

# NAFARROAKO PARLAMENTUKO

## ALDIZKARI OFIZIALA

---

X. legegintzaldia

Iruña, 2019ko irailaren 19a

14. ZK.

---

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

G SAILA:

**Txostenak, deialdiak eta Parlamentuko informazioa:**

—Nafarroako Arartekoaren Erakundearen 2018ko txostena (2. or.).

---

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

---

## **Nafarroako Arartekoaren Erakundearen 2018ko txostena.**

Nafarroako Parlamentuko Mahaiak, 2019ko irailaren 2an eginiko bilkuran, Eledunen Batzarrari entzun ondoren, erabaki hau hartu zuen, besteak beste:

**1.** Nafarroako Arartekoaren erakundearen 2018ko txostena jasotzat ematea (10-19/DFP-00003).

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

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

Iruñean, 2019ko irailaren 2an

Lehendakaria: Unai Hualde Iglesias

### **Nafarroako Arartekoaren Erakundearen 2018ko txostena.**

I. Kapituluua. Sarrera.

II. Kapituluua kexak.

2.1. Datu orokorrak.

2.2. Kexak hartu dituzten administrazioak.

2.3. Onartutako kexak.

2.4. Espainiako Herri-defendatzaileari edo herritarren eskubideen defentsarako autonomia-erkidegoetako goi-komisario parlamentarioei bidalitako kexak.

2.5. Ikertutako kexak. Ikerketen emaitza.

2.6. Kexaren ondorioz emandako ebazpenak.

2.7. Administrazio publikoek ebazpenei emandako onarpena.

2.8. Kexetan islatutako asmoen erabateko onarpen-maila. Eraginkortasun-indizea.

2.9. Kexen banaketa eta zerrrenda, gaien arabea aurkeztuta.

III. Kapituluua. Kexen berriazko azterketa, zenbait administrazio publikok ez dituztela herritarren idatziak erantzuten edo erantzuteko gehiegi luzatzen direla erakusten duena.

3.1. Sarrera. Helburua.

3.2. Herritarren idatziak erantzuten ez dituzten edo erantzuna emateko gehiegi luzatzen diren administrazio publikoen zerrrenda.

3.3. Datu garrantzitsuenak.

IV. Kapituluua. Ofiziozko jarduketak.

4.1. Datu orokorrak.

4.2. 2018ko ofiziozko jarduketa garrantzitsuenak.

4.2.1. Emakume kooperante bati gizakien nazioarteko salerosketaren eta immigrazio klandestinoaren krimena leporatzea.

4.2.2. Errepideetako elurteen ondoriozko arazoak konpontzeko neurriak.

4.2.3. Mugapenak eta debeku berriak hondakinen kudeaketan.

4.2.4. Zitazioak lizarrako nan bulegoan.

4.2.5. Desberdintasuna gizon eta emakumeen arteko laneko jarduera-tasan.

4.2.6. Errentamendu-erregimenean etxebizitza babestua eskuratzeko arazoak.

4.2.7. Gehiegizko edo neurritz kanpoko gogortasun-baldintzak puerto III (Cadiz) espetxeko presoen tratuan.

4.2.8. Oinezkoen pasabidea Orkoiengo hiltegi inguruan.

4.2.9. Mendekotasun-egoera eta prestazioetarako eskubidea epe barruan aitortzea.

4.2.10. Ugalkortasunari buruzko estatistika-galdetegi bati buruz erantzun beharra.

4.2.11. Gorabehera Nafarroako Zerga Ogasunaren sistema informatikoan.

4.2.12. Justizia Ministerioari gutuna Nafarroako Probintzia Auzitegiaren 38/2018 epaiari buruz eta Zigor Kodearen berrikuspenari buruz sexu-delituen arloan.

4.2.13. Gorabeherak argindar-hornidurarekin Etxarri-Aranatzen.

4.2.14. Eraso homofoboak Iruñeko hilerriaren inguruan.

- 4.2.15. Plazen eskasia Iruñeko eremuko egoitzetan.
- 4.2.16. Helduen laguntzarik gabe datozen adingabe atzerritarren banaketa zuzena autonomia-erkidegoen artean.
- 4.2.17. Arreta pediatrikoa Zangozaldean.
- 4.2.18. Intimitaterako eta ohorerako eskubi-dearen urraketa sare sozialetan sexu-delitu baten biktimari.
- 4.2.19. Neurri berritzaileak genero-indarkeriaren arloan.
- 4.2.20. Administrazio-egoera irregularrean dauden atzerritarren osasun-laguntza.
- 4.2.21. Genero-indarkeriaren biktima diren emakumeei babesa.
- 4.2.22. Liztor asiarraren habiak etxabakoitzen.
- 4.2.23. Zizur Txikia Iruñearekin lotzen duen espaloi arriskutsua.
- 4.2.24. Mendeko pertsonen egoitzetarako laguntzak neurtzeko irizpideak.
- 4.3. Arartekoak koordinatzeko XXXIII. Jardunaldiak.
- 4.4. Nafarroako haurren eta nerabeen egoerari buruzko informazioa.
- 4.4.1. Egindako jarduketan deskribapena eta ebaluazioa.
- 4.4.2. Azken urteotako bilakaeraren informazio-koadroa.
- 4.4.3. Iradokizunak.
- 4.4.4. Adingabeen inguruko arazoak salatzen dituzten kexen aipamena.
- V. Kapitulua. Zerbitzu publikoak hobetzeko herritarrek egindako proposamenak.
- 5.1. Datu orokorrak.
- 5.2. Proposamenen edukia.
- 5.2.1. Ikastetxeetan onartuak izateko baremoan etxearekiko eta lantokiarekiko gertutasun linealaren irizpidea ezartzeko proposamena.
- 5.2.2. Emakumeak gizonezkoen futbol-taldeetan sartzeko proposamena.
- 5.2.3. Hobekuntza-proposamena, abiadura moteltzeko gailuak jartzekoa, batik bat Sarri-gurengo errotondan.
- 5.2.4. Administrazio publikoentzat lan egiten duten pertsonen emandako arreta ebaluatzeko sistema bat ezartzeko proposamena.
- 5.2.5. Eskolaldiaren araubidea aldatzeko eskatzen den botoen gehiengoari buruzko proposamena.
- 5.2.6. Koordinazio-laguntzaileen aldi baterako kontratazioen zerrendetan deialdian ohiz kanpoko lehentasuna aplikatzeari buruzko proposamena.
- 5.2.7. Hautxoak eta amak babesteko berariazko lanpostu bat sortzearen bidez, jardunbide obstetrikokoak hobetzeko proposamena.
- 5.2.8. 2019ko Enplegu-Eskaintza Publikoan Haur Hezkuntzako gaztelaniazko irakasleen lanpostuak hobetzeari buruzko proposamena.
- 5.2.9. Hobekuntza proposamena, Nafarroako Foru Erkidegoko errepideetan berariazko gehieneko abiadurak seinaleztatzeko.
- VI. Kapitulua. Gomendioak, iradokizunak eta legezko betebeharren gogorazpenak.
- 6.1. Sarrera.
- 6.2. Gomendioak, iradokizunak eta legezko betebeharren gogorazpenak.
- 6.2.1. Enplegu publikora heltzea.
- 6.2.2. Nekazaritza eta abeltzaintza.
- 6.2.3. Gizarte-ongizatea.
- 6.2.4. Administrazio publikoen ondasunak.
- 6.2.5. Merkataritza eta kontsumoa.
- 6.2.6. Kirola.
- 6.2.7. Hezkuntza.
- 6.2.8. Energia.
- 6.2.9. Euskara.
- 6.2.10. Funtzio publikoa.
- 6.2.11. Toki-erakundearen funtzionamendua.
- 6.2.12. Ogasun publikoa.
- 6.2.13. Justizia.
- 6.2.14. Ingurumena.
- 6.2.15. Herri-lanak.
- 6.2.16. Datuen babesa.
- 6.2.17. Administrazio publikoen ondare-erantzukizuna.
- 6.2.18. Osasuna.
- 6.2.19. Herritarren segurtasuna.
- 6.2.20. Gizarte Segurantzza.
- 6.2.21. Zerbitzu publikoak.
- 6.2.22. Lana.
- 6.2.23. Trafikoa eta bide-segurtasuna.
- 6.2.24. Gardentasuna eta herritarren parte-hartzea.
- 6.2.25. Turismoa.
- 6.2.26. Hirigintza.
- 6.2.27. Etxebizitza.

- 6.3. Administrazio publikoek noraino onartu dituzten ebazpenak.
- 6.4. Ebazpenen onarpen-maila arloz arlo.
- VII. Kapitulua. Parlamentuko txostenak eta agerraldiak.
  - 7.1. Sarrera.
  - 7.2. Agerraldiak.
- VIII. Kapitulua. Administrazio publikoen lankidetzaren Nafarroako Arartekoarekin.
  - 8.1. Administrazio publikoen lankidetzaren betebeharrak erakundearekin.
  - 8.2. Nafarroako Arartekoari lagundu ez dioten edo informazioa ematen gehiegi atzeratu diren administrazioen aipamena.
- IX. Kapitulua. Erakundeak herritarrekin duen zuzeneko harremana.
  - 9.1. Herritarrak artatzeko bulegoa. Nafarroako Arartekoari egindako kontsultak.
    - 9.1.1. Datu orokorrak.
    - 9.1.2. Kontsulten zerrenda, gaika.
    - 9.1.3. Kontsulten xehakapena.
  - 9.2. Gizarte zibilarekiko harremana.
- X. Kapitulua. Nafarroako Arartekoaren partaidetza Nafarroako Gardentasunaren Kontseiluan.  
Eranskina. 2018ko erakundearen aurrekontuaren likidazioa.

## I. KAPITULUA. SARRERA.

1. Nafarroako Foru Komunitatea berrezarri eta hobetzeko Lege Organikoaren (LORAFNA) 18 hiru artikulua horrela definitzen du Nafarroako herriaren defendatzailea: **Nafarroako Parlamentuaren mendeko organoa da, eta** Konstituzioak eta Lege horrek berak herritarrei aitortzen dizkien **eskubide eta askatasunak defendatzeko eta babesteko lanak agintzen zaizkio**. Hain zuzen, zeregin horietarako, gaituta dago Nafarroako administrazio publikoen jarduera gainbegiratzeko, eta bere jardueren berri eman behar dio Nafarroako Parlamentuari.

Bestalde, 7/2010 Lege Organikoak, urriaren 27koak, Nafarroako Foru Araubidea berrezarri eta hobetzeko 13/1982 Lege Organikoa aldatzen duenak, Nafarroako Foru Komunitateko erakundetzat jotzen du Nafarroako herriaren defendatzailea.

4/2000 Foru Legeak, uztailaren 3koak, definitzen ditu Nafarroako Foru Komunitateko herriaren defendatzailearen eskumenak, araubide juridikoa eta funtzionamendua; hain zuzen, horrela garatzen da LORAFNAREN 18 hiru artikuluen 2. zenbakiko aurreikuspena.

Bi lege horiekin eta Nafarroako herriaren defendatzailea aipatzen duten beste foru-lege batzuekin bat etorrita (adibidez, haurtzarora eta nerabezarora babestekoa, administrazio elektronikoari buruzkoa edo gardentasunarena eta gobernu irekiarena), erakunde horrek honako zeregin hauek ditu:

- a) Konstituzioak herritarrei aitortzen dizkien eskubideen babesa defendatzea eta hobetzea.
- b) Nafarroako Foru Araubidea berrezarri eta hobetzeko Lege Organikoak herritarrei aitortzen dizkien eskubideen babesa defendatzea eta hobetzea.
- c) Nafarroako Foru Komunitateko eta Espainiako Estatuko legeek, Europar Batasuneko arauak eta nazioarteko itunek herritarrei aitortzen dizkieten eskubideen babesa defendatzea eta hobetzea.
- d) Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioak, tokiko erakundeek eta Nafarroako Foru Komunitatearen mendeko edozein organismo publikok herritarrei ematen dizkieten zerbitzu publikoak hobetzea.
- e) Bitartekaritza- eta bateratze-lanak egitea herritarren bidezko interesen eta Nafarroako administrazio publikoek jarraitzen duten interes orokorraren artean.
- f) Herritarrei informazioa eta laguntza ematea, administrazio publikoen aurrean beren eskubideak hobeto erabil ditzaten.
- g) Informazioa eta laguntza ematea Nafarroako Parlamentuari, foru-parlamentarioei eta Nafarroako gainerako erakunde publikoei, haiek eskatuta edo bere ekimenez, herritarren eskubideekin lotura duten eta bere eskumenen artean dauden gaiei buruz.
- h) Espainiako herriaren defendatzailearekin lankidetzan aritzea herritarren eskubide konstituzionalak defendatzeko eta hobetzeko, horiek kaltetuta edo ahulduta gera daitezkeenean Estatuko administrazioen edo botere publikoen jardueren ondorioz.

Zeregin horietarako, Nafarroako herriaren defendatzaileak lege-betebeharrei buruzko aholkuak, iradokizunak eta gogorazpenak emango ditu, bere ustezko irizpide egokiaren arabera.

2. Uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legearen 36.1 artikulua xedatzen du Nafarroako herriaren defendatzaileak **urteroko eman behar diola Nafarroako Parlamentuari eginiko izapideen berri**; zehazki, **txosten bat** aurkeztu behar du saio-denboraldi arruntaren barruan.

2018. urteari dagokion txostena aurkezteak aukera ematen du Nafarroako Parlamentuari informazioa emateko honako hauek gordetako eskubide eta askatasunen babesak defendatzeko eta hobetzeko

egindako jardueraz: Konstituzioa, Nafarroako Foru Araubidea berrezarri eta hobetzeko Lege Organikoa eta ezar daitezkeen gainerako xedeak.

Uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legearen 37. artikulua zehazten du urteko txosten horren edukia: aurkeztutako kexen kopurua eta mota; baztertutako kexen kopurua eta mota, eta arrazoiak; ikergaiak eta ikerketen emaitzak; erakundeak emandako ohartarazpen, iradokizun, gogorarazpen edo aholkuak, Administrazioak onartutakoak adierazita; eta erakundearen aurrekontuaren likidazioa jasotzen duen eranskina.

Xedapen hori betetzeko, urteko txosten honek jasotzen ditu Nafarroako herriaren defendatzaileak 2018. urtean egindako lanei buruzko datuak.

**3. 2018. urteko txostenaren edukiak** hamar kapitulu ditu.

**I. kapitulu**a (hau da) sarrera da: txostenaren edukiari eta egiturari buruzko azalpenak ematen ditu, eta txosten osoaren laburpen exekutibo baten antzeko funtzioa du.

**II. kapituluak** datuak ematen ditu aurkeztutako kexen kopuruaz eta motaz, eta herritarrek beren kexetan adierazten dituzten kexen azpian dautzan arazoak jasotzen ditu. Kexak gaika sailkatu dira, administrazio publiko hartzaileak edo aipatuak adierazita. Kapituluak balorazio orokorra egiten da erakundeak emandako ebazpenen inguruan, kexa horien kariatara eginiko ikerketen ondoren; halaber, ebazpenen onarpen-maila aztertzen da.

**III. kapitulu**an, ekitaldi honi dagokionez, 2018. urtean Nafarroako herriaren defendatzailearen aurrean aurkeztutako kexen azterketa xehea egiten da. Kexa horiek islatzen dute Nafarroako zein administrazio publikok ez dieten erantzun herritarren idazki eta errekurtsioei, edo zeinek atzeratu dituzten gehiegi erantzuna.

**IV. kapituluak** erakundearen "ofiziozko jarduerak" direlakoak islatzen ditu, eta izapideak eta emaitza zein izan den adierazten da.

Bestalde, atal honetan jasotzen dira haurtzaroaren eta nerabezaroaren egoeraren balorazioari buruzko datuak, bat etorri Haurtzaroa eta Nerabezaroa sustatzeari, babesteari eta defendatzeari buruzko abenduaren 5ko 15/2005 Foru Legearen 14. artikulua xedatutakoarekin; izan ere, horri buruzko zehaztapenak eskatzen ditu, Gizarte Politiketako Sailerik bildutako datuak oinarri hartuta. Halaber, lehenengoz aipatzen dira adingabeekin lotutako arazo zehatzak.

Beste puntu batean jasotzen dira XXXIII Jornadas de Coordinación de los Defensores del Pueblo izeneko jardunaldien ondorioak: urriaren 23an eta 24an egin ziren Alacanten, eta gaia izan zen "Genero-indarkeriaren biktime diren emakume eta adingabeak artatzea".

**V. kapitulu**an islatzen dira herritarrek zerbitzu publikoak hobetzeko egiten dituzten proposamenak eta horien emaitza.

**VI. kapitulu**an labur jasotzen da Nafarroako arartekoak administrazio edo erakunde eskudunei emandako eta egindako aholku, iradokizun eta gogorarazpenen testua. Zehazki, gainbegiratze-lanetatik eratorriak dira, izan herritarren kexa eta proposamenen ondorioz, izan ofizioz egindako jardueren eta sortutakoak. Berebat, Nafarroako administrazio publikoek edo bestelako administrazio hartzaileek aholku, iradokizun eta gogorarazpen horietako bakoitza onartu edo baztertu duten adierazten da.

**VII. kapituluak** Nafarroako arartekoak Nafarroako Parlamentuan eginiko agerraldiak zerrendatzen ditu.

**VIII. kapituluak** kasu zehaztan erakundearekin lankidetzan aritzeko betebeharra erabat asebate ez duten Nafarroako administrazio publikoak aipatzen ditu.

**IX. kapituluak** Herritarren Arretarako Bulegoaren jarduera zehazten du, erreferentzia eginez kontsultakopuruari eta herritarrek eskatutako informazio-gaiei buruz. Halaber, erakundearekin harremana izan duten kolektiboak zerrendatzen dira (izan pertsonalki, izan kexa edo proposamenen bidez).

**X. kapituluak** Nafarroako herriaren defendatzailearen jardura deskribatzen du, Nafarroako Gardentasun Kontseiluan duen partaidetzari dagokionez. Organo hori arduratzen da administrazio publikoen gardentasuna zaintzeaz eta berariazko zein ustezko errefusatzeen aurkako erreklamazioak nahiz informazio publikoko eskaerak ebazteaz, bat etorri gardentasunari eta informazio publikorako sarbideari buruzko foru-legeriarekin.

Azkenik, Nafarroako Foru Komunitateko Arartekoari buruzko uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legearen 37.3 artikulua xedatutakoarekin bat, txostenarekin batera erakundearen likidazioa azaltzen duen **eranskina** aurkezten da.

4. 2018. urtean, erakundearen jardunean **2.645** jarduketa gauzatu dira.

Zenbateko horretan sartzen dira:

- **Kudeatutako** 1.193 kexa (horietatik urte naturalean **aurkeztutako** 1.052 **kexa**).
- Artatutako 1.398 **kontsultak**.
- **Ofizioz** kudeatutako 27 **jarduketak** (horietatik 25 2018. urtean egin ziren).
- Aurkeztutako 9 **hobekuntza-proposamenak**.
- Nafarroako Parlamentuaren aurreko 2 **agerraldiak**.
- Nafarroako Gardentasunaren Kontseiluko 9 **saioak**.
- Nafarroako Gardentasunaren Kontseiluko 6 **ponentziak**.
- XXXIII Jornadas de Coordinación de los Defensores del Pueblo izeneko jardunaldietako partaidetza: urriaren 23an eta 24an egin ziren Alacanten, eta gaia izan zen "Genero-indarkeriaren biktima diren emakume eta adingabeak artatzea".

2018ko abenduaren 31ra bitarteko datuak islatzen dira.

5. Aurreko datuek ikuspegi kuantitatibotik islatzen dute Nafarroako arartekoaren jardura. Bestalde, ikuspegi kualitatiboak ardatz du erakundeak eginiko gainbegiratze-lan efektiboa; zehazki, Nafarroako administrazio publikoetan egindakoa, herritarren eskubideak defendazeko edo zerbitzu publikoak hobetzeko.

Gainbegiratze-lan horretan **826 ikerketa** egin dira administrazio publikoen esparruan: 794, aurkeztutako kexen kariatara; 27, ofizioz eginiko jardueren ondorioz; eta 5, herritarren proposamenen ondorioz.

Ikuskaritza-lan horretan 413 **ebazpen** eman dira: 216 aholku, lege-betebeharren 104 gogorarazpen, 168 iradokizun eta 11 araudi-iradokizun jasotzen dituzte, eta erakundeak administrazio eta erakundeei helarazi dizkie, ikerketa edo jardueren emaitza gisa. Bestela esanda, administrazio-jardueraren gainbegiratze-lanean 499 erabaki hartu dira, eta administrazio eta erakunde horiei jakinarazi zaizkie, herritarren eskubideak hobeto defendatzeko eta zerbitzu publikoen funtzionamendu hobea lortzeko.

6. Nabarmenezkoa da 2018an herritarrek aurkeztutako kexa, kontsulta eta hobekuntza-proposamenak batuta erakundera **7.910** lagunek jo dutela. Horiei gehitu behar zaizkie change.org plataformaren bidez Nafarroako herriaren defendatzaileira jo zuten 26.440 pertsonak; zehazki, kexa agertu zuten, irakasle bati diziplina-espedita bat ireki zitzaiolako eta, beren ustez, irakasleak ez zuelako bere ikastetxeko ikasle batenganako inolako errespetu faltarik izan: Diputatuen Kongresuan LGTBI kolektiboari buruz aurkeztutako lege-proiektuko puntu bat ikasgelan kritikatu besterik ez zuen egin.

Aurkeztutako kexen azpian bakarrik **5.205** pertsona daude, eta Nafarroako arartekoaren esku-hartzea eskatu dute.

Kontsulten ondoren, **1.991** lagunek jo dute erakundera dagozkien eskubideei, eskubide horiek baliatzeko era onenari zein administrazio-jardueraren legezkotasunari buruzko informazioa eskatzera.

Hobekuntza-proposamenen atzean **714** lagun daude.

**7.** 2018an jasotako **1.052** kexen edukiak azalean uzten ditu herritarren kezkak edo asegabetzeak administrazio publikoekin izandako harremanetan.

Kopuru handienetik txikienera ordenatuta, 2018an herritarrengandik kexa gehien eragin dituzten hamabi gaiak izan dira: gizarte-ongizatea, enplegu publikorako sarbidea, hezkuntza, funtzio publikoa, ogasuna, osasuna, ingurumena, euskara, trafikoa, etxebizitza, justizia eta hirigintza.

**8.** Lehenengo gaiari (**gizarte-ongizatea**) dagokionez, **116** kexa aurkeztu ziren.

Azpmarratzekoak dira errenta bermatuarekin lotutako 29 kexak: horietako lauk eskabideen ebazpenen atzerapena edo falta, edo laguntzaren ordaintzaren atzerapena salatzen dute. Beste lau ez ados agertzen dira errenta bermatuaren kariatara jasotako zenbatekoak itzultzeko eskabideak direla eta. Beste lau kexa aurkeztu ziren administrazioak jakintzat ematen baitu eskatzaileek bikote egonkorra osatu zutela; hots, senar-emazteak balira bezala izan zirela bizikide, etxeko bizilagunekin. Laguntza ukatu zitzairen, beharrezana zuten arren. Beste bi kexa aurkeztu ziren laguntzak ukatzeagatik; zehazki, ukoa eman zen, eskatzaileek ezin izan zutelako egiaztatu Nafarroan azken bi urteetan bizi izan zirela. Halaber, lau kexa aurkeztu dira errenta bermatu bat enbargatu izanagatik, nahiz eta laguntza publiko hori enbargaezina izan.

Hamasei kexa haurtzaroa edo nerabezaroa babestearekin daude lotuta. Horietako hirutan adierazten zen administrazioak ez duela behar bezala kudeatzen neurri judizialak betetzeko zentroa. Beste bat aurkeztu zen, kexaren egilearen alabak hilabete igarota zuelako ingresatuta zegoen adingabeen zentrotik. Beste herritar batek kexa aurkeztu zuen, bere alabaren zaintza berreskuratu nahi zuelako (Nafarroako Gobernuaren mende zegoen). Beste herritar bat ez ados agertu zen: bere seme-alabak babesgabetasun-egoeran zeudela ebatzia zen berriki, eta administrazioak ez zuen bisita-araubiderik ezartzen adingabeekiko lotura mantentzeko; gainera, ez zion informaziorik ematen bere seme-alaben inguruan hartutako erabakien inguruan. Beste bi kexatan ezadostasuna azaltzen zen familien topaguneen funtzionamenduarekin.

Bi kexa adingabeen adopzio- eta harrera-prozedurei dagozkie: bat, Entidad Colaboradora en Adopción Internacional (ECAI) erakundeak, Indian adingabe baten adopzio-prozedura izapidetzen ari zenak, nahiz eta adopzio hori ez zen juridikoki eratzera iritsi, ez zuelako behar bezala jardun herrialde hartan egindako egonaldian adingabearekin sortutako arazoan aurrean; hain zuzen, arazo horien ondorioz bideraezin suertatu zen adingabea adoptatzea eta Espainiara ekartzea. Beste kexa bat aurkeztu zen, ez zelako ahalbidetu aldi beran parte hartzea adopzio-prozedura batean eta familia-harrerako prozedura batean, nahiz eta adopzioarako egokitasunaren aldeko balorazioa izan. Beste kexetako batean esaten da administrazioak jarrera pasiboa duela egoitza-programa bateko adingabe batzuk eskolatu gabe egon arren: behin betiko kokalekua noiz emango zain zeuden, eta, kasu batzuetan, kokaleku horren emakida lauzpabost hilabetez atzeratzen ari da eta adingabeek eskolara joan gabe jarraitzen dute denbora-tarte horretan.

Beste hamasei kexak pertsona nagusiekin dute lotura. Nabarmenezkoak dira egoitza hitzartu batean plaza bat esleitzeko atzerapenak eragindakoak, edo esleitutako plazak beren bizilekuetatik daudelako aurkeztutakoak. Kexetako batek zor bat ordaintzeko eskabideari zegokion: senide batek egoitza batean izandako plazaren kostuaren osagarria ordaintzeko eskatu zen, eta kexaren egilearen arabera, ez zegokion ordaintzea, zergapeko denbora-tarteak bat egiten baitzuen bere senideak berreskuratzeko zuen aldi baterako egonaldiarekin; hain zuzen, egonaldi hori Nafarroako Gobernuak diruz lagundutako zerbitzu bat da. Beste sei kexak etxex etxeko arretera-zerbitzua zuten jomugan, izan zerbitzu berori ukatu zelako, izan zerbitzu-emakidan gabeziak atzeman zirelako: langileen puntualtasun falta, lana amaitzeko azkartasuna, laguntzen dituzten pertsonen garbitasun falta, denbora falta eta abar.



Hamabost kexatan ezgaitasunak dituzten pertsonen arazoak erakutsi zituzten. Horietako hiruk ezadostasuna azaltzen zuten administrazioak aitortutako ezintasun-mailarekin. Beste hiruk zerbitzu jakin batzuetarako irisgarritasun eza aipatzen zuten: aulki gurgildunen erabiltzaileek hiri arteko garraioan berdintasun-baldintzetan ibiltzeko irisgarritasun falta; megafonia-sistema baten falta garraio publikorako autobusen geldialdietan, ikusmen-fabeziak dituztenen beharrianak artatzeko; edo edukiontzietako ateak garaiegi egotea: iritsezinak dira aulki gurgildunetan dabilzan pertsonentzat. Beste kexa batek zeinuhizkuntza darabilen pertsona gor batek euskara ikasteko eta hizkuntza horren ezagutza ofiziala ziurtatzeko zailtasunak azaltzen ditu. Bestalde, herritar bat ez ados agertzen da, laburregitzat jotzen baitu Euskararen Gaitasun Agiria (EGA) lortzeko 2018ko deialdian proba idatzia egiteko aitortu zitzaion aparteko denbora-tartea, betiere aitortua duen ezintasun-maila aintzat hartuta.

Hamar kexak lotura dute Fundación Navarra para la Tutela de las Personas Adultas elkarteak ezintasuna duten pertsonen zaintza kudeatzeko moduarekin. Kexen egileen ustez, Fundazioak ez die arreta egokia ematen, eta ez ditu baliabide ekonomikoak behar bezala kudeatzen.

Beste hamar kexak gizarte-xedea duten diru-laguntzak dituzte hizpide. Horietako hiruk aparteko diru-laguntzen eskabideari emandako ukoari dagozkio; kasu batean, premiazko esku-hartze odontologiko bat ordaintzeari zegokion; beste kasu batean, emaztearentzat audifono bat eta hortzeria erosteari zegokion; hirugarren kexaren egilea ez ados agertzen zen diru-laguntza horiek jasotzeko 65 urtetik beherakoa izan behar izatearen irizpidearekin. Kexaren egilearen arabera, betekizun hori baztertzaila da eta bazterturik uzten du kolektibo garrantzitsu bat, krisi ekonomikoaren ondorioz kaltebera dena.

Bost kexa lotuta daude familien babesarekin, eta horien artean nabarmentzekoak dira guraso bakarreko familiei lotutako bi kexak: bat, ez zaielako deskonturik egiten udalerriko kirol-instalazio batzuetara sartzeko; bestea, ez zaielako kide anitzeko familiaren titulua aitortzen bi seme-alaba dituzten guraso bakarreko familiei. Beste kexa batek ezadostasuna azaltzen zuen amatasunerako laguntzak kentzearekin: hiru urteko haur adingabe baten ama langile batek aurkeztu zuen. Kexaren egilearen ustez, nafar amek bazterkeria bizi dute, laguntza hori eman egiten baita gainerako autonomia-erkidegoetan.

Hiru kexatan bikote ohien emakumeenganako genero-indarkeria salatu ziren: genero-indarkeriaren emakume biktima batek bi kexa aurkeztu zituen, Gizarte Eskubideen Sailak ez ziolako bere txakurraren laguntzaile-izaera aitortzeko ziurtagiri ofizialik ematen (horren bidez, leku publiko guztietan sartzeko baimena lortuko zukeen). Beste emakume batek kexa agertu zuen, Pamplona-Iruñako Udalak ez ziolako informazio eta aholkularitza egokia eman, auzoko unitatearen bidez, dagozkion eskubideez eta jaso zitzakeen laguntzez. Genero-indarkeriaren biktimatza bat zuen, Nafarroako Gobernuak emana.

Beste kexa batean bizi zuen babesgabetasun-egoeraren berri eman zuen herritar batek; zehazki, prozedura bat ireki zitzaion, etxeko eta genero-indarkeriari, lesioei eta familiaren esparruko tratu txarrei lotutako delitua gotzi zitzaion behin-behinean, eta kausa itxi egin zen gerora.

Azkenik, hiru kexatan ezadostasuna agertzen da gizarte-zerbitzuek emandako arretarekin.

**9. Bigarren lekuan, enplegu publikorako sarbideari buruzko kexak ageri dira: 104 kexa.** Enplegu publiko bat berdintasun-, merezimendu- eta gaitasun-baldintza berberetan eskuratu nahi duten herritarren kexak dira guztiak.

Horien guztien artetik, 86 kexa Nafarroako Foru Erkidegoko Administrazioaren jarduerari buruzkoak dira, eta nabarmentzekoa da horietako 64 Hezkuntza Departamentuari zuzenduta daudela. 11 kexa Nafarroako toki-erakundeei buruzkoak dira, eta beste hiru Nafarroako Unibertsitate Publikoari buruzkoak.

Honakoak nabarmendu daitezke:

- Nafarroako bitarteko irakasleen plataforma batek aurkeztutako kexa bat, irakaskuntzako lanpostuak aldi baterako kontratatuzko hautagai-zerrenden kudeaketa arautzen duen araudian ezarritako meritu-balorazioarekin ados ez egoteagatik. Beste autonomia-erkidego batzuetan egiten denaren antzera, Nafarroako Foru Erkidegoan emandako zerbitzuak meritu espezifikotzat hartzea

eskatzen du Plataformak, eta ez aurretiko irakaskuntza-esperientziaren atalean lortutako puntu-gehikuntzatzat. Era berean, 2012. urtea baino lehenagoko deialdietan lortutako kalifikazioak gordetzea eragozten duen murrizketa kentzeko eskaera ere egin zuen plataformak. Kexa horren alde, 2.852 sinadura aurkeztu ziren change.org plataformaren bidez.

- Zazpi herritarrek aurkeztutako zazpi kexa, Hezkuntza Departamentuak bigarren hezkuntzako irakasleen kidegoan eta lanbide-heziketako irakasle teknikoen kidegoan sartzeko hautaketa-prozedurari dagokion administrazio-espeditente osoa aztertzeo aukera ez emateagatik aurkeztuak.
- Zazpi herritarrek aurkeztutako zazpi kexa, irakaskuntzako lanpostuak aldi baterako kontratatzeo hautagai-zerrenden kudeaketa arautzen duen Foru Aginduaren proiektuak prestakuntza pedagogikoa eta didaktikoa ez egiaztatzeagatik baztertuak izan zirenak berriro zerrendetara itzultzeko aukera aurreikusten duelako aurkeztuak.
- Hiru emakumezko aurkeztutako kexa bat, Haur Hezkuntzako eta Lehen Hezkuntzako ingeles hizkuntza-eskakizuna duten irakasle-postuak betetzeko deialdietan hizkuntza horretako C1 maila egiaztatzen duen agiria ez duten langileak kontratatzean Hezkuntza Departamentuak irregulartasunak egin dituelakoan aurkeztua. Kexarekin batera, departamentuari luzatutako eskabide bat aurkeztu zuten, 800 lagunek sinatuta.
- Zortzi idazkari eta ikuskatzailek —Nafarroako Toki Erakundeetako funtzionarioak denak— aurkeztutako kexa bat, Nafarroako Tokiko Maparen Foru Legearen proiektuari (idazkari-lanpostuak betetzeko deialdiaren onarpenari buruzko laugarren xedapen iragankorrari) aurkeztutako zuzenketa sartzea eta, ondorioz, lanpostuen egungo bitartekotasun-izaera luzatzea eta funtzionarioen mugikortasuna eragozteo konstituzioaren kontrakoa izan daitekeelakoan aurkeztua.

#### 10. Hirugarren lekuan, **hezkuntzari** buruzko kexak ageri dira: **96**.

Horietatik guztietatik, 25 kexa ikasleak ikastetxeetako Haur Hezkuntzako bigarren zikloan onartuak izateari buruzkoak izan ziren, eta horien artean, eskolatzeko hautatutako ikastetxean onartuak izan ez diren seme-alaben familiek aurkeztutako hamar nabarmentzen dira. Besteak beste, familiek taldeko ikasle-ratio handiena zabaltzea eskatzen zuten, aurreko urteetan egin antzera, eskaera guztiak edo gehienak onartuak izatearren eta ikastetxea aukeratzeko askatasun-eskubidea babestearren. Gainera, kexa-egileak ez zeuden ados gurasoen lanlekuaren arabera puntu gehiago edo gutxiago ematearekin, inguruan enpresa asko dituzten ikastetxeek irispide zaila dutelako; bestalde, eskabide horiek berrikustea eskatzen zuten, irispide hori egiaztatzeo agiria ez-ofiziala eta faltsutzen erraza delakoan. Ez zeuden ados, ezta ere, familia ugarietako edo errenta baxukoetako ematen zaien puntuazioarekin. Azkenik, zalantzan jartzen zuten zozketa-modua bera ere, hau da, hautaketa-metodo gisa deitura bakarria hartzea, era horretan deitura “arrunta” duten ikasleak faboratzen direlakoan, deitura hori hautatua ateratzeko aukera handiagoa izanik.

Beste zazpi kexa 2018/2019 ikasturtean Haur Hezkuntza eta Lehen Hezkuntzako eskolatzean ezarritako ikasgelako ikasle-ratio handienarekin (25) ados ez zeuden herritarrek aurkeztutakoak izan ziren. Haien ustez, sare kontzertatuan biltzeko asmoa duten ikastetxe desberdinetan eskolatutako seme-alabak dituzten familien diskriminazioa zekarren neurri horrek, eta, beraz, behin-behineko neurri bat ezar zedila eskatzen zuten.

Hamar kexa eskola garraio-zerbitzuari eta jangela-zerbitzuari buruzkoak izan ziren. Horien artean nabarmentzekoak dira herritar batzuek aurkeztuko hiru kexa, Hezkuntza Departamentuak ikasturtea hasi ondoren jakinarazi zela ez zela aitortzen, ikastetxe publiko batean, seme-alaba txikienezko eskola garraio-zerbitzurako eskubidea, ikastetxe berera doazen seme-alaba zaharragoetako zerbitzu hori bera aitortu arren. Edota emakumezko batek aurkeztutakoa, Hezkuntza Departamentuak eskola garraio-zerbitzurako eta jangela-zerbitzurako laguntzak jasotzeko eskubidea kendu ziolako alabari, matrikula ohiko matrikulazio-eparean barruan ez baizik eta, bizilekua erkidego batetik bestera aldatu izanaren kariaz, ezohiko matrikulazio-eparean egin izateagatik. Eskubide-kentze hori dela eta, bere alaba ikasturte bereko gainerako kideek ez bezalako tratua jasotzen ari zela salatzen zuen emakumezkoak.

Beste hamar kexa Bigarren Hezkuntzako eta Batxilergoko bekekin, laguntzekin eta aparteko sariekin zeuden lotuta. Horietako bitan, herritar batzuek adierazten zuten ez zeudela ados lehen ikasturteko zerbitzu akademikoengatik ordaindu beharreko prezio publikoak ordaintzeko betebeharretik salbuesitako bakarrak Batxilergoko aparteko saria lortzen zuten eta goi-mailako ikasketak Foru Erkidegoko ikastetxe publiko batean egiten zituzten ikasleak izatearekin. Diskriminatzaile irizten zioten ikasketak Nafarroatik kanpo egitea aukeratzen zuten sarituak laguntzarik gabe geratzeari, are gehiago Nafarroan hezkuntza-eskaintza publiko oso bat ez egoteagatik nahitaez kanpora jo behar zutenen kasuan.

Hamar kexatan eskola-jazarpen kasuak jarri ziren agerian. Horien artean, aipagarria da zenbait familiak adierazitako kexa, seme-alabak matrikulatuta dauden ikastetxeak ez dituelako hartu beharreko neurriak hartzen Haur Hezkuntzako ikasleen artean jolas-denboran gertatzen diren erasoan aurrean, adin txikikoen segurtasuna eta osotasuna bermatzeko. Edota bi herritarrek egindako sei kexa, ez Hezkuntza Departamentuak ez haien adin txikiko semea joaten zen ikastetxe publikoak ez zutelako neurri eraginkorrik ezarri eskola-jazarpentzat hartuta zegoen eta txosten psikologiko batek halakotzat jotzen zuen egoera baten aurrean.

Lau kexa aurkeztu ziren hezkuntza-premia bereziak dituzten ikasleei eman beharreko laguntzari buruz. Aipatzekoa da, adibidez, herritar batek jarritakoa, Hezkuntza Departamentuak ez duelako onartu landa-eremuko institutu publiko batean hezkuntza-premia bereziak dituen bere semearen heziketa-prozesuaren jarraipen egokia egin ahal izateko curriculum bereziko unitate bat (KBU) sortzeko eskaera, ikastaldea halako KBU bat sortzeko behar den gutxieneko ikasle-ratiora heltzen ez dela aitzakiatuz.

Baziren beste lau kexa musika-ikasketei buruzkoak; lau gehiago seme-alaben eskola-ebaluazioa egiteko moduarekiko desadostasuna agertzen zutenak; hiru kexa eskola-instalazioei buruzkoak; eta beste bat, eskolaldi etengabea ezartzeko prozedurari eta gehiengo-eskakizunei buruzkoa.

**11.** Laugarren lekuan, **funtzio publikoari** buruzko kexak ageri dira: **94.** Horien artean, nabarmentzekoak dira:

- Nafarroako Foru Poliziaren 29 agentek Lehendakaritza, Funtzio Publiko, Barne eta Justizia Departamentuaren aurrean jarritako bi kexa. Agenteak ez zeuden ados talde horretako kideak birbanatzeko prozedurarekin, erabaki hori hartzeko arrazoiak urriak zirela, erabakia lanpostuak hornitzeko ohiko sistema indarrean sartu eta gutxira hartu zela eta familia-kontziliazioari betebetean eragiten ziola iritzita.
- Sindikatu batek Hezkuntza Departamentuan lanean ari ziren edo arituak ziren 39 irakasleren izenean jarritako kexa bat. Kexaren arrazoia zen Hezkuntza Departamentuak ez zuela aintzat hartu sindikatuak jai-egunak opor-eguntzat hartzeko erabakiaren aurka jarria zuen gorako errekurtoa. Sindikatuaren arabera, errekurto hori (eta bertan jasota dagoen asmoa) administrazio-isiltasun positiboz onartu behar zen, aurkeztutako erreklamazioen administrazio-isiltasun negatiboaren gaitzespenaren aurrean aurkeztu baitzen.
- 26.440 herritarrek change.org plataformaren bidez aurkeztutako kexak. Kexen arrazoia da Hezkuntza Departamentuak diziplina-espediente bat ireki ziola irakasle bati, oso falta larria (ikastetxeko ikasle baten kontrako transfobia-akusazio batetik eratorria) egiteagatik, ustez. Hala ere, kexa-egileen ustez, Podemos-en LGTBI Mozal legea delakoaren puntuetako bati buruz ikasgelan iritzi kritiko bat azaltzeagatik ireki zioten espedientea irakasleari.
- Emakumezko batek jarritako kexa bat, zuzendaritza-kargua duten funtzionario emakumezkoak, seme-alaba bat zaintzeko lan-utzialdi berezi bat lortzen dutenean, postutik kentzen dituztelako eta izendatuak izan ziren lanpostura bidaltzen.
- Enplegatu publikoen ordainsariekin lotutako hemeretzi kexa. Besteak beste, nabarmentzekoak dira funtzionario publiko batzuei osagarri batzuk (soldata-osagarriak, familia-laguntzak, mediku-guardiengatik dieten ordainketa, eta abar) ez aitortzearekin desadostasuna agertzeko jarritakoak. Beste kexa batean, herritar batek adierazten zuen ez zegoela ados E mailako kolektibo osoa D mailan sartzearekin, parekatze hori bidegabea delako bera bezala D mailan daudenentzat, mailari

dagokion oposizioa gainditzeko ahalegin handia egin behar izan zutela kontuan hartuta. Era berean, sindikatu batek kexa bat jarri zuen, Nafarroako polizien foru-legean jasota dagoen osagarri espezifikoren gaineko araudiak polizia-funtzionarioei aitortutako eskubideak urratzen dituela eta, gainerako funtzionarioei dagokienez, diskriminazioan erortzen dela iritzita.

- Oporrekin, lizentziekin eta baimenekin lotutako hemezortzi kexa. Besteak beste, hauek nabarmentzen dira: bi herritarrek aldi baterako ezintasunean zeuden aldiari zegozkion oporrak gozatzeko eskubidea ukatu zitelako jarritako bi kexa; funtzionario batek jarritako kexa bat, minbizia edo gaitz larria zuten seme bikiak (goiztiar handiak) zaintzeko ematen den baimen ordaindua ukatu zitzaielako, adingabeak era zuzenean, jarraian eta iraunkorrean zaintzeko beharrik ez zegoela argudiatuta; Ukrainan aurrera eramandako haurdunaldi subrogatu bidezko amatasun-kasu batean nazioarteko adopzioarako baimen ordaindua ukatzegatik jarritako kexa bat; erretiroa hartu behar zuten funtzionario irakasle batzuek erretiro-urtean sortutako opor-egunak ez aitortu ez ordaindu ez zizkietelako jarritako kexa bat; eta bestelako baimen ordainduak (ahohortzetako osasun-laguntzarako baimenak, kexa-egilearen alabak ikasten duen ikastetxeak deitutako bilera edo tutoretza orokor batean parte hartzeko baimena, ikastetxera egokitzeko aldi hiru urteko alabari lagundu ahal izateko baimena, etab.) ukatzeagatik jarritako beste kexa batzuk.
- Beste kexa batean, herritar batek bere desadostasuna erakusten zuen, batetik, Lehendakaritza, Funtzio Publiko, Barne eta Justizia Departamentuak aldebakartasunez aldatu zituelako Nafarroako Foru Poliziako agente batzuen lan-egutegiak (agente horiek prestakuntza-ikastaro batzuetan parte hartu behar zutelako) eta, bestetik, prestakuntza horretarako eskainitako orduak ez zirelako aparteko ordu gisa ordaindu.

## 12. Bosgarren multzoa **ogasuna** da, **66** kexarekin.

Nafarroako Zerga Ogasunari dagokionez, Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zergarekin lotutako kexak dira gehienak. Besteak beste, nabarmentzekoak dira Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zergan murrizketa edo kenketa batzuk ezin egiteagatik (ezintasun-murrizketa, ohiko etxebizitzako inbertsiogatikiko kenkaria, hiru urtetik beherako seme-alaba baten ama langilea izateagatikiko kenkaria, edo kotizazio gabeko erretiro-pentsioagatikiko kenkaria) beren desadostasuna agertzen duten herritarrek aurkeztutakoak.

Bi emakumezko eta ama-talde batek beste hiru kexa aurkeztu zituzten, Nafarroako Zerga Ogasunak ez dizkielako PFEZan itzultzen amatasun- eta aitatasun-prestazio gisa ordaindutako kopuruak. 2018ko urriaren 3ko Auzitegi Gorenaren 1462/2018 Epaia, Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zergaren Estatu Legearen aurreikuspenen arabera amatasun-prestazioa PFEZtik salbuesteari buruzko kasazio-errekurtsoa ebaztekoa, jakin ondoren aurkeztu zuten kexa. Epai hori Nafarroako Foru Erkidegoan ezartzea eta zegozkien kopuruak itzultzea eskatzen zuten kexa-egileek, Nafarroako gurasoen eta Espainiako gainerako gurasoen arteko konparazio-bidegabekeriak jotzen zutena saiheste aldera.

