabide horien berariazko hartzaileek egoera horretan kalte zuzena jasotzen dutenak izan beharko luketela, eta ez seme-alaben gurasoak (PFEZren aitortenaren bidez). Adibide gisa aipatu zuen gizarteratzeko errentak. Azalpen hori jaso ondoren, Arartekoak amaitutzat jo zituen jarduketak. Edonola ere, 2014ko urte-txostenean proposamena sartuko da, eta halaxe jakinarazi genion proposamenaren egileari.

#### **4.3.28 Iruñeko Udalaren eskabide orokorren formatua aldatzeko proposamena.**

*Gaia:* Herritarren bermeak, administrazio publikoekin izaten dituzten harremanetan. Herritarren parte-hartzea.

*Administrazio hartzailea:* Iruñeko Udala.

*Laburpena:* Herritar batek proposatu zuen Iruñeko Udalaren eskabideen maketazioa eta diseinua aldatzea, idazketa errazteko eta Udalaren eta herritarren arteko harremanak hobetzeko.

Proposamenaren egileak azaldu zuen Nafarroako Gobernuak eta Gobernuaren ordezkariak antzeko ereduak erabiltzen dituztela, eta testua behar bezala idazteko hutsunea dutela. Iruñeko eskabideetan, ordea, hutsuneak markoztatuta daude, edo marraz dituzte; marra eta marko horiek nahasgarriak dira herritarrentzat, idaztea eragozten dute, eta, berari zorabio eta ikusmen-arazoak sortzen dizkiote.

*Emaita:* Aurkeztu den dokumentazioa aurkeztuta, Arartekoaren ustez, ez zegoen irregulartasunik, eta herritarren eskubideak errespetatzen ziren. Proposamenaren xedea itxura-kontua da, herritarren gustuen araberakoa. Baina, beren gustukoa ez bada ere, herritarrek Administrazioan erreklamazioak eta kexak aurkezteko eskubidea baliatu ahal dute, azaroaren 26ko 30/1992 Legeak, Herri Administrazioen Araubide Juridikoaren eta Administrazio Prozedura Erkidearenak, 35. artikuluan ezarritakoarekin bat etorrita.

Hori dela eta, Arartekoak erabaki zuen esku ez hartzea, proposamena izapidetzeko behar bezalako ziorik ez zehazteagatik. Proposamena egin zuen herritarrari erakundearen irizpidea jakinarazi ondoren, Arartekoak amaitutzat jo zuen jarduketa.

## V. KAPITULUA TXOSTENAK ETA PARLAMENTUKO AGERRALDIAK

### 5.1. NAFARROAKO PARLAMENTUAK ESKATUTA EGIN DIREN TXOSTENAK.

Uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legeak 16 d) artikuluan ezartzen du Nafarroako Arartekoak txostenak egiteko ahalmena duela, Nafarroako Parlamentuak eskatzen baldin badu.

2014. urtean, Nafarroako Parlamentuko Bozeramaileen Batzarrak erabaki zuen Nafarroako Arartekoari hiru txosten eskatzea. Segidan, txosten horien berri emango da.

Interesdunek txosten osoak irakur ditzakete erakundearen webgunean: <http://www.defensonavarra.com>; zehazki, «Argitalpenak» epigrafeko «Txosten bereziak/2014» atalean.

#### 1. Otsailaren 14ko 2/2013 Foru Legea, Nafarroako osasun-arreta jarraitua eta premiazkoari buruzkoa, ustez bete ez izanari lotutako erantzukizunen gaineko txostena.

- Bildu Nafarroa eta Aralar-Nafarroa Bai parlamentu-taldeek ekimenaren ondorioz, Nafarroako Parlamentuko Bozeramaileen Batzarrak 2014ko apirilaren 7an erabaki zuen txosten hori eskatzea.
- Nafarroako Parlamentuari 2014ko ekainaren 26an bidali zitzaion.
- Nafarroako Parlamentuko Aldizkari Ofizialean (93 zenbakikoa, 2014ko abuztuaren 21ekoa) argitaratu da.
- 2014ko irailaren 4an, Foru Erregimenaren Batzordean ahoz aurkeztu zen txostenaren laburpena. <http://www.parlamentodenavarra.es/47/section.aspx/viewvideo/5253>

#### 2. Nafarroako Parlamentuak hala eskatuta egindako gizareratze-errenta kontrolatzeko eta iruzurraren aurka borrokatzeko Nafarroako Gobernuaren neurri planari buruzko txostena.

- Bikendi Barea Aiestaran jaun txit prestuaren ekimenaren ondorioz, Nafarroako Parlamentuko Bozeramaileen Batzarrak 2014ko irailaren 1eko bileran erabaki zuen txostena eskatzea. Bikendi Barea Aiestaran foru-parlamentarioa da, eta, zehazki, Bildu Nafarroa parlamentu-taldeko kidea.
- Nafarroako Parlamentuari 2014ko abenduaren 23an bidali zitzaion.
- 2015eko urtarrilaren 29an, Foru Erregimenaren Batzordean ahoz aurkeztu zen txostenaren laburpena. <http://www.parlamentodenavarra.es/47/section.aspx/viewvideo/5428>

#### 3. Gizarte Zerbitzuek eskaintzen duten babes-sistema osotik umeei eta nerabeei ematen zaien laguntzaren gaineko txostena.

- Bikendi Barea Aiestaran jaun txit prestuaren ekimenaren ondorioz, Nafarroako Parlamentuko Bozeramaileen Batzarrak 2014ko irailaren 1eko bileran erabaki zuen txostena eskatzea. Bikendi Barea Aiestaran foru-parlamentarioa da, eta, zehazki, Bildu Nafarroa parlamentu-taldeko kidea.
- Nafarroako Parlamentuari 2015eko otsailaren 16an bidali zitzaion txostena.

### 5.2. NAFARROAKO ARARTEKOAREN AGERRALDIAK NAFARROAKO PARLAMENTUAN

2014an, Nafarroako Arartekoa **zortzi** aldiz bertaratu zen Nafarroako Parlamentuan.

Aurreko atalean aipatutako txostenak azaltzeko bi agerraldirekin batera, beste **lau** agerraldi ere egin zituen. Honako hauek dira:

- Foru Erregimenaren Batzordean 2014ko otsailaren 20an agertu zen, Bozeramaileen Batzarrak eskatuta. Ekimena María de Simón Caballero andre txit prestuak, Izquierda-Ezkerra parlamentu-taldeko kideak, bultzatu zuen. Xedea «Ekologistak Martxan» (Ecologistas en Acción Navarra) kontserbazio-elkarteak jarritako kexa bati erantzutea zen. Hona hemen kexaren zergatiak: **Landa Garapen, Ingurumen eta Tokiko Administrazioako Departamentuak Tuterako ehiztarien eta arrantzaleen tokiko elkarte bati (Cazadores y Pescadores Deportivos Montes del Cierzo) eta Cintruénigoko ehiztarien eta arrantzaleen elkarte bati (Asociación de Cazadores de Cintruénigo) ezarritako zehapenak** (13/755 espediente-txostena).

<http://www.parlamentodenavarra.es/47/section.aspx/viewvideo/5070>

- 2014ko apirilaren 16an, Foru Erregimenaren Batzordean agertu zen, Bozeramaileen Batzarrak eskatuta, Bildu Nafarroa eta Aralar-Nafarroa Bai parlamentu-taldeetako kideek ekimenaren ondorioz. Nafarroako Arartekoak azaldu zuen erakundeak Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentuari egin zion gomendioa, 13/794 txostenean jasota. Gomendioa egin zen herritar batek aurkeztu zuen erreklamazio baten harira. Hauxe zen kexaren zergatia: **euskara-ezagutzak** eta **ingeles-ezagutzak kontuan ez izatea Ogasuneko teknikari aritzeko eta Ogasuneko kudeatzaile eta ikertzaile aritzeko lanpostuak betetzeko deialdietan.**

<http://www.parlamentodenavarra.es/47/section.aspx/viewvideo/5149>

- 2014ko maiatzaren 16an, Foru Erregimenaren Batzordean agertu zen, Bozeramaileen Batzarrak eskatuta. Ekimena Maite Esporrín Las Heras andre txit prestuak, Nafarroako Alderdi Sozialistaren parlamentu-kideak, bultzatu zuen. Agerraldiaren zioa Nafarroako Arartekoak Osasun kontseilariaren aurrean eta Gorte Nagusietako Herriaren Defendatzailearen aurrean izapidetuta zituen kexen edukia zen. Kexa horren edukia **erkidegoz kanpoko barruko mediku egoiliarrei buruzkoa da (BAME)** (espediente-txostenak: 11/667, 12/27, 13/433, 14/448).

<http://www.parlamentodenavarra.es/47/section.aspx/viewvideo/5184>

- 2014ko abenduaren 4an, Foru Erregimenaren Batzordean agertu zen, Bozeramaileen Batzarrak eskatuta. Ekimena Bildu Nafarroa eta Aralar-Nafarroa Bai parlamentu-taldeek bultzatu zuten. Nafarroako Arartekoak **Nafarroako Kirol Federazioen kontsulta** bati eman zion erantzuna azaltzea izan zen agerraldiaren xedea. Kontsulta **federazio horrek jasotzen dituen diru-laguntzei buruzkoa** zen ( 14/884 espediente-txostena).

<http://www.parlamentodenavarra.es/47/section.aspx/viewvideo/5373>

Agerraldi horiei beste **bi** ere gehitu behar zaizkie, Nafarroako Parlamentuak eskatuta. Hona hemen agerraldiok egiteko zioak:

- 2013ko urteko txosten baten laburpena ahoz azaltzea Foru Erregimenaren Batzordean, 2014ko apirilaren 9an.

<http://www.parlamentodenavarra.es/47/section.aspx/viewvideo/5139>

- 2013. urtean egindako urteko txosten baten laburpena ahoz azaltzea Nafarroako Parlamentuaren osoko bilkuran, 2014ko maiatzaren 8an.

<http://www.parlamentodenavarra.es/47/section.aspx/viewvideo/5174>

### 5.3. NAFARROAKO TOKI ERAKUNDEEK HALA ESKATUTA EGINDAKO TXOSTENAK.

2014. urtean, Nafarroako Arartekoak bi txosten egin ditu Galarreko Udalak hala eskatuta, ondorengo edukiarekin:

#### 1. Galarreko udalerrian langabezian dauden bizilagunak kontratatzen dituzten enpresei diru-laguntzak emateko araudi bat onartzeko legezketasunaren gaineko txostena.

2014ko ekainaren 27an, Galarreko Udaleko alkatearen idatzi bat jaso genuen. Horren bidez, Galarreko udalerrian langabezian dauden bizilagunak kontratatzen dituzten enpresei diru-laguntzak emateko araudi bat onartzeko legezketasunaren gaineko txosten bat eskatu zen.

Zehazki, diru-laguntza horiek berdintasun eta diskriminazio ezari eta Europar Batasunean herritarren igarotze librearen eskubideari egokitzen zitzaizkion ala ez galdetu zen.

Bere idatzian, Galarreko alkateak diru-laguntza hauek Galarrekotik gertuko udaletan onartuak izaten ari direla adierazi zuen, baina Galarreko udal idazkaritzak aipatutako printzipio eta eskubideak urratzeagatik deialdiaren behin-behineko legezketasun eza ohartarazi du.

Erakundeak jakinarazi du Europako Erkidegoko zuzenbideak ez duela ukatzen Europar Batasunako kide diren estatuak – eta, “kide den estatu” kontzeptu horren barruan herri administrazio nazionalak, estatuok edo maila baxuagokoak sartzen dira, toki erakunde bat bezala- enplegua sustatzeko politikak garatzea ez duela ukatzen, langabezian daudenak kontratatzeko ekonomia pizgarriak ematea posible den eremua.

Zehazkiago, Europar Batasuneko Funtzionamenduaren Itunaren 145. artikulua ezartzen duenaren arabera, enpleguari dagokion IX Tituluaren barruan dagoena, “kide diren estatuak eta Batasunak, titulu honi jarraiki, enplegurako koordinatutako estrategia bat garatzen saiatuko dira, zehazkiago kalifikatutako, formazioa jasotako eta egokitu daitekeen lan-eskua, eta ekonomia aldaketari erantzuna emateko gaitasuna duten lan merkatuak sustatzeko, Europar Batasuneko Itunaren 3. artikuluan zehaztutako helburuak lortzeko helmugarekin”. Itun berdinarekin 146. artikulua ezartzen duenez, “kide diren estatuak, euren enplegurako politikaren bidez, 145. artikuluan ezartzen diren helburuak lortzen saiatuko dira, kide diren estatuen eta batasunaren politika ekonomikoen orientazio orokorrekin modu bateragarri batean”. Eta 147. artikulua arabera, “batasunak enpleguaren maila altuari mesede egingo dio kide diren estatuen arteko elkarlana sustatuz, eta beharrezkoa bada bakoitzaren jardunak lagunduz eta osatuz. Hori egitean, kide diren estatuen eskumenak errespetatuko dira”.

Europar Batasunaren Funtzionamenduaren Itunaren agindu horietatik ondorioztatu daiteke enpleguaren eremuan batasunak koordinazio, elkarlanaren sustapen eta, hala badagokio, jardun nazional bakoitzaren osagarri funtzioa duela, kide diren estatuak eremu horretan euren eskumenak mantenduz. Kide diren estatuen eskumen hau eskumena duten botere publikoei, beraien artean toki interesa duen orenen

udalerriei eta horien bizilagunei, enplegua sustatzeko egokiak ziren neurriak ezartzeko ahalmena ematen die eta, bestalde, arazo larria den langabeziari aurre egitea, Espainiak jasaten ari den krisi ekonomiko larriak areagotu duena eta euren herritarrengan eragina duena.

Galarreko Udalak sustatutako neurriak bizilagunen arteko enplegua sustatzeko jardun bat osatuko luke, beraz, Europako Erkidegoko eskubidearen ikuspuntutik, aurrekoa batasunaren eta kide diren estatuen eskumen eremuarekin lotuta (eta, horien barruan, euren udalerrietakoa), erakunde honek ez duen desadostasun juridikorik hauteman izaera honetako udal jardun bat garatzean, abstraktuan ikusita.

Espainiako langabezia tasa Europar Batasuneko altuena ez bada altuenetariko bat dela kontuan hartuz, eta bere helburuen artean enpleguari zuzenduriko ekonomia garatzea, gizarte bazterketari aurre egitea eta kohesio ekonomikoa, soziala eta lurraldekoa sustatzea daudela (Europar Batasuneko 10. artikulua), ez litzateke horrelako neurri bat, termino orokorretan hartua, Europar Erkidegoko eskubidearen aurkakotzat jo behar. Izan ere, enplegu bat eskuratzeko zailtasunak dituen populazioaren sektoreen kontratazioa sustatzeko izaera honetako edo antzeko neurriek, modu asko dituztenak (diru-laguntzak, kotizazioetan hobariak, zerga-pizgarriak), ez dira nazio eremuan ez-ohikoak (lehen adierazitako zentzu zabalean) eta lurralde administrazio ezberdinek hartzen dituzte.

Diru-laguntzak emateko ezarriko liratekeen irizpide zehatzei dagokienez - diruz lagunduko litzatekeen kontratazioaren pertsonaren udalerriko administrazio bizilagunak eta pertsona horren langabezi egoera-, erakunde honek ez zuen hauteman berdintasun eta diskriminazio ezaren edo Europar Batasuneko herritarren zirkulazio askeko printzipioen urraketarik.

Irizpide horiek udalerriarren populazio eremuari dagozkio, indarrean dagoen araudiaren arabera toki erakundearen oinarriko elementuetako bat dena, eta aurre egin nahi zaion behar egoerari, hau da, langabeziari.

Berdintasun eta diskriminazio ezaren printzipioek nahasita egon daitezke oinarrian berdinak diren egoerei tratu ezberdina ematen bazaie, edo ezarritako irizpide bereizgarriak, diru-laguntzak lortzeko irizpide gisa, gehiegizkoak edo zentzugabekoak balira. Hala ere, udalerrriak diru-laguntzak emateko orduan egoiliarren eta ez egoiliarren artean ezberdintzea euren lurralde eremuko egoitza dela eta baita sustapen jardunaren onuradunen lan egoeragatik ere, hau da, lanean daudenen eta langabezian daudenen artean, ez da, erakunde honen arabera, aipatutako konstituzio printzipioen arau hausteen zehaztapena. Erakunde honek ere ez du uste diru-laguntza hauek edo horiek emateko ezarritako irizpideak –aurretik aipatutakoak direla ulertuta- Europar Batasunean herritarren zirkulazio askea galarazten dutenik, ez dutelako askatasun hori debekatzeko, oztopatzeko mugatzen edo baldintzatzen. Europar Batasuneko herritarren zirkulazio eta egoitza askatasuna ez da mugatuko ezaugarri hauengatik, beraz, erkidegoko herritar hauek Galarren zirkulatu edo egoitza izan dezakete.

Are gehiago, diru-laguntzak laguntza honen neurriaren azken jasotzaileen, langabetuen, naziotasun (espainiarra) edo auzotasun zibilarren (nafarra) egoeretatik at emango zirela adierazi zen, beraz, udalerrian bizi den edozeinek jaso dezake, Europar Batasuneko kide diren herritarren arteko ezberdintasunik gabe. Herritarren arteko ezberdintasun hau, ezarriko balitz, erkidegoko eskubidea urratu dezake, baina ezarri gabe, neurria eskubide honekin bat dator, horrek egoiliarren arteko berdintasunari oztopo egin gabe.

Era berean, erakundeak adierazi zuen ez zela ezberdintasunik egongo kontratatzen duten enpresen jatorri, izaera juridiko edo jardunagatik. Horrek, hasiera batean, (eta zentzu horretan ezar litekeenaren azterketa zehatzetik at), erkidegoko eskubidearen urraketa posiblearen gainean zalantza sor lezake.

Finean, erakundearen iritziz, txostena egiteko eskatu zen diru-laguntzek azaldutako bi gertakari objektiboetan oinarritzen zuen ematea -herritarra ematen duen udalerrian bizitzea eta herritar horren langabezi egoera-, ez litzateke izango berdintasun eta diskriminazio ezaren printzipioaren aurkakoak, ezta Europar Batasunean herritarren zirkulazio askeko eskubidearen aurkakoak ere.

## **2. Enpresek kontratatzen dituzten herritar langabetuei emandako udal diru-laguntzak administrazio-egoitza dela eta diskriminatzaileak izan daitezkeen ematen ez dituzten edo kopuru txikiago bat ematen duten udalerriekin konparatuta.**

2014ko irailaren 9an Galar Zendeako alkatearen idatzi bat jaso zen. Horren bidez, Galarreko Udalak enpresek kontratatzen dituzten bizilagun langabetuei ematen dizkien diru-laguntzak administrazio-egoitza dela eta diskriminatzaileak izan daitezkeen ematen ez dituzten edo kopuru txikiago bat ematen duten udalerriekin konparatuta.

Txostena eskatu zen bigarren aldi honetan ezarri nahi den diru-laguntzen legezkotasuna edo legez kanpo egotea azpimarratu zen, berdintasunaren ikuspegitik beste udalerrietako bizilagunekin konparatuta, hau da, Nafarroako Arartekoaren iritzia eskatu zuten diru-laguntza horiek administrazio-egoitza dela eta diskriminatzaileak izan daitezkeen ala ez, ematen ez dituzten edo kopuru txikiago bat ematen duten udalerriekin konparatuta.

Bigarren txosten eskaeran honakoa adierazi zen:

a) Diru-laguntzen deialdia egiteko oinarrien legezkotasunaren gaineko zalantzak daude. Bidali dizkiguten oinarrietan ikus daitekeenez, orain interesatzen zaigunagatik, deialdiaren helburua "kontratazioa eta enpleguaren egonkortasuna sustatzeko pizgarriak ezartzea da, Galarren erroldatuta dauden eta Nafarroako Enplegu Zerbitzuaren Enplegu Agentzietan urtebete baino gehiago izena emanda dauden langabezia dauden langileak kontratatzea diruz lagunduz (lehendabiziko oinarria)" eta diru-laguntzak jasotzeko aukera izango dutela "enpresek, edozein modu juridikoa dutelarik, Galarren erroldatuta dauden eta Nafarroako Enplegu Zerbitzuaren Enplegu Agentzietan urtebete baino gehiago izena emanda daudenak kontratatzen dituztenak" (hirugarren oinarria).

Hau da, diru-laguntzak aurretik aipatutako egoera objektiboen arabera emango lirateke: Herritarra ematen duen udalerrian egoiliarra izatea (gutxieneko urtebeteko antzintasuna eskatzen da) eta diru-laguntza ematea sortu duen pertsonaren langabezi egoera (enplegu eskatzaileak).

b) Zalantza horiek esan nahi dutena da administrazio-egoitza dela eta oinarriek diskriminazioa sortzen dutela, diru-laguntzak ematen ez dituzten udalerrri guztietako langabetuak desabantaila dutelako.

c) Egia da Alkatetzak Galarreko bizilagunak Galarretik kanpokoen aurretik kontratatzea bilatzen duela, eta horregatik ematen direla pizgarri hauek.

d) 2012ko urriaren 11ko Valentiako Erkidegoaren Auzitegi Nagusiaren Auzien Salako epai batek, udal batek hala eskatuta, beste udal baten diru-laguntzak behin-behinean gelditzea adostu du, Salaren iritziz laguntza horiek langile batzuk diskriminatzen zituelako egoitza arrazoiengatik.

e) Galarren ez da existitzen atzeratuko eremu bat dela uste izateko horrenbesteko langabezi egoera, herritar guztientzako diskriminazio positibo baimentzeko modukoa. Egia da langabezia tasa inguruko udalerrietakoa baino txikiagoa dela, baina langabezia dagoen biztanleria aktiboa %10 baino handiagoa da eta lan-merkatuan berriz sartzeko beharrezkotzat jotzen da.

Erakundeak jakinarazi zuenez:

a) Espainiar Konstituzioak herritarren arteko ezberdintasunak debekatzeko bai araudian baita administrazio tratuan ere.

Hala ere, debeku hau ez da absolutua, Konstituzio Auzitegiaren oso finkatua dagoen doktrina bat aitortzen duenez, diskriminazio positiboak baimentzen ditu desberdintasuna justifikatua dagoenean, objektibo denean eta konstituzio helburu bati jarraitzen dionean.

Espainia langabeziaren arazoa gehien jasaten ari den herrialdeetako bat da. Arazo hau, lehendabizikoa ez bada, herritarrek jasaten ari diren larrietako bat da.

Konstituzioaren 40.1 artikulua, errealitate hori kontuan izanda, garai honetako errealitate bat bakarrik ez dena baizik eta aurreko garaietan ere eman dena, botere publiko guztiei (udalerriak barne) baimendu bakarrik ez, behartu ere egiten ditu "modu berezi batean (...) enplegu osoari zuzendutako politika bat" egitera.

Ondorioz, udal batek bere bizilagunen enplegu osoari zuzendutako administrazio neurriak hartzea ez da bakarrik konstituzioaren aurkakoa edo legez kanpokoa, baizik eta guztiz konstituzionala botere publikoek bete behar duten arau bat betetzen ari delako.

Udalerrri guztiak enplegu osoari zuzendutako politika bat modu berezian egitera behartuta daude, konstituzioagatik. Helburu hau ez da, esan dugun bezala, konstituzionala bakarrik, derrigorrez konstituzionala baizik.

Politika hori aurrera eramateko moduak edo bideak udalerrri bakoitzak erabaki behar ditu konstituzioak aitortzen dien udal autonomiaren jardunean (konstituzioaren 140. artikulua).

Enplegu osoaren "politikak" botere publikoetara neurri ezberdinak hartzeko baimena ematen die, eta aukera hori botere publiko bakoitzaren diskrezionalitatearen jokoan sartzen da, bere irizpideen eta lehentasunen arabera. Enplegu osoaren politika hura alde batera uztea edo ukatzea onartzen ez duen betebeharrak den bitartean, politika hori egiteko bideak eta neurriak udalaren autonomiaren jardunaren aukera bat da (laguntzak sortzen dituzten arauak onartu ditzake eta laguntza hauek eskuratzeko egokiak diren irizpideak ezar ditzake, beste neurri posibleen artean).

Udalerriko biztanleak kontratatzen dituzten enpresei laguntzak ematea bideen aukeraketa librearen politika horren barruan oso ondo egokitzen da, enplegu osoari derrigorrez eta modu berezian egokitzen dena.

b) Udal batek langile bezala bertakoak kontratatzen dituzten enpresei laguntza neurriak ezartzea eta beste batek ez egitea udalerrri bakoitzaren udal autonomiaren jardunaren ondorioa da.

Autonomia egoera hau Autonomia Erkidego ezberdinen artean eta probintzien artean ere ezar daiteke. Horietako bakoitzak bere administratuak kontratatzeko laguntzak ezar ditzake, egoki ikusten badu, beste



lurralde erakundeek egin edo ez. Bakoitzak bere autonomia dauka eta bere legezketasunaren eta konstituzionaltasunaren konparaketa markoa legea eta konstituzioa dira objektiboki eta ez egoera berdinarean aurrean besteek hartu duten jarrera subjektiboa.

Legearen aurreko berdintasuna ez da uniformetasunarekin ezta tratamendu homogeenarekin edo berdinarekin nahastu behar. Autonomia konstituzionalak erakunde bakoitzak egin nahi dituen konponbideetan desberdintasunak sortzen ditu nahitaez, eta ezinezkoa da guztiek dena berdin egitea eta egiten duenak desberdintasunak edo legez kanpoko gauzak egitea ondoko erakundeak ez duelako egin nahi.

Autonomia eta legala da langabetuari lagundu nahi izatea edo ez, lehendabizikoa konstituzionalagoa den arren, konstituzioaren 40.1 artikulua ikuspuntuaren arabera.

Horregatik konstituzionala eta legala da Galarreko Udalak bere bizilagunak kontratatzen dituzten enpresei diru-laguntzak emanaz lagundu nahi izatea, eta ez da diskriminatzailea egin nahi ez duten udalekin.

c) Alkateak bidali zituen deialdien oinarrietako irizpideek termino juridikoetan onargarria den diskriminazioa suposatzen dute:

-Alde batetik, Galarreko Udalak administrazio-egoitzagatik eta ez naziotasun edo egoitza zibilagatik diru-laguntzak emateari dagokionez, Galarreko bizilagunen eta bizilagunak ez diren artean, herritartasuna udalerriko oinarritzko elementuetako bat delarik eta gainera administrazio-egoitzaren irizpidea herri-administrazioen diru-laguntzen edo prestazioen jarduna arautzen duen araudian erabiltzen dena, haren onurak zehazteko.

Logikoki, Galarreko Udaleko diru-laguntzak bere bizilagunei egin behar diete erreferentzia, bere egintza publikoak ezin dielako bizilagunak ez dienei eragin, ezta munduko pertsona guztiei modu unibertsal batean ireki ere. Galarreko bizilagunetan zentratze honek bere logika dauka biztanleriagatik udalerrira definitzen duten hiru elementuetako lehendabizikoa bezala: biztanleria, lurraldea eta lehiakortasuna.

Zaila da udalerrri edo probintzia bateko edo autonomia erkidego bateko biztanleek beste bizilagunen edo herritarren egoera juridiko berdinean egotea botere publikoek bere lurraldearen, biztanleriaren eta euren eskumenaren jardunaren euren egoera sozialekin, lan egoerekin eta egoera ekonomikoekin lotutako neurri zehatzak ezartzean, gainditzin laguntzeko.

Nafarroak bere herritarrei oinarritzko errentak edo gizarteratzeko errentak emateak eta beste autonomia erkidegokoei ez emateak, ez du legearen aurreko berdintasuna apurtzen. Udal batek langabeziari laguntzak ematea eta beste batek ez, ez du ezta ere berdintasuna apurtzen, eta ezin da jakin zein den apurketa hori oinarritu duen arrazoia, guztiok legearen aurrean dugun berdintasun printzipioaren kontzeptua gaizki ulertzetik abiatzen ez bagara behintzat, beste konstituzio baloreen gainean hedadura absolutua duena, uniformetasunari eta igualitarismoari dagozkionak, printzipioa eta haren edukia gutxieneko aldetik "zarpiatuko" duena.

- Bestalde, botere publikoek borrokatu behar duten behar egoeraren arrazoi bat da (langabezia egoera), diru-laguntzak langabetuen kolektibo honetan egiten diren kontratazioetara bideratuz, eta ez bizilagunei orokorrean.

Modu logiko batean ere aitortu behar da enplegua sustatzeko neurri hauek edo antzeko batzuk, kasu honetan langabetuak kontratatzeari diru-laguntzak emanaz, lurraldeko herri-administrazio ezberdinek hartuak (tokikoak, autonomikoak edo estatukoak) lan-merkatuan eta egiten diren kontratazioetan eragina izan dezaketela. Horretarako sustatu dira laguntza hauek, baina eragin hau, administrazio jardunaren ondorioa ere dena, bera bakarrik ez da ilegal eta diskriminatzailea.

d) Beste autonomia erkidego bateko Auzitegi Nagusiaren Auzien Salaren Epai bat egoteak ezin da udalak egokien duen erabakia ez hartzeko aurrekarizat edo arrazoizat hartu.

Epai judizialak ez dira Eskubidearen iturri. Ez dira epaiak eta ez dira Auzitegi Gorenaren jurisprudentzia ere. Auzitegi Gorenaren jurisprudentzia ere ez da Eskubidearen iturri, baizik eta haren osagarria, Kode Zibilak ezartzen duen bezala.

Epai judizial horren aipamenak ez du balorerik. Udal laguntza baten legezketasunak edo legezketasun ezak ez du beste autonomia erkidego baten organo judizial baten epaiak markatzen, udalerrri horretan ezarri beharreko legediaren zuzeneko kontrasteak baizik.

e) Modu berean, ez da laguntzaren legezketasunarentzat edo legezketasun ezarentzat garrantzitsua udalerrriak uste izatea Galarren ez dagoela atzerapen eremutat hartzeko moduko langabezi egoera bat, edo langabezia tasa ondoko udalerrietakoa baino baxuagoa dela.

Langabezia dagoen biztanleria aktiboaren tasa %10 baino handiagoa izatea nahikoa da udalak egoki ikusten dituen neurriak hartzeko, konstituzioak erreklamatzin duen enplegu osoaren politikaren izenean.

Modu berean, izan daiteke pobrezia ehuneko zehatz batera ez heltzeagatik udalerrri batean, edo ingurukoak baino txikiagoa izateagatik, pobrezia esan dugun bezala ezgaitasuna esan dezakegu, edo tratu txarrak, eta abar, udalerrri batek gizarte estatu baten oinarritzko elementua izateko betebeharrari uko egitea (konstituzioaren 1.1 artikulua), gizarte maila ahulenei eta zaurgarrienei babesik handiena ematera behartuta dagoena.

Halaber, Konstituzioaren 9.2 artikulua ezartzen duenaren arabera, botere publiko guztien ardura da norbanakoaren eta berak osatzen dituen taldeen askatasuna benetakoa eta eraginkorra izan dadin beharrezkoak diren baldintzak bultzatzea; betetasuna eragotzi edo ezabatzen duten oztopoak kentzea; eta herritar guztiei erraztasunak ematea bizitza politiko, ekonomiko, kultural eta sozialean parte har dezaten.

Kasu honetan konstituzionalki garrantzitsua dena ez da udalerrri bateko bizilagunen eta Espainiako edota Europar Batasuneko gainontzekoen arteko berdintasuna, baizik eta udalerrri batean langabezian dauden eta gizarte bizitzatik at geratu daitezkeen herritarren berdintasuna, eta hori ekiditeko botere publikoek euren eskumenen, terminoen eta biztanleriaren arabera jardun beharko dute.

f) Finean, txosten eskarian azaldu zen bezala, Galarreko Udalak uste du udalerrian altua den langabezia maila dagoela eta beharrezkoa dela biztanleriaren sektore hau berriro ere lan-merkatuan sartzea. Erakunde honek ondorioztatu du Galarreko langabetuen enplegua sustatzeko diru-laguntzen deialdia eta erregulatzea, bidalitako erredakzioan proposatu ziren bezala, ez zela berdintasun eta diskriminazio ezaren printzipioen aurkakoa, baizik eta gizarte estatuaren erabakitze elementu gisa eta modu berezi batean eskumena duen komunitatearen enplegu osora zuzendutako politikak ezartzeko duen konstituzio betebeharrari erantzungo liokeela, konstituzioak aitortzen dion udal autonomiaren jardunean eraginkortzat dituen neurriak hartuz.

## **VI. KAPITULUA. GOMENDIOAK, IRADOKIZUNAK ETA LEGEZKO BETEBEHARREN GOGORARAZPENAK**

### **6.1 SARRERA.**

Puntu honetan, Nafarroako Arartekoak 2014.urtean egindako gomendioak, iradokizunak eta legeko betebeharren gogorazpenak jasotzen dira.

Egindako gomendio, iradokizun eta gogorazpen horiek hurrenkera alfabetikoan sailkatuta daude, hizpide duten gaiaren arabera, eta Nafarroako zein administrazio publikotara edo bestelako hartzailleetara zuzentzen diren adierazten da, edukia labur-labur aipatuz, hobeto uler daitezten.

Jasotzen duen administrazioak gomendioa, iradokizuna edo gogorazpena onartu duen ala ez ere adierazten da.

Informazioa honela antolatzen da hobeto ulertzeko:

- Lehendabizi, gaia.
- Bigarrenez, erakunde edo administrazio hartzaillea, Nafarroako Parlamentua, Arartekoa, Nafarroako Gobernuko departamentu bat, udal bat, kontzeju bat, mankomunitate bat, Nafarroako Unibertsitate Publikoa, elkargo profesional bat edo beste erakunde bat den zehaztuz.
- Hirugarrenez, espediente-zenbakia, hurrenkera honetan ondorengoa zehaztuz: kexa bat (ESP), ofiziozko jarduera bat (OJ) edo herritarren proposamen bat den.
- Laugarrenez, aztertutako gaiaren laburpen txikia.
- Bosgarrenez, legeko betebeharren gomendioaren edo legeko gogorazpenen iradokizunaren testua.
- Seigarrenez, gomendioa, iradokizuna edo gogorazpena erakunde edo administrazio hartzailleak onartu duten ala ez, edo kapitulu hau ixten den egunean erantzuteko dagoen.