Lau kexa Balio Erantsiaren gaineko Zergari buruzkoak izan ziren: emakumezko batek aurkeztu zuen horietako bat, aulki gurgildunean ibiltzen diren edo mugikortasun urria duten pertsona ezinduak garraiatzeko ibilgailu bat erosteko orduan BEZaren % 4ko tasa murriztua aplikatzeko eskubidea aitortu ez zitelako; beste bat, adin txikikoen legezko zaintzagatikiko lanaldi murrizketa, zerga-ondorioetarako, soldatapekoa ez den langilearen modulua murrizteko kausa objektibo gisa jasotzen ez zelako aurkeztu zen; beste bat, merkataritza-elkarte batek jarri zuen, bere jardura BEZetik salbuetsita dagoela iritzita; eta laugarren bat, herritar batek ezin zuelako kitatu, zailtasun ekonomikoak zirela eta, Ogasun eta Finantza Politikako Departamentuak erreklamatzeko BEZaren zorra.

Beste herritar batek kexa bat jarri zuen ez zegoelako ados ondorengotza- eta dohaintza-zergen karga-tasekin. Haren ustez, karga-tasen arteko diferentzia (% 0,8tik gehieneko % 16ra) handiegia da, eta ez da, inola ere, zerga progresibo bat. Era berean, herritar horren arabera, zerga horrek ez du izateko arrazoirik, zergapetutako ondarea denboran zehar jasotako errentak aurreztuz sortzen delako eta errenta horiek zergapetuta daudelako jada PFEZren bidez.

Tokiko ogasunei dagokienez, lursailaren balioa areagotu ez den kasuetan Udalek Hiri Lurren Balio Gehikuntzaren gaineko Zergagatik igorritako likidazioarekin ados ez daudela adierazteko zenbait herritarrek aurkeztutako kexak nabarmentzen dira.

Beste bi kexa jarri ziren bi udalek kuota desberdinak kobratzen zizkietelako bertan erroldatuta zeudenei eta ez zeudenei kirol-instalazioak erabiltzeagatik.

Beste kasu batean, emakumezko batek bere atsekabea agertu zuen Landa Garapen, Ingurumen eta Toki Administrazioako Departamentuak ez duelako sustatzen aldaketarik Nafarroako Toki Ogasunei buruzko martxoaren 10eko 2/1995 Foru Legean, trakzio mekanikoko ibilgailuen gaineko udal-zergaren salbuespenei dagokienez, pertsona ezinduei, arauen arloan, tratu hobea emate aldera. Ondorioz, bere herriko udalak ukatu egin zion zerga horren ordainketatik salbuesteko eskaera, nahiz eta pertsona horren semeak ezintasuna eta mugikortasun murriztua aitortuak izan.

Beste hamar kexa katastroari buruzkoak izan ziren: haietako batzuk, katastro-datuetako akatsak zuzentzeko eskabideak tramitatzen eta konpontzen udalek izandako atzerapenagatik, eta, beste batzuk, katastro-aldaketa jakin batzuk egiaztatzeko informazio-eskabideei erantzun ez izateagatik.

Beste kexetako bat honengatik aurkeztu zen: Nafarroako Estatistika Inститutuak oso denbora gutxi utzi ziolako elkarte bati ibilgetuaren erosketei buruzko inkesta bat, derrigorrez bete beharrekoa, osatzeko.

**13. Seigarren lekuan, osasun-arloari buruzko kexak ageri dira: 63 kexa.**

Besteak beste, nabarmentzekoak dira itxarote-zerrendekin (traumatologiako espezialitatean dagoen itxarote-zerrendarekin bereziki) lotutako 14 kexa eta osasun-prestazioei eta gastuen ordainketari buruzko 13 kexa (horietako lau sistema pribatua jasotako osasun-asistentziatik eratorritako gastuak ordaintzeko eskaerei Osasun Departamentuak emandako ukoekin daude lotuta; izan ere, zenbait herritarrek sistema pribatura jo zuten sistema publikoan eskainitako medikuntza-jarraipenarekin ados ez egoteagatik).

Beste hamabi kexatan herritarrek agerian utzi dute beren desadostasuna Nafarroako Osasunbidean jasotako arreta sanitario eta klinikoarekin.

Beste zazpi kexa farmazia-koordinaketa eta -prestazioekin daude lotuta. Horien artean, nabarmentzekoa da herritar batek aurkeztutako kexa, Osasun Departamentuak ez dituelako behar beste neurri hartzen gaixotasun arraroak dituzten pertsonak (haren semea, adibidez) modu aktiboan laguntzeko, gaitza tratatzeko behar dituzten sendagaiak erosteko beren gain hartzen dituzten gastuengatik konpentsatuz; beste herritar batek adierazten du Osasun Departamentuak ez duela aintzat hartzen aplikatzekoa den erregimen berria, farmazia-gastuen eta finantzatutako medikuntza-tratamenduekiko atxikimendua errazteko diru-laguntzen finantziazio-ehunekoa arautzean. Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zergaren erreforma egin zenetik, deskontuak ez dira zerga-oinarriaren gainean aplikatzen, kuotako kenkari gisa konfiguratzeko baitira. Hori dela eta, likidazio-oinarriak berez behar lukeena baino kopuru handiagoa islatzen du, eta horrek alabarentzako medikamentu-gastuak handitzea ekarri du ondorioz.

Bost kexa herritarren historia klinikoarekin eta osasun-informazioarekin lotuta daude; eta beste lau, osasun garraio-zerbitzuari buruzkoak dira. Azken horien artean nabarmentzekoa da emakumezko batek aurkeztutako kexa, adieraziz Osasun Departamentuak ez dituela hartu beharreko neurriak hartu Ubarmin klinikako onkologia, errehabilitazio eta logopedia kontsultetara joan behar duten gaixoen garraio-zerbitzuaren inguruabarrak hobetzeko. Emakumeak azaltzen zuenez, osasun garraio-zerbitzu horrek luzeegi jotzen du, eta goizegi esnatzera eta ibilgailuan orduak ematera behartzen ditu gaixoak (eritasun larriak dituzte gehienek), langile espezializatuen laguntzarik gabe utzita.

**14. Zazpigarren lekuan, ingurumenari buruzko kexak ditugu: 60 kexa.**

Aurreko urteetan bezala, kexa gehienak (23) hainbat jarduerak eragindako zaratekin loturikoak dira, eta bereziki nabarmentzekoak dira herritar batzuek etxean jasaten dituztenak, arrazoi hauek direla eta: gazteek alokatutako etxabeak, elkarte gastronomikoak, jolas-elkarteak, mintzategiak, ostalaritzako

negozioak, lantegiak, zakur zaunkak, etengabeko ibilgailu joan-etorria autobideetan, errepideetan edo ingurabideetan.

Hamabost kexa aurkeztu dira ingurumenari buruzko informazioa ukatzeagatik edo atzerapenez eskaintzeagatik.

Bederatzi kexa jarduera klasifikatuena lizentziekin daude lotuta: horietako bi, lizentzia-eskaera ukatua izan delako; beste bat, espediente zehatzaile bati hasiera eman zaiolako; beste hiru, administrazioak ez diolako lizentziaren baldintzak ustez urratzen ari diren jarduera batzuk ikuskatzeari ekiten; eta beste bat, udalak lizentzia horien iraungipena aitortu duelako.

Lau kexatan agerian geratzen da herritar batzuk ez daudela ados zabor-erakundeekin. Kexa horietako hiru, edukiontzia kexa-egileen etxebizitzan ondoan egoteak eragiten dituen zarata eta usainengatik jarri ziren; eta laugarrena, jatetxe baten jabeak jarri zuen, hiri-hondakin solidoak biltzeko puntu bat kendu zutelako eta geroztik 80 metro ibili behar dituelako zaborra uzteko punturaino.

**15. Zortzigarren lekuan, euskararen gaia dago: 52 kexa.**

Kexa gehienak Foru Erkidegoaren Administrazioak zein tokiko erakundeek langileak hautatzeko prozeduretan euskarari ematen dioten balorazioari buruzkoak dira, eremu ez-euskaldunean euskarari ez zaiolako inolako baliorik ematen, eta, aitzitik, atzerriko hizkuntzei bai, edota euskarari beste hizkuntza horiei baino balio gutxiago ematen zaiolako.

Eremu mistoko udal batek ere kexa bat aurkeztu zuen gehiegizko balorazioa ematen zitzaizkion euskarari zuzenbide-lizentziadun lanpostua betetzeko hautagaiak aldi baterako kontratatzeke deialdi batean.

Nabarmenezkoak dira, halaber, zenbait herritarrek jarritako kexak, Orkoiengo Udalak euskaren udal-ordenantza urratu bide zuelako 2018/2019 ikasturtean, hizkuntza horretan behar beste kultur- eta kirol-jarduera eskaintzen ez zituela iritzita.

Beste herritar batek beste kexa bat jarri zuen Hezkuntza Departamentuak eta Nafarroako Unibertsitate Publikoak ez dituztelako dagozkien neurriak hartzen unibertsitate horretan euskarazko Erizaintza Gradua ezartze aldera, ikasketak hizkuntza horretan egin nahi dituzten ikasleek hala egin ahal izan ditzaten, kontuan izanik diziplina hori estuki lotuta dagoela herritarrei eman beharreko osasun-zerbitzu publikoarekin.

Emakumezko batek kexa bat jarri zuen Osasun Departamentuak ez duelako euskaraz dakien langilerik Nafarroako Ospitale Guneko pediatria-eremuan, Iruñean. Kexua jarri zuen emakumezkoak azaldu zuen bere sei urteko semea ospitaleratua egon zen bitartean ezin izan zuela euskaraz harremanetan jarri artatu zuten langileekin, nahiz eta semeak hizkuntza horretan soilik hitz egin.

Bi kexak salatzen zuten euskarazko hizkuntza-eredua falta dela Antsoingo udal haur-eskolan, eta seme-alabak hizkuntza-eredu horretan matrikulatu nahi dituzten familiek Iruñeko Udaleko haur-eskoletara jo beste aukerarik ez dutela. Hala ere, ez daudenez erroldatuta udalerrira horretan, kuota handiagoa ordaindu behar zuten hilean, bi toki-erakundeek ez dutelako sinatuta inolako hitzarmenik jatorri-udalerrira helburu-udalerrira ordain diezaion matrikula-kostuan dagoen diferentzia.

Kexa batzuk aurkeztu ziren, baita ere, ikuskizunetako sarrera-tiketak eta Iruñeko Gayarre Antzokiko leihatilako informazio-panelak soilik gaztelaniaz idatzita daudelako; Iruñeko aparkaleku-eremu mugatuetan aparkatzeko Telpark mugikorrenako aplikazioan euskara erabilera-hizkuntza nagusi bezala agertzen zelako, gaztelaniaren aurretik; ez direlako beharrezko baldintzak eskaintzen ETB-3 euskarazko katea Nafarroa osoan behar bezala ikusi ahal izateko; edota Ekonomia Garapenerako Departamentuak ezetsi egin zuelako AP-15 autobideko ordain-makinetan euskarazko ahots-sistema bat ezartzeko eskaera bat.

**16. Bederatzigarren lekuan, trafikolari eta bide-segurtasunari buruzko kexak daude: 47.**

Horietako 19 trafikoa eta bide-segurtasunaren ordenamenduarekin daude lotuta. Horien artean hiru kexa nabarmentzen dira, zirkulazio mugatuko kale batzuetan sartzeko egindako baimen-eskabideei Iruñeko Udalak erantzunik ematen ez dien herritarrek jarriak. Nabarmentzekoak dira, halaber, zenbait tokitako egungo bide-trazadurak eta egoera kaskarrak bide-segurtasunerako duen arriskuaren aurrean administrazioek ez dituztela hartu beharreko neurriak hartzen salatzen jarritako beste bost kexa. Hauek dira bide edo toki horiek: Nafarroako Unibertsitateko campusa zeharkatzen duen errepidea, Berrioplano-Berriobeitiko etxebizitza batzuetako espaloi-falta, Oltza Zendeako Errondan eta Zizur Zendeako Errondan abiadura moteltzeko bi "guardia etzanen" desegokitasuna, Ezkaba auzoan bizikletak ausarkeriaz gidatzeak auzotarrentzat dakarren arriskua, edota NA-1300 errepidean, Biazpe parean, Plazaolako trenak erabiltzen zuen tunel batean, barne-argiztapenik ez egotea.

Beste 18 kexatan, herritarrek beren desadostasuna agertzen zuten ezarri zitzaieen isunekin. Aurreko urteetan bezala, Iruñeko aparkaleku mugatuko eremuan ezarritako isunekin, udalaren garabi-zerbitzuak ibilgailua eraman izanarekin eta ibilgailua berreskuratzeko ordaindu beharreko gehiegizko tasekin ados ez dauden herritarren kexak nabarmentzen dira.

Beste bost kexa Ibilgailuen Ikuskapen Teknikoarekin (IIT) daude lotuta. Horietako hirutan agerian jarri zenez, udan ilara luzeak sortu eta zerbitzua kolapsatu egin zen, herritarrei ondorio kaltegarriak ekarriz. Hainbat neurri proposatzen zituzten salatutako egoera zuzentzeko, hala nola lizentzia kopurua handitzea, langile gehiago kontratatzea edo aurretiko hitzordu-sistema bat ezartzea.

**17. Hamargarren lekuan, etxebizitzari buruzko kexak ageri dira: 47 kexa.**

Etxebizitza babestuen eskatzaileen erroldan hainbat urtez izena emanda egon arren, eta egoera ekonomikoa, pertsonala edo familiarra dela-eta hautagai egokiak izan arren, etxebizitza babesturik esleitzen ez zaiela salatzen herritarrek aurkeztutako kexak nabarmentzen dira, baita etxebizitza babestua alokatzeko diru-laguntzaren ehunekoa murrizteari buruzko kexak edo etxebizitza babestuetako akatsekin lotutako kexak ere.

Halaber, zazpi herritarrek kexa bana aurkeztu zuten Iruñeko Udalean, gizarte-larrialdiko etxebizitza bat emateko eskaera ukatu zitzaieela salatzen.

Emakumezko batek kexa bat aurkeztu zuen Iruñeko Udalak larrialdi-egoeratarako etxebizitza bat eskuratzeko eskaera ukatu ziolako hirian bi urte lehenagotik erroldatuta ez egoteagatik. Azaldu zuen bikotearekin eta lau seme-alaba adingabeekin bizi zela alokairuzko etxebizitza batean, eta etxeak, bertan bizitzera sartu zirenetik, ez duela gas-hornidurarik. Argindar-konpainiak jakinarazi zionez, zerbitzua berriz ezartzeko, etxebizitzaren jabeak eskuratu behar zuen beharrezko instalazio-ziurtagiria. Etxejabeak, baina, ez zuen halakorik egin eta ez zegoen prest zegoen zenbatekoa ordaintzeko. Etxebizitza ez zegoen lau seme-alabekin bizitzeko baldintza egokietan, ez zuelako haien osasuna eta segurtasuna bermatzen. Neguko hilabeteetan, hotz handia pasatzen zuten, eta haurrak gaixotu egiten ziren maiz. Udalak iritzi zion, gainera, ez zuelako premia-egoeran, familia-unitatea sei kidez osatuta egon arren eta diru-sarrerak alokairu pribatu bat eta gastuak ordaintzeko besteak ez izan arren.

Beste emakumezko batek kexa bat jarri zuen Gizarte Eskubideen Departamentuak ez ziolako babespeko etxebizitza bat esleitzen, nahiz aurreko etxebizitzaren alokairu-kontratua ezeztatua izan eta bere familia (bi heldu eta adin txikiko lau seme-alaba) premia larriko egoeran egon, bizitzeko diru-sarrerarik gabe, jasotzen zuten bermatutako errentaren prestazioa etxebizitza-aldaketaren berri ez emateagatik bertan behera gelditu ondoren.

Beste kexa batean, herritar batek azaltzen zuen Iruñeko Udalak eta Gizarte Eskubideen Departamentuak ez ziola babespeko etxebizitza bat esleitzen, ezta prestazio osagarri bat ematen ere, nahiz eta 55 urtetik gorako pertsonentzako laguntza gisa hilean jasotzen zuen diru-kopurua etxebizitza libre baten alokairuarengatik ordaindu behar zuen zenbatekoa baino askoz txikiagoa izan. Emakumea izena emanda zegoen etxebizitza babestua eskatzen dutenen erroldan, baina, hala ere, bere egoera pertsonala oso puntuazio baxuarekin balioesten zela adierazten zuen. Emakume horren iritzi, bere egoeraren beste

inguruabar batzuk ere hartu beharko lirateke kontuan, hala nola hirurogei urte baino gehiago izatea, bakarrik bizitzea eta lanik ez izatea; bestela, bere egoeran dauden pertsonak ez dute inoiz etxebizitza babestu baten adjudikaziodun izaterik izango.

Nabarmentzekoak dira, halaber, hipotekek erasandako pertsonen plataforma batek aurkeztutako hiru kexa. Haietan adierazten denez, pertsona batzuek zailtasun handiak izaten dituzte bizitzeko etxebizitza bat alokatzeko orduan, beren arraza-jatorria edo egoera ekonomikoa dela-eta etxejabeek edo higiezin agentziak berme zorrotzak (aurre egin ezin dioten diru-ekarpen bat egin beharra eskatzen duten abalak edo fidantzak) eskatzen dizkietelako. Alokatzaileak etxebizitza ez alokatzera ere iritsi dira kasu batzuetan. Gainera, kezkatua agertu ziren Nafarroan gertatzen ari den maizter-kaleratze kopuru handia dela-eta. Horren haritik, adierazi zuten kasu batzuetan alokairu-kontratuak ez direla berritzen alokairu-prezioen garestitzeagatik, eta, ondorioz, maizterrek bertan behera utzi behar izaten dutela etxebizitza, bizi diren eta beren bizi-proiektua ezarria duten egoitza. Azkenik, Nafarroako "putre-funts" direlakoek erositako etxebizitzetara buruz ohartarazten zuten.

Era berean, beste bi herritarrek kexa bana aurkeztu zuten, etxebizitza-alorreko legedi publikoak aurreikusten dituen onurak eskuratzeko orduan Gizarte Eskubideen Departamentuak modu bidegabe batean kalkulatu zuelako haien gaitasun ekonomikoa, ez zituelako kontuan hartu konpentsazio- eta mantenu-pentsio gisa ordain behar zituzten zenbatekoak, diru-sarrerak kalkulatzeko ondorioetarako. Kexa-egileen iritziz, haien diru-sarrera errealak departamentuak zenbatutakoak baino dezente txikiagoak ziren.

**18.** Hamaikagarren lekuan, **justiziari** buruzko kexak ageri dira: **37**.

Abiatu dituzten prozesu judizialean atzerapenak egon direla uste duten herritarrek aurkeztutako kexak nabarmentzen dira, baita abokatuen jarduerarekin edota hori dela-eta aurkeztutako salaketan aurrean abokatu-elkarteen aldetik jasotako erantzunarekin ados ez daudela dioten herritarren kexak ere.

Lau kexa doako laguntza juridikorako eskubidearen aitortza ukatzeagatik aurkeztu ziren, eta beste lau erregistro zibilarekin eta merkataritzakoarekin egon ziren lotuta.

Azpimarratu beharra dago kexa horietako zazpi bikote-hausturarekin, adin txikiko seme-alabak zaintzeko eta babesteko zereginekin, bisita-erregimenarekin, hitzarmen arauemailea betetzearekin edota aitona-amonak bilobekin harremana izateko eskubidearekin daudela lotuta. Ere berean, bi kexatan, genero-indarkeriazko egoerak salatzen dira, eta, haietako batean, adin txikiko bi alabaren segurtasuna arriskuan dagoela baieztatzen da.

**19.** Hamabigarren lekuan, **hirigintzaren** gaia agertzen da: **34** kexa.

Nabarmentzekoak dira hirigintza-kudeaketarekin lotutako kexak, baita udalerrri batzuek, herritarrek salatutako hirigintza-araudiaren balizko ez-betetzeen aurrean, legezketasuna babesteko neurriak hartzeko izan duten atzerapenarekin lotutako kexak ere. Era berean, hainbat kexa aurkeztu ziren udal batzuek ez zitelako erantzun hirigintza-informazioa herritarrei helarazteko eskaerei.

Kexa horietako hirutan, herritarrek beren desadostasuna agertzen zuten Iruñeko Udal Plan Orokorraren eta Alde Zaharraren Babes eta Barne Berrikuntzarako Plan Bereziaren hasierako onarpenarekiko, hiriko zenbait tokitako etxebizitza turistikoaren erabilerrari dagokionez. Kexetako baten arabera, arautegia hori ez litzateke Alde Zaharrera mugatu behar, baizik eta hiri osora zabaldu, atari bakoitzeko etxebizitza turistikoaren kopurua mugatuz, edota lizentzia berrien emakida bertan behera utziz, higiezin espekulazioa saiheste aldera. Beste kexa-egile bat proposatutako hirigintza-arautegiaren aurka agertzen zen, arautegiak beheko edo lehen solairuetan bakarrik aurreikusten zituelako etxebizitza turistikoak, eta hori diskriminatzailea izango zelako goragoko solairuetako beste etxebizitzekiko. Hirugarren kexa batean, honakoa proposatzen zuten: atari bakoitzeko etxebizitza turistikoaren kopurua eta azalera mugatzea, ospitale-eremua asetako eremutat jotzea, inguru hartan hirigintza-lizentzia gehiago ematea saihesteko, etxebizitza turistikoak lehen solairuetan bakarrik baimentzea, eta behin-behineko etxebizitzat ez baizik eta ostalaritza-jarduerat hartzea haiek.



**20.** Kexen **xedeak diren administrazioei** dagokionez, 2018an aurkeztutako kexa guztien % 53,1 Nafarroako Foru Erkidegoko Administrazioarekin lotutakoak izan ziren, baita haren mendeko erakunde eta sozietate publikoen jardunarekin lotutakoak ere. 559 kexa aurkeztu ziren.

Nafarroako toki-entitateei eta haien mendeko erakundeei zuzendutako 294 kexa aurkeztu ziren, hau da, guztizkoaren % 27,9.

Ondoren, Estatuko Administrazioari zuzendutakoak daude: 106 kexa, hau da, guztizkoaren % 10,1.

**21. Kexak aurkezteko erabilitako bitartekoei dagokienez**, aurreko urteetan bezala internet izan da erabiliena (% 49,2): posta elektronikoa nahiz erakundearen webguneko formularioak. Bigarren lekuan, zuzenean Nafarroako Arartekoaren egoitzan aurkeztutako kexak daude (% 42,7), eta, ondoren, posta arruntaren bidez aurkeztutakoak (% 8,1).

**22.** Kudeatutako kexei erreparatuta, Nafarroako Arartekoak **kexen % 83,7 izapidetzea onartu du**, herritarrek helarazitako gaiak aztertzeko. Gainera, 90 kexa beste goi-komisario parlamentario batzuei helarazi zaizkie, haien eskumeneko gaiak zirelako: 84 Espainiako Arartekoari, bi Valentziako Erkidegoko *Síndic de Greuges* izenekoari, bi Andaluziako Arartekoari, bat Euskadiko *Arartekoari* eta beste bat Kataluniako *Síndic de Greuges* izenekoari.

Onartu eta gero, erakundeak administrazioei buruzko **794 ikerketa** egin ditu.

Ikerketak egin eta gero, Nafarroako Arartekoak **606 kexa-espeditetan** (hau da, ikertutako espedienteen % 76,3tan) ikusi du kexaren egileek arrazoi osoa edo partziala zutela.

**23.** Kexak direla eta, Nafarroako Arartekoak **401 ebazpen** eman ditu guztira, eta, haien barruan, 210 gomendio (% 43,8), 167 iradokizun (% 34,8), haietako 9 normatiboak, eta lege-betebeharren 103 gogorazpen (% 21,4).

Gaika, enplegu publikora heltzea izan da gomendio, gogorazpen eta iradokizun gehien eragin dituen gaia (46). Haren atzetik, honako hauek kokatu dira: gizarte-ongizatea (43), hezkuntza (41), funtzio publikoa (39), ingurumena (39), euskara (28) eta osasuna (27). Ogasuna da nabarmendu den beste gaietako bat, trafikoaren eta etxebizitzaren aurretik.

**24.** Nafarroako Arartekoaren kexa-jarduketek % 65,34ko **onarpen-maila** izan dute administrazio publikoetan. Portzentaje horretan sartzen dira, batetik, ikerketa egin eta gero onartutako ebazpenak, eta, beste alde batetik, administrazioak zuzendu dituen kasuak Arartekoak ebazpena egin baino lehen, hau da, erakundearen esku-hartze baten bidez herritarraren arazoa informazio-eskaeraren hasierako fasean konpondu denean.

Nafarroako Arartekoaren ebazpen **gehien onartu dituzten administrazioak** honako hauek izan dira:

- Orkoiengo Udala
- Iruñerriko Mankomunitatea
- Herritarrekiko eta Erakundeekiko Harremanetako Departamentua
- Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioko Departamentua
- Garapen Ekonomikorako Departamentua
- Eskubide Sozialetako Departamentua

Aitzitik, **ebazpen gutxien onartu dituzten administrazioak** honako hauek izan dira:

- Berriobeitiko Udala
- Hezkuntza Departamentua
- Osasun Departamentua

- Ogasuneko eta Finantza Politikako Departamentua
- Altsasuko Udala
- Aranguren Ibarreko Udala

**25.** Kasu jakinen batean Nafarroako Arartekoa **erakundearekin duten lankidetzeta-betebeharra erabat bete ez duten administrazio publikoen** artean, honako hauek aipatzen dira dagokion kapituluan:

- Garapen Ekonomikorako Departamentua
- Hezkuntza Departamentua
- Osasun Departamentua
- Biurrun-Olkozko Udala, Castejongo Udala, Zizur Zendeako Udala, Corellako Udala, Uharteko Udala, Noaingo Udala (Elortzibar), Atarrabiako Udala eta Zabaltzako Udala
- Iruñeko Udala
- Tuterako Udala
- Arraitzako Kontzejua
- Iratiko hiri-hondakin solidoak kudeatzeko Mankomunitatea eta Erriberako Mankomunitatea

**26.** 2018. urtean, erakundeak **ofiziozko 25 jarduketa** abiarazi zituen, eta guztira 27 kudeatu zituen; izan ere, 2017an abiarazitako bi amaitu gabe zeuden 2017ko abenduaren 31n.

Nafarroako Arartekoaren ustez, eta egokitasun-irizpideetan oinarrituta, hasierako fasean ikerketa bat edo erakundearen jarrera-hartze bat behar duten gertakariak dira, Nafarroako administrazioari edo Parlamentuari egindako iradokizun baten bidez edo Espainiako Arartekoari (haren eskumenen eremuan) jarduteko eskaera bat eginez.

Ofiziozko 25 jarduketetatik, bost **gizarte-ongizateari** buruzkoak izan ziren. Haien artean, honako alderdi hauei buruzkoak azpimarra daitezke: a) mendekotasun-egoera eta prestazioak jasotzeko eskubidea epean aitortzea, b) egoitza-plazen urritasuna Iruñeko eremuan, c) bidaidetik gabeko adingabe atzeritarren bidezko banaketa autonomia-erkidegoen artean, eta d) mendeko pertsonen bizitegi-zerbitzurako laguntzak kuantifikatzeko irizpideak.

Ofiziozko lau jarduketa **herritarren segurtasunari** buruzkoak izan ziren. Zehazki, honako alderdi hauei buruzkoak izan ziren: a) Lizarrako NANaren bulegoko zitazioak; b) gehiegizko edo neurritz kanpoko gogortasun-egoerak Cadizko espetxe bateko presoek emandako tratuan; c) eraso homofoboak Iruñeko hilerriaren inguruetan, eta d) liztor asiarraren habien ugalketa Etxabakoitz auzoan.

**Datu pertsonalen babesaren** gaian, ofiziozko hiru jarduketa hasi ziren, eta honako alderdi hauek izan zituzten ardatz: a) ugalkortasunari buruzko galde-sorta estatistiko bati erantzuteko nahitaezkotasuna; b) gorabehera bat Nafarroako Zerga Ogasunaren sistema informatikoan; eta c) sexu-delitu baten biktimaren intimitaterako eta ohorerako eskubideen urraketa sare sozialetan.

**Zerbitzu publikoei** buruzko beste hiru jarduketa egin ziren, eta honako alderdi hauek izan zituzten ardatz: a) elurteen ondorioz errepideetan sortutako arazoak konpontzeko neurriak, b) Etxarri-Aranatzen hornidura elektrikoarekin izandako gorabeherak, eta c) Zizur Txikia eta Iruña lotzen dituen espaloiairen arriskugarritasuna.

**Genero-indarkeriaren** gaian, bi jarduketa egin ziren honako alderdi hauen inguruan: a) genero-indarkeriaren arloko neurri berriak, eta b) genero-indarkeriaren biktimak diren emakumeen babesa.

Gainerako ofiziozko jarduketak gai hauei buruzkoak izan ziren:

- Lankide boluntario bati gizakien trafikoko eta immigrazio klandestinoko nazioarteko krimena leporatu izana.

- Justiziako ministroari Nafarroako Probintzia Auzitegiaren 38/2018 epaiari ("la Manada" kasua) buruz igorritako gutuna; bertan, Zigor Kodea sexu-askatasunaren aurkako delituetan aldatzeko proposatzen zen.
- Arreta pediatrikoa Zangotzako eskualdean.
- Egoera irregularrean dauden pertsonen eskaintako osasun-arreta.
- Muga eta debeku berriak hondakinen kudeaketan.
- Orkoiengo hiltegiaren inguruko oinezkoen pasabidea.
- Gizonen jarduera-tasaren eta emakumeenaren arteko desberdintasuna.
- Errentamendu-erregimeneko etxebizitza babestu bat lortzeko zailtasunak.

**27.** Kudeatutako ofiziozko hamaika jarduketatan eman ziren ebazpenak, eta honako hauek jaso ziren:

- Sei gomendio.
- Hamar iradokizun (haietako bi normatiboak).
- Legezko betebeharren gogorazpen bat.

Kudeatu ziren eta ebazpena jaso zuten ofiziozko hamaika jarduketetatik, administrazio publikoek sei onartu zituzten, hiru ez zituzten onartu, eta bi erantzun gabe geratu ziren.

Horrela, beraz, Nafarroako Arartekoak ofiziozko jarduketan inguruan emandako ebazpenen onarpen-maila (erantzuna jaso zuten ebazpen guztien artean onartu zirenak) %66,6koa izan zen administrazioetan.

**28.** Aurreko urteetan bezala, erakundeak 2018an **haurrek eta nerabeek Nafarroan izan duten egoera** balioetsi du. Ez da balioespen orokor edo soziologiko bat, egoera hori haurrentzako eta nerabeentzako sustapenari, laguntzari eta babesari buruzko abenduaren 5eko 15/2005 Foru Legeak Nafarroako administrazio publikoei ezartzen dizkien eskakizunei jarraikiz egiaztatzeko jarduketa bat baizik.

Bildutako datuek agerian jarri dutenez, adingabeak babesteko sistemaren jarduerak gora egin du oro har, eta berretsi egin da azken urteetan hautemandako joera. Babes-sistemaren bidez lagundutako adingabeak 1.744 izan dira (1.705 adingabe 2017an eta 1.446, berriz, 2016an). 2008-2018 aldia kontuan hartuta, kopuru horrek % 100eko egoera izan du.

2018an, halaber, gora egin du honako adingabe hauen deklarazioen kopuruak ere: babesgabetasun-egoeran dauden adingabeak (144 adingabe 2018an eta 90 2017an), tutoretzapeko adingabeak (427 adingabe 2018an eta 347 2017an), eta zaintza-egoeran dauden adingabeak (797 adingabe 2018an eta 751 2017an).

Bestalde, berretsi egin dira aurreko urteetan egoitza-harreraren edo erakunde-harreraren aurretik familia-harreraren modalitateari lehentasuna emateko ikusitako zailtasunak. Lehen bi modalitateen ehunekoak % 59,8ra iritsi da 2018an, eta, beraz, aurreko bi urteetako baino handiagoa izan da (% 46 inguru bi urte horietan).

Aipatutako joera gorabehera, adierazi beharra dago azken urtean tutoretzapeko eta egoitza-baliabideetan hartutako adingabeen kopuruak izan duen gehikuntza esanguratsua azken hilabeteetan iritsi diren eta harrera-modalitate horren bidez lagundu zaien bidaidetik gabeko adingabe atzerritarrek eragin dutela neurri handi batean.

Horri dagokionez, Nafarroan zein Espainiako beste leku batzuetan agertzen ari den fenomeno baten esparruan, Nafarroako Foru Erkidegoan dauden bidaidetik gabeko adingabe atzerritarrei zuzendutako

babes-programa bat abian jarri eta garatu da. Plangintza-jarduera hori 2018. urtearen hasieran onartutako Familien, Haurren eta Nerabeen Arretarako II. Planari lotutako jarduerari gaineratu zaio.

Nafarroako Arartekoa erakundeak, aurreko ekitaldietan bezala, zenbait iradokizun orokor egin ditu, nagusiki adingabeen babes-sistemak dituen baliabideak ebaluatzeko eta sistema horri baliabideak modu egokian emateko, arlo horretan diharduten agenteen arteko koordinazioa hobetzeko eta haien prebentzio-lana indartzeko, babesgabetasunaren hasierako faseetan esku-hartze publikoak nola jokatu behar duen adierazteko, eta instituzionalizazio-kasuen kopurua ahal den neurrian murrizteko.

Aurrekoaz gain, adingabeei lotutako arazo espezifikoak aipatzen dira lehen aldiz txosten honetan. Arazo horiek 2018an aurkeztutako 92 kexatan jaso dira, hau da, aurkeztutako kexa guztien % 8,74tan.

**29.** 2008. urtetik, erakundeak herritarren parte-hartzea sustatzen du zerbitzu publikoen hobekuntzan. Arartekoak zerbitzu horiek **hobetzeko proposamenak** aurkeztera animatzen ditu herritarrek, eta, zenbait kasutan, araua aldatzeko proposamen bilakatzen dira.

Herritarren proposamen horiek administrazio publiko eskudunari edo Espainiako Arartekoari —Estatuaren eskumenekoak baldin badira— helarazten dizkio erakundeak, eta, arrazoizkotzat jotzen baditu, erakunde horien aurrean defendatzen ditu.

Horrela, 2008. urteaz geroztik, herritarrek 315 hobekuntza-proposamen aurkeztu dituzte. Haietatik, **bederatzi** 2018. urtekoak dira.

Besteak beste, honako proposamen hauek egin zituzten herritarrek 2018an:

- 2019ko lan-eskaintza publikoan aurreikusitako haur-hezkuntzako gaztelaniako irakasleen plazen kopurua handitzea.
- Indarrean dagoen araudiak beren kontratazioa koordinazio-operadore laguntzaileen zerrendetan kontratatzeko premia sortzen den garaian amaitu dutenen aldeko salbuespeneko lehentasuna ezabatzea eta Administrazio Erroko zerrendak kudeatzeko egungo sistema aldatzea (eta, adibidez, kontratazioaren hobekuntza barnean hartzea).
- Ikastetxeen onarpen-baremoan, bizilekutik dagoen distantzia linealaren irizpidea zein lanlekutik dagoen distantzia linealarena puntuatzea.
- Eskola-lanaldiaren erregimena aldatzeko eskatutako boto-gehiengoa aldatzea.
- Sarrigurengo biribilgunean abiadura-erreduktoreak ipintzea.
- Nafarroako errepideetan baimendutako gehieneko abiadura seinaleztatzea.
- Emakumeek futboleko gizonen kategorietan lehiatzeko duten eskubidea aitortzea.
- Jarduketa obstetrikokoak hobetzea, eta, horretarako, haurtxoak eta amak babestuko dituen figura espezifiko bat sortzea.
- Funtzionarioek eskainitako arreta ebaluatzeko sistema bat ezartzea.

Aurkeztutako bederatzi proposamenetatik, bost administrazio eskudunarekin izapidetu ziren, eta honako hau izan zen emaitza: proposamen bat zuzenean onartu zen, bi ez ziren onartu eta beste biren inguruko iradokizun bana egin zen. Iradokizun horietatik, bat onartu egin zen, eta bestea ez. Gainerako lau proposamenak ez zitzaizkien administrazio eskudunei helarazi: batek ez zuen inolako asmorik jasotzen, beste bat ez zen erakundearen eskumenekoa, eta gainerako bietan ez zen ikusi ordenamendu juridikoak babestutako eskubideen urraketak.

**30.** 2018an, erakundearen Herritarrentzako Arreta Bulegoak herritarren 1.398 kontsulta jaso eta erantzun ditu.

Herritarren zuzeneko zerbitzura jarritako funtzio-arlo bat da, hala nola erakundearekin harreman pertsonala errazteko, herritarrentzat kexak aurkeztea errazagoa izateko edo herritarrek beren eskubideak hobeto nola erabili jakiteko egiten dituzten kontsultak errazteko.

**Gizarte-ongizateari** buruzko kontsultak gailendu dira. Oro har, hauek dira kontsulta gehien eragin dituzten gaiak: pobreziari eta gizarte-bazterketari lotutako arazoak (eta horien artean sartzen da bermatutako errentari buruzko arreta); Nafarroako Pertsona Helduak Tutelatzeko Fundazioaren tutoretzei lotutako gaiak; eta adingabeen babesa.

**Hezkuntzari** buruzko kontsultak datoz atzetik, batez ere gai hauei lotutakoak: hezkuntza-administrazioak ikastetxeetara eta haur-eskoletara sartzeko ezarritako irizpideen aplikazioa; Lanbide Heziketako plazen eskaintza txikia; bekak eta laguntzak ukatu izana; laguntza horiek eskuratzeko zailtasunak edo administrazioak laguntzak itzultzeko egindako eskaerak, horien artean gehienbat eskolako jangelari eta garraioari lotutakoak; eta eskolako bizikidetzak eragindako arazoak, esate baterako ikasleen arteko jazarpen-kasuak, irakasleek ikasleei egindako jazarpenak eta ikastetxeek gertaera horien aurrean izandako pasibotasuna.

Hirugarren lekuan, **etxebizitzari** lotutako kontsultak ageri dira, eta horien artean babes ofizialeko etxebizitza bat eskuratzeko laguntzei, etxebizitza bat izateko zailtasunei eta babes ofizialeko etxebizitzetako eraikuntza-akatsari lotutako kontsultak nabarmentzen dira.

Era berean, arlo hauei buruzko kontsultak ere egin dira, kopuruaren arabera gehienetik gutxienerako hurrenkera honetan: ogasuna, justizia, enplegu publikorako sarbidea, gizarte-segurantza, kontsumoa, ingurumena, funtzio publikoa, ondare-erantzukizuna, herritarren segurtasuna, trafikoa eta bide-segurtasuna, enplegua, zerbitzu publikoak eta hirigintza.

**31.** Nafarroako Arartekoa **bi** aldiz agertu zen Nafarroako Parlamentuan, arrazoi hauengatik:

- 2017ko urteko txostenaren laburpena ahoz aurkezteko Foru Araubideko Batzordean.
- 2017ko urteko txostenaren laburpena ahoz aurkezteko Nafarroako Parlamentuaren osoko bilkuran.

**32.** Azkenik, 2018an, Nafarroako Arartekoaren ordezkariak (kasu honetan zuzenean) Nafarroako Gardentasunaren Kontseiluaren **bederatzi bilkuran** hartu du parte, eta Nafarroako Gardentasunaren Kontseiluak hartutako **sei akordiotan aritu da txostengile gisa.**

**Nafarroako Gardentasunaren Kontseilua** Nafarroako Foru Erkidegoaren organo bat da, gardentasunari eta informazio publikorako sarbiderako eskubideari buruzko foru-legeek sortu eta araututakoa. Haren zeregina da objektibotasunez eta independentziaz zaintzea Nafarroako administrazioek eta erakundeek publikitate aktiboko lege-obligazioak betetzen dituztela, bai eta herritarren informazio publikoa jasotzeko eskubidea bermatzea ere. Nafarroako Arartekoaren ordezkari bat da kontseiluko kideetako bat.

## II. KAPITULUA KEXAK.

### 2.1. DATU OROKORRAK.

Nafarroako Arartekoaren erakundearen 2018an kudeatutako kexei buruzko datuak hauek dira:

#### 1. Orotara 1.052 kexa aurkeztu ziren.

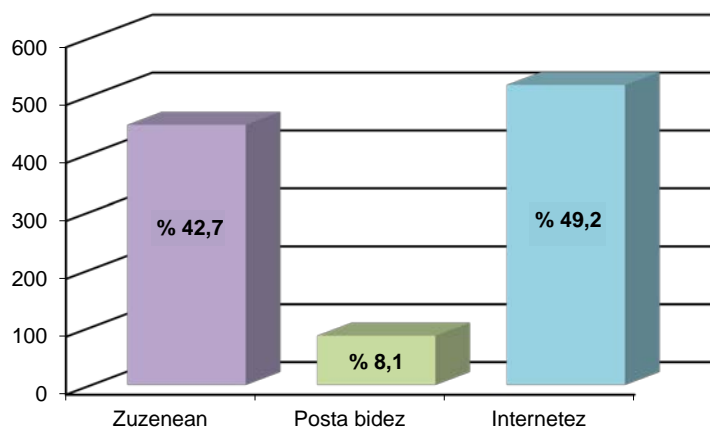
2. Orotara 1.193 kexa-espediente kudeatu ziren. Zifra honek adierazten du urtean aurkeztutako 1.052 kexez gain aurreko urteetako 141 kexa izapidetu zirela, 2017ko abenduaren 31n ebatzi gabe geratu zirelako.

	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008	2007
Aurkeztutako kexen kopurua	1.052	921	830	1.546	2.742	954	1.298	850	929	901	647	447
Kudeatutako kexen kopurua	1.193	1.121	989	972	1.045	1.168	1.510	1.042	1.151	1.069	779	656

3. 2018ko abenduaren 31n 1.013 kexa-espediente zeuden **ebatzita**, hau da, kudeatuen % 84,9. Beraz, data horretan 180 kexa-espediente geratu ziren ebatzi gabe.

4. **Kexak jartzeko erabilitako bitartekoari** dagokionez, batez ere bide telematikoak erabili dira (% 49,2), dela posta elektronikoa dela erakundearen webguneko inprimakiak. Bigarren postuan daude Nafarroako Arartekoaren bulegora joanda aurkeztutako kexak (% 42,7) eta azkenik, posta arruntez aurkeztutakoak (% 8,1).

KEXAK AURKEZTEKO MODUA



5. Orotara **5.205 lagunek** aurkeztu dituzte kexak; kopuru horretan sartzen dira nahiz kexak aurkeztu dituztenak nahiz kexen atzean daudenak, baina ez dira sartzen gizarte, ingurumen edo beste arlo bateko erakundeek aurkeztutakoak.

Ohikoa denez, kexa kopurua ez dator beti bat beren eskubide eta askatasun publikoak babesteko Nafarroako Arartekoaren esku-hartzea eskatzen duten herritarren kopuruarekin. Kexa sustatzen dutenen kopurua kexa kopurua baino handiagoa izaten da.

6. Kexa-espeditentea izapidetzeko batez besteko epeak hauek dira, egunetan:

	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008	2007
Hasieratik herritarrak hartze-agiria jaso duen arte	1,1	1,0	1,1	1,3	1,7	1,5	1,9	1,6	1,6	1,8	1,2	2,2
Hasieratik kexa izapidetzeko onartu den arte	4,3	4,9	5,0	7,2	6,7	6,1	8,3	7,8	8,3	11,4	9,2	22,4
Hasieratik kexa itxi den arte	70,7	88,1	80,3	89,3	77,4	83,2	60,2	82,2	70,5	74,4	66,8	137,0

## 2.2. KEXAK HARTU DITUZTEN ADMINISTRAZIOAK.

2018an aurkeztutako kexak hartu dituzten administrazioak hauek dira.

<b>Kexen bidez gaitzetsitako administrazio edo erakunde publikoak</b>	<b>Kexa kop.</b>	<b>%</b>
Foru Administrazioa	559	%53,1
Toki Administrazioa	294	%27,9
Foru eta Toki Administrazioa (*)	25	%2,4
Estatuko Administrazioa	106	%10,1
Autonomia erkidegoetako eta nazioarteko administrazioa	12	%1,1
Administrazioz kanpoko erakunde pribatuak	12	%1,1
Lanbide Elkargoak	11	%1,0
Nafarroako Unibertsitate Publikoa	10	%1,0
Administrazio Judiziala	8	%0,8
Nafarroako Parlamentua	3	%0,3
Besterik / Beste batzuk	12	%1,1
<b>GUZTIRA</b>	<b>1.052</b>	<b>%100,0</b>

(\*) Foru Komunitateko Administrazioari eta tokiko erakunderen bati aldi berean eragiten dieten kexak dira.

Aurkeztutako kexa gehienak Nafarroako Foru Komunitateko administrazioarekin lotutakoak izan dira, bai eta haren erakunde publikoen eta haren sozietate publikoen jardunarekin lotutakoak ere. 559 kexa aurkeztu ziren, guztizkoaren % 53,1.

Toki entitateen eta haien menpeko erakundeen jardunari buruz, berriz, 294 kexa aurkeztu dira, guztizkoaren % 27,9.

Foru Erkidegoaren administrazioaren eta tokiko erakunderen baten baterako jarduerari buruzkoak izan ziren hogeita bost kexa.

Estatuko administrazioaren jarduerari buruzko 106 kexa aurkeztu ziren (guztizkoaren % 10,1).

Hamabi kexa aurkeztu ziren beste autonomia-erkidegoetako administrazioei buruz (% 1,1): lau Errioxari buruzkoak ziren, bi Valentziari buruzkoak, bi Kataluniari buruzkoak eta Andaluzia, Aragoi, Madril eta EAERI buruzko bat, hurrenez hurren.