### **6.2 GOMENDIOAK, IRADOKIZUNAK ETA LEGEZKO BETEBEHARREN GOGORARAZPENAK GAIAREN ARABERA**

#### **6.2.1. Enplegu publikorako sarbidea.**

##### **Osasun Departamentuari.**

###### **ESP. 14/316**

Osasun Departamenduaren mende dagoen Miguel Servet Fundazioaren langile-kontratazio bati buruz:

- Fundazio publikoetan lan-kontratu finkoarekin kontratatutako langileak hautatzeko prozesuetan haxe gomendatzea Departamentuari: batetik, hautagaien gaitasuna egiaztatzeko probak egitea, baldintzen artean ezagutzak, gaitasunak eta esperientziak kontuan hartzen badira; bestetik, hautaketa-organoak egotea, erreferentziako gida moduan, Nafarroako Administrazio Publikoen zerbitzurako langileak sartzeko erregelamenduaren 20. artikulua ezartzen dituen baldintzei jarraitzen bazaie, hau da, ebaluazio-organo teknikoa izatea, gutxienez bost kide izatea, erakundeko langileak ordezkatzeko eta kideen gehiengo osoak eskatutako titulazioa izatea, langile horiek hautatzean objektibotasun eta inpartzialtasun printzipioak berma daitezten.

##### **Onartuta.**

###### **ESP. 14/359**

Osasunbideko administrari laguntzaileak kontratatzeke zerrenden hautagaien deialdiari buruz:

- Departamentuari gomendatzea kexa egin duen pertsona libre moduan hartzea 2014ko otsailaren 13tik aurrera, horrek dakartzan ondorioekin, hautagai-zerrenda duen posizioaren arabera, Tuterako Osasun Arlorako administrari laguntzaileen plazetarako hautagaiak deitzeko prozeduran.

##### **Ez da onartu.**

###### **ESP. 14/421**

Osasunbiderako fisioterapeuta bat aldi baterako kontratatzeke zerrendak egitean bere egoera pertsonala (adina eta zerbitzuak emandako urte kopurua) kontuan ez hartzeari buruz:

- Departamentuari gomendatzea kexan aipatzen den fisioterapeuta bat aldi baterako kontratatzeke zerrendan dagozkion lehentasunak jasotzea eta zehaztea, interesdunarentzat onuragarriak direnak

bereziki, berrogeita hamabost urtetik gorakoa dela, eta Nafarroako Foru Komunitateko administrazioan gutxienez hamabost urte eman dituelako lanean.

**Onartuta.**

**ESP. 14/843**

Osasun Departamentuari atxikitako erakunde autonomoen zentroetan aldi baterako kontrataziorako hautagai-zerrendak kudeatzeko arauari buruz:

- Departamentuari gomendatzea Osasun Kontseilariaren uztailaren 4ko 62/2014 Foru Aginduaren 2.2. artikulua ez aplikatzea. Horren bidez, Departamentu honi atxikitako erakunde autonomoen zentroetan aldi baterako kontrataziorako hautagai-zerrendak kudeatzeko arauak onartzen dira.

**Ez da onartu.**

**Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentuari.**

**ESP. 14/338**

Nafarroako Justizia Administrazioaren zerbitzurako lanpostuak aldi baterako betetzeko hautagaiak kontratatzeke deialdian erabilitako baremoari buruz:

- Departamentuari gomendatzea dagozkion neurriak har ditzala Justizia Administrazioaren zerbitzurako bitarteko funtzionarioak hautatzeko sistema arrunta oposizioarena izan dadila, eta salbuespen moduan eta behar bezala justifikatuta jotzea lehiaketa-oposizio sistemara, karrerako funtzionarioak hautatzeko Botere Judizialaren Lege Organikoaren 484. artikulua ezartzen duen moduan.
- Departamentuari gomendatzea Justizia Administrazio bitarteko funtzionarioak hautatzeko lehiaketa-oposizio salbuespeneko sistemara jotzen duenean administrazio publikoetan emandako zerbitzuak kontuan har ditzala, eta murriztaileegiak diren eta aurretik Justizia Administrazioaren zerbitzura lan egin dutenentzat bakarrik onuragarriak diren berariazko programa edo gaien ezagutzarik ez eskatzea.

**Ez da onartu.**

**ESP. 14/747M**

Kexa-egileak hautaketa-prozedura batean egin zuen ariketa baldintzatu bat ez baliozkotzat hartzeari buruz:

- Departamentuari iradokitzea Ekonomia, Ogasun, Industria eta Enplegu Departamenturako eta Nafarroako Zerga Ogasuneko erakunde autonomorako Erdi Mailako Tituludun lanpostua aldi baterako betetzeko bi hautagai-zerrenda eratzeko deialdian kexa-egileak egindako ariketa onartu eta zuzen dezala, dagozkion ondorioekin.

**Ez da onartu.**

**Hezkuntza Departamentuari.**

**ESP. 13/818**

Hezkuntzako ikuskatzaileko lanpostua aldi baterako hornitzeko hautagai-zerrenda bat eratzeko deialdiaren emaitzari buruz:

- Hezkuntza Departamentuari gogoratzea hala eskatzen duten hautagaiei hautaketa-prozeduretan emandako kalifikazioen funtsa azaldu behar diela, legez, dagozkion notak lortzeko jarraitutako irizpideak argi eta garbi adieraziz.
- Gomendatzea Hezkuntza Departamentuari kexan aipatzen den deialdiari dagokionez, Hezkuntzako ikuskatzailearen lanpostua hornitzekoa dena, hautaketa-proba hiru kalifikatzaileek balora ditzatela, xede horretarako dagozkion neurriak hartuz.

**Ez da onartu.**

**ESP. 14/742**

Ikasturterako irakasleen kontratazioan jarraitzen den prozedurari buruz:

- Departamentuari gomendatzea Departamentuaren zerbitzura aritzen diren ikasleen lanpostuak aldi baterako kontratazioaren bidez betetzeko hautagai-zerrendak kudeatzeko irizpideak onartzen dituen Foru Aginduan hautagaiak banaka deitzeko moduaren erregulazioa ere barne har dezala.

- Departamentuari iradokitzea deialdi horiek egiteko moduari dagokionez, deialdi hori ordezkatzeko duen banakako jakinarazpenetarako ezarritako antzeko bermeak kontuan har ditzala: dei bat baino gehiago, egun eta ordu desberdinetan.

**Ez da onartu.**

**ESP. 14/870**

Departamentuak plaza bat bi pertsoneri ematean egindako erroreari buruz:

- Departamentuari gomendatzea ondare-erantzukizuneko prozedura bat has dezala, hezkuntza-administrazioaren funtzionamenduak kexa egin dionari kaltea sortu dion erabakitzeke, dagokion kalte-ordainaren bidez ordain dezan.

**Onartuta.**

**Atetzeko Udalari.**

**ESP. 14/600**

Administrari-ofizialeko lanpostua hautatzeko prozesu batean egondako ustezko irregularitasunei buruz:

- Gogoratzea Udalari bere plantilla organikoko lanpostuetara modu finkoan edo aldi baterako sartzean, publizitate, meritu eta gaitasun printzipioei jarraitu behar diela beti, legeak hala eskatuta.

**Onartuta.**

**Nafarroako Unibertsitate Publikoari.**

**ESP. 13/718**

2013/2014 ikasturterako irakasleak kontratatzeke lehiaketa deitzen duen Nafarroako Unibertsitate Publikoko Errektorearen urriaren 14ko 1359/2013 ebazpenari buruz:

- Irakasle elkartuen kontratazioari dagokionez, Unibertsitateari iradokitzea langabezia-egoeran dauden eta lanbide-esperientzia duten profesionalak kontratatzeke aukera aztertzea, xede horretarako dagozkion neurriak hartuz.

**Ez da onartu.**

**Arangurengo Udalari.**

**ESP. 14/296**

Garbiketako peoiaren lanposturako hautagaiak kontratatzeke zerrenda bati buruz:

- Udalari gogoraraztea funtzio publikorako prozeduretan, kontratu finko nahiz aldi baterako kontratuetan, lege ezarritako partaidetza-baldintzak kontuan hartu behar dituela, legeetan jasotzen ez den murrizketarik gehitu gabe, hala nola udalerriko auzokoa izatearena.
- Gomendatzea Udalari hautaketa-prozedura honetan onartzea kexa-egilea, xede horretarako dagozkion neurriak hartuz. Prozedura hori, garbiketako peoiaren lanpostua kontratatzeke zerrenda bat egiteke da.

**Ez da onartu.**

**6.2.2. Nekazaritza**

**Landa Garapen, Ingurumen eta Toki Administrazioiko Departamentuari**

**ESP. 14/24**

Eman zioten nekazaritza-ustiapenak berritzeke laguntzaren ordainketari buruz:

- Kexaren egileari emandako diru-laguntzaren ordainketari dagokionez, Departamentuari gomendatzea diruz lagundu ezin den kopurutzat hartutako 3.394,44 euroko zenbatekoa ez kentzea, ez baita horretarako arrazoirik ikusi. Beraz, hasierako zenbatekoari eutsiko zaio, inguruabar horri dagokionez gutxienez.
- Jasotako inbertsioa osorik ez delako gauzatu edo beste arrazoi batengatik emandakoaren azpitik dagoen kopuru bat ordaindu behar diola uste badu, Departamentuari gomendatzea aurretiko audientzia-izapidea eman diezaiola interesdunari, egokitzeke jotzen duena luza dezan.

**Ez da onartu.**

**ESP. 14/852**

Kexa-egileak Baso Kudeaketa Atalari bidalitako idazkiari erantzunik ez emateari eta aurretik jakinarazi gabe basogintzaren laguntza bat kentzeari buruz:

- Departamentuari gogoratzea herritarrek aurkezten dizkioten eskaerak epe barruan legez ebatzi behar dituela.
- Kexa-egileari zegozkion baso-sartzerako laguntzen titulartasun-aldaketari dagokionez, Departamentuari gomendatzea baja hartu zuenetik kobratutako laguntzak aitortzea.

**Onartuta.**

**Fustiñanako Udalari.**

**ESP. 14/845**

Nekazari berriei zozketatzen ez diren lehorreko herri-partzelak nahiz herri-partzela ureztatuak esleitzeari buruz:

- Udalari gomendatzea laborantzarako erabilitako herri-ondasunen esleipenen gaur egungo egoerari buruzko informazioa ematea kexa-egileari, eta esleipen horien elementu nagusiak zein diren adieraztea (partzela, esleipenduna, epea, baldin balego eta abar).
- Udalari gogoratzea nekazariarentzako herri-ondasunen esleipenak ebazteko epea legez finkatu behar duela, eta horren ondorioz, ondoz ondoko esleipen-prozesuetarako edo banaketetarako deialdiak egin behar dituela; horien artean, aztertutako kexari dagokiona.

Erantzunaren zain.

**6.2.3. Gizarte-ongizatea****A) Gizarteratze-errenta:**

**Gizarte Politiketako Departamentuari.**

**ESP. 13/662**

Gizarteratze-errentaren ukatzeari buruz:

- Departamentuari gomendatzea eskatu zuen errenta aitortzea eta ematea kexa-egileari, legez eman behar zioten dataren eragin atzera-eraginekin.

**Ez da onartu.**

**ESP. 13/663**

Gizarteratze-errentaren ukatzeari buruz:

- Kexa-egileak 2013ko ekainean aurkeztu zuen gizarteratze-errentaren eskaerari dagokionez, Departamentuari gomendatzea konputagarriak diren familia-unitatearen baliabideak berriro kalkulatu ditzala, erreferentzia moduan eskaera-data hartuz, eta horren ondorioz, dagokion gizarteratze-errenta ematea.

**Onartuta.**

**ESP. 13/667**

Gizarteratze-errentaren ukatzeari buruz:

- Gizarte Politiketako Departamentuari gomendatzea kexa-egileak 2013ko ekainean aipatzen duen gizarteratze-errentaren eskaeraren ukatzea berriro aztertzea, eta dagokion kopurua ematea aintzat hartzea.

**Ez da onartu.**

**ESP. 13/741 eta 13/742**

Gizarteratze-errentaren eta ezohiko laguntzaren eskaeren ukatzeari buruz:

- Departamentuari gomendatzea kexa-egileei eskatutako gizarteratze-errenta ematea, izan ere, kasu honetan, jatorrizko herrialdetik atera da Espainiako nazionalitatea lortzeko kudeaketak egiteko, eta beraz, ez da Nafarroako lurraldean benetako bizilekuaren eteteko arrazoitzat hartu behar.

**Ez dira onartu.**

**ESP. 13/762**

Gizarteratze-errentaren aparteko berritze eskaeraren ukatzeari buruz:

- Departamentuari gomendatzea ofizioz azter dezala interesduna orduan gizarteratze eta laneratze prozesu batean zegoen, eta horrela bada, ukatzea atzera botatzea eta laguntza ematea.

**Onartuta.**

**ESP. 13/822**

2013. urterako "% 0,7 funtsa" partida eta prestaziorik gabeko langabeak artatzeko deialdia ez gauzatzeari buruz:

- Departamentuari gogoratzea Foru Komunitateko zergadunek beste gizarte-intereseko helburu batzuetarako bideratzen duten % 0,7ko zerga-esleipena arautzen duen ekainaren 5eko 7/2009 Foru Legea legez bete behar duela behar den moduan eta epe barruan. Horrela, legeak adierazitako epeetan onartu eta argitaratu behar ditu deialdiak, horiek ebatziz eta urtean % 0,7ko funtsari dagokion gastu oro eginez. Bestalde, bestelako irtenbiderik ez dagoenean, hurrengo urteko urtariletik aurrera gauza daitezke gastu horiek.
- Gomendatzea Departamentuari beharrezko administrazio- eta aurrekontu-neurriak har ditzala, prestaziorik gabeko langabeak artatzeko 2013ko deialdian % 0,7ko funtsetik erabili gabe geratu ziren 510.351 euroak gizarte-helburu horrekin edo antzeko batekin 2014. urtean beste deialdi baterako erabiltzea, 2013ko deialdia oso berandu egin zelako eta ez zirelako bete ekainaren 5eko 7/2009 Foru Legeak ezarritako epeak.

**Ez da onartu.**

**ESP. 13/823**

2014. urtean "% 0,7ko funtsaren" kontura egin behar ziren diru-laguntzen deialdiak onartzean egondako atzerapenari buruz:

- Departamentuari gomendatzea beharrezko neurri guztiak har ditzala, hemendik aurrera, ekainaren 5eko 7/2009 Foru Legearen 4bis artikuluan ezarritakoa bete dezan (uztailaren 2ko 26/2013 Foru Legeak ezarritakoa). Horrenbestez, urte bakoitzaren errentaren kanpaina amaitutakoan, hurrengo hiru hiletan gizarte-erakundeetarako diru-laguntzen deialdiak onartu eta argitaratuko ditu, deialdi horiek uneko urtea amaitu baino lehen ebatziko ditu, hurrengo urteko urtariletik aurrera gauzatu ahal izango dira.

**Onartuta.**

**ESP. 14/309M**

Kexa-egileak eta bere seme-alabek duten muturreko behar-egoerari buruz:

- Departamentuari iradokitzea, egokia izango balitz oinarrizko gizarte-zerbitzuarekin batera, kexa-egileak eta bere hiru seme-alabek osatzen duten familia-unitateari gizarteratze-errentaz gain beste laguntza ekonomiko bat jasotzea kontuan hartzea, bereziki egiaztatutako behar-egoerarengatik.

**Onartuta.**

**ESP. 14/464M**

Gizarteratze-errentaren berritzea ukatzeari buruz:

- Departamentuari iradokitzea kexa-egileari gizarteratze-errentaren salbuespenezko ematea aintzat hartzea, azaldutako behar-egoerarengatik eta familia-unitatean bi adingabe daudelako.

**Ez da onartu.**

**ESP. 14/562**

Emandako gizarteratze-errentaren zenbatekoari buruz:

- Gizarte Politiketako Departamentuari gomendatzea kexa-egileari gizarteratze-errenta aitor diezaioa, gizarteratze-errenta arautzen duen urtarrilaren 23ko 1/2012 Foru Legearen 2..2 artikulua aplikatzearen ondorioz geratzen zaion zenbatekoarekin (416,66 euro), bestelako minorizaziorik gabe.

**Ez da onartu.**

**Azagrako Udalari.****ESP. 14/878**

Hiru hiletan Azagran bizi dela udal erroldan ez aitortzeari buruz, hori dela eta ezin duelako gizarteratze-errenta jaso:

- Gomendatzea Udalari kexa-egileari Azagrako udal-erroldan emandako baja uka dezala, eta jasota uztea interesduna aldi horretan herri honetan bizi izan zela, horrek dakartzan ondorioekin.

**Onartuta.****AO14/12**

Gizarteratze-errentaren emateari buruz:

- Departamentuari iradokitzea gizarteratze-errenta arautze duen urtarrilaren 23ko 1/2012 Foru Legearen aldaketa sustatzea balora dezala, eta horren alde ebatzen badu, aldaketa sustatzea. Aldaketa horrek:
  - a) Nafarroako pertsonak eta familiak jasaten ari diren krisi ekonomiko larri, sakon eta luzea kontuan hartuz, ardurapean seme-alaba adingabeak dituzten pertsonak edo familiek bermatutako gizarteratze-laguntza hau jaso gabe ez geratzea ziurtatu beharko du.
  - b) Gizarteratze-errenta jasotzeko ondorioetarako, hamazortzi urte bete ez dituzten pertsona oro adingabetzat hartuko ditu, Haurren Eskubideei buruzko Konbentzioaren 1. artikuluari jarraituz.
  - c) Ezkontzako edo bikote egonkorreko kide bat edo biak lan egiteko moduan badaude, horrek ez du ekarriko gizarteratze-errentaren berritzea ukatzea, Espainian eta milioika pertsonak duten langabezia-errealitate larriaren aurrean.
  - d) Pertsona bakar batentzako gizarteratze-errentaren prestazioaren zenbatekoa handituko du, eta jasotzen duen diru kopuruak, eskatzailearen egoera pertsonalak kontuan hartuz, nahikoa izan beharko du oinarritzko beharrei erantzuteko moduko bizi-ta duina ziurtatzeko, hala nola etxebizitza, energia, elikagaiak eta jantziak ziurtatzeko.
  - e) Prestazio horrekin batera, familia-unitate bakoitzaren egoeren arabera, beste laguntza batzuk ere jasoko dituzte, gizarteratze-errentarekin ase ezin duten etxebizitzarekin lotutako gastuak ordaintzeko.

**Ez da onartu.****B) Haurren eta nerabeen babesa eta arreta:****Gizarte Politiketako Departamentuari.****ESP. 13/602**

Familia-topagunearen zerbitzuaren aurrean egindako zenbait erreklamaziori erantzunik ez emateari buruz:

- Departamentuari gogoratzea legez herritarrek familia-topagunearen zerbitzuaren funtzionamenduaren inguruan egiten dituzten erreklamazioei ahalik eta eperik laburrenean erantzun behar dietela, eta xede horretarako beharrezkoak diren neurriak hartu behar dituztela.

**Onartuta.****ESP. 13/658**

Seme-alabekin akordioak lortzen saiatzeko bere emazte ohiarekin jarraitutako familia-orientazioko prozesuan gertatutako ustezko irregulartasunei buruz:

- Departamentuari iradokitzea gurasoen arteko zaintza partekatua inguruko kexa honen kasuan, kexa-egileak eskatutako familia-bitartekaritza jotzea, Familia Bitartekaritza Zerbitzuaren bidez, beste alderdia horrekin ados ere badago, dauden gatazkak gainditzen laguntzea guraso horiei, aitaren eta amaren arteko komunikazioa bideratuz, bien seme-alaba adingabeei ongizatearen eta interesaren onerako.

**Onartuta.**



**ESP. 13/806**

Hamazazpi urteko adingabe baten egoerari buruz, adingabeak babesteko zentro batean dagoelako eta gazteak nahi ez badu ere, gurasoak ikustera behartzen dutelako:

- Departamentuari gomendatzea gazteak hartzen dituen esku-hartze eta erabakietan, besteek entzuteko eskubidea onar eta utz dezala, eta bereziki, berari dagozkion erabakietan parte-hartzaile aktiboa izateko eskubidea bereziki, eta gazteak bere gurasoekiko agertutako errefusatzeari baloratzea, egondako aurrekariengatik eta bere izekoarekin bizi nahi duelako, bere irizpide-askatasuna eta agertzen dituen iritzi edo borondateengatik zigorrik ez duela jasoko bermatuz.

**Ez da onartu.**

**ESP. 14/844**

Kexa-egilearen semearekin bisita-erregimena ezartzeko eskaerari erantzunik ez jasotzeari buruz:

- Departamentuari gogoratzea legez berariaz ebatzi behar dituela herritarren eskaerak, eta hartutako erabakiak berariaz ezarritako epeen barruan jakinarazi behar dituela.
- Departamentuari gomendatzea kexa-egilearen semeak bere amarekin harremana izateko duen eskubidea aitortzea, adingabearen interesa kontrakoa bada eta hala ebatzen bada izan ezik, amak ikus ditzakeen txosten teknikoekin justifikatuz, eta hari jakinarazten bazaio, hala badagokio, dagozkion errekursoak adieraziz.

**Ez da onartu.**

**Iruñeko Udalari.**

**ESP. 14/294**

Udalaren haur-programari buruz:

- Udalari gomendatzea:
  - a) Haurrak babesteko planaren onarpena arin dezala.
  - b) Haurrak artatzeko programaren eskaera eta esku-hartze beharrak, eta azken urteetan izandako bilakaera ebalua ditzala, hala badagokio, zerbitzua modurik egokienean emateko dituen baliabide kopurua handituz, adingabeek eta haien familien eskubideak bermatze aldera.
  - c) Nafarroako Gobernuak Gizarte Politiketako Departamentuaren laguntzaz, beharrezkoa bada, haurrak artatzeko taldea Gizarte Zerbitzuen Foru Legeak gizarte-zerbitzuen programen eta finantzazioaren arloan garatzen duen Foru Dekretuak ekarritako eskaeretara lehenbailehen egokitzeko neurriak har ditzala, eta kexa egiten duten profesionalen egindakoak edo eskatzen duten adingabeei arreta eta babesa modurik onenean emateko egiten diren antzeko neurriak neurri osagarri moduan har ditzala.

**Onartuta.**

**C) Desgaitasuna duten pertsonen babesa eta integrazioa:**

**Gizarte Politiketako Departamentuari.**

**ESP. 13/745**

Departamentuak desgaitasuna duen pertsona bati babespeko etxebizitza batean plaza bat esleitzeko izandako atzerapenari buruz:

- Departamentuari gomendatzea berehala ematea kexan aipatzen den pertsonari egoitza-plaza bat 65 urtetik beherako mendeko pertsonentzako Egoitza Arreta Zerbitzuaren etxebizitza funtzional batean.
- Gogoratzea Departamentuari legez, modu eraginkor eta erreal batean, Egoitza Arreta Zerbitzua izateko eskubidea bermatu behar duela, esparru orokorreko Gizarte Zerbitzuen Zorroak 65 urtetik beherako mendeko pertsonen hala aitortzen dielako.

**Ez da onartu.**

**ESP. 14/38**

Kexa-egilearen aita Egoitza batean sartzeari buruz, legez kontrako sartzeari dela diolako, erabiltzailearen eskubideak errespetatu gabe, eta zentroak sartzeko horri buruzko informaziorik eta dokumentaziorik ez diolako eman nahi:

- Departamentuari gomendatzea izatezko desgaitasun-egoera batean sartu duten bere aitari buruz zentroan duten espedienteak ematea eska diezaiola egoitzari, kexa-egileari eman diezaion, sartzeko eskubide hori seme-alaba guztiei baldintza berdinetan dagokiela uste duelako.

**Onartuta.****ESP. 14/433**

Bere arrebari egoitza publiko batean gaixotasun mentaleko plaza baten esleitze faltari buruz:

- Departamentuari iradokitzea gaixotasun mentaleko pertsonentzako egoitza-arretako plaza kopuru handiagoa eskaintzea.
- Departamentuari gomendatzea interesdunari egoitza-arretako plaza bat esleitzea.

**Ez da onartu.****ESP. 14/515M**

Gurpil-aulki bat berritzeko aparteko laguntza ekonomiko baten eskaera ukatzeari buruz:

- Departamentuari iradokitzea aparteko laguntza ekonomikoa eman dezala kexa-egilearen semeak behar duen gurpil-aulki bat finantzatzeko, kasu honetan dauden inguruabarrak kontuan hartuz, interesdunaren mendetasun- eta desgaitasun-mailak handiak direlako.

**Ez da onartu.****ESP. 14/555**

Zentro batean sartuta dagoen kexa-egilearen arrebari zentroaren kostua ordaintzeko prestazio moduan jasotzen duen laguntza urriari buruz:

- Departamentuari iradokitzea gaixotasun mentaleko pertsonentzako egoitza-arretako plaza kopuru handiagoa eskaintzea.
- Departamentuari gomendatzea kexa-egilearen arrebari egoitza-arretako plaza bat esleitzea.

**Ez da onartu.****ESP. 14/582**

Gaixotasun mentaleko pertsonentzako egoitza-arretako zerbitzuarekin lotutako kexaren egilearen semeari emandako prestazio ekonomiko baten aldaketari buruz:

- Departamentuari gomendatzea Pertsonen Autonomiarako Nafarroako Agentziaren zuzendari kudeatzailearen apirilaren 22ko 1708/2014 Ebazpena ukatu eta eraginik gabe utz dezala. Ebazpen horrek, kexa-egilearen semeari aitortutako prestazioa ekonomikoa txikiagotzen du, gaixotasun mentaleko pertsonen arreba-zerbitzuarekin lotuta dagoena. Horrenbestez, aurretik aitortutako prestazioaren zenbatekoa ordaintzen jarraitzea gomendatzen zaio.

**Ez da onartu.****ESP. 14/670**

Kexa-egilearen semearen babesgabetasun-aitorpenari eta semea egoitza-zentro batean sartzeari buruz:

- Adingabearen interes nagusia kontuan hartuz, Departamentuari iradokitzea beharrezko neurriak har ditzala kexa-egilearen babesgabetasun-aitorpena ukatzeko, eta azken batean, bere familiarekin itzultzeko.

Erantzunaren zain.

**Gizarte Politiketako Departamentuari eta Osasun Departamentuari****ESP. 14/761**

2014ko ekainean eragina izandako desgaitasun-mailaren murrizketari buruz, horrek ondorioak izan ditzakeelako Osasunbideko erizainaren lanposturako lehiaketa-oposizio batean:

- Osasun Departamentuari gomendatzea beharrezko neurriak har ditzala kexa-egilea izenda ditzala, desgaitasuna duten pertsonen txandarako lehiaketa-oposizioa gainditu zuelako eta hautaketa-prozesuaren gehiegizko iraupenak kalte egin diolako.
- Gizarte Politiketako Departamentuari gomendatzea interesdunaren kexa eragin duen % 20ko desgaitasun-mailaren aitortpena ukatu eta eraginik gabe utz dezala, eta gutxienez, 2011. urtetik 2014ko ekainera arte onartutako % 35eko mailari eustea, ez baitago arrazoirik murrizketa hori egiteko.

**Osasun Departamentuak ez du onartu.**

Gizarte Politiketako Departamentuaren erantzunaren zain.

**J14/13**

Nafarroako hirurogei urtetik gorako gorren taldeari buruz, gorren komunitatearen barruan berariazko beharrak dituen talde moduan onartzeko:

- Osasun Departamentuari eta Gizarte Politiketako Departamentuari iradokitzea entzuteko desgaitasuna duten pertsonen eskubideak baliatzen laguntzen duten neurriak azter ditzatela, hirurogei urtetik gorako pertsonen kasuan bereziki, Nafarroako pertsonen guztien irisgarritasun unibertsalari eta ororentzako diseinuari buruzko apirilaren 6ko 5/2010 Foru Legean ezarritako printzipioei eta aplikatzeak diren gainerako legezko arauak jarraituz, eta ahal duen neurrian, elkarteak egindako proposamenak kontuan har ditzala.

Erantzunaren zain.

**Iruñeko Udalari.****ESP. 14/444**

Babespeko etxebizitza bat ez esleitzeari buruz:

- Udalari gogoratzea ematen dituen ebazpenak legez jakinarazi behar dituela eta interesdunak jasotzen duela bermatu behar duela, Herri Administrazioen Araubide Juridikoaren eta Administrazio Prozedura Erkidearen azaroaren 26ko 30/1992 Legeak agintzen duen moduan.
- Udalari iradokitzea udalaren oinarrizko gizarte-zerbitzuaren bidez edo egokitutako josten duen udaleko organoaren bidez, kexa-egileari ofizioz dei diezaiola, eta haren egoera orokorra kontuan hartuz (famiariaren egoera, egoera ekonomikoa, soziala, osasun-egoera eta abar), babespeko etxebizitza bat edo horren antzeko baliabide bat eskuratzeko aukerari buruz orienta dezala, Konstituzioaren arabera duen etxebizitzarako eskubidea bermatzeko.

**Onartuta.****ESP. 14/782**

Kexa-egilearen etxebizitzan garabi mekaniko bat jartzeari buruz, bere eguneroko bizitzan laguntzen dioten langileei laguntzeko:

- Udalari iradokitzea kexa-egileari etxeko laguntza-zerbitzua ematen jarraitzea, dagozkion transferentziak egiteko garabi mekaniko bat erabiltzeak eraginik izan gabe.

**Ez da onartu.****J14/19**

Desgaitasuna duten pertsonen aparkaleku plazak erreserbatzeko sistemari buruz:

- Udalari iradokitzea Trafikoko Udal Ordenantzan aldaketa bat egitea aintzat har dezala, desgaitasuna eta mugikortasun murriztua duten pertsonentzako aparkaleku-plazak jartzeko, ezartzen diren baldintzekin, eta zenbait lekutan (haren etxe inguruan, lantokian) plazak gordetzeko, aipatutako pertsonen kolektiboari modu generikoan plazak prestatuz.

**Ez da onartu.****Tuterako Udalari.****ESP. 14/512**

Kexa-egileak bere desgaitasunarengatik eta mugikortasun murriztuarengatik, eta bere lantokiaren ondoko eremuan (Tuterako Hizkuntza Eskola Ofiziala) desgaituentzako aparkalekurik ez egoteagatik, lantokira heltzeko aurkitzen dituen arazoei buruz:

- Udalari gomendatzea kexa-egileari aparkatzeko irtenbideren bat ematen saia dadila, Tuterako Hizkuntza Eskola Ofizialean duen lanpostura joatean irisgarritasun arrunta izan dezan, desgaitua

delako eta mugikortasun murriztua delako. Hala ere, xede horretarako egokiak diren bestelako neurriak ere har ditzake, eta aukera hauek kontuan hartzea gomendatzen diogu: a) Aipatutako hezkuntza-zentroaren ondoko eremuan mugikortasun murriztuko pertsonentzako aparkalekua jartzea; b) interesdunari berariazko baimena ematea eremu horretan tasarik edo preziorik eskatu gabe aparkatzeko, aparkaleku mugatuko eremua delako.

**Ez da onartu.**

**D) Adineko pertsonak babestea:**

**Gizarte Politiketako Departamentuari.**

**ESP. 14/310**

Kexa-egilea sartuta dagoen itunpeko egoitzaren ekarpenean egondako igoera neurrigabeari buruz:

- Departamentuari gomendatzea beharrezko neurriak har ditzala kexa-egilearen hileko ekarpena ezartzen duten Nafarroako Pertsonen Autonomiarako Agentziaren bi administrazio-ebazpenak eraginik gabe uzteko, izan ere, ez dituzte errespetatzen abenduaren 29ko 7/2000 Foru Legeak agintzen dituen itunpeko egoitzetako pertsona erabiltzaileentzat ezarritako mugak eta kalkulatzeko metodoa. Bestalde, ez da aplikatzen Nafarroako Pertsonen Autonomiarako Agentziaren Gobernu Kontseiluaren 2013ko abenduaren 17ko Akordioaren 10. artikulua, abenduaren 29ko 7/2000 Foru Legearen 4. eta 7. artikuluen kontra egoteaz gain, erabat deuseza ere izan daitekeena, eskumenik gabeko organo batek emandako erregelamenduzko xedapena delako. Kexa-egileari dagokion hileko ekarpena Legearen arabera kalkulaturikoa, eta ebazpen berria jakinarazitakoan, dagokion zenbatekoa bakarrik eska dezala gomendatzea, atzeraeraginezko ondoriorik gabe.

**Onartuta.**

**ESP. 14/440**

Nafarroako Pertsona Helduak Tutelatzeko Fundazioak kexa-egilearen gainean duen babes-funtzioari buruz:

- Fundazioari gogoratzea bere babes-funtzioak legez bete behar dituela, arautegien xedapenek eta ezgaiketa-epaiak ezarritakoaren arabera, epaian zehazten diren eta erabaki medikoei (gaixotasun mentaleko zentro batean sartzearen kudeaketa bereziki) eta ondare-kudeaketari (kexa-egilearen alabari esleitutako aldizkako kopuruaren baimena bereziki) buruzkoak diren tutoretzapekoaren interesak modu egokian babestuz.

**Onartuta.**

**ESP. 14/507**

Haiena ez den lan-gatazka baten ondorioz zentro batean bizi diren senideen arreta faltari buruz:

- Departamentuari gomendatzea desgaitasuna duten pertsonen zentroan lan egiten duten langileen lan-gatazken eta greba kasuetan, beharrezkoak diren neurriak har ditzala, desgaitasuna duten pertsona guztiei eguneroko bizitzaren oinarritzko jarduerak berma diezazkien, pertsona bakoitzaren premien arabera.

**Onartuta.**

**ESP. 14/594**

Kexa-egilearen amari aitortutako egoitza-arreta zerbitzuarekin lotutako prestazio ekonomikoaren murrizketari eta egoitza-zentro batean itunpeko plaza bat emate faltari buruz:

- Departamentuari gomendatzea kexa-egilearen amari adinekoentzako egoitza-arretako plaza publiko edo itundu bat eman diezaiola.
- Departamentuari gomendatzea plaza hori esleitzen ez dioten bitartean eraginik gabe utz dezala kexa ekarri duen Nafarroako Pertsonen Autonomiarako Agentziako Zuzendari Kudeatzailearen maiatzaren 9ko 2016/2014 Ebazpena, eta hori eman aurretik aitortutako prestazio ekonomikoari eutsi diezaiola.

**Ez da onartu.**

**E) Mendetasun-egoeran dauden pertsonen arreta:**

**Gizarte Politiketako Departamentuari.**

**ESP. 14/23**

Nafarroako Pertsonen Autonomiarako Agentziak mendetasun-egoera aitortzeko prozedura egiteko moduari buruz:

- Gogoratzea Nafarroako Pertsonen Autonomiarako Agentziari legez mendetasun-sistemaren prestazioak aitortzeko eta mendetasun-egoera baloratzeko prozesuak bideratu, ebatzi eta jakinarazi behar dituela, legez ezarritako sei hileko epearen barruan.
- Gomendatzea Nafarroako Pertsonen Autonomiarako Agentziari beharrezko neurriak har ditzala mendetasun-egoera baloratzen eta mendetasun-sistemaren laguntzak aitortzen eta kudeatzen aritzen diren organoen koordinazioa hobetzeko, espedienteak bideratzean, informazio eguneratua izan dezaten eta horren arabera jardun dezaten. Aurretik aitortutako prestazioen geragoko doiketak, aldaketak edo itzultzeak saihestu beharko ditu ahal duen heinean.

**Onartuta.**

**ESP. 14/518SN**

Eguneko zentroko zerbitzuaren bateraezintasunari eta mendetasun-egoeran dauden pertsonen etxean zainketak lortzeko laguntza ekonomikoari buruz:

- Departamentuari iradokitzea eguneko zentroko zerbitzuaren eta mendeko pertsonen etxean zainketak lortzeko laguntza ekonomikoaren arteko bateragarritasuna onartzea kontuan har dezala, ezartzen diren baldintzei jarraituz.
- Departamentuari iradokitzea, kexa kontuan hartuz, beste laguntza edo prestazio ekonomiko bat ere ematea balora dezala, kasu honetan mendeko pertsona izateaz gain, sarrera ekonomikorik ez duelako.

**Ez da onartu.**

**F) Askotarikoak:****ESP. 14/655M**

Departamentuaren diru-laguntzak jasotzen dituzten bi elkarteren laguntza-faltari buruz:

- Departamentuari iradokitzea ijitoen esparruan lan egiten duten elkarrekin euren artean aholkularitza-eginkizunak eman diezaiotela sustatzea.

**Onartuta.**

**6.2.4. Merkataritza eta kontsumoa.****Villamayor de Monjardíngo Udalarai****ESP. 14/653**

Kalez kaleko salmenta-jarduera bat arautzen duen arautegia ez betetzeari buruz:

- Udalarai gomendatzea kexan jasotzen den jardueraren titularrak elikagaien manipulazailer txartela duela egiazta dezala, eta ez badu, dagokion neurri zuzentzaileak har ditzala.

**Onartuta.**

**6.2.5. Kultura****Kultura, Turismo eta Erakundeekiko Harremanetarako Departamentuari****ESP. 14/691**

Otxobiko Jauregiko (Itza) fatxada batean jarritako arku bat kentzeko eskaerari buruz:

- Departamentuari gomendatzea eraginik gabe utz dezala Otxobiko Jauregiko (Itza) hegoaldeko fatxadan jarritako arku zorrotza kentzeko eskaera, ez baita egokitzen ordenamendu juridikora (udal plangintzara).

**Ez da onartu.**

**Kultura, Turismo eta Erakundeekiko Harremanetarako Departamentuari eta Artaxoko Udalarai****ESP. 14/679**

Artaxoako Udalak lehen erabilerako eta kexa-egileen etxebizitzaren fatxadan egindako lanak legeztatzeko lizentzia-eskaera bat ebazteko izandako jarduerarik ezari eta atzerapenari buruz:

- Artaxoako Udalari eta Nafarroako Gobernuako Kultura Departamentuari gomendatzea etxebizitzaren hegoaldeko fatxadan egindako atea zabaltzeko baimena eman dezatela, Artaxoako Hesia Babesteko Plan Bereziari jarraitzen baitio.

**Ez da onartu.**

### **6.2.6. Kirola**

**Arangurengo Udalari.**

**ESP. 14/319**

Udal igerilekuak erabiltzeagatik ordaindu behar den kuotari buruz:

- Udal kirol-instalazioen erabilerari dagokionez, Udalari gomendatzea ez ezartzea kuota edo tarifa desberdinak udaleko erroldaren egoeraren arabera, eta horrenbestez, beharrezko neurriak har ditzala zerbitzu bera erabiltzeagatik erroldatuen eta ez erroldatuen arteko desberdintasunaren arabera kuota ordaintzeko edozein eskaera zuzentzea.

**Ez da onartu.**

**Iruñeko Udalari.**

**ESP. 13/506**

Lezkairu-Mendillorriko Kirol Hiriaren eraikuntzan gertatutako atzerapenei buruz:

- Udalari gomendatzea udalerrriaren suspertze ekonomikoak eta aurrekontu-egoerak utzi eta bezain laster, aurretik planifikatutako, jasotako eta agindutako Mendillorriko eta Lezkairuko kirol-hiria eraikitzen has dadila.
- Udalari iradokitzea Mendillorriko eta Lezkairuko kirol hiria eraikitzen den bitartean, egokitzen dituen kudeaketak egin ditzala, auzo horietako auzokoek hurbilen dituzten inguruetan igerilekuetara eta kirol edo haur horniduretara joateko aukera izan dezaten. Horrela, beharrezkoa eta egokia dela usten badu, instalazioetako titularrekin hitzarmenak ezarriko ditu, egokitzen dituen baldintzekin.

**Onartuta.**

### **6.2.7. Hezkuntza**

**G) Hezkuntza-plangintza:**

**Hezkuntza Departamentuari.**

**ESP. 14/297 eta 14/485**

Sarrigurengo ikastetxe publikoan dagoen leku faltari buruz:

Departamentuari iradokitzea:

- a) Kexan salatzen den Sarrigurengo ikastetxe publikoaren behin-behineko asetahunak eragindako arazoa sakonean aztertzen jarrai dezala, eta horren inguruan sor daitekeen edozein egoeraren aurrean erne egon dadila.
- b) Asetahun horri aurre egiteko egon daitezkeen aukera guztiak azter ditzala, zentroan egon daitezkeen plaza-eskaera eta ezarritako hezkuntza-ereduaren filosofia kontuan hartuz, aukera horien artean, kexan aipatzen dena barne hartuz, hots, beste zentro bat eraikitzea.
- c) Irtenbiderik egokiena hartzeko, partaidetza-prozesu bat hasi eta buru dezala, modu formalean nahiz errealean, interesa duen eragile orok parte har dezaten (Udalak, Sarrigurengo biztanleek, ikasleek, ikasleen gurasoek eta irakasleek). Bestalde, dauden jarrerak balora ditzala, alderdi guztien interesak kontuan har ditzala, hezkuntza-eskaera aintzat har dezala eta ezaugarri berdineko beste zentro publiko batzuen antzeko baldintzen berma dezala hezkuntzaren kalitatea. Hori guztia partaidetza-prozesuan aplikagarriak diren gardentasunari eta gobernu irekiari buruzko ekainaren 21eko 1/2012 Foru Legearen baldintzei jarraituz.
- d) Hartutako erabakia inplikaturako eragile guztiei jakinaraz diezaiela, eta behin betiko irtenbidearen arrazoiak azaltzea, abantailak, eta hala badagokio, eragozpenak aipatuz.

**Onartuta.****ESP. 14/465M**

Zentro batean (Haur Hezkuntzako bigarren zikloko lehen maila, PAI-D programa-eredua) ez onartzeari eta zentro horretan beste lerro bat ezartzeko eskaerari buruz:

- 2014/2015 ikasturterako Haur Hezkuntzako bigarren zikloan onartzeko prozesuari dagokionez, Departamentuari iradokitzea dagokion ikastetxe publikoaren PAI-D aukerako plazak beste lerro batean handitzea balora dezala, plazarik gabe geratu diren ikasleak onartzeko.

**Ez da onartu.****ESP. 14/566M**

"Nafarroako Gobernuako Hezkuntza Departamentuaren mendeko ikastetxeetako DBHko 3. mailako ikasleentzat 2014-2015 ikasturtean Frantziarekin ikasleak trukatzeko antolatutako programaren deialdiaren" behin-behineko zerrendari buruz, D ereduko zenbait ikasle itxaronzerrendan geratu direlako, deialdian parte hartzeko ezarritako baldintza guztiak betetzen badituzte ere:

- Departamentuari iradokitzea kudeaketak egiten jarrai dezala, D ereduko ikasleek Frantziako ikastetxeetan hango hizkuntzan eta kulturaren murgiltzeko aukera izan dezaten.

**Onartuta.****ESP. 14/764 eta 14/780**

Corellako Arte Eskolako Dekorazio Lanen Proiektuak eta Zuzendaritzako goi-mailako graduaren prestakuntza-zikloa kentzeari buruz, eskolak hasi baino egun bat lehenago eta eragindako familiei aurretik adierazi gabe:

- Hezkuntza Departamentuari gogoratzea herritarrei legez jakinarazi behar dizkiela haien eskubide, interes legitimo eta betebeharretan eragina izan ditzaketen administrazio-jarduerak.
- Departamentuari gomendatzea irtenbide bat bila dezala Arte Eskolako Dekorazio Lanen Proiektuak eta Zuzendaritzako goi-mailako zikloan aurrez izena emanda dauden bederatzi ikasleentzat, hala nola ikasketa horiek Iruñean egiteko garraio- edo mugikortasun-laguntza bat ematea.
- Departamentuari gogoratzea herritarrek Departamentuarengan duten fede ona eta konfiantza legitimoa legez babestu behar dituela.

**Ez da onartu.****ESP. 14/942**

Ikasturtean zehar Murietako ikastetxe publikoa ixteari buruz:

- Hezkuntza Departamentuari gomendatzea, ezinbesteko kasuetan izan ezik, ikasleen eskolatze-egoeretan eragina duten plangintza-erabakiak dagokion ikasturtea hasi baino lehen har ditzala erabakiak, hasitako ikasturteak bukatzen uzteko.

**Ez da onartu.****H) Haur Hezkuntzako lehen zikloa (0 eta 3 urte artekoak):****Hezkuntza Departamentuari.****ESP. 14/302**

Haur Hezkuntzako Eskolen (0-3 urte) baldintzei buruz:

- Lehen zikloko Haur Hezkuntzako Eskoletan emandako zerbitzuari dagokionez (0-3 urte) Departamentuari iradokitzea:
  - o Nafarroako Foru Komunitateko Haur Hezkuntzako lehen zikloa arautzen duen eta hura ematen duten zentroek bete behar dituzten baldintzak ezartzen dituen martxoaren 16ko 28/2007 Foru Dekretua aldatzeko uztailaren 25eko 72/2012 Dekretuaren eraginak ebalua ditzala, indarrean mantentzea, aldatzea edo indargabetzea erabaki dezala.
  - o Haurreko hezitzaileen ratioak edo eskaerak handitzeko aukera balora dezala, bestelakoan artean eskaera handitu dela kontuan hartuz, eta kasu guztietan, zerbitzuaren kalitatea hobetzeko helburuarekin.
  - o Zerbitzuaren araubide ekonomikoari eta hura ezartzen duen arautegiari dagokienez, mekanismo zuzentzailearen bat sartzeko aukera balora dezala, berehalakoan gertatutako egoera

ekonomiei aurre egin diezaien. Horrela, ezin duela ordaindu justifikatuko balu, zerbitzua ematen jarraituko dela bermatuko da.

**Onartuta.**

**Ablitaseko Udalari.**

**ESP. 13/618**

Haur Hezkuntzako zentro baten zerbitzuaren kudeaketa kontratatzeko espedienteari buruz:

- Udalari gomendatzea Haur Hezkuntzako zentroaren zerbitzua kudeatzeko kontratuaren ebazpena balio gabetu dezala eta kontratua lizitazioan parte hartu duen erakunde bakarri esleitzen diezaiola, bere kaudimen tekniko eta ekonomikoa egiaztatu eta kontratazio-organoak ezarritako baldituen pleguekin bat datorren eskaintza aurkeztu duelako. Beraz, ez dago hartutako erabakia babesten duten interes publikoko arrazoirik kontratazio-espedientean.

**Onartuta.**

**Berriozarko Udalari.**

**ESP. 14/815**

Haur eskolan ordaindu beharreko zenbatekoaren igoerari buruz:

- Udalari gomendatzea herriko auzokoei eskatutako zenbateko bera kobratzea kexa-egileari udal haur-eskolan emandako zerbitzua hartzeagatik.

**Ez da onartu.**

**Oltza zendeako Udalari.**

**ESP. 14/819**

Herri horretako Haur Eskolan aplikatutako tarifari buruz:

- Udalari gomendatzea herriko auzokoei eskatutako zenbateko bera kobratzea kexa-egileari udal haur-eskolan emandako zerbitzua hartzeagatik.

**Ez da onartu.**

**Iruñeko Udalari.**

**ESP. 13/632**

Bere seme-alabak nahiz eta Eguesibarko auzokoak izan Iruñeko haur-eskola baten matrikulatuta egoteagatik, kexa-egileak 2013/2014 ikasturterako ezarritako tarifetan ordaindu behar duen kostu gehigarriari buruz:

- Nafarroako Udalari eta Kontzejuen Federazioarekin eta Hezkuntza Departamentuarekin lankidetzan, Udalari gomendatzea udalari bateko edo beste bateko administrazio-azotasanak edo erroldatzeak erabiltzaileen ordainketa-beharrean, eta beraz, zerbitzu bera erabiltzeagatik ordaindu beharreko kontraprestazioan ez eragiteko neurriak har ditzala.

**Onartuta.**

**Garesko Udalari**

**ESP. 14/688**

Kexa-egileak herri horretako haur-eskolan dituen bi seme-alabak izateagatik egin behar duen ordainketari buruz:

- Udalari gomendatzea herriko auzokoei eskatutako zenbateko bera kobratzea beste herri batean bizi den kexa-egileari, udal haur-eskolan emandako zerbitzua hartzeagatik.

**Ez da onartu.**



**Uharteko Udalari.****ESP. 14/676**

Udalerriko zentro bateko kudeaketaren eta hezkuntza-proiektuaren inguruko informazio-faltari eta zerbitzuak eman dituzten hezitzaileak lanpostuan jarraitzeari buruz:

- Uharteko haur-eskolaren kudeaketaren duela gutxiko esleipenari dagokionez, Udalari iradokitzea, eta hala badagokio, erakunde esleipendunaren laguntzarekin, orain arte jarraitutako hezkuntza-proiektuarekin eta hura egindako hezitzaileekin jarraitzeko aukera balora dezala.

**Ez da onartu.****l) Hezkuntza-zentroetan onartzea:****Hezkuntza Departamentuari.****ESP. 14/425**

Datorren 2014/2015 ikasturtean Haur Hezkuntzako bigarren zikloan onartzeko prozedurari buruz:

- Departamentuari iradokitzea plaza hutsak badaude kexa-egilearen alaba onar dezala Cardenal llundáis ikastetxe publikoan, lehentasunekoak diren hirugarrenen eskubideei kalterik egin gabe.

**Ez da onartu.****ESP. 14/486**

Eskola-zonifikazioari buruz, eskola-maparen aldaketa puntuala eskatzen duelako, Lekunberri-Larraun zentroa Leitzako IES izan dadin berriro:

- Departamentuari iradokitzea, Nafarroako Parlamentuko Hezkuntza Batzordearen 2014ko apirilaren 8ko ebazpenaren arabera, eta aurretik egin beharreko izapideak eginda, institutu hori erreferentziako zentro gisa izenda dezala Lekunberriko ikastetxeko ikasleentzat, Iruñean dagoen institutuaren ordeztu.

**Ez da onartu.****ESP. 14/491M**

Kexa-egilearen semea Haur Hezkuntzako bigarren zikloa egiteko eskatu zuten hiru ikastetxeetan ez onartzeari buruz:

- Departamentuari iradokitzea kasu berezi hau azter dezala, kexa-egilearen semea onartzea eskatu zuen hiru zentroetako batean plaza bat emateko aukera balora dezan.

**Onartuta.****ESP. 14/524M**

Kexa-egilearen alaba Iturrama DBHIn ez onartzeari buruz:

- Inguruabarrak eta Batxilergoa ikasteko egunero Irunberrietik Iruñera joan beharra bereziki kontuan hartuz, Departamentuari iradokitzea kexa-egilearen alaba Iturrama DBHIn onartzea balora dezala, zentrorik irisgarriena delako.

**Onartuta.****ESP. 14/540**

Pirinioetako haranetako ikasleak Iruñeko DBHI batean Batxilergoa ikasteko ez onartzeari buruz, bere bizilekua dela eta ikasle horrek onartze-prozeduran duen diskriminazioarengatik:

- Departamentuari gogoratzea herritarrek egiten dizkioten eskabide eta eskaerei legez erantzun behar diela, kexan adierazitakoa barne.
- Departamentuari gomendatzea Nafarroako Parlamentuak 2013ko urriaren 31ko bilkuran onartutako mozioa bete dezala, landa-eremuetako ikasleei bizilekuarengatik eragiten dien desberdintasuna saihesteko. Horrela, beraien bizilekuari dagokion eskola-eremuan ez badago hezkuntza-eskaintzarik, aukeratzeko den zentroa dagoen eremuko auzokoen puntuazio bera izango du.
- Departamentuari iradokitzea kexa eragin duen egoeran dauden Pirinioetako haranetako ikasleak Iturrama DBHIn onartzea balora dezala.

**Onartuta.**

**ESP. 14/559M**

Tuterako ikastetxe batean 27 familietako seme-alabak ez onartzeari buruz:

- Departamentuari iradokitzea, eragindako zentroen laguntzaz, eragindako ikastetxean onartu ez dituzten seme-alaben gurasoen taldeak proposatutako irtenbidea kontuan har dezala, ahal duen neurrian, aukeratzen duten zentroan ahalik eta ikaslerik gehien onar ditzaten.

**Onartuta.**

**ESP. 14/602**

Kexa-egilearen alabarekin ikastetxe publiko batean egindako jardueri eta Bigarren Hezkuntzako etaparako berriazko curriculum-unitate batean sartzeko neurriari buruz:

- Departamentuari gomendatzea dagozkion jarduerak egin ditzala ikastetxe publikoak kexa-egileari bere alabaren eskola-egoerari buruzko informazioa eman diezaion datorren ikasturtean, horren inguruan egin daitezkeen txosten teknikoak emanaz.

**Onartuta.**

**J) Eskola-garraioa eta -jantokia:**

**Hezkuntza Departamentuari.**

**ESP. 14/452**

Beriain eta Noaindik Iruñean dagoen Hegoalde ikastolaraino doan eskola-garraio zerbitzuaren finantzazio faltari buruz:

- Departamentuari gomendatzea eskola-garraioa eman edo finantza diezaiela kexan aipatzen diren Beriain eta Noaingo ikasleei, beren herritik Hegoalde ikastolako zentro publikora joaten direla D ereduan ikasteko, herri horietan ez dagoelako hizkuntza-eredu horretako plazarik.

**Ez da onartu.**

**ESP. 14/455 eta 14/456**

Etxauri herrian bizi diren eta Zizur Nagusiko "Catalina de Foix" ikastetxe publikora joaten diren seme-alabei eskola-garraio zerbitzua eta jantokirako laguntza ez emateari buruz:

- Departamentuari iradokitzea Etxauriko kasu jakin honetarako, Catalina de Foix ikastetxean PAI programa ikasten duten edo ikasteko asmoa duten udalerri horretako ikasleei ikastetxe horretarako joan garraio-eskola eta jantokirako laguntza ematea balora dezala, ibaiaren hegoaldean bizi diren eta ikastetxe hori esleituta duten ikasleen eskubide eta betebeharrak berdinekin. Prestazio horiek jaso nahi dituzten gurasoei, Hezkuntza Departamentuaren txostenean adierazten den moduan, Etxauritik beren kabuz ibilbide horretako geltokietako batera joatea dagokie.

**Ez da onartu.**

**ESP. 14/814M**

Kexa-egilearen seme-alaben eskola-jantokiko zerbitzurako laguntza ekonomikoari buruz:

- Departamentuari iradokitzea familia horri jantokiko laguntza ekonomikoa eman diezaiola, kexa-egilearen seme-alabek joaten diren ikastetxe publikoaren jantoki-zerbitzua erabiltzen jarraitzeko aukera izan dezaten.

**Ez da onartu.**

**K) Eskola-bizikidetzak:**

**Gizarte Politiketako Departamentuari.**

**ESP. 13/764, 13/765, 13/766, 13/771, 13/788 eta 13/795**

Iruñeko Iturrana institutu publikoko ikasle adingabeen irudia izateko eta ohorerako eskubideen urratze posibleari buruz, telebista-kate batek zentroaren edo gurasoen baimenik gabe grabatu eta zabaltzeko dituztelako:

- Datuen Babeserako Espainiako Agentziari gertaerak jakinaraztea, Datu pertsonalak Babesteko Lege Organikoa urratu duten azter dezan.
- Gizarte Politiketako Departamentuari gomendatzea gertaera horiek haurtzarora eta nerabezarora sustatzeko, artatzeko eta babesteko abenduaren 5eko 1572005 Foru Legearen 99. artikuluan ezarritako arau-haustea diren azter dezala, eta horren arabera, araua hautsi duen pertsona juridikoari zehapena jartzea.

**Ez da onartu.**

**L) Batxilergoa eta Lanbide Heziketa:**

**Hezkuntza Departamentuari.**

**ESP. 14/774**

“Diagnosi Klinikoen Laborategiko” Goi Mailako Heziketa Zikloan plaza bat esleitzeko eskubidearen galtzeari buruz, kexa-egilea mailako heziketa-zikloetara sartzeko probak prestatzeko ikastaro batean matrikulatuta dagoelako:

- Departamentuari gomendatzea, dagokion plazen arauaren edo deialdiaren bidez, kexan aipatzen diren heziketa-zikloetan onartzeko irizpideak edo antzekoak argitara ditzala, sortzen diren plazak betetzeko aplikatzen diren irizpideak edo lehentasunak barne.

**Onartuta.**

**Hezkuntza Departamentuari eta Nafarroako Unibertsitate Publikoari**

**ESP. 14/758**

Gizarte Laneko Graduko titulua eskuratzeko ordaindu behar dituen ordainarazpenengatik kexa-egileak agertutako desadostasunari buruz:

- Nafarroako Unibertsitate Publikoari eta Nafarroako Gobernuaren Hezkuntza Departamentuari gomendatzea diplomaturako edo lizentziaturako titulua Graduko titulua bihurtzeko kredituak onartzeagatik eskatutako prezio publikoaren jaitziera susta dezatela.

**Onartuta.**

**M) Bekak:**

**Ekonomia, Ogasun, Industria eta Enpleguko Departamentuari**

**ESP. 14/584**

Ekonomia eta Enpresa Politikako Zuzendari Nagusiaren apirilaren 29ko 88. ebazpenaren bidez onartutako “Erkidegotik kanpoko herrialdeetan nazioarteko praktikak egiteko beken” deialdiaren 8.1. artikularen d), e) eta f) letretan ezarritako baldintzei buruz:

- Departamentuari gomendatzea erkidegotik kanpoko herrialdeetan nazioarteko praktikak egiteko hurrengo deialdietarako, onuradunak izateko azken deialdian ezarritako baldintzak alda ditzala, 2011. urteko lehen deialdian zituen berak mantenduz.
- Departamentuari iradokitzea neurriren bat har dezala, modu iragankorrean, adinarengatik Nazioarteko praktikak egiteko beken lehen eta bigarren deialdietatik kanpo geratu diren kexa-egileak eta bere egoeran dauden beste pertsona batzuek prestakuntza hori egiteko aukera izan dezaten.

**Ez da onartu.**

**ESP. 14/755**

“Master ofizialak ikasteko Nafarroako beken” deialdia ez egiteari buruz:

- Departamentuari iradokitzea lehenbailehen onar dezala Master ofizialak ikasteko Nafarroako Beken beste deialdi bat, eta prestatzean, azken urteetan egondako etenaldia kontuan har dezala.

**Ez da onartu.**

**Hezkuntza Departamentuari.**

**ESP. 14/970**

Kexa-egilearen semeari unibertsitateko ikasketak egiteko beka bat ukatzeari buruz:

- Departamentuari gomendatzea kexa-egilearen semeak eskatutako beka jasotzeko eskubidea onar dezala.

**Ez da onartu.**

**N) Unibertsitateko ikasketak:**

**Nafarroako Unibertsitate Publikoari.**

**ESP. 14/517M**

Industria Ingeniaritzako ikasketekin jarraitzeko eskaera baten ukatzeari buruz:

- Unibertsitateari iradokitzea kexa-egilearen kasu berezia azter dezala, eta Industria Ingeniaritzako ikasketak bukatzeko falta zaizkion bost ikasgaiak egiteko aukera balora dezala.

**Ez da onartu.**

**O) Hizkuntzak:**

**Hezkuntza Departamentuari.**

**ESP. 14/838M**

Kexa-egilearen alabari Hizkuntza Eskola Ofizialean ahozko azterketa bat egiteko data-aldaketa ukatzeari buruz:

- Departamentuari iradokitzea beste data bat jartzea interesdunari 2014ko iraileko ezohiko deialdiari dagokion ingelesezko C1 mailako ahozko azterketa egiteko.

**Ez da onartu.**

**P) Musika:**

**Garesko Udalari**

**ESP. 14/53**

Bizilekuaren arabera eskola publikoetan Musika Hezkuntzan ematen den bazterkeriazko tratuari buruz:

- Udal musika eskolan emandako zerbitzuari dagokionez, Udalari gomendatzea erabiltzaileen bizilekuaren edo bizi den udalerriak bere gain har dezakeen finantza-konpromisoaren arabera, tratu-desberdintasunik ezar ez dezala.

**Ez da onartu.**

**Hezkuntza Departamentuari.**

**ESP. 14/445**

Nafarroako Goi Mailako Musika Kontserbatoriorako irakasleen aldi baterako kontratazio zerrenden "izozteari" buruz:

- Departamentuari iradokitzea sakonean azter dezala Nafarroako Goi Mailako Musika Kontserbatorioaren irakasleen egoera, eta dagozkion plazetarako deialdia egin dezala, sarbide-prozeduretan berdintasun, meritua eta gaitasun printzipioak kontuan hartzen direla bermatuz, tituluen eta hautaketa-proben baldintzen bidez.

**Onartuta.**

**Q) Askotarikoak:**

**Kultura, Turismo eta Erakundeekiko Harremanetarako Departamentuari**

**AO14/1**

Guardia Zibilak ezker abertzaleak Nafarroako Foru Komunitatearen irakaskuntza publikoko sarean duen eraginari buruz egindako txostenaren kopia osoaren eskaerari buruz:

- Kide anitzeko organoa denez, Nafarroako Gobernuari gogoratzea Nafarroako Foru Komunitateko Arartekoak eskatzen duen eta indarreko legediaren arabera sekretu ofizialtzat hartzen den dokumentazioa edo informazioa ukatzeko arrazoiak eman behar dituela legez, Gobernuak ukatze hori bidezkoztat jotzen badu.

**Ez da onartu.**

**6.2.8. Energia**

**Ekonomia, Ogasun, Industria eta Enpleguko Departamentuari**

**ESP. 14/305**

Aurrekontu-kreditu faltarengatik Enpresako Zuzendari Nagusiaren azaroaren 11ko 2603/2009 Ebazpenaren barruan energia berriztagarrietan inbertitzen laguntzeko aurkeztutako eskaerak ukatzeari buruz:

- Departamentuari gomendatzea beharrezko neurriak har ditzala Enpresako Zuzendari Nagusiaren azaroaren 11ko 2603/2009 Ebazpenean ezarritako diru-laguntzen eskatzaileei dagokien laguntza emateko, deialdian jasotzen diren energia berriztagarrietako inbertsioak egin eta onuradunak izateko ezarritako baldintzak bete arren, eskaerak ukatu zaizkielako, 2013. urteko aurrekontu-kredituak eragindako murrizketarengatik.

**Onartuta.**

**ESP. 14/509**

Internet bidez ziurtagiri energetikoa eskuratzeko prozedurari buruz:

- Internet bidez ziurtagiri energetikoa eskuratzeari dagokionez, gorabeherak txikiagotze aldera, Departamentuari iradokitzea dagokion sistema elektronikoaren edo aplikazioaren funtzionamendua ebalua dezala, hala badagokio, beharrezko hobekuntzak egin ditzan sistema edo aplikazio horretan nahiz beharrezko izapideak egiteko herritarren eskura jarritako argibide edo jarraibideetan.

**Onartuta.**

**6.2.9. Euskara**

**Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentuari.**

**ESP. 13/794**

Ogasuneko Teknikariaren eta Ogasuneko Kudeatzaile eta Ikertzaile Laguntzailearen lanpostuen deialdiei buruz, euskararen ezagutza ez delako kontuan hartu:

- Departamentuari gomendatzea beharrezko neurriak har ditzala Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioan edo haren erakunde publikoetan sartzeko deialdietan, ingelesaren edo atzerriko beste hizkuntza baten ezagutza euskararen ezagutza baino gehiago balora ez dezaten, euskara Nafarroako berezko hizkuntza eta partzialki koofiziala delako, lanpostu jakin batzuetarako izan ezik, beste herrialde batzuetako herritarrekin harremanetan jarri behar direnez, dagokion atzerriko hizkuntza ezagutzea ezinbestekoa delako.

**Ez da onartu.**

**Osasun Departamentuari.**

**ESP. 14/56**

Eremu euskaldun bateko biztanleei zerbitzua ematen dien erizain lanpostua betetzei buruz, herritar euskaldunek euskaraz artatzeko duten eskubidea ez delako bermatzen:

- Departamentuari gomendatzea beharrezko neurriak har ditzala Ultzamako Oinarrizko Eremuko langileei ahoz edo idatziz euskaraz hitz egiten dieten Basaburuko herritarrek euskaraz ere artatzeko aukera izan dezaten osasun-arretan hizkuntza hori aukeratzen badute (ofiziala baita beren udalerrian eta Nafarroako berezko hizkuntza). Horrenbestez, oinarrizko osasun eremu horretako Departamentuak biztanle euskaldunei zerbitzuak euskaraz emateko gai den langileak erabili beharko ditu, eta beharrezkoa balitz, dagokion arautegia edo langile-zerrenda organikoak alda dezatela sustatu.

**Ez da onartu.**

**Altsasuko Udalari**

**ESP. 14/623**

Bere semea Udalak sustatutako udaleku batzuetatik kanpo uzteari buruz:

- "Udal Euskaraz" programaren hurrengo edizioei begira, Udalari iradokitzea eskatzaile guztientzat berdina den maila-proba bat egitea balora dezala, interesdunak onartzeko eta euskararen ezagutzaren edo menderatze maila egiaztatzeko.

**Ez da onartu.**

**Iruñeko Udalari.**

**ESP. 14/706**

Euskararen erabilera eta sustapena arautzen duen udal ordenantza urratzei buruz:

- Udalari gogoratzea legez euskararen erabilera eta sustapena arautzen duen ordenantzaren bigarren xedapen gehigarriak ezartzen duen euskararen eta gaztelaniaren tratamendu-nortasunaren arauari jarraitu behar diola, eta gomendatzea, hurrengo Sanferminei begira, egindako kartelak arau horretara egokitu daitezela.

Erantzunaren zain.

#### **Sustapen Departamentuari.**

##### **ESP. 14/825**

Iruñeko sarbidean dauden zenbait kartelen errotulazioari buruz, Pamplona bakarrik aipatzen delako, eta kexa-egileak gai honi buruz aurkeztutako eskaera baten ebazpen falta delako:

- Euskararen Foru Legearen 8. artikuluan ezarritakoaren arabera, Departamentuari gomendatzea lehenbailehen beharrezko neurriak har ditzala kexan aipatzen diren errotuluen edukia zuzen dezan, Nafarroako Foru Komunitateko hiriburuaren erreferentziak bi hizkuntza ofizialetan egin daitezzen, hots, Pamplona eta Iruña jartzea, eta ez Pamplona bakarrik.

**Onartuta.**

#### **6.2.10. Funtzio publikoa**

#### **Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentuari.**

##### **ESP. 13/750**

Langile publiko bat aldi baterako ezintasun-egoeran dagoen aldien ordainsariari buruz:

- Departamentuari gomendatzea dagozkion aldaketak sar ditzala bere programa edo aplikazio informatikoan langile publikoen nominak egiteko, aldi baterako ezintasun-egoeran dauden bitartean, hileko soldata jasotzen dutenek dagozkien ordainsarien % 100 jaso dezaten.
- Aurretik azaldutako arrazoiengatik Departamentuari gomendatzea aurreko hilean izandako aldi baterako ezintasunaren ondorioz bere nominan behar ez bezala egindako murrizketaren baliokidea den kopurua ordain diezaiola kexa-egileari.