Administrazioaz kanpoko erakunde pribatuei buruzko 12 kexa egon ziren (% 1,1): banku-erakundeei, telefono-konpainiei, aseguru-erakundeei, argindar-konpainiei, kobrantzen kudeaketa-enpresei eta higiezin-enpresei buruzkoak izan ziren kexa horiek.

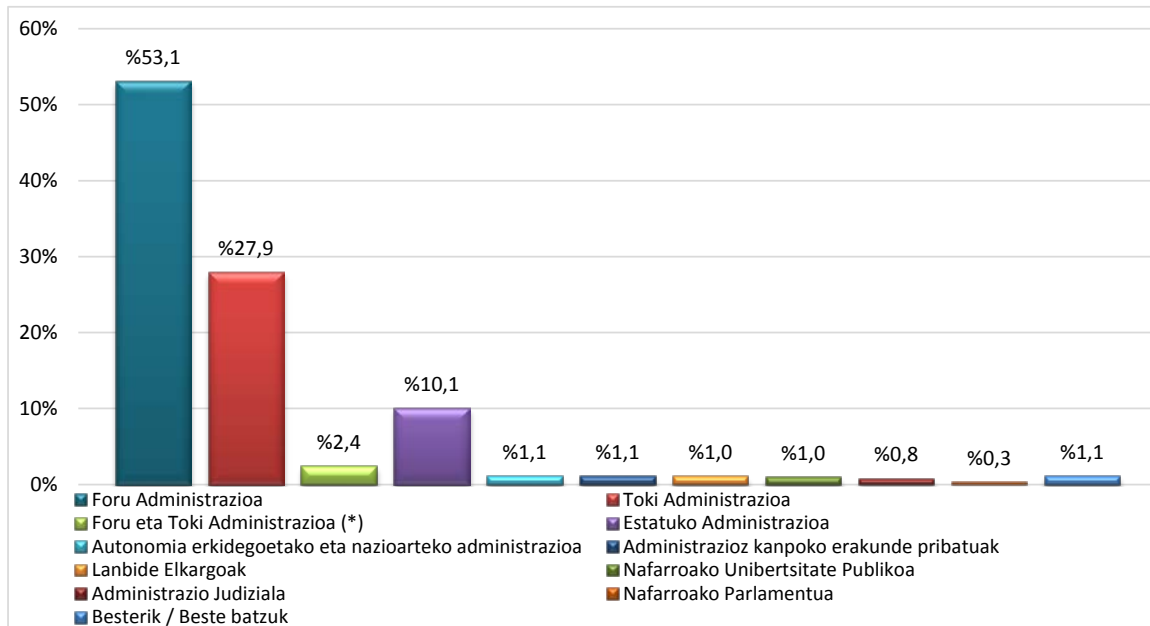
Profesionalen elkargoei buruzko jardueri buruzko 11 kexa aurkeztu ziren (% 1) eta horietako 7 Iruñeko Abokatuen Elkargoari buruzkoak ziren.

Nafarroako Unibertsitate Publikoari buruzko hamar kexa egin ziren (% 1).

Justizia-administrazioari buruzko zortzi (% 0,8).

Nafarroako Parlamentuko jarduerari buruzko hiru kexa (% 0,3) aurkeztu ziren.

Amaitzeko, hamabi kexa ez ziren administrazio jakin bati buruzkoak edo erakunde pribatuei buruzkoak ziren.





Nafarroako **Foru Erkidegoko administrazioetako departamentuen** jardueri buruzko kexa kopurua hau da, gaia dena delakoa izan arren:

Departamentuak	Kexa kop.	%
Hezkuntza	180	%31,3
Eskubide Sozialak	124	%21,6
Osasuna	90	%15,7
Lehendakaritza, Funtzio Publikoa, Barnea eta Justizia	75	%13,0
Ogasuna eta Finantza Politika	38	%6,6
Garapen Ekonomikoa	34	%5,9
Landa Garapena, Ingurumena eta Toki Administrazioa	28	%4,9
Kultura, Kirola eta Gazteria	3	%0,5
Herritarrekiko eta Erakundeekiko Harremanak	3	%0,5
<b>GUZTIRA</b>	<b>575</b>	<b>%100,0</b>

Departamentu desberdinei buruzko 575 kexa hauetan sartu dira Foru Erkidegoko administrazioaz gain tokiko erakundearen bati buruz egin diren 16 kexak.

Era berean, hemen sartu dira Nafarroako Gobernuko zenbait departamenturi buruz aldi berean egin direnak, departamentu bati eta Justizia-administrazioari buruz egin den bat eta bi departamentu edo gehiagori eta Espainiako Herriaren Defendatzaileari buruz egin diren bi.

**Tokiko erakundeei** dagokienez, lau kexa edo gehiago izan zituzten udal hauek: Iruñea (99 kexa), Orkoien (16), Tuteran (14), Antsoain (9), Burlata (7), Berriobeiti (6), Lizarra (6), Zizur Nagusia (6) eta Artaxoa (5). Lau kexa izan zituzten Galar Zendea eta Arangurengo udalek.

Kontzejuetako jardueren eta kudeaketaren ondorioz hamazortzi kexa aurkeztu ziren; kontzeju bakoitzak kexa bat izan zuen, salbuespenak egon ziren arren, San Vicente, Ultzurrun eta Ustaize kontzejuak bi kexa izan dituztelako bakoitzak.

Mankomunitateen jardueri buruzko 18 kexa aurkeztu ziren eta Iruñerriko Mankomunitatea izan zen, bederatzirekin, kexa gehien jasotakoa.

Zehaztasun gehiagorako, tokiko erakundeei dagozkien kexei buruzko datuen taulak daude jarraian:

Udalerriak	
Ablitas	3
Allín-Allin	3
Allo	1
Altsasu-Alsasua	2
Ansoáin-Antsoain	9
Aoiz-Agoitz	1
Arguedas	2
Arróniz	1
Artajona	5
Barañáin-Barañain	3
Baztan	3

<b>Udalerriak</b>	
Berbinzana	1
Beriáin	1
Berriplano-Berriobeiti	6
Bertizarana	1
Biurrun-Olcoz	3
Buñuel	1
Burlada-Burlata	7
Caparroso	1
Carcastillo	1
Castejón	3
Cendea de Cizur	1
Cendea de Galar	4
Cirauqui-Zirauki	1
Ciriza-Ziritza	1
Corella	2
Eratsun	1
Erroibar-Valle de Erro	1
Estella-Lizarra	6
Esteribar	2
Etxarri-Aranatz	2
Guirguillano	1
Huarte-Uharte	3
Igantzi	1
Irurtzun	1
Izagaondoa	1
Larraun	1
Leoz-Leotz	1
Lizoáin-Arriasoiti/Lizoain-Arriasoiti	2
Lodosa	2
Lónguida-Longida	1
Lumbier	1
Metauten	1
Milagro	1
Monreal-Elo	2
Murchante	2
Murillo el Fruto	1
Noáin (Valle de Elorz)	3
Obanos	1
Oiz	1
Olite-Erriberri	3
Orkoien	16
Pamplona-Iruña	99
Petilla de Aragón	1
Puente la Reina-Gares	2

<b>Udalerriak</b>	
San Adrián	1
Sangüesa-Zangoza	2
Sartaguda	2
Tafalla	1
Torres del Río	1
Tudela	14
Uharte Arakil	1
Urdazubi-Urdax	1
Valle de Aranguren	4
Valle de Egüés-Eguesibar	3
Valle de Olló-Ollaran	1
Villava-Atarrabia	1
Zabalza-Zabaltza	1
Zizur Mayor-Zizur Nagusia	6
<b>GUZTIRA</b>	<b>266</b>

<b>Kontzejuak</b>	
Arbeiza	1
Arre	1
Artica-Artika	1
Berute	1
Echávarri	1
Errotz	1
Esparza de Galar	1
Esquíroz	1
Eugi	1
Latasa	1
San Vicente	2
Tajonar-Taxoare	1
Ultzurrun	2
Ustés	2
Zariquegui	1
<b>GUZTIRA</b>	<b>18</b>

<b>Mankomunitateak</b>	
Iruñerriko Mankomunitatea	9
Erriberako Mankomunitatea	2
Mairagako Mankomunitatea	1
Montejurrako Mankomunitatea	2
Uharte eta Esteribarko Zerbitzuen Mankomunitatea	1
Zangozako Eskualdeko Zerbitzuen Mankomunitatea	1

<b>Mankomunitateak</b>	
Valle del Queiles-ko Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea	1
Cintruénigo eta Fiteroko Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea	1
<b>GUZTIRA</b>	<b>18</b>

<b>GUZTIRA</b>	<b>302</b>
----------------	------------

302 kexa hauetan sartu dira Nafarroako toki-erakunderen bati eta Foru Erkidegoko administrazioari buruz aldi berean aurkeztutako bederatzi kexak.

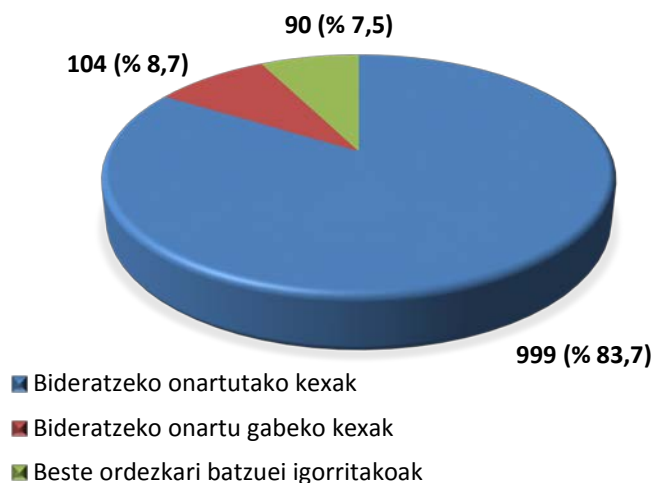
Nafarroako zenbait toki-erakunderi buruz aldi berean aurkeztutako zortzi kexa ere sartu dira.

Gainera, Nafarroako tokiko erakundeei buruzkoa da bat oro har, hau da, tokiko erakunde jakin bat zehazten ez duena.

### 2.3. ONARTUTAKO KEXAK.

Nafarroako Arartekoak 999 kexa onartu zituen izapidetzeko, hau da, kudeatutako 1.193 kexa-espeditenteen % 83,7.

Herritarrek azaldutako gaiari buruz Nafarroako Arartekoak zerbait adierazi duen kexak dira hauek guztiak, planteatutako gaiari erantzun zehatza eman dienak.



Onartu ez ziren kexak 104 izan ziren. Dena dela, kexa ez onartzea erabaki aurretik, erakundea espiritu antiformalistak arautzen duenez, Nafarroako Arartekoari buruzko uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legeak eskaintzen dituen aukera guztiak eskaintzen zaizkie herritarrei, izapidetzea ahalbideratu ahal izateko. Hala ere, kudeatutako espeditenteen % 8,7an ezin izan zen ikerketarik hasi herritarrek azaldutako ekintzei buruz.

Ez onartzeko arrazoi nagusiak hauek dira:

- Irregularitasunik ez ikusi *a limine* (33 kasu).

- Nafarroako Arartekoak izapidetzeko eskumenik ez duela uste izan (17 kasu).
- Gaia Nafarroako Arartekoari zuzenean planteatu, aurrez eskudun administrazioari egin beharreko planteamendua egin gabe (16 kasu).
- Herritarrek beraiek atzera egin aurkeztutako kexarekin (11 kasu).
- Bide judizialean dauden gaien buruzko kexa izan (8 kasu).
- Aurrez tratatu eta amaitutako gaia errepikatu (4 kasu).
- Erakundetik eskatutako datuak eta informazioa ez eman herritarrek (4 kasu).
- Gai juridiko-pribatuei buruzkoak izan (2 kasu).
- Asmo jakinik ez ikusi (2 gai).
- Herritarrak legezko interesik ez duen gaiak planteatu (2 kasu).
- Kexa bat planteatzeko Foru Legean aurreikusitako urtebeteko epea gainditu (2 kasu).
- Kexa anonimoa dela uste izan, sustatzailea behar bezala identifikatu ez delako (2 gai).
- Duplizitatea izan, hau da, pertsona berak aurrez planteatutako gaia izan (kasu bat).

Kasu hauetako gehienetan aholkularitza pertsonalizatua eskaintzen zaie herritarrei, dagokien instantzietan beren eskubideak erabiltzeko dituzten beste bitartekoei buruz eta horretarako behar dituzten baldintzei buruzko informazioa ematen zaie.

#### **2.4. ESPAINIAKO HERRI-DEFENDATZAILEARI EDO HERRITARREN ESKUBIDEEN DEFENTSARAKO AUTONOMIA-ERKIDEGOETAKO GOI-KOMISARIO PARLAMENTARIOEI BIDLITAKO KEXAK.**

2018an aurkeztutako 1.052 kexetatik 90 herritarren eskubideen defentsarako beste goi-komisario parlamentarioei bidali zitzaizkien, haien eskumenekoak zirelakoan.

Espainiako Herri-defendatzaileari 84 kexa bidali zitzaizkion, estatuaren eskumeneko gaiak zirela uste zelako.

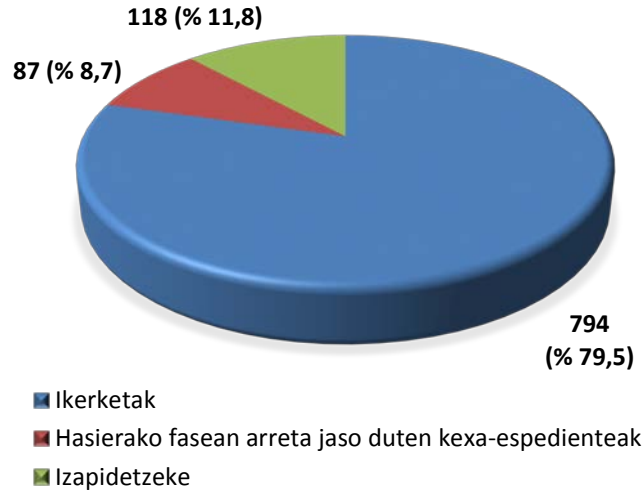
Gainerako sei kexei dagokienez, bi Andaluziako Herri-defendatzaileari bidali zitzaizkion, bi Valentziako Erkidegoko Síndic de Greuges, bat Euskal Herriko Arartekoari eta bestea Catalunyako Síndic de Greuges.

Horrelakoetan erakundeak harremanak izaten ditu komisario parlamentario hauekin eta kexa aurkeztu duten pertsonekin, hauek agiriak bidali eta jasotzeko erraztasun handiagoak izan ditzaten edo behar duten aholkularitza eskaintzeko.

#### **2.5. IKERTUTAKO KEXAK. IKERKETA EMAITZA.**

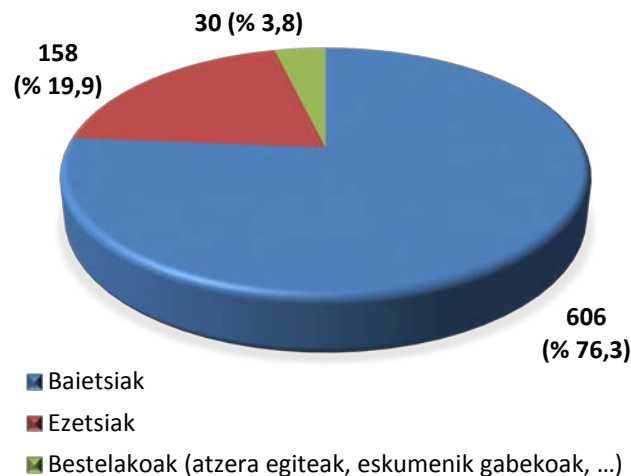
Onartu ziren 999 kexa-espedituekin 794 ikerketa egin ziren, hau da, onartutako kexa-espedituen % 79,5 ikertu zituen Nafarroako Arartekoak.

Beste 87 espedituetan, herritarrek planteatutako gaiak ikerketa hasi beharrik gabe ebatzi ziren, hau da, hasierako fasean artatu ziren. Eta 999 espeditue horietatik 118 tramitazio fasean zeuden 2018ko abenduaren 31n.



## Ikerketaren ondoren:

- Nafarroako Arartekoaren iritziz erreklamaziozuzenak arrazoia zuen, erabat edo hein batean, 401 kexa-espeditentetan eta ondorioz, espeditente horiei zegozkien ebazpenak agindu zituen.
- Nafarroako Arartekoaren esku-hartzearen ondorioz, 205 kexa-espeditentetan planteatutako gaiak konponbidean sartu ziren edo administrazioak onartu egin zuen kexagileen nahia, inolako ebazpenik egin beharrik gabe.
- 158 kexatan Nafarroako Arartekoaren iritziz ez zegoen administrazioari inolako iradokizunik, gomendiorik edo lege-betebeharren oroigarririk egin beharrik. Kasu hauetan administrazioari entzun eta gai bakoitzaren funtsa zehatz aztertu ondoren, Nafarroako Arartekoak kexa sustatu zuten herritarrei jakinarazi eta aholkatu zien bere iritziz zein arrazoiren ondorioz ez zuen ikusi ordenamendu juridikoaren araberrako eskubideen urraketarik.
- 30 kexa-espeditente amaitu ziren kexa jarri zutenek atzera egin zutelako, Nafarroako Arartekoan eskumen-gabezia ikusi zelako, jada tratatu eta aurrez amaitutako gaiak zirelako edo esku-hartzea amaitzeko beste zergati batzuk egon zirelako.



Ikusi daitekeenez, dela ikerketaren ondoren Nafarroako Arartekoak ondorioztatu zuelako kexa jarri zutenen nahia artatzeko arrazoiak zeudela (464 kasu), dela administrazioari ikerketaren berri eman

ondoren herritarrak nahi zuena lortu zelako (142 kasu), erabat edo hein batean balioztatu ziren herritarren 606 kexa, hau da, ikertutako 794 kexen % 76,3.

Erakundearen webgunean ([www.defensornavarra.com](http://www.defensornavarra.com)), "Kexak" ataleko "2018an aurkeztutako kexak" puntuak erakundearen aurkeztutako kexa nagusien zerrenda dago. Era berean, onartu al diren, zergatik ez diren onartu, Espainiako Herri-defendatzaileari edo beste erkidegoetako komisarioei bidali zaizkien, ikertu diren eta ebazpena agindu den adierazten da (azkenengo kasu honetan, "emandako ebazpena" sakatuz gero, emandako ebazpenaren testuan sartzen da).

## 2.6. KEXAREN ONDORIOZ EMANDAKO EBAZPENAK.

Egindako ikerketaren ondoren Nafarroako Arartekoak erreklamaziogilearen arrazoia osorik edo hein batean aintzat hartu zuen 401 kexa-espeditetan eta ondorioz, 401 ebazpen egin ziren eta ebazpen hauetan 480 gomendio, iradokizun eta lege-betebeharren oroigarri zeuden.

Ebazpen bat berean zenbait gomendio, iradokizun edo oroigarri egon daitezke administrazio hartzailearentzat.

Emandako ebazpen gehienek laburpen bat dago, dagokien espeditetaren aipurekin:

- Txosten honetako VI. kapituluari.
- Nafarroako Arartekoaren webgunean, funtsezko edukiarekin, <http://www.defensornavarra.com> helbideko 2018ko epigrafean.

Ondorengo koadro honetan dago emandako gomendio, legeko betebeharren oroigarri eta iradokizun kopurua, gaien arabera banatuta:

Arloa	Ebazpenen kop.	Gomendioa	Legezko betebeharren gogorarazpena	Iradokizuna	Iradokizun normatiboa	GUZTIRA 2018
Enplegu publikora heltzea	46	34	9	13	4	60
Gizarte-ongizatea	43	17	9	23	1	50
Hezkuntza	41	14	5	26	0	45
Funtzio publikoa	39	30	7	9	1	47
Ingurumena	39	18	17	9	0	44
Euskera	28	10	5	17	0	32
Osasuna	27	10	7	14	0	31
Ogasuna	24	11	7	6	2	26
Trafikoa	22	14	7	4	1	26
Etxebizitza	20	6	5	16	0	27
Hirigintza	16	18	8	1	0	27
Zerbitzu publikoak	10	2	2	7	0	11
Nekazaritza	9	3	1	6	0	10
Administrazio publikoen ondare-erantzukizuna	6	6	1	0	0	7
Herri-lanak	5	4	4	0	0	8

Arloa	Ebazpene n kop.	Gomendio a	Legezko betebeharren gogorazpen a	Iradokizun a	Iradokizun normatibo a	GUZTIR A 2018
Herritarren segurtasuna	5	3	1	1	0	5
Lana	4	1	2	1	0	4
Gardentasuna eta herritar partaidetza	4	3	0	1	0	4
Administrazio publikoen ondasunak	3	1	2	0	0	3
Kontsumoa	2	1	1	0	0	2
Justizia	2	0	0	3	0	3
Kirola	1	0	0	1	0	1
Energia	1	1	1	0	0	2
Toki-entitateen funtzionamendua	1	1	0	0	0	1
Datu pertsonalen babesa	1	2	0	0	0	2
Gizarte segurantzza	1	0	1	0	0	1
Turismoa	1	0	1	0	0	1
<b>GUZTIRA</b>	<b>401</b>	<b>210</b>	<b>103</b>	<b>158</b>	<b>9</b>	<b>480</b>

Koadroak islatzen duenez, administrazio publikoei batez ere gomendioak egiten zaizkie, hauek jarrera jakin bat hartzeko: 210 gomendio eman dira (gomendio, oroigarri eta iradokizunen guztizkoaren % 43,8).

Jarraian iradokizunak daude, 167 (% 34,8) eta horietako 9 araukoak dira.

Legezko betebeharren 103 oroigarri egin dira (% 21,4).

Ondorioz, erakundeak bere iradokizunekin eta gomendioekin izaera proaktiboa du administraziora zuzentzen den hamar alditako ia zortzitan. Kasuen % 21ean legezko betebeharrak gogorarazi dizkie erasandako administrazioei.

Gaiei dagokienez, enplegu publikoren baterako sarrera da gomendio, oroigarri eta iradokizun gehien jasotako gaia. Jarraian hauek datoz: gizarte-ongizatea, hezkuntza, funtzio publikoa, ingurumena, euskara eta osasuna. Ogasuna ere gai nabarmena da; trafikoaren eta etxebizitza, aurretik dago.

Erakunde honek gomendioekin, oroigarriekin eta iradokizunekin bost ebazpen edo gehiago egindako administrazio publikoak hauek dira, gehienekotik gutxienera:

- Hezkuntza Departamentua: 72 ebazpen.
- Eskubide Sozialeko Departamentua: 47 ebazpen.
- Osasun Departamentua: 46 ebazpen.
- Iruñeko Udala: 43 ebazpen.
- Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentua: 26 ebazpen.
- Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Tokiko Administrazioako Departamentua: 20 ebazpen.



- Garapen Ekonomikorako Departamentua: 15 ebazpen.
- Ogasun eta Finantza Politika Departamentua: 15 ebazpen.
- Orkoiengo Udala: 12 ebazpen.
- Tuterako Udala: 7 ebazpen.
- Burlatako Udala: 6 ebazpen.
- Aranguren Ibarreko Udala: 5 ebazpen.

## 2.7. ADMINISTRAZIO PUBLIKOEN EBAZPENEI EMANDAKO ONARPENA.

401 kexa-espeditetan eman ziren ebazpenak eta kapitulu hau idazten amaitu den unean administrazio publikoek 398 (% 99,3) emana zieten erantzuna:

- 213 kasutan, administrazioak onartu zuen erakunde honen iritzia.
- Beste 183 kasutan proposamena atzera bota zuen.

Bi espediente beste zergati batzuegatik itxi ziren, administrazioak berariaz onartu edo atzera bota beharrik gabe.

Kapitulu hau itxi denean, beraz, administrazio publikoen erantzuna falta zen 3 ebazpenetan, hau da, guztizkoaren % 0,7an.

Erantzuteko dauden ebazpenak kontuan izaten ez badira (oraindik erantzunaren norabidearen berri ez dugulako), administrazio publikoek onartutako ebazpenak % **53,5** izan dira. Hau da, erantzuna jaso zen espedienteak kontuan izanez gero (nahiz onartutakoak nahiz onartu gabeak) administrazioek erakunde honen erabakiak bi espeditetatik batean onartu zituzten, batez beste.

### 2018an EMAN ETA ERANTZUNDAKO EBAZPENAK

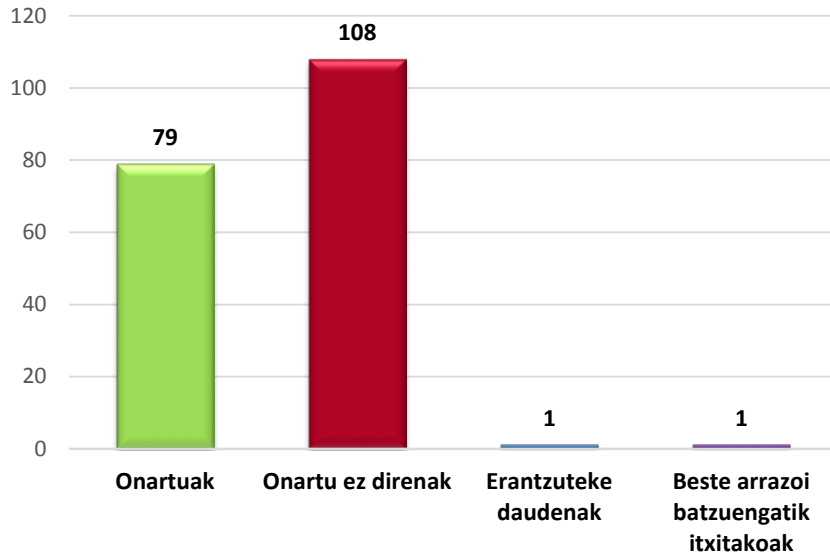


Lehen esan bezala, ohikoa da kexa-espeditente bat beraren ondorioz dagokion administrazio publikoari hainbat gomendio, iradokizun edo oroigarri bidaltzea. Baina kexa hauetako bakoitzean Nafarroako Arartekoaren proposamena onartu edo baztertu den kontuan izateko, eta ondorioz, txosten honetan egindako ikerketaren ondoriozko emaitza islatzeko, neurri nagusiarekin (gomendia, iradokizuna edo

legezko betebeharren oroigarria izan daiteke) izandako lorpenari begiratzen zaio, hori onartzen denean herritarrek planteatutako gaiari buruzko irtenbide eraginkorra lortzen delako.

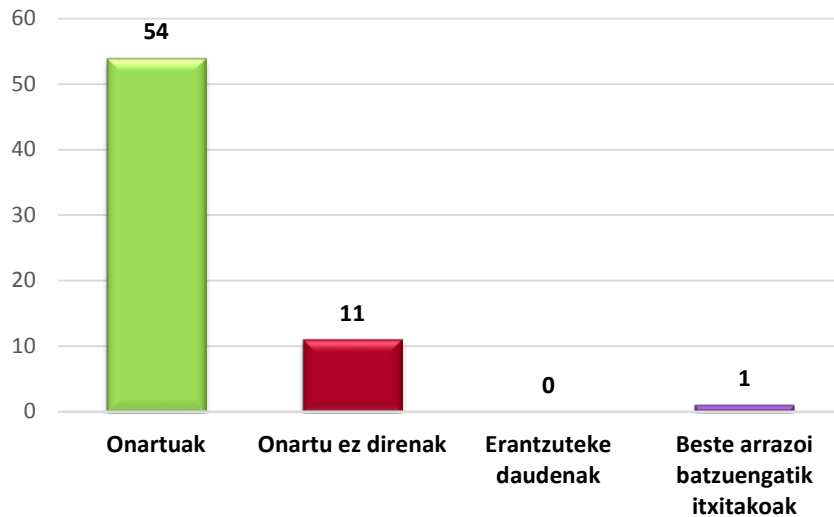
Erasandako kexa-espediente zenbakiari buruzko gomendioen, legezko betebeharren oroigarriaren eta iradokizunen (arauzkoak barne) onarpen-maila dago jarraian.

#### Gomendioak:

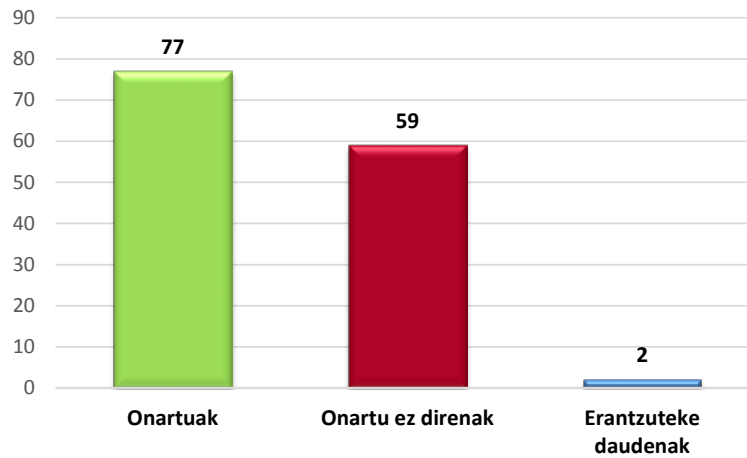


2018ko gomendioen onarpen-ehunekoa administrazioaren erantzun guztien % 42,2koa izan da.

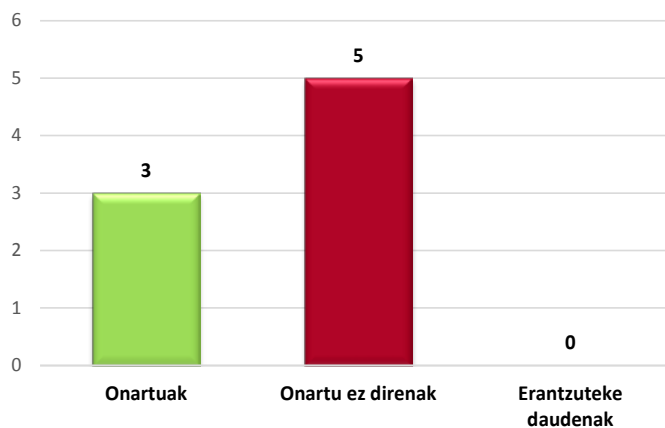
#### Legezko betebeharrak gogoraraztea



Legezko betebeharren oroigarrien onarpen-ehunekoa administrazioaren erantzun guztien % 83,1a izan da.

**Iradozikunak:**

Iradozikunen onarpen-ehunekoa administrazioaren erantzun guztien % 56,6a izan da.

**Arauzko iradozikunak:**

Arauzko iradozikunen onarpen-ehunekoa administrazioaren erantzun guztien % 37,5ekoa izan da.

Jarraian 2018an egindako ebazpenen onarpenaren ehunekoak daude erasandako administrazio publiko mota bereiziz; hau da, Nafarroako Foru Erkidegoko administrazioa, Nafarroako tokiko erakundeak eta unibertsitateak, elkargo profesionalak eta beste erakunde publikoak bereiziz.

Ebazpena duten kexa espedienteak, 2018an hemendik igorritakoak	Ebazpen kopurua	Onartuak	Onartu ez direnak	Beste arrazoi batzuegatik itxitakoak	Erantzuteke daudenak	Onartutakoei erantzuna jasotakoan guztizkoan egiten duten ehunekoa	Erantzuteke daudenaren ehunekoa
Foru Komunitateko administrazioakoa	244	114	129	1	0	%46,7	%0,0
Toki entitateak	151	97	50	1	3	%65,5	%2,0
Unibertsitateak, lanbide elkargoak eta abar	6	2	4	0	0	%33,3	%0,0
<b>Guztira</b>	<b>401</b>	<b>213</b>	<b>183</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>%53,5</b>	<b>%0,7</b>

2017ko abenduaren 31n erantzuteko zeuden ebazpenen emaitza ere kontuan izanez gero, hau da, 2018a baino lehenago egin eta 2018an erantzundako ebazpenak onartu diren ala ez kontuan izanez gero, onarpenaren ehunekoak % 53,5etik % 54ra aldatzen dira.

Ebazpena duten kexa-espeditenteak, 2018an erantzuna jaso dutenak	Ebazpen kopurua	Onartuak	Onartu ez direnak	Beste arrazoi batzuegatik itxitakoak	Erantzuteke daudenak	Onartutakoek erantzuna jasotakoan guztizkoan egiten duten ehunekoak	Erantzuteke dauden ehunekoak
Foru Komunitateko administrazioak	277	131	144	2	0	%47,3	%0,0
Toki entitateak	181	116	61	1	3	%65,2	%1,7
Unibertsitateak, lanbide elkargoak eta abar	6	2	4	0	0	%33,3	%0,0
<b>Guztira</b>	<b>464</b>	<b>249</b>	<b>209</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>%54,0</b>	<b>%0,6</b>

Ondorengo koadroan erasandako administrazio publiko bakoitzaren onarpen-maila dago. Azterketa honetan adierazi den onarpen-ehunekoak hiru kexa-espeditente edo gehiago izan dituzten administrazio publikoena izan da; eta kexa horiei 2018an eta txosten hau idatzi arte erantzun zaie, nahiz 2018an bertan egindakoak izan nahiz aurreko urteetan egindakoak izan. Hori dela eta, 2.6 puntuaren amaieran agertzen direnekin ez datoz bat datuak; izan ere, puntu horretan 2018an administrazioei zuzendutako ebazpenak daude, aldiz, epigrafe honetan administrazioek erantzundakoak daude, igorri zen urtea dena delakoa izan arren.

Onarpen-maila handienetik txikirenera antolatu dira administrazioak.

	Ebazpen kopurua	Onartuak	Onartu ez direnak	Beste arrazoi batzuegatik itxitakoak	Onartutakoek erantzuna jasotakoan guztizkoan egiten duten ehunekoak
<b>NAFARROAKO GOBERNUA (departamentuak)</b>					
Herritarrekiko eta Erakundeekiko Harremanak	3	3	0	0	%100,0
Landa Garapena, Ingurumena eta Toki Administrazioa	21	16	5	0	%76,2
Garapen Ekonomikoa	19	12	7	0	%63,2
Eskubide Sozialak	51	32	19	0	%62,7
Lehendakaritza, Funtzio Publikoa, Barnea eta Justizia	35	19	14	2	%54,3
Ogasuna eta Finantza Politika	15	5	10	0	%33,3
Osasuna	51	17	34	0	%33,3
Hezkuntza	82	27	55	0	%32,9

<b>TOKI ADMINISTRAZIOA</b>					
Orkoien	12	12	0	0	%100,0
Iruñerriko Mankomunitatea	6	6	0	0	%100,0
Ansoáin-Antsoain	3	3	0	0	%100,0
Ablitas	4	3	1	0	%75,0
Zizur Mayor-Zizur Nagusia	4	3	1	0	%75,0
Burlada-Burlata	7	5	2	0	%71,4
Estella-Lizarra	3	2	1	0	%66,7
Huarte-Uharte	3	2	1	0	%66,7
Valle de Egüés-Eguesibar	3	2	1	0	%66,7
Pamplona-Iruña	49	23	25	1	%46,9
Tudela	7	3	4	0	%42,9
Valle de Aranguren	5	2	3	0	%40,0
Altsasu-Alsasua	3	1	2	0	%33,3
Berrioplano-Berriobeiti	3	0	3	0	%0,0
<b>BESTE ADMINISTRAZIO ETA ENTITATE PUBLIKOAK</b>					
Nafarroako Unibertsitate Publikoa	4	2	2	0	%50,0
<b>Onartutako ebazpenek erantzuna eman zaien ebazpenen guztizkoan batez beste egiten duten ehunekoak (2018. urtea)</b>					<b>%54,0</b>

Nafarroako Foru Erkidegoko Departamentu hauek dira Nafarroako Arartekoaren ebazpenak onartzeko harkorrenak eta ordena honetan: Herritarrekiko eta Erakundeekiko Harremanetako Departamentua, Landa Garapena, Ingurumena eta Tokiko Administrazioa eta Garapen Ekonomikoa. Harkortasunik txikienekoak beste hauek dira, ordena honetan: Hezkuntza, Osasuna eta Ogasuna eta Finantza Politika.

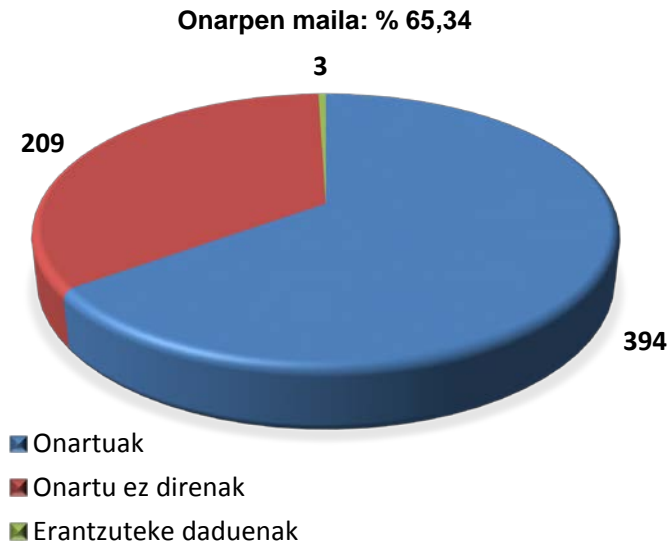
Bestalde, Nafarroako Arartekoaren ebazpena onartzeko tokiko erakunderik harkorrenak hauek izan dira: Orkoiengo Udala, Iruñerriko Mankomunitatea eta Antsoain eta Ablitas udalak. Harkortasunik txikienekoak, aldiz, beste hauek: Berriobeiti, Altsasu eta Aranguren Ibarreko udalak.

Txosten honetako VI. kapituluan dago Nafarroako Arartekoak egindako gomendioaren, iradokizunaren edo legezko betebeharren orogarriaren kexa-espeditentari buruzko informazioa, nahiz administrazio publikoak onartu nahiz ez onartu.

## 2.8. KEXETAN ISLATUTAKO ASMOEN ERABATEKO ONARPEN-MAILA. ERAGINKORTASUN-INDIZEA.

Aurreko atalean adierazitako ebazpenen onarpen-mailaz gain, kontuan izan behar da kexetan islatutako asmoen erabateko onarpen-maila. Lehenengoei dagokienez, administrazioak % 54an onartu zituen; bigarrenetan sartzen dira administrazioak Nafarroako Arartekoaren ebazpenak onartzeaz gain, kexa jarri zuenak ere bere asmoa asebate duen kasuak erakunde honek esku-hartu duelako; **horrelako onarpen-maila % 65,34koa da.**

Ehuneko horretan sartzen dira 2018an egindako ebazpenen onarpena eta 2017ko abenduaren 31n ebatzi gabe zeudenena; baita ebazpen bat eman aurretik administrazioak bere jarduera zuzendu duen kasuak ere, horri esker herritarraren arazoa konpondu da eta erakunde honek informazioa eskatu besterik ez du egin.



**2.9. KEXEN BANAKETA ETA ZERRENDA, GAIEN ARABERA AURKEZTUTA.**

2018an aurkeztutako kexak gaien arabera banatu dira, zerrenda honetan ageri bezala:

Arloa	KEXAK					
	2018		2017		Aldea	
Gizarte-ongizatea	116	%11,03	86	%9,34	30	%34,88
Enplegu publikora heltzea	104	%9,89	56	%6,08	48	%85,71
Hezkuntza	96	%9,13	156	%16,94	-60	-%38,46
Funtzio publikoa	94	%8,94	96	%10,42	-2	-%2,08
Ogasuna	66	%6,27	48	%5,21	18	%37,50
Osasuna	63	%5,99	55	%5,97	8	%14,55
Ingurumena	60	%5,70	66	%7,17	-6	-%9,09
Euskara	52	%4,94	17	%1,85	35	%205,88
Trafikoa	47	%4,47	30	%3,26	17	%56,67
Etxebizitza	47	%4,47	35	%3,80	12	%34,29
Justizia	37	%3,52	23	%2,50	14	%60,87
Hirigintza	34	%3,23	33	%3,58	1	%3,03
Zerbitzu publikoak	30	%2,85	23	%2,50	7	%30,43
Herritarren segurtasuna	29	%2,76	27	%2,93	2	%7,41
Gizarte segurantz	24	%2,28	22	%2,39	2	%9,09
Lana	24	%2,28	25	%2,71	-1	-%4,00
Administrazio publikoen ondare-erantzukizuna	20	%1,90	12	%1,30	8	%66,67
Kontsumoa	16	%1,52	20	%2,17	-4	-%20,00
Gardentasuna eta herritar partaidetza	16	%1,52	13	%1,41	3	%23,08
Atzeritartasuna	12	%1,14	9	%0,98	3	%33,33
Nekazaritza	11	%1,05	7	%0,76	4	%57,14
Administrazio publikoen ondasunak	11	%1,05	11	%1,19	0	%0,00
Herri-lanak	10	%0,95	11	%1,19	-1	-%9,09
Turismoa	8	%0,76	3	%0,33	5	%166,67
Toki-entitateen funtzionamendua	7	%0,67	11	%1,19	-4	-%36,36
Datu pertsonalen babesa	7	%0,67	7	%0,76	0	%0,00
Kirola	4	%0,38	8	%0,87	-4	-%50,00
Kultura	3	%0,29	2	%0,22	1	%50,00
Energia	2	%0,19	1	%0,11	1	%100,00
Oroimen historikoa	2	%0,19	3	%0,33	-1	-%33,33
Zuzenbide zibila	0	%0,00	3	%0,33	-3	-%100,0
Industria	0	%0,00	2	%0,22	-2	-%100,0
<b>GUZTIRA</b>	<b>1.052</b>	<b>%100,0</b>	<b>921</b>	<b>%100,0</b>	<b>131</b>	<b>%14,2</b>

Beherako ordenan, handitik txikira, 2018an herritarren kexarik gehien jaso duten hamabi gaiak hauek dira: gizarte-ongizatea, enplegu publikora sarbidea, hezkuntza, funtzio publikoa, ogasuna, osasuna, ingurumena, euskara, trafikoa, etxebizitza, justizia eta hirigintza.

Ikusten denez, kexa kopuruaren arabera lehenengo dagoen gaia **gizarte ongizatea** da. Guztizkoarekin alderatuz gero, % 11,03ko ordezkartza du.

Bigarren tokian daude **enplegu publikorako sarbidearen** inguruko kexak; enplegu publiko batean berdintasun-, meritu- eta gaitasun-baldintzetan sartu nahi duten herritarrek aurkeztutako kexak dira. Guztikoaren % 9,89 dira.

Hirugarren tokian **hezkuntzari** buruzko kexak daude, eta guztikoaren % 9,13 dira.

Jarraian **funtzio publikoari** buruzko kexak daude, eta kexa guztien % 8,94 dira.

Bosgarren blokean **ogasunari** buruzko kexak dauzkagu, guztizkoaren % 6,27rekin.

Seigarren tokian **osasunari** buruzko kexak daude, guztizkoaren % 5,99rekin.

Zazpigarrenean **ingurumenari** buruzko kexak daude, guztizkoaren % 5,70ekin.

Jarraian **euskarari** buruzko kexak daude, eta guztizkoaren % 4,94 dira.

Bederatzigarren tokian **trafikoari** buruzko kexak daude, guztizkoaren % 4,47rekin.

Hamargarrenean **etxebizitzari** buruzko kexak daude, guztizkoaren % 4,47rekin.

Jarraian **justiziari** buruzko kexak daude, eta kexa guztien % 3,52 dira.

Ondoren **hirigintzari** buruzko kexak daude, eta guztizkoaren % 3,23 dira.

Gainerako gaiak ez dira aurkeztutako kexa guztien % 3ra iristen.

Herritarrek beren kexetan aurkeztutakoari buruzko informazio zabalagorako, aurreko urteetako txostenetan bezala oraingoan ere gaiaren arabera sailkatu dira kexak. Erakundeak kexa horien ondorioz formulatutako legezko betebeharren orogarrien, iradokizunen eta gomendioen aipamenik ez da sartu, informazio hori txosten honetako VI. kapituluaren baitago.

Informazio honen xedea da herritarrek planteatutako kezken eta arazoen berri ematea, kasu jakin bakoitzean erakundeak dena delako esku-hartzea izan arren ondoren.

Gaien aurkibidea ordena alfabetikoan dago. Aldi berean, zenbait gaitan bloke tematikoak sartu dira, informazioa hobeto antolatzeko. Era berean, aurkeztutako kexa kopurua ere adierazi da, dagokionean, kexa bat baino gehiago egonez gero.

### **2.9.1. Enplegu publikora sarbidea.**

Aurreko urteetako txostenetan bezala, txosten honetan ere bereizi egin dira: a) berdintasun, meritu eta gaitasun baldintzetan enplegu publikoan sartu nahi duten herritarren kexak; eta b) jada langile publikoak direnek aurkeztutakoak, Nafarroako administrazio publikoarekin dituzten funtzionario- edo lan-harremanen ondorioz.

Lehenengo multzoko kexak garatu dira epigrafe honetan eta "enplegu publikorako sarbidea" izena jarri zaie, baldintza-berdintasunean funtzio publikoetan sartzeko funtsezko eskubidearen eta Konstituzioaren 23 artikulua aitortutako meritu eta gaitasun printzipioen arabera.