**Ez da onartu.**

##### **ESP. 13/752**

Bere zerbitzura dauden langileen Gizarte Segurantzako kotizazioei eta bereziki, 2012ko aparteko ordainsaria kentzeak kotizazio horietan duen eraginari buruz:

- 2012ko aparteko ordainsaria kentzeari dagokionez, Departamentuari gogoratzea legez Gizarte Segurantzako Araubide Orokorrean dauden langile publikoen kotizazio-oinarriari eutsi behar diola.
- Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentuari gomendatzea kexa-egilearen kasuari irizpide hori aplikatzen badio, 2012. urtean egindako kotizazioak erregularizatu ditzala, eta 2012ko urtarriletik azarora bitartean nominan ezarritako oinarriari eutsi diezaiola.

**Ez da onartu.**

##### **ESP. 13/812**

Kexa-egilearen eskusibotasun osagarriari buruz:

- Departamentuari gomendatzea Barne Departamentuko Zuzendaritza Nagusiari Gidariaren lanpostuarekin atxikitako langileen araubide berezia arautzen duen abenduaren 15eko 122/2008 Foru Dekretuaren 3.1. artikulua ezarritako arduraldi eskusiboko osagarria onar diezaiola kexa-egileari, arau horren 4.2. artikuluan ezarritako kasuaren aurrean gaudelako.

**Ez da onartu.**

**ESP. 14/50**

Iruñeko Trinitarios suhiltzaile-parkeko anbulantzia-zerbitzu berriaren ezarpenari buruz:

- Departamentuari gomendatzea berehala berma dezala Trinitarios suhiltzaile-parkeko (Iruñea) anbulantzia-zerbitzuaz arduratzen diren langileek Osasun Larrialdietako Teknikariaren titulua, edo indarreko legediaren arabera, horretarako gaikuntza profesionaleko ziurtagiri bat dutela.

**Ez da onartu.**

**ESP. 14/408**

Funtzio Publikoaren Zuzendari Nagusiaren urtarrilaren 2ko 7/2014 Ebazpena onartzeari buruz, plaza gorde eta lekualdatze-lehiaketarik gabe borondatezko eszedentzia baten ondoren Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioaren langileak berriro sartzeko jarraibideak ematen dituen:

- Departamentuari iradokitzea aldaketa bat egin dezala Funtzio Publikoko Zuzendari Nagusiaren urtarrilaren 2ko 7/2014 Ebazpenean, eszedentzian dagoen funtzionario bat lanaldi partzialeko lan-kontratudun moduan berriro sartzea langile publikoaren eskumena dela eta bere funtzionario-izaerari eta horrek dakartzan eskubideei kalterik ez diela egingo adieraz dezan.

**Ez da onartu.**

**ESP. 14/498M**

Kexa-egileak atezain lanpostuari ukatzeko ezintasunari buruz, izan ere, uko egiten badio kontratazio-zerrendetatik kanpo geratuko da, eremu geografiko bakoitzerako kontratazio-zerrenda independenterik ez delako egin:

- Funtzio Publikoaren Zuzendari Nagusiaren Ebazpenaren bidez onartutako aldi baterako kontrataziorako hautagai-zerrenden barruan, kexa-egileak Derrigorrezko Bigarren Hezkuntzako institutu batean atezain-plazari egindako ukatze justifikatua onar dezala iradokitzea Departamentuari, eta horren ondorioz, interesduna dagokion zerrendan berriro sar dezala.

**Onartuta.**

**ESP. 14/545**

Funtzio Publikoaren Zuzendari Nagusiaren urtarrilaren 2ko 7/2014 Ebazpena onartzeari buruz, plaza gorde eta lekualdatze-lehiaketarik gabe borondatezko eszedentzia baten ondoren Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioaren langileak berriro sartzeko jarraibideak ematen dituen:

- Departamentuari iradokitzea aldaketa bat egin dezala Funtzio Publikoko Zuzendari Nagusiaren urtarrilaren 2ko 7/2014 Ebazpenean, eszedentzian dagoen funtzionario bat lanaldi partzialeko lan-kontratudun moduan berriro sartzea langile publikoaren eskumena dela eta bere funtzionario-izaerari eta horrek dakartzan eskubideei kalterik ez diela egingo adieraz dezan.

**Ez da onartu.**

**ESP. 14/671**

Kexa-egileari seme-alabak zaintzeko eman dioten lanaldi-murrizketa gozatzeko baldintzei buruz:

- Departamentuari gomendatzea beharrezko neurriak har ditzala kexa-egileak seme-alaba adingabeak zaintzeko lanaldi-murrizketa eskatutako moduan gozatzeko aukera izan dezan.

**Ez da onartu.**

**ESP. 14/868**

Nafarroako Foru Komunitatearen Administrazioaren eta haren erakunde autonomoen zerbitzura E talde edo mailako lanpostuen 58 plaza huts lekualdatze-lehiaketaren bidez esleitzeko deialdian publikotasun-printzipioa urratzeri buruz:

- Departamentuari gogoratzea erakunde honek informazioa eskatzen duen kasuetan, uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legearen 24.1. artikulua arabera, foru erakundeak administrazio-jarduera zuzen emateko beharrezkoa den informazio guztia eman behar duela legez, kexan aipatzen diren gaiak sakonean aztertuz.
- Departamentuari gomendatzea, deitzen eta bideratzen dituen lanpostuak hornitzeko edo sartzeko prozeduretan, deitutako plaza guztietara sartzeko baldintzak deialdia onartzen den hasierako unetik finkatuta utz ditzala.

**Ez da onartu.**

**ESP. 14/874**

Hautaketa-proben bidez, psikologoaren lanpostua betetzeko hautagaien zerrenda egiteko deialditik kanpo uzteari buruz, prestakuntzarako zerbitzu berezien egoera aitortuz, kexa-egilearen semea zaintzeagatik eszedentzia bereziari dagokion denbora ez delako kontuan hartu:

- Departamentuari gomendatzea interesdunak semea zaintzeagatik gozatu zuen eszedentzia bereziari dagokion denbora kontuan har dezala, horrek dakartzan ondorioekin.

**Ez da onartu.**

**Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentuari eta Osasun Departamentuari**

**ESP. 14/610**

Kexa-egileak administrari-laguntzailearen lanpostua eskuratzeko eskubidea ezin erabiltzeari buruz:

- Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioako eta haren erakunde autonomoen langileen prestakuntzarako/igotzeko eskubidea baliatzeari dagokionez, Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentuari iradokitzea funtzio publikoaren arloko legediak ekarritako esparru organikoaren gaur egungo bereizketaren aldaketa susta dezala.
- Osasun Departamentuari iradokitzea (Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua) beste deialdi bat onar dezala administrari-laguntzaileko lanpostuan prestatzeko/igotzeko.

**Ez da onartu.**

**Hezkuntza Departamentuari.**

**ESP. 13/787**

Musika eta Dantza goi-mailako irakaskuntzekin lotutako musika eta arte eszenikoko katedradunen kidegoaren espezialitateak ezartzen dituen ekainaren 14ko 47/2013 Errege Dekretua aplikatzeko jarraitutako irizpideari buruz, Hezkuntza Departamentuko funtzionarioa den kexa-egilea behar ez bezala baztertzen ari direlako:

- Musika eta Dantza goi-mailako irakaskuntzekin lotutako musika eta arte eszenikoko katedradunen kidegoaren espezialitateak ezartzen dituen ekainaren 14ko 47/2013 Errege Dekretua aplikatzeari dagokionez, Departamentuari iradokitzea aipatutako katedradunen kidegoaren langileen egoera azter dezala, dauden irakasle-beharrak kontuan hartuz.
- Departamentuari iradokitzea, berdintasun, meritu eta gaitasun printzipioak ahalik eta mailarik handienarekin bermatze aldera, neurriak hartzea kontuan har dezala, musika eta arte eszenikoko irakasleen kidegoaren funtzionario guztiek kasuak kasu ematen dizkieten zerbitzu-komisioetarako aukera izan dezaten.

**Onartuta.**

**ESP. 14/4**

Ikastetxe publikoetako irakasleen lanaldia eta ordutegia arautzen duen uztailaren 6ko 225/1998 Foru Dekretuaren 22.9. artikuluari buruz, artikulua horrek 58 urtetik gorako Departamentu-buruak baztertzen dituelako:

- Ikastetxe publikoetako irakasleen lanaldia eta ordutegia arautzen duen uztailaren 6ko 225/1998 Foru Dekretuaren 22.9. artikulua adinagatik ezarritako ordutegi-murrizketari dagokionez, Departamentuari gomendatzea neurriak har ditzala, Departamentu-buruaren bazterkeria negatiboa ekiditeko, artikulua hori aplikatzearen ondorioz kategoria profesional horretako irakas-zama txikiagoa ekartzen badu beste kategoria batzuen aldean, hala nola DBHko tutoreen aldean.
- Departamentuari iradokitzea adina dela eta irakastordua murrizteko eskubidea erabili arren kategoria profesional bakoitzari (Departamentu-buruak, DBHko tutorea, irakaslea) esleitutako gelako irakas-zamak berdin jarraitzeko sistema bat ezartzeko aukera azter dezala.

**Ez da onartu.**

**ESP. 14/21**

Kexa-egileari 2013ko abenduko nomina gaizki egiteari buruz:

- Departamentuari iradokitzea kexa-egilearen 2013ko abenduko nomina erregularizatu dezala, ondorio guztietarako, 2013ko abenduaren 6, 7 eta 8 lan egindako egun gisa hartuz.

**Ez da onartu.**

**ESP. 14/462**



Hezkuntza Departamentuko Giza Baliabideen Zerbitzuko zuzendariaren ebazpenari buruz, horren eraginez, kexa-egilea 2013-2014. ikasturtean ikastordu faltagatik lekualdatu delako, Iruñeko Haur eta Lehen Hezkuntzako "García de Galdeano" ikastetxe publikoa esleitura:

- Departamentuari gomendatzea kexa-egileari egindako Iruñeko Haur eta Lehen Hezkuntzako "García de Galdeano" ikastetxe publikoaren esleipena baliogabetu eta behin betiko destinoko ikastetxera itzul dezala (Iruñeko Julio Caro Baroja DBHI). Hala ere, interesdunarekin adostuta, funtzionario moduan dituen eskubideak errespetatzen dituen beste ikastetxe bat ere esleiri daiteke.

**Onartuta.**

**ESP. 14/510**

Ikastetxe publikoko zaintzaile batek azken hogeita zortzi urteetan egin duen moduan jantoki-zerbitzua doan erabiltzeko debekuari buruz:

- Zaintzaileei dagokionez, jantoki-zerbitzuan ikasleak artatu, lagundu eta irakasle-lanak egiten dituen heinean, jantoki-zerbitzua doan izaten jarrai dezatela gomendatzea Departamentuari.

**Ez da onartu.**

**ESP. 14/601**

Kexa-egilea Lehen Hezkuntzako eta Haur Hezkuntzako espezialitateen zerrenda orokorretara sartutako hautagaien behin-behineko zerrendatik kanpo uzteari buruz:

- Departamentuari gomendatzea Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioaren unibertsitateaz kanpoko irakasleen kidegoei dagokien lanpostuen hornidura arautzen duen apirilaren 30eko 37/2014 Foru Dekretuaren 12.1. artikuluan ezarritako baldintzak betetzen dituela kontuan har dezala, eta beraz, Lehen Hezkuntzan eta Haur Hezkuntzan kontratatzeko hautagai-zerrendan sar dezala, egiaztatutako esperientziaren arabera duen posizioarekin.

**Ez da onartu.**

**ESP. 14/616 eta 14/635**

Kexa-egileek apirilaren 30eko 37/2014 Foru Dekretuan ezarritakoarekin agertutako desadostasunari buruz, eskolak ingelesez emateko kontratazio-zerrenden kudeaketari dagokionez:

- Lehen Hezkuntzan hizkuntzak ikasteko programen plazen betetzeari dagokionez, Departamentuari neurriak har ditzala iradokitzea, ingeleseko (edo dagokion atzerriko hizkuntzaren) espezialitateak duten irakasleen taldea beste espezialitateetako gainerako hautagaiekin batera sartzeko, kontratatzeko aukera edo baldintza berdinekin, eta beharrezkoa izango balitz, apirilaren 30eko 37/2014 Foru Dekretuaren aldaketa susta dezala, gai jakin honetan.

**Ez da onartu.**

**ESP. 14/643**

Kexa-egileak Musika Kontserbatorio Profesional batean, biolina/gaztelania espezialitatearekin, Musika eta Arte Eszenikoen irakasle moduan sinatutako kontratuaren iraupenari buruz:

- Kexan aipatzen den kontratazioari dagokionez, Departamentuari neurriak har ditzala gomendatzea, amaiera-eguna 2014ko abuztuaren 31a izan dadila, 2013/2014 ikasturterako plazaren hasierako esleipenaren kasuan bezala.

**Ez da onartu.**

**ESP. 14/674**

Departamentuko Giza Baliabideen Zerbitzuaren zuzendariaren ebazpen bati buruz, horren bidez, Iruñeko Haur eta Lehen Hezkuntzako ikastetxe publiko batean, ingeleseko espezialitatearekin, maisu moduan duen administrazio-kontratua baliogabetzen duelako, eta aldi baterako kontratatzeko zegoen hautagai-zerrenda guztietatik kanpo uzten duelako:

- Departamentuari gomendatzea kexan aipatzen den ebazpen hori atzera bota eta eraginik gabe utzi dezala, eskubideei dagokionez astuna eta kaltegarria delako.

**Ez da onartu.**

**ESP. 14/708 eta 14/709**

Hezkuntza Departamentuko Giza Baliabideen Zerbitzuaren ebazpen baten aurrean aurkeztutako erreklamazioari ez erantzuteari buruz, izan ere, ebazpen horren bidez, Irakasleen kidegoei, Bigarren Hezkuntzako irakasleei, Lanbide Heziketako irakasle teknikoei, Hizkuntza Eskola Ofizialetako irakasleei, Arte Plastikoen eta Diseinuko irakasleei eta Musika eta Arte Eszenikoen irakasleei dagozkien lanpostuak aldi baterako kontratatzeko 2014-2015 ikasturterako indarrean dauden behin-behineko hautagai-zerrendak argitaratzen dira:

- Departamentuari gomendatzea interesdunak Departamentuko Giza Baliabideen Zerbitzuaren ebazpenaren aurka jarritako erreklamazioaren inguruan hartutako ebazpena hari zuzenean jakinaraz diezaiola.

**Ez da onartu.**

**ESP. 14/768**

Kontratatutako administrazioko irakasleei graduarengatik eta familia-laguntzarengatik ordainsariak aitortzeko eskaera baten aurrean ez erantzuteari buruz:

- Departamentuari gogoratzea herritarrek, eta kexa-egileak bereziki egiten dizkieten eskaera edo erreklamazioei berariaz erantzun behar diela legez.

**Onartuta.**

**ESP. 14/769**

Aldi baterako kontratua duten erlijio-irakasleei antzinatasunarengatik soldata (hirurtekoak) aitortzeko eskaera baten aurrean ez erantzuteari buruz:

- Departamentuari gogoratzea herritarrek, eta kexa-egileak bereziki egiten dizkieten eskaera edo erreklamazioei berariaz erantzun behar diela legez.
- Departamentuari gomendatzea aldi baterako kontratatutako erlijio-irakasleei ofizioz ordain diezaiela dagokien antzinatasunarengatik ordainsaria, preskribatu gabeko ondorio ekonomikoekin.

**Ez da onartu.**

**ESP. 14/811**

Seme-alabengatik familia-laguntza ordaintzeko eskaera partzialki balioesten duen Hezkuntza Baliabideen Zuzendaritza Nagusiaren ebazpen baten arabera ordaindu gabeko familia-laguntza bati buruz:

- Departamentuari gomendatzea kexa-egileak eskatutako familia-laguntza onar dezala.

**Ez da onartu.**

**14/826**

Ikastetxe publikoetan lan egindako denbora ez ordaintzeari buruz:

- Departamentuari gomendatzea kexa-egileak lan egin duen ikastetxe publikoetan erlijio-irakasle moduan egindako lana ordain dezala.

**Ez da onartu.**

**ESP. 14/926**

Bere gaixotasuna dela eta bere etxetik hurbil dauden lanpostuak eskaintzeko eskaera ez onartzeari buruz:

- Departamentuari iradokitzea kexa-egilea bere etxetik hurbilago dagoen atezain-plaza batean birkokatze aukera balora dezala, duen gaixotasuna eta gidatzeko aitortutako mugak kontuan hartuz.

**No aceptada.**

**ESP. 14/961**

Kexa-egileari Bigarren Hezkuntzako irakasle moduan ibiltaritzengatik aplikatu dioten konpentsazioari buruz:

- Departamentuari iradokitzea Orientazioko espezialitaterako ordutegi-kompentsazioen berariazko eskala bat ezartzeko aukera balora dezala.
- Kasu jakin honetan, Orientatzaile moduan interesdunari dagokion ordutegia kontuan hartuz, egiten duen kilometro kopuruaren arabera irakasleen ordutegi-araubide arrunta izango balu legokiokkeenaren ordutegi-murrizketa proportzionala onar diezaiola iradokitzea Departamentuari.

**Ez da onartu.**

**Osasun Departamentuari.**

**ESP. 13/620**

Apirilaren 23ko 110/2013 Ebazpenaren bidez ebatzitako barne-mugikortasuneko prozeduraren bidez plaza lortu zuten Osasun Publikoko Ikuskatzaile lanpostuak Nafarroako Osasun Publikoaren eta Lan Institutuko Elikagaien Segurtaguneko Atalaren unitateei atxikitzeari buruz, atxikitze hori aipatutako ataleko buruak 2013ko maiatzaren 2an egin zuela:

- Departamentuari gomendatzea Atala egituratuta dagoen unitateen lanpostuei berriro atxikitzea eska diezaiola Nafarroako Osasun Publikoaren eta Lan Institutuko Elikagaien Segurtaguneko Atalari, kexa-egilearen eskubidea errespetatuz eta gauzatuz, 2013ko maiatzaren 3an bete gabe zeudenen artean lanpostuaren aukeraketan aplikagarrian den arautegian ezarritako baldintzen arabera.

**Ez da onartu.**

**ESP. 13/756**

Iruñeko San Martin zentroko Harrerako langileei ahoz esleitutako funtzio berriei buruz:

- Osasun Departamentuari gomendatzea San Martin osasun-zentroetan eta horien antzekoetan gertatutako absentsia kasuetan:
  - a) Ordezkapenak horretarako eskumena duen organoaren ardurapean erabaki daitezela, legeetan ezarritakoaren arabera funtzioak eskuordetzeari kalterik egin gabe, eta xede horretarako ezarritako protokolo baten arabera.
  - b) Hartzen den erabakia, dagokionak absentsia betetzen duen pertsonari jakinaraz diezaiola, jakinarazi diola egiaztatzen duen prozedura baten bidez. Premiazko kasuetan ahoz ere jakinaraz daiteke, baina geroago idatziz jasota utzi beharko du abisua. Kasu guztietan teknologia eragile eta operadoreen zerbitzura jartzen duen teknologia (mezu elektronikoak, SMS mezuak, Whatsapp...) erabili ahalko da.

**Onartuta.**

**ESP. 14/3**

Amaitu zaion kontratua dela eta egindako likidazioari buruz, sortutako eta gaixotasunagatik gozatu gabeko opor-orduak ez dizkiotelako ordaindu:

- Alderdien artean sinatutako eta 2013ko irailaren 24an amaitutako kontratuari dagokionez, Departamentuari gomendatzea sortutako eta aldi baterako ezintasunarengatik gozatu gabeko oporrei dagokien kopurua ordain diezaiola kexa-egileari; edo bi alderdiek hala adosten badute, geroagoko eta indarreko kontratu-harremanaren barruan dagozkion egunak ematea, oraindik posible bada.

**Onartuta.**

**ESP. 14/6**

Erizain moduan zuen lanpostuaren kontratua deuseztatzeari buruz:

- Osasun Departamentuari gomendatzea [...] andreak duen lanaldi murrizketa betetzeko kexa-egileak sinatutako ordezkapen-kontratuarekin jarrai dezala, ez baitago iraungitzeko arrazoirik.

**Onartuta.**

**ESP. 14/22**

2013. urtean emandako opor-denbora eta norberaren gauzetarako emandako denbora kalkulatzeari buruz:

- Departamentuari gomendatzea oporretarako eta bere zerbitzuaren iraupen-denboraren arabera bere gauzetarako duen baimen ordaindurako eskubidea onar diezaiola kexa-egileari, kontzeptu hori, bere kontratu-lotura indarrean dagoen denborari (eta ez emandako orduei) dagokiola kontuan hartuz.

**Ez da onartu.**

**ESP. 14/332, 14/333, 14/336, 14/341, 14/342, 14/343, 14/344, 14/345, 14/346, 14/347, 14/352 eta 14/358**

Arrisku bereziko osagarria ordaintzeari buruz:

- Adierazi duen Reina Sofía Ospitalearen egitura organikoaren aldatetari kalterik egin gabe, Departamentuari gomendatzea dagokion mailaren hasierako soldataren % 2ko arrisku bereziko osagarria berehala ordain diezaiela kexak egin dituzten funtzionarioei, bere funtzioen arabera dagokiena delako.

**Ez da onartu.****ESP. 14/350M**

Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuari eskatu zion zerbitzu-komisio bat ukatzeari buruz:

- Bere plantilla organikoko Telefonista lanpostuen estalduraren egoera aztertuta, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuari iradokitzea lan- eta familia-bizitza uztartzeko eskubidea baliatzeko plaza huts bat eman diezaiola kexa-egileari.

**Ez da onartu.****ESP. 14/418**

Kexa-egileak emandako zerbitzuengatiko kotizazioak erregularizatzeko eskaerari erantzunik ez emateari buruz:

- Departamentuari eta hari atxikitako erakunde autonomoari gogoratzea Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuaren aurrean kexa-egileak emandako zerbitzuengatiko kotizazioak erregularizatzeko aurkeztutako eskaera legez ebatzi behar duela.
- Eskaera horri erantzuteko egiten den ebazpenean interesdunaren kotizazioak erregularizatzeko eskaera berariaz balora dezala gomendatzea Departamentuari, adierazitako kotizazio ezeko aldien arabera, eta eskatutako erregularizazioa egin dezala, edo hori egin ezean, ez egiteko funtsezko arrazoiak azal ditzala.

**Ez da onartu.****ESP. 14/468M**

Lanaldi-murrizketa baten eskaera ukatzeari buruz:

- Departamentuari iradokitzea kexa-egileari eskatutako lanaldi-murrizketa eman diezaiola, lanaldi osoetan orduak metatuz, lan- eta familia-bizitza bateratzen laguntzeko.

**Ez da onartu.****ESP. 14/472**

Legez ezarritako prozedurarik jarraitu gabe Nafarroako herri bateko Oinarrizko Eremuko zuzendari moduan kontratatutako pertsonari bati buruz:

- Departamentuari gomendatzea herri horretako Lehen mailako Arreta Taldeko zuzendariaren lanpostua betetzeko meritu eta gaitasun printzipioei jarraituz eta plantillako langileen bidez egindako prozedurari jarrai diezaiola.

**Ez da onartu.****ESP. 14/511**

Kexa-egileri 2010eko otsailaren 24tik 2011ko urriaren 31ra bitartean arrisku biologikoen eraginpean egoteagatik arrisku bereziko osagarria jasotzeko eskubidea ez onartzeari buruz:

- Departamentuari gomendatzea kexa-egileari arrisku bereziko osagarria ordain diezaiola, 2010eko otsailaren 24tik 2011ko urriaren 31ra bitartean arrisku biologikoen eraginpean egon zelako.

**Ez da onartu.****ESP. 14/664**

Kexa-egileari Laneko Medikuntzako espezialitatean BAME moduan egindako ikasketei dagokien bere ikasketa-espediente osoaren kopia bat ez emateari buruz:

- Departamentuari gomendatzea kexa-egileari lehenbailehen eman diezaiola BAME egin zuen aldiari dagokion espedientearen, noten eta espedientea osatzen duen dokumentazio guztiaren kopia.

**Onartuta.****ESP. 14/677**

Semea zaintzegatiko eszedentzia bereziko egoera egonda, 2014ko abenduko aparteko ordainsariaren aurrerakina ez jasotzeari buruz:

- Departamentuari gomendatzea kexa-egileari 2014ko abenduko aparteko ordainsaria aurreratuta ordaintzeko duen eskubidea onar diezaiola, eta oraindik nahi badu, berehala ordain diezaiola.

**Ez da onartu.****ESP. 14/765**

Larrialdi Zerbitzuaren bateratzeak ekarritako plazen hautaketa-prozesuaren gardentasun-faltari eta sindikatuei kontsultatze faltari buruz:

- Eragindako unitate organikoari atxikitako langile publikoen plaza edo txandak hautatzeko administrazioko berrantolaketa prozesuen kasuetan, hautaketan begiratu beharreko irizpide objektiboak, haren datak eta izaera horretako prozedura baten berezko gainerako elementuak finkatzen diren dagokion deialdia onar eta argitara dezala iradokitzea Departamentuari. Horrez gain, eragindako langileen ordezkariak parte har dezatela.

**Onartuta.****Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentuari eta Osasun Departamentuari****ESP. 14/567**

Semea zaintzeagatik ordaindutako lizentzia baten ematea ukatzen dion ebazpenaren kontra jarritako gora jotzeko errekurtsioari erantzunik ez jasotzeari buruz:

- Nafarroako Gobernuaren Osasun Departamentuari eta Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentuari gogoratzea langileen arloko gorako errekurtsioak legez bideratu behar dituztela, eta hartutako erabakiak ebatzi eta jakinarazi behar dituztela, gehienez, legez ezarritako hiru hilabeteren buruan.
- Kexaren inguruabar bereziak ikusirik, kexa-egileari seme adingabe bat zaintzeagatik ordaindutako lizentzia eman diezaiola iradokitzea.

**Ez da onartu.****Barañaingo Udalari.****ESP. 14/506**

Kexa-egileari 2013. urteari dagozkion jaiegun eta gaueko ordutegiengatik osabidezko ordainketa ez ordaintzeari buruz, praktiketako funtzionario moduan aritu zelako:

- Udalari gomendatzea 2013. urtean praktiketako funtzionario moduan jaiegunetan eta gaueko ordutegian zerbitzua emateagatik dagozkion konpentsazioa ordain diezaiola kexa-egileari.

**Ez da onartu.****Burlatako Udalari.****ESP. 14/663**

Poliziako langile moduan jasotzen dituen ordainketa jakin batzuei eta horiei buruz aurkeztutako idazketa bati erantzunik ez emateari buruz:

- Udalari gogoratzea kexa-egileak aurkeztutako eskaera legez ebatzi behar duela, eta emandako ebazpena ere jakinarazi behar diola.

**Ez da onartu.****Iruñeko Udalari.****ESP. 14/821**

Kexa-egileak eskatu zuen borondatezko eszedentzia ukatzeari buruz:

- Udalari gomendatzea kexa-egileak eskatutako borondatezko eszedentziarako eskubidea onar diezaiola.

**Ez da onartu.****Irunberriko Udalari.****ESP. 14/422**

Kexa-egileak bere lanpostuan egindako eginkizunekin agertutako desadostasunari buruz, ez baitatoz bat kontratuan sinatutako lanaren eginkizunekin, eta bere ustez zegozkion soldata-osagarriak ez dizkiotelako ordaindu:

- Irunberriko Udalari gogoratzea Nafarroako Arartekoari lehentasunez eta premiaz lagundu behar diola, Nafarroako Arartekoaren uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legean ezarritako epeen barruan.
- Udalari gomendatzea kexa-egileak Udaleko langile moduan dagokion antzinatasuna jasotzeko duen eskubidea onar diezaiola, atzeraeraginezko ondorioekin ordainduz, eta egiten dituen edo egindako aparteko orduak ordaintzeko eskubidea ere onar diezaiola.

**Onartuta.****San Adrián, Azagra, Andosilla eta Cárcarreko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitateari****ESP. 14/382**

2014ko plantilla organikoaren hasierako onarpena deuseztatzeko akordioari buruz, lege ezarritako prozedurari jarraitu gabe eta interesdunen entzutea bermatu gabe eman delako:

- Mankomunitateari gogoratzea bideratzen dituen administrazio-prozeduretan interesdunei lege entzun behar diela, egindako egintzak berrikusten dituzten prozedurak barne, dagokion erabakia hartu aurretik.
- 2014. urteko plantilla organikoa deuseztatzeko espedienteari dagokionez, Mankomunitateari beharrezko neurriak har ditzala gomendatzea, prozedura erabakia hartu aurreko unera eramateko, eta gaiari buruzko ebazpena eman aurretik interesdunei audientzia-izapidea eta alegazioak egiteko epea emateko.

**Ez da onartu.****Cabanillasko Udalari.****ESP. 14/390**

Kexa-egileak aipatzen dituen txosten juridiko batzuk ukatzeari buruz:

- Udalari gogoratzea zuzenean aipatzen dituen edo haien balorazioak jasotzen dituen udalaren informazioa edo dokumentazioa ikusteko eskubideaz baliatzea utzi behar diela legez herritarrei.
- Udalari gomendatzea udaleko idazkariak Alkatearentzat egindako txostenak ikusteko eskubidea aitor diezaiola kexa-egileei, txosten horietan beraien izenak agertzen direlako edo beren jarduera profesionala baloratzen delako.

**Onartuta.****Garesko Udalari****ESP. 14/722**

Administrazio-espediente baten dokumentazio eskaerari erantzunik ez emateari buruz:

- Udalari gomendatzea bere erakundearen eskatutako dokumentazioaren kopia bat eman diezaiola kexa-egileari (aipatzen duen Akordioari buruzko txostenak, udaleko langileen erregimenari buruz).

**Onartuta.****Berriobeitiko Udalari.****ESP. 14/469**

Nafarroako Administrazio Auzitegiaren ebazpen bat ez gauzatzeari buruz, Udalaren kontra jarri zuen gorako errekurtsioa onesten zuena:

- Kexa-egileak Udalak lan-eskaintzan barne hartzen ziren plazak hornitzeko prozesuen deialdian agertutako jarduerarik ezaren kontra jarri zuen errekurtsioa dela eta, Udalari gogoratzea Nafarroako Administrazio Auzitegiaren ebazpenak lege gauzatu behar dituela, aipatutako Udalak deialdi horiek onetsi behar dituela aitortzen delako.

**Onartuta.**

**Nafarroako Unibertsitate Publikoari.****ESP. 14/519**

Irakasle elkartu bati zenbait aparteko ordainsari ez ordaintzeari buruz:

- Unibertsitateari gomendatzea Udaleko funtzionarioa den kexa-egileari irakasle elkartu moduan emandako zerbitzuengatik dagozkion aparteko ordainsariak ordain diezazkiola.

**Ez da onartu.**

**6.2.11. Tokiko erakundeen funtzionamendua****Iruñeko Udalari.****ESP. 13/659**

Kexa-egileak Udaleko erregistro orokorrean aurkeztu zuen eskabideari erantzunik ez emateari buruz, horren bidez, liburu-azoken jardunaldietan parte-hartzea arautzen duten oinarriak eta Nafarroako liburu-saltzaileen elkarte baten eta Udalaren artean 2013. urterako sina lezaketen hitzarmen posible bati buruzko informazioa eskatu zituela:

- Udalari gogoratzea berariaz erantzun behar diela, garaiz eta behar den moduan, herritarrek egiten dizkieten eskaera eta eskabide guztiei, horien artean kexa-egilearen eskaera dagoela.
- Udalari gomendatzea etorkizuneko liburu-azoketan liburu-saltzaileek parte hartzeko oinarri edo arau batzuk egitea azter dezala edo horiek egin ditzala, eta behar bezala izena emandako liburu-saltzaile profesional guztiei, hala nola erregistro publikoei, tratu berdina berma diezaiela, behar ez bezalako diskriminazioak ekar ditzaketan baztertzeko arrazoirik ezarri gabe.

**Onartuta.**

**Martzillako Udalari.****ESP. 13/797**

Udalaren web-orrian akordioak eta ebazpenak behar bezala ez argitaratzeari buruz, eta dagokion aurrerapenarekin osoko bilkura baten deialdia ez jakinarazteari buruz:

- Udalari gogoratzea udal gobernuen organoen akordioak argitaratu behar dituela udalaren web-orrian, Administrazio Elektronikoa arautzen duen udal ordenantzak ezartzen duen moduan. Akordio horien eduki osoa argitaratu behar du, datu pertsonalak izan ezik, ezkutatu behar dituelako.
- Udalari iradokitzea akordioak eta ebazpenak ediktuen taulan ikusgai jartzen direnean argitaratzea, aktak geroago onartzen badira ere.

**Ez da onartu.**

**Cintruénigoko Udalari.****ESP. 14/314**

Aipatutako Udalak zenbait zehapen jartzeari buruz:

- Udalari gomendatzea eraginik gabe utz ditzala kexa-egileari batetik, zaldia aske izateagatik eta, bestetik, bide batera ura botatzeagatik jarritako bi zehapenak, gertaerek ez dituztelako ekartzen egotzitako arau-haustea eta ezarritako zehapenak. Horrenbestez, horrengatik ordaindutako dirua itzul diezaiola.

**Ez da onartu.**

**Villatuertako Udalari.****ESP. 14/360M**

Kexa-egileari Udalaren zorpetzearen datuei buruzko informazioa ez emateari buruz:

- Udalari eskatzea kexa-egileak eta eskatzen dion beste edozein herritarrek eskatutako informazio publikoa eman diezaiola.

**Onartuta.**

**Urdazubiko Udalari.****ESP. 14/381**

Kexa-egileek eskatu zuten dokumentazioa ez entregatzeari buruz:

- Udalari gomendatzea kexan aipatzen den "Udal sozietatearen 2008., 2009., 2010. eta 2012. urteetako kontuak onartzeko akordioen egiaztatze" eskaera ebatz dezala, eta eskatutako dokumentazioa egin dezala.