2018an **104** kexa aurkeztu dira enplegu publikoan sartzearekin zerikusia dutenak. Hezkuntza Departamenduarekin zerikusia duten **64** kexak nabarmentzen dira:

Kexen arrazoi nagusiak hauek izan ziren:



**A) Nafarroako Foru Erkidegoko administrazioarekin eta bere erakunde autonomoekin harremana:****• Administrazio gunea:**

- Herritar batek kexa aurkeztu du, ez baitago ados enplegu deialdi-publikoen zerrendak konfiguratzeko egungo prozedurarekin, euskaraz ez dakiten nafarrei enpleguan sartzeko desberdintasuna eragiten dietelako. Ondorioz, irizpide batzuk proposatzen ditu hauen puntuazioa euskaraz dakiten hautagaiekin eta nafarrak ez direnekin parekatzeko. **Q18/56.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du etxez etxeko arreta zerbitzuko langileei emandako tratamenduak diskriminazioa sortzen duela uste baitu geriatriako laguntzaileekin alderatuz gero; azkenengo hauek puntuazio handiagoa lor baitezakete enplegu publikoko deialdietan, askotan etxe batean egoitza batean baino erantzukizun handiagoa eskatzen den arren. **Q18/86.**
- Herritar batek kexa bat jarri du, Lehendakartzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak enpleguko eskaintza publikoetan sistema informatikoetako erdi mailako teknikari plaza kopuru bat jarri duen arren, kopuru hori araudiaren arabera baino txikiagoa delako. **Q18/221.**
- Herritar batek eta Nafarroako administrazio publikoetako administrazio-langileen sindikatu batek bi kexa jarri dituzte: Lehendakartzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak, hautaketa-proben bidez Psikologiako lizentziadunen (prebentzio-diziplina: ergonomia eta psikologia aplikatua) lanpostuak betetzeko hautagaien bi zerrenda eratzeko deialdia egin zuelako. Horietako bat zerbitzu berezien egoeran prestakuntza egiteko zen eta bestea aldi baterako kontrataziorako. Psikologian lizentziaduna izan behar da, maila handiagoko arriskuen prebentzio jarduerak egiten ez aritu arren, nahiz eta lanpostu horietan zeregin horiek egin behar eta titulazio bakarrera mugatu deialdia. **Q18/248 eta Q18/249.**
- Herritar batek kexa jarri du Lehendakartzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak ez diolako aitortzen lanbide-orientazioko unibertsitate-master ofiziala, lanbide-orientazioari lotutako funtzioetan eta zerbitzu publikoetan sartzeko. Zehatz esateko, Foru Erkidegoko administrazioan Nafar Lansareko goi-mailako titulatu postuan aldi baterako kontrataziorako prozeduran ezin dela sartu adierazi du, administrazio-organoak erabakitzen baititu sartzeko baldintzak; era berean, lanbide-orientazio zerbitzua eskaintzeko lizitazio publikoan ere ezin da sartu, aldi baterako esleipendunaren kaudimen teknikorako baldintzak administrazio-organoak zehazten baititu eta horrela baldintzatzen dira onartu daitezkeen titulazioak. **Q18/312.**
- Herritar batek kexa jarri du Lehendakartzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak gizonen diskriminazio egoera eragiten baitie oposizio bidez Foru Polizia lanpostuko 17 plaza betetzeko deialdiko proba fisikoetan gizonen kontratatzeko eta emakumeentzat eskala desberdinak ezarri dituelako. Bere iritziz, proba fisiko horietako markak sexuen arabera egokitzean, emakumeak sartzeko sustatzen da eta gizonen kontratatzeko hautagaiak enpleguan aukeraberdintasunean sartzeko eskubidea urratzen du. **Q18/401.**
- Herritar batek kexa jarri du Lehendakartzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak ez baitu haur-hezitzaile posturako aldi baterako kontratazioen zerrendan bera berriro sartzen, nahiz eta Nafarroako Justizia Auzitegi Nagusiko epaiak bere maisu titulua, haur hezkuntza espezialitatearekin, aitortzen dion. **Q18/519.**
- Herritar batek kexa aurkeztu du Lehendakartzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak Nafarroako Justizia-administrazio bitartekoekin poltsa dela eta, ez duelako mugatzen hautagaiak poltsa horretara eta, gainera, beste autonomia-erkidegoetara aurkeztea; ez dielako 45 urtez gorakoei lehentasunik ematen, duten lan-diskriminazioa gogoan izanda; eta amaitzeko, eskatutako mekanografia-ezagutzak kreditatzea zailtzen duelako. Azkeneko puntu honi

dagokionez, ezagutza horiek egiaztatzeko diploma edo ziurtagiri batzuk eskatzen dira araudian baina diploma edo ziurtagiri horiek ematen dituzten zentro ofizialak aitortzeko beharrezko neurririk ez du hartzen. **Q18/615.**

- Herritar batek kexa aurkeztu du Balorazio eta Orientaziorako Lantaldeak enplegu publikoko lanpostu bat izateko bere gaitasunaren ez nahiko balorazioa egin baitio eta, ondorioz, lan-kontratu bati uko egin behar izan dio. Azaldu duenez, bere ezgaitasunaren ondorioz zailtasun ugari du lan-merkatuan sartzeko, beraz, funtsezkoa da balorazio zorrotzak egitea. **Q18/650.**
- Herritar batek kexa bat jarri du Lehendakartzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak berak aldi baterako duen plaza enplegu publikoko eskaintza partzalean sartu duelako, uztailearen 18ko Foru Dekretu bidez onartu baitzen Administrazio Gunearen alorrerako eskaintza hori. Baina plaza hori eskaintza horretan sartzeko baldintzak ez dira betetzen, zehatz esateko, plaza hori okupatuta egotea aldi baterako eta etenik gabe gutxienez erreferentziatzeko data baino hiru urte lehenagotik. **Q18/659.**
- Herritar batek kexa aurkeztu du Lehendakartzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak haur-hezitzaile kontratua eskaini dionean ez duelako baliozkotzat hartu haur-hezkuntza espezialitatearekin duen maistra titulua, eta ondorioz, ezin izan du aipatutako kontratua egin, eta aldi baterako kontratazio-zerrendetako hautagaitzatik kendu dute. **Q18/722.**
- Herritar batek kexa bat jarri du Nafarroako Foru Erkidegoko administrazioa atzeratu egin baita Administrazio gune eta Osasun kudeaketan alorrari dagozkien oposizioak deitzen. Administrazio guneko plazei dagokienez, oraindik ez da ebatzi barne-lekualdaketa lehiaketa, oposizioaren aurrekoa. **Q18/723**
- Herritar batek kexa bat jarri du Lehendakartzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak Nafarroako zenbait udaltzain plaza oposizio bidez hornitzeko prozedura batetik kanpo utzi duelako, deialdian eskatutako titulazioak ez zituelako. Dena dela, jada udaltzaina da, eta orain baztertu den prozeduraren pareko batean lortu zuen udaltzain izaera, beraz, herritarren ustez lanpostua betetzeko behar den gaikuntza badu. **Q18/782.**
- Herritar batek kexa aurkeztu du Europako Goi Mailako Hezkuntza Esparruko (EGMHE) titulu berrien ondorioz, Boloniako tituluak ere esaten zaie, kontraesanak daudelako funtzio publikoan sartzeko prozeduretan. Arazorik handiena unibertsitateko master berri ofizialak aitortzeko gabezia da. Azaldu duenez, ingeniari tekniko bat eta master bat (120 ECTS kreditu) dituen arren, eta titulazio horiek aldi berean goi-mailako ingeniariaren parekoak diren arren, administrazio publikoak kontratazio ondorioetarako EGMHE graduatu bati baino maila baxuagoa aitortzen dio. **Q18/794.**
- Herritar batek kexa aurkeztu du Lehendakartzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak aldi baterako kontratazio hautagaietan soilik lehentasuna ematen dielako 55 urte baino gehiago izan eta hamabost urtez Foru Erkidegoko administrazioan zerbitzua eskaini dutenei eta ez enpresa pribatuan edo beste administrazioetan eskaini dutenei. Kexa jarri duenaren arabera, arauaren xedea 55 urtez gorakoak mesedetzea bada oro har, ez litzaioke lehentasunik eman behar aurrez zerbitzua eskaini duen tokiari, horrek berdintasunaren printzipio konstituzionala urratzen baitu. **C18/1690.**
- **Hezkuntza Departamentua:**
  - Herritar batek kexa bat jarri du Hezkuntza Departamentuaren zerbitzuko irakasle-postuak aldi baterako kontratazio bidez betetzeko hautagaien zerrendak kudeatzeko arauak onartzeko Foru Aginduen zirriborroan ez dituelako sartu Hezkuntza Departamentuak enpresen zuzendaritza eta administrazio lizentziadunak, kontratazio honetako balizko oposiziogile bezala. **Q16/247.**
  - Herritar batek kexa jarri du Hezkuntza Departamentuak abenduaren 27ko 17/2017 Foru Legean, irakaskuntzako funtzio publikorako sarbidea arautzen duenean, ezarri baitu hautaketa-probak

hizkuntzen espezialitateari dagozkion hizkuntzan edo espezialitatea emango den hizkuntzan egiteko aukera. Bere iritziz administrazio publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legean xedatua urratzen du, horren arabera, oposizioko probak gaztelaniaz egin baitaitezke, beste hizkuntza batean eman beharreko espezialitateak izan arren. **Q18/1.**

- Herritar batek kexa bat jarri du Hezkuntza Departamentuak ez baitu bere eskaria artatzen, Nekazaritza Ekoizpeneko Eragiketa eta Ekipoetako eta Nekazaritza Ekoizpeneko Prozesuetako euskarazko berariazko zerrendetan eskuragai agertzeko. **Q18/4.**
- Herritar batek kexa jarri du Hezkuntza Departamentuak ezohiko deialdian kontratatu dituen irakasleek ez baitute eskatutako prestakuntza pedagogikorik eta didaktikorik, eta aurrez aldi baterako kontratazio-zerrendetatik kanporatuta zeuden arrazoi horren ondorioz. **Q18/6.**
- Zenbait herritarrek kexa jarri dute Hezkuntza Departamentuak balizko irregulartasunak egin baititu Haur Hezkuntzan eta Lehen Hezkuntzan ingeleseko profilarikiko irakasle-postuak betetzeko, izan ere, hizkuntza horretako C1 maila ziurtatzeko titulurik ez duten langileak kontratatzen ari da. **Q18/34.**
- Nafarroako funtzionario publikoen sindikatu batek kexa bat jarri du bere ustez 2013, 2014 eta 2015 urteetako enplegu publikoaren eskaintzari buruzko urtarrilaren 24ko 3/2018 Foru Dekretuan aurreikusitako aldaketa, hezkuntza ikuskaritzako bi plaza hutsi buruzkoa, Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkideari buruzko urriaren 1eko 39/2015 Legean ekintzen berrazterketa alorrean ezarritakoaren arabera egin behar da, administratuentzako aldeko ekintza delako. **Q18/79.**
- Hiru herritarrek kexa jarri dute Hezkuntza Departamentuak ez baitie 2016.urteko maisu postuetarako hautaketa-prozesuetan plazarik gabe geratu ziren gaituei lehentasunik aitortzen, parte hartu ez zutenekin edo prozesu hori gaitutu ez zutenekin alderatuta. **Q18/206, Q18/285 eta Q18/304.**
- Herritar batek kexa bat jarri du Hezkuntza Departamentuak UNEDeko ikasleei tratu bazterzailea eman dielako aldi baterako kontratazio bidez irakasle izateko eskatutako prestakuntza pedagogikoa eta didaktikoa ziurtatzeko, unibertsitate horretan aktak ixteko data Departamentuak titulu ofiziala aurkezteko epea baino beranduagokoa zelako. **Q18/216.**
- Herritar batek kexa jarri du Hezkuntza Departamentuak, Bigarren Hezkuntzako irakasleen eta Lanbide Heziketako irakasle teknikoaren multzoan sartzeko merituen baloratzeko puntuazio berdina ematen baitiete lehen eta bigarren zikloko titulazioei, ez ditu baloratzeko titulu ofizial izaera ez duten graduondoko titulazioak eta, hizkuntzen ezagutzari dagokionez, Europako Erreferentzia Esparru Bateratuko B2, C1 eta C2 mailen ziurtagiria besterik ez du baloratzen meritua gisa. **Q18/227.**
- Herritar batek kexa jarri du Hezkuntza Departamentuak aldi baterako kontratatuzko irakasleen zerrendatik kanpo utzi dielako eskatutako prestakuntza pedagogikoa eta didaktikoa ez zuelako Pedagogiako lizentziaduna izan arren, eta ezarri daitekeen legearen arabera lizentziatura hori nahikoa izan baldintzak betetzeko. **Q18/254.**
- Herritar batek kexa jarri du Hezkuntza Departamentuak aldi baterako irakasle gisa zuen kontratua iraungi dielako eta iraungitze horren ondoriozko kopurua eskatzen dio. **Q18/273.**
- Herritar batek kexa jarri du Hezkuntza Departamentuak materia irakasteko funtzio publikorako sarbidean oso puntuazio baxua ematen dielako musika-titulazioei hautaketa-prozesuetako merituen baremoan eta aldi baterako kontratazioan, lanpostuetara sartzeko baldintzak ezartzean edo lehentasunezkoan, ez du behar bezala haztatzen musikako berariazko prestakuntza, beste diziplina batzuetan aurkakoa gertatzen den arren (ingelese edo euskara aipatzen ditu). **Q18/277.**
- Herritar batek zazpi kexa jarri ditu Hezkuntza Departamentuak irakasle hautagaien zerrenden kudeaketa-arauak araupetzeko Foru Agindu proiektu bat egin dielako eta horren arabera

zerrendetan berriro sartzeko aukera dutelako prestakuntza pedagogikoa eta didaktikoa zutela ez ziurtatzeagatik kanporatu zirenek. **Q18/306, Q18/311, Q18/320, Q18/323, Q18/324, Q18/338 eta Q18/370.**

- Herritar batek kexa jarri du Hezkuntza Departamentuak, giza baliabideen zerbitzuko zuzendariaren urtarrilaren 26ko 300/2018 Ebazpen bidez onartutako hezkuntzako ikuskaritza alorrean sartzeko deialdiko probak gairitu dituzten artean ezgaitasunen bat duen inor ez dagoelako, eta ez delako plaza hutsa gorde hurrengo enplegu eskaintza publikoan sartzeko ezgaitasuna duten pertsonentzat gordetako plaza, baizik eta horren ordez hautagaien txanda librean pilatu du. **Q18/506.**
- Herritar batek kexa jarri du Hezkuntza Departamentuak berriazko zerrendetatik kanpo utzi duelako departamentu horren zerbitzura irakasle lanetan aritzeko, parte hartzeko eskarian sinadurarik ez zegoelako. Bere ustez, berriro onartu behar lukete instantzia modu digitalean sinatu baitzuen eta telematikoki bidali, prozedurazko eta hondoko baldintza guztiak beteaz. **Q18/592.**
- Nafarroako bitarteko irakasleen plataforma batek kexa bat jarri du, irakasle lanak egiteko aldi baterako kontratazioetarako hautagaien zerrendaren kudeaketa arautzen duen araudian Hezkuntza Departamentuak ezarritako merituen balorazioarekin ados ez dagoelako. Plataformak eskatzen du Nafarroako Foru Erkidegoko administrazioak eskaintako zerbitzuak baloratu daitezela, beste autonomia-erkidegoetan bezala, berriazko meritua gisa eta ez aurretiazko irakaskuntza-esperientzia atalean lortutako puntuazioa hazteko. Era berean, aurreikusitako murrizketa kentzeko eskatzen du, 2012a baino lehenagoko deialdietan lortutako kalifikazioak gorde ezinari buruz. **Q18/411.**
- Herritar batek kexa jarri du Hezkuntza Departamentuaren zerbitzura irakasle lanak egiteko berriazko zerrendetatik kanpo utzi baitu departamentu horrek, duen titulazioa baloratzeraoan egondako akats baten ondorioz (basoetako eta inguru naturaleko ingeniari gradua). **Q18/481.**
- Herritar batek kexa jarri du Hezkuntza Departamentuak ez baitio bere bikoteari aukerarik ematen Bigarren Hezkuntzako irakasleen eta Lanbide Heziketako irakasle teknikoan multzoan sartzeko deialdian euskara adarreko fisika eta kimika espezialitateetako azterketak gaztelaniaz egiteko, eskatutako euskara-maila ziurtatu duen arren. **Q18/482.**
- Nafarroako funtzionario publikoen sindikatu batek kexa bat jarri du Hezkuntza Departamentuak Bigarren Hezkuntzako irakasle multzoan sartzeko deialdiko probak hasi eta amaitzeko ordutegia ezarri duelako eta sindikatu horren arabera hautagaien kalterako da; era berean, adierazi du irakaskuntzako hizkuntza desberdinetako espezialitateen probak egiteko ordutegia ez dela zozketa bidez esleitu. **Q18/497.**
- Herritar batek kexa jarri du Hezkuntza Departamentuak 2017/2018 ikasturtean ez zuelako kontratatu Peters sindromea zuen ikasle baten zaintzailea izateko urriko lehenengo astera arte, ikaslearen klaseak irailean hasi ziren arren. Adierazi du kontratazio berantiar horrek kalte egin diola, bere kontratua ez baita amaitzen abuztuaren 31n, baizik eta ekainaren 30ean eta lehentasunezko deiren onurarik ezin du izan. Gainera, ikasleari ere eskubideak urratu zaizkio, irailean zaintzailerik izan ez duelako eta, berak lehentasun hori hartu ezin duenez, ikasleak zaintzaile berdinarekin jarraitzeko aukerarik ez duelako. Nahiz eta konfiantza eta atxikimendua funtsezkoak izan hezkuntza-premia bereziak dituzten pertsonen garapenean. **Q18/502.**
- Herritar batek kexa jarri du Hezkuntza Departamentuak hezkuntza-premia bereziak dituen ikasle bat zaintzeko postuko lehentasunezko deialditik kendu duelako. **Q18/504.**
- Herritar batek kexa jarri du Hezkuntza Departamentuak zaintzaile posturako aldi baterako kontratazioetarako zerrendatik kendu duelako. Adierazi du plaza hutsak hautatzeko egindako deialdiaren berri ez zuela izan, Departamentu horrek argitaratzeko ohiko bidea erabili ez zuelako. **Q18/509.**

- Bi herritarrek bi kexa jarri dituzte Hezkuntza Departamentuak ez dituelako sartzeko irakasleak kontratatzeke zerrendan 2017an kanporatu ondoren, nahiz eta prestakuntza pedagogikoko eta didaktikoko baldintza bete; baldintza hori aurkeztu ez zutelako geratu ziren zerrendatik kanpo. **Q18/539 eta Q18/546.**
- Herritar batek kexa jarri du Hezkuntza Departamentuak Bigarren Hezkuntzako eta Lanbide Heziketako irakasleen lanpostuak betetzeko deialdiko lehiaketa-oposizioan balizko irregulartasunak egon direlako. Zehatz esateko, ez dago ados hautagai batzuei aurkezpen-ekitaldian eman beharreko programazio didaktikoa aldatzeko aukera eman izanarekin, hautagai batzuk zenbait espezialitateara aurkeztu ahal izateko proben datak aldatu izanarekin, aurrez adierazi gabe, eta organo kalifikatzaileak emandako kalifikazioak oso baxuak izatearekin, ariketen zuzenketa zalantzan jarriz. **Q18/549.**
- Herritar batek kexa jarri du Hezkuntza Departamentuak irakasleen aldi baterako kontratazioa kudeatzeko arauetako merituen baremoan puntuazioa haztea aurreikusten duelako irakaskuntza arloko esperientzia Nafarroako Foru Erkidegoko administrazioan izan bada. Bere ustez puntuazioan alde hori egotea diskriminatzailea da beste hezkuntzako administrazio batzuetan esperientzia lortu dutenentzat eta bateraezina funtzio publikoko sarbidea arautzen duen berdintasun printzipioarekin. **Q18/563.**
- Herritar batek kexa jarri du Hezkuntza Departamentuaren iritziz ez dituelako pedagogia terapeutiko espezialitatean maisuen kidegoan sartzeko ezarritako titulazio-baldintzak betetzen. **Q18/571.**
- Ingeles espezialitatean oposizioak egiten ari den herritar talde batek kexa jarri du Hezkuntza Departamentuak balizko irregulartasunak egin dituelako bigarren hezkuntzako eta lanbide heziketako irakasleentzako lehiaketa-oposizioan. Gaien eta proben edukien subjektibotasuna salatu du, zorrotasun-gabezia eta zehaztasunik eza lehenengo probari buruz emandako informazioan, oposizio-faseko ebaluazio- eta zuzenketa-fasean ebaluatzeko eta zuzentzeko erabilitako irizpideak ilunak izatea, epaimahaiko kideen artean jarraibide kontraesankorrak egotea, erreklamazioen fasean obskurantismoa egotea eta proben ondoren erabateko defentsa gabezia izatea, espediente administratiborako sarbidea ematen ez delako. **Q18/575.**
- Zazpi herritarrek zazpi kexa jarri dituzte Hezkuntza Departamentuak ez dielako espediente administratibo osorako sarbidea ematen. Bigarren hezkuntzako irakasleen kidegoan eta lanbide heziketako irakasle teknikoenean sartzeko egin zituzten hautaketa-prozedurei dagozkien espedienteak dira. **Q18/585, Q18/586, Q18/587, Q18/591, Q18/602, Q18/629 eta Q18/630.**
- Herritar batek kexa jarri du Hezkuntza Departamentuak berariazko zerrendetatik kanpo utzi baitu departamentu horren zerbitzura irakasle lanetan aritzeko, parte hartzeko eskarian sinadurarik ez zegoelako. Bere ustez, berriro onartu behar lukete instantzia modu digitalean sinatu baitzuen eta telematikoki bidali, prozedurazko eta hondoko baldintza guztiak beteaz. **Q18/592.**
- Herritar batek kexa jarri du Hezkuntza Departamentuak bigarren hezkuntzako irakasleen kidegoan eta lanbide heziketako irakasle teknikoek kidegoan sartzeko hautaketa-prozedurako oposizio-faseko lehenengo probako behin-behineko emaitzak argitaratu ondoren esleitu zitzaion behin-behineko kalifikazioa txikitu diolako. **Q18/605.**
- Herritar batek kexa jarri du Hezkuntza Departamentuak bigarren hezkuntzako eta lanbide heziketako irakasleentzako lehiaketa-oposizioan balizko irregulartasunak egin dituelako. Gaien eta proben edukien subjektibotasuna salatu du, zorrotasun-gabezia eta zehaztasunik eza lehenengo probari buruz emandako informazioan, oposizio-faseko ebaluazio- eta zuzenketa-fasean ebaluatzeko eta zuzentzeko erabilitako irizpideak ilunak izatea, epaimahaiko kideen artean jarraibide kontraesankorrak egotea, erreklamazioen fasean obskurantismoa egotea eta proben ondoren erabateko defentsa gabezia izatea, espediente administratiborako sarbidea ematen ez delako. **Q18/607.**

- Herritar batek kexa jarri du Hezkuntza Departamentuak bigarren hezkuntzako eta lanbide heziketako irakasleen lehiaketa-oposizio deialdian ez diolako baloratu meritu gisa ikastaro bat egin izana, unibertsitate batek edo hezkuntza-administrazio batek edo hezkuntza arlorako aitortu eta homologatutako batek deitutako prestakuntza-jarduera ez delako. Herritarra ez dago ados, antzeko beste ikastaro bat onartu egin baitiote eta, gainera, badaki beste hautagai batzuek ere ziurtagiri berdina aurkeztu dutela eta baloratu egin dietela. **Q18/642.**
- Herritar batek kexa jarri du Hezkuntza Departamentuak ez diolako meritu bezala baloratzen bigarren hezkuntza eta lanbide heziketako irakasleen lehiaketa-oposizioan Biokimika Klinikoko Kimikari Espezialistaren titulu ofiziala, Hezkuntza eta Lanbide Heziketako Ministerioak emana. **Q18/661.**
- Bi herritarrek bi kexa jarri dituzte Hezkuntza Departamentuak sarbide-baldintza berdinak eskatzen dituen arren instalazio elektronikoen irakasle izateko eta informatika eta teknologia espezialitateetan, plazak maila desberdinean kokatzen dituelako (B mailan lehenengo espezialitatea eta A mailan bigarren biak). **Q18/665 eta C18/1259.**
- Herritar batek kexa jarri du Hezkuntza Departamentuak ez baitio bere eskari bati erantzuten, hain zuzen ere, izena emanda dagoen aldi baterako irakasleak kontratatzeke zerrendetatik bere ingeleseko profila kentzeko eskariari. **Q18/679.**
- Herritar batek kexa jarri du Hezkuntza Departamentuak ez duelako sartzen aldi baterako irakasleak kontratatzeke hautagaien zerrendan, prestakuntza pedagogikoa eta didaktikoa baduela ziurtatu duen arren, postuak esleitzeko ekitaldietan parte hartzeko eskatu bezala. **Q18/728.**
- Herritar batek kexa jarri du Hezkuntza Departamentuak bere semeari telefonoz deitu baitio Nafarroako Goi Mailako Musika Kontserbatorioan klabe irakasle izateko aldi baterako kontratatzeke hautagaia delako eta irregularra dela uste du. Adierazi du tonu bakarreko deia izan zela eta ezin izan zuela erantzun gidatzen ari zelako, eta deitu zitzaion zenbakiarekin harremanetan jartzen behin baino gehiagotan saiatu ondoren, azkenean lan-eskaintza bat zela jakinarazi zioten, baina ordurako kontratazio-zerrendan zegoen ondorengoari eskaini zitzaiola. **Q18/734.**
- Herritar batek kexa jarri du Hezkuntza Departamentuak osasun arloko titulazio batzuk bakarrik hartzen baititu baliozkotzat irakasleen lanpostuetan sartzeko osasun-profila ziurtatzerakoan. **Q18/749.**
- Bi herritarrek eta bitarteko maistra talde batek, denak ere 2009ko gaztelaniazko haur-hezkuntzako deialdia gainditu baina plazarik gabeak, hiru kexa jarri dituzte Hezkuntza Departamentuak duela ia hamar urtetik ez baitu onartu sartzeko deialdirik eta oso plaza gutxirentzako deialdia egin behar du laster, ondorioz, ezin dute beren lan-egoera egonkortu. **Q18/766, Q18/792 eta Q18/823.**
- Gainditu bai baina 2016. urtean plazarik lortu ez zutenen zerrenda kendu izanak erasandako talde batek kexa bat jarri du Hezkuntza Departamentuak 2019ko enplegu eskaintza publikoan sartu nahi baititu beraien espezialitateak. Taldeak adierazi du bi urte egin dituztela irakaskuntzan aritu ezinda, ondoren judizialki atzera botatako erabaki baten ondorioz -plazarik gabeko gaindituen lehentasunezko zerrendak kentzea-. Beraz, deialdian lehentasuna izateko duten eskubidea aitortzea lortu dutenean, ematen dituzten espezialitateak datorren urteko lan-eskaintza publikoan berriro ere eskaini egingo dira. **Q18/776.**
- Herritar batek kexa jarri du Hezkuntza Departamentuak irregulartasunak egin dituelako bigarren hezkuntzako irakasle kidegoan sartzeko deialdiko oposizioko probak kalifikatzean, zehatz esateko, euskarazko fisikan eta kimikan. Zailtasunak adierazi ditu espedienteko agiri jakin batzuk eskuratzeko. Era berean, bere azterketaren A zatiko kalifikazioan epaimahaiko kideek nota berdina eman zioten azterketako zati horren atal bakoitzean eta hori ere salatu du. **Q18/814.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Hezkuntza Departamentuak otsailaren 1etik aurrera hutsik geratuko diren plazak aste batzuk lehenago beteko dituzte, otsailaren 1ean kontratua amaitzen

- zaien langileek ezin dutelako urtarrileko deialdietan parte hartu. Gainera, bere kasuan, litekeena da kontratazio-zerrendan lehenengo postuan dagoena bera izatea, beharbada bere aurretik dauden bederatzi pertsonen urte osorako kontratua sinatuta edukiko dutelako. **Q18/844.**
- Herritar batek kexa aurkeztu du Hezkuntza Departamentuaren iritziz baliozkoak baitira 2009ko urria baino lehen lortutako irakasle tituluak, bigarren hezkuntzako irakasleen kidegoan eta lanbide heziketako irakasle teknikoenean sartzeko eskatzen diren prestakuntza didaktikoa eta pedagogikoa ziurtatzeko, baina ez geroago lortutakoak; hauen kasuan master baten bidez ziurtatu behar baita prestakuntza hori. Herritarraren iritziz, tratu baztertzailera dago, titulazio berdinak baitira eta ikasketa-planak ere bai. Honen ondorioz, ezin izan zuen prozesuan parte hartu eta kontratazio-zerrendetan ere ezin izan zen sartu, parte hartu zuten beste kide batzuen titulazio eta ikasketa berdinak izan arren. **Q18/918.**
  - Herritar batek kexa bat jarri du Hezkuntza Departamentuak ez baitio onartu bere programazio didaktikoa bigarren hezkuntzako irakasleen kidegoan eta lanbide heziketako irakasle teknikoenean sartzeko oposizio-fasean; bere esanetan bidegabe, arbitrario eta informal jokatu du Departamentuak. Ondorioz, ezin izan du hautaketa-prozesuan parte hartu. **Q18/921.**
  - Herritar batek kexa bat aurkeztu du bere ustez Hezkuntza Departamentuak ingeles espezialitateko aldi baterako kontrataziorako hautagaien zerrendatik kendu baitu duela gutxi gaztelaniazko espezialitatean egindako hautaketa-prozesua gainditu ez zuelako. **C18/1217.**
  - Herritar batek kexa bat jarri du Hezkuntza Departamentuak ez dielako lehentasunik ematen ezgaitasunen bat dutenei behin betiko postuak hautatzerakoan. Adierazi du duela gutxi gainditu eta plaza lortu duela irakasleen oposizio-lehiaketan, Hezkuntza-orientazio espezialitatean, ezgaituen txandan. Adierazi du ez dagoela ados behin betiko postua aukeratzerakoan oposizio-lehiaketan lortutako puntuazioa beste ezer kontuan ez izatearekin eta sartzeko txanda ez izatearekin kontuan. **C18/1222.**
- **Osasun Departamentua-Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua:**
    - Herritar batek kexa jarri du jakin nahi baitu Osasunbide-Nafarroako Osasun Zerbitzuak zergatik kendu dituen ezgaitasunen bat duten pertsonak lehentasunetik, zeladore-lanposturako deialdian. Gainera, egoera horrek inolako lehentasunik ez badu ekartzen, eskatzen du kontratazio-zerrendetatik kendu dadila ezgaitasunarekiko hautagaien erreferentzia oro. **Q18/136.**
    - Herritar batek kexa jarri du Osasun Departamentuak irregulartasunak izan baititu Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuko medikuntza fisikoko eta errehabilitazioko bost fakultatibo espezialistaren postua hornitzeko deialdi bidez hasitako hautaketa-prozesuan eta gainera, gardentasun-gabezia egon da. Zehatz esateko, salatzen du Departamentuak informazio pribilegiatua eman diela oposiziogile batzuei azterketako alderdi jakinei buruz, oposiziogile bakarrari eman zitzaiola ikastaro baten berri, eta hau izan zela azterketan notarik hoberena lortu zuena, gainerako oposiziogileek lortutako notak ez direla bananduta eskaini, ezta epaimahaiko zein kidek idatzi eta ondoren kalifikatu zuen ariketa bakoitza ere. Hori dela eta, berme-elementu gisa praktika onen protokolo bat egiteko eskatu du, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak langileak hautatzeko erabiltzen dituen prozedurei buruz. **Q18/161.**
    - Herritar batek kexa bat aurkeztu du Osasun Departamentuak lehen mailako ofizial lanposturako aldi bateko kontrataziorako zerrendetatik kanporatu duelako, eskatutako titulazioa ez izateagatik, nahiz eta orain kanporatu den postuan lanean aritu azkenengo bi urtean. **Q18/572.**
    - Herritar batek kexa aurkeztu du Osasun Departamentuak beste hautagai bati farmaziako BFE kontratua eskaini izanagatik jarritako erreklamazioa atzera bota dielako. Azaldu du bera postu hobean zegoela aldi baterako kontratazio-zerrendan eta ez zuela kontraturik indarrean Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuarekin, beraz, hurrenkera-ordenari jarraituz, deia berari egin behar zitzaion. **Q18/646.**

- Herritar batek kexa jarri du Osasun Departamentua atzeratzen ari baita gora jotzeko errekurtsio bat ebazteko, fundazio batean lanean igarotako denbora konputatzeari uko egin baitzioten kontratazio-xedeetarako. **Q18/648.**
- Herritar batek kexa bat jarri du Osasun Departamentuak, ezarri daitekeen araudiaren arabera, ez baitzikio baloratzen sektore pribatuan eskainitako zerbitzuak, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuan osasun-larrialdietako teknikari posturako aldi baterako kontrataziorako irekitako zerrenden kudeaketan. Herritarrak dio Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuan osasun-larrialdietarako teknikari figura duela gutxi sortu dela eta Nafarroan sektoreko langileek ezin dutela administrazio publikoetan inolako esperientziarik ziurtatu. Trebakuntza jarraituko kredituak lortzeko ikastaroak egin izana ere ez dio baloratzen, Osasun Departamentutik sustatu arren. Gainera, ez dago ados zerrendak ireki izanari eta horien oinarriei buruz emandako informazioarekin ere. **Q18/759.**
- Herritar batek kexa jarri du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak administrazio-laguntzaile lanposturako aldi baterako kontratatu duenak berak baino lehentasun txikiagoa baitzuen. **Q18/791.**

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

- Herritar batek kexa jarri du Zangotza Eskualdeko Zerbitzuen Mankomunitateak, bertako administrari-laguntzaile posturako deialdian oinarritzko kontabilitate orokorreko proba praktikoko bat sartu baitu, lanpostuaren berezko funtzioetatik harago dagoena, lanpostuak mendeko zereginak eta gorako mailakoak babesteko zereginak baino ez izan arren. **Q18/31.**
- Herritar batek kexa jarri du Uharteko Udalak ez baitio baloratzen enpresa pribatu batean administrazioko ofizial bezala izandako esperientzia, Udal horretan aldi baterako kontratazioetarako administrazioko ofizialen zerrenda egiteko deialdian. **Q18/64.**
- Herritar batek kexa jarri du Zizur Nagusiko Udalak administrazioko ofizial posturako, C maila, aldi baterako kontrataziorako deialdian adierazi zuen arren probak 2017ko azaroan hasiko zirela, azkenean 2018ko urtarrilean hasi direlako. Era berean, salatu du deialdi horri buruzko iragarkiak argitaratu direla oinarrietan aipatzen den udal webguneko esteka desberdinetan eta horrek hautagaiak nahastu egin dituela eta ondorioz ez duela proba egin. Ondorioz, eskatzen du Udalak bete ditzala enplegu publikoko deialdietako oinarrietan ezarritako epeak eta esteka bat berean argitaratu ditzala horiei buruzko iragarki guztiak. **Q18/76.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du San Adriánko Udalak ez diolako erantzuten kontsulta bati. Udaltzaingoko plaza huts guztiak ez betetzeko arrazoi ekonomikoei eta arauzkoei buruzkoa zen kontsulta, baita egungo gabeziaren ondorioz aurreikusituen neurriei buruz ere. **Q18/148.**
- Herritar batek kexa aurkeztu du Burlatako Udalak ez diolako erantzuten aurkeztutako instantzia bati, bideak edota barruak garbitzeko peoi lanposturako kontrataziorako deialdien kudeaketari buruzko informazio zenbait eskatu zuen. Era berean, webgunean kontratazio-zerrenda guztiak eguneratuta argitaratzeko eskatzen du, une oro zehaztu ahal izateko zerrenda horietako pertsonen eta hautagai oren hurrenkera. **Q18/185.**
- Bi herritarrek kexa jarri dute Montejurrako Mankomunitateak oposizio bidez Ekonomia Departamentuari eta erabiltzailearen arretari atxikitako administrazio postu baten hautaketa-deialdian berariazko lanbide heziketa titulazioa eskatzen duelako (goi-maila edo administrazioko goi mailako teknikaria) eta unibertsitateko titulua dutenak (bere kasuan Enpresa-administrazioa eta Zuzendaritza) ezin direlako aurkeztu. **Q18/261 eta C18/503.**
- Herritar batek kexa bat jarri du Corellako Udalak, kirol-koordinatzaile lanposturako lan-erregimenean eta aldi baterako kontratazio bidez hautagaien zerrenda eratzeko deialdian oker baloratu duelako bi hautagaik egindako modulu bat. Jarduera fisikoak eta kirolekoak animatzeko goi-mailako graduaren irakasgai bat denez, oinarritzko prestakuntza akademikoan sartzen den gai bezala hartu behar litzateke. Baina horren ordez, prestakuntza osagarri bezala hartu da. **Q18/628.**



- Herritar batek kexa jarri du Noaingo (Elortzibar) Udalak balizko irregulartasunak egin baititu udal zerbitzuetako langile lanposturako aldi baterako kontrataziorako deialdiaren prozeduran. Bere ustez Udalak gaituzten zerrrenda onartzen duen ebazpena ezgaitu behar du, galdera baten erantzunean egindako aldaketa ez baita islatzen zerrrenda horretan eta aldaketa horren berri izan behar dute hautagai guztiek. Herritarrak, gainera, prozedura osoa ezgaitzea eskatu du hainbat akats gertatu baitira, hala nola transkripzio-akatsak, azterketa praktikoko puntuazioen hainbanaketan akatsak, zenbait galdera ezgaitu edo planteatutako erreklamazioei erantzunik ez forman eta epean. **Q18/760.**
- Nafarroako toki-erakundeetan beren zerbitzua eskaintzen duten zenbait idazkarik eta kontu-hartzailek kexa jarri dute, Nafarroako Tokiko Maparen Foru Lege proiektuan aurkeztutako zuzenketa bat sartzen bada, zehatz esateko, laugarren xedapen iragankorrean, idazkari lanpostua hornitzeko deialdiak onartzeari buruzkoan, inkonstituzionala izan daitekeelako, postuen egungo bitarteko izaera luzatuko bailitzateke eta funtzionarioen mugikortasuna galarazi. **Q18/824.**
- Herritar batek kexa jarri du udal batek adierazi diolako gizarte langileak aldi baterako kontratatzeko hautagaien zerrendatik kendu egingo duela, lan-eskaintza bati uko egin ziolako. Adierazi du gaur egun hiru urteko adingabe bat zaintzen ari dela, beraz, uko egin izana justifikatuta dagoela uste du eta zerrendan bere postua mantendu egin beharko litzatekeela. **C18/1655.**

#### **C) Nafarroako Unibertsitate Publikoa:**

- Herritar batek kexa bat jarri du bere iritziz Nafarroako Unibertsitate Publikoak ez baititu zuzen garatu eta kalifikatu Informazio edota Komunikazio Zientzietan lizentziatu edo graduatutako aldi baterako kontrataziorako eta barne-sustapenerako deialdiko probak. Salatu dituen alderdien artean, probaren iraupena aipatu du, hautagai batek zatietako bat gaituzten ez bazuen zati guztiak ez zuzendu izana, kalifikazioen balizko biribiltzea eta hautagaietako bati gaituzteko inguruabarrak. **Q18/515.**
- Herritar batek kexa jarri du Nafarroako Unibertsitate Publikoak aitortu ondoren 2017/2018 ikasturtean klaseak emateko irakasle elkartu bat kontratatu izana baliogabea izan zela kexagileak eskubide hobea zuelako plaza horretan sartzeko, ezarri du zuzenbidea aitortzeko ekintzak ondorioak izan ditzan bere laneko okupazioaren eta irakasgaiaren ordutegiaren arteko bateragarritasuna ziurtatu beharra daukala. Adierazi du hori baldintza etengarria dela, izan ere, aitortza-ekintzaren ondorioak ziurtatzeko kargaren mende geratu baitira, eta ezarri den data kontuan izanda, bete ezinezkoa du eta aitortza hori indargabetu egiten du. **Q18/381.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Nafarroako Unibertsitate Publikoak balizko irregulartasunak egin dituelako ikerketa-proiektu baterako ikertzaileak kontratatzean. Besteak beste salatzen du, kontratatu den pertsonak bateraezintasunen erregimena ez duela betetzen, ez dela lanpostura joaten eta lortu zituen kalifikazioak susmagarriak direla. **Q18/797.**

#### **D) Bestelakoak:**

- Herritar batek kexa bat jarri du eta gabeziak adierazi ditu lehen-hezkuntzako maisuen kidegoan sartzeko hautaketa-prozesuan heziketa fisikoaren espezialitatean, Valentziako Komunitateko Hezkuntza, Ikerketa, Kultura eta Kiroleko Kontseilaritzan. **Q18/622.**

#### **2.9.2. Nekazaritza eta abeltzaintza.**

2018. urtean nekazaritzarekin eta abeltzaintzarekin lotutako **11** kexa aurkeztu ziren.

Hauek dira kexa horietan azaldu diren gertakariak:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Tokiko Administrazioako Departamentuak laguntzak ukatu baitizkio nekazari gazteen lehen instalaziorako eta hobekuntza

planerako eskatu zituen arren; adierazi du eskatutako agiriak berandu aurkeztu zituela esan ziotela, nahiz eta horretarako eman zitzaion luzapenean aurkeztu zituen. **Q18/49.**

- Herritar batek kexa aurkeztu du Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Tokiko Administrazioiko Departamentuk ez duelako artatzen bere jabegoko partzeletara sartzeko dagoen azekia baten zati bat estaltzeko egiten duen eskaria, Funesen lurzatiak biltzearen ondorioz, Nafarroako Foru Erkidegoko administrazioaren kargu, nekazaritza-interes pribatuko obra dela uste duelako. **Q18/372.**
- Herritar batek kexa jarri du Errotzeko Kontzejuak ez diolako egur-sorta bat esleitu, era berean, ez dio erantzuten egur-sorta hori emateko eskatuz egindako idatziari eta, subsidiarioki, 2018ko esleipenari buruzko akta eta bera sortaren esleipenduna ez dela izan dioen ebazpena ez dizkiolako bidaltzen. **Q18/384.**
- Herritar batek kexa jarri du Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Tokiko Administrazioiko Departamentuak eta Zangozako Udalak ez dutelako aitortzen finka baten titulartzat, lurzatiak bildu ondoren. **Q18/550.**
- Bi herritarrek kexa aurkeztu dute Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Tokiko Administrazioiko Departamentuak adierazi baitu nekazaritza ekologikoko proiektu bat ez dela bideragarria, aurrez nekazari gazteentzako laguntza jaso zuen arren, eta abeltzaintzako ustiapenetako inbertsioetakoa ere bai. Adierazi dute planteatutako proiektuari departamentuak adierazi zion eragozpena berandu adierazi zela, diru-laguntzak onartu zirenez proiektu hori bideragarria zela uste baitzuten eta zegozkien betebeharrekin, prestakuntzekin edo burutzapenekin jarraitu zuten. Gainera, bideraezin aitorpena jaso zutenean, departamentuari neurriak hartzeko proposatu zioten, esaterako, lankidetzakontratua egitea, habitatak hobetzeko ekintzak garatzea edo proiektuarentzat beste kokapen bat aurkitzea, eta ez dute horri buruz inolako erantzunik jaso. **Q18/603.**
- Herritar batek kexa jarri du Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Tokiko Administrazioiko Departamentuak kendu egin behar duelako gaur egun animaliak toki batetik bestera eramango direla administrazioari jakinarazteko sistema, hau da agiriak erabili orde (autogidak) telematikoak erabili beharko dira. Azaldu du aldaketa hori kaltegarria dela erasandako abeltzaintzat, izan ere, lehen beharrezko agiriak etxean bete zitzaizkiren eta ondoren administrazioan aurkeztu, ondorioz, animalien lekualdatzea azkarragoa eta erosoagoa zen abeltzaintzat. **Q18/618.**
- Herritar batek kexa jarri du Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Tokiko Administrazioiko Departamentuak Miranda de Argan lurzatiak biltzeko prozesua egin ondoren esleitu zion lurzatian ezinezkoa delako ezer landatzea edo nekazaritzarako lagungarria den etxolaren bat eraikitzea, gainean dauden zortasunen eta azaleko harrien ondorioz, lurzatiaren azpitik igarotzen den hodi bat jartzerakoan lurrazalera atera baitziren harriak. **Q18/681.**
- Herritar batek kexa jarri du Ablitaseko Udalak ez diolako informaziorik eta argibiderik ematen herri-lurren aprobetxamenduaren kudeaketan dauden aldaketei buruz; era berean, dagokion arloko zinegotzi ordezkariarekin hitz egiteko hitzordurik ere ez dio ematen, gai hau dela eta duela urte batzuetatik dagoen gatazkaz aritzeko. **Q18/747.**
- Herritar batek kexa bat jarri du Etxabarriko Kontzejuak agiri gehiegi eskatzen baitzitzio egiaz kontzeju horretan bizi dela ziurtatzeko eta horrela bazken aprobetxamendurako eta egur-sorta esleitzeko eskubidea izateko. Kontzejuak argudiatzen du argi dagoela eta jakina dela herritarra ez dela udalerrian bizi. **Q18/764.**
- Zenbait abeltzainek eta Nafarroako udalerriko abeltzain batzuk kexa bat jarri dute Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Tokiko Administrazioiko Departamentuak, animalien ongizateko baldintza higieniko-sanitarioak eta abeltzaintzako ustiapenen eta instalazioen antolamendu zooteknikoa ezartzen dituen Foru Dekretuaren proiektuan Nafarroako Foru Erkidegoaren esparruan ez baititu kontuan izan abeltzaintza tradizional-estentsiboak edo ekologikoak dituen berezitasunak. Abeltzaintza mota horrek landa-ingururako dituen onurak azaldu dituzte, proiektua

onartzeak Nafarroako Foru Erkidegoan oso sustraitutako abeltzaintza mota honentzat lituzkeen ondorio jakinak zerrendatu dituzte eta eskatu dute argi bereizteko eredu intentsibo-industrial eta abeltzaintza tradizional estentsiboa eta azkenengo honentzat beste Foru Dekretu bat egin dadila beste neurri batzuekin, lantzeko baldintza desberdinei eta zona bakoitzeko lurralde antolamenduari egokituta. **Q18/790.**

- Herritar batek kexa jarri du Corellako Udalak eta Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Tokiko Administrazio Departamentuak ez dielako erantzuten hainbat instantziari, zeinetan salatzen dituen bere jabegoko bi finketan izaten ari den kalteak, ibaiaren ubidea aldatzeko obren ondorioz untxien izurrite batek eragindako kalteengatik. Gainera, ez diote egindako obren espediente osoa ematen eta kalte-ordainei buruzko informaziorik ere ez. **Q18/835.**

### 2.9.3. Gizarte-ongizatea.

Gai horrekin lotuta, **116** kexa aurkeztu dira. Hauek dira kexak eragin zituzten gertakari nagusiak:

#### A) Gizarteratzea eta bermatutako errenta:

- Herritar batek kexa jarri du, ez baita inolako laguntzarik jasotzeko onuradun izaten. **Q18/2.**
- Herritar batek kexa bat jarri du, Gizarte Segurantzaren Diruzaintza Nagusiak bermatutako errentagatik jasotako zenbatekoak enbargatu dizkiolako bere semeari. **Q18/23.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Eskubide Sozialeko Departamentuak ez duelako ebazten berak egindako eskaria aitortuta duen bermatutako errenta berrezar diezaioten, nahiz eta jakinarazi zuen Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuarekin zuen lan-harremana bukatu zuela. **Q18/29.**
- Herritar batek kexa bat jarri du, Nafarroako Zerga Ogasunak bermatutako errentagatik jasotako zenbatekoak enbargatu dizkiolako bere semeari. **Q18/33.**
- Herritar batek kexa bat jarri du, Eskubide Sozialen Departamentuak laguntza ekonomikoa ukatu diolako, ez delako Nafarroako Foru Erkidegoan bizi izan eskabidearen data baino bi urte lehenagotik gutxienez. **Q18/52.**
- Herritar batek kexa jarri du Eskubide Sozialeko Departamentuak bermatutako errentagatik bidegabe jasotako kopuruak itzultzeko eskatzen diolako, laguntza izapidetzean administrazioak izan zuen akats baten ondorioz izan arren. Kopuru horiek itzultzea oso zaila zaio, ordaintzeko beste aukeraren bat eskaintzen ez bazaio, beste gastu batzuk ere ordain ditzan. **Q18/58.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Eskubide Sozialeko Departamentuak aitortutako langabeziagatiko kotizaziopeko prestazioa osatzeko ematen dion bermatutako errentaren zenbatekoa ez duelako nahikoa, Gizarte Segurantzaren Diruzaintza Nagusiak azkenengo honetan egiten dion enbargoaren ondorioz. **Q18/70.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Eskubide Sozialeko Departamentuak bermatutako errenta ukatu diolako, bere bikotearekin bizi denez biak familia-unitate bakartzat hartu dituelako. Era berean, Txantrea auzoko unitateak ez dio behar bezalako arreta eskaini, hau da, onuradun izan zitekeen laguntza jakin batzuei buruzko informaziorik ez zion eman, laguntza horiei esker gastuei aurre egin ahal izango zien arren, hala nola botikak edo gurpildun-aulkia; dena dela, gaur egun laguntza horiek eskuratu ditu, beste profesional batzuen bidez horien berri izan ondoren. **Q18/90.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Eskubide Sozialeko Departamentuak ukatu egin diolako bermatutako errentaren osagarria, lanaldiaren borondatezko murrizketa hartu duelako. Ondorioz, bere iritziz egoera paradoxikoa sortu da, izan ere, lanik ez egitea aukeratu dezake eta horren bidez bermatutako errentagatik eskatutako osagarria baino kopuru handiagoa jaso. **Q18/124.**
- Herritar batek kexa aurkeztu du Eskubide Sozialeko Departamentuak uste duelako gaur egun duen afektibitate-harremana 2014a baino lehenago hasi zela, biak etxebizitza berean erroldatuta

zeudelako. Ondorioz, Departamentuak familia-unitate bakartzat hartu ditu bermatutako errenta emateko eta prestazio horren ondorioz 2014, 2015 eta 2016 urteetan bidegabe jasotako kopuruak itzultzeko eskatzen dio. **Q18/132.**

- Herritar batek kexa aurkeztu du Eskubide Sozialeko Departamentua atzeratzen ari baita aitortuta duen bermatutako errentaren ordainketa egiten, 2017ko azaroaren eta 2018 otsailaren artekoa. **Q18/165.**
- Herritar batek kexa aurkeztu du Eskubide Sozialeko Departamentuak ukatu egin ziolako bermatutako errenta, langabeziagatik prestazioagatik jasotako zenbatekoak sarrera bezala kontatu baititu, kontuan izan gabe berak duen zor bati dagokiola zenbateko hori eta itzuli beharra daukala. **Q18/181.**
- Herritar batek kexa aurkeztu du Eskubide Sozialeko Departamentuak uste duelako bere etxebizitza berean bizi zen kide baten bikote egonkorra izan zela 2017ko abendutik 2018ko urtarrilera eta datu horren berri ez zuela eman, beraz, hilabete horietan errenta bermatzeko bidegabe jasotako kopuruak itzultzeko eskatzen dio. **Q18/213.**
- Herritar batek kexa aurkeztu du Eskubide Sozialeko Departamentuak ez diolako ordaintzen aitortuta duen bermatutako errenta. **Q18/269.**
- Herritar batek kexa aurkeztu du Eskubide Sozialeko Departamentuak ukatu egiten diolako bermatutako errenta edo beste gizarte laguntzaren bat, gutxienez azkenengo bi urtean Nafarroako Foru Erkidegoan bizi behar delako eta berak ezin duelako hori egiaztatu. Nafarroan denbora luzez ez zen egon, bere bizileku-txartela galdu zuenez Espainiarako itzulera atzeratu baitzen oporren ondoren, eta sei hilabete baino gehiago egin behar izan zituen bere jatorrizko herrialdean. Dena dela, duela hogeitau urte baino gehiagotik Nafarroan bizi dela ziurtatu dezake eta sustrai nabarmenak ditu bertan. **Q18/278.**
- Herritar batek kexa aurkeztu du Eskubide Sozialeko Departamentuak bermatutako errentagatik bidegabe jasotako kopuruak itzultzeko erreklamazio-espeditentea hasi duelako eta ezin du kopuru hori itzuli, bere alabaren soldata besterik ez duelako. **Q18/299.**
- Herritar batek kexa aurkeztu du Eskubide Sozialeko Departamentuak jasotzen ari zen bermatutako errenta eten diolako, susmoa duelako lan-eskaintza bat ez duela hartu, nahiz eta errenta hau jasotzen dutenek lan-eskaintzaren bat badute onartu beharra eduki. Adierazi du, Nafar Lansare-Nafarroako Enplegu Zerbitzuak lan-eskaintza bat bidali ziola baina ez zuela behar bezala jaso, eskuko telefonoarekin arazoak zituelako. **Q18/350.**
- Herritar batek kexa aurkeztu du Eskubide Sozialeko Departamentuak bere semeari bermatutako errenta ukatu diolako, prestazio hau jasotzen duen familia-unitate batean bizi delako. Dena dela, semea ezin da beste etxebizitza batera joan eta unitate-familiar independentea sortu, sarrerarik ez duelako. **Q18/440.**
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Atarrabiako Udaleko oinarrizko gizarte-zerbitzuek ez diotelako informazio egokia eman bermatutako errenta izapidetzeko. **Q18/532.**
- Herritar batek kexa aurkeztu du Eskubide Sozialeko Departamentuak ez diolako ordaintzen 2018ko ekainari dagokion bermatutako errenta, lan-eskaintza bat ez omen zuelako artatu. **Q18/534.**
- Herritar batek kexa jarri du auzoko unitateko gizarte langileari jakinarazi zizkion arren bere semeak sinatzen zituen kontratuak, informazio hau ez zuelako Eskubide Sozialetako Departamentura bidali. Ondorioz, departamentuak ez zuen bermatutako errenta jasotzeko eskubidea eten eta bidegabe jasotako kopuruak itzultzeko eskatzen dio, sarrerarik ez duen arren eta berriro ere errenta hori aitortu behar dioten arren. **Q18/593.**

- Herritar batek kexa bat jarri du, Nafarroako Zerga Ogasunak bermatutako errentagatik 2014, 2015 eta 2016 urteetan bidegabe jasotako zenbatekoak eta dagokien premiamendu-errekargua itzultzeko eskatzen diolako. Eskatutako kopuru osoari ordainketa bakarrean aurre egiteko dituen zailtasunak azaldu ditu, beraz, zorra zatitzeko eskatzen du. **Q18/637.**
- Bi herritarrek kexa aurkeztu dute Eskubide Sozialeko Departamentuak eten egin dielako bermatutako errentaren ordainketa, lanpostu baterako hainbat dei artatu ez dituztelako. Adierazi dute jakinarazpenak okerreko helbide batera egin zirela, beraz, ez zuten horien berririk izan. Erabateko zaurgarritasun egoeran daude, lau adingabe baitituzte beren kargu eta horien beharrak ezin dituzte estali aipatutako prestazio hori gabe. **Q18/677.**
- Herritar batek kexa aurkeztu du Eskubide Sozialeko Departamentuak uste duelako bikote egonkorra eratu zuela, hau da, ezkonduakoen pare bizi izan zela, bere etxebizitzako kidearekin 2017ko azaroaren 1etik 2018ko otsailaren 28ra eta ez zuela horren berri eman; ondorioz, bi hilabete horietan errenta bermatzeko bidegabe jasotako kopuruak itzultzeko eskatzen dio. Herritarrek dio hori ez zela horrela izan eta etxebizitza partekatzen zuenarekin batera bizi izan bazen ere, batez ere arrazoi ekonomikoengatik izan zela. **Q18/693.**
- Herritar batek kexa bat jarri du bermatutako errenta kontzeptuagatik jasotako kopuruak enbargatu zaizkiolako, Gizarte Segurantzarekin duen zor baten ondorioz. **Q18/775.**
- Bi herritarrek kexa bat jarri dute zenbait erakunde Geserlocal enpresaren bidez bermatutako errentaren eta kotizazio gabeko pentsioaren enbargoak egiten ari baitzaizkie aitortuta izan arren eta enbargatu ezin diren errentak izan arren. Dena dela, enpresa horri enbargoaren jatorria adierazten diotenean, kopuruak itzuli egiten dizkiete. Ohiko praktika denez eta etengabeko erreklamazioak saihesteko, uste dute beharrezkoa dela administrazio publikoan azterketa handiagoa egitea kontu baten enbargabezintasunari buruz, babestuko ondare gisa eraturakoa denez. **Q18/788.**
- Herritar batek kexa aurkeztu du Eskubide Sozialeko Departamentuak eten egin diolako jasotzen ari zen bermatutako errenta, haur batzuk zaintzeko lanean borondatezko baja hartu duelako. Dena dela, herritarrek adierazi du baja hori ezinbesteko zergatiengatik hartu behar izan duela, izan ere, areagotzen ari zen osasun-arazo baten ondorioz etengabe lanera joan gabe geratzen zen. Ama ezkongabea da eta bermatutako errentarik gabe egiazko zailtasunak ditu bere seme-alabak zaindu eta alokairuari aurre egiteko. **Q18/808.**
- Herritar batek kexa aurkeztu du Eskubide Sozialeko Departamentuak eten egin diolako bermatutako errenten ordainketa, berak errenta hori aitortuta izan arren, Nafar Lansare-Nafarroako Enplegu Zerbitzuaren lan-eskaintza bat artatu ez zuelako. Herritarrek egiaztatu du, ordea, jakinarazpenak okerreko helbide batera egin zaizkiola, bere harremanetarako datuetan aldaketak egon zirela administrazioari jakinarazi zion arren. Behar handia du, beste sarrerarik ez duelako alokairua bezalako gastuei aurre egiteko. **Q18/913.**
- Herritar batek kexa bat jarri du egoera zailean dagoelako. Adierazi du bere lan-kontratua amaitu zenean aldi baterako ezgaitasun egoeran zegoela. Gaur egun 400 euroko diru-sarrerak ditu eta kopuru handia eman behar du seme-alaben elikagaietarako pentsioagatik eta bizirauteko dirurik gabe geratzen da. **C18/1326.**

#### **B) Haurrak eta nerabeak babestea:**

- Herritar batek kexa aurkeztu du eta adierazi du 2017ko urrian jaio zen bere semearen filiazioa aitortu gabe dagoela eta salatu du litekeena dela babesgabezia egoeran egotea. **Q18/97.**
- Herritar batek kexa aurkeztu du Eskubide Sozialetako Departamentuak alegatzen duelako ez duela eskumenik bere iloba adingabearen babes-gabezia espedientean esku-hartzeko, gaur egun Nafarroan bizi ez delako, nahiz eta Vianako Udaleko oinarrizko gizarte-zerbitzuek salatu egoera, iloba herri horretan bizi baitzen eta eskolara ere hor joaten da. **Q18/205.**

- Herritar batek bi kexa aurkeztu ditu, Eskubide Sozialen Departamentuak ez duelako egoki kudeatzen bere semea dagoen zentroa, neurri judizialak betetzeko. Adierazitako gaien artean, salatzen du lana egin behar izaten dutela, nahiz eta Gizarte Segurantzari alta ez eman eta jasotzen duten dirua nahikoa ez izan; laneko arriskuen prebentzioa arautzen duen araudia ez dutela betetzen; osoko erregistroak jasan behar izaten dituztela, eta hau adingabeentzat oso umiliagarria dela; zentroan substantzia estupefazianteak daudela eta janaria egoera txarrean egoten dela. **Q18/270 eta Q18/271.**
- Herritar batek kexa jarri du bere alabak hilabete baitarama desagertuta dagoen adingabeen zentrotik. **Q18/307.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Eskubide Sozialen Departamentuak ez duelako egoki kudeatzen bere semea dagoen zentroa, neurri judizialak betetzeko. Azaldutako gaien artean salatu du zentroan obrak egiten ari direla eta adingabeak beraiek ari direla obra horiek egiten, zigortzeko mehatxuarekin. **Q18/354.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Eskubide Sozialetako Departamentuak bere semeari ez diolako irteteko baimena ematen, neurri judizialak betetzeko dagoen zentrotik, behar duen mediku azterketa egiteko osasun-zentrorara joan dadin. **Q18/356.**
- Herritar batek kexa jarri du Eskubide Sozialetako Departamentuak ez dituelako neurri egokiak hartzen bere alabak babesteko, nahiz eta hauek balizko babes-gabezia egoeran egon, amaren, familia-inguruaren, gizarte-langilearen eta eskolaren eragina dela eta. **Q18/454.**
- Herritar batek kexa jarri du bere alabaren zaintza berreskuratu nahi duelako; gaur egun Nafarroako Gobernuak duen arren. **Q18/619.**
- Herritar batek kexa jarri du Eskubide Sozialetako Departamentuak ez duelako bere seme-alabentzako bisiten-erregimena ezartzen, duela gutxi babes-gabezia egoeran aitortu diren arren eta bisita horiei esker, adingabeekin lotura mantenduko lukeen arren. Era berean, kexa horretan bertan aipatu du bere seme-alaben inguruan hartzen diren erabakien berri ere ez zaiola ematen. **Q18/623.**
- Herritar batek kexa jarri du Eskubide Sozialetako Departamentuak jarrera pasiboa duelako hainbat adingabe eskolatu gabe egon arren. Adierazi du adingabe hauek Noainen (Elortzibar) bizi direla Gurutze Gorriak utzitako toki batean, asilo-programa baten ondorioz. Familia horiek behin betiko destinoaren zain daude eta kasu batzuetan destino hori emateko lau-bost hilabete behar dira. Zain dauden garaian Gurutze Gorriak ez du eskaintzen familia hauek erroldatzeko toki bat, eta ondorioz, haurrak ez dira eskolara joaten. **Q18/720.**
- Herritar batek kexa bat jarri du Calahorrako (Errioxa) familiak elkartzeko gunean bere ustez tratu desagokoa eman diotelako eta epailearen auto bidez kautelaz ezarritako bere alabaren bisiten erregimena ez duelako betetzen. **Q18/8/16.**
- Herritar batek kexa bat jarri du Nazioarteko Adopzioarako Erakunde Laguntzaileak Indian adingabeko bat adoptatzeko prozedura tramitatzen ari zitzaion arren eta adopzio hori juridikoki eratu zen arren, ez zuelako behar bezala jokatu herrialde honetan egon zenean adingabearekin egondako arazoekin eta ondorioz, bere adopzioa eta Espainiara lekualdatzea bideraezin bihurtu ziren. **Q18/817.**
- Herritar batek kexa bat jarri du Mendebaldeko familiak elkartzeko guneak modu irregularrean kudeatzen dituelako familia-, gordetze-, zaintza- edo elikadura-prozeduran ezarritako neurriak, judizialki jarraitu arren. Zehatz esateko, behaketen eta gorabeheren txosten batzuen edukia aipatzen du, judizialki ezarritako ordutegia ez betetzea, oporrak bi gurasoen artean banatzea, jolaserako saioak, helburuekiko lana eta baliabidearen jarraipena, baita elkargune horretan koordinatzaile eta teknikari batek emandako tratua ere. **Q18/907.**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Eskubide Sozialetako Departamentuak bere eskaria ukatu egin diolako, bere iloba harreran hartu ondoren honen gastuei aurre egiteko eskaria izan arren. **C18/1611.**
- Herritar batek kexa bat jarri du Eskubide Sozialetako Departamentuak ez diolako baimenik ematen aldi berean parte hartzeko adopzio-prozedura batean eta familia-harrerako beste batean. Adierazi du adopzio-prozedura bat izapidetzen ari dela eta aldeko balorazioa jaso duela. Prozedurak oraindik ere beste 3 urte iraun dezakeela uste denez, familia-harrera interesatzen zaio. Baina bi figura horiek ez direla bateragarriak adierazi zaio, eta bere iritziz ez du zentzurik bere kasuan, egokitasun ziurtagiria baduelako jada eta adopzioa gauzatzeko denbora igaroko da oraindik ere. **C18/1612.**

**C) Adinez nagusien babesa:**

- Herritar batek kexa bat jarri du bere ama logelaz aldatu dutelako dagoen zaharren-egoitzan. **Q18/81.**
- Herritar batek kexa jarri du Eskubide Sozialetako Departamentuak ez diolako eman bere egoitzako plazari lotutako martxoko prestazioa. **Q18/233.**
- Herritar batek kexa bat jarri du Eskubide Sozialetako Departamentuak bere senarrari ez diolako esleitzen etxetik gertuko egoitzaren batean plaza bat. Senarrak 88 urte ditu, mugikortasun arazo handiak ditu eta Tafallako egoitza batean dago, nahiz eta bere gertuko familia Berriozarren bizi den. **Q18/239.**
- Herritar batek kexa bat jarri du Eskubide Sozialetako Departamentuak ez diolako plaza publiko edo itundu bat ematen, adinekoentzako egoitza-arretan, bera bizi den ingurutik gertu. **Q18/302.**
- Herritar batek kexa jarri du Eskubide Sozialetako Departamentuak ez duelako bermatzen bere amak eguneko zentzora joaten jarraitzeko aukera, inguruabar berezien ondorioz tarifa murrizten ez diolako; era berean, Iruñeko Udalak ez dio erantzuten berak aurkeztutako erreklamazio bati, eskaintzen zaion etxez etxeko arreta zerbitzuarekin ados ez dagoelako. **Q18/405.**
- Herritar batek kexa bat jarri du Iruñeko Udaleko etxez etxeko laguntza zerbitzuak bere amari eskaintzen dion laguntza, bere iritziz, desegokia baita, gabeziak ikusi baititu, hala nola sartzeko eta irteteko ordutegia ez errespetatu, lana azkar amaitu, altzariak apurtu, garbitasun gabezia edo hainbat ubeldura bere amaren besoetan. **Q18/414.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Eskubide Sozialetako Departamentua denbora luzea ari baita igarotzen bere amari Iruñeko edo eskualdeko egoitza batean itundutako plaza esleitzeko. Instantzia berria aurkeztu zuen, eta ez du erantzunik lortu. **Q18/437.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Iruñeko Udalak bere aitari etxez etxeko zerbitzua ukatu diolako, 2015ean gizarte langileen zaintzapean zegoela honek izandako jokabide desegokiaren ondorioz, jakinarazi zaionez. **Q18/465.**
- Herritar batek kexa bat jarri du Eskubide Sozialetako Departamentuak bere aitari egoitza-plaza baterako sarrera ukatu diolako, bere gaitasun ekonomikoak mendekoentzat ezarritako gehieneko kopurua gaintzen duelako. Egoera ekonomikoari buruz egin duten balorazioarekin ez dago ados, ez baitauka zerikusirik egiazko gaitasunarekin, bere ondarean zati gisa hartu baitira, etxebizitza bat salduta lortutako zenbatekoaz gain, ondare-zergaren ondorioetarako etxebizitza horrek zuen balioaren eta salmentaren ondorioz lortutako kopuruaren arteko aldea. **Q18/489.**
- Herritar batek kexa bat jarri du Eskubide Sozialetako Departamentuak bere amari ez diolako behar adinako kopurua ematen, familia inguruan zaintzeko laguntza ekonomiko gisa. **Q18/694.**
- Herritar batek kexa bat jarri du Eskubide Sozialetako Departamentuak zor bat ordaintzeko eskatzen diolako, Autonomiarako eta Garapenerako Nafarroako Agentziarekin du zorra familiako

batek egoitza batean izandako plazaren gastu osagarri gisa. Herritarrak dio ez dagokiola zorra ordaintzea, besteak beste, zergapetu zaion aldia bere familiakoak berreskuratzeko egin zuen aldi bateko egonaldiari baitagokio eta egonaldi hori Nafarroako Gobernuak diruz lagundu zuen. **Q18/802.**

- Herritar batek kexa bat jarri du Iruñeko Udalak etxez etxeko laguntza zerbitzua ukatu diolako, kirurgia-operazio baten ondoren doan behar duen arren. Adierazi du ez duela gastuei aurre egiteaz gain lagunduko dion norbait kontratatzeke adina bitarteko ekonomiko. **Q18/804.**
- Herritar batek kexa bat jarri du bere ustez tratu desegokia eskaini baitzioten Tafallako hirugarren adinekoen egoitzako langileek. **Q18/809.**
- Herritar batek kexa bat jarri du, Eskubide Sozialetako Departamentuak eta Iruñeko Udalak ez dietelako berari eta emazteari etxez etxeko laguntza zerbitzua ematen. Adin handiko senar-emazteak dira eta biek ezgaitasun bat dute aitortuta. Eguneroko zereginetan laguntzen dieten pertsona bat dute kontratatuta, baina denbora laburrez egoten zaie eta ez dute denbora luzeagorako kontratatzeke baliabide ekonomikorik. Bere emazteak etengabeko arreta behar duenez, etxez etxeko laguntza behar dute edo subsidiarioki, aurrez joaten dena kontratatzeke laguntza ekonomikoa. **Q18/836.**
- Herritar batek kexa bat jarri du Iruñeko Udalak bere amari eskaintzen dion etxez etxeko zerbitzuak ez baitie bere beharrei erantzuten. Adierazi du larunbat, igande eta astelehenetan oso goiz joaten zaizkionez, ez diotela jaten ematen, beraz, egun horietan ere gainerako egunetan joaten zaizkion ordutegian joan daitezela eskatzen du. Gainera, langileei ateetako giltzen hiru kopia eman dizkie, amak atea ireki beharrik ez izateko. Baina gehienetan giltzarik gabe joaten dira amaren etxera. Bestalde, duela hilabete batzuetatik larunbatetan bere amari afaria eta botikak ere emateko eskatzen ari da, eta ez du eskari horren erantzunik jaso. **Q18/898.**
- Herritar batek kexa jarri du Uharte eta Esteribarko Zerbitzuen Mankomunitateak bere senarrari kuota igo diolako Huarte-Uharteko jubiloteka-zerbitzuko psikomotrizitate eta memoria lantzeko lantegietan parte hartzeagatik. Adierazi du ordaindu beharreko zenbatekoa bost aldiz handiagoa dela azken lau urteetan, sarreretan aldaketarik egon ez den arren; ondorioz, gero eta zailagoa du kuotak ordaintzea. **Q18/906.**

#### **D) Ezgaitasuna duten pertsonen babesa:**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Garapen Ekonomikorako Departamentuak ez dituelako beharrezko neurriak hartzen gurpildun aulkian dabiltzan erabiltzaileei herriarteko garraiorako sarbidea baldintza berdinetan bermatzeko. Adierazi du Nafarroako herriarteko ibilbideak egiten dituzten autobusek, oro har, ez dutela gurpildun aulkian ibiltzen direnak sartu ahal izateko beharrezko mekanismorik, eta ordutegi jakin batzuetan baino ez zaiela eskaintzen zerbitzua. **Q18/192.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Iruñeko Udalak jarrera pasiboa duelako ostalaritzako lokal baten bezeroentzat arriskutsua izan arren segurtasun eta irisgarritasun arloetan indarrean dagoen araudia ez betetzea. **Q18/194.**
- Herritar batek kexa bat jarri du Iruñerriko Mankomunitateak eskualdeko garraio publikoko autobusen barruan geralekuei buruzko informazioa errotulu bidez bakarrik eskaintzen duelako. Ikusmenean arazoak dituztenen beharrak ase asmoz, megafonia-sistema bat jartzeko proposatu du, beste hiri batzuetan egin den bezala. **Q18/202.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Iruñerriko Mankomunitateko zaborrentzako edukiontzien sarbide-ahoak oso goian daudelako, ondorioz, gurpildun aulkietan dabiltzanek ezin dituzte erabili eta beren autonomia pertsonala murriztu egiten da, zaborrak uzteko norbaiten laguntza behar izaten dutelako. **Q18/203.**



- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Eskubide Sozialetako Departamentuak desgaitasun mailaren balorazioan ez diolako aitortzen garraio publiko kolektiboak erabiltzeko duen zailtasuna, mugitzeko zailtasunak dituen arren eta ondorioz, gurpildun-aulkia erabili beharra duen arren, etxetik irteten den bakoitzean. **Q18/252.**
- Herritar batek kexa bat jarri du Iruñeko Udalak eta Eskubide Sozialetako Departamentuak ez diotelako zentro batean sartzeko bidea errazten edo trebatzeko, gaitzeko eta gizartean eta lan munduan sartzeko programetan ez dutelako sartzen, gizartean eta lan munduan normalizatuta sar dadin. **Q18/430.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Eskubide Sozialen Departamentuak aitortu dion desgaitasun-mailarekin ados ez dagoelako eta ez duelako aitortzen bere mugikortasun murriztua. **Q18/479.**
- Bi herritarrek kexa bat aurkeztu dute Eskubide Sozialetako Departamentuak ez duelako horietako batek eskatutako desgaitasun mailaren ziurtagiria egin, eskatu zenetik. **Q18/508.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Eskubide Sozialen Departamentuak bere bederatzi urteko alabari aitortu dion desgaitasun-mailarekin ados ez dagoelako. Berritortzeko eskatu du, desgaitasunarekiko pertsonentzako dauden baliabideetan sartzeko aukera izan dezan. **Q18/514.**
- Desgaitasunarekiko pertsonen Nafarroako batzorde ordezkari batek kexa bat jarri du Eskubide Sozialetako Departamentuak eta Garapen Ekonomikorako Departamentuak ez dutelako gizarte ekonomiaren erakunde ordezkari gisa identifikatzen, Nafarroaren Ekonomia Gizarte Enpresa-Konfederazioan ez dagoelako. Adierazi du ez duela bere laguntzarik izan Nafarroako Gizarte Ekonomiaren Plan Integrala 2017-2020 egiteko eta ezin direla planeko burutzapen-neurrien onuradun izan, esaterako, diru-laguntzak edo finantzazioa. **Q18/558.**
- Herritar batek kexa bat jarri du Eskubide Sozialetako Departamentuak ez diolako bere semeari desgaitasun intelektualarekiko pertsonentzako egoitzazko arreta zerbitzu batean plaza bat ematen, kasu honetan tutoretzapeko pisu batean edo funtzional batean, departamentu horrek duela hiru urte jakinarazi zion arren zerbitzua izateko aitortpena zuela. **Q18/717.**
- Herritar batek kexa bat jarri du, Hezkuntza Departamentuak ez dituelako beharrezko neurriak hartzen euskara ikasteko dituen arazoei aurre egiteko eta hizkuntza horren ezagutza-maila ofiziala egiaztatu ahal izateko. Adierazi du gorra dela, keinu-hizkuntza erabiltzen duela eta hizkuntza hori dakien interprete bat behar duela euskarako klaseetan laguntzeko, matrikulatu egin nahi baitu. Bestalde, euskararen ezagutza-maila ofiziala egiaztatzeko egokitzapen batzuk eskatu ditu, Cambridge English-en ingeles-maila egiaztatzeko izan zituen bezala. **Q18/721.**
- Herritar batek kexa bat jarri du Hezkuntza Departamentuak gutxiegi luzatu baitio Euskarako Gaitasun Agiria (EGA) lortzeko 2018ko deialdian aurreikusitako idatzizko proba egiteko denbora. Desgaitasun maila bat aitortuta duenez, eta batez ere eskuetako motrizitatean duenez eragina, deialdian aurreikusitako bitartekoak eta denborak egokitzeko eskatu zuen, eta eman zitzaion luzapena bere ustez ez zen nahikoa izan. **Q18/785.**
- Herritar batek kexa bat jarri du Eskubide Sozialetako Departamentuak jarrera pasiboa baitu, langile okupazionalak bertaratzen ez badira Elkarbidek hileko beketan egiten duen deskontuak direla eta, ez bertaratze horiek justifikatuta egon arren. Bere iritziz, bidegabea da okerren bizi diren kolektiboekin sentsiblea den enpresa batek horrela jokatzea. **Q18/813.**
- Herritar batek kexa bat jarri du Donostiako Loiola auzoko kultura-etxean irakurketarako areto bat dagoen arren, mugikortasun murriztua dutenak ezin direlako eskaileretatik sartu. **Q18/882.**

**E) Desgaituen tutoretza:**

- Herritar batek kexa bat jarri du Nafarroako Pertsona Helduak Tutelatzeko Fundazioak ez diolako dagoeneko hil den ezagun bati arreta egokia eskaini eta bere tutore izateko zeregin horretan ez duelako baliabide ekonomikoen kudeaketa egokia egin. **Q18/127.**
- Herritar batek kexa bat jarri du Nafarroako Pertsona Helduak Tutelatzeko Fundazioak ez diolako bere semeari arreta egokia eskaintzen eta bere tutore izateko zeregin horretan ez duelako baliabide ekonomikoen kudeaketa egokia egin. **Q18/240.**
- Herritar batek kexa bat jarri du Nafarroako Pertsona Helduak Tutelatzeko Fundazioak ez diolako bere ilobari arreta egokia eskaintzen eta tutore izateko zeregin horretan ez dituelako beharrezko neurriak hartzen bere iloba zein egoera desegokian eta osasunarentzako kaltegarrian bizi den egiaztatu ahal izateko. **Q18/242.**
- Herritar batek kexa bat jarri du Nafarroako Pertsona Helduak Tutelatzeko Fundazioak ez diolako bere arrebari arreta egokia eskaintzen eta bere tutore izateko zeregin horretan ez duelako baliabide ekonomikoen kudeaketa egokia egin. **Q18/330.**
- Bi herritarrek kexa jarri dute Nafarroako Pertsona Helduak Tutelatzeko Fundazioak ez dielako bere tutore zereginen arreta egokia eskaintzen eta ez dielako autonomia handiagoa ematen, bikote gisa garapen pertsonala izan dezaten. **Q18/343.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Nafarroako Pertsona Helduak Tutelatzeko Fundazioak tutoretza gauzatzean eskaintzen dion arreta ez delako egokia. Adierazi du bere baimenik gabe kontratatu duela ehorzketa-aseguru bat, ez diotelako familiakoekin komunikatzen uzten eta amarekin bizitzen ere ez, bere laguntza behar duen arren. **Q18/400.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Nafarroako Pertsona Helduak Tutelatzeko Fundazioak tutoretza gauzatzean eskaintzen dion arreta ez delako egokia. Adierazi du hilero ematen dion kopuru ekonomikoa ez duela nahikoa, agiriak ez dizkiola behar bezala kudeatzen eta eguneroko zereginetan laguntzeko pertsona bat izendatu ziola, bere etxean sartu aurretik ia ezagutu gabe. **Q18/449.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Nafarroako Helduen Babeserako Fundazioak bere anaiaren tutoretza gauzatzean egiten duen ondarearen kudeaketaz ez duelako behar bezala informatzen. **Q18/828.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Nafarroako Pertsona Helduak Tutelatzeko Fundazioak tutoretza gauzatzean egiten duen bere baliabide ekonomikoen kudeaketa ez delako egokia. Hilero ematen dion zenbatekoa ez da nahikoa, aurrez jakinarazi gabe kopuru bat kobratzen dio, eta bere emaztea ezin da bankuko kontuan sartu, bertako titular-kidea den arren. Gainera, berari eta bere abokatuari Fundazioak eskaintzen dioten arreta urria salatu du. Bestalde, ez dago ados Egueseko gizarte zerbitzuek 2015an egindako txostenarekin, bere emaztea tutore kargutik kentzea zehaztu baitzuen, epailearen auto bidez adostuta. **Q18/912.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Nafarroako Pertsona Helduak Tutelatzeko Fundazioak bere anaiaren tutoretza gauzatzean eskaintzen dion arretan dedikazio, kezka eta interes handiagoa bermatu behar lukeelako. Adierazi du familiak oraindik ez duela ezagutzen duela lau urte jarri zioten tutorea, eta ez dela izapidetu Iruñetik gertuagoko zentro batera lekualdatzeko aurkeztu zen eskaria ere. Gainera, bere anaiari egunero esleitutako kopurua ez da nahikoa premiazko gastuak estaltzeko. **Q18/948.**
- Bi herritarrek bi kexa jarri dituzte ez daudelako ados beren arrebak bere tutoretza gauzatzeko duen moduarekin eta kargu horretatik kentzea nahi dute. **C18/77 eta C18/85.**

**F) Familien babesa:**

- Herritar batek kexa bat jarri du, Berriobeitiko Udalak ez duelako tarifa murrizturik ezarri guraso bakarreko familientzat Artika Kirol Hirian. **Q18/380**.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Eskubide Sozialetako Departamentuak ukatu egin diolako amatasun-laguntza eskaria, hiru urtez azpiko seme baten ama langilea izan arren, 2009az geroztik ez duelako ematen laguntza hori. Bere ustez Nafarroako amek diskriminaziozko tratua dute, laguntza hori gaur egun gainerako autonomia-erkidegoetan ematen baita. **Q18/385**.
- Bi herritarrek kexa jarri dute Osasun, Kontsumo eta Gizarte Ongizate Ministerioak ez dielako familia ugari titulua aitortzen, bi seme-alabekiko guraso bakarreko familiei. **C18/888 eta Q18/455**.
- Herritar batek kexa bat jarri du Iruñeko Udalak ez diolako erantzuten Pio XII. Etorbidean Civican inguruan Familiei eskainitako monumentua kendu eta familia-eredu guztiak ordezkatzeko dituen beste bat jartzeko, eta emakumearen eta gizonaren irudiak maila berdinean egoteko. **Q18/789**.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Eskubide Sozialetako Departamentuak ez dielako berari eta bere lau seme-alaba adingabeei familia ugari izaera aitortzen, beraiekin batera bizi baitira bere emaztea eta honen semea, eta hauek ez dute AIZ. **Q18/916**.

**G) Gizon eta emakumeen arteko berdintasuna:**

- Herritar batek kexa bat jarri du Herritarrekiko eta Erakundeekiko Harremanetako Departamentuari buruz. Azaldu duenez, Nafarroako Berdintasunerako Institutuak 2018an diru-laguntzak jasotzeko deialdia egin du Nafarroako Foru Erkidegoan jardun eta emakume eta gizonen arteko berdintasun-plana ezarri edo indartzeko asmoa duten enpresentzat eta irabaz asmorik gabeko erakundeak eta elkarteak deialdi horretatik kanpo utzi ditu. **Q18/287**.

**H) Genero-indarkeria:**

- Herritar batek kexa bat jarri du eta adierazi du defentsa-gabezia egoeran dagoela, izan ere, prozedura bat hasi zen bere aurka etxeko indarkeria eta genero-indarkeria, lesio eta familiako tratu-txarren ustezko delitu batengatik, baina ondoren artxibatu egin zen. Era berean, adierazi du erkidegoko egunkari bateko bertsio digitalean kasuari buruzko datu okerrak eta kontrastatu gabeak agertu zirela, eta ondoren ez zirela datu horiek zuzendu; genero-indarkeria arautzen duen araudia aldatzeko eskatu du, eta tratu txarrak jasaten dituen gizonetako kasuak aurreikusteko, eta gaur egun emakumeak aitortuta duen babes berdina izan behar lukeela ere uste du. **Q18/108**.
- Herritar batek kexa bat jarri du Iruñeko Udalak ez baitu behar bezala informatzen eta aholkatzen Arrotxapeko unitatearen bidez, dituen eskubideei buruz eta jaso ditzakeen prestazioei buruz, genero-indarkeriaren biktima dela aitortzen duen Nafarroako Gobernuaren ziurtagiria eduki arren. **Q18/321**.
- Genero-indarkeriaren biktima den herritar batek kexa bat jarri du Eskubide Sozialetako Departamentuak ez diolako ematen ziurtagiri ofizial bat adieraziz bere txakurra laguntzailea duela eta ondorioz, toki publiko guztietara txakurrekin joateko eskubidea duela. Eskatu du genero-indarkeria arloan laguntzen duten txakurrak eta desgaitasuna duten pertsonen laguntzen dietenak parekatzeko, toki publikoetan sartu eta lagun egiteari dagokionez. **C18/840 eta Q18/433**.

**I) LGTBI kolektiboa:**

- Herritar batek kexa bat jarri du Herritarrekiko eta Erakundeekiko Harremanetako Departamentuan izandako lan-bilera bateko partaide batek erabilitako esamolde bat bere iritziz LGTBI-fobikoa izan baitzen eta oso mingarria; horren berri eman zitzaion esan zuenari eta berehala barkamena eskatu zuen. **Q18/472**.

**J) Gutxiengo ijitoen babesa:**

- Arrazakeriaren eta xenofobiaren aurkako elkarte batek kexa bat aurkeztu du Murillo el Frutoko Udalak oso hazi baititu udal lokalak erabiltzeko tarifak. Bere iritziz neurri hori baztertzaila da eta lokal horiek erabiltzen dituztenak atzeratu nahi dira, nahiz eta administrazio publikoen funtsezko zereginaren aurkako neurria izan, hau da, aisiarako eta topagunerako gune eskuragarriak eskaintzea, aniztasuna errespetatuz elkarbizitza sustatzearen bidez. **Q18/44.**
- Elkarte batek kexa bat aurkeztu du Iruñeko alde zaharreko aisiako lokal batzuetan ijito jatorrikoei sartzen ez dietelako utzi. **C18/191.**

**K) Helburu sozialetarako prestazio ekonomikoak:**

- Herritar batek kexa bat jarri du Iruñeko Udalak ez diolako erantzuten berak egindako eskari bati; eskari horretan gizarte-larrialdiko laguntza eskatzen zuen, premiaz egin behar izan duten esku-hartze odontologiko baten gastuari aurre egiteko. **Q18/166.**
- Herritar batek kexa bat jarri du Eskubide Sozialetako Departamentuak ez diolako inolako laguntza ekonomikorik jasotzeko eskubidea aitortzen, bizi osoan beste pertsona batzuk zaintzen aritu ondoren. **Q18/295.**
- Herritar batek kexa bat jarri du adin handikoa izan eta diru-sarrerarik ez duen arren, Eskubide Sozialetako Departamentuak eta Queiles Ibarreko Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitateak ez diotelako aitortzen laguntza ekonomikoak jasotzeko eskubidea. **Q18/353.**
- Herritar batek kexa bat jarri du Eskubide Sozialetako Departamentuak pixkanaka murriztu egin baitizkio baliaezintasuneko pentsio kotizazio gabeagatik eta, horren arabera, bermatutako errentagatik jasotzen dituen kopuruak eta azken urteetan Departamentu horrek aitortu, aldatutako eta ordaindutako prestazioen dinamikari buruz behar duen ziurtagiria egiten ez diolako. **Q18/355.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Iruñeko Udalak ez diolako laguntza ekonomikoa ematen bere emaztearentzako audifono bat eta hortzeria erosten laguntzeko, eta auzo unitatez aldatzeko eskaria artatzen ez duelako ere bai. **Q18/436.**
- Herritar batek kexa bat jarri du Eskubide Sozialetako Departamentuak aparteko laguntza ekonomikoa ukatu diolako, izan ere, behar mota, behar horren larritasuna eta bere egoera sozio-ekonomikoa baloratu ondoren ez zuen ikusi behar adina aparteko inguruabar zegoenik, baita ez delako 18 urte baino nagusiagoa eta 65 urtez azpikoa ere. Bere iritziz diskriminatzailea da adinaren betebeharra, oso talde zabala eta zaurgarria kanpoan geratzen baita, eta talde hori bereziki babestu behar litzateke. **Q18/438.**
- Herritar batek kexa bat jarri du Eskubide Sozialetako Departamentuak bere ama zaintzeagatik ematen dion laguntza ez dela nahikoa uste duelako. **Q18/638.**
- Herritar batek kexa jarri du Iruñeko Udalak laguntza mota oro ukatzen diolako, dela ekonomikoak dela etxebizitza arlokoak, familiako batzuekin batera bizi delako etxebizitza batean. Hauek, ordea, ezin diote ekonomikoki lagundu. Adierazi du erabateko premia larrian bizi dela eta gizarte zerbitzuek ez diotela irtenbiderik edo erantzunik aurkitzen bere egoerarentzat eta bera bezala familiakoekin batera errolatuta daudenentzat; egoera horren ondorioz, beren oinarrizko beharrak asetzeko laguntzak ezin dituzte lortu. **Q18/690.**
- Herritar batek kexa bat jarri du Eskubide Sozialetako Departamentuak alarguntasun pentsioaren kenkari-fiskalaren aurrerapen kontzeptuagatik ordaindutako kopurua txikitu dionez, pentsio horren ondorioz jasotzen duen osoko kopurua murriztu egin delako. **Q18/714.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du duela hiru urte baino gehiagotik Eskubide Sozialetako Departamentuak ez diolako bere amari kotizazio gabeko pentsio bat ordaintzen. **C18/1455.**

**L) Gizarte-zerbitzuek emandako arreta:**

- Herritar batek kexa bat jarri du Cintruénigo eta Fiteroko Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitateak ez dituelako hartzen neurri egokiak, bere gurasoak artatzen dituzten etxez etxeko arreta zerbitzuko langileekin dituen gatazkak direla eta. **Q18/201.**
- Herritar batek kexa bat jarri du Orkoiengo Udalak ukatu egin diolako bere gurasoek Etxaurin daukaten etxez etxeko laguntza zerbitzuko langilea aldatzeko eskaria, langile honen profesionaltasuna behar adina egiaztatuta dagoela eta adinekoekin harreman egokia duela uste baitu Udal horrek. **Q18/209.**
- Herritar batek kexa bat jarri du San Jorge auzoko unitateak aintzat hartu baitu bere semearen psikiatrak herritar honi buruz egindako diagnostiko mediko zabarra. Dakienez, diagnostiko horretan zegoen informazioa ezetsi egin zen arren, oraindik ere auzoko unitatean datuak daude eta langileek datu horiek erabili dituzte semearekin izandako elkarrizketetan. **Q18/822.**

**2.9.4. Administrazio publikoetako ondasunak.**

2018an **11** kexa aurkeztu dira administrazio publikoetako ondasunen arloan. Honako eduki hauek dituzte kexa horiek:

- Nafarroako ureztatzaileen komunitate bateko sindikatuak kexa bat jarri du Alfaroko Udalak (Errioxa) ez dituelako egiten udal titulartasuneko bide batean dagoen zubian behar diren konponketak. **Q18/150.**
- Herritar batek kexa bat jarri du San Vicenteko Kontzejuak (Urraulbeiti) ez dituelako erantzuten berak egindako informazio-eskariak, batetik, udalerriko artegi bat erabiltzeko eta, bestetik, udal-sailak eta -bideak garbitu eta mantentzeko lanak egiteko. **Q18/218 eta Q18/219.**
- Etxejabeen erkidego batek kexa bat jarri du Iruñeko Udalak eta Ogasun eta Finantza Politika Departamentuak ez dituztelako neurri eraginkorrak hartzen Rozalejoko Markesaren jauregiaren okupazioaren ondorioz egon daitezkeen ondorioengatik eta araupetuta ez dagoelako. Erkidegoa ez dago okupazio horren aurka, baina kezkatuta dago istripu-arriskua dagoelako edo musikaren dardaragatik, eraikinaren barruan egindako obren ondorioz hormetan agertutako pitzadurak areagotu egiten baititu. **Q18/228.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Lizarrako Udalak ez diolako berak aurkeztutako idatzi bati erantzuten; idatzi horretan udal jabegoko bide batean bide horrekin muga egiten duen finka bateko jabeak egindako eraginak salatu zituen. **Q18/333.**
- Elkartea ekologista batek bi kexa aurkeztu ditu, Arguedasko Udalak administrazio-ekintzak bidali baitizkio zenbait partzelaren lagapen kanonak ordaintzeko erreklamatu, baliabide ekonomikorik ez duelako sail horiek erabiltzeari uko egin zion arren elkarteak. **Q18/378 eta Q18/379.**
- Herritar batek kexa bat jarri du Latasako Kontzejuak ez baitu hondeamakina bat erabiltzeko araudia arautzen, Kontzeju horretan lanak egiteko erosi zen arren. Azaldu duenez, ez diote makina hori erabiltzeko baimenik ematen, eta pertsona jakin bat kontratatuzko eskatzen zaio. **Q18/457.**
- Herritar batek kexa bat jarri du Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Tokiko Administraziooko Departamentuak ez baitu berak aurkeztutako idatziari erantzuten; idatzi horretan eskatzen du Erromantzatuan dagoen partzela bat berea dela aitortzeko, komunala dela ageri baita gaur egun; hala aitortuz gero bere jabegoko partzela katastral berria sortuko litzateke. **Q18/680.**
- Enpresa batek kexa bat aurkeztu du Erriberriko Udalak ez duelako aintzakotzat hartu berak egindako eskaria; enpresa horrek kirol bat egiten du airsoftekin partzela komunal batean, eta partzela horrek ehiza-barruti batekin egiten du muga: ondorioz, Erriberriko Udalarari ondoko partzela horren zati bat ehiza-planetik kanpo uzteko eskatu zion, baina Udalak bere eskariari uko egiteaz gain, ehiza garaiko igandeetan bere kirola egitea galarazi dio. Horregatik guztiagatik, erakundeari

eskatu dio ehiztari-elkartearekin bitartekari lanak egin ditzala, bi aldeen arteko akordioaren bat lortzeko. **C18/1590.**

- Herritar batek kexa bat jarri du Torres del Río-ko Udalak, aurrez ezer adierazi gabe, udal-iragarkien taula bat jarri baitu bere jabetzako nabe batean. **C18/1656.**

### **2.9.5. Merkataritza eta kontsumoa.**

2018an, **16** kexa aurkeztu dira gai horrekin lotuta, eta honako edukia dute kexa horiek:

- Herritar batek kexa bat jarri du telefono-konpainia batek lagun bati dagokion telefono-faktura kobratu diolako, berak horretarako baimenik eman gabe. **Q18/15.**
- Kontsumitzaileen elkarte batek hiru kexa jarri ditu Nafarroako Gobernu Kontsumo Zerbitzuak hiru salaketa artxibatu baititu, banketxeek jarritako gehiegizko klausulei buruz. **Q18/51, Q18/272 eta Q18/447.**
- Herritar batek kexa bat jarri du ez baitaki banku-erakunde batek eskatutako finantzazioa ukatzeko zer arrazoi izan dituen. **Q18/129.**
- Herritar batek kexa bat jarri du banku-erakunde batek salgai jarri dituelako bere altzarien salmenta-eta arotzeria-lanak egiten dituen nabeak, banketxeak erosi ondoren hipoteka-betearazpen prozedura eta gero. **Q18/134.**
- Herritar batek kexa bat jarri du Nafarroako Gobernu Kontsumo Zerbitzuak ez baitio erantzuten bere apustu-kontuaren blokeoari buruz aurkeztutako erreklamazioari. **Q18/484.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du berreskuratzeak kudeatzen dituen enpresa batek etengabe deitzen baitio ezorduetan, bere aita zenak egin omen zuen zor bat kobratzeko, eta orain berak ordaindu behar duela esaten dio, oinordekoa delako. **Q18/511.**
- Herritar batek kexa bat jarri du finantza-erakunde bateko langileek tratu desegokia eman baitiote bere ustez, eta gehiegizko kopurua kobratu ere bai, bere aita bankuko kontu bateko titular izatetik kentzeagatik. **Q18/589.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du aseguru-erakunde batek ez baitio informaziorik ematen bere amak sinatutako etxe-aseguruko baldintza orokorreki eta klausula berezietan buruz. **Q18/617.**
- Herritar batek kexa bat jarri du Garapen Ekonomikorako Departamentuak ez baitio bere instantzia bati erantzuten; instantzia horretan eskatzen du bere jabetzako gas-instalazioaren buletina eta bere etxebizitza eta negozioa hornitzen dituen gas natural-instalazioaren hornidura-puntua lotzeko. **Q18/653.**
- Kontsumitzaileen elkarte batek kexa bat jarri du Nafarroako Gobernu Kontsumo Zerbitzuak salaketa bat artxibatu baitu, banketxeek jarritako gehiegizko klausulei buruz. Elkarteak dio bere kideak ordaindu behar dituela hipoteka bat eratzeko gastu guztiak, ezarritako berandutza-interesa gehiegizkoa dela, eta banku-erakundeak mailegu osoa aurrez amaitzeko aukera duela kuota bat ordaintzen ez bada. **Q18/850.**
- Herritar batek kexa bat jarri du argindar-konpainia batek argindarraren tarifak igoko dizkiola jakinarazi baitio eta igoera gehiegizkoa dela uste du, izan ere, orain arte ordaintzen ari denarekin alderatuz gero, % 11,6 eta % 36,6ko igoera legoke eguneko eta gaueko tarifetan, hurrenez hurren. Argindar-konpainiarekin harremanetan jarri denean bere desadostasunaren berri emateko, tarifa merkeagoak kontratatuzko aukera eman diote, baina iruzurrezko eskaintzak dira. Adierazi du argindar-enpresen jokaera dela eta, bezeroak defentsarik gabe daudela. **Q18/865.**
- Herritar batek kexa bat jarri du, telefonia mugikorreko enpresa batek dagoeneko ordaindu den faktura bat ordaintzeko eskatzen diolako. **C18/725.**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, argindarra hornitzen duen enpresa batek zor bat erreklamatzeko baitio bere sinadura eta nortasuna faltsifikatu eta higiezin bateko jabe gisa ageri zen kontratu baten ondorioz. **C18/1273**.
- Herritar batek kexa bat planteatu du bere banku-erakundeak hilero 52 euro kobratzen baitizkio bizi-aseguru batengatik eta ez dago ados, zerbitzu hori beste erakunde batean kontratatuta dutelako. **C18/1691**.