**Onartuta.****Errotzeko Kontzejuari****ESP. 14/446**

Kontzejuaren zenbait jardueri buruz:

- Kontzejuari gomendatzea erantzun zehatza eman eta jakinaraz diezaiola kexa-egileari, eta erantzunarekin batera harekin bat datorren eta egiaztatzen duen dokumentazioa ere eman diezaiola, Herri Administrazioen Araubide Juridikoaren eta Administrazio Prozedura Erkidearen 6/1990 Foru Legearen azaroaren 26ko 30/1992 Legeak eta Nafarroako Toki Administrazioaren uztailaren 2ko 6/1990 Foru Legea hala behartzen dutelako Kontzejua.

**Onartuta.****Petilla Aragoiko Udalari.****ESP. 13/484**

Kexa-egileak salatutako Petilla Aragoiko Alkatearen zenbait jardueri buruz:

- Gertaerak Nafarroako Foru Komunitateko fiskal nagusiarri jakinaraztea, ondasun publikoen bidegabeko eralgitze- eta prebikazio-delituak izan daitezkeelako.
- Gertaerak Nafarroako Kontuen Ganberari jakinaraztea, Petilla Aragoiko Alkateak egindako kudeaketa ekonomikoa eta kontuak kontrola eta fiskalizatu ditzan, eta kontabilitate-erantzukizuneko susmoak egon daitezkeen balora dezan, Nafarroako Kontuen Ganbera arautzen duen abenduaren 20ko 19/1984 Foru Legearen 3.2. artikuluan ezarritako baldintzen arabera.

**Zizur zendeako Udalari.****ESP. 14/527**

Kexa-egileek aurkeztutako katastro aldaketaren eskaera baten aurrean agertutako jarduerarik ezari eta atzerapenari buruz:

- Udalari gogoratzea kexan aipatzen den katastro-aldaketaren eskaera berariaz ebatzi behar duela, eta hartutako erabakia jakinarazi.

**Onartuta.****Garinoango Udalari.****ESP. 14/596**

Zenbait eskabideren erantzunik ez emateari buruz:

- Udalari gogoratzea herritarrek egindako eskabideak legez ebatzi behar dituela, kexa-egileak egindakoak barne, erantzunaren eta jakinarazpenaren zain dagoelako.

**Ez da onartu.****Erriberriko Udalari.****ESP. 14/744**

Udaleko langileek kexa-egileari egindako arreta txarrari eta haren aurrean agertutako adeigabetasunari buruz:

- Udalari gogoratzea agintariek eta funtzionario publikoek adeitasunez eta jendetasunez artatu behar dituztela herritarrak.

**Onartuta.**



**Arlegiko Kontzejuari****ESP. 14/877**

Kontuen Batzorde Bereziaren bilkuraren deialdiari eta 2013ko ekitaldiko Kontu Orokorraren hasierako onarpena hamabost egun baliodun jendaurrean ikusgai ez jartzeari buruz:

- Kontzejuari gogoratzea legez neurriak hartu behar dituela herritarrek jendaurrean ikusgai jartzen diren espedienteen parte hartzeko eskubidea izan dezaten.

**Ez da onartu.**

**Mendabiako Udalari.****ESP. 14/971**

Kexa egin duen auzokoen elkarteari tokiko erakundearen kide anitzeko organo guztien bilkura publikoen deialdiak bidaltzeko eskaera ukatzeari buruz:

- Udalari gomendatzea berehala erantzun diezaiola kexa egin duen Mendabiako auzokoen elkarteak egindako eskaerari, gai-zerrendan bere erakundearen helburu sozialarekin zerikusia duten gaiak jasotzen diren bilkura publikoak egiten dituzten kide anitzeko udaleko organoen deialdiak helbide sozialean jasotzeko duten eskubidea erabil dezan.

**Ez da onartu.**

**Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentuari.****ESP. 14/743**

Nafarroako Administrazio Auzitegiko langileek emandako arretari buruz:

- Departamentuari, eta kasu jakin honetan, Nafarroako Administrazio Auzitegiari gogoratzea legez interesdunen ordezkariak onartu behar dituztela, kexan aipatzen den kasuan gertatu zen bezala, zuzenbidean baliozkoa den edozein baliabideren bidez ordezkaria dela egiaztatzen badu.
- Departamentuari gogoratzea herritarrek hala eskatzen dutenean funtzionario publikoak nor diren legez adierazi behar dutela.

**Onartuta.**

**6.2.12. Ogasun publikoa****Ekonomia, Ogasun, Industria eta Enpleguko Departamentuari****ESP. 13/730**

Kexa-egileak Departamentuaren ebazpen baten kontra jarritako berraztertze-errekursoaren ezesteari buruz. Horren bidez, Ekonomia eta Ogasuneko kontseilariaren uztailaren 3ko 133/2009 Foru Aginduan araututako aitopen-eskaera ez zela egokia jakinarazi zioten:

- Departamentuari eta Nafarroako Zerga Ogasunari gomendatzea, kasu jakin honetan, Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zergaren Foru Legeko Testu Bateginaren 62.1 a) artikuluan ezarritako betebeharretik salbuetsita egotea justifikatzen duten salbuespenezko arrazoiak daudela kontuan hartzea, etxebizitza-kontu batean ohiko etxebizitza erosteko sartutako kopuruei dagokienez, zergadunak etxebizitza erreserbatzeko kontratu bat sinatu zuelako, salerosketa-kontratua prestatu zuelako eta fede onez egin zituelako erosketa gauzatzeko beharrezkoak ziren urrats guztiak. Beraz, saltzaileari-eraikitzaileari bakarrik egotzi ahal zaio hitzartutako etxebizitza-salerosketaren ebazpena.

**Ez da onartu.**

**ESP. 14/13**

SOVIko pentsiodunei egindako bereizkeriazko tratu fiskalari buruz:

- Departamentuari iradokitzea sustatzen den hurrengo zerga-erreforman SOVIko pentsiodunei Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zergaren Foru Legeko Testu Bateginaren indarreko 68.3. artikulua jasotzen duen laguntza ekonomikoa zabaltzea, kenkari fiskaltzat hartzen dena.

**Onartuta.**

**ESP. 14/809**

Nafarroako Zerga Ogasunak zenbait faktura egitearen ondorioz sortutako zerga-egoera erregulatzeari uko egiteari buruz:

- Nafarroako Zerga Ogasunari gomendatzea kexan adierazitako gertaerak azter ditzala, eta kexa-egileak aipatzen dituen faktura bikoiztuak edo faltsuak egiteagatik zegokion diru-kopurua itzultzea azter dezala, ez badira baliogabe geratu.

**Onartuta.**

**J14/7**

Bere aitaren zaintzaile batek emandako etxeko arreta-zerbitzuari dagokion 2013. urteko PFEZen aitopenean murrizketa bat aplikatzeko aukerari buruz:

- Departamentuari iradokitzea Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zergaren Foru Legearen aldaketa bat susta dezala, etxean zainketak behar izateagatik profesional autonomo, enpresa edo zerbitzu-erakunde batek emandako arreta pertsonaleko zerbitzu bat kontratatzen dutenek lan-erregimeneko kontratazioari eta horrek dakartzan gizarte-kotizazioen ordainketari dagokionez, arauaren 55.5. artikuluan jasotzen denaren antzeko murrizketa fiskala izateko aukera izan dezaten.

**Onartuta.**

**J14/20**

Etxebizitza-kontuarengatik kenkarien itzulketari buruz, eta zehazki, legeko epea igarotakoan, diru kopurua ez bada aplikatu aurretik ezarritako helbururako, berandutzako interesak ez eskatzeari buruz:

- Departamentuari iradokitzea legearen aldaketa bat susta dezala, kenkari fiskalak izaten dituen etxebizitza-kontuan sartutako diru kopurua etxebizitza erosteko ezarritako epea igarotakoan, erosketa hori gauzatu ez dutenei berandutzako interesak ordaintzea ez eskatzeko.

**Ez da onartu.**

**Ekonomia, Ogasun, Industria eta Enplegu Departamentuari eta Aiegiko Udalari****ESP. 14/750**

"Mobil-homes" (etxe mugikorak) direlakoei hirilur-kontribuzioa ordain dezatela eskatzeari buruz:

- Aiegiko Udalari eta Ekonomia, Ogasun, Industria eta Enplegu Departamentuari gomendatzea "mobil-homes" etxeei emandako katastro-kalifikazioa berriz azter dezatela, ondasun higieztintzat ez hartzea eta horrenbestez, lurraren kontribuzioari atxikitzea. Bestalde, "mobil-homes" horietarako ezarritako etxebizitza-erabilera deuseztatzea.

Ez du onartu Ekonomia, Ogasun, Industria eta Enplegu Departamentuak.

**Aiegiko Udalak onartu du.**

**Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentuari.****ESP. 14/434SN**

Nafarroako Gobernuaren erregistroetan agiriak konpultsatzeagatik tasak kobratzeari buruz:

- Departamentuari iradokitzea, arauaren interpretazio egoki baten bidez emaitza bera lortu ahal bada salbu, martxoaren 27ko 7/2001 Legearen 25. artikuluaen aldaketa bat sustatzea balora dezala, agirien kopiak konpultsatzeko tarifak administrazioko espediente baten edo ziurtagirien kopiari aplikatzen zaizkion arau berak edo antzekoak izan ditzan. Barne hartuko dira kopiatutako orriko 0,06 euro balio dituen administrazio-espediente baten kopia, edo nahiago bada, 2 euro, agiri guztiak, eta 0,06 euro gehiago kopiatutako orri bakoitzeko. Horrela, agiriak konpultsatzeko tarifa orri kopuruaren arabera izango da, eta ez agiri kopuruaren arabera. Kobratzeko azken tasa ez da hain neurrigabekoa izango da, eta herritarrentzat arrazoizkoagoa izango da Administrazioetik lortutako zerbitzuarengatik kobratutakoa.

**Ez da onartu.**

**Azkoiengo Udalari.**

**ESP. 14/736**

Kontratazio-espediente baten dokumentazio eskaera bati aplikatutako tasari buruz (kalifikazio-epaimahaiak ezarritako irizpideak, Auzitegiaren akten kopia eta proposamen ekonomikoen kopia):

- Kexa-egileak eskatutako haur-eskolaren kontratazio-espediterearen agirien kopiari dagokionez, Udalari gomendatzea "fotokopie" dagokien tasa aplika dezala, eskatutako zenbatekoa txikiagotuz, eta dagoeneko ordaindu badu, dagokiona itzultzea.

**Ez da onartu.**

**Berriobeitiko Udalari.**

**ESP. 14/659**

2014ko lehen seihilekoan hiri-kontribuzioan egindako gehiegizko igoerarekin agertutako desadostasunari buruz:

- Berriobeitiko Udalari gomendatzea kexa-egileari 2014an aplikatutako hirilur-kontribuzioa berriku dezala.

**Onartuta.**

**Galarreko Udalari.**

**ESP. 14/634**

Nabe bat eraikitzeagatik igorritako Eraikuntza, Instalazio eta Obren gaineko Zergaren Premiamendu-probidentzia bat egiteari, eta aipatutako zergaren likidazioaren kontra jarritako berraztertze-errekurtso baten ebazpen faltari buruz:

- Udalari gogoratzea herritarrek aurkezten dizkieten eskaerak garaiz eta epe barruan legez ebatzi behar dituela.

**Onartuta.**

**ESP. 14/647**

2012. eta 2013. urteetako hiri-kontribuzioaren likidazioaren premiamendu-probidentzia bat egiteari, eta berraztertze-errekurtso baten ebazpen-faltari buruz:

- Udalari gogoratzea herritarrek aurkezten dizkieten eskaerak garaiz eta epe barruan legez ebatzi behar dituela.

**Onartuta.**

**Sakanako Mankomunitateari.**

**ESP. 14/700**

Kexa-egilea titularra den landa-turismoko apartamentuei zabor-bilketako zerbitzuarengatik aplikatzen dieten tasari buruz:

- Kexa-egilea titularra den landa-turismoko bost apartamentuei dagokienez, Mankomunitateari gomendatzea tasa bat bakarrik aplikatzea zaborra biltzeko zerbitzuarengatik (indarreko ordenantzaren arabera, landetxearena).

**Onartuta.**

**Nafarroako Erriberagoitiko hiri-hondakinen kudeaketarako Mankomunitateari**

**ESP. 14/714**

Zabor-tasaren likidazioan eta kobrantzan erabilitako irizpideari buruzko informazio-eskaera baten erantzun faltari buruz:

- Mankomunitateari gomendatzea luzamendutan ibili gabe kexa-egileak aurkeztu zuen informazio-eskaerari berariaz erantzutea.
- Mankomunitate horri gomendatzea eraginik gabe utz dezala 2014ko lehen seihilekoan Martzillan dagoen higiezinari igorritako zabor-tasaren likidazioa, eta ekonomia-jardueraren garapen-tokiari dagokiona aplika diezaiola.

**Ez da onartu.**

**Esteribarko Udalari.**

**ESP. 14/716**

Herriko auzokoei ur-hornidura eta -saneamendu gisa aplikatutako tasei buruz, bereizkeriazkotzat jotzen direlako:

- Esteribarko auzoko guztiek ur-hornidurarengatik eta -saneamendurengatik kontsumo errealak kontuan hartuz tratu fiskal bera izan dezaten adierazitako borondatearekin bat, Udalari iradokitzea beharrezko neurriak har ditzala, lehenbailehen eta arrazoizko epe batean, aurretik ezarritako eta denek dakiten guztien berdintasun-egoera hori lor dezan.

**Onartuta.**

#### **Iruñeko Eskualdeko Mankomunitateari**

##### **ESP. 14/834**

Kexa-egilearen ile-apaindegi batean egindako fakturazioari buruz:

- Mankomunitateari gomendatzea eraginik gabe utz dezala 2012., 2013. eta 2014. urteetan kexan aipatutako lokalaren hondakin-bilketa zerbitzuari dagokion fakturazioaren erregularizazioa, eta berrikustearen ondorioak aplikatu ditzala, hura egin zen egunetik aurrera.

**Onartuta.**

#### **6.2.13. Industria**

##### **Ekonomia, Ogasun, Industria eta Enplegu Departamentuari**

##### **ESP. 14/624**

Duela sei hilabete baino gehiago harategi bat erregistragarriak ez diren nekazaritza-industrien katalogoan izena emateko aurkeztutako idazkiari erantzunik ez emateari buruz:

- Departamentuari gogoratzea herritar batek Administrazio publikoari idazkia aurkeztu eta haren jardura eskatzen badu, bide beretik erantzuna jasotzeko eskubidea duela, administrazio-prozedura bakoitza ebazteko ezarritako gehieneko epean, erantzuna edozein dela.

**Onartuta.**

##### **ESP. 14/660**

Industria-segurtasun arloan Departamentuak kexa-egileari ezarri zion zehapenari buruz:

- Departamentuari gomendatzea eraginik gabe utz dezala kexa-egileari ezarritako zehapena, ez baitago indarreko legedian ezarritako kontrol metrologikoak saihesteko jarrerarik.

**Ez da onartu.**

#### **6.2.14. Justizia**

##### **Iruñeko Abokatuen Elkargoari**

##### **ESP. 14/599M**

Kexa-egileak zenbait epai judizialekin eta kostuak ordaintzera zigortu ondoren abokatuen eta prokuradoreen ordainsari gisa ordaindu behar duen diru kopuruarekin agertutako desadostasunari buruz:

- Elkargoari iradokitzea, ahal bada, kexa-egileari gastuak ordaintzeko duen arazoaren aurrean laguntzeko irtenbideren bat azter dezala, ez baitu eskatutako zenbatekoa.

**Ez da onartu.**

#### **6.2.15. Ingurumena**

##### **Landa Garapen, Ingurumen eta Toki Administrazio Departamentuari**

##### **ESP. 14/1**

Enpresa bati ingurumena babesteko esku-hartzeari buruzko Foru Legearen bi arau-hausteengatik ezarritako zehapenari buruz, 120.000 euroko isuna ezartzeaz gain, instalazio guztiak legeztatu arte itxi dizkiotetako, gehienez bi urterako, eta indarreko ingurumen-baimen integratuan jasotzen ez diren instalazioak itxeko kautelazko neurriari buruz:

- Landa Garapen, Ingurumen eta Toki Administrazio Departamentuari iradokitzea berehala baimen dezala, dagozkion baldintzekin, kexan aipatzen den enpresaren irekitzea eta dagozkion baimenak dituzten haren jardura guztiak, ingurumen-baimen integratua bereziki.

**Ez da onartu.**

**ESP. 14/351**

Ehizari eta Arrantzari buruzko abenduaren 22ko 17/2005 Foru Legearen 88.6, artikulua arau-hauste larri batengatik ezarritako zehapenari buruz:

- Departamentuari gomendatzea, egokitzat jotzen duen administrazio-prozeduraren bidez, kexa-egileari barrutiaren titularraren baimenik gabe ehizatzeagatik ezarritako zehapena baliogabetu edo subsidiarioki txikiagotu dezala, gehiegizkotzat hartzen delako zehapena kasu berezi honen inguruabarrak kontuan hartzen badira.

**Ez da onartu.**

**ESP. 14/738**

Nafarroako ehiza-barrutietan faisaiak askatzeko baimena ematen duen Foru Aginduari, eta kexa egin duen elkarteak aurkeztutako salaketa baten aurrean erantzunik ez emateari buruz:

- Departamentuari gogoratzea aurkezten dizkioten errekurtsok, eskaerak edo salaketak legez bideratu behar dituela, eta hartutako erabakiak legez ezarritako epeetan jakinarazi behar dituela.

**Ez da onartu.**

**Landa Garapen, Ingurumen eta Toki Administrazioiko Departamentuari eta Abartzuzako Udalari****ESP. 13/711**

Sortutako keak, usain eta zaratak direla eta ogi-lantegi baten funtzionamenduak eragindako eragozpenei buruz:

- Abartzuzako Udalari eta Landa Garapen, Ingurumen eta Toki Administrazioiko Departamentuari gogoratzea legeaz aztertu behar dutela kexan aipatzen den jarduera, eta hala badagokie, neurri zuzentzaileak hartu behar dituztela, salatutako egoerarekin amaitzeko.

**Ez da onartu.**

**Sustapen Departamentuari eta Landa Garapen, Ingurumen eta Toki Administrazioiko Departamentuari****ESP. 14/388**

Ezordukoa izateagatik berraztertze-errekurtsoko bat ez onartzeari buruz:

- Sustapen Departamentuari gomendatzea kexa-egileak eta beste bi pertsonak Olazagutiko fabrika batean ordezko erregaiak balioztatzeke udalaz gaineko sektore-proiektuan aurreikusitako lanak interes orokortzat hartzen dituen maiatzaren 8ko 29/2013 Foru Dekretuaren kontra ezarritako berraztertze-errekurtsok onar dezala, errekurtsoko hori Foru Dekretua Nafarroako Aldizkari Ofizialean argitaratzen denetik ezarritako hilabete bateko legezko epearen barruan aurkeztu delako. Horrela, lehenbailehen ebatzi beharko du errekurtsoko hori, zuzenbidearen arabera dagokion moduan.
- Landa Garapen, Ingurumen eta Toki Administrazioiko Departamentuari gogoratzea kexan aipatzen den berraztertze-errekurtsok arin bideratu behar duela legeaz, Nafarroako Gobernuak lehenbailehen ebatz dezan.

**Onartuta.**

**Arangurengo Udalari.****ESP. 14/356**

Bere etxetik hurbil dagoen fabrika baten zarata eta bibrazioek eragindako eragozpenei buruz:

- Udalari gomendatzea, Landa Garapen, Ingurumen eta Toki Administrazioiko Departamentuko Ingurumen Kalitateko Zerbitzuarekin lankidetzan, lehenbailehen arin dezala kexan aipatzen den enpresak egindako zarata eta bibrazioen neurketa, eta zarata edo bibrazio horiek foru legedian ezarritako mugak gainditzen badituzte, beharrezko administrazio-neurriak agindu ditzala, eragindako auzokoei beren etxeetan duten norbere eta familiaren intimitatea izateko eskubidea eraginkortasunez bermatzeko.

**Onartuta.**

**ESP. 14/711**

Kexa-egileek duela zenbait urtetatik Mutiloako jaietan Udalak baimendutako "karga gaztea" delakoarengatik jasan behar dituzten gehiegizko zaratei buruz:

- Udalari gogoratzea eraginkortasunez jardun behar duela herritarrek behar ez bezalako zarata eta eragozpenen aurrean bakerako eta atsedean hartzeko dituzten konstituzio-eskubideak bermatzeko.
- Udalari gomendatzea "karpa gaztea" delakoa berriro baimentzen badu, herriko beste leku batean koka dezatela, partikularren etxeetatik nahikoa distantziara.

**Onartuta.****Iruñeko Udalari.****ESP. 13/657**

Zenbait kuadrillen gelen jarduerak eragindako eragozpenei buruz:

- Udalari gogoratzea auzokoek beren etxeetan gehiegizko zaratak ez jasateko duten eskubidea babestu behar duela.
- Udalari iradokitzea "kuadrillen gelak" direlakoan funtzionamenduan mugak sartzeko aukera azter dezala, hala nola lokalak hosgabetzeko eta haiek erabiltzeko baldintzei dagokienez, eta auzokoek konstituzio-eskubideak bermatzeko egokitzat jotzen dituen neurri jakin eta eraginkor guztiak har ditzala.

**Onartuta.****ESP. 13/817**

Iruñeko zenbait kaleren sufre-hautsezko kutsadurari buruz:

- Udalari arduraz ibil dadila gomendatzea, bide publikoetan erabilitako sufre-hautsak pertsonak beren osasunerako eta osasun publikorako (osasungarritasun publikoa) duten eskubideari kalterik ez egiteko, eta beharrezkoa denean, beste kontrol-neurri batzuk har ditzala. Horrez gain, pertsona eta animalientzat produktu honek duen toxikotasunari eta nahi den helbururako duen eraginkortasun faltari buruzko informazioa eman diezaiela herritarrei.

**Onartuta.****ESP. 14/312**

Bi irekitze-lizentzien eskualdaketari eta eskatutako administrazio-espeditentea ez emateari buruz:

- Udalari gomendatzea lokalari dagokion irekitze-lizentziaren eskualdaketa egin gabetzat har dezala, eta horrenbestez, berak nahi moduan, hirugarren bati eskualdatzen ez dion bitartean, kexa-egilearen eskuetan jarrai dadila.

**Ez da onartu.****ESP. 14/54**

Postu ibiltari batengatik bere etxean duen zaratari buruz:

- Udalari gomendatzea kexan aipatzen den salmenta-postuaren titularrari postu horretan musika jartzeagatik eragindako eragozpenei utz diezaiela, eta jarraitzen badu, saltokirako lizentzia uka diezaiola.

**Onartuta.****ESP. 14/55**

Gazteak biltzen diren beheko solairu batek eragindako zarata eta eragozpenei buruz:

- Udalari gomendatzea neurri eraginkorrak har ditzala, kexan aipatzen den lokaleko auzokoek jasaten duten zarata-egoerarekin amaitzeko, hala nola hosgabetzea eskatzea, eta berdin jarraitzen badute, lokal hori akatsak zuzendu arte itxeko aukera kontuan har dezala.

**Onartuta.****ESP. 14/312**

Bi irekitze-lizentzien eskualdaketari eta eskatutako administrazio-espeditentea ez emateari buruz:

- Udalari gomendatzea lokalari dagokion irekitze-lizentziaren eskualdaketa egin gabetzat har dezala, eta horrenbestez, berak nahi moduan, hirugarren bati eskualdatzen ez dion bitartean, kexa-egilearen eskuetan jarrai dadila.

**Ez da onartu.**

**ESP. 14/410**

Iruñeko zenbait eremutan zuhaitzak babesteari buruzko lau ordenantzaren onartze faltari buruz:

- Udalari iradokitzea, zuhaitzak eta berdeguneak babesteko xedapen orokorrak edo arauak onartzen baditu, udal ordenantzen bidez onar ditzala, barnean nahiz kanpoan arau-balioa emateko, jendaurrean ikusgai jartzeko eta segurtasun juridikoa izateko.

Erantzunaren zain.

**ESP. 14/549**

Iruñeko Navarrería kalearen eta plazaren egoerari buruz:

- Udalari gomendatzea eremuan beharrezkotzat jotzen dituen kontrol-neurriak har ditzala, herritarrek auzokoan lasaitasuna eta atsedena errespetatzeko duten beharra bermatzeko, eta bereziki, norberaren eta familiaren intimitatea izateko, osotasun fisikorako eta egoitzaren bortxaezintasunerako konstituzio-eskubideak bermatzeko.

**Onartuta.**

**Corellako Udalari.**

**ESP. 13/761**

Zenbait kuadrillen gelen jarduerak eragindako eragozpenei buruz:

- Udalari gogoratzea auzokoek beren etxeetan gehiegizko zaratak ez jasateko duten eskubidea babestu behar duela.
- Udalari iradokitzea “kuadrillen gelak” direlakoan funtzionamenduan mugak sartzeko aukera azter dezala, hala nola lokalak hosgabetzeko eta haiek erabiltzeko baldintzei dagokienez, eta auzokoan konstituzio-eskubideak bermatzeko egokitzat jotzen dituen neurri jakin eta eraginkor guztiak har ditzala.

**Onartuta.**

**Esteribarko Udalari.**

**ESP. 14/767**

Kexa-egilearen finka baten ondoan, Arga ibaiaren ertzean eroritako zuhaitz bati buruz:

- Udalari neurriak har ditzala iradokitzea, edo Ebroko Konfederazio Hidrografikoari neurriak har ditzala eskatzea, kexan aipatzen den zuhaitzaren erorketak eragindako buxadura lehenbailehen ken dezan.

**Onartuta.**

**Itza zendeako Udalari.**

**ESP. 14/552**

Ustez legez kontrakoa den eta herri horretan kokatuta dagoen egoitza-jarduera bat ixteko Udalak agertutako jarduerarik ezari buruz:

- Udalari gomendatzea luzamendutan ibili gabe beharrezko neurriak har ditzala, hala badagokio, jarduera legezatzeko edo ixteko. Horrez gain, Nafarroako Gobernuaren Landa Garapen, Ingurumen eta Toki Administrazioako Departamentuaren eta Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentuaren laguntza ere eska dezake.

**Onartuta.**

**Leringo Udalari.**

**ESP. 14/902**

Kexa-egilearen jabetzaren ondoko partzela baten egoerari buruz:

- Udalari iradokitzea hartutakoez gain beste neurri batzuk hartzeko aukera kontuan har dezala, kexa eragin duen egoera duen partzelaren segurtasuna, osasungarritasuna eta apaintasun publikoa erabat bermatzeko.

**Onartuta.**

**Uxueko Udalari.****ESP. 14/556**

Bide publikoan objektuak pilatzeari buruz:

- Udalari gomendatzea titularrei kexan aipatzen diren eta herriko kalean dauden objektuak ken ditzatela agintzea, bestela, dagokion betearazte subsidiarioa egin dezala.

**Ez da onartu.****Funesko Udalari.****ESP. 14/730**

Bufalo, bisonte eta beste animalia batzuekin egindako ekitaldian, entzierroaren ibilbidera adingabeak sar ez daitezen neurri faltari buruz:

- Udalari gogoratzea herri-jaialdietan legez ezin duela animaliarik erabili, animaliak babesteko maiatzaren 31ko 7/1994 Foru Legeak jasotzen dituen eta kasu honetan ematen ez diren bi salbuespenak izan ezik.

**Onartuta.****Berriobeitiko Udalari.****ESP. 14/424**

Hiri-barruko bideetan animalien kontra, txakurren kontra zehazki, uxagarri edo pozoi moduan erabilitako sufre-isurtzeari buruzko jakinarazpen baten ondorioz jarraitutako jarduerari eta indarreko arautegia ez ezagutzeari buruz:

- Animalien uxagarri moduan bide publikoan sufrea erabiltzeari dagokionez, Udalari gomendatzea: a) dagokion udal ordenantzan berariazko debeku bat sartzeko aukera balora dezala; b) jarduera horren gaineko zaintza eta kontrol-neurriak gehi ditzala, kexan aipatzen den eremuan edo mota horretako isuriak ikusi diren beste eremu batzuetan arreata berezia jarriz, eta c) auzokoei pertsonentzat eta animalientzat substantzia horrek duen toxikotasunari eta nahi den helbururako duen eraginkortasun faltari buruzko informazioa eman diezaiela.
- Udalari gogoratzea ustezko gertaera arau-hausleak jakinarazten edo salatzen dituzten herritarren jakinarazpenei legez erantzun behar diela, jarraitutako jarduerari eta horien emaitzari buruzko informazioa emanaz.

**Onartuta.****Noaingo Udalari.****ESP. 14/533**

Otaoko hirigunean dagoen nekazaritza-ustiapen baten ustezko legez kontrakotasunari eta horrek eragindako eragozpenei buruz:

- Kexa eragin duen nekazaritza-ustiapenari dagokionez, Udalari gomendatzea ekainaren 23ko 148/2003 Foru Dekretuaren bigarren xedapen iragankorrek ekarritako izapidea azter dezala, eta jarduera hark dakartzan eskaeretara egokitzen dela egiaztatzea; bestela, legezketasuna berrezartzeko eskumenaz baliatzea.
- Sortutako eragozpenak ikusirik, Udalari gomendatzea dagozkion neurri zuzentzaileak ezar ditzala, jarduera hori auzokoen eskubideak guztiz errespetatuz gauza daitezen, eta bereziki, titularrari San Salvador kalera sartzeko atea ez irekitzea edo erabiltzea eta ardiei ilea beste leku batean moztea eska diezaiola. Eskatutakoa berriro ez badu betetzen, dagozkion ohartarazpenak egin diezazkiola gomendatzea.

**Onartuta.****Abartzuzako Udalari.****ESP. 14/759**

Sozietate gastronomiko baten proiektuaren edukia osorik betetzeko eskaeren aurrean Udalak agertutako jarduerarik ezari buruz:

- Udalari gogoratzea kexa eragin duen sozietate gastronomikoaren jardueraren garapena legez kontrolatu behar duela, indarreko legedian eta jarduera-lizentzian ezarritako zarata-mailak gaindi ez daitezen. Horrela, hauxe gomendatzea:



- a) Kexan salatutakoa berariaz azter dezala, jarduera-lizentziaren espedientean jasotzen diren zarataren eta bibrazioen prebentzioari buruzko neurriak ez direlako hartu.
- b) Gehiegizko zarata badago, gehiegizko zarata hori saihesten duten neurri zuzentzaileak hartzea egokia den ala ez erabaki dezala.

**Ez da onartu.**

**Mendabiako Udalari.**

**ESP. 14/873**

Udalak kanal hidroelektriko baten eraikuntzaren kontra agertzeko herri-ekimen bat ukatzeari buruz:

- Udalari gomendatzea kexan jasotzen den herri-ekimena udalaren hauteskundeetan botoa emateko eskubide aktiboa duten herriko auzokoen ehuneko 20k gutxienez sinatu behar dutela kontuan har dezala, eta aurkeztutako sinadurak aipatutako hauteskunde-eroldaren ehuneko horretara heltzen diren azter dezala.

**Ez da onartu.**

### **6.2.16. Memoria historikoa**

**Iruñeko Udalari.**

**ESP. 14/542**

Iruñeko gotorlekuan egingo den “Regimiento de Cazadores de Montaña América 66. 1764-2014. Historia de 250 años de servicio a España” erakusketari buruz:

- Egokitzat jotzen dituen aldez aurretiko jarduerak alde batera utzita, Udalari beharrezko neurriak har ditzala gomendatzea, erakusketaren antolatzaileek, eta hala badagokio, higiezinaren titularrak Lege hauek errespetatzen dituzten: gerra zibilean edo diktaduran jazarpena edo indarkeria jasan zutenen aldeko neurriak ezartzen dituen eta eskubideak aitortzen eta handitzen dituen abenduaren 26ko 52/2007 Legearen aurreikuspenak; 1936ko estatu-kolpe militarren ondorioz errepresioaren biktimak izan ziren eta eraildako Nafarroako herritarren morala aitortzeko eta gogoan hartzeko azaroaren 26ko 33/2013 Foru Legea; Nafarroako Sinboloen apirilaren 4ko 24/2003 Foru Legea eta ekitaldi honetan aplikatzekoak diren beste lege batzuk.

**Onartuta.**

**Nazio Batuen Errelatore Bereziari, derrigorreko desagertzeen aurka pertsona guztiak babesteko Nazioarteko Konbentzioa aplikatzeko.**

**AO14/10**

Derrigorreko desagertzeen aurka pertsona guztiak babesteko NBEko Errelatore Berezia Espainiara egindako bisitari buruz:

- Egiarako eta justiziarako eskubideen barruan, Egiaren Batzorde bat sortzea iradokitzea, hau da, esparru nazionalako, edo kasu honetan, esparru autonomikoko organo publiko bat sortzea, senideek judizioz kanpo (eginda preskribatu gabe) hara jo dezaten, eta haien eskatuta, kasuak azter ditzan, dagokion dokumentazioa bilduz, kasu bakoitzean zer gertatu zen eta egintza-egileek aipatutako desagertutako pertsonen gorpuzkiak non dauden aztertuz.
- Ordainen esparruan, diktaduran zehar emandako kondenen epaien deuseztasuna aitortzea, ondorio juridiko guztiekin.
- Ez ordaintzeen esparruan, Gerra Zibila edo diktadura lekuetan eta kaleetan gorai patzen dituzten sinboloak kentzea iradokitzea, tamaina handiko monumentuak bake-erakin bihurtuz, diktadurarekin lotutako pertsona ospetsuen izenak kenduz, edo hezkuntzako liburuetan edo 1978. urtearen ondoren (indarreko Konstituzioa onartu zuten urtea baita) argitaratutako historiako liburuetan oraindik agertzen diren paragrafoak kenduz, frankismoa laudatzen dutelako edo behar ez bezala justifikatzen dutelako.