### 2.9.6. Kultura.

2018. urtean, kultura-gaiekin loturiko **3** kexa aurkeztu dira, eta honako edukia dute kexa horiek:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Vianako Printzea Erakundeak ez diolako bere eskari bati erantzuten, Nafarroako Ondare Historikoaren Inbentarioko fitxan bere jabegoaren eta negozioaren izena aldatzeko eskatzen baitu. **Q18/707**.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Kultura, Kirol eta Gazteria Departamentuak jokabide arbitrarioa izan baitu dantza-jaialdi baten kudeaketan, izan ere, hartutako erabakiak ez ditu oinarritu datu objektiboetan eta kontrastatuetan, esaterako, jaialdi horren zuzendaritza artistikoan berak ez jarraitzea, eta horren ondorioz bere prestigio profesionalari kalte egin zaio bidegabe. **Q18/732**.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Kultura, Kirol eta Gazteria Departamentuak ez dituelako beharrezko neurriak hartzen Leteko (Itza) Yarteko Monasterioaren kontserbazio-egoera txarraren ondorioz, Nafarroako Kultura Intereseko Ondasuna izan arren. **Q18/832**.

### 2.9.7. Kirola

Gai horrekin loturiko **4** kexa aurkeztu dira, eta honako edukia dute kexa horiek:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Eguesibarko Udalak hainbat txirrindularitza-lasterketa antolatzen baititu, oztopoak eraginez lasterketa igarotzen den kaleetan bizi direnei. Adierazi du orduak egin behar izaten dituztela etxe barruan, edo kanpoan, ekitaldia amaitu arte. **Q18/635**.
- Herritar batek kexa bat jarri du Baztango Udalak ez baitio bere informazio-eskari bati erantzuten Irurritako Anarabia frontoiaren kudeaketa eman edo laga zen erregimenari buruz. **Q18/657**.
- Herritar batek kexa bat jarri du Burlatako Udal Kirol Patronatuak ez baitu bere alaba onartu igeriketa-ikastaroan. Patronatu horrek antolatzen dituen igeriketa-ikastaroetan hiru urte daramatza eta ez zaio bidezkoa iruditzen aurreko ikasturteetatik jardueran dabiltzan adingabeek lehentasunik ez izatea. **Q18/731**.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Artikako Kontzejuak patinajeko kirol-elkarte bati zailtasunak jartzen dizkiolako frontoia erreserbatzeko, beren jarduera egiteko. Eskuragarri dagoela jakin arren, frontoia erabiltzeko baimenik ez zaio ematen, eta hurrek ezin dute kirol hori egin. **Q18/909**.

### 2.9.8. Hezkuntza.

Hezkuntza arloan **96** kexa aurkeztu dira: Hauek dira kexa horiek eragin dituzten gertakari nagusiak:

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

- Herritar batek kexa bat jarri du Alloko Udalak bere semearentzako udalerriko haur-eskolan plaza bat erreserbatuta mantentzea erabaki baitu, zentroan baja adostu ondoren. **Q18/160**.
- Herritar batek kexa bat jarri du bere semea joaten zen Tuterako haur-eskolak egin duen txostenak, bere iritziz, kalte egin baitio Epaitegian ari diren banaketa prozeduran adingabearen zaintza eta babesa eskuratzeko. **Q18/211**.

- Herritar batek kexa bat jarri du Hezkuntza Departamentuak ez dituelako aztertzen haur-eskoletan aurrez izena emateko prozeduran aurkezten diren balizko iruzurrezko agiriak (errenta-aitorpenak, lan-kontratuak edo errolda-ziurtagiriak), alderdi horien ondoriozko puntuazioa lortzeko; era berean, haur-eskoletan ikasturtea irailean hasten da eta ez dute hilabete horretan egiaztatzen familiek martxoko baremazioan lortutako puntuazio berdinarekin jarraitzen ote duten. **Q18/316.**
- Haur-eskola bateko guraso-elkarte batek kexa bat jarri du Eguesibarko Udalak ez dituelako enpresa bateko haurtzaindegi-txekeak onartzen ordainketa egiteko. **Q18/793.**
- Herritar batek kexa bat jarri du bere semea joaten den haur-eskola pribatua ordaintzeko "haurtzaindegi-txekeak" erabiltzeagatik enpresa bitartekari batek kobratzen dien komisioagatik. **C18/691.**

#### **B) Ikastetxeetan ikasleak onartzea (hiru urtetik aurrera):**

- Hamar familiak zenbait kexa aurkeztu dituzte Hezkuntza Departamentuak 2018/2019 ikasturtean Haur Hezkuntzan eta Lehen Hezkuntzan eskolatzeko gehienez ere gela bakoitzeko 25 ikasleko ratioa ezarri duelako; ondorioz, diskriminazioa jasaten dute haurrak ikastetxe desberdinetan eskolatuta izan eta itundutako sarean taldekatu nahi dituzten familiek, eta egoera hau konpontzeko, trantsizio-neurri bat ezar dadila eskatzen dute. **Q18/45, Q18/48, Q18/54, Q18/62, Q18/63, Q18/99 eta Q18/109.**
- Hamar familiak zenbait kexa aurkeztu dituzte Hezkuntza Departamentuak ez dituelako beren seme-alabak eskolatzeko aukeratutako ikastetxean onartu. Honen inguruko gaiei eta eskariei dagokienez, talde bakoitzeko ikasleen gehieneko ratioa hazteko eskatzen dute, aurreko ikasturteetan egin izan den antzera, eskari denak edo gehienak aintzat hartzeko eta horrela ikastetxea aukeratzeko askatasuna babesteko. Gainera, ez daude ados gurasoen lantokiaren arabera puntuazioa ematearekin, izan ere, ikastetxe batzuetan sartzea oso zaila da, inguruan enpresa ugari dagoelako eta eskariak berriro aztertzeko eskatzen dute, irizpide hau egiaztatzeko ofiziala ez izateaz gain faltsifikatu daitekeen agiri bat aurkeztu behar izaten baita. Ez daude ados familia ugarietara edo errenta baxukoei ematen zaien puntuazioarekin. Amaitzeko, zalantzan jartzen dute zozketa egiteko modua, hau da abizen bakarria hartzen dute ebaketa-metodo gisa eta horren ondorioz "ohiko" abizenekiko ikasleak mesedetzen dira, beren abizena hautatua izateko aukera handiagoak daudelako. **Q18/119, Q18/121, Q18/122, Q18/128, Q18/130, Q18/135, Q18/137, Q18/139, Q18/142 eta Q18/153.**
- Herritar batek bi kexa jarri ditu Hezkuntza Departamentuak hezkuntzako zuzendari nagusiaren abenduaren 26ko 629/2017 Ebazpena agintzean, ikasleak ikastetxeetan onartzeko prozeduraren barruan, goragoko mailako arauzko xedapen bat urratu baitu, hain zuzen ere, hezkuntzako kontseilariaren abenduaren 29ko 141/2016 Foru Agindua. Departamentuak gertutasun linealaren irizpide osagarria arautzean eskatutako zentroaren eta gurasoetakoren baten lantokiaren arteko distantzia sartu du eta aipatutako Foru Agindu horretan baino ez dago aurreikusita bizi diren etxerako distantzia. **Q18/144 eta C18/229.**
- Herritar batek kexa bat jarri du Hezkuntza Departamentuak 2018/2019 ikasturterako Haur eta Lehen Hezkuntzarako gela bakoitzeko gehienez ere 25 ikasleko ratioa ezarri duelako; horren ondorioz, adoptatu duten alaba, duela gutxi Iruñera iritsi dena, ezin da bere senideen ikastetxe berean matrikulatu, nahiz eta espezialisten arabera gomendagarria izan egoera berezia hau kontuan izanda adingabeak ikastetxe berean mantentzea, eta horrela elkarrekin senide arteko harremana indartzea. **Q18/184.**
- Herritar batek kexa bat jarri du Hezkuntza Departamentuak 2018/2019 ikasturtean haur-hezkuntzako bigarren zikloko lehenengo eta bigarren mailako haurrak (hiru eta lau urtekoak) taldekatu egin nahi baititu; haur hauek A eremuan dabilta eskola publiko batean. Bere ustez neurri horrek lau urteko ikasleen ikaskuntza moteldu egingo du, oso ongi egokituta baitaude. **Q18/336.**



- Herritar batek kexa bat jarri du Hezkuntza Departamentuak atzera bota baitio bere semeak gaur egungo ikastetxean jarrai dezan egindako eskaria, duela hilabete batzuk Iruñeko ikastetxe horretatik beste batera aldatzea eskatu zuelako. **Q18/488.**
- Herritar batek kexa bat jarri du Hezkuntza Departamentuak Haur eta Lehen Hezkuntzan gela bakoitzeko gehienez ere 25 ikasleko ratioa jarri duelako eta ondorioz, diskriminazioa jasaten dute haurrak ikastetxe desberdinetan eskolatuta izan eta itundutako sarean taldekatu nahi dituzten familiek, eta egoera hau konpontzeko, trantsizio-neurri bat ezar dadila eskatzen dute. **Q18/821.**
- Bi herritarrek kexa bat jarri dute Hezkuntza Departamentuak ukatu egin baitie beren semea, Iruñeko haur-eskola batean matrikulatua, beraiek nahi duten beste batera lekualdatzea, beste horretan toki bat hutsik dagoela dakiten arren eta bi zentroak lekualdatzearekin ados egon arren. **Q18/871.**
- Herritar batek kexa bat jarri du Hezkuntza Departamentuak 2018/2019 ikasturterako talde bakoitzeko gehienez ere 25 ikasleko ratioa ezarri duelako. **C18/221.**

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

- Herritar batek kexa bat jarri du Hezkuntza Departamentuak ukatu egin baitio institutu publiko baten curriculum bereziko unitatea sortzeko egindako eskaria, gutxieneko ikaslerik ez dagoelako; horri esker bere semearen hezkuntza-prozesuaren jarraipen egokia egingo litzateke, hezkuntza-premia bereziak baititu. Horregatik eskatzen du bere semeak unitate horietako ikasleen tratua bera jaso dezala, sustapenerako ondorio guztietarako edo ondoren ikasketa berezietan matrikulatzeko. **Q18/365.**
- Hezkuntza-premia berezietan seme-alabak dituzten zortzi familiak kexa bat jarri dute Hezkuntza eta Lanbide Heziketako Ministerioa atzeratu egiten baita hezkuntza-premia bereziak dituzten ikasleei eman beharreko laguntzak ordaintzen. **Q18/404.**
- Herritar batek kexa bat jarri du Hezkuntza Departamentuak ez diolako bere semeari aitortzen berariazko hezkuntza-beharrekiko ikaslea denik, erizaintzako laguntzaile edo osasun-larrialdietako lanbide-heziketako zikloak egiteko plaza erreserbatu batean sartu ahal izateko. Adierazi du bere semeak derrigorrezko bigarren hezkuntza eta batxilergoko lehenengo maila egin zituen ikastetxeko ziurtagiria lortu zuela eta hor adierazten zela berariazko hezkuntza-beharrekiko ikaslea dela, baina ziurtagiri hori ez dute kontuan izan, matrikulatuta egon zen azkenengo ikastetxeak ez duelako egin. **Q18/644.**
- Herritar batek kexa jarri du Hezkuntza Departamentuak ez diolako bere semeari, haur-hezkuntzako bigarren mailan matrikulatuta dagoenari, behar duen logopeda ematen zentroan bertan, aurreko ikasturteetan ez bezala, departamentuak zerbitzu hori kendu egin duelako. **Q18/940.**

### **D) Lehen Hezkuntza:**

- Herritar batek kexa bat jarri du Hezkuntza Departamentuak bere semeari erlijio irakasgaien baja eman diolako ikaslearen amak hala eskatuta, bere baimenik izan gabe, hasierako matrikulazioan berak adierazitako borondatearen aurka eta amari horri buruz erabakitze baimena ematen dion epailearen ebazpenik gabe. **Q18/182.**
- Bi herritarrek bi kexa jarri dituzte Hezkuntza Departamentuak ez baitio beren alabari A eredutik G eredura igarotzeko eta ikastetxez aldatzeko baimena eman, etxez aldatu delako. **C18/724 eta Q18/390.**
- Herritar batek kexa bat jarri du Hezkuntza Departamentuak Skolae programa ezarri duelako eta berea ez dagoelako ados. Hiru eta sei urteko bi seme-alaba dituela adierazi du eta bere balio-moral berdina eman nahi dizkiela seme-alaba horiei, beraz, doktrinarik gabeko eskola bat bermatzea eskatzen du. **C18/1540.**

**E) Batxilergoa eta Lanbide Heziketa:**

- Herritar batek kexa bat jarri du Hezkuntza Departamentuak bere semea matrikulatu nahi duen lanbide heziketako zentro batean kendu egin baitu goi mailako zikloko jarduera fisikoen eta kirol jardueran animazio ikasketak gaztelaniaz egiteko aukera. Horren ordez, ikasketa horiek euskara hutsean eskaintzen dira eta, ondorioz, ikasketa horiek egitera zentro pribatu batera joan beharra dauka, horrek berekin duen ahalegin ekonomikoarekin. **Q18/412.**

**F) Eskola-garraioa, eskola-jangela eta eskolaz kanpoko jarduerak:**

- Bi herritarrek bi kexa jarri dituzte Hezkuntza Departamentuak jakinarazi dielako, ikasturtea hasi ondoren, beren alabarik txikienak aitortu gabe dituela ikastetxe publiko bateko garraio eta jangela zerbitzuak, alaba zaharrak biak aitortuta dituen arren. **Q18/120 eta C18/214.**
- Herritar batek kexa bat jarri du bere semeak matrikulatuta dauden ikastetxeak zor bat erreklamatu baitio, azken lau urteetako jangelako kuotak ordaindu ez dituelako. **Q18/232.**
- Herritar batek kexa bat jarri du bere semea joaten den eskola publiko irakasleek eta jangelako langileek bere seme hori eskolan den orduetan I motako diabetes mellitusak eta zeliakiak behar dituen zaintzak kontrolatu eta eskaini behar dituztelako. **Q18/237.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Hezkuntza Departamentuak, ekonomia behartsuko familia gisa aitortuta egon arren, ukatu egin baitio semearen jangelarako banako laguntza, bere etxea eskolatik gertu dagoelako. **Q18/314.**
- Herritar batek kexa bat jarri du Hezkuntza Departamentuak, aurrez ohartarazi gabe, eta horretarako emandako epeetan eskatutako agiriak aurkeztu ondoren, bere alabari ukatu egin baitio orain arte jasotzen zuen eskola-garraioko banako laguntza. **Q18/367.**
- Herritar batek kexa bat jarri du Hezkuntza Departamentuak jakinarazi dielako, ikasturtea hasi ondoren, beren alabarik txikienak aitortu gabe duela ikastetxe publiko bateko garraio zerbitzua, alaba zaharrak zerbitzu hori aitortuta izan arren. **Q18/441.**
- Herritar batek kexa bat jarri du Hezkuntza Departamentuak bere alabari eskolarako garraio-zerbitzua eta horri lotutako jangelako laguntzak kendu baitizkio 2016/2017 ikasturtean matrikulazioko ohiko aldirian matrikulatu ordez, hau da, urtearen hasieran matrikulatu ordez, iraileko ezohiko aldirian matrikulatu zelako, beste autonomia-erkidego batetik etxerik aldatu zirelako. Adierazi du, zerbitzu eta laguntza horiek kentzearen ondorioz bere alaba bere mailako gainerako kideek ez bezalako tratua jasotzen ari dela. **Q18/480.**
- Bi herritarrek kexa bat aurkeztu dute bere alaba 2017-2018 ikasturtean haur-hezkuntzako lehenengo mailan matrikulatuta egon arren ikastetxe batean eta 2017ko otsailean matrikula egin zutenean eskola-garraio zerbitzua izateko aukera izango zutela esan, Hezkuntza Departamentuak jakinarazi die, ikasturtea hasi ondoren, jada ez dutela zerbitzu hori izateko eskubiderik. **Q18/582.**
- Bi herritarrek kexa bat jarri dute Hezkuntza Departamentuak Biurrunen bizi den beren alabari ukatu egin baitizkio eskola-garraio eta -jangela zerbitzuen banako laguntzak, Iruñeko ikastola batean matrikulatuta dagoelako. Adierazi dute laguntzarik ez zaiola eman, Biurrunen erreferentziako ikastetxea Noingo (Elortzibar) San Miguel eskola publikoa delako. Baina ez daude ados ukatzeko arrazoiekin, aipatutako eskola horretan PAI-D besterik ez baitute eta ez dago D eredurik, eta ikastolan hala eskaintzen diote eta beren lehentasunezkoa da. **Q18/818.**

**G) Eskola-ordutegi jarraitua ezartzea:**

- Herritar batek kexa bat jarri du Hezkuntza Departamentuak ez duelako ikastetxeetako eskola-ordutegia aldatzeko prozeduretan aukera desberdinak eta horien ondorioak lasai eztabaidatzeko aukerarik ematen, eta erabateko informaziorik gabe hartzen dira erabakiak, eta hezkuntza-komunitatean tentsio egoerak izaten dira ondorioz. **Q18/529.**

**H) Eskola-bizikidetza eta eskola-jazarpena:**

- Bi herritarrek sei kexa aurkeztu dituzte Hezkuntza Departamentuak eta beren seme adingabea joaten zen ikastetxe publikoak ez zituztelako neurri eraginkorrak hartu eskola-jazarpen egoeran, ondoren txosten psikologiko batean ikusi zen bezala. **Q18/91, Q18/92, Q18/93, Q18/94, Q18/95 eta Q18/96.**
- Herritar batek kexa bat jarri du Hezkuntza Departamentuak ez duelako neurri eraginkorrik hartzen bere semearen hezkuntza-garapen normalerako, irakasleen balizko erasoak eta gehiegizko zigorrak egon arren. **Q18/167.**
- Herritar batek kexa bat jarri du bere semea beste adingabe baten amak salatu duelako, aurreko ikasturteetan jazarri egin duelako, bere etxera joan omen delako eta hortik kanpo eragozpenak jarri dizkiolako etengabe. Bere semeak, ordea, ez du erasotako mutikoa ezagutzen. **Q18/495.**
- Zenbait familiak kexa bat jarri dute beren seme-alabak matrikulatuta dauden Iruñeko ikastetxeak ez duelako neurri eraginkorrik hartzen jolastorduan haur-hezkuntzako ikasleen artean dauden erasoetan, ondorioz, adingabeen segurtasuna eta integritatea ez dituzte bermatzen. Jolastokia ikasmilen arabera banatzea proposatzen dute eta borrokak izaten diren guneetan (armiarman edo enborren zonan) zaintza handiagoa jartzea ere bai, besteak beste. **Q18/849.**
- Herritar batek kexa bat jarri du bere semea matrikulatuta dagoen lanbide heziketako zentro publikoak honi diskriminaziozko tratua ematen baitio beste kideekin tirabirak izaten dituenean, eta bera bakarrik zigortzen eta kaleratzen dute. Gainera, adierazi du ikastetxeak ez diola eraso hauen berri ematen familiari. **Q18/883.**

**I) Unibertsitate-ikasketak:**

- Herritar batek kexa bat jarri du Nafarroako Unibertsitate Publikoak ez baitu behar bezala artatu bere informazio-eskaera hiru irakasgaitako kredituak baliozkotzeari edo aitortzeari buruz, ez baitu kontsulta legez ezarritako epean ebatzi eta ez baitio informaziorik eta argibiderik eman baliozkotze hori egiteko beharrezko baldintzez eta horretarako dituen egiazko aukerez. **Q18/475.**
- Herritar batek kexa bat jarri du Nafarroako Unibertsitate Publikoak ez baitu bermatzen haur-hezkuntzako maisu graduako nazioarteko programako ikasleek araudiak eskatzen dituen ingeleseko klaseen gutxieneko ECTS emango dutenik, irakasgaiak eta irakasleen ordutegiak esleitzean egondako akatsen ondorioz. **Q18/688.**
- Herritar batek kexa bat jarri du Hezkuntza eta Lanbide Heziketako Ministerioak ez baitio aukerarik ematen Erresuma Batuan lortu zuen Bachelor of Arts tituluaren homologazioa berriro eskatzeko, titulu horren homologazioa 2010ean eskatu baitzuen orduan indarrean zegoen araudiaren arabera eta ukatu egin zitzaion. Adierazi du bere titulua homologatzen ez badu, ezin dela bigarren hezkuntzako irakasle arautua izan, titulua europar herrialde batean lortu zuen arren eta orduz gozotik bere unibertsitateko trebakuntza Espainian areagotu duen arren. **Q18/700.**
- Herritar batek kexa bat jarri du Hezkuntza eta Lanbide Heziketako Ministerioak homologatu dion arren Holandan lortu zuen irakaskuntza artistikoen masterreko titulua, egindako ikasketekin bat ez datorren beste batekin homologatu diolako. Homologazio honek kaltetu egiten du, 60 ECTS kreditu dituen master batekin homologatu diotelako, berak 142.5 egin arren; bestalde, ez da inon ageri ikerketa arloko ikastarorik egin duenik ere, eta ezin da prestakuntza hori eskatzen duten lanpostuetan sartu, ezta doktore izateko ikasketetan ere, eta ezin da goi mailako kontserbatorioetan sartzeko oposizioetara aurkeztu. **Q18/735.**
- Herritar batek kexa bat jarri du Nafarroako Unibertsitate Publikoak ez duelako ebazten berak jarritako gora jotzeko errekurtsua Erizaintza Graduako hiru irakasgai baliozkotzeko egindako eskaria atzera bota ziotelako eta ez diotelako administrazio-espeditente osoaren kopiarik ematen. **Q18/895.**

- Herritar batek kexa bat jarri du Nafarroako Unibertsitate Publikoak ez dizkiolako aitortzen Errioxako Nazioarteko Unibertsitatean 2017/2018 ikasturtean egindako kredituak, lege-iruzurra egin duela uste duelako; subsidiarioki, ez dizkio itzultzen unibertsitate horretan matrikulatzeko egindako gastuak, nahiz eta orain aitortzen ez dizkion kredituetan matrikulatu beharra izan zuen. Herritarrek dio jarduera guztiak Nafarroako Unibertsitate Publikoaren zerbitzuak kontsultatu ondoren egin zituela, eta horrek adierazten duela fede onez jokatu zuela eta lege-iruzurrik egon gabe. **Q18/954.**

**J) Bekak, laguntzak eta aparteko sariak:**

- Herritar batek kexa bat jarri du Hezkuntza Departamentuak urrian egingo baititu Nafarroako Foru Erkidegoko Derrigorrezko Bigarren Hezkuntzako Aparteko Sarien probak. Adierazi du proba horiek data horretan eginda ikasleei gorabeherak eragiten zaizkiela, sariketa horietan parte hartzeko baldintzak bete arren, batxilergoko ikasketak egiten atzerrian ari badira ezin direlako aurkeztu. Hori dela eta, adierazi du autonomia-erkidego batzuetan proba horiek hurrengo ikasturtea hasi aurretik egiten direla, beraz, Nafarroan ere lehenago egiteko modua balegoke. **Q18/636.**
- Herritar batek kexa bat jarri du Hezkuntza Departamentuak, 2017/2018ko batxilergoko aparteko sarien deialdian aurreikusi baitu, Nafarroako Foru Erkidegoko zentro publikoren batean goi-mailako ikasketak egiten dituztenek ez dutela prezio publikorik ordaindu beharko lehenengo mailako zerbitzu akademikoengatik. Adierazi du muga horrek bere semea saririk gabe uzten duela, kimika eta biokimikako gradu bikoitza egin nahi baitu eta gradu hori ez du eskaintzen Nafarroako Unibertsitate Publikoak. **Q18/660.**
- Bi herritarrek bi kexa aurkeztu dituzte Hezkuntza eta Lanbide Heziketako Ministerioak bekak ukatu dizkielako 2017/2018 ikasturtean derrigorrezko hezkuntza ondorengo ikasketak egiteko, zerga-informazioa falta zelako eta familia-unitatearen diru-sarrerak zehazterik egon ez zelako. Nahiz eta eskarian baimena eman zuten Ministerioa datu horietan sar zedin. Hezkuntza Departamentuak, aldiz, beka-eskariak beren alde ebatzi arren behin-behinean, azkenean bekak ukatu egin dizkie Hezkuntza Ministerioari behar bezala eskatu ez dizkielako. **Q18/725 eta Q18/726.**
- Herritar batek kexa bat jarri du Hezkuntza Departamentuak 2017/2018 ikasturterako beken deialdi orokorrean aurreikusitako aparteko laguntza bat ukatu diolako derrigorrezko hezkuntza ondorengo ikasketak ez unibertsitarioak eta unibertsitateko ikasketak egiteko, gizarte-txosten bat aurkeztu ez duelako, nahiz eta herritarrek esaten duen aurkeztu zuela eta familiak ez duelako egiaztatzen aparteko laguntzak izateko kolektiboetako batean dagoenik, zehatz esateko, 2016an gutxienez hamar hilabete langabezia egon izana errenta nagusiak jasotzen dituenak. **Q18/752.**
- Herritar batek kexa bat jarri du Hezkuntza Departamentuak lehenengo mailako zerbitzu akademikoaren prezio publikoak ordaintzetik salbuesten baititu batxilergoan aparteko saria lortu eta goi mailako ikasketak Foru Erkidegoko zentro publikoan egiten dituzten ikasleak. Bere iritziz bazterzailea da saria lortu arren beren ikasketak Nafarroatik kanpo egitea erabakitzen dutenei laguntzarik ez ematea, eta are gehiago, erkidego honetan prestakuntza publiko osoa eskaintzen ez delako kanpora joan behar izaten dutenak badira. **Q18/771.**
- Herritar batek kexa bat jarri du Hezkuntza Departamentuak 2018/2019 ikasturtean derrigorrezko hezkuntza ondorengo ikasketak ez unibertsitarioak eta unibertsitateko ikasketak egiteko bekak eskatzeko epea ireki ondoren, aurrez ezer adierazi gabe aldatu baitu webgunean ageri zen amaierako epea. Ondorioz, bere bi semeen beka-eskariak egiten hasi denean, ezin izan da sisteman sartu, epea amaituta zegoelako. **Q18/810.**
- Herritar batek kexa bat jarri du Hezkuntza Departamentuak ukatu diolako bere semearentzako eskola-jangelako beka. Legez ezarritako sarreren maila gainditzen duelako ukatu dio. Dena dela, bere iritziz administrazioak ez du kontuan hartu bere egoera pertsonala eta familiarra. Zehatz esateko, guraso bakarreko familia da, bi enplegu izan beharra dauka eta horietako bat utziko balu, laguntzak izango lituzke, baina ezingo lieke gastuei aurre egin eta egoerak okerrera egingo luke. **Q18/811.**

- Herritar batek kexa aurkeztu du Nafarroako Unibertsitate Publikoak mugikortasunerako laguntza itzultzeko eskatzen diolako; Vienan ikerketarako egonaldia egiteko eman zitzaion dirua eta jarduerarako lortutako laguntzen batura -Hezkuntza, Kultura eta Kirol Ministerioaren laguntza bat ere jaso du- deialdian ezarritako gehiengoa baino handiagoa delako itzuli behar du dirua. Nafarroako Unibertsitate Publikoak bi muga kuantitatibo ditu laguntzen konkurrentzia dagoen kasuetarako; batetik, egindako osoko gastuarena, eta Diru Laguntzen Legean aurreikusiarekin bat datorren muga da hau eta onuradunaren gainfinantzaketa saihestu nahi du; eta bestetik, laguntzaren gehieneko zenbatekoa. Herritarrak uste du azkenengo muga honen ondorioz unibertsitateko laguntzarako sarbidea galarazten dela, ahalik eta finantzazio gehien nahi izaten baitira beti eta ezarritako kopurua txikiegia izaten da jarduerak behar bezala garatzeko. **Q18/848.**
- Herritar batek kexa bat jarri du Hezkuntza Departamentuak 2017/2018 ikasturtean derrigorrezko hezkuntza ondorengo ikasketak egiteko eman dion bekaren zenbatekoa egokia baino txikiagoa delako. Gora jotzeko errekurtsioa aurkeztu duen arren, Departamentuak ez du ebatzi, beraz, ez daki emandako bekaren zenbatekoa zehazteko zein modu erabili den. **Q18/939.**

#### **K) Musika-ikasketak:**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Hezkuntza Departamentuak ez baitu aintzat hartzen bere alabaren nahia, hau da, ikastetxean izendatuta duen irakaslea aldatzekoa; eta ez ditu beharrezko neurriak hartzen aldatzeko eskatzen den irakasle hori ebaluazioko epai-mahaian egon ez dadin, egoera are nahastuko luketen errekusazio kasurik egon ez dadin. **Q18/106.**
- Herritar batek kexa bat jarri du Aranguren Ibarreko musika-eskolak ez baitu hiru urtez gorako ikasleekin euskarazko taldea sortu nahi, gutxienez eskatzen diren sei ikasle baino gehiago egon arren. Aitzitik, ez da hala gertatzen gaztelaniazkoan, baldintza hori betez gero edozein adinetan sortzen baita taldea. **Q18/501.**
- Herritar batek kexa bat jarri du Iruñeko Udalak bere alabari ez diolako berritu duela bi urtetik musika-eskola batean ematen zioten eszedentzia, matrikula epean aurkeztu ez duelako. Uste du eszedentzian dauden ikasleen matrikulak formalizatzeko baldintzak oso murrizgarriak direla gainerako ikasleen baldintzekin alderatuz gero, horretarako egun bat besterik ez baitute, astebete izan orde. Gainera, adierazi du matrikularen data ez dela aurrez jakinarazi eta harremanetarako telefona ez zela emandakoa. **Q18/527.**
- Herritar batek kexa jarri du Hezkuntza Departamentuak ez diolako itzultzen Nafarroako Goi Mailako Musika Kontserbatoriorako matrikulagatik ordaindu zuena, ondoren Alacanteko beste zentro batera joan zen arren, eta han ere dagokion tasa ordaindu behar izan duen arren. Bere ustez gehiegizkoa da bi matrikula ordaindu beharra, bere ikasketak zentro bakarrean egin behar dituenean, eta bi kontserbatorioetako matrikulazio-aldiak bat ez datozelako gertatu denean. **Q18/762.**

#### **L) Hizkuntza-eskola ofizialak:**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Iruñeko Hizkuntza-eskola Ofizialak bere webgunean ez baitzuen argi argitaratu frantsesezko oinarrizko bigarren mailako entzumen-ulermenaren idatzizko ariketa noiz izango zen eta horren ondorioz, ez zen azterketara aurkeztu. **Q18/692.**

#### **M) Ikasleen ebaluazioa:**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Hezkuntza Departamentuak bere semeari ez baitio tratu parekidea eman beste ikasle bati emanarekin alderatuz gero, azterketa batean izandako gorabehera baten ondoren. Nahiz eta frogak aurkeztu diren adieraziz probaren zati bat berak kopiatu zuela, baina beste zatia beste ikasleak kopiatu zuela (nahiz eta honek aurkakoa esan), bere semeari ez zaio inoiz ezer galdetu, eta ondorioz entzun ere ez, eta bere kidearen bertsioa jo da egiazkotzat. **Q18/59.**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Herritarrekiko Harremanetako Departamentuak ez duelako azterketa egiten ari direnen anonimotasuna bermatzen Euskarabideak antolatzen dituen euskarazko maila ofiziala kreditatzeko probetan. Bere ustez pliken sistema ezarri behar litzateke idatzizko probetan, epaimahaiaren inpartzialtasuna eta objektibotasuna bermatzeko. **Q18/458.**
- Bi herritarrek kexa bat aurkeztu dute Hezkuntza Departamentuak ez baitu beren semearen eskola-ebaluaziorako prozedura berriro aztertzea onartu, eta hau ikasmailaz ez igarotzea erabaki du. **Q18/525.**
- Bi herritarrek kexa bat aurkeztu dute Hezkuntza Departamentuak erabaki baitu beren alaba ez dela goragoko ikasmailara igaroko. Adierazi dute ikastetxeak ez dizkiola beren alabari behar dituen eskola-babesak eskaini, entzumen-arazoa baitu. Gainera, adierazi dutenez, ikasturtea amaitu den arte ez die jakinarazi ikastetxeak errepikatu beharra zuenik. **Q18/538.**

#### **N) Eskolako instalazioak**

- Herritar batek kexa bat jarri du Hezkuntza Departamentuak enpresa bati esleitu diolako Sarrigurenen bigarren-hezkuntzako zentro bat eraikitzeako obren proiektua idatzeko eta zuzentzeko lehiaketa, balorazio teknikoak behar bezala justifikatu gabe, eta esleipen hori ezeztatzeko berak egin duen eskaria atzera bota delako ere bai. **Q18/649.**
- Herritar batek kexa bat jarri du Hezkuntza Departamentuak ez dituelako beharrezko neurriak hatzen Félix Uribayen helduen Nafarroako bigarren hezkuntzako institutuko instalazioetan gabeziak dauden arren; institutu hau garai bateko José María Iribarren ikastetxe publikoa zegoen tokian dago. Adierazi du urteak daramatzala ezarri daitekeen araudian ageri diren gutxieneko baldintzak ez direla betetzen salatuz, esaterako, espazioa falta da, gelek edukiera txikia dute eta gelak beste erabilera batzuetarako erabiltzen dira, besteak beste. Honi buruz premiazko eskuhartzea eskatzen du, Euskarabidea laster lekualdatzekoa baita, eta erakunde autonomo honekin partekatzen ditu instalazioak. **Q18/820.**
- Herritar batek kexa bat jarri du Uharteko Udalak uko egiten baitio Virgen Blanca eskola publikoari izena aldatu eta kutsu erlijiosorik gabeko bat jartzeari. **C18/490.**

#### **2.9.9. Energia.**

Energiaren gaiarekin lotuta, **2** kexa aurkeztu dira, eta honako edukiak dituzte kexa horiek:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Garapen Ekonomikorako Departamentuak bere jabegoko finka bat okupatu duelako goi-tentsioko aireko argindar linea bat eraikitzeako, legez ezarritako informazio publikoko prozedura jarraitu gabe eta erasandakoei audientzia tramitea eman gabe. **Q18/189.**
- Herritar batek kexa bat jarri du Garapen Ekonomikorako Departamentuak ez dielako bere informazio-eskariei erantzuten; konkurrentzia publikoko lokal batean instalazio elektrikoan proiektuak garatzeko behar den titulazioari buruz. **Q18/406.**

#### **2.9.10. Euskara.**

Euskararen gaiari dagokionez, **52** kexa aurkeztu ziren, eta honako alderdi hauek jorratu ziren:

- Herritar batek kexa bat jarri zuen Iruñeko Udalak ez ziolako eman euskarako A.1.2. mailako ikastaroa burutzeko baimena, ez baitzitzaien eraginkorra iruditzen B1 maila baino gutxiagoko ikastaroak egitea euskara ikasteko. Udalaren ustez, eraginkorrakoak dira ikasturte estentsiboak eta norbere kabuz ikastea. **Q18/24.**
- Herritar batek kexa bat jarri zuen, Eskubide Sozialen Departamentuak ez baitzion baimena eman lanordutan Nafarroako Gobernuak antolatutako euskara-ikastaro batean parte hartzeko, ordeko langileak kontratatuzko beharra sortzen baitzen. Horrek bazterkeria-egoeran ipini zuen beste administrazio-langileei begira. Halaber, oztopoak jartzen dizkiote banakako jai-egunak hartzeko. **Q18/26.**

- Euskararen babeserako erakunde batek kexa bat aurkeztu zuen; izan ere, Lehendakartzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak Nafarroako administrazio publikoetan euskararen erabilera arautzen duen azaroaren 15eko 103/2017 Foru Dekretua urratu zuen, ez baitzuen balioztatu euskararen ezagutza suhiltzaile-gidari eta suhiltzaile-peoi lanpostuak betetzeko kontratazio-zerrenden deialdian. Uste du kontuan hartu beharko litzatekeela euskararen ezagutza, lehiaketa-oposizio sistemari jarraituz, eta eremu euskaldunari eta eremu mistoari lotutako balorazioa % 11 eta % 7 izan beharko litzatekeela hurrenez hurren, gainerako merituen puntuazioari begira. **Q18/89.**
- Euskararen babeserako elkarte batek kexa bat aurkeztu zuen, Altsasuko Udalak ez baitzuen bete euskara erabili eta sustatzeko Udal Ordenantza iturgin-lanpostua betetzeko deialdian; izan ere, nahiz eta bost puntu ematen ziren euskara jakiteagatik, hizkuntza ez zuten meritu bezala sailkatu. Beraz, oposizio-fasean gehieneko puntuazioa eskura zitekeen euskara jakin gabe. **Q18/101.**
- Euskararen babeserako erakunde batek kexa bat aurkeztu zuen; izan ere, Lehendakartzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak Nafarroako administrazio publikoetan euskararen erabilera arautzen duen azaroaren 15eko 103/2017 Foru Dekretua urratu zuen, ez baitzuen balioztatu euskararen ezagutza hautapoben bitartez nekazaritza-jardueretako ofizialen bi lanpostu betetzeko deialdian. **Q18/102.**
- Euskararen babeserako elkarte batek kexa bat aurkeztu zuen, Hezkuntza Departamentuak balio gutxiegi eman baitzion euskararen ezagutzari Hezkuntza Ikuskatzaileen Taldera sartzeko deialdian, 2018ko urtarrilaren 29an Nafarroako Aldizkari Ofizialean argitaratu zena. Kexagilearen ustez, ikuskatzaile-lanpostua ez denez unibertsitatez kanpoko irakasleen funtzio publikoaren parte (postu horiek betetzeko araudi zehaztuz xedatutakoari jarraitzen zaio), balioztapena Nafarroako administrazio publikoetan euskararen erabilera arautzen duen azaroaren 15eko 103/2017 Foru Dekretura egokitu beharko litzateke: beraz, euskararen ezagutzak % 11ko eta % 7ko puntuazioa izan beharko luke eremu euskalduneari eta eremu mistoan, hurrenez hurren. **Q18/111.**
- Euskararen babeserako elkarte batek kexa bat aurkeztu zuen, Hezkuntza Departamentuak eta Nafarroako Unibertsitate Publikoak ez baitituzte beharrezko neurriak hartzen Erizaintza Gradua euskaraz ikasi ahal izateko; beraz, ikasketa horiek euskaraz egin nahi dituzten ikasleek ezin dute hori egin. Gainera, diziplinak lotuta estua du herritarrei osasun-zerbitzu publikoa ematearekin. **Q18/114.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Nafarroako Gobernuaren Tuterako bulego batean bi hizkuntzetan idatzitako inprimakiak jarri baitituzte herritarren esku, eta euskarazko testuak gaztelaniazkoen gainean ipini dituzte. **Q18/116.**
- Euskararen babeserako elkarte batek bi kexa aurkeztu zituen, Lehendakartzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak balio gutxiago eman dio euskararen ezagutzari atzerriko hizkuntzen ezagutzari baino, eremu ez-euskalduneari plazak betetzeko honako deialdi hauetan: Nafarroako Foru Komunitatearen administrazio-arloan atal-buruzagitzak, negoziazio-lanpostuak eta unitateak betetzeko deialdia eta administrazio horretan eta organismo autonomoetan atezain-lanpostua betetzeko deialdia. **Q18/125.**
- Euskararen babeserako elkarte batek kexa bat aurkeztu zuen, Energia, Turismo eta Agenda Digitaleko Ministerioak ez baititu beharrezko neurriak hartzen Nafarroa osoan zehar ETB3 kanala eskaintzeko. **Q18/176.**
- Euskararen babeserako elkarte batek kexa bat aurkeztu zuen, Garapen Ekonomikorako Departamentuak ez baitu onartu haren eskaera, AP-15 autobideetako ordainketa-makinetan euskarazko ahots-zerbitzu bat gaitzeari buruzkoa, trafikoa geldiaraziko lukeelako eta sistema teknikoak ez dagoelako prest. **Q18/177.**
- Euskararen babeserako elkarte batek bi kexa aurkeztu zituen, Lehendakartzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak balio gutxiago eman diolako euskararen

ezagutzari atzerriko hizkuntzen ezagutzari baino, eremu ez-euskaldunean plazak betetzeko honako deialdi hauetan: Nafarroako Foru Komunitatearen administrazio-arloan atal-buruzagitzak, negozio-lanpostuak eta unitateak betetzeko deialdian eta administrazio horretan eta organismo autonomoetan atezain-lanpostua betetzeko deialdian. **Q18/178.**

- Erronkaribarreko Batzar Nagusiak kexa bat aurkeztu du, eta Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuari eskatzen dio Erronkaribarreko pediatria-plaza, aurreko titularraren erretiroaren ondorioz hutsik dagoena, beteko duen pertsona elebiduna izan dadila, pertsona guztien hizkuntza-eskubideak bermatzeko. **Q18/245.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Hezkuntza Departamentuak ez baitu euskaraz dakien langilerik Nafarroako Ospitale Guneako pediatria-eremuan. Ospitale Gunea Iruñean dago. Kexua jarri duen pertsonak azaldu du bere sei urteko semea ospitaleratu egon zen bitartean ezin izan zuela euskaraz harremanetan jarri artatu zuten langileekin, nahiz eta adingabeak hizkuntza horretan soilik hitz egin. **Q18/389.**
- Euskararen babeserako elkarte batek bi kexa aurkeztu zituen, Antsoaingo Udalak ez baitu euskarazko hizkuntza-eredua ezarri udal haur-eskolan. Ondorioz, beren seme-alabak hizkuntza-eredu horretan matrikulatu nahi dituzten familiek Iruñeko Udalaren haur-eskoletara jo behar izaten dute. Hala ere, ez daudenez erroldatuta udalerrri horretan, hileroko kuota handiagoa ordaindu behar izaten dute, bi toki-erakundeek ez baitute adostu matrikularen kostuaren desberdintasuna elkarri ordaintzea. **Q18/409 eta C18/733.**
- Euskararen babeserako erakunde batek kexa bat aurkeztu zuen, Lehendakartzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak, lehiaketa edo lehiaketa espezifikiko bidez Nafarroako Foruzaingoan euskara-eskakizunak dituzten lanpostuak betetzeko, euskara-ezagutzarekin lotutako eskakizunak dituen plaza baten titular moduan parte hartzea eskatzen duelako, eskatutako plazaren maila bera edo handiagoarekin. Beraz, ez die lanpostua eskuratzeko aukera ematen euskara-ezagutzak dituztenei eta ezagutza horiek behar ez dituen plaza bat dutenei. **Q18/422.**
- Euskararen babeserako elkarte batek kexa bat aurkeztu zuen, Lehendakartzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak balio gutxiago ematen baitio euskararen ezagutzari lekualdaketa-lehiaketaren bitartez Nafarroako Foru Komunitateko sistema informatikoen erdi-mailako teknikari-lanpostua betetzeko deialdian. Eremu ez-euskaldunean, balio gutxiago ematen zaio euskarari atzerriko hizkuntzei baino. **Q18/423.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Osasun Departamentuak, Nafarroako Ospitale Guneako langileek euskara-ikastaroetan izena emateari dagokionez, ez baitu bermatzen langileek alde zuzenetik ikastaroak baimendu edo ukatzeko irizpideen berri izatea, eta ez ditu modu egokian ebazten ikastaroetan parte hartzeko baimen edo ukapenak. **Q18/42.**
- Euskararen babeserako elkarte batek kexa bat aurkeztu zuen, Esteribarko Udalak ez baitu euskara meritu bezala balioztatu barne-igoeraren bidez administrazioko ofizial-lanpostua betetzeko deialdian. **Q18/499.**
- Euskararen babeserako elkarte batek kexa bat aurkeztu zuen, Tuterako Udalak balio gutxiago ematen baitio euskarari atzerriko hizkuntzei baino lehiaketa-oposizio bitartez Tuterako Udaltzaingoko inspektore-orde plaza bat betetzeko deialdian. **Q18/535.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuko zuzendari kudeatzaileak ekainaren 18ko 571E/2018 Ebazpenaren bidez onetsitako deialdian (hau da, dietista-nutrizionista izateko lanpostu bat lehiaketa-oposizio bidez betetzeko deialdian) euskaraz jakitea gutxi baloratu dela uste delako. Antza denez, lehiaketa-oposizioaren baremoan berrogei puntu eskuratzen ahal dira guztira, eta interesdunek hogeita hemeretzi eskuratzen ahal dituzte euskara-ezagutzak kontuan hartu gabe. Kexagilearen ustez, nahiz eta euskararen ezagutzaren balioztapena ez den desagertzen, asko murrizten da merituen eragina, eta ez dator bat



Nafarroako administrazio publikoetan euskararen erabilera arautzen duen azaroaren 15eko 103/2017 Foru Dekretuan aurreikusitakoarekin. **Q18/557.**

- Euskararen babeserako elkarte batek kexa bat aurkeztu zuen, Burlatako Udalak ez baitu zehazten zenbat lanpostutarako eskatuko den euskara zerbitzu anitzetarako langileak kontratatzeko deialdian (2018ko uztailaren 27ko NAO), ezta zenbat puntu emanen zaizkion ere. Horrez gain, ez du zehaztu ea egonen diren hizkuntza meritu bezala balioztatuko ez duten lanpostuak. **Q18/594.**
- Hamabi herritarrek hamabi kexa aurkeztu dituzte, Orkoiengo Udalak euskarari buruzko Udal Ordenantza urratu baitzuen: izan ere, ez ditu kultura- eta kirol-jarduera nahikoak eskaini hizkuntza horretan 2018-2019 ikasturteari begira. **Q18/596, Q18/597, Q18/598, Q18/599, Q18/600, Q18/601, Q18/610, Q18/614, Q18/621, Q18/624, Q18/625 eta Q18/627.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñeko Udalak gehiegizko balioztapena eman baitio euskararen ezagutzari zuzenbide-lizentziatu lanpostua betetzeko aldi baterako hautagaiak kontratatzeko deialdian. Bere ustez, euskara meritu bezala aitortzeak ordenamendu juridikoa urratzen du, Udalaren plantilla organikoan ez baita aukera hori jasotzen. Gainera, deialdia aldatzeko errekurtsio baten ebazpenari dagokionez, salatu du hautagaiei ez zitzaieela entzunaldi-izapidea burutu. **Q18/626.**
- Euskararen babeserako elkarte batek kexa bat aurkeztu zuen, Tuterako Udalak balio gutxiago ematen baitio euskarari atzerriko hizkuntzei baino meritu-lehiaketaren bitartez Tuterako Ur Batzordeko inspektore-plaza bat betetzeko deialdian. **Q18/641.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñeko udalak euskara gehitu baitu hizkuntza nagusi moduan Telpark aplikazio mugikorrean, eta gaztelaniaren aurretik jarri du. Hala, erabiltzaileak jasotzen dituen jarraibideetan euskara da hizkuntza nagusia, hizkuntza hori tipografia handiagoz idazten baitute. Beraz, toki gutxi uzten dute gaztelaniazko jarraibideentzat. **Q18/795.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñeko Udalak plaka bat ipini baitu Intsumisioaren Parkean, eta idazketa elebidunak Nafarroako administrazio publikoetan euskararen erabilera arautzen duen azaroaren 15eko 103/2017 Foru Dekretuan zehaztutako alderdi formalak urratzen ditu, euskarazko testua ez baitago goiko zatian, ezta gaztelaniazkoa behekoan ere. **Q18/815.**
- Euskararen babeserako elkarte batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñeko Gayarren Antzokiak gaztelaniaz soilik idazten dituelako sarrera-tiketak eta leihatiletako informazio-panelak. Horrek Iruñeko Udalaren Euskara Ordenantzan xedatutakoa urratzen du. **Q18/861.**
- Euskararen babeserako elkarte batek hiru kexa aurkeztu zituen, Osasun Departamenduak, lanpostuak betetzeko hainbat deialditan (zehazki, erizaintza-zainketen teknikaria, zeladorea, psikologo klinikoa eta alorreko fakultatibo espezializatua), ez du zehaztu meritu-balioztapenean euskararen ezagutzari emango zaion puntuazioa, eta aipamen orokor bat egiten du Nafarroako Foru Komunitatearen administrazioari aplikatu beharreko araudiaren inguruan (azaroaren 15eko 103/2017 Foru Dekretua). **Q18/862, Q18/923 eta Q18/943**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Tuterako Udalak, barne-igoeraren bidez Udaltzaingoko kabo-lanpostua betetzeko deialdian, balio txikiagoa ematen diolako euskarari atzerriko hizkuntzei baino (ingelesa, frantsesa edo alemana). **Q18/863.**
- Euskararen babeserako elkarte batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñeko Udalak, lehiaketa eta lehiaketa espezifiko bidez Udaltzaingoko kabo, udaltzain eta inspektore-orde plazak betetzeko deialdian, ez du zehazten hizkuntza bakoitzari emandako puntuazioa (frantsesa, ingelesa, alemana, italiara eta euskara), eta horrek, segurtasun juridikoa zalantzan jartzeaz gain, euskara udal-ordenantzaren arabera balioztatuko den ala ez jakitea oztopatzen du. Ordenantzaren arabera, euskarari % 25eko puntuazioa gehitu behar zaio Europar Batasuneko hizkuntza ofizialen aldean. **Q18/877.**

- Euskararen babeserako elkarte batek kexa bat aurkeztu zuen, Nafarroako Gobernuak modu sistematikoan urratzen baitu Euskararen Foru Legea: izan ere, ez du kontuan hartu hizkuntzaren ezagutza onetsitako hirurogeita bat lehiaketa-deialditan. **Q18/878.**
- Euskararen babeserako elkarte batek kexa bat aurkeztu zuen, Eugi Kontzejuak, lehiaketa-oposizio bidez eta barne-igoera mugatuaren bidez administrazioko ofizial-lanpostua betetzeko deialdian, euskararen ezagutzari gehienez hamar puntu ematen dizkion arren, lehiaketa-faserako zehaztutako puntu guztiak lor daitezkeelako ezagutza hori egiaztatu beharrik gabe. **Q18/879.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, "Pablo Sarasate" Musika Kontserbatorioak ez baitu betetzen Nafarroako administrazio publikoetan, beren erakunde publikoetan eta menpeko dituzten zuzenbide publikoko entitateetan euskararen erabilera arautzen duen azaroaren 15eko 103/2017 Foru Dekretua: izan ere, Dekretuak zerbitzu-elebiduna eskaintzeko betebeharra zehazten du, eta kexagileak bere alaba kontserbatorioan matrikulatu zuenean, matrikulazio-orria eta bete beharreko baimena gaztelaniaz soilik zeuden idatzita. **Q18/892.**
- Euskararen babeserako erakunde batek kexa bat aurkeztu zuen, Nafarroako Fitxategi Orokorren eraikinean kokatutako panel elebidun batzuetan euskara eskuinean ipini zutelako. Kexagilearen ustez, horrek Nafarroako administrazio publikoetan, beren erakunde publikoetan eta menpeko dituzten zuzenbide publikoko entitateetan euskararen erabilera arautzen duen azaroaren 15eko 103/2017 Foru Dekretuaren lehen xedapen gehigarria urratzen du. **Q18/924.**
- Euskararen babeserako elkarte batek kexa bat aurkeztu zuen, Hezkuntza Departamenduak, aldi baterako inspektore-lanpostuak betetzeko deialdian (zerbitzu-eginkizunen erregimenean), euskararen ezagutza alde batera uzten ez duen arren, lehiaketa-faserako zehaztutako gehieneko puntuazioa lor daitekeelako hizkuntzaren ezagutza egiaztatu beharrik gabe. **Q18/942.**
- Euskararen babeserako elkarte batek kexa bat aurkeztu zuen, Osasun Departamentuak, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak enplegu publikoari begira duen araudia aldatzeko konpromisoa izan arren, balio gutxiegi ematen diolako euskararen ezagutzari onesten dituen deialdietan. Antza denez, lehiaketa-oposizio bidez aldi baterako elikagai- eta farmazia-teknikariak kontratatuzko deialdietan, hautagaiak ezin dute eskuratu euskararen ezagutzari lotutako gehieneko puntuazioa, Nafarroako administrazio publikoetako euskararen erabilera arautzen duen azaroaren 15eko 103/2017 Foru Dekretuan zehaztutakoa, eta puntuazio hori ez da bereizten gainerako merituentatik. Departamentuak puntuazio-muga globala finkatzen jarraitzen du, aukera hori eragozten duena. **Q18/944.**

### 2.9.11. Atzerritartasuna.

Atzerritarrei dagokienez, **12** kexa aurkeztu ziren 2018an. Honako hauek izan ziren kexa horiek eragin zituzten gertakariak:

- Arrazakeriaren eta xenofobiaren aurkako hainbat elkarteek kexa bat aurkeztu zuten, Estatuko Segurtasun Indar eta Kidegoak zitaziotarako deia egiten baitie egoera irregularrean dauden pertsonen, eta Atzerritarren eta Mugen Brigadaren aurrean agertzeko eskatzen diete, kanporatze-espeditenteak zabaltzeko helburuarekin. Gainera, ohartarazten diete ez bertaratz gero atxilotuak izanen direla. Uste dute ekintza horiek emaitza txarrak izaten dituztela, esate baterako, egoera erregularizatzeko beldurra, gutxiagotasunaren barneraketa eta estres luzatua. **Q18/147.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Espainiak La Habanan (Kuba) duen kontsuletxean denbora gehiegi eman baitute eskatutako bisa bat izapidetzen. **Q18/279.**
- Arrazakeriaren eta xenofobiaren aurkako elkarte batek kexa bat aurkeztu zuen, Espainiak Kamerunen duen enbaxadak azpikontratutako enpresa baten esku jarri baititu Tarajaleko Biktimen Familien Elkarteko kide batzuen bisak, Espainian sartzea ahalbidetzen dutenak. Nafarroako Gobernuak gonbidatu zituen elkarteko kideak. Enbaxadaren erabaki horren ondorioz sortutako atzerapenak bisa horiek indargabetzea eragin dezake. **Q18/293.**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Espainiak Santo Domingon (Dominikar Errepublika) duen kontsuletxeak oztopoak jartzen baitizkio haren amaginarrebari udarako hilabeteak Espainian igarotzeko administrazio-izapideak gauzatzeko. **Q18/340**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Justizia Ministerioak denbora luzeegia ari baita igarotzen haren alabaren hiritartasun-espeditentea izapidetu eta ebazteko. Horrez gain, Lan, Migrazio eta Gizarte Segurantzaren Ministerioak ez dio aldi baterako bizileku-baimena ematen haren emazteari, nahiz eta finkatze-arrazoiak dauden tartean. **Q18/368.**
- Bi herritarrek kexa bat aurkeztu dute, Lan, Migrazio eta Gizarte Segurantzaren Ministerioak bertan behera utzi baititu bietako baten bizileku-baimenaren eskaera-izapideak, nahiz eta ezohiko inguruabarrak dauden tartean (familia-finkatzea). **Q18/526.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Iruñeko atzerritartasun-bulegoa denbora gehiegi ari baita igarotzen atzerritarraren identifikazio-zenbakiaren (AIZ) espeditentea berritzeko. **Q18/543.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, pasaportearen kontrol-txantiloia ez baitzaie nahikoa iruditzen atzerritarraren identifikazio-txartela berritzeko. **Q18/672.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Justizia Ministerioa denbora luzeegia ari baita igarotzen haren Espainiako hiritartasuna eskuratzeko bizileku-eskaera ebazteko. Horrez gain, ez dio izapideen inguruko informazioa ematen. **Q18/673.**
- Arrazakeriaren eta xenofobiaren aurkako bi elkartek kexa bat aurkeztu dute, Iruñeko atzerritartasun-bulegoa denbora luzeegia ari baita igarotzen hainbat izapidetarako zitazioak ematen. **Q18/778.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Iruñeko atzerritartasun-bulegoa denbora luzeegia ari baita igarotzen hainbat izapidetarako zitazioak ematen. Horrez gain, ez dago informazio-telefono bat hiritik kanpoko deiez arduratzeko. **Q18/854.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, telefonoz behin eta berriz deitu duen arren Iruñeko atzerritartasun-bulegoak ez diolako erantzuten; beraz, ezin du hitzordu bat finkatu atzerritarraren identifikazio-txartela eskatzeko. **Q18/901.**

### **2.9.12. Funtzio publikoa.**

2018an zehar, funtzio publikoarekin lotutako **94** kexa aurkeztu ziren.

2.9.1. epigrafean, enplegu publikorako sarbideari lotutako kexak, zehaztu den moduan, txosten honetan bi kexa mota bereizten dira: a) enplegu publikora berdintasun-, meritu- eta gaitasun-baldintzetan sartu nahi duten herritarrek aurkeztutako kexak eta b) dagoeneko Nafarroako administrazio publikoetako enplegatu publikoak direnek aurkeztutako kexak. Bigarren multzoa da epigrafe honetan jorratzen dena, eta "funtzio publikoa" izenburua ipini zaio, Konstituzioaren 103.3 artikulua funtzionario publikoei egozten dizkien eskubide eta betebeharrak erreferentzia eginez.

Honako hauek izan ziren kexak eragin zituzten gertakari nagusiak:

#### **A) Funtzionarioen eskubide eta betebeharrak:**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Lehendakartzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak ez baitu bermatzen lanaldien arteko atsedeen egokia gidarien artean. Horrela, lanorduen antolamenduarekin lotutako alderdi batzuk arautzen dituen EBaren Zuzentarauan jasotako arau-aurreikuspenak urratzen ditu. **Q18/151.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Osasun Departamentuak ukatu egin baitio erizain-lanpostuko

trebetasunak berreskuratzeko eskatutako prestakuntza-epea. Hainbat arrazoi zirela eta, denbora-epe luze bat egon zen erizaintza-zerbitzuak eman gabe. **Q18/300.**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Uharteko Arakilgo Udalak Ogasun Informazio Batzordearen saioetan parte hartzeri behartzen baitu. Uste du administrazioko ofizial moduan egiten duen lanak ez diela baliorik ematen saioei, zeinak ohiko lanorduetatik kanpo ospatzen baitira. **Q18/590.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, ez baitago ados lankide batek betetzen dituen funtzioekin: funtzio horiek D mailako mantentzeko laguntzaile-lanpostuari dagozkio. Kontua da maila handiagoko (C mailako gidaria) lanpostu baterako izendatu zutela, dedikazio eskusiboko osagarriekin. **Q18/699.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñeko Udalak oztopoak jartzen baitizkio udaltzainaren zenean erabiltzen zuten armairu pertsonalean gorde zituen objektuak, balio pertsonal handikoak, berreskuratzeko. **Q18/738.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Lehendakariaren, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak bertan behera utzi baitu haren kontratu-harremana onkologia-tratamendu bat zela eta aldi baterako ezintasun-egoeran zegoen bitartean. Argudiatu du kaleratzearen arrazoiak bere osasun-egoera izan dela, eta, beraz, Konstituzioan debekatutako diskriminazio bat egon dela. Hori dela eta, kontratuaren iraungipenak ez du inolako baliorik. Gainera, departamentuak ez du langile finko izendatu, nahiz eta hamar urte baino gehiagoz okupatu duen lanpostu bera. **Q18/783.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Lehendakariaren, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak bertan behera utzi baitu bere aldi baterako goi-mailako administrazioko teknikari-kontratuak, plazaren titularra bere lanpostura itzuli baita. Herritarren ustez, kontratuaren iraungipenak ez du baliorik, ordeztua ez baitago zerbitzu berezien egoeran. **Q18/831.**
- Nafarroako zerbitzu publikoetako langileen sindikatu batek kexa bat aurkeztu zuen, Nafarroako Ogasunak erabilera-jarraibide batzuk prestatu baitzituen eraikinaren egongelaren inguruan. Jarraibide horien arabera, langileek gehienez bost minutu izango dituzte makina automatikoak erabiltzeko, eta, denbora-epe hori gainditzea huts-egitetzat hartuko da. Halaber, sindikatuak adierazi du Nafarroako Ogasunak dokumentu berezi bat prestatu duela sistema informatikoen segurtasun-baldintzen eta datuen konfidentzialtasunaren inguruan. Antza denez, bi neurriak sindikatuaren adostasunik gabe hartu dituzte. **Q18/853.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Hezkuntza Departamentuak ez diolako erantzunik ematen jarri zuen salaketari; izan ere, Hezkuntza Departamentuko beste langile batek muturra sartu zuen kexagileak hizkuntza-eskola batean betetzen dituen funtzioetan, eta horrek defentsa-gabezia eragin zion kexagileari. **Q18/890.**
- Irakaskuntza publikoa ordezkatzeko duen sindikatu batek kexa bat aurkeztu zuen, Hezkuntza Departamentuak Eskolae prestakuntza-programaren ikastarotara joatera behartu baitzituen Alesbeseko eskola publiko bateko irakasleak. Ondorioz, egun hartako lanordua goizeko 9:00etatik arratsaldeko 20:00ak arte luzatu zen, eskolarako bidaia eta etxera itzultzeko bidaia kontuan hartu gabe. Gainera, irakasleak Foru Komunitateko herri ezberdinetakoak dira. Sindikatuak uste du Hezkuntza Departamentuak ez zituela kontuan hartu atsedeen-falta, lanaldi luzea, prestakuntza beste egun batean antolatzeak aukera edo nekatuta gidatzeak dakarren arriskua. **Q18/806.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Eskubide Sozialen Departamentuak ez baitu III. talde profesionalaren barruan sailkatzen; izan ere, IV. taldean egonik funtzio berak betetzen ditu. Hori gutxi balitz, duela gutxi unitate bereko plaza hutsak betetzeko deialdietan III. taldean sailkatu dituzte plaza horiek; beraz, kexagileak uste du bazterkeria egon dela. **Q18/897.**
- Nafarroako funtzionario publikoen sindikatu batek kexa bat aurkeztu zuen, Tafallako Udalak ez baititu aseguratzen armak lan-tresna moduan erabiltzen dituzten langileek izaten dituzten lan-

istripuak. Kontratatuta duen aseguru-polizak alde batera uzten ditu aseguratuaren arma- (suzkoa ala ez) eta lehergai-erabilerek eragindako ezbeharrak. Beraz, besteak beste ez zaie estaldurarik ematen udaltzainek izandako lan-istripuei. **Q18/911.**

- Herritar batek eta Nafarroako administrazio publikoetako langileen sindikatu batek (bazkide baten izenean) bi kexa aurkeztu zituzten, Lehendakartzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak prestakuntza-zerrendetatik kanpo utzi baitituzte; izan ere, borondatezko eszedentzia eskatu zuten. Adierazi dute aurretiatzko entzunaldirik gabe eta ebazpenik jakinarazi gabe kanporatu dituztela. Gainera, uste dute kanporaketa, arau-hierarkiaren printzipioa urratzeaz gain, baztertzaila dela beste funtzionario eta langileei begira. **Q18/925 eta Q18/933.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Hezkuntza Departamentuak ez baititu kontuan hartzen Nafarroako Goi Mailako Musika Kontserbatorioan musika eta arte eszenikoen katedradun moduan emandako zerbitzuak haren lan-bizitzan. **C18/1186.**
- Sindikatu batek kexa bat aurkeztu zuen, Lurralde Politika eta Funtzio Publikoko Ministerioak dokumentu bat idatzi baitzuen Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioaren eta haren erakunde autonomoen zerbitzuko langileen arloko neurri batzuk onesten dituen urriaren 24ko 1/2018 Foru Lege Dekretuaren puntu batzuk zalantzan jarritz. Ministerioaren arabera, ez datoz bat Estatuko Funtzio Publikoaren Oinarriko Estatutuarekin. Sindikatuaren ustetan, Nafarroako Foru Komunitateak eskumen propioak ditu langileei dagokienez; ondorioz, zalantzan jarritakoa ez dagokie estatu-mailako eskumenei. **C18/1770.**

#### **B) Langile publikoen ordainsariak:**

- Hainbat herritarrek kexa bat aurkeztu dute, Nafarroako Osasun Publikoaren eta Lan Osasunaren Institutuak ez baititu aintzat hartzen txandatan egindako lanei lotutako berariazko osagarria, ezta txandatasunari lotutako ordutegi-konpentsazioa ere. **Q17/661.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Lehendakartzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentua denbora gehiegi ari baita ematen aurkeztu zuen gorako errekurtsio bat ebazten. Izan ere C mailako (egun dagoen maila) eta B mailako (eskatu zituen titulazioaren arabera egon beharko luken maila) ordainsariak parekatzen dituen ordainsari-osagarri bat ukatu zioten. **Q18/105.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Nafarroako Unibertsitate Publikoak Nafarroako Unibertsitate Publikoko irakasle eta ikertzaile kontratatuen araubidea ezartzen duen apirilaren 20ko 36/2009 Foru Dekretuak zehaztutakoa baino txikiagoa den zenbateko gordina finkatu baitu bere irakasle-kontratuan. Horrez gain, ez dizkio aitortu eta ordaintzen antzinakotasun-ordainsaria, aparteko ordainsariak eta laguntza familiarra. **Q18/123.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Hezkuntza Departamentuak bertan behera utzi baitu ordezkio irakasle moduan eskatu zituen soldata-ordainketak, 2015-2016 ikasturteko uztaila eta abuztuari dagozkienak, ezinbesteko baldintzat hartzen baitu kontratu bakar bat sinatu izana. Bere kasuan, lau kontraturen bitartez eman zituen zerbitzuak: hala ere, kontratuek tartean izandako etenak direla eta (jaiegunei dagozkienak), esan daiteke kontratuek bat egin dutela, eta kontratazio-behar bakarrari erantzun diotela ikasturte osoan zehar. Horrez gain, zerbitzuak ikastetxe bakar batean eman ziren, eta beti ikasgai berdinetan. **Q18/215.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak administrazioaren akats baten ondorioz modu okerrean jasotako zenbatekoak itzultzeko eskatu baitio. Itzulera hori (nominaren erregularizazioaren bidez) jatorria honako hau da: laguntza familiarra aitortu ziotenean, ez zen aldatu konpentsazio-osagarri moduan jaso zuen zenbatekoa. **Q18/289.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, ez baitago ados Nafarroako Gobernuko administrazio laguntzaile moduan jasotako ordainsariekin. Izan ere, bere soldatak ez du pentsioen igoera izan, eta KPlaren aldaketak kontuan hartu gabe kalkulatu da. **Q18/337.**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Osasun Departamentuak bertan behera utzi baitu lan-kontratuaren amaierari dagozkion kalte-ordainak ez jasotzeagatik aurkeztu zuen gorako errekurtsua, funtzio publikoari buruzko egungo ordenamendu juridikoan ez baita aurreikusten erreklamaturakoa bezalako kalte-ordain bat jasotzeko eskubidea. Ordenamendu hori Nafarroako Foru Komunitateko aldi baterako langile guztiei aplikatzen zaie. **Q18/371.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñeko Udalak ez baitio aitortzen 18 eta 23 urte arteko seme-alabak dituzten langileei zuzendutako diru-laguntzaren ordainketa, atzeraeraginezko ondoreekin. Gainera, eskatutako baldintzetako bat egiaztatzeko izan dituen arazoak azaldu ditu (haren senarraren enpresak eskatutako laguntza jasotzen ez duela, alegia). **Q18/520.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Garesko Udalak ez baitu berrikusi eta aldatu nahi toki-erakundeari eskainitako zerbitzuaren truke jaso zituen zenbateko batzuen likidazioa, epai irmo bat ebatzi baitute horren inguruan. **Q18/709.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Tuterako Udalak ez baitio aitortzen bertako kirol- eta osasun-langile moduan lanbide-karreraren sisteman sartzeko eskubidea (maiatzaren 9ko 7/2017 Foru Legeak arautua). Nahiz eta bi aldiz egin duen eskaera, Tuterako Udalak ez dio eskubidea aitortzen, eta erabakia nork bere burua antolatzeko ahalean oinarritu du. **Q18/758.**
- Sindikatu batek kexa bat aurkeztu zuen, uste baitu Nafarroako polizien foru-legean jasotzen den berariazko osagarriaren arauketak polizia-funtzionarioen eskubide aitortuak urratze dituela eta langile horiek baztertzeko dituela gainerako funtzionarioei begira. **Q18/770.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Nafarroako Gobernuak eta sindikatuen ordezkariak E mailako kolektiboa D mailan sailkatzea adostu dutelako. Uste du parekatzeko hori ez dela bidezkoa D mailan daudenez (bera barne), esfortzu handia egin baitzuten oposizioa gainditzeko. Horregatik, funtzionario-mailen berregituraketari begira, eskatzen du D mailan sailkatutako pertsonak aldeko neurriez ere goza dezatela, besteak beste C mailan sartzeko edo ordainsari-osagarri bat aitortzea. **Q18/774.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Hezkuntza Departamentuak ez baitizkio burutu hainbat lanegunekin lotutako kotizazioak. **Q18/787.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Hezkuntza Departamentuak bere igoera profesionala oztopatzen baitu. Kexagilea bi aldiz saiatu da bere burua zuzendari moduan aurkezten, eta, beste behin inspektore-oposiziotara aurkeztu zen, baina ez zuten behin-behineko inspektore izendatu, ezta soldata handiagoa duen kargurik ere. Gainera, departamentuak ez dio ordaintzen lan-ordutegiaren txandakotasuna dela eta dagozkion osagarria. **Q18/908.**
- Bi herritarrek bi kexa aurkeztu zituzten, Osasun Departamentuak ez baitie erantzunik ematen dieta batzuen ordainketa-eskaerei, erizain moduan (lehenaren kasuan) eta mediku moduan (bigarren kasuan) egindako medikuntza-zaintzetatik eratorritakoak. Biek Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuarentzat egiten dute lan. **Q18/915 eta Q18/919.**
- Nafarroako funtzionario publikoen sindikatu batek kexa bat aurkeztu zuen, Artaxoako Udalak ez baitie aitortzen beren mailari dagozkien osagarria udalerriko gizarte-zerbitzuko langileei. Hala ere, maila berean sailkatutako gainerako udal-langileei osagarri bera aplikatzen diete. Osagarriak ez aitortzea aplikazio arbitrariotzat hartzen du kexagileak, baita konparaziozko bidegabekeria ere, langile guztiak plantilla berekoak baitira. **Q18/941.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, bere lankide batek Tafallako Udaltzaingoko plaza bat eskuratu baitu, baina Cintruénigoko Udaletik jakinarazi diote errekurtsua bat aurkeztuko dutela Nafarroako Polizien Legearen manu batean oinarrituta: horrek atzerapenak eragin ditzake eskuratu duen plazaren okupazioan. Halaber, jakin nahi du ea toki-erakundeek berariazko osagarria aitortu behar duten, Nafarroako Poliziei buruzko azaroaren 19ko 23/2018 Foru Legearen 58. artikuluan aitortua. **C18/1633.**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak haren nomina murriztu baitu, aurretik zuen lanpostuaren (Foruzaingoko esku-hartze unitateko agentea) eta egungo lanpostuaren (kabo) ordainsarien arteko desberdintasunetik eratorria. **C18/1794.**

**C) Lanpostuak betetzea:**

- Bi herritarrek kexa bat aurkeztu zuten, Iruñeko Udalak ez baitizkie ematen eskatu dituzten administrazio-espeditentek kopiak, D mailatik C mailara igotzeko bi deialdiri dagozkienak, Hiri Kontserbazioa sailekoak. **Q18/14.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Garapen Ekonomikorako eta Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuek, beren eskumenak erabilia, Nafarroako Foru Komunitateko administrazioaren eta beren organismo autonomoen plantilla aldatzen duen abenduaren 13ko 112/2017 Dekretu Forala aldatu dute, eta Meatzaritza Ataleko Buruzagitzan jarduteko baldintzen artean A maila izatea gehitu dute. Beraz, uste dute irizpide-aldaketa bat egon dela, lehen soilik B maila eskatzen baitzen lanpostu horretarako. **Q18/61.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Hezkuntza Departamentuak, Maisu-maistren kidegoko irakasleen lekualdaketa-lehiaketarako deialdiaren meritu-balioztapenean, gradura egokitzeo ikastaroak maila bereko titulaziotzat hartu dituztelako, eta puntuazio bera eman die. **Q18/88.**
- Nafarroako administrazio publikoetako administrazio-langileen sindikatu batek kexa bat aurkeztu zuen, Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak baldintza desberdinak eskatzen baititu hainbat buruzagitzatan sartzeko, batez ere ataletako buruzagitzak eta giza baliabideen kudeaketarekin lotutakoak, bai Nafarroako Foru Komunitateko administrazioenak eta bai beren organismo autonomoenak. **Q18/190.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak ez dituelako deialdiak onesten administrazio laguntzaile lanpostua duten langileak D mailatik C mailara igo ahal izateko. Gainera, kexagilearen arabera C eta D mailako langileek eginkizun berak betetzen dituzte. **Q18/225.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak eta Osasun Departamentuak ez dutelako egungo araudia aldatzen Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuaren eta Nafarroako Foru Komunitatearen beste organo edo organismo batzuen artean dagoen alor-banaketa, prestakuntza- eta igoera-eskubideei buruzkoa, ezabatzeko. Banaketa hori dela eta, lanpostu "komun eta horizontalak" dituzten langileek (hala nola, administrazio laguntzaileek) ezin dute parte hartu prozedura horietan. **Q18/244.**
- Sindikatu batek kexa bat aurkeztu zuen, Osasun Departamentuak ez dutelako arau bat prestatzen "erizaintza-zaintzetako teknikari laguntzaileei" eta "osasun-teknikariei" lanbide-karrera izateko eskubidea aitortzeko. Beraz, esan daiteke kolektibo horiek bazterkeria-egoeran daudela, gainerako osasun-langileei eskubide hori aitortu baitiete hainbat arauben bidez. **Q18/255.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Eskubide Sozialen Departamentuak langileen barne-mugikortasunarekin lotutako irizpideak aldatu baititu lan egiten duen egoitzan; horrez gain, ez dio erantzunik ematen kexagileak aurkeztutako erreklamazio bati, zeina Whatsapp bidez ere zabaldu duen. **Q18/259.**
- Funtzionarioa ez den irakasle batek kexa bat aurkeztu zuen, Hezkuntza Departamentuak Haur eta Lehen Hezkuntzako ikastetxe publiko batetik lekualdatu delako, irakastordu gutxiegi baitzeuden bertan. **Q18/329.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Hezkuntza Departamentua denbora gehiegi ari baita ematen parte hartu zuen meritu-lehiaketa batean eskuratutako emaitzaren aurka aurkeztu zuen gora jotzeko errekurtoa ebazten. Lehiaketa irakasleei laguntzeko zentroetako aholkularitza-lanpostuak betetzeko deitu zen. **Q18/399.**

- Foruzaingoko hogeita bederatzi agentek bi kexa aurkeztu zituzten, Lehendakartzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak prozedura bat abiarazi baitu Nafarroako Foruzaingoko agenteak birbanatzeko. Ez daude ados erabaki horrekin, motibazio gutxirekin egin delako, lanpostuak betetzeko ohiko prozedura baten ondoren egin delako eta familia-kontziliazioari eragin diolako, besteak beste. **Q18/417 eta 18/418.**
- Sei herritarrek bi kexa aurkeztu zituzten, Osasun Departamentuak eta Lehendakartzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak ez duelako Nafarroako Suhiltzaileen Osasun Garraio Ofiziala arautzen Foru Dekretu baten bidez. Horrez gain, ez dituzte B eta C klaseko gidari moduan gaitzen zehaztutako baldintzak betetzen dituzten suhiltzaileak Foru Agindu baten bidez. **Q18/426 eta Q18/446.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Lehendakartzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak Nafarroako Suhiltzaileen erreskate teknikoko zerbitzuan sartzeko hautaprobaren deialditik kanporatu duelako, ez baitzituen burutu azken bi urteei zegozkien proba fisiko eta medikoak, eta, horrez gain, alta operatiboko egoeran zegoelako. Kexagilearen arabera, nahiz eta bi urte baino gehiago igaro diren azken mediku-azterketatik, zerbitzuak ematen jarraitu du suhiltzaile moduan; beraz, ez luke bateraezina izan behar deialdian parte hartzearekin. **Q18/471.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Hezkuntza Departamentuak ez diolako egiaztatzen sareko prestakuntzaren profila, nahiz eta beharrezko inprimakia bete duen. Egiaztapen horrek aukera emango lioke hurrengo esleipenean plazak eskuratzeko. **Q18/473.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuaren erizain-plaza hutsak betetzeko deialdian (meritu-lehiaketaren bidez) parte hartu ondoren Osasun Departamentuak eskatu ez zuen plaza bat esleitu diolako. Osasun Departamentuak, berriz, adierazi du plaza gehiago zeudela hautagaiak baino, eta, horrekin batera, bi plazek antzeko ezaugarriak dituztela. **Q18/503.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Osasun Departamentuak haren emaztearen (aldi baterako ezintasun-egoeran dagoena) lankide bat lekualdatu duelako emaztea betetzen ari zen plazara (Nafarroako Ospitale Guneko erizain-lanpostua). **Q18/522**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Lehendakartzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentua denbora gehiegi ari baita ematen Nafarroako Foru Komunitateko administrazioko eta haren organismo autonomoetako atezain-plaza hutsak betetzeko deialdiaren (lekualdaketa-lehiaketaren bidez) aurka aurkeztu zuen gora jotzeko errekurtoa ebazten. **Q18/583.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Hezkuntza Departamentuak modu okerrean eskaini duen pedagogia-plaza bat esleitu diolako lekualdaketa-lehiaketa batean. **Q18/704.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Osasun Departamentuak ez baitio erantzunik ematen Nafarroako Ospitale Guneko zistoskopia kontsulta-unitatera lekualdatzeko aurkeztu zuen eskaerari. **Q18/708.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, data berdinerako finkatu baitzituzten Nafarroako Foruzaingoaren lekualdaketa-lehiaketarako deialdiaren probak eta Iruñeko Udaltzaingorako kabanposturako igoera-deialdirako proba psikoteknikoak. **Q18/755.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, ez baitago ados Hezkuntza Departamentuak inspektore-plazak aldi baterako betetzeko zehaztu duen sistemarekin. Adierazi du komenigarria dela apirilaren 23ko 35/2013 Foru Agindua berrikustea, baita aldi baterako langileak hautatzeko sistemak ordenatzea ere. Horrela, lanpostuak zerbitzuaren beharrek eskatzen duten arintasunarekin beteko liriteke. **Q18/772.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Osasun Departamentuak ez duelako lekualdatzen Nafarroako Ospitale Guneko zistoskopia kontsulta-unitatera. **Q18/825.**



- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak, suhiltzaile-sarjentu lanpostuak betetzeko hautagai-zerrenda bat osatzeko deialdiaren oinarrietan (prestakuntza-zerbitzu berezien egoeran), Nafarroako Foru Komunitateko administrazioko enplegatu finko izatea gehitu du hautagaientzako baldintzen artean, eta, horrekin batera, ez egotea antzerako zerrenda batean. Kexagilearen ustez, baldintza horiek hobeki prestatutako pertsonak aurkeztea eragozten dute, gutxi batzuei ematen baitie sartzeko aukera. Horrek eragin negatiboa du Nafarroako gizartean. **Q18/875.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak, Nafarroako Foruzaingoko agente-lanpostuak betetzeko deialdian (lehiaketa edo lehiaketa espezifikiko bidez), ez diolako meritu moduan balioztatzen euskarazko titulua, horretarako ezarritako epetik kanpo aurkeztu baitzuen. Hala ere, herritarrek azaldu du meritu horren egiaztagiria alegazio-epean zehar aurkeztu zuela. **Q18/914.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Nafarroako Kontuen Ganberak ez baitio erantzunik ematen erakundeko sistema informatikoen goi-mailako teknikari-lanpostua betetzeko deialdiaren azterketako ariketa bat emaitzaren aurka aurkeztu zuen gora jotzeko errekursoari. **C18/103.**
- Sindikatu batek kexa bat aurkeztu zuen, Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak ez baitio eragozpenik jartzen Nafarroako Foruzaingoari borondatezko barne-izendapenak egiteko, dagoeneko urtebeteko gehieneko epea gairatu dutenak. **C18/1769.**

#### **D) Administrazio-egoerak eta zerbitzu-eginkizunak:**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Hezkuntza Departamentuak Tafallako institutu batera itzultzeko agindu baitio behin betiko. Bi urte zeramatzan beste leku batean, irakastordu-falta zela eta. Departamentuak ez du kontuan hartzen haren gidatze-egaitasuna, eta, ondorioz, ez dio ematen osasun-arrazoi justifikatuetan oinarritutako zerbitzu-eginkizuna. **Q18/487.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Hezkuntza Departamentuak ez diolako erantzunik ematen familia berrelkartzea ahalbidetzeko egin zuen zerbitzu-eginkizunen eskaerari, ezohiko inguruabarrak, osasun-arrazoiak edo adingabeen zainketa zirela eta. **Q18/579.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Hezkuntza Departamentuak amaiera eman baitio betetzen ari zen hezkuntza-inspektore lanpostuari lotutako aldi baterako zerbitzu-eginkizunei. Uste du departamentuak ez duela bere erabakia justifikatu, ez baitu kargu-uztearen aldeko inguruabarrik egiaztatu, hala nola izendapena eragin zuten premien desagertzea. **Q18/656.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, buruzagitza-lanpostua betetzen duten funtzionarioek seme-alaba bat zaintzeko eszedentzia berezia eskatzen dutenean postua galtzen dutelako eta hasierako lanpostura itzultzen direlako. Uste du egoera hori ez datorrela bat enplegatu publikoen familia- eta lan-kontziliazioarekin eta kontziliazio pertsonalarekin. **Q18/667.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Hezkuntza Departamentuak, hezkuntza-inspektore lanpostua aldi baterako betetzeko deialdian (zerbitzu-eginkizunen erregimenean), ez duelako lehentasunik aplikatu desgaitasuna duten pertsonen deituerakoan. **Q18/955.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Kanarietatik Nafarroara lekualdatzeko izaten ari den zailtasunen harira. Antza denez, duela gutxi erizaintza-laguntzaile plaza bat eskuratu du Kanarietan, baina berak Iruñera joan nahi du bizitzera. Kanarietako Giza Baliabideen Zerbitzuti jakinarazi diote ezin duela Nafarroara lekualdatu ez familia-berrelkartzearekin lotutako arazoengatik eta ez zerbitzu-eginkizunagatik; izan ere, gutxienez urtebeteko epea eman behar du bere lanpostuan. **C18/432.**

**E) Lanaldia, oporrak, lizentziak eta baimenak:**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Hezkuntza Departamentuak ez baitio baimenik eman aldi baterako ezintasun-egoeran egon zen epeari dagozkion oporrez gozatzeko. **Q18/39.**
- Sindikatu batek kexa bat aurkeztu zuen, Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak bere kabuz aldatu baititu Nafarroako Foruzaingoko hainbat agenteren lan-egutegiak, agente horiek prestakuntza-ikastaro batzuetan hartu behar baitute parte. Horrez gain, ez zaie egokia iruditzen prestakuntza horretara zuzendutako orduak ez hartzea ezohiko ordutzat. **Q18/163.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak ez baititu lanaldizat hartzen autopsia-laguntzaileen guardia lokalizatuak; horrez gain, ez dizkiete ordu horiek ordaintzen eta ez diete lanpostu-osagarririk aitortzen lan hori egiten dutenei. **Q18/174.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Hezkuntza Departamentuak bertan behera utzi baitu lanaldia eta ordainsariak murrizteko (lana banatzeko baimena) aurkeztu zuen eskaeraren uko-egitea, lana banatzeko baimenen eskaerei uko egiteko zehaztutako epea anaitu zenean aurkeztu baitzuen. **Q18/199.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Hezkuntza Departamentuak, hamabi urtetik beherako semea zaintzeko lanaldi-murrizketa onartzerakoan, beste hasiera-data bat finkatu baitu, eta ez kexagileak eskatu zuena. **Q18/427.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen: izan ere, Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazio Departamentuak, mutuak eta Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak igorritako txostenak irakurri ondoren, uko egin dio minbizia edo gaixotasun larria duten bikiak zaintzeko eskatu zuen ordaindutako lizentzia emateari, ez baititu betetzen horretarako baldintza guztiak. Zehazki, departamentuak uste du ez dagoela beharrik adingabeak modu zuzenean eta jarraituan zaintzeko. **Q18/464.**
- Nafarroako administrazio publikoetako administrarien sindikatu batek kexa bat aurkeztu zuen, Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak eta Ogasuneko eta Finantza Politikako Departamentuak ez diotelako aitortzen bazkide bati 2017an aldi baterako ezintasuna zela eta gozatu ez zituen opor-egunez gozatzeko eskubidea, funtzionarioen oporrak, lizentziak eta baimenak arautzen dituen araudian zehaztutako hemezortzi hilabeteetan zehar. **Q18/485.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Hezkuntza Departamentuak ez diolako baimenik ematen ekainean zehar lanaldia murrizteko, hamabi urte baino gutxiagoko semearen zainketa dela eta. **Q18/498.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñeko Udalak soldatarik gabeko baimen-eskaera ukatu diolako, hiru urteko alabari eskola berrian egokitzen laguntzeko eskatu zuena. Kexagilearen ustez, ukapen horrek ez du justifikaziorik, eta erabakia ez da inolako arauditan oinarritu. **Q18/516.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Hezkuntza Departamentuak ez baitie tratamendu bera ematen atzerrian gauzatutako haurduntza subrogatuetatik eratorritako amatasun-kasuei eta nazioarteko adopzio-kasuei, Nafarroako Administrazio Publikoetako funtzionarioen opor, lizentzia eta baimenen erregelamendua onesten duen otsailaren 9ko 11/2009 Foru Dekretuan aurreikusitako lizentzia ordainduaren aitopenari dagokionez. **Q18/545.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Nafarroako Poliziaren Burutzak ukatu egin baitio familiako kide baten gaixotasun larria dela eta eskatu zuen bost egun balioduneko baimena, uste baitu ez dela egiaztatu gaixotasunaren izaera larria. **Q18/604.**

- Nafarroako funtzionario publikoen sindikatu batek kexa bat aurkeztu zuen, Hezkuntza Departamentuak ez baitizkie aitortu eta ordaintzen erretiro-urteko opor-egunak erretiratzear dauden irakasleei, eta ez die horren berri ematen administratiboki eska dezaten. Gainera, sindikatuak uste du zenbateko hori atzeraeraginezko efektuekin ordaindu beharko lieketela azken lau urteetan erretiratu direnei. **Q18/632.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, zentro politekniko bateko zuzendariak kaleratu egin baitu errektoreorde eta kalitate-koordinatzaile lanpostuetatik, araudian zehaztutako oporraldiaz gozatzeko eskubidea aldarrikatu baitzuen. **Q18/669.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñeko Udala denbora gehiegi ari baita ematen berraztertze-errekurtso bat ebazten, haren emaztearen ospitalizazioa eta aitatasun-baimena zirela eta eskatu zuen baimena ukatu ondoren aurkeztu zuena. **Q18/712.**
- Nafarroako administrazio publikoetako administrarien sindikatu batek kexa bat aurkeztu zuen, Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak baimen ordaindua ukatu baitio langile publiko bati, haren alabaren eskolak antolatutako tutoretza batera joateko eskatu zuena. **Q18/799.**
- Sindikatu batek, Hezkuntza Departamentuan lan egiten duten edo egin zuten hainbat irakasleren izenean, bi kexa aurkeztu ditu, departamentuak ez baitu kontuan hartzen aurkeztutako gora jotzeko errekurtsua, eskolarik gabeko egunak opor-eguntzat hartu ondoren aurkeztutakoa. Sindikatuak uste du errekurtso hori administrazio-isiltasun positibo bidez hartu behar dela kontuan, aurkeztutako erreklamazioen administrazio-isiltasun negatiboak eragindako ezespenaren ondorioz aurkeztu baitzen. **Q18/885 eta Q18/886.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak ukatu egin baitio aho-hortzetako osasun-laguntza zela eta eskatu zuen baimen ordaindua. Antza denez, laguntza hori eman ziona ez den Medikuntzan lizentziatu, baizik eta Odontologian. Herritarrek adierazi du departamentuak modu okerrean interpretatu duela "laguntza medikoa" kontzeptua, araudian aurreikusitakoa eta plantillari lanpostutik irteteko aukera ematen diona. **Q18/929.**

**F) Parte-hartze sindikala:**

- Funtzionarioen sindikatu batek kexa bat aurkeztu zuen, Hezkuntza Departamentuak informazio publikorako epean gardentasun-atarian argitaratu duen Foru Arauaren (irakaskuntza-lanpostuak betetzeko aldi baterako kontratazio-zerrenden kudeaketa-arauei buruzkoa) zirriborroa ez delako negoziatorako sektore-mahaiko kideei emandako bera. Kexagilearen ustez, departamentuak Gardentasunari eta Gobernu Irekiari buruzko ekainaren 21eko 11/2012 Foru Legean aurreikusitako urratu du.