### **6.2.17. Herri-lanak**

**Sustapen Departamentuari.**

**ESP. 14/529**

Belateko tunelean dagoen segurtasun-protokolo eskasari buruz:

- Departamentuari gomendatzea gaur egun Belateko tuneletan dagoen bide-segurtasuneko protokoloa eta seinale osagarriak jartzeko aukera azter dezala. Seinale horiek, argi-seinaleak, mezu aldakorreko seinaleak edo gidariei ibilgailuen artean gutxieneko distantzia utzi behar dutela gogoratzen dien seinaleak izan daitezke, eta xedea istripu-arriskuak murriztea da, tunelen itxieren kasuan.

**Onartuta.**

**Doneztebeko Udalarari**

**ESP. 14/607**

Kexa-egileak bizi diren baserrira igotzen den bidearen egoerari buruz:

- Udalarari gomendatzea interesdunen etxebizitzarekin lotuta dagoen bidearen egoera hobetzen duten neurriak har ditzala, haren erabilgarritasuna berma dezan.

**Onartuta.**

**Orkoiengo Udalarari.**

**ESP. 14/615**

Herri horretan kokatuta dauden abiadura erreduzitzaileei eta zeharkako alerta-bandei buruz:

- Orkoieneren abiadura erreduzitzaileak eta zeharkako bandak jartzeari dagokionez, SUS/3053/2008 Ministro Aginduan jasotzen diren zehazpenak kontuan har ditzala iradokitzea Udalarari.

**Onartuta.**

**6.2.18. Datu pertsonalen babesa**

**Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentuari.**

**ESP. 14/416**

Kexa-egileak bere zigor-aurrekariak indargabetzeko egindako eskaera ukatzeari buruz:

- Departamentuari gomendatzea kexa-egileak bere polizia-aurrekariak indargabetzeko egindako eskaera bete dezala.

**Onartuta.**

**Hezkuntza Departamentuari.**

**ESP. 14/694**

Lanbide Heziketako zentro batean sukaldeen eremuan segurtasun-kamerak kokatzeari buruz:

- Ez badago, kexan aipatzen den ikastetxeko bideozaintza-sistema aztertu eta ebaluatzen duen dokumentu publiko bat egin dezala, eta dokumentu horretan, neurri horren proportzionaltasuna aztertu eta justifikatu dezala, legez beharrezkoa den, horien ordeztu beste neurri batzuk hartzea egokiagoa den, neurri gainera den edo ikasleen eremuetan edo haien intimitaterako lekuetan dauden azter dezan. Hala badagokio, neurri horiek bazter ditzala, edo neurri horiekin jarraitzen badu, zentroko ikasleen intimitaterako eskubidea babesten duten behar bezalako neurri zuzentzaileak har ditzala; hori guztia datu pertsonalen babeserako abenduaren 13ko 15/1999 Lege Organikoaren arabera.
- Departamentuari gomendatzea aurreko puntuan aipatzen den ebaluazioa eginda (Lanbide Heziketako zentroaren bideozaintza sistema kentzeari edo mantentzeari buruzkoa), mantentzea erabakitzen badu, bideozaintza-sistema horrek Datuak Babesteko Espainiako Agentziak zaintza-helburuekin kamera- edo bideokamera-sistemen bidez datu pertsonalak tratatzeari buruzko azaroaren 8ko 1/2006 instrukzioan ezarritako baldintzak betetzen dituen azter dezala, eta ez baditu betetzen, dagozkion neurri zuzentzaileak har ditzala.

**Onartuta.**

**Iruñeko Udalarari.**

**ESP. 14/678**

Kexa-egileak Iruñeko ibilgailuen udal gordailuan isun bat ordaintzean banku-txartelaren ezkutuko zenbaki pertsonala erakusteari buruz:

- Udalari gogoratzea legez herritarren banku-datuen konfidentziasuna bermatu behar duela udal bulegoetan egiten diren ordainketa-kudeaketetan, horretarako beharrezkoak diren neurriak hartuz.

**Onartuta.**

#### **6.2.19. Ondare-erantzukizuna**

##### **Gizarte Politiketako Departamentuari.**

###### **ESP. 14/841**

Egoitza batean emandako zerbitzuaren funtzionamenduak ekarritako ondare-erantzukizuneko erreklamazio bat ez onartzeari buruz:

- Departamentuari gogoratzea legez ebazpenak, dagozkion errekurtsoak, epea eta zer organoren aurrean jarri behar diren jakinarazi behar dituela.
- Departamentuari iradokitzea interesdunaren ondare-erantzukizuneko erreklamazioa beste gogoeta juridiko batzuetatik izapidetzeko onartzeko aukera azter dezala.

**Ez da onartu.**

##### **Burlatako Udalari.**

###### **ESP. 13/579**

Ondare-erantzukizuneko erreklamazio bat amaitutzat jotzeari buruz:

- Udalari gogoratzea herriko espaloiak kontserbazio-egoera egokian mantendu behar dituela, herritarrei zerbitzu egokia emateko eta oinezkoen igarotze ziurra bermatzeko.
- Udalari gomendatzea udaleko zerbitzu teknikoek, gehien erabilitako herriko kaleen egoera azter dezatela, eta hutsuneak edo oinezkoen segurtasunerako arriskuak aurkitzen baditu, konpon ditzala.

**Onartuta.**

##### **Alesbesko Udalari.**

###### **ESP. 13/723**

Udalak egindako ondare-erantzukizuneko erreklamazio bat ez onartzeari buruz:

- Udalari gogoratzea legez berariaz ebatzi behar dituela ondare-erantzukizuneko espedienteak, sei hilabeteren buruan, eta kexa-egileak aurkeztutakoa ebatzi behar duela.

**Onartuta.**

##### **Iruñeko Udalari.**

###### **ESP. 14/16**

Bide publikoan izandako erorketa batengatik jarritako ondare-erantzukizuneko erreklamazio bat ez onartzeari buruz:

- Kexa-egileak azaldutako bide publikoan gertatutako erorketari eta horren ondorioz izandako lesioari dagokionez, Udalari gomendatzea bere ondare-erantzukizuna aitortzea eta interesdunari dagokion zenbatekoarekin kaltea ordain diezaiola.

**Ez da onartu.**

###### **ESP. 14/831**

Egilearen horma-irudi bat aldatzeak eragindako ondare-erantzukizuneko erreklamazio bat ez onartzeari buruz:

- Udalari gomendatzea horma-irudiaren narriadurarengatik ondare-erantzukizuna aitortzea, dagokion zenbatekoa ordainduz, eta egileari obra berritzen utzi diezaiola, bere jabetza intelektualeko eta sortze artistikorako funtsezko eskubidea babesteko.

**Ez da onartu.**

##### **Lizasoko Kontzejuari**

###### **ESP. 14/592**

Orgiko basoan izandako erorketa batengatik aurkeztutako erreklamazioari erantzunik ez jasotzeari buruz:

- Kontzejuari gomendatzea kexa-egileak egindako erreklamazioa ebatz dezala eta Orgiko basoan izandako erorketaren ondorioz izandako kaltea ordain diezaiola, inguruaren kudeaketa esleitu zitzaion enpresarekiko kontratu-harremanaren barruan dagokionari kalterik egin gabe.

**Ez da onartu.**

#### **6.2.20.Osasuna**

##### **Osasun Departamentuari.**

###### **ESP. 13/790**

Sartuta dagoen Psikogeriatria Zentro batean emandako arreta eskasari buruz:

- Osasun Departamentuari gogoratzea legez zentroko erabiltzaileen intimitatea eta pribatutasuna izateko eskubidea babestu behar duela eguneroko bizitzaren jardueretan, eta zentroko langileen jarduera- eta esku hartze-protokoloetan jaso behar dela.

**Onartuta.**

###### **ESP. 14/303**

Erretzen zuten pertsonen sortutako kearengatik, Virgen del Camino Ospitalean egon zen bitartean kexa-egilea zegoen inguru-baldintza eskasei buruz:

- Nafarroako Ospitaleko barrutian erretzeko dagoen debekua betetzeko hartutako neurriak egokiak diren ala ez baloratu gabe, Departamentuari gomendatzea zehapen-neurriak har edo susta ditzala arau hori betetzen ez dutenen kontra, bereziki arreta kualifikatua behar duten pazienteei eragiten dieten kasuetan bereziki.

**Onartuta.**

###### **ESP. 14/329**

Azterketa onkologiko baterako ordua ematean izandako atzerapenari buruz:

- Oraindik ez badu egin, Departamentuari gomendatzea berehala eman diezaiola ordu kexa-egileari, behar duen azterketa onkologikoa egiteko.

**Onartuta.**

###### **ESP. 14/337**

Ebakuntza bat egiteko eta bere historia klinikoa emateko izandako atzerapenari buruz:

- Departamentuari gogoratzea laguntza espezializatuan itxaroteko bermeei buruzko uztailaren 2ko 14/2008 Foru Legean finkatutako osasun-arretarako gehieneko epeak eta arau osagarriak bete behar dituela, Horrez gain, artatzeko aukerei buruzko informazioa eman behar diela pazienteei, epe horiek ezin badira bete dagokion osasun-zentroan, eta berehala erantzun behar diela ez betetze kasu horretan aurkezten diren erreklamazioei, xede horretarako egokiak diren neurri guztiak hartuz.
- Departamentuari gogoratzea arin erantzun behar diela herritarrek historia klinikoa ikusteko egindako eskaerei, gehienez ere hilabete bateko epean.

**Onartuta.**

###### **ESP. 14/447**

Diagnostiko bat egiteko atzerapenari, eta zenbait hitzordu atzeratzeagatiko azalpen faltari buruz:

- Departamentuari iradokitzea beharrezko neurriak har ditzala kexa-egileari gertatutakoak bezalako egoerak berriro gerta ez daitezen, eta zehazki, tresnak matxuratzen badira, beste aukera batzuk azter ditzatela, ahalik eta hitzordu gutxien bertan behar utzi eta atzeratu daitezen.

**Onartuta.**

**ESP. 14/495**

Diagnostikoan egindako hutsegiteari eta zenbait medikuk DIU kentzean eta geroago tronpetan eta obarioetan izan zuen infekzioaren aurrean izandako jarrerari buruz, horren ondorioz organo horiek kendu behar izan dizkiotelako:

- Kexa eragin duten gertaerei dagokienez, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuari gomendatzea ofizioz has dezala herri-administrazioaren ondare-erantzukizuneko espediente bat, eta interesdunari kalte-ordaina ematea azter dezala.

**Ez da onartu.**

**ESP. 14/535M**

Ezarri aurreko diagnostiko genetikoari buruz:

- Departamentuari iradokitzea kexa-egilearen bikoteari Osasunbidean bertan ezarri aurreko diagnostiko genetikoaren teknika emateko aukera lehenbailehen balora dezala, edo eman ezean, Valentziako IVI zentrori bideratzeko baimena eman diezaiola, Departamentuak prestazio hori Nafarroako laguntza-zerbitzuen zorro osagarrian sartu nahi duela ikusita.

**Onartuta.**

**ESP. 14/543**

Minbiziarengatik egindako ebakuntza baten ondorioz behar duen tratamendu errehabilitatzailea hasteko atzerapenari buruz:

- Dagoeneko ez badu egin, Departamentuari iradokitzea interesdunari berehala ematea ordua behar duen tratamendu errehabilitatzailea hasteko.

**Onartuta.**

**ESP. 14/551**

Erresonantzia magnetiko bat egiteko ordua ematean izandako atzerapenari buruz:

- Dagoeneko ez badu egin, Departamentuari gomendatzea berehala eman diezaiola ordua kexa-egileari agindu dioten proba erradiodiagnostikoa egiteko, legez ezarritako epea gainditu delako.

**Onartuta.**

**ESP. 14/587**

Pazientearen Arretarako Zerbitzuan ebakuntza baten inguruan aurkeztutako erreklamazio bati erantzunik ez emateari buruz:

- Departamentuari gomendatzea kexa-egileari berehala azal diezaiola ebakuntza azkenean Kirurgia Plastikoko Zerbitzuak egingo dion ala ez, eta horren arrazoiak ere eman ditzala.

**Onartuta.**

**ESP. 14/631**

Kexa-egileak klinika batean jan zuen janariaren kalitate eskasari buruz:

- Departamentuari gomendatzea Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuaren ospitaleetan dauden pazienteei higiene- eta osasun-irizpideen arabera beren egoera pertsonaletarako eta ospitaleratzea eragin duen gaixotasun motarako egokiak diren elikagaiak ematen dizkiela bermatzeko beharrezko jarduerak eta ekintza egin ditzala. Horrela kuantitatiboki eta kualitatiboki dieta orekatua izango da eta beharrezko kalitatea izango du.

**Onartuta.**

**ESP. 14/686**

Ezkerreko belauneko tendoia apurtzean kexa-egilearen semeak izandako osasun-arretari buruz:

- Departamentuari eta Osasunbideari gogoratzea, oro har, osasun arloko profesionalek osasun eta gizarte- eta laguntza-arloei buruzko beharrezko informazioa eman behar dietela legez senideei, nahikoa aurrerapenarekin, erabakirik egokienak har ditzaten.
- Departamentuari eta Osasunbideari iradokitzea eskumeneko medikuei jarraibide egokiak eman diezazkietela, pazienteari jarraitutako laguntza-prozesuari buruzko informazio osoa eman diezaioten, pazienteak eskatzen dienean.

**Onartuta.**

**ESP. 14/763**

Kexa-egileari emandako arreta medikoari buruz:

- Departamentuari gogoratzea Osasun Laguntza Espezializatuko Itxaronaldien Bermeei buruzko uztailaren 2ko 14/2008 Foru Legeak ezartzen duen hogeita hamar eguneko arreta-epea kontuan hartu behar duela.

**Onartuta.**

**ESP. 14/901**

Kexa-egileak eskaner bat egin ondoren bere senarra bihotzeko kirurgialari batekin kontsulta izateko deitu ez izanaren arrazoiak azal diezazkieten egindako eskaerari erantzunik ez emateari buruz:

- Departamentuari gomendatzea ondare-erantzukizuneko espediente bat has dezala kexan aipatzen den osasun-arretari dagokionez.

Erantzunaren zain.

**AO14/6**

Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak legez kontrako administrazio-egoeran dauden etorkinei premiazko osasun-laguntza kobratu nahi diela dioen informazio bati buruz:

- Departamentuari gomendatzea Nafarroako Foru Komunitatean pertsonak osasun arloan dituzten eskubideei eta betebeharrei buruzko azaroaren 8ko 17/2010 Foru Legearen 11. artikulua aplikatzen jarrai dezala, eduki guztietan. Beraz, osasun-laguntza publiko edo doakoa eman beharko die Nafarroan legez kontrako egoeran bizi diren etorkinei, baita 2012ko urtarrilaren 1etik aurrera heldutakoei ere, bizilekua Nafarroan finkatzen badute, maiatzaren 25eko 2/2000 Foru Legeak Nafarroan ezarritakoarekin bat.

Erantzunaren zain.

#### **6.2.21. Herritarren segurtasuna**

**Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentuari.**

**ESP. 14/339**

Zenbait kanabis-elkartek Departamentu horren mendeko elkarteen erregistroan izena emateko aurkitutako eragozpenei buruz.

- Departamentuari gogoratzea legez hala eskatzen duten elkarteei izena eman behar diela, elkartzeko eskubidea arautzen duen martxoaren 22ko 1/2002 Lege Organikoan ezarritako baldintzen arabera, izapide berean kontrol-alderdiak eta gomendio-alderdiak nahastu gabe.

**Onartuta.**

**ESP. 14/467**

Foruzain bati Instrukzioko Epaitegi batean eman dioten tratuari buruz:

- Gogoratzea Nafarroako foruzainek legez bere eginkizunak bete behar dituztela, herritarrekin izandako harremanetan tratu zuzen eta arretatsua emanez, eta bere jardueren arrazoiei eta helburuei buruzko informazioa eman behar dietela.

**Onartuta.**

**ESP. 14/499**

Erruletaren jolasa ustiatzean bingoen aldean jolas-aretoek dituzten baldintza kaltegarriari buruz:

- Departamentuari gogoratzea herritarrek aurkezten dizkieten eskaerak legez ebatzi behar dituela.
- Departamentuari gomendatzea beharrezko neurriak har ditzala kexan salatutako egoera gerta ez dadin, izan ere, horren arabera, Nafarroako Foru Komunitateko esku-hartzearen ondorioz, erruletaren jolasaren ustiapenari dagokionez, jolas-aretoek bingoek baino baldintza kaltegarriagoak dituzte, edo jokalariek-bezeroek iritzi hori izateko joera dute.

**Ez da onartu.**

**Iruñeko Udalari.****ESP. 14/353**

Pertsona behartsu bat udaltzainen jarduera faltarengatik zegoen egoera babesgabeari buruz:

- Udalari iradokitzea protokolo bat egin dezala, udaltzainek hiriko kaleetan dauden herritarrei orientazio edo deribazio erantzun azkarra eman dezaten,

**Onartuta.****ESP. 14/478**

Udaltzain baten arreta faltari eta hitzezko mehatxuari buruz:

- Gaia aurretik juzgatu gabe, Iruñeko Udalari oro har gogoratzea legez Udaltzaingoak bere eginkizunak betetzean Nafarroako Polizien martxoaren 23ko 8/2007 Foru Legearen 4. artikuluan ezartzen diren oinarrizko printzipioei jarraitu behar diela. Printzipio horien artean dago herritarrekin izandako harremanetan tratu zuzen eta arretatsua ematea.

**Onartuta.****ESP. 14/737**

Kexa-egileei San Fermin Txikito festetan kalean taberna-barra bat jartzeko emandako baimenari buruz:

- Udalari iradokitzea Alde Zaharra auzokoen elkartek eskatutako taberna-barra jartzeko baimena eman dezala, proportzionalki ezartzen diren baldintzei edo mugei kalterik egin gabe.

**Ez da onartu.****Tafallako Udalari.****ESP. 13/814**

Tafallako udaltzain batek herritarrei laguntzeko eginkizunetan parte hartzeko betebeharra ez betetzeari buruz:

- Udalari gogoratzea legez Udaltzaingoak bere eginkizunak betetzean Nafarroako Polizien martxoaren 23ko 8/2007 Foru Legearen 4. artikuluan ezartzen diren oinarrizko printzipioei jarraitu behar diela. Printzipio horien artean daude inpartzialtasunen eta diskriminaziorik egin gabe jardutea (b atala) eta herritarrekin izandako harremanetan tratu zuzen eta arretatsua ematea (h atala).

**Onartuta.****6.2.22. Zerbitzu publikoak****Sustapen Departamentuari.****ESP. 14/308M**

Iruñea eta Muru Artederretaren arteko tartean AP-15 autopista-zerbitzuak duen kostu altuari buruz:

- Departamentuari iradokitzea, AUDENASaren lankidetzan, neurriren bat azter dezala AP-7n Iruñea eta Muru Artederretaren arteko tartean erabilera partziala egiteko, zerbitzuaren kostuaren berdinbanaketarik handiena lortzeko eta tarte horretako erabiltzaileek besteek baino gehiago ordain ez dezaten.

**Ez da onartu.****Iruñeko Udalari.****ESP. 14/10**

Iruñeko autobus-geltokian emandako zerbitzuari buruz:

- Iruñeko autobus-geltokian emandako zerbitzuari eta zenbait egunetako berezitasunari dagokienez, Udalari iradokitzea neurriak har ditzala, zerbitzuko erabiltzaileak izan daitezkeenei informazioa bermatzeko (informazioa dagokion web-orrian, komunikabideetan, geltokiko karteletan, eta abar).

**Onartuta.**

**Tuterako Udalari.****ESP. 14/355M eta J14/14**

Tuterako hirigunea eta Reina Sofía ospitalea lotzen dituen hiri-garraioko zerbitzuari buruz:

- Udalari iradokitzea hirigunea eta Reina Sofía ospitalea lotzen dituen garraio-zerbitzuaren maiztasuna (egunak, ordutegia, maiztasuna eta abar) berrezartzea balora dezala, langileek eta gainerako herritarrek 2013ko abenduaren 31 arte zerbitzua erabiltzen zuten baldintzekin.

**Ez da onartu.****Ultzamako Udalari eta Larraintzako Kontzejuari****ESP. 14/451**

Kontzejuak turismo-jarduera ezartzeko proiektu batean ur-hornidura ukatzeari buruz:

- Larraintzako Kontzejuari gomendatzea kexan aipatutako ur-hartunea baimen dezala, egin nahi den turismo-jarduera ezartze aldera.
- Ur-horniduraren eskumenaren titularra denez, Ultzamako Udalari gomendatzea ukatzen jarraitzen badu, beharrezko neurriak har ditzala, turismo-jarduera ezar dadin.

**Onartuta.****6.2.23. Trafikoa****Sustapen Departamentuari.****ESP. 14/680**

Kexa-egileari ezarritako zehapen bati buruz:

- Departamentuari iradokitzea eraginik gabe utz dezala kexan aipatzen den zehapena, kasuaren inguruabarrak kontuan hartuta.

**Ez da onartu.****Iruñeko Udalari.****ESP. 13/785**

Datu pertsonalak bere kargua dela eta bere ibilgailuak duen matrikularekin lotzeari buruz:

- Udalari gogoratzea herritarrei, kexak edo iradokizunak egiteko duten eskubideaz baliatzea utzi behar diela legez, Zerbitzu Publikoen Politika Publikoak eta Kalitatea Ebaluatzeko abenduaren 29ko 21/2005 Foru Legeari jarraituz.

**Onartuta.****ESP. 14/317**

Iruñeko eremu laranjan aparkatzeko egoiliar- edo jarduera-txartela lortzeko ezintasunari buruz:

- Udalari iradokitzea neurriren bat ezartzea balora dezala, aparkaleku mugatuko edo murriztuko eremuko erabiltzaileentzat, haien besteren konturako lan-jarduera kontuan hartuz (txartel berezia, hileko edo urteko ordainketak eta abar).

**Onartuta.****ESP. 14/367**

Eremu urdinean aparkatzeagatiko zehapenak jartzean dagoen aldeari buruz:

- Zehatzeko zuzenbideak eskatzen duen proportzionaltasun-printzipioaren arabera, Udalari iradokitzea aparkaldi mugatuko eremuan tiket gabe aparkatzeagatik ezarritako isunaren zenbatekoa txikiagotu dezala, eta hala badagokio, horren antzeko arau-hausteena ere bai (hala nola utzitakoa baino denbora luzeagoan aparkatzea, tiketa ikusgai ez jartzea edo beste aukera batzuk).
- Udalari gomendatzea eremu mugatuan aparkatzeagatiko arau-hausteen kasuetarako, udal garabiaren erabilera murriz dezala, eta salbuespenezko arau-hausteetan edo oso kualifikatuta dauden arau-hausteetan bakarrik erabil dezala, obligaziodunak bere ibilgailua kentzeko betebeharra ez duenean betetzen, betiere bideratzen duen espedientean arrazoiak emanez.

**Ez da onartu.**



**ESP. 14/470**

Goizaldean kexa-egilearen sei ibilgailu bide publikotik kentzeari buruz:

- Udalari gomendatzea eraginik gabe utz dezala kexan aipatzen den ibilgailuen kentzea, eta interesdunari udal tasak gisa aplikatuta ordaindu duen dirua itzul diezaiola. Horrez gain, ibilgailu horiek ibilgailuen udal gordailutik ateratzeko kontratatu behar izan zuen garabi-zerbitzuaren kostua ere ordain diezaiola.

**Onartuta.****ESP. 14/609**

Ezinduak garraiatzen dituzten ibilgailuetarako eremu batean aparkatzeagatik kexa-egilearen semeari ezarritako trafiko-salaketa bati buruz, nahiz eta berak ezinduen aparkatzeko txartela izan eta une horretan semea garraiatzen egon:

- Udalari gogoratzea Herri Administrazioen Araubide Juridikoaren eta Administrazio Prozedura Erkidearen azaroaren 26ko 30/1992 Legeko 138.1. eta 113.3. artikulua eta prozeduran sortutako gai guztien motibazioari eta ebazpenari buruzko otsailaren 25eko 320/1994 Errege Dekretuaren 15. artikulua oro har bete behar dituela.
- Udalari gomendatzea kexan aipatzen den zehapena baliogabetu eta eraginik gabe utz dezala.

**Onartuta.****ESP. 14/649**

Trafiko arloko zehapen-prozedura bati buruz:

- Udalari gomendatzea kexa-egileak egindako arau-haustea arintzat har dezala, eta horren ondorioz, larritzat hartutako arau-hausteari dagokion zenbatekoa itzul diezaiola, eta garabiak bere ibilgailuak kentzeak ekarritako gastuak itzul diezazkiola.

**Ez da onartu.****ESP. 14/725**

Kexa-egileari egoiliarren eremu batean (eremu berdea) aparkatzeagatik ezarri dioten isunari buruz:

- Udalari gomendatzea ibilgailua kentzeagatik tasa gisa ordaindutako zenbatekoa itzul diezaiola kexa-egileari.

**Ez da onartu.****ESP. 14/734**

Trafiko arloko zehapen bati buruz:

- Udalari gomendatzea zehapen-espedita deusezta dezala eta kexa-egileak ibilgailu bat kentzeagatik tasa gisa ordaindutako zenbatekoa itzul dezala.

**Ez da onartu.****ESP. 14/756**

Trafiko arloan ustezko arau-hauste bat egitearen ondorioz aurkeztutako idazkiari erantzunik ez emateari buruz:

- Udalari gomendatzea kexa-egileari ezarritako zehapena baliogabetzea, ezarritako arau-haustearen egilea ez delako eta kexa-egileak zehapenaren kontra jarritako berraztertze-errekurtsua arrazoirik eman eta azterketarik egin gabe ebatzi delako, Herri Administrazioen Araubide Juridikoari eta Administrazio-prozedura erkideari buruzko azaroaren 30eko 30/1992 Legearen 54.1 b). eta 113.3. artikulua ezarritakotik urrun.

**Ez da onartu.****ESP. 14/779**

Trafiko arloko zehapen-espedita bati eta Iruñeko ibilgailuen udal gordailuan jasotako tratuari buruz:

- Udalari gogoratzea agintariek eta funtzionarioek errespetuz eta adeitasunez tratatu behar dituztela legez herritarrak, eta beraien eskubideak baliatzen eta betebeharrak betetzen lagundu behar dituztela.
- Udalari gomendatzea eraginik gabe utz dezala kexan aipatzen den ibilgailuaren kentzea, eta horrekin bildutako dirua itzul dezala.

**Ez da onartu.**

**Zizur Nagusiko Udalari**

**ESP. 13/813**

Bere etxetik kalera ibilgailuarekin ateratzeagatik jarri dioten salaketari buruz:

- Udalari gomendatzea kexa-egileari trafikoari buruzko arautegia hausteagatik hasitako zehapen-espedientea baliogabetu dezala, espediente hori hasteko arrazoirik ez dagoelako.

**Onartuta.**

**Tuterako Udalari.**

**ESP. 14/394**

Ezgaitasuna duten pertsonen Tuterako aparkaldi mugatuko eremuan aparkatzeari buruz:

- Udalari iradokitzea mugikortasun murriztua duten pertsonentzako aparkaleku kopurua (mota horretako aparkatzeko txartela duten ibilgailuak) eta haien banaketa nahikoa ez bada plaza kopuru hori handi dezala.
- Udalari gomendatzea aurrekoaz gain, ekintza positiboko neurri bat ezar dezala mugikortasun murriztua duten pertsonentzat, Tuterako eremu mugatuan beren ibilgailuak aparkatzen utziz, denbora-mugarik eta oro har ezarritako prezioa ordaindu gabe.

**Ez da onartu.**

**Eguesibarko udalari**

**ESP. 14/640**

Kexa-egileak trafiko zehapen batekin agertutako desadostasunari buruz:

- Udalari gomendatzea eraginik gabe utz dezala kexa-egileari jarritako zehapena, eta dagokion diru kopurua itzul diezaiola, dagoeneko jaso badu.

**Ez da onartu.**

## **6.2.24. Hirigintza**

**Sustapen Departamentuari.**

**ESP. 13/779**

Ipar kaleko pasealekuan, Lizarrako hirigune historikoaren Babeserako eta Barne Erreformatarako Plan Bereziaren Hiri Antolamendurako Plan Nagusia aldatzeko espedientea behin betiko onartzen duen Sustapen Kontseilariaren uztailaren 18ko 17/2012 Foru Aginduaren kontra aurkeztutako gora jotzeko errekurtsio baten bideratzean eta ebazpenean egondako atzerapenari buruz:

- Departamentuari gogoratzea herritarrek egiten dizkieten gora jotzeko errekurtsioak berariaz ebatzi eta epe barruan jakinarazi behar dituela legez.
- Departamentuari gomendatzea Ipar kaleko pasealekuan, Lizarrako hirigune historikoaren Babeserako eta Barne Erreformatarako Plan Bereziaren Hiri Antolamendurako Plan Nagusia aldatzeko espedientea behin betiko onartzen duen Sustapen Kontseilariaren uztailaren 18ko 17/2012 Foru Aginduaren kontra aurkeztutako gora jotzeko errekurtsioari erantzun diezaiola.
- Departamentuari gomendatzea Ipar kaleko pasealekuan, Lizarrako hirigune historikoaren Babeserako eta Barne Erreformatarako Plan Bereziaren Hiri Antolamendurako Plan Nagusia aldatzeko espedientea behin betiko onartzen duen Sustapen Kontseilariaren uztailaren 18ko 17/2012 Foru Agindua ofizioz berrikus dezala.

**Onartuta.**

**ESP. 14/695**

Lurraldearen antolamendu, Mugikortasun eta Etxebizitzako zuzendari nagusiaren ebazpen baten kontra agertutako desadostasunari buruz, partzela jakin bat erosi baino lehen bazegoen etxola bat erasteko agintzen duelako:

- Departamentuari gomendatzea eraginik gabe utz dezala kexan aipatzen den eraisteko agindua, aurretik zegoen 2004. urtean eraikitako etxolari dagokionez, legezkotasunaren ezarpena preskribatu delako, zaintzeko lurzoru urbanizaezina delako; ez babestekoa.

**Ez da onartu.****Burlatako Udalari.****ESP. 14/536**

Udalak etxebizitza batzuen jabeen jarritako teilatuak, itxiturak eta zeramika bat osorik kentzeko eskaeran izandako jarduerarik ezari buruz:

- Udalari gogoratzea Nafarroako Arartekoari lehentasunez eta premiaz lagundu behar diola, Nafarroako Arartekoaren uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legean ezarritako epeen barruan.
- Udalari gomendatzea hautsi den hirigintza-legezketasuna babesteko neurriak eta jabeen kexan aipatzen den eraikinean duten etxebizitza eska daitezkeen segurtasun, osasungarritasun eta apaintasun baldintzetan mantentzeko legezko betebeharrak betearazten dituzten neurriak lehenbailehen har ditzala.

**Onartuta.****Lizarrako udalari****ESP. 14/403**

Lizarrako Hiri Antolamendurako Plan Nagusiko egikaritze-unitate baten birpartzelazioaren aldaketari buruz:

- Udalari gogoratzea Nafarroako Arartekoari lehentasunez eta premiaz lagundu behar diola, Nafarroako Arartekoaren uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legean ezarritako epeen barruan.
- Alkatetza, Udaleko ordezkari nagusia den heinean, Nafarroako Arartekoaren ez laguntzaile moduan hartzea, eta erakundeko web-orrian jakinaraztea, Nafarroako Parlamentuan azalduko den 2014ko urteko txostenean berriaz nabarmenduz. Egokitzat jotzen dituen beste hedabide batzuetan ere jakinarazi ahalko du.
- Udalari gomendatzea hirigintza-kudeaketan adituak diren hirugarren aholkulariei txosten juridiko eta peritu-txosten bat premiaz eska dezala, kexa honetan salatutako gertaerak azter eta neurri egokiak egin ditzaten. Horrela, gertaera horiek sinesgarriro egiaztatzen badira, kexan azaltzen den moduan, edo irregulartasunak egon direla erakusten badute, ofizioz jardun dezala, eta premiaz, Birpartzelazio Proiektua aldatzeko, Lizarrako Hiri Antolamendurako plan Nagusira, lurralde eta hirigintza antolamendura eta abenduaren 20ko 35/2002 Foru Legeak eskatutako aginduetara egokitzeko, kaltetutako interes publiko eta orokorren eta partikularren interesen onerako.

**Ez da onartu.****Berako Osasun Departamentuari eta Udalari****ESP. 14/726**

Etxebizitza-eraikin bateko beheko solairuan etorkizunean beilatoki bat jartzeari buruz:

- Berako Udalari iradokitzea bere Udal Plan Orokorra alda dezala edo higiezinetan beilatoki-jardueren baldintzak arautzen dituen udal Ordenantza bat onar dezala, oro har eta juridikoki loteslea izanda, etxebizitzaren eraikinetako beheko solairuetan beilatokiak jartzea negatiboki debekatzen duen edo positiboki, isolatuta edo besteekiko independenteak diren eraikinetan kokatzea behartzen duen hirigintza-araudia ezar dezan higiezin horietan.
- Berako Udalari iradokitzea, beilatokiaren sustatzailearekin egindako hitzarmenaren bidez dagokion kalte-ordaina eginda, hirigintza-antolamenduaren aldaketak eragindako beilatokiaren lizentzia aldatzeko edo iraungitzeko bidea ematen duen ekainaren 20ko 2/2008 Legegintzako Errege Dekretu bidez onartutako Lurzoru Legearen Testu Bateginaren 35 c). artikulua arabera, beilatokirako leku egokiago bat bila dezala, inguruko edo hurbil dauden etxebizitzetatik isolatuta.
- Osasun Departamentuari iradokitzea Nafarroako Hiletetako Osasun Araudia onartzen duen urriaren 15eko 297/2001 Foru Dekretuaren aldaketa susta dezala, beilatokiak etxebizitza isolatuetan edo independenteetan kokatu behar izatea ezar dezala.

**Ez da onartu.**

**Etxauriko Udalari.****ESP. 14/399**

Udalak bere jabetzaren ondoko partzela ixteko egindako jardueri buruzko informazio falta dela eta:

- Udalari gogoratzea legez herritarrek egindako eskaerak ebatzi eta jakinarazi behar dituela. Horrez gain gomendatzea, baldin eta oraindik ez badu egin, kexa-egileari lehenbailehen erantzutea, 2013ko maiatzeko txosten-eskaeraren (neurketa) inguruan ebatzitakoa jakinaraziz.

**Onartuta.****Izabako Udalari.****ESP. 14/532**

Udalak hirigintza-legezkotasuna bermatzeko eta Kanaleko etxeen urbanizazioan urratutako antolamendua berrezartzeko prozedurak hasi eta ebazteko betebeharrak ez betetzeari buruz, izan ere, duela zenbait urtetatik zanga bat irekita utzi zuen eta ez da justifikatu Udalak baimendutako espediente baten lizentzia dagoenik. Gainera, arriskua dago pertsonentzat, animalientzat eta ibilgailuetarako:

- Udalari gogoratzea Nafarroako Arartekoari lehentasunez eta premiaz lagundu behar diola, Nafarroako Arartekoaren uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legean ezarritako epeen barruan.
- Alkatetza, Udaleko ordezkari nagusia den heinean, Nafarroako Arartekoaren ez laguntzaile moduan hartzea, eta erakundeko web-orrian jakinaraztea, Nafarroako Parlamentuan azalduko den 2014ko urteko txostenean berariaz nabarmenduz. Egokitzat jotzen dituen beste hedabide batzuetan ere jakinarazi ahalko du.
- Udalari gogoratzea premiaz eta berehala exekutatu behar duela legez Nafarroako Administrazio Auzitegiaren irailaren 6ko 7630/2010 Ebazpena, eta horren ondorioz, erabakien zatia. Bestalde, Izabako Kanaleko Etxeen urbanizazioan urratutako hirigintza-antolamendua berrezartzeko eta hirigintza-legezkotasunaren babesa bermatzeko beharrezkoak diren prozedurak hasi eta ebatzi behar ditu, pertsona, animalia eta ibilgailuen segurtasuna bermatzeko beharrezkoak diren neurriak hartuz.

Erantzunaren zain.

**Legardako Udalari.****ESP. 13/770**

Lur-zerrenda batean dagoen hesi metaliko baten egoerari buruz:

- Udalari gomendatzea hesi metalikoa legeztatu daitekeen ofizioz egiazta dezala, hirigintza-plangintzaren zehazpenekin bateragarria delako. Horrela bada, hesia jarriko dutenei nahitaezko hirigintza-lizentzia eska eta eskura dezatela agintzea, edo bestela, ken dezatela agintzea.

**Onartuta.**

- Udalari gomendatzea garbiketa-neurriak har ditzala kexan aipatzen den lursailean, eta beharrezkoa bada, sasitza kentzeko agindua ere bete dezala.

**Onartuta.****Lizoaingo Udalari.****ESP. 14/773**

Kexa-egileari bere sustapenaren barruan ere zeuden etxebizitzaren hirigintza-lizentziak emateari buruzko informaziorik ez emateari buruz:

- Udalari gomendatzea kexa-egileari eskatutako hirigintza-informazioa eman diezaiola, eta espedienteetan jaso daitezkeen datu pertsonalak ezaba ditzala, datu pertsonal moduan lizentzien eskatzaileen izen-abizenak eta hirigintza-lizentzia eskuratzeko eskatutako lanekin zerikusia duten datuak ez hartzea.

**Onartuta.****Mendigorrriko Udalari****ESP. 13/824**

Lurraldearen antolamendu, Mugikortasun eta Etxebizitzako zuzendari nagusiaren ebazpen baten kontra jarritako gora jotzeko errekurtsio bati buruz, izan ere, horren bidez, udalerriko establezimendu batean egindako jarduerengatik jarriko salaketa amaitutzat jotzen da:

- Kexan aipatutako gaietarako dagokienez (hots, ontziraleku eta terraza-taberna bat eraikitzea), Udalari gomendatzea hirigintza-legezketasuna ezartzeko neurriak hartzea bidezkoa den erabaki dezala, izan ere, gerta daiteke dagozkion baimenak ez izatea, uholde arriskua duen lurzoru urbanizazinean dagoelako, eta besteak beste Ebroko Konfederazio Hidrografikoaren baimena beharko luke. Horrela, erakunde horri jakinarazi beharko dio eta kexa-egileari hartzen duen erabakiaren eta erabakia hartzeko arrazoien berri eman beharko dio.

**Onartuta.****Olloko Udalari.****ESP. 14/349**

Udalerriko partzela batzuk urbanizatzeko lanen harrera faltari buruz:

- Udalari gomendatzea kexan aipatzen diren Senosiaingo bi bizitzako lau etxebizitzaren enpresa sustatzaileari urbanizatzeko lanak lehenbailehen amaitzea eska diezaioala, eta etxeak entregatu aurretik, plangintzak, urbanizatzeko proiektuak eta udalaren obra-lizentziak etxeak erabiltzeko eskatzen dituzten behar bezalako baldintzetan daudela ziurtatzen duen ikuskapen teknikoa egin dezala. Hori egin ondoren bakarrik hartzea Udalak urbanizazioa. Hori egin bitartean, Udalari gomendatzea urbanizazio hori behar bezalako segurtasun-baldintzetan eta oinarriko zerbitzu-baldintzetan egon dadila eska diezaioala enpresa sustatzaileari, auzokoak kaltetzen dituzten istripuak eta gabeziak saihesteko.
- Udalari gomendatzea bi bizitzako lau etxebizitzaren eraikitzeari dagokion hirigintza-aprobetxamenduaren % 10eko eskudirua eska diezaioala enpresa sustatzaileari, legeak udalerriarren onerako eskatzen duen nahitaezko eta doako lagapen gisa.
- Udalari gomendatzea beharrezko neurri guztiak har ditzala dagoen abelbidea okupatuta gera ez dadin eta haren ibilbidearen jarraitutasuna eta ibilbidearen egokitasuna berma daitezen kontzejua urbanizazioaren bidez.

**Ez da onartu.****ESP. 14/563**

Kexa-egilea bere etxebizitzaren ondoan dagoen partzela batean leiho batzuk egiteko lanak baimentzeko lizentzia duen dokumentazioa ikusteko izaten ari den zailtasunei buruz:

- Udalari gomendatzea kexa-egileak aurkeztutako eskabideetan eskatutako informazioa eman diezaioala. Informazio hori bere auzoko baten obra-lizentziaren emateari buruzkoa da, eta eskatzaileak legezko eskubidea du hirigintza-informazio hori ikusteko.

**Onartuta.****Iruñeko Udalari.****ESP. 13/666**

La Milagrosa auzoaren hirigintza-egoera narriotsuari buruz:

- Udalari iradokitzea La Milagrosa auzoaren hobekuntzarekin jarrai dezala, batik bat lorategi-zonak eta zuhaitzen edo bestelako materialen itzala duten eremuak sortzen edo mantentzen, zuhaitzak landatzen (baita teknikoki posiblea den kaleetan eta eremuetan ere), jardinerak jartzen, espaloiaren egoera ona mantentzen, zurezko bankuak jartzen eta abar, jatorriz hirigintza-diseinu eta urbanizazio akastuna duen auzo honetako auzokoek goza ditzaten.

**Onartuta.****ESP. 14/36 eta 14/37**

Kexa-egileak bizi diren eraikinean igogailu bat jartzeko eskatutako obra-lizentziari buruz:

- Udalari gomendatzea dagozkion neurriak har ditzala kexan aipatzen diren eraikinean bi igogailu izan ditzan, urtarrilaren 16ko 5/2006 Foru Dekretuak aldatutako Nafarroako Foru Komunitateko etxebizitzaren gutxienezko bizigarritasun-baldintzak arautzen dituen martxoaren 22ko 142/2004 Foru Dekretuaren II. eranskineko 4.7. artikulua hala ezartzen baitu.
- Udalari gomendatzea berriazko eta arrazoizko erantzun bat diseina dezala, kexa-egileek eskatutako behar bereziak artatzeko, pertsona hauei eta mugak edo ezgaitasun fisikoak izan ditzaketan beste batzuei kexetan aipatzen diren eraikineko igogailuetan eragina duten obrek irauten duten bitartean bere etxeetara joateko segurtasun-baldintzak berma diezaieten, eta modurik autonomoenean eta naturalenean sartzeko aukera izan dezaten.

**Ez da onartu.****ESP. 14/413**

Udalak hirigintzako arau-hauste baten salaketaren aurrean izandako jarduerarik ezari, eta horrek kexa-egilearentzat ekartzen duen konparaziozko bidegabekeriari buruz:

- Udalari gogoratzea salaketa horri erantzun behar diezaiola, kexa-egileari berariaz erantzunez eta horren inguruan hartutako erabakiaren berri emanez.
- Salatutakoari dagokionez, Udalari gomendatzea bere ikuskatzeko eskumenak eraginkortasunez balia ditzala, eta hala badagokio, hirigintza-legezkotasuna ezartzekoa ere bai, Lurralde Antolamendu eta Hirigintzako Foru Legearen 197. artikulua eta horren ondorengoek ezarritakoaren arabera.

**Onartuta.****Garesko Udalari****ESP. 14/379**

Higiezin baten aurri-egoerari eta horren inguruan egindako eskaerei buruz:

- Arrisku arrazoiak direla eta Udalari gomendatzea premiaz har ditzala Kale Nagusiko 98. zenbakiko eraikinaren egonkortasuna, haren aldameneko eraikinen segurtasuna eta ondoko eraikinetan bizi diren pertsonen eta oinezkoen segurtasuna bermatzen duten neurriak. Horrela, jabeei lanak has ditzatela agindu beharko die, eta ezarritako epea ez badute betetzen, Udalak modu subsidiarioan egin ahal izango ditu lanak.
- Lurralde antolamendu eta hirigintzako abenduaren 20ko 35/2002 Foru Legearen 196. artikulua arabera, Udalari gomendatzea sakonean azter dezala higiezinaren aurri-egoera aitortzea egokia den ala ez, bere egiturazko edo funtsezko elementuak oro har ahulduta daudelako.
- Udalari gogoratzea kexa-egileek Kale Nagusiko 98. zenbakiko higiezinaren egoeraren inguruan aurkeztutako eskaera legez ebatzi behar duela, eta gai honekin zerikusia duten guztiari buruzko informazioa eman behar diela.

**Onartuta.****Tafallako Udalari.****ESP. 14/554**

Bere etxebizitza kontserbatzeko eta mantentzeko lanak egiteko lizentzia-eskaerari erantzunik ez emateari buruz:

- Udalari gomendatzea Ebazpen baten bidez hasitako antolamenduz kanpoko moduan hartzeko prozeduraren iraungitzea berariaz aitortzea, kexa-egilearen etxebizitzari dagokionez.
- Udalari gomendatzea kexa-egileak eskatutako hirigintza-lizentzia ematea edo ematea aitortzea, etxebizitza horretan lanak egiteko.

**Onartuta.****Vianako Udalari eta Montejurrako Mankomunitateari****ESP. 13/772**

Bere etxebizitzaren azpian dagoen beheko solairu batean txokorako obra-lizentzia bat emateari buruz, xede horretarako baldintzetara egokitzea (keak ateratzeko bidea bereziki) falta dela, administrazioaren isiltasuna, egoeraren salaketan aurrean neurri zuzentzaileak falta direla eta aparejadorearen jarduera kontuan hartuz:

- Montejurrako Mankomunitateari gogoratzea (Lizarrako ORVE) herritarrek aurkeztu dituzten salaketak ebatzi behar dituztela legez, kexa-egileak egindakoa barne.
- Kexan aipatzen den piknikgune-txokoari dagokionez, Vianako Udalari gomendatzea keak ateratzeko bideak azter ditzala, eta beharrezkoa bada, dagokion neurri zuzentzailea har dezala.

**Onartuta.**

**Berbintzanako Udalari.****ESP. 14/426**

Kexa-egileak egindako informazio-eskaerei erantzunik ez emateari buruz:

- Udalari gogoratzea herritarrek aurkezten dituzten hirigintza-informazioko eskaerak gehienez bi hilabeteko epean ebatzi behar dituztela, Lurralde Antolamendu eta Hirigintzako Foru Legeak hala ezartzen baitu.
- Kexa-egileak aipatzen duen lanari dagokionez, Udalari gomendatzea eskatutako informazioa eman diezaiola (hirigintza-lizentziaren eta obraren inguruko espedientean egon daitezkeen txostenen kopia edo ziurtagiria).

**Onartuta.****6.2.25. Etxebizitza****Sustapen Departamentuari.****ESP. 13/707M**

Kexa-egilea erosteko aukera duen errenta-araubidean babes ofizialeko etxebizitza bat eskuratzeko izaten ari den zailtasunei buruz:

- Departamentuari iradokitzea zuzenean edo Nasuvinsa sozietate publikoaren bitartez dagozkion kudeaketak egin ditzala, etxebizitza babestu bat errenta-araubidean (edo haren etxebizitza-beharra asetzen duen beste modalitate batean) lehenbailehen esleitzeko kexa-egileari, genero-indarkeriaren biktima delako eta hamar urteko mutil bat ardurapean duelako. Horrez gain, hemendik gutxira gaur egun bizi den etxetik joan beharko du, ebazpen judicial bat betetzeko.

**Ez da onartu.****ESP. 13/776**

Nasuvinsari erositako etxebizitza babestuan aurkitutako kalteei buruz:

- Kexan aipatzen den etxebizitzaren salerosketari dagokionez, Sustapen Departamentuari (eta bere mendekoa den Nasuvinsa sozietate publikoari) gomendatzea interesdunak egindako kalteen erreklamazioari erantzun diezaiola, eta horrenbestez, kalte horiek konpon ditzala.

**Onartuta.****ESP. 13/783**

Etxebizitza babestu bat errentan hartzeko diru-laguntza ukatzeari buruz, gutxieneko 3.000 euroko diru-sarrerak ez dituelako:

- Departamentuari gomendatzea etxebizitza babestu bat errentan hartzeko eskatutako diru-laguntza ematea kexa-egileari, gizartean eta ekonomikoki egoera ahulean dagoen pertsona bat delako, eta Konstituzioak bermatzen dion etxebizitza duina eta egokia izateko eskubideaz balia dadin. Horretarako, interpretazio zorrotzak alde batera utzita, 2011. eta 2012. urteetan interesdunari legez emandako diru kopurua kontuan har dezala bere gaitasun ekonomikoaren adierazle moduan, babes ofizialeko etxebizitza errenta hartzeko diru-laguntzak eskuratzeko aukera izan dezan.
- Etxebizitza babestuak errentan hartzeko diru-laguntzak emateari dagokionez, Departamentuari iradokitzea neurriak azter eta har ditzala, martxoaren 28ko 25/2011 Foru Dekretuaren indarreko 7. artikulua ezartzen duen diru-sarrerak zenbatzeko araua berez aplikatzearen ondorioak zuzentzeko, eskatzaileak egiaztatzen duen gaitasun ekonomikoaren adierazlea kontua hartuz ordezkatuz, edo diru-laguntza osatuz.

**Onartuta.****ESP. 13/816**

Bere etxebizitza baten bizigarritasun-zedula lortu ahal izateko zenbait agiri justifikatu gabe eskatzeari buruz:

- Departamentuari gomendatzea, bere ondare-erantzukizuna onartuz, kexa-egileari kalteak ordain diezakiola, bizigarritasun-zedula eskatu ondoren behar ez bezala egindako errekerimenduak eragindako kalteengatik. Horrela, eskaerari erantzuteko egindako gastuak ordaindu beharko dizkio.

**Onartuta.**

**ESP. 14/34**

Kexa-egilea bere diru-sarrerekin bat datorren babes ofizialeko etxebizitza bat lortzeko izaten ari den zailtasunei, eta Nasuvinsako langileengandik jaso duen tratuarekin agertutako desadostasunari buruz:

- Departamentuari eta Nasuvinsari gogoratzea, oro har, errespetuz eta adeitasunez tratatu behar dituztela legez herritarrak, eskatzen duten informazioa emanez eta beren eskubideez erabat baliatzea bermatuz.

**Onartuta.**

**ESP. 14/306**

Etxebizitza babestu bat esleitzeko prozedurari buruz:

- Departamentuari gogoratzea Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zergaren aitopenen agirira jo behar duela legez etxebizitza babestuen esleipendunek baldintza ekonomikoak betetzen dituzten egiaztatzeko, Nafarroako Zerga Ogasunak dagozkion berrikusteak egiten ez dituen bitartean.

**Onartuta.**

**ESP. 14/328**

Gizarte-alokairuko erregimenarekin etxebizitza babestu bat lortzeko ezintasunari buruz:

- Departamentuari iradokitzea gizarte-alokairuko erregimeneko etxebizitza bat eskuratzeko laguntza ekonomikoak jasotzeko, Nafarroako Zerga Ogasunarekin zorrak ez izatearen baldintzatiak salbuesteko aukera eman diezaiela etxebizitzarik gabe geratu diren hipoteka-zordunei, eta salbuespen hori, gizarte-alokairuko erregimeneko etxebizitza bat behar duten beste gizarte-talde batzuei ere hedatzea.

**Onartuta.**

**ESP. 14/419**

Bizigarritasun-zedula baten eskaerari erantzunik ez emateari buruz:

- Departamentuari gomendatzea, Nafarroako Foru Komunitateko etxebizitzen gutxieneko bizigarritasun-baldintzak arautzen dituen martxoaren 22ko 142/2004 Foru Dekretuaren 1. eranskineko, 2. ataleko 1. artikuluari jarraituz, lehenbailehen berri dezala kexan aipatzen den etxebizitzaren bizigarritasun-zedula, horretarako, beharrezkoak diren neurriak hartuz; horien artean, ezeztatzea ukatzea.

**Onartuta.**

**ESP. 14/443**

Nafarroako Gobernuaren etxebizitza baten alokairuaren prezioaren igoerari, eta langabezia-egoeran dagoenez hori ordaintzeko ezintasunari buruz:

- Departamentuari iradokitzea berriro berrikus dezala familia-unitate honen egoera ekonomikoa, eta 2013ko abendura arte jasotzen ari zen etxebizitzaren alokairurako diru-laguntza ematea balora dezala, lau pertsonen (horien artean bi adingabe) osatutako familia-unitatearen egungo egoerak ikusirik, eta kontuan hartuz hemendik gutxira, diru-laguntza ukatu dioten irizpidea aldatuko dutela.

**Ez da onartu.**

**ESP. 14/496**

Betebeharren ordainketa egunean ez izateagatik babes ofizialeko etxebizitza bat alokatzeko diru-laguntza ukatzeari buruz:

- Departamentuari iradokitzea, Gizarte Politiketako Departamentuarekin edo dagokion oinarriko gizarte-zerbitzuarekin koordinazioan, kexa-egilearen familia-unitatearen kaudimengabezia ekonomikoa kontuan har dezala, eta eman diezazkioketen premiazko laguntzei kalterik egin gabe, ordaindu gabeko errentak ordaintzeko plan bat ezar dezala eta legokiokeen etxebizitzaren alokairurako diru-laguntza ematea balora dezala, familia-unitatearen gaur egungo egoera ikusirik, sei pertsonaz osatuta dagoelako; horien artean hiru adingabe daudela.

**Onartuta.**

**ESP. 14/502**

Eraikineko trastelekuetan eta garajeetan egindako berritze-lanak direla eta, Nasuvinsa enpresak kexa-egilearen baimenik gabe trastelekuko ondasun guztiak kentzeari buruzko kexa:



- Departamentuari (Nasuvinsa) iradokitzea garaje eta trastelekuetan berritze-lanak egin behar baditu, errentarien ondasunetan eragina badute, eta errentariak aurretik adierazitakoa geroagoko gertaerekin bat ez badator, beste egiaztatze batzuk egin ditzala, errentarien benetako borondatea zein den jakin dezan.
- Departamentuari (Nasuvinsa) gomendatzea, kexaren kasuan, errentariari osabidezko kalte-ordaina eskain diezaiola, bere ondasunak galdu dituelako.

**Ez da onartu.****ESP. 14/590**

Etxebizitza babestua erosteko kontratu bat sinatzeko baimena ukatzeari buruz:

- Departamentuari iradokitzea etxebizitza babestua erosteko kontratuaren sinadura baimen diezaiola kexa-egileari.

**Ez da onartu.****ESP. 14/611**

Kexa-egileari etxebizitza babestu bat salerosteko emandako diru-laguntza itzultzeko eskaerari buruz:

- Kexa-egileari emandako diru-laguntza itzultzeko eskaerari dagokionez, Departamentuari gomendatzea eskatutako kopurua txikiagotzea, zenbateko nagusiari ezarritako berandutzako interesei dagokienez.

**Onartuta.****ESP. 14/618M**

Diru-sarrera ekonomiko txikiagoak izan arren, kexa-egilearen neba bizi den babes ofizialeko etxebizitzaren alokairuaren prezioari egindako igoerari buruz:

- Departamentuari iradokitzea, Gizarte Politiketako Departamentuarekin edo dagokion oinarrizko gizarte-zerbitzuarekin koordinazioan, kexa-egilearen nebaren gaur egungo diru-sarrerak azter dezala eta 2014ko martxora arte jasotzen ari zen etxebizitzaren alokairurako diru-laguntza ematea balora dezala.

**Ez da onartu.****ESP. 14/633**

Bizigarritasun-zedula bat ukatzeari buruz:

- Departamentuari gomendatzea kexa-egileak eskatutako bizigarritasun-zedula eman diezaiola, administrazioaren isiltasun positiboari esker eskuratu duelako, eta hori egin ezean, hartutako erabakia berriro pentsa dezala eta ematea balora dezala, martxoaren 22ko 142/2004 Foru Dekretuaren I. Eranskinak eskatutako baldintzen arabera, ez delako etxebizitza berria.

**Ez da onartu.****ESP. 14/682**

Kexa-egileak Nasuvinsak etxebizitza bere ezgaitasun fisikora egokitu dezan egindako eskaera ukatzea:

- Departamentuari (Nasuvinsa) gomendatzea 2010eko agiri batek behartu zituen, eta etxebizitza kexa-egilearen ezgaitasun fisikora osorik egokitzeko beharrezkoak diren aldaketak bete ditzala.

**Ez da onartu.****ESP. 14/715**

Etxebizitza babestu bat erosteko diru-laguntza ukatzeari eta gai horri buruz eman zioten informazio okerrari buruz:

- Departamentuari gogoratzea hala eskatzen duten herritarrei etxebizitza babestuak eskuratzeko baldintzei eta horiek erosteko diru-laguntzak lortzeari buruzko informazio argi, ulergarri eta nahikoa eman behar diela.
- Departamentuari iradokitzea, kexan aipatzen den etxebizitzaren sustatzailearen laguntzaz, interesdunarekin adostutako irtenbide bat eman dezala, bere gain har ditzakeen baldintzetan etxebizitza babestu bat izan ahal izateko (beste etxebizitza batera errenta-erregimenean joatea, erositakoaren erregimena aldatzea eta abar).

**Onartuta.**

**ESP. 14/720M**

Bere familiaren beharretara egokitutako etxebizitza bat lortzeko dituen zailtasunei buruz:

- Nasuvinsari iradokitzea berariaz balora dezala erosteko aukera duen errentamenduaren bidez eskatzen duen etxebizitza igortzea kexa-egileari, irtenbide horrek interesdunen eskubidea eta interes orokorra batera ditzakeelako.

**Onartuta.**

**ESP. 14/898M**

Emantzipatzeko oinarritzko errenta jasotzeko eskubidea eteteko prozeduraren hasierari buruz:

- Departamentuari iradokitzea kexa-egileak 2011. urtetik jasotako emantzipatzeko oinarritzko errenta itzultzeko prozedurak amaitutzat har ditzala.

**Ez da onartu.**

**ESP. 14/951**

Esleitutako etxebizitza babestu batera sartzeko sinadura-baimena ukatzeari buruz:

- Departamentuari iradokitzea beharrezko neurriak har ditzala, kexa-egileak aipatzen duen etxebizitza babestua esleitzeko prozesuaren barruan, hari dagokion puntuazioa berriro kalkula dezan, prozesutik kanpo utzi gabe, horrek dakartzan ondorioekin.

**Onartuta.**

**AO14/11**

Gizarte-alokairuaren hileko ordainagiriak ordaindu ezin izanagatik egondako pertsona eta familien utzarazpen kopuru handiari buruz:

- Departamentuari iradokitzea lehenbailehen onar eta abian jar dezala laguntzen araubide berezia, etxe bat alokatu nahi duten, edo nahikoa sarrerarik izan gabe alokatutako etxebizitza bat behar duten eta ardurapean adingabe bat edo gehiago dituzten pertsona eta familiei alokairuaren errentaren prezioa ordaintzen laguntzeko.
- Familiaren inguruabarrak ikusirik, luza daitezkeen bi urtetan, errentatzaileari ordaindutako errentaren prezioa ordaintzeko, hileko laguntza bat sortzeko aukera azter dezala iradokitzea. Laguntza hori, % 90ekoa izango da, eta hilean gehienez, esaterako, 400 euro emango dira (edo egokiagotzat jotzen den beste zenbateko bat), lanbide-arte gaxieneko soldata baino bi aldiz txikiagok diren hileko diru-sarrerak dituzten, eta ardurapean seme adingabe bat edo pertsona ezindu bat duten pertsona eta familien kasurako.

**Ez da onartu.**

**J14/15**

Etxebizitza babestuko alokairua eta hura ordaintzeko diru-laguntzak arautzen dituen arautegia aldatzeko komenigarritasunari buruz:

- Departamentuari iradokitzea herritarrek etxebizitza duin eta egokia gozatzeko duten konstituzio-eskabidea bermatzen laguntzen duten neurriak bultzatzen jarrai dezala, eta zehazki, alokairu babestuetan egotekoak direnak. Honako hauek izan daitezke har ditzakeen neurriak: errentaren prezioa jaistea; diru-laguntza publikoen ondorioetarako kontuan hartutako errenta-mugak aldatzea; familia-unitateen inguruabar ekonomikoen balorazio eguneratua egitea; eskatzaileen berariazko inguruabarrak baloratzea eta xede bera duten bestelako neurriak.

**Onartuta.**

**Burlatako Udalari.**

**ESP. 14/392M**

Kexa-egileak ordaindu behar duen alokairuaren errentari buruz:

- Departamentuari iradokitzea, modu iragankorrean bada ere, kexa-egilearen familia bizi den etxebizitzaren errentarengatik kobratutako errenta-prezioa jaistea, haren zama ekonomikoa azken urteko berrikustera arte egondako baldintza berdinetan jarrai dadin.

**Ez da onartu.**

**Iruñeko Udalari.**

**ESP. 13/670**

Bere etxebizitza-blokean duen gizarte-bizikidetzaren txarrari buruz:

- Udalari gomendatzea lehenbailehen gehitu ditzala hartutako neurriak, eta beharrezkotzat jotzen badu, beste neurri eta jardura batzuk diseinatu eta ezar ditzala, kexa-egilea bizi den etxebizitza-blokeetan auzokoen arteko bizikidetzaren egokia berrezartzeko eta mantentzeko.

**Onartuta.**

**ESP. 14/626**

Udalaren etxebizitza baten errenta-kontratu bat iraungitzearen ondorioz kexa-egileari zor dituen kalte, errenta eta komunitate-gastuak ordaintzeko eskaerari buruz:

- Udalari gomendatzea eraginik gabe utz dezala kexan jasotzen den diruaren erreklamazioa, alokatutako etxebizitzan aurkitutako kalteei dagokienez, interesdunekin ez baita bermatu une eta leku egokietan kontraesan printzipioa.

**Ez da onartu.**

**J14/2**

Etxebizitza babestua eskatzen dutenen erroldaren kudeaketaz arduratzen diren Nasuvinsako bulegoko pertsonak kexa egindako pertsonari emandako tratuari buruz:

- Nasuvinsaren dagokion unitateari gogoratzea tratua zuzen eta arretatsua eman behar diela erakunde publiko horrek emandako zerbitzuaren erabiltzaileei, Nafarroako Foru Komunitatearen Administrazioaren eta haren mendeko organoen jarrera arautzen duten legeek agintzen duten moduan.

**Ez da onartu.**

## VII. KAPITULUA ADMINISTRAZIO PUBLIKOEN ETA NAFARROAKO ARARTEKOAREN ARTEKO LANKIDETZA

### 7.1 NAFARROAKO ADMINISTRAZIO PUBLIKOEN BETEBEHARRA, NAFARROAKO ARARTEKOARI LAGUNTZEKO

4/2000 Foru Legeak, uztailaren 3koak, Nafarroako Foru Komunitateko Arartekoari buruzkoak, 26.1 artikuluan hauxe ezartzen du: «Foru Komunitateko botere publiko eta erakunde guztiek laguntza eman behar diote Nafarroako Foru Komunitateko arartekoari, lehentasunez eta presaz, haren ikerketa eta ikusketetan».

Foru-lege berak 24.2 artikuluan hauxe ezartzen du: «Hasieran eskatutako txostena edo dokumentazioa ez dutela bidaliko edo eskura jarriko esaten badute Administrazio Publikoen zerbitzuko langileek edo haien gainekoek, edo arduragabekeriak jarduten badute, Nafarroako Foru Komunitateko arartekoak uste ahal izanen du bere eginkizunen kontrakoak edo oztopatzeak direla egintza horiek; hori ezagutarazi eginen du berehalakoan, eta Nafarroako Parlamentuarentzat egindako urteko txostenean edo txosten berezian, halakorik bada, kalifikazio hori nabarmendu eginen du».

24.3 artikulua hauxe dio: «Gauza bera gertatuko da Nafarroako Foru Komunitateko Arartekoaren jarduna eragotzi edo oztopatzen duen edozein jokabiderekina».

Eta 4/2000 Foru Legeak, uztailaren 3koak, 31.1 artikuluan antzeko baldintzak ezartzen ditu: «Administrazio Publikoetako zerbitzuko edozein organismok edo pertsonak Nafarroako Foru Komunitateko arartekoaren ikerketei kontra edo oztopo egiteari eusten badio, Nafarroako Foru Komunitateko arartekoak txosten berezi bat egin dezake horri buruz, urteko txostenean dagokion atalean hori azpimarratzeaz gain».

Lege horretako 31.2 artikulua dio: «Horretaz gain, Nafarroako Foru Komunitateko arartekoak bere ebazpenak ez betetzeari eusten diotenak edo bere jardura oztopatzen dutenak nor diren esan ahalko du, guztiaren berri eman ondoren erantzule den agintari gorenari»

Bestalde, 4/2000 Foru Legeak, uztailaren 3koak, hauxe ezartzen du 34.2 artikuluan: «Behin gomendioak egin ondoren, ukitutako agintari administratiboak bi hilabeteko epe batean neurri egokirik hartzen ez badu ildo horretan, edo Nafarroako Foru Komunitateko arartekoari ez badio ematen neurri horiek ez hartzeko arrazoien berri, arartekoak gai horren aurrekariak eta aurkeztutako gomendioak, oharpenak, gogorazpenak edo iradokizunak jakinarazi ahal izanen dizkio ukitutako administrazioaren agintari gorenari. Hala jakatuta ere justifikazioa lortzen ez badu, gai hori urteko txostenean edo txosten berezian sartuko du, jarrera hori izan duten agintarien edo Administrazio Publikoen zerbitzuko langileen izenen berariazko aipamenarekin, eta betiere arartekoaren iritziz konponbide positiboa izan zezaketen eta konponbide hori lortu ez den kasuen artean».

Nafarroako Arartekoari ez lagunduz gero, horren berri eman ahal zaio Fiskaltzari, Zigor Kodeak 502.2 artikuluan ezarritako delitua den zehatz dezan. Hauxe dio Kode Zibileko artikulua horrek:

*«1. Norbaitzuk, agindeia legez eta ohartarazpena eginda jaso dutelarik, agertzen ez badira Gorte Nagusien edo autonomia erkidegoko legebiltzarraren ikerketa batzordera, orduan, halakoak, desobedite-delitupeko erruztatu gisa zigortuko dira. Erruztatua agintari edo funtzionario publikoa bada, horri enplegu eta kargualdi publikoa etengo zaio, sei hilabetetik bi urte arte.*

*2. Agintari edo funtzionarioari zigor berberak ezarriko zaizkio, baldin eta Herriaren Defentsariaren, Kontu Auzitegiaren edo autonomia erkidegoen organo baliokideen ikerketa oztopatzen badu, nahiz horiek eskatutako txostenak bidaltzeari uko eginez edo bidaltzen hori bidegabe luzatuz, nahiz horiei trabak jarritz, ikerketa egiteko beharrezkoak diren administrazio-espeditente nahiz agiriak eskuratzeko».*

### 7.2 LAGUNTZEKO BETEBEHARRA BETETZEA. NAFARROAKO ARARTEKOARI LAGUNTZEN EZ DIOTEN ADMINISTRAZIO PUBLIKOAK AIPATZEA.

Oro har, 2014an, Nafarroako administrazio publikoek Arartekoari lagundu diote, ikerketak egiten edo modu normalean garatzen.

Hala eta guztiz ere, zortzi kasutan, gainbegiraturako administrazio publikoek ez diote Arartekoari lagundu.

Hortaz, bidezkoa da aipatzea zer administrazio publiko izan dira laguntzarik eman ez dutenak, eta, hortaz, legez ezarritako betebeharra urratu dutenak.

Arartekoaren webgunean kontsulta daiteke erakunde ez kolaboratzaileen erregistroa, honako helbide honetan:

<http://www.defensornavarra.com/index.php/eu/Entitate-Ez-Kolaboratzaileen-Erregistroa>

#### 1. Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentua.

- **14/868 espediente-txostena.**

Arloa: Funtzio publikoa.

Gaia: Kexaren gaia: publizitate-irizpidea ustez urratu izana, E mailako 58 lanpostu betetzeko deialdian. Lanpostuak Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioan eta haren erakunde autonomoetan betetzekoak ziren.

Arrazoiak: Erakundearekiko lankidetzarik eza, eskatutako informazioa ez bidaltzeagatik.

Noiz hartu zen erakunde ez-kolaboratzaileztat: 2015eko otsailaren 19an.

**2. Kultura, Turismo eta Erakundeen arteko Harremanetarako Departamentua**

- **AO14/1 espediente-txostena.**

Arloa: Hezkuntza Herritarren segurtasuna.

Gaia: Nafarroako Foru Komunitateko Irakaskuntza Publikoaren Sarean Ezker Abertzaleak daukan eraginari buruz Guardia Zibilak landutako txosten bati lotutako ofiziosko jarduna.

Arrazoiak: Erakundearekiko lankidetzarik eza, eskatutako informazioa ez bidaltzeagatik.

Noiz hartu zen erakunde ez-kolaboratzaileztat: 2014ko otsailaren 25ean.

**3. Burlatako Udala.**

- **Q14/536 espediente-txostena**

Arloa: Hirigintza.

Gaia: Eraikin batean legez kanpoko itxitura, zeramika-lanak eta estalpea gauzatzea, eta Burlatako Udalak ezer ez egitea, legez kanpoko jarduera horiek zikinkeriatatik eta usoen zirinen kiratsagatik osasun arazoak ere eragin arren.

Arrazoiak: Erakundearekiko lankidetzarik eza, eskatutako informazioa ez bidaltzeagatik.

Noiz hartu zen erakunde ez-kolaboratzaileztat: 2014ko azaroaren 12an.

Oharrak: 2015eko otsailaren 11n, Burlatako Udalak idazki bat bidali zuen. Bertan adierazi zuen Arartekoak egin zion gomendioa, hirigintzaren legezkotasuna babesteko neurriak hartzeko, onartzen zuela.

**4. Burlatako Udala.**

- **Q14/392 espediente-txostena**

Arloa: Etxebizitza

Gaia: Desadostasuna bere bizilekua den etxebizitzagatik ordaindu behar duen alokairuarekin. Etxea Burlatako Udalaren jabetzakoa da.

Arrazoiak: Erakundearekiko lankidetzarik eza, ez baitzuen adierazi egindako gomendioa onartu zuen ala ez.

Noiz hartu zen erakunde ez-kolaboratzaileztat: 2014ko azaroaren 13an.

**5. Lizarrako Udala.**

- **Q14/403 espediente-txostena**

Arloa: Hirigintza.

Gaia: Herritar bat ados ez etortzea AR-3 unitatea berriz partzelatzeko proiektuaren izapideekin eta onarpenarekin. Haren ustez, haren interes pertsonalak zein Lizarrako auzotarren interes orokorrak kaltetzen ditu, Hiri Antolamenduko Plan Orokorrean ezarritako minimoak betetzen ez direlako, dagozkien hirigintza-eskubideak aintzat hartzen ez direlako, eta onurak eta kargak bidegabe banatu direlako.

Arrazoiak: Erakundearekin lankidetzarik eza, kexa izapidetzeko eskatutako eta beharrezkoa zen informazioa ez emateagatik.

Noiz hartu zen erakunde ez-kolaboratzaileztat: 2014ko azaroaren 10ean.

Oharrak: 2014ko azaroaren 20an, Lizarrako Udalak idazki bat bidali zuen. Bertan adierazi zuen ez zuela onartzen Arartekoak hirigintza-kudeaketa eta

kexan azaldutako gaia konpontzeko gomendioa; hau da, ez zutela bidaliko ez txosten juridikoa, ezta kanpoko adituek egindako peritu-txostena ere.

## 6. Iزابako Udala.

### - Q14/532 espediente-txostena

Arloa: Hirigintza.

Gaia: Herritar baten kexa, Iزابako Udalak eginbeharrak ez betetzeagatik, urbanizazio batean hirigintzako legezkotasuna babesteko. Izan ere, bertan zanga bat dago irekita: metro batzuetako luzera dauka, eta bi metroko sakontasuna. Lanak duela zenbait urte eten ziren.

Arrazoa: Erakundearekin lankidetzarik eza, kexa izapidetzeko eskatutako eta beharrezkoa zen informazioa ez emateagatik.

Noiz hartu zen erakunde ez-kolaborzailatzat: 2014ko azaroaren 12an.

## 7. Irunberriko Udala.

### - Q14/422 espediente-txostena

Arloa: Funtzio publikoa.

Mota: Txosten bat eskatzea.

Gaia: Lanpostu bateko funtzioekiko desadostasuna. Izan ere, Irunberriko Udaleko langile batek uste du herrizain-lanpostuari lotutako funtzioak, kontratuan ezarritakoak, eta benetan egiten dituenak ez datozela bat. Horrez gain, herritarrak azaltzen du ez dizkiotela ordaindu dagozkion ordainsari osagarriak.

Arrazoa: Erakundearekin lankidetzarik eza, kexa izapidetzeko eskatutako eta beharrezkoa zen informazioa ez emateagatik.

Noiz hartu zen erakunde ez-kolaborzailatzat: 2014ko azaroaren 11n.

Oharrak: 2015eko otsailaren 13an, Irunberriko Udalak idazki bat bidali zuen, eta Arartekoaren gomendioa onartu zuen: langileari aitortzea antzinatasunaren araberako ordainketa jasotzeko eskubidea, eta soldataren osagarri bat onartzea, lan-orduen kopuru handiaren araberakoa.

## 8. Garesko Udala

### - Q14/53 espediente-txostena

Arloa: Hezkuntza

Gaia: Herritar batek adierazitako kexa, musikako udal eskolan ikasteko, Garesko Udalak auzokideei eta auzokideak ez direnei eskatzen dizkien tarifa desberdinengatik.

Arrazoa: Erakundearekiko lankidetzarik eza, ez baitzuen adierazi egindako gomendioa onartu zuen ala ez.

Noiz hartu zen erakunde ez kolaborzailatzat: 2014ko azaroaren 12an.

Oharrak: 2015eko urtarrilaren 23an, Garesko Udalak bidalitako idazki bat jaso genuen. Idazkian adierazi zuten Udalak ez zuela onartzen Arartekoak egindako gomendioa.

## VIII. KAPITULUA ARARTEKOAK HERRITARREKIN ETA GIZARTE ZIBILAREKIN DUEN ZUZENEKO HARREMANA

### 8.1 HERRITARRENTZAKO ARRETA BULEGOA. NAFARROAKO ARARTEKOARI EGINDAKO KONTSULTAK

#### 8.1.1. Datu orokorrak.

Nafarroako Arartekoak «Herritarrentzako Arreta Bulegoa» dauka. Herritarrei zuzenean laguntzeko funtzioa bermatzeko sortu zen, eta, bereziki, herritarrei informazioa, orientabideak eta, hala dagokionean, aholkuak emateko. Xedea haien eskubideak hobeto eta eraginkortasun handiagoz betearaztea da.

Herritarrentzako Arreta Bulegoan herritarren kontsultak eta bisitak jasotzen dira, eta gai askotariko arazoak azaltzen dituzte. Bulegoak ematen dituen datuen arabera, Nafarroan bizi diren herritarren arazo ohikoenak ezagutzen dira. Datuak aztertuta, gizarte-ongizateari eta osasunari buruzko gaiak dira gehien aipatzen direnak.

2014an, Herritarrentzako Arreta Bulegoak **1.223** kontsulta jaso zituen.

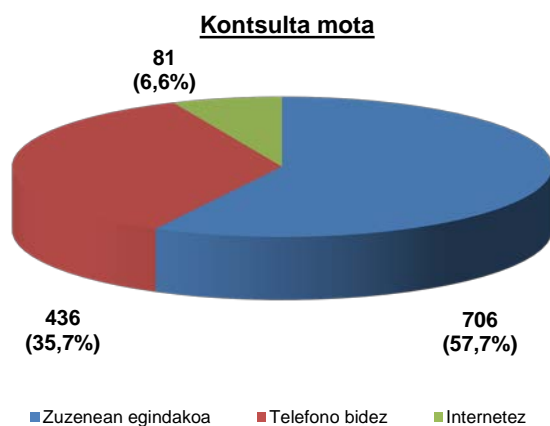
Haietako 1.208 banakako kontsultak ziren. Gainerakoak (15) taldeek aurkeztu zituzten. Hau da, interesak ordezkatzan zituzten erakundeek, nortasun juridikoko erakundeek edo pertsona-talde antolatuek aurkeztu zituzten.

Kontsulten %57,7 (706) zuzenean aurkeztu ziren bulegoan. Hori dela eta, agerikoa da herritarrek tratu pertsonala eta zuzena nahiago dutela, eta Nafarroako Arartekoaren zerbitzua berehalakoa eta espezializatua dela.

Kontsulten %35,7 (436) telefonoz egin ziren; hortaz, tratu pertsonala ere eskatu zuten.

Kontsulten %6,6 (81) baino ez ziren egin interneten bidez.

Hori dela eta, kexak bulegoan bertan edo telefonoz aurkeztu dituztenen kopuruak batzen baditugu, kontsulta aurkezteko tratu zuzena aukeratu dutenen ehunekoa %93,4 da.



**8.1.2. Kotsulten kopurua, gaien arabera**

Konsultetan askotariko gaiak jorratu ziren. Arartekoak gaiak azaltzeko zerrenda egin du, eta hauxe da zerrendaren grafikoa:

Arloak	Konsultak, guztira	%
Gizarte Ongizatea	159	13,00%
Osasuna	101	8,26%
Herritarrek dauzkaten bermeak	98	8,01%
Hezkuntza eta Irakaskuntza	82	6,70%
Etxebizitza	72	5,89%
Kontsumoa	70	5,72%
Gizarte Segurantza	59	4,82%
Hirigintza	56	4,58%
Ogasuna	56	4,58%
Toki Entitateen Funtzionamendua	49	4,01%
Barne Arloa	47	3,84%
Ingurumena	44	3,60%
Justizia	44	3,60%
Funtzio Publikoa	36	2,94%
Zerbitzu Publikoak	35	2,86%
Trafikoa	31	2,53%
Atzerriartasuna	26	2,13%
Enplegu publikorako sarbidea	22	1,80%
Lana	18	1,47%
Herri Lanak	15	1,23%
Nekazaritza	11	0,90%
Industria	5	0,41%
Kirola	4	0,33%
Euskera	3	0,25%
Turismoa	2	0,16%
Kultura	2	0,16%
Gazteria	1	0,08%
Besterik	75	6,13%
<b>GUZTIRA</b>	<b>1.223</b>	<b>100,0%</b>

Ikus bezala, kontsulta gehienak gizarte-gaiei edo ongizateari buruzkoak izan ziren (egindako kontsulten %13). Ondoren, osasunari buruzko kontsultak (%8,25) ditugu; gero, jarduera edo dokumentu publikoei lotutako informazioa jasotzeko eskubideari buruzkoak; eta, azkenik, administrazioek herritarren eskaerei eta errekursoei erantzuteko duten betebeharrari buruzkoak (kontsulten %8,01).

**8.1.3. Kotsulten banakapena**

Gaien arabera, honako hauek dira kontsulten eduki nagusiak:

**A) Gizarte-ongizatea.**

Adineko pertsonak bereziki galdetu zuten zentroetan eta zahar-etxeetan sartzeko baldintzei buruz, pertsona zaharrentzako diru-laguntzei buruz eta laguntza-pentsioei buruz.

Desgaitasuna duten pertsonen kontsulten arloan, desgaitasuna edo gaixotasun mentala duten pertsonen zuzendutako laguntzen gaineko kontsultak egin ziren, bai irisgarritasunaren gainekoak ere.

Adinez txikikoei buruzko kontsultetan ustez babesgabeko egoerak aipatu ziren. Hortaz, gurasoen edo gizarte-zerbitzuen babesa ez duten adinez txikikoen egoerak nagusitu ziren, kontsulta-talde horretan.



Kontsulta horietan ere beste gai bat jorratu zen: adinez txikikoei behaketa- eta harrera-zentroetan ematen zaien tratua. Beste kontsulta batzuk tratu txarrei eta abusuei buruzkoak izan ziren.

Gizarte-bazterkeriaren arloan, kontsulta gehienak gizartean baztertuta izateko arriskuan daudenei zuzendutako laguntzei buruzkoak izan ziren, gizarteratzeko errenta ez jasotzeagatik, kopuruarekin bat ez etortzeagatik edo gizarteratzeko errenta bahitu izanagatik.

Emakumeen arloan, bi kontsulta jaso ziren, emakumeen kontrako indarkeriari buruzkoak. Kontsulta batean emakume batek aholku eskatu zuen: alaba tratu txarrak jasotzen ari zelako susmoa edukita, zer egin zezakeen galdetu zuen. Beste kontsultan aipatzen zen gizarte-langile batek ez ziola behar bezala lagundu tratu txarrak jaso zituen emakume bati.

#### **B) Osasuna.**

Honako gai hauek jorratu dira kontsulta gehienetan:

- Osasun-laguntza berandutzea (itxarote-zerrendak).
- Osasun-laguntza txarra jaso izana.
- Emandako mediku-laguntza txarraren ondorioz, osasun arloko ondare-erantzukizuna.
- Ordura arte izandako osasun-garraioa kentzea.

#### **C) Herritarren bermeak, administrazio publikoekin izaten dituzten harremanetan.**

Epigrafe horretan bildu dira herritarrek kontsultetan aipatu dituzten honako gai hauek: informazio publikorako eskubidea; administrazioen betebeharra, haien eskaerei eta errekurtsioei erantzuteko; jarduera publikoetan bete beharreko gardentasun-eskubidea; administrazioek herritarrei tratu egokia eta adeitsua emateko betebeharra, etab.

Honako gai hauek dira kontsultetan gehien aipatu zirenak:

- Administrazio publikoen betebeharra, herritarrek aurkeztutako eskaerei edo administrazio-errekurtsioei erantzuteko, eta hori egiteko legez ezarritako epeak.
- Administrazio publikoek dituzten informazioa eta dokumentuak eskatzeko eskubidearen irismena eta egikaritzeko modua.
- Herritarren eskubidea, administrazio publikoetan informazio egokia eta adeitsua jasotzeko.

#### **D) Hezkuntza.**

Hezkuntzari eta irakaskuntzari dagokienez, erakundean jaso ziren kontsulta gehienetan honako gai hauek jorratu ziren:

- Hezkuntza administrazioak eskola-zentroetan lan egiten hasteko ezarritako irizpideak aplikatzea.
- Haur Eskolako 0 eta 3 urte bitarteko zikloaren zerbitzuaren kostua handitzea, zerbitzua ematen den udalerrian errolatuta ez egoteagatik.
- Beka- eta laguntza-eskaerak ukatzea.
- Beken eta diru-laguntzen dirua itzultzeko eskatzea.
- Eskolako bizikidetzan izandako arazoak: ikasleen arteko jazarpena, irakasleen eta ikasleen arteko jazarpena eta ikastetxeetako arduradunen jarduerarik eza egintza horietan.
- Ikasleei ezarritako diziplina-neurriak: esaterako, ikastetxetik kanporatzea, etab.
- Zuzendaritza-aldaketak, orduen banaketa, eta abar.
- Unibertsitate-tituluak homologatzea.
- Unibertsitateetan matrikulak aldatu nahi ez izatea.
- Unibertsitateetan aurkeztutako idazkiek erantzunik ez izatea.

#### **E) Etxebizitza.**

Honako hauek dira kontsultetan gehien aipatu ziren gaiak:

- Etxebizitza bat edukitzea zaila izatea.
- Babes ofizialeko etxebizitzak esleitzeko prozedurak.
- Babes ofizialeko etxebizitzetako lotutako diru-laguntzak; eta, bereziki, horretarako diru-laguntzak ez ematea.
- Etxebizitzaren bizigarritasun-baldintzak eta bizigarritasun-zelula.
- Eraikuntza-akatsak babes ofizialeko etxebizitzetan, batik bat.

#### **F) Kontsumoa.**

Arlo horretako kontsultetan honako gai hauek jorratu zituzten kontsumitzaileek: telefono-enpresekin, argindar-enpresekin eta gas-enpresekin izandako arazoak bai eta hipotekak ordaintzeko arazoak ere.

**G) Gizarte Segurtasuna.**

Honako gai hauek dira arlo horretako kontsulta gehienetan:

- Kotizazioa aintzat ez hartzea.
- Prestazioa ukatzea, galtzea edo kentzea.
- Gizarte Segurantzak eskatzea jasotako prestazioak itzultzea.
- Aitorpenarekin, sailkapenarekin edo esleitutako mailarekin ados ez egotea.

**H) Hirigintza.**

Herritarrek honako informazio hau eskatu zuten:

- Hirigintza-araubidea (zehapenak, errekerimenduak...).
- Hirigintzan egindako esku-hartzeak; lurzoruen erabilera; eraikuntza-lanak (lizentziak, administrazio-baimenak, eta abar).
- Egiten ari den edo onarpen-fasean dagoen hirigintza-plangintza.
- Plangintza betearaztea.
- Partikularrek ondare publikoko lurzoria erabiltzea.

**I) Ogasuna.**

Arlo horretako kontsulta gehienak Nafarroako Gobernuaren zergeri eta tokiko zergeri buruzkoak izan ziren.

Kontsulta gehienetan, herritarrek adierazten zuten ez zetozeela bat Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zerga aitortzeko prozedurarekin, ezta dirua ez itzultzeko erabakiarekin.

Beste kontsulta batzuk gainordainei edo premiamenduei buruzkoak ziren.

Kontsulta batzuetan herritarrek txarto irizten zieten Foru Ogasunarekin harremanetan jartzeko zailtasunei.

Kontsulta batzuetan aipatu ziren dirua biltzeko organoek egindako bahiketa-prozedurak.

**J) Tokiko erakundeen funtzionamendua.**

Epigrafe horretan bildu dira tokiko erakundeen araubideari eta prozedurei buruzko kontsultak.

Honako gai hauek jorratu dira kontsulta gehienetan:

- Udal erroldan alta eskatzea, ukatzea edo baja ematea.
- Zenbait jarduera baimentzeko eskaerak ez erantzutea edo ukatzea.
- Administrazioaren egintzak, lurzoruak mugatzeko.
- Lurzoruak bidegabe bereganatzea.
- Funtzionario edo agintari zehatz batzuen jarduketak.

**K) Herritarren segurtasuna.**

Honako gai hauek jorratu dira kontsultetan:

- Poliziak egindako jarduera batzuk legekoak edo legez kanpokoak izatea.
- Nortasun Agiri Ofiziala edo pasaporteak igortzeko izapideak.
- Espetxe-administrazioa eta espetxeetako legeen mende dauden pertsonen eskubideak.

**L) Ingurumena.**

Honako gai hauek jorratu dira arlo horretako kontsulta gehienetan:

- Hots-kutsadura; bereziki, bizilagunek etxean jasan behar dituzten eragozpenak, jarduera gogaikarriengatik.
- Telefonía mugikorrek oinarri-estazioek sortzen duten kutsadura elektromagnetikoa.
- Baimen integrala jaso behar duten jarduerak, eta, bereziki, baimen hori emateko eskakizunak.
- Ehizan eta arrantzan ezarritako zehapenak.
- Ingurumenari buruzko araudia ez betetzea.

**M) Justizia.**

Gai nagusiak hauexek dira:

- Prozesu judizialak berandutzea.
- Epaiak ez betearaztea.
- Abokatuen jarduera profesionalak.
- Profesionalen elkargoen jarduerak.
- Doako laguntza juridikoa jasotzeko oztopoak.

**N) Funtzio publikoa.**

Kontsultetan aipatutako gaiak:

- Lan-kontratudun langileei, funtzionarioekin erkatuta, tratu baztertzaila ematea: bereziki, soldatan eta familia eta lana bateratzeko baldintzetan.
- Osasunbideko langileei lanbide-karrera ez ordaintzea.

- Lan-jarduera handitzeko, murrizteko edo bateratzeko eskubideak.
- Mugikortasuna eta administrazio-ibilbidea.
- Lekualdatze-lehiaketak: bereziki, prozeduretan erabilitako eskakizunekin ados ez egotea.

**Ñ) Zerbitzu publikoak.**

Kontsultetan aipatutako gaiak:

- Ondare-erantzukizuna, administrazio publikoek lanetan edo zerbitzuetan egin dituzten jardueren ondoriozkoa.
- Nahitaezko zerbitzu minimoak eta interes orokorreko beste zerbitzu batzuk txarto egitea.
- Garraibide publikoak.

**O) Trafikoa eta bide-segurtasuna.**

Honako hauek dira kontsultetan gehien aipatu ziren gaiak:

- Trafikoaren arloko zehapen-prozedurak (zehapenak, isunak, bahiketak...).
- Trafikoaren arloko zehapena eragin zuten egintzekin bat ez etortzea.
- Iruñean aparkalekuak mugatzeko koloreen arabera egindako banaketarekin eta ezarritako tasarekin ados ez egotea.
- Desgaitasuna duten pertsonen autoa aparkatzeko baldintzak hobetzeko aukerak.

**P) Atzerritartasuna.**

Arlo horretan nabarmendu ziren bizileku- eta lan-baimena jasotzeko izapideei buruzko kontsultak.

**Q) Enplegu publikoko lanpostu batera heltzea.**

Enplegu publikoko lanpostu batera heltzeko arloan, honako gai hauek jorratu ziren kontsulta gehienetan:

- Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioan sartzeko eta maila handiagoko beste lanpostu bat eskuratzeko nahitaezko eskakizunak.
- Ustezko irregulartasunak lanpostu publikoak betetzeko deialdietan, bai mugagabeko kontratueterako, bai aldi baterako kontratueterako hautagaiak hautatzerakoan.

**R) Lana.**

Honako gai hauek jorratu dira kontsulta gehienetan:

- Langabezia-prestazioak etetea, itzultzeko eskatzea eta horri buruzko zehapenak.
- Lana sustatzeko laguntzak.
- Lan-segurtasuna, batik bat, funtzioak behar bezala egiteko beharrezko materialik ez izateagatik.

**S) Herri-lanak.**

Administrazio eskudunak azpiegiturak egiteko, zaintzeko eta mantentzeko dituzten betebeharrak buruzko kontsultak nabarmendu dira; batik bat, lurzorua garbitzeari eta bideak egiteari buruzkoak.

Horrez gain, nahitaezko desjabetze-prozedurei buruzko kontsultak ere egin ziren.

**T) Nekazaritza.**

Honako gai hauek jorratu ziren kontsultetan:

- Komunitateko ondasunen erabilera zehazteko lege-araubidea eta eskakizunak.
- Nekazaritza- eta baso-ustiapenei buruzko gaiak; bereziki, ustiapen horiei lotutako diru-laguntzen gaineoak.

**U) Euskara.**

Kontsultetan aipatutako gaiak:

- Iruñeko Udalak euskararen ordenantza ez betetzea, lanak egiten ari direla jakinarazteko kartelak euskaraz eta gaztelaniaz ez egiteko.
- Bandoak euskaraz eta gaztelaniaz ez banatzea zati euskaldunean.

**V) Kontsulta juridiko pribatuak.**

Kontsulta asko egin ziren gai juridiko pribatuei buruz. Gai nagusiak hauexek dira:

- Jabeen erkidegoei buruzko arazoak.
- Mugakideak diren bizilagunen arteko arazoak.
- Gurasoen eta aitona-amonen eskubidea, adinez txikikoak bisitatzeak.
- Adinez txikikoek janaria jasotzeko eskubidea; bai eta adinez txikioei lotutako beste gai batzuk ere, harreman juridiko pribatuen arloan.
- Zorrak izatea eta berankorren zerrendetan izena sartzea.

## 8.2 GIZARTE ZIBILAREKIKO HARREMANA

2014an, Nafarroako Arartekoak, berak edo aholkularien bidez, harremana izan zuen gizarte- eta lanbide-interesak ordezkatzen dituzten erakundeekin eta zenbait pertsona-talderekin. Zuzeneko harremanak izan ziren, edo erreklamazioen bidezkoak.

Erakunde eta talde horien artean, aipatzekoak dira honako hauek:

- ADENI elkarte.
- APF (Foruzaingoen lanbide-elkartea).
- ANESAR (Nafarroako joko-aretoen enpresa-elkartea).
- ANFAS.
- ADECANA (Nafarroako ehiztarien elkarte)
- HIRU HAMABI (Garuneko kalte hartuari buruzko elkarte)
- Nafarroako Fusilatutako Senitartekoen Elkarte.
- Nafarroako Kirol Federazioen Elkarte.
- AFAPNA (Nafarroako administrazio publikoetako funtzionarioen elkarte)
- Diego de Haro, Nafarroako liburu-saltzaileen elkarte
- La Barca, Mendabiako auzo-lagunen elkarte
- Alde Zaharra, auzotarren elkarte – Alde Zaharreko Jaiak antolatze Batzordea.
- APAIONA-NABALDE (Berdintasunaren aldeko Nafarroako agintarien elkarte profesionala).
- ASORNA, Nafarroako Pertsona Gorren Elkarte
- Nafar Ateneoa
- Nafarroako Cáritas
- CSIF (Zentral Sindikal Independentea eta funtzionarioena)
- CSIF (Zentral Sindikal Independentea eta irakaskuntzako funtzionarioena)
- Mugurdiko Arrano Beltz Mendi Elkarte
- Arangurengo Mutiloabeitiko jabeen erkidegoa
- Berriosusoko Andrelopa kaleko jabeen erkidegoa
- Berriozarreko Saharar Errepublikaren Plazako 1 eta 2 zenbakietako jabeen erkidegoa
- Burlatako Benitorea Plazako jabeen erkidegoa
- CEOMA (Adineko pertsonak zaintzeko espainiar konfederazioa)
- Nafarroako Gazte Kontseilua
- Nafarroako Goi Mailako Musika Kontserbatorioa
- GazKalo (Nafarroako ijitoen federazioa)
- LOKARRI, Akordioaren eta kontsultaren aldeko herritarren sarea
- BEHATOKIA Fundazioa – Hizkuntza-eskubideen behatokia
- GURELUR (Nafarroako Funtsa, ingurumena babesteko)
- Iruñeko Udaleko Izquierda-Ezkerra
- Nafarroako Adinekoen Behatokia
- «Construyendo Sarriguren: hazi eta hezi» plataforma
- Amazabal Institutuaren aldeko Plataforma
- Energia berriztagarri buruzko 2603/2009 diru-laguntza jaso ez duten pertsonen plataforma (*Plataforma de Afectados por la Denegación de la Subvención 2603/2009 de Energías Renovables*)
- Representación Cannábica de Navarra - Nafarroako Ordezkaritza Kanabikoa.
- ANPE, Sindikatu independentea
- SPF (Foruzaingoen sindikatua)
- SPA (Nafarroako administrazio publikoetako administrazio-langileen elkarte)
- Sindicato Unificado de Policía (SUP).
- Nafarroako Sos Arrazakeria
- Sindicato SEET-EILAS Sindikatua.
- UNICEF Fundazioa (Nazio Batuen Funtsa, umeei laguntzeko)
- Unión Ciclista de Navarra.
- UGT-FSP (Langileen batasun orokorra)
- Aiegi kanpalekuko bizilagunak.

**ERANSKINA ARARTEKOAREN 2014KO AURREKONTUAREN LIKIDAZIOA**

4/2000 Foru Legeak, uztailaren 3koak, Nafarroako Foru Komunitateko Arartekoari buruzkoak, 37.3 artikuluan hauxe ezartzen du: *Txostenak eranskin bat ere izanen du. Eranskinaren hartzailera Nafarroako Parlamentua izanen da. Eranskin horretan, erakundearen dagokion aldiko aurrekontuaren likidazioa agertuko da*

Honako hau aipatu behar da Arartekoaren 2014ko aurrekontuen likidazioari buruz:

1. Jakin bezala, Nafarroako Aurrekontu Orokorrei buruzko Foru Legearen proiektua, 2014koa, Nafarroako Parlamentuan baztertu zen, osoko bilkurak 2013ko abenduaren 10ean egin zuen bileran. Hortaz, Ogasun Publikoari buruzko 13/2007 Foru Legeak, apirilaren 4koak, ezartzen duenarekin bat etorrita, automatikoki onartu zen aurreko ekitaldiko foru-legea hurrengo ekitaldian ere indarrean egotea. 2013ko ekitaldian aurreko ekitaldikoa ere luzatu zen, beraz, abenduaren 28ko 19/2011 Foru Legean, 2012rako Nafarroako Aurrekontu Orokorrei buruzkoan, ezarritakoa bete behar da.
2. Luzatu zen aurrekontuaren hasierako kredituak 822.059,03 eurokoak ziren, guztizko kopuruetan adierazita. Eta bat egiten dute behin betiko edo finkatutako aurrekontuarekin.
3. Aintzat hartutako betebeharrak garbiak 640.687,61 eurokoak izan dira, beraz, **finkatutako aurrekontuaren %77,94 erabili da.**
4. Aurrekontuak luzatu arren, Nafarroako Gobernuari Arartekoaren funtzionamendua 2014an bermatzeko funtsak eskatu dizkiogunean, kontuan hartu ditugu Nafarroako Arartekoaren Bulegoaren 2014ko Aurrekontuaren proiektua. Proiektu hori Nafarroako Bozeramaileen Batzarrak onartu zuen, 2013ko urriaren 7an egin zuen batzarrean. Aurrekontuen luzapenean ezarritako kopuruak baino txikiagoak dira zenbateko horiek. Hori dela eta, 2014an onartu diren eskubide garbiak 774.836,33 eurokoak dira; hortaz, **gauzatzearen ehunekoa %94,26 da.**
5. Aurreko unitateak aintzat hartuta, ekitaldiko aurrekontu-emaizta lortu dugu, eta 134.148,72 euroko superabita erakutsi du.

2014an izandako gastuak, eragiketen arrunten arabera sailkatu dira (I-V kapituluak); bai eta kapital-eragiketen arabera (VI-IX kapituluak) ere. Honako hauek dira:

Eragiketa-mota	Behin betiko kredituak	Onartutako obligazioak	Egikaritzaren %
Eragiketa arruntak	782.259,03	631.930,53	80,78%
Kapital-eragiketak	39.800,00	8.757,08	22,00%
<b>GUZTIRA</b>	<b>822.059,03</b>	<b>640.687,61</b>	<b>77,94%</b>

Segidan, gastu-aurrekontuaren likidazioaren egoera eta diru-sarreraren aurrekontuaren likidazioaren egoera azaldu dira.

**A) Gastuen egoera**

Gastuei buruzko kapitulu ekonomikoen arabera, honako hauek zerrendatu dira: aurrekontuei buruzko aurreikuspenak, onartutako betebeharrak garbiak eta egikaritze-ehunekoa; guztiak 2014koak.

Kapituluak	Aurreikuspenak	Onartutako obligazio garbiak	Egikaritzaren %
<b>1 Langileen gastuak</b>	503.559,03	431.777,50	85,75%
<b>2 Ondasun arruntak eta zerbitzuak</b>	244.600,00	166.225,67	67,96%
<b>4 Transferentzia arruntak</b>	34.100,00	33.927,36	99,49%
<b>6 Inbertsio errealak</b>	39.500,00	8.757,08	22,17%
<b>7 Kapital-transferentziak</b>	0,00	0,00	0,00%
<b>8 Finantza-aktiboak</b>	200,00	0,00	0,00%
<b>9 Finantza-pasiboak</b>	100,00	0,00	0,00%
<b>GUZTIRA</b>	<b>822.059,03</b>	<b>640.687,61</b>	<b>77,94%</b>

**B) Diru-sarreraren egoera**

Diru-sarreraren aurrekontuaren likidazioaren egoerak agerian uzten du diru-sarrerak, bati bat, Foru Ogasuneko transferentzietatik etorri direla; izan ere, ekitaldiko diru-sarreraren guztizkoaren %99,10 osatzen dute.

Kapituluak	Aurreikuspenak	Onartutako eskubide garbiak	Egikaritzaren %
<b>3 Tasak eta bestelako sarrerak</b>	100,00	6.541,24	6541,24%
<b>4 Transferentzia arruntak</b>	781.150,00	735.700,00	94,18%
<b>5 Ondareengatiko sarrerak</b>	1.009,03	395,09	39,16%
<b>7 Kapital-transferentziak</b>	39.525,60	32.200,00	81,47%
<b>8 Finantza-aktiboak</b>	174,40	0,00	0,00%
<b>9 Finantza-pasiboak</b>	100,00	0,00	0,00%
<b>GUZTIRA</b>	<b>822.059,03</b>	<b>774.836,33</b>	<b>94,26%</b>

Honako taula honetan erakusten da 2007tik hona Arartekoak izan duen bilakaera:

	Aurrekontua hasieran	Aldaketa urtean	Aurrekontua behin betiko	Aldaketa urtean	Gastu erreala	Aldaketa urtean
<b>2007</b>	1.247.358,19		1.350.479,77		1.149.066,30	
<b>2008</b>	1.239.759,41	-0,61%	1.241.730,42	-8,05%	978.136,63	-14,88%
<b>2009</b>	1.240.633,04	0,07%	1.240.633,04	-0,09%	1.032.259,79	5,53%
<b>2010</b>	1.240.120,05	-0,04%	1.240.982,25	0,03%	955.971,50	-7,39%
<b>2011</b>	1.176.885,80	-5,10%	1.176.885,80	-5,16%	932.784,17	-2,43%
<b>2012</b>	822.059,03	-30,15%	822.059,03	-30,15%	698.894,03	-25,07%
<b>2013</b>	822.059,03	0,00%	822.059,03	0,00%	680.888,64	-2,58%
<b>2014</b>	822.059,03	0,00%	822.059,03	0,00%	640.687,61	-5,90%

**2014 / 2007 urteetako aldaketa**      **-34,10%**

**-39,13%**

**-44,24%**

**2014ko gastu erreala / 2007ko aurrekontua**

**47,44%**

Benetako gastuen bilakaerari erreparatuta, agerikoa da Arartekoaren ahalegina kostuak murrizteko. Zehazki, 2014ko benetako gastuek hartu dute 2007ko behin betiko aurrekontuaren (1.350.479,77 euro) %47,44 (640.687,61 euro). Gaur egungo titularra karguaren jabe egin zenean, aurrekontu hori onartuta zegoen.