**G) Diziplina-araubidea:**

- Herritar batek kexa bat jarri du Osasun Departamentuak, herritar horri ireki zaion diziplina-espeditentea ebaztean, enplegu eta soldatarik gabe uzteko bi zehapen ezarri zaizkiolako, bi falta astun egin izanagatik, baita gora jotzeko bi errekurtsori ez erantzun izanagatik ere. **Q17/363.**
- 26.440 herritarrek beren kexak aurkeztu dituzte, Hezkuntza Departamentuak diziplina-espeditentea bat ireki baitio irakasle bati, falta astun bat egin izanagatik. Antza denez, ikastetxeko ikasle batekiko jarrera transfoboa dela eta salatu dute. Hala ere, bere ustez eskola-orduetan Podemosen Mozal Legea-LGTBI delakoaren aurkako iritzi kritikoa adierazteagatik zabaldu diote espeditentea. **Q18/21.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Tuterako Udalak bertan behera utzi baitu haren eskaera, semearen ikastetxeko zuzendariari diziplina-espeditentea zabaltzeari buruzkoa. Antza denez, zuzendariak txosten bat idatzi zuen, eta txosten horren edukiak kalte egin dio kexagilearen zaintza-eskubideari, epaitegiko banaketa-prozeduran eztabaidatzen ari direna.

**H) Erretiroa eta eskubide pasiboak:**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, ez baitago ados Gizarte Segurantzako erregimen orokorrari lotutako irakasleek borondatezko erretiro aurreratuari begira jasaten duten tratu baztertzailarekin, Estatuko Administrazio Zibileko Funtzionarioen Mutualitateari (MUFACE) lotutako irakasleekin alderatuta. **Q18/84.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak, erretiro-pentsioaren eta lan-jardueraren bateragarritasunari dagokionez, ez baitu araudia egokitzea aurreikusten Nafarroako Gobernuako Funtzionarioen Mutualitateko kideek Gizarte Segurantzako erregimen orokorrari lotutako funtzionarioen tratua bera jasotzeko. **Q18/513.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak ez baitio erantzunik ematen ezkontide-laguntza familiarra jasotzeko eskubidearen aitortzea zela eta aurkeztu zuen eskaerari. Antza denez, ebazpen judizial bidez ezarritako pensioa ordaintzeko betebeharra dauka, Foru Aldundiko Funtzionarioen Mutualitatearekiko karguarekin. **Q18/889.**

**2.9.13. Toki-entitateen funtzionamendua.**

Gai horren gaineko **7** kexa aurkeztu dira 2018an, eta honako eduki hau izan dute:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen: izan ere, Estatistikako Institutu Nazionalak eta Autonomia Erkidegoen eta Toki Erakundearen Eskumenen Koordinazioerako Zuzendaritza Nagusiak udal-errolaren kudeaketari buruzko jarraibideak bidali dizkiete udalei, eta kexagilea ez dago ados edukiarekin. Bere ustez, emantzipatu gabe bizi diren eta guraso bananduak dituzten adingabeen erroldatzeari buruzko araudiari dagokionez, zaintza-eskubiderik ez duen gurasoa babesgabetasun-egoeran dago; izan ere, nahiz eta guraso-ahala duen, ezin du erabakirik hartu adingabeen erroldatzearen inguruan, eta zaintza-eskubidea duen gurasoak izapide guztiak egin ditzake bere kabuz. **Q18/5.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Olite-Erriberriko Udalak ez baitio erantzunik ematen 1972ko osoko bilkuretako edukiak jasotzen dituzten akta-liburuak kontsultatzeko eskaerari. **Q18/69.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Ziritzako Udalak ukatu egin baitio posta elektronikoko bidez toki-erakundeko saio publikoen deialdien jakinarazpena jasotzeko eskaera, konparaziozko bidegabekeria izango bailitzateke gainerako biztanleei begira. **Q18/77.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, bere ustez Arangurengo Udalak modu desegokian tratatu baitzuen osoko bilkura batean. Horrez gain, ez dio aukerarik eman bilera bat antolatu eta hainbat administrazio-jarduketaren inguruko ondoeza adierazteko. **Q18/113.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Olite-Erriberriko Udalak ez baitio erantzunik ematen 1978ko eta 1979ko osoko bilkuretako edukiak jasotzen dituzten akta-liburuak kontsultatzeko eskaerari. **Q18/262.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñeko Udala denbora luzeegia ari baita igarotzen haren etxebizitza batean erregistratutako pertsona bat udal-erroldatik kentzen. **Q18/748.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, uste baitu Iruñeko Udalak hainbat irregulartasun egin dituela kontratu bat esleitzerakoan. **C18/1338.**

**2.9.14. Ogasun publikoa eta katastroa.**

Ogasun publikoen eta katastroaren gaineko **66** kexa jarri ziren 2018. urtean.

Honako gai hauek dira kexetan azaldutako gertakari nagusiak:

**A) Nafarroako Foru Ogasunaren zergak:**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen; izan ere, nahiz eta ibilgailu egokitu bat erabiltzen duen mugitzeko, ez diote aitortzen BEZaren % 4ko murrizketa gorpil-aulkidun pertsonak edo mugikortasun urriko pertsonak garraiatzeko ibilgailu bat erosterakoan, uste baitute ez dituela betetzen onuraduna izateko baldintzak. **Q18/43.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Nafarroako Zerga Ogasunak ez baitio aitortzen ohiko etxebizitzako berrinbertsioagatiko zerga-onura 2016ko ekitaldiko pertsona fisikoen errentaren gaineko zergaren aitopenean, ez baititu bete horretarako zehaztutako epeak. Hala ere, kexagileak dio ez-betetze hori ez dutela bere ekintzek eragin, baizik eta merkatuaren funtzionamenduak: beraz, kexagileak ez du inolako erantzukizunik. **Q18/60.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Ogasuneko eta Finantza Politikako Departamentuak ez baitio desgaitasunagatiko murrizketa aitortzen haren senarrari 2013 eta 2015 bitarteko pertsona fisikoen errentaren gaineko zergaren autoliquidazioan, nahiz eta aitortua duen 2. mailako mendekotasun-gradua. Jakinarazi diotenez, 2016ra arte ez zegoen harreman automatikorik bi egoeren aitopenean. **Q18/214.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Nafarroako Zerga Ogasunak jakinarazi dio Nafarroako Gobernuaren webgunean argitaratzen den zordun-zerrendan gehitu dutela, zerga-zorrak izan baititu epe exekutiboan zehar. **Q18/217.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Nafarroako Zerga Ogasunak 2011ko PFEZari dagozkion atzerapen-interesak eskatzen baitizkio. Kexagileak uste du ez lituzketela interes horiek eskatu behar, ez-ordainketa bat baitzeturten zerga-administrazioaren jarduketarekin. Antza denez, administrazioak bertan behera utzitako banku-kontu bat zehaztu zuen likidazio-proposamenean, ez zetorrena bat aurreko ekitaldian zerga ordaintzeko erabilitakoarekin. **Q18/308.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Nafarroako Zerga Ogasunak ez baitio baliorik ematen 2014 eta 2015eko PFEZaren autoliquidazioetan gauzatutako etxebizitza-inbertsioari lotutako murrizketari, eta, horrez gain, ez du onartzen hori justifikatzeko aurkeztutako dokumentazio osagarria, epez kanpo aurkeztu baitzuen. **Q18/332.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Ogasuneko eta Finantza Politikako Departamentuak ez baitu zabaltzen "hitzorduen" sistema Nafarroako Zerga Ogasunaren bulegoetan, hala eskatzen duten zergadunek hitzordua eta PFEZaren aitopenearekin lotutako aholkularitza izateko eskubidea bermatzeko helburuarekin. Horrela, ez lirateke Iruñeraino joan beharko, kexagilearen kasuan bezala. **Q18/334.**
- Bi herritarrek kexa bat aurkeztu dute, Nafarroako Zerga Ogasunak, 3014ko PFEZaren behin-behineko likidazioan, taxi-lizentzia batetik eratorritako ondare-gehitzea aurreikusten duelako. Ogasunak uste du lizentziaren erosketa-prezioak behera egin behar duela amortizazio-zenbatekoan; beraz, nahiz eta salmentarekin dirua galdu duten, ondare-irabazia ordaindu behar dute zerga moduan. **Q18/386.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Nafarroako Zerga Ogasunak ez baitio baimenik ematen 2017ko ekitaldiari dagokion PFEZaren aitopenean murrizketa aplikatzeko, hiru urtetik beherako semea duen ama langilea izateagatik. Onura hori erregimen komuneko autonomia-erkidegoetako araudietan jasotzen da (guztietan, Nafarroako Foru Komunitatean eta Arabako, Bizkaiko eta Gipuzkoako Lurralde Historikoetan izan ezik). **Q18/403.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen; izan ere, bizitzen ari den zailtasun ekonomikoak kontuan hartuta, gehiegizkoa iruditzen zaio 2017ko ekitaldiko PFEZari begira ordaindu behar duena. Aplikatu beharreko araudia berrikusteko eskatu du, ez baitator bat bere inguruabar pertsonalekin: garbiketa-zerbitzuen enpresa batean egiten du lan, eta, horrez gain, bere bi alaben zaintza partekatua esleitu zioten, zeinak amarekin bizi diren, aitak ezin baitu ordaindu etxebizitza bat. **Q18/407.**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Nafarroako Zerga Ogasunak etengabe egiten baititu eskaerak bere etxebizitzari begira, ezagutzen ez duen eta etxebizitza horretan bizi ez den hirugarrengo baten izenean. **Q18/469.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Nafarroako Zerga Ogasunak ez baitu adingabeen zainketa legalari lotutako lanaldiaren murrizketa aurreikusten 2014, 2015, 2016 eta 2017ko BEZaren likidazio-proposamenetan. Kexagilearen ile-apaindegiko langile batek eskatu du murrizketa hori, eta administrazioak ez dio eskubide hori aitortu langile-moduluaren unitatea murrizteko kausa gisa zerga-ondoreetarako. **Q18/486.**
- Merkataritza-sozietate batek kexa bat aurkeztu zuen, Nafarroako Zerga Ogasunak BEZaren likidazio osagarriak burutu baitzizkion 2015eko laugarren hiruhilekoan eta 2016ko lau hiruhilekoetan, uste baitzuen, enpresak argudiatu ez bezala, enpresak burututako jarduera, apartamentu turistikoei buruzkoa, BEZetik salbuetsita dagoela. **Q18/523.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Nafarroako Zerga Ogasunak ez baitio erantzunik ematen 2014ko PFEZaren atxikpenak itzultzea eskatzeko aurkeztu zuen dokumentuari, administrazioak uste baitu ekitaldi horretako zerga-egoitza ez zegoela Espainian, Kanpo Merkataritzako Institutuaren (ICEX) beka bat jaso baitzuen Ekuatore Ginean. **Q18/564.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Ogasuneko eta Finantza Politikako Departamentuak ordaindu ezin duen BEZaren zorra eskatzen baitio. Izan ere, zailtasun ekonomiko larriak ditu. Gainera, adierazi du departamentuak posta-kode okerrera bidali dituela zor-jakinazpenak, eta ez haren etxebizitzara. Hogei urte baino gehiago daramatza etxebizitza horretan bizitzen. **Q18/565.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Ogasuneko eta Finantza Politikako Departamentuak ez baitio baimenik ematen 2017ko PFEZaren aitorpenean kotizazio gabeko erretiro-pentsioari dagokion murrizketa gauzatzeko, ez baititu beharrezko baldintzak betetzen errenta bermatua jasotzeko. **Q18/581.**
- Bi herritarrek kexa bat aurkeztu dute, Nafarroako Zerga Ogasunak, euren etxebizitza profesionalera egindako ikuskaritza-bisitan eta prozeduraren instrukzioan, defentsa-gabezia eragin dielako. Horregatik, ikuskaritza berri bat egitea eskatu dute, proportzionaltasunari eta egokitasunari lotutako gutxieneko baldintzak beteko dituen. **Q18/608.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, ez baitago ados oinordetzen eta dohaintzen gaineko zergaren karga motekin. Bere ustez, kargaren arteko aldea, % 0,8tik % 16ra bitartekoa, gehiegizkoa da, eta ez du zerga gehikorra osatzen. Halaber, ez dago ados zergaren beraren existentziarekin, kargaren xedea den ondarea denboran zehar jasotako errenten aurrezpenaren bitartez eratzen baita, eta horiek dagoeneko PFEZren tributazioan ordaintzen dira. Uste du tributazio hori gurasoen eta seme-alaben arteko oinordetzatan aplikatu beharko litzatekeela. **Q18/687.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Nafarroako Auzitegi Ekonomiko-Administratibo Forala denbora gehiegi ari baita ematen Errentaren eta Ondarearen gaineko Zergen Atalaren ebazpen baten aurka aurkeztu zuen erreklamazio ekonomiko-administratibo bat ebazten. **Q18/689.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Ogasuneko eta Finantza Politikako Departamentua denbora gehiegi ari baita ematen Nafarroako Zerga Ogasunak bere banku-kontuetan burutu dituen enbargoak jasotzen dituen ziurtagiri bat igortzen. Ziurtagiri hori behar du epaitegian demanda bat aurkezteko. **Q18/705.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Nafarroako Zerga Ogasunak enbargo bat egin diolako banku-kontuan, jaso zuen osasun-laguntza zela eta eragindako zorra ordaintzeko. **Q18/719.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Ogasuneko eta Finantza Politikako Departamentuak, 2016ko ekitaldiko PFEZaren likidazioan, ondare-gehikuntza bat aurreikusi zuelako, senar ohiarekin

osatu zuen ezkontza-sozietateko ondare komunaren banaketaren ondoren. 2015ean dibortziatu ziren ezkontideak. Hala ere, kexagileak adierazi du dibortzioaren ondoren jaso zuen zenbatekoa bere senar ohiaren aldeko esleipenak konpentsatzeko jaso zuela, hark banaketa-koadernoak ondare gehiegi jaso baitzituen. Beraz, kexagileak ez du uste konpentsazio hori ondare-gehikuntza denik. **Q18/730.**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Nafarroako Zerga Ogasunak soilik ohiko etxebizitzaren ordainean ematetik eratorritako ondare-gehikuntzen salbuespena hartzen duelako kontuan, hipoteka-zordunak finantza-entitate batekin adostutakoa, eta ez bigarren etxebizitza baten ordainean ematetik eratorritako ondare-gehikuntzenak. Ondorioz, Nafarroako Zerga Ondasunak egin dion likidazio-proposamenaren zenbatekoa gehiegizkoa da, eta kexagileak ezin dio aurre egin. Kexagileak azaldu du bere bi etxebizitzak eman behar izan zituela, gaur egun oraindik indarrean dagoen zorra kitatzeko, eta, beraz, ez zuela onurarik izan ondare-gehikuntzari dagokionez. Zergadun moduan, erabateko babesgabetasun-egoeran dago, eta, gaitasun ekonomikoaren gabezia dela eta, ezin dio aurre egin Ogasunak eskatutako zenbatekoari. **Q18/763.**
- Bi herritarrek eta kaltetutako amen kolektibo batek hiru kexa aurkeztu dituzte, Nafarroako Zerga Ogasunak ez baitzikie itzultzen amatasun- eta aitatasun-prestazioak kontzeptuarekin ordaindutako PFEZari dagozkion zenbatekoak. Auzitegi Gorenaren 2018ko urriaren 3ko 1462/2018 Epaiaren (kasazioko-errekurtso bat ebazten duena) berri izan ondoren aurkeztu dute kexa. Epaiak amatasun-prestazioen salbuespenari, PFEZan, alegia, egiten dio erreferentzia, Pertsona Fisikoen Errentaren Gaineko Zergaren Legearen testu bateginak aurreikusitakoarekin bat etorritik, martxoaren 5eko 3/2004 Legegintzako Foru Dekretuaren bidez onetsia. Aipatutako epaia betetzeko, aurretik adierazitako prestazioei dagozkien zenbatekoak itzultzeko eskatzen dute. Horrela, konparaziozko bidegabekeria ekidingo lukete Nafarroako aita eta amai begira. **Q18/765, Q18/779 eta Q18/1692.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Nafarroako Zerga Ogasuna denbora gehiegi ari baita ematen oinordetzen gaineko zergaren likidazio-prozeduran aurkeztutako alegazioen ezespeneren aurka jarri zuen berraztertze-errekurtsoa ebazten. Errekurtsoa ebazteko eskatzen du, baita likidazio-ekitaldiaren ondoren datozen eta behartze-bidean dauden jarduketak indargabetzeko ere. **Q18/807.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Nafarroako Zerga Ogasunak etxebizitza-kontura egindako ekarpenak direla eta kendutako zenbatekoak itzultzea eskatzen diolako. Zenbateko horiek etxebizitza bat erosteko erabili nahi zituen kexagileak. Zehazki, berandutze-interes batzuk eskatu dizkiotelako jarri du kexa interesdunak. Izan ere, bizi dituen inguruabar ekonomiko pertsonalak direla eta, interes horiek gehiegizkoak iruditzen zaizkio. Azaldu duenez, ekonomia-krisiak bere diru-sarrerak murriztea eragin zuen, eta horren ondorioz ezin izan du kenkari fiskalekin lotutako etxebizitza erosi. Antza denez, babes ofizialeko etxebizitza bati ere uko egin zion kexagileak. **Q18/845**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Nafarroako Zerga Ogasunak ez diolako aukerarik ematen Pertsonen Autonomiarako eta Garapenerako Nafarroako Agentziarekiko zor bat hamar urteko borondatezko epean ordaintzeko. Bere emaztea hil arte hirugarren adinekoen egoitza batean sartzeak eragindako gastuei aurre egiteko eskatu zuen mailegua. Uste du administrazioak egindako proposamenak, hau da, zorra bost urtetan ordaintzeari buruzkoak, arazoak emango dizkiola bere ohiko gastuei eta bere gaixotasun batekin lotutako gastu medikoei erantzuteko. **Q18/867**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen; izan ere, jakinarazi diotenez, bizitokitza duen etxebizitza saltzen badu balio bereko baten truke, murriztu egingo litzateke familiako kideen alde jasotzen duen pentsioaren zenbatekoa. Adierazi du 65 urte dituela, eta bere diru-sarrera bakarria pentsio-kontzeptuarekin jasotzen dituen 472 euroak direla. Bere ustez, egungo etxebizitza saltzen badu gastu gutxiago eragingo dizkion eta antzeko balioa izango duen baten truke, ez litzateke ondare-gehikuntzarik egongo, ohiko moduan bizitzeko beste etxebizitza bat erosteko salduko bailuke egungo etxebizitza. **C18/901.**

**B) Tokiko zergak:**

- Bi herritarrek batek kexa bat jarri dute, Hiri-lurren Balio Gehikuntzaren gaineko Zerga likidatu dielako Lodosako Udalak, nahiz eta ez duten ondare-irabazi egiazkorik izan higiezinaren jabetza eskualdatu ondoren. **Q18/196.**
- Herritar batek kexa bat jarri du, Hiri-lurren Balio Gehikuntzaren gaineko Zerga likidatu dielako Barañaingo Udalak, dohaintza moduan eskualdatutako etxebizitza batengatik. Kexagilea ez dago ados likidazioarekin, bere ustetan ez baita egon gainbaliorik. **Q18/241.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, uste baitu Hiri-lurren Balio Gehikuntzaren gaineko Zergaren zerga-oinarria kalkulatzeko baliatu duten prozedura okerra dela; izan ere, ez da eguneratu lurren erosketa-kostuen zenbatekoa, balio-gehikuntza egon den ala ez egiaztatzea ahalbidetuko lukeena. **Q18/246.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Urdazubiko Udalak jabetza publikoko okupazio pribatiboarekin (terrazak) lotutako tasak ordaintzeko eskatu dielako, 2014 eta 2015 urteei dagozkienak. Horrez gain, ez diote erantzunik ematen horren inguruan aurkeztu zituen erreklamazioei. **Q18/318.**
- Bi herritarrek bi kexa aurkeztu zituzten, ez baitaude ados Hiri-lurren Balio Gehikuntzaren gaineko Zerga arautzen duen araudiarekin (gainbalioa). Adierazi dutenez, araudiaren arabera bi aldiz ordaindu daiteke zerga, eta, beraz, subjektu bat bi aldiz izan daiteke zergapeko nagusia, aurretik erosle moduan eta orain saltzaile moduan. Halaber, eraikinei egin zaien errebalorizazioari egin dio erreferentzia, KPlaren igoerekin alderatuta. **C18/600 eta Q18/326.**
- Merkataritza-sozietate batek kexa bat aurkeztu zuen, Ogasuneko eta Finantza Politikako Departamentuaren Lurralde Aberastasunaren Zerbitzuak ez baitio eskatu duen dokumentazioa ematen, haren jabetza den finka bati buruzkoa. **Q18/341.**
- Bi herritarrek kexa bat aurkeztu zuten, Antsoaingo Udalak beren esku jarri baitu erosi zuten pabiloiaren aurreko titularraren zorra, 2015ko ekitaldiko hiri-kontribuzioaren zergari dagokiona. **Q18/346.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioako Departamentuak ez dielako aldatzen Nafarroako Toki Ogasunei buruzko martxoaren 10eko 2/1995 Foru Legea. Herritarrak proposatu duen aldaketa desgaitasuna duten pertsonen arau-tratu hobea emateari buruzkoa da trazio mekanikoko ibilgailuen udal-zergaren salbuespenei dagokienez. Ondorioz, eta, indarreko araudia aplikatu ondoren, Murchanteko Udalak bertan behera utzi du zerga hori ez ordaintzeko aurkeztu zuen eskaera, nahiz eta haren semeak desgaitasuna eta mugikortasun urria dituen aitortuta. **Q18/429.**
- Herritar batek kexa bat jarri du, Etxarri-Aranatzeko Udalak Hiri-lurren Balio Gehikuntzaren gaineko Zerga likidatu dielako bere gurasoei, dohaintza moduan eskualdatutako etxebizitza batengatik. Kexagilea ez dago ados likidazioarekin, bere ustetan ez baita egon gainbaliorik. **Q18/467.**
- Bi herritarrek bi kexa aurkeztu zituzten, Berriobeitiko Udalak tasa ezberdinak kobratzen baititu Artika Kirol Hiriko instalazioak erabiltzeagatik. Horretarako, erabiltzaileak udalerrian erroldatuta dauden ala ez hartzen dute kontuan. **Q18/512 eta C18/1019.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Berueteko Udalbatza denbora gehiegi ari baita ematen alokatutako lokal bateko hondakin-tasaren itzulerari buruzko akordio baten aurka aurkeztu zuen berraztertze-errekurtsoa ebazten. **Q18/554.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Erriberako Mankomunitateak ez dielako aplikatzen hondakinen bilketa-zerbitzuari dagokion hobaria, nahiz eta etxebizitza huts baten titularra den. Horrez gain, ez die erantzunik ematen hobari hori eskatuz aurkeztu zituen eskaerei. **Q18/556.**



- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Arangurengo Udalak kuota ezberdinak kobratzen baitizkie erroldatutakoei eta ez erroldatutakoei udal kirol-instalazioak erabiltzeko. **Q18/674.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Beriaingo Udalak 2015, 2016 eta 2017ko eta 2018ko lehen sei hilekoko lurralde-kontribuzioaren ordainketa erreklamatzeko diolako, Udalaren jabetza den lokal bati dagozkienak. Izan ere, interesdunari lokal hori esleitu zioten taberna-zerbitzua emateko. Antza denez, bost urte igaro dira kontratua sinatu zutenetik, eta inork ez dio zerga hori ordaintzeko betebeharraren berri eman, eta kontratuan ez dago klausularik betebeharraren hori zehazten duenik. **Q18/682.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Malagako Probintzia Bilketa Patronatuak ez diolako itzultzen modu okerrean kobratu zuen zenbatekoa, Malagan duen bere jabetzako pisu baten ondasun higiezinaren gaineko zergaren (OHZ) interes-kontzeptuan kobratutakoa. **Q18/716.**
- Bi herritarrek bi kexa aurkeztu zituzten: izan ere, Tuterako Udalak, Hiri-lurren Balio Gehikuntzaren gaineko Zergaren likidazioan (oinordetzan jasotako eta ondoren eskualdatutako etxebizitza batena), hogeitau urte igaro direla hartu du kontuan, eta lau urte igaro dira soilik pisua oinordetzan jaso zutenetik. **C18/1594** eta **Q18/843.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Altsasuko Udalak eta Sakanako Mankomunitateak zor handiak ordaintzeko eskatzen baitiote. Kexagileak ez daki nondik datozen zor horiek, eta arazo handiak ditu haiei aurre egiteko. Hori dela eta, informazioa eskatu du zorren inguruan, baita zorra banatzea ere. **Q18/855.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Erriberako Mankomunitateak ez baitu bertan behera uzten, planteatutako berraztertze-errekurtso bat ebazten ez den bitartean, hondakin-tasa batzuk ez ordaintzetik eratorritako premiamenduzko prozedura bat. Kexagileak adierazi du errekurtso horretan atxikitako frogak frogatzen dutela tasen erreklamazioa ez dela zuzena, eta egiaztatzen dela tasek erreferentziatzen duten helbidean ez dagoela ez hondakinak biltzeko zerbitzurik eta ez edukiontzirik. Horregatik, akats material nahiz aritmetiko bat edo egitatezko akats bat egon denez zorra zehazterakoan, uste du bertan behera utzi beharko luketela premiamenduzko prozedura. **Q18/881.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, ez baitago ados Lizarrako Udalak haren etxebizitzari ezarri dion balioarekin, ondasun higiezinaren gaineko zerga kalkulatzeari dagokionez. **C18/95.**

#### **C) Zerga Administrazioeko Estatu Agentzia:**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Zerga Agentziak, egoitza fiskala aldatzeko edo PFEZ aitortpena egiteko hitzordua emateko, 901 aurrez-bakiarekin hasten diren telefono-zenbakiak ematen dituelako, ordainketa-tarifa garestiak dituztenak. Zerga-betebeharrak direnez, uste du informazioa doako telefono-lineen bitartez eman beharko litzatekeela. **Q18/388.**

#### **D) Katastroa:**

- Herritar batek, enpresa baten izenean, kexa bat aurkeztu zuen: izan ere, Nafarroako Gobernuaren Lurralde Aberastasunaren Zerbitzuak ez zien entzunaldirik eskaini kaltetutako jabeei. Horrez gain, ez zuen argitaratu Lizarrako hainbat lurzatiaren inguruan egindako balioztapena. **Q16/530.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Zangozako Udalak eta Ogasuneko eta Finantza Politikako Departamentuak ez dietelako erantzunik ematen hainbat lurren katastro-jabetza okerra zuzentzeko aurkeztu dituen eskaerei, nahiz eta administrazio horiek ez duten dokumenturik hori justifikatzeko, eta nahiz eta uko egin dien lur horiei. **Q18/71.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Petilla Aragoiko Udalak ez dietelako erantzunik ematen hainbat lurren katastro-jabetza okerra zuzentzeko aurkeztu dituen eskaerei, nahiz eta administrazio horrek ez duen dokumenturik hori justifikatzeko, eta nahiz eta uko egin dien lur horiei. **Q18/72.**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Galarko Udalak eta Ogasuneko eta Finantza Politikako Departamentuak ez diotelako bidaltzen hainbat lurzatitan egindako birpartzelazioaren eta katastro-aldaketen espedientea. **Q18/234.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Itzagaondoko Udala denbora gehiegi ari baita ematen katastro-akatsak zuzentzeko eskaera, 2011n aurkeztutakoa, izapidetzen eta ebazten. **Q18/276.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Galar zendeako Udalak ez diolako erantzunik ematen katastroan haren jabetza den lurzati baten azalera osoa gehitzeko eskaerari: izan ere, azalera txikiagoa dago erregistratuta. Adierazi duenez, alde hori Ezkirotzeko Kontzejuak egindako zolaketa-lan batzuen ondorioz sortu zen, eta kexagilearen finkaren zati bat okupatu zuten baimenik gabe. **Q18/408.**
- Bi herritarrek kexa bat aurkeztu zuten, Zabaltzako Udalak eta Arraizako Kontzejuak ez baitute aldatzen azken horren katastro osoari eragiten dion akatsa, bai landa-katastroari eta bai hirigintza-katastroari. Adierazi duten katastroan zehaztutakoa ez datorrela bat errealitate fisikoarekin, eta akats horiek kalteak eragiten dizkietela bai biztanleei era bai kontzejuaren jabeei. **Q18/611.**
- Merkataritza-sozietate batek kexa bat aurkeztu zuen, Galar zendeako Udalak ez baitio ematen 2008ko katastro-aldaketa baten inguruko informazioa. **Q18/654.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Galar zendeako udalak ez baitio erantzunik ematen 1990an burutu zen birpartzelazioa eta/edo katastro-aldaketaren espediente osoa eskatzeko aurkeztu zuen eskaerari, eta, espediente hori existitu ezean, existentzia-ez hori egiaztatzeko eskaerari. **Q18/805.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Lizoain-Arriasgoitiko Udalak ez diolako katastro-aldaketa batean antzemandako akats baten berri ematen haren anaiari, nahiz eta behin baino gehiagotan jarri den harremanetan Udalarekin. Horregatik, katastroaren ezarpenean hautemandako akats horren berri emateko eskatu du, egokia iruditzen baitzaio erreferentzia moduan hartu diren dokumentu grafikoak bidaltzea. **Q18/957.**

#### **E) Bestelakoak:**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Nafarroako Estatistika Erakundeak epe motza eman baitio elkarte bati nahitaetzko inkesta bat betetzeko, erositako ibilgetuari buruz. Gainera, inkesta uztailaren hasieran bidali zuten, eta, udarako datak direla eta, are zailagoa izan da inkesta-epe labur horretan erantzutea. **Q18/533.**
- Bi herritarrek kexa bat aurkeztu dute, Castellón kokatutako etxebizitza baten gehiegizko adjudikazioarekin lotutako zerga-zor baten erreklamazioa jakinarazi dietelako. **Q18/634.**
- Enpresa batek kexa bat aurkeztu zuen, Diruaren eta Zerga-zigiluaren Fabrika Nazionalak ez diolako itzultzen ziurtagiri digital bat eskuratzeko egin zuen ordainketa. **Q18/739.**

#### **2.9.15. Justizia.**

2018. urtean, justiziarekin lotutako **37** kexa aurkeztu ziren. Honako gai hauek dira kexetan azaldutako gertakari nagusiak:

#### **A) Justizia Administrazioa:**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, haren semea emazte ohiarekin bizitzen ari den egoeraren harira, uste baitu kaltegarria dela bilobentzat. Hori dela eta, zaintza-erregimenaren aldaketa eskatu du, gaur egun partekatua dena, soilik haren semeari aitortzeko. **Q18/10.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, hainbat jakinarazpen eten baitizkiote. Nahiz eta behin eta berriz salatu duen Iruñeko epaitegietan, ez diote erantzun positiborik eman. **Q18/19.**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, bilobarekin harremanetan egoteko eskubidea urratu baitute, haren semea Mexikon jarraitzen ari den dibortzio-prozeduraren ondorioz. **Q18/100.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Agoizko lehen auzialdiko epaitegi bat denbora gehiegi ari baita ematen ustezko maula-kasu baten prozedura judiziala ebazten. Izan ere, lau urte igaro dira izapidetzeko onartu zenetik eta aurretiazko diligenziak aurkeztu zirenetik. **Q18/103.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen justiziaren funtzionamendua kritikatu. Horrez gain, baieztatu zuen epaitegietan herritarrak epaitzen direla herritarrak konturatu gabe. **Q18/158**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñeko familia-epaitegian denbora gehiegi ari direlako ematen haren alabaren zaintza-eskubidea eskatzeko demanda ebatziko duen epaiketaren data zehazten. **Q18/319.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Nafarroako Probintzia Auzitegiak uko egin baitio haren senarrarekiko urruntze-aginduari, eta, horrez gain, gehiegizkoak iruditzen zaizkion tasazioak burutu baititu. **Q18/402.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, ez baitago ados hiru ebazpen judizialen edukiarekin: Adierazi duenez, gaixotasun mental bat du, eta hiru demanda jarri ditu bere eskubideak aitortzeko eskatzen. Hala ere, epaiek ez diete bere eskakizunei erantzun. **Q18/435.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Nafarroako Probintzia Auzitegia denbora gehiegi ari baita ematen banku-entitate baten aurka aurkeztutako errekurso bat ebazten, zoru-klausulei buruzkoa. **Q15/507.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, ez baitago ados askatasuna murrizteko egungo zigorrekin eta behin-behineko neurriekin, ez baitzaizkio nahikoak iruditzen, eta, bere ustetan, babesgabatasun-egoeran jartzen dituztelako genero-indarkeriaren biktimak. **Q18/521.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Tuterako lehen entzunaldiko epaitegiak diskriminaziozko tratua eskaini baitio gizona izateagatik, haren alabaren amaren aurkako prozedura judizialean. Horrez gain, epaitegia denbora asko ari da ematen premiazko kautela-neurri baten eskaera ebazten, adingabearen udarako oporren inguruan aurkeztutakoa. **Q18/643.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen; izan ere, nahiz eta epai batek haren jabetzez modu desegokian jabetu zen herritar bat zigortzen duen eta delitutik eratorritako erantzukizun zibilaren kontzeptuan kaltetuari dirua ordaintzeko betebeharra ezarri zion, herritar horrek ez du betebehara hori bete. Halaber, ez dago ados Prozedura Zibilaren Legearen 607. Artikuluaren edukiarekin, lanbide arteko gutxieneko soldata enbargaezintzat jotzen duena, babesgabatasun-egoeran jartzen baititu hartzekodunak. **Q18/652.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, salatuz eraso eta jazarpenak jasaten dituela bere bikotekide ohiaren eskutik. Nahiz eta hainbat prozedura judizialean frogak aurkeztu dituen, kausa judizialak bertan behera uzten dituzte beti, eta hori ez zaio egokia iruditzen. Uste du bere buruaren nahiz bere bi alaben (adingabeak) segurtasuna arriskuan dagoela. **Q18/753.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñeko merkataritza-arloko epaitegi batek ez baitu abal bat exekutatzeko diru-kopuru bat berreskuratzeko, ohiko borondatezko konkurtsoan deklaraturako sozietate publiko batekin etxebizitza bat salerosteko kontratu bat sinatu eta ebatzi ondoren. **Q18/839.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñeko lehen auzialdiko epaitegi batek irregulartasunak egin baititu ezkontzatik kanpoko seme bat zaintzeko eta elikatzeko neurriak ezartzeko prozedura judizial batean. Zehazki, adierazi du denbora gehiegi ari direla ematen epaia emateko, eta, horrez gain, prozedura modu desegokian izapidetzen ari direla, ez dutela ebazpen baten berri eman eta ez dagoela ados bere abokatuaren jarduketarekin. **Q18/926.**

- Herritar batek bi kexa aurkeztu ditu, epaitegi batek diru-kopuru zehatz batzuk enbargatu baitizkio banku-kontutik, aldez aurretik jakinarazi gabe eta prozesu-kostuen kontzeptuan. Adierazi du ia ez daukala dirurik bere beharrei aurre egiteko, eta, ondorioz, dirua eskatu behar izan diela familiako kideei. Horrez gain, ez zaio ondo iruditzen familiako kideek utzitako dirua enbargatu izana. **C18/354 eta C18/1685**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Nafarroako Probintzia Auzitegiak bertan behera utzi baitu haren semea sartu zuen zentro baten aurka aurkeztutako demanda. Izan ere, semea hil egin zen bertatik ihes eginda zegoela. Hainbat irregulartasun antzeman ditu epaian eta atxikitako dokumentazioan, eta, horrez gain, ez dago ados aurre egin behar izan dion kostu-zigorrarekin. **C18/1501**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, bere alabaren aitak urratu egin baitu hitzarmen arauemailea, eta haren bikotekide berriak umiliazio-tratua ematen baitio adingabeari. **C18/1730**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, ez baitago ados Iruñeko familia-epaitegiaren funtzionamenduari. Izan ere, prozedura batean dago murgilduta, bere bikotekide ohiak, zeina Japonian bizi den bi seme adingabeekin, urratu egin baititu zehaztutako zaintza-neurriak eta bisita-erregimena. **Q18/952**

#### **B) Abokatuaren eta abokatuaren elkargoaren jokabide profesionala:**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñeko Abokatuaren Elkargoak ez baitu diziplina-espediterik zabaltzen ustezko etxeko indarkeria-epaiketean lagundu zion abokatuaren aurka. Kausa bertan behera utzi zuten azkenik, uste baitzuten ez zeudela datu objektiboak egiaztatzeko salaketaren ondorengo hasierako laguntzan tratu desegokia eskaini ziotela. **Q18/376.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñeko Abokatuaren Elkargoak bertan behera utzi baitu izendatu zioten abokatuaren aurka diziplina-espeditentea irekitzeko eskaera, uste baitute abokatuaren jarduketa egokia izan zela. **Q18/410.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñeko Abokatuaren Elkargoak ez baitu aztertzen ea lagundu zion abokatuaren jarduketa lanbidearen berezko arauetara egokitu zen, Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalak (GSIN) parte hartu zuen prozedura judizial batean, alargun-pentsio baten aitortpenaren ingurukoa. Kexagilearen aurkako erabakiarekin eman zitzaion amaiera prozedurari. **Q18/421.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Nafarroako Psikologiaren Elkargo Ofizialak ez dituelako ikertzen ez bizikleta-istripu larri baten ondoren tratatu zuen psikologoaren jokaera eta ez horrek eragin dizkion kalteak. **Q18/517.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñeko Abokatuaren Elkargoak bertan behera utzi baitu erreklamazio-espeditente bateko dokumentazioa eskuratzeko aurkeztu zuen eskaera. Bi abokatuaren jarduketa profesionala zela eta ireki zen espeditentea, eta elkargoak uste du kexagilea ez dela interesduna prozedurari begira. Uko egite horren ondorioz, ezin izan du gora jotzeko errekurtoa aurkeztu, horrek dakartzan administrazio-berme guztiekin. **Q18/858.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, abokatu eta prokuradoreen ordainsarien kontzeptuan ordaindu behar izan dituen zenbatekoak direla eta, haren emazteak hitzarmen arauemailea aldatzeko aurkeztu zuen demanda judizialaren harira, zeina, gainera, bertan behera gelditu zen. Kexagileak adierazi du egoera kezkarria iruditzen zaiola: izan ere, bere emazte ohiak, doako laguntza juridikoaren onura duenak, ez du kostu ekonomikorik izan prozedura judizialari begira, eta, beraz, prozedura berriak abiaraz ditzakeela kexagilearen aurka. **C18/150.**
- Elkarte batek kexa bat aurkeztu zuen, uste baitu abokatu batek jarduketa eta arreta desegokia eskaini diola. **C18/190.**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, dibortzio-prozeduran bere senar ohia defendatzen duen abokatuaren jarduketaren harira. Adierazi du abokatuak haren alaba presionatu zuela epaiketa batean testigantza emateko, eta, urte batzuk beranduago, kexagileak demandatu moduan jardun zuen epaiketa batean, ez ziola galderarik egin ahozko ikustaldian. **C18/1391**.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Nafarroako Finka Administratzaileen Elkargo Ofizialak ez baititu baliozkotzat jotzen kexagilearen kriminologia-gradua eta finken administratzailearen titulua. Onartzen du Nafarroako Finka Administratzaileen Elkargoaren estatutuek ez dutela espresuki jasotzen kriminologia-gradua. Hala ere, Auzitegi Gorenaren Epai bati egiten dio erreferentzia, zeinetan elkargoan sartzeko eskubidea aitortzen zaien arkitekturan gradudunei. Elkargoaren webguneari ere egiten dio erreferentzia, zeinetan hainbat titulazio agertzen diren, epai judizialez onartutakoak. **Q18/920**.

### C) Doako laguntza juridikoa:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak ez baitio aitortzen doako laguntza juridikoa jasotzeko eskubidea, uste baitu haren diru-sarrerera eta baliabide ekonomikoek legeak ezarritako zenbatekoak gainditzen dituztela. **Q18/360**.
- Bi herritarrek kexa bat aurkeztu dute, Iruñeko Abokatuen Elkargoak eta Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak ez dietelako aitortzen doako laguntza juridikoa jasotzeko eskubidea, epaimahaiaren aurrean agertzeko aukera emango liekeena, demandatu moduan agertzen diren utzarazpen-demanda baten ondorioz. **Q18/431**.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Sevillako Abokatuen Elkargoa denbora gehiegi ari baita ematen doako laguntza juridikoa jasotzeko eskaera ebazten. **Q18/706**.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñeko Abokatuen Elkargoak uko egin baitio doako laguntza juridikoari, arauan ezarritako gutxieneko diru-sarrerengana muga gainditu baitu. Adierazi duenez, ez zaie inguruabar pertsonalei erreparatu laguntza horren aitortzea balioztatzerakoan, hala nola bere desgaitasun-gradua edo ordaindu behar dituen gastuak, dituen gaixotasunetatik eta elikagai-intolerantzietatik eratorriak. Horrez gain, abokatuak izendatu ziotenean, uste zuen horrekin batera doako laguntza juridikoa eskainiko ziotela. Bere ustez, laguntza hori ematen ez dioten bitartean, ez da bermatuko bere biloba adingabeak merezi duen babes berezia. **Q18/838**.

### D) Erregistro Zibila eta Merkataritza Erregistroa:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Justizia Ministerioa denbora gehiegi ari baita ematen Madrilgo Erregistro Zibil Nagusian eskatu zuen ezkontza-ziurtagiria bidaltzen. Ziurtagiri hori ezinbestekoa da bere ezkontideak Espainiako nazionalitatea eskatzeko. **Q18/383**.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Nafarroako Merkataritza eta Ondasun Higigarrien Erregistroak gehiegizkotzat jotzen duen minuta bat igorri diolako; izan ere, borondatezko konkurtso baten adierazpenaren izen-ematea eta masa aktiboaren gutxiegitasunagatiko amaiera agindu judizial batetik eratorri ziren. **Q18/461**.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Virgen del Camino ospitalean hainbat irregulartasun egon baitziren haren ama neska batez erditu zenean 1969an. Antza denez, jaio eta hogeita hamar minutu geroago hil zen haurra. Hainbat ikerketen ostean, familiako kideek ikusi ditu manipulaturako datuak daudela erditze-orrian, hainbat medikuren izenak aldatu baitziren. Halaber, Erregistro Zibileko abortu-orrialdeetan ez dago medikuaren parterik, heriotzaren kausa eta ordu zehatzarekin eta ehorzketa-lizentziarekin. Horrez gain, adierazi dute familia-liburuan eta haur-prestazioaren eranskinean Virgen del Camino ospitalearen Gizarte Prebentziorako Institutuaren ordainketa bat ageri dela, haurraren jaiotzaren truke egindakoa. Haurra hil egin bazen, ez zuten zertan ordainketa hori egin. **C18/1372**.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, bere anaiaren heriotza-agirian, Iruñeko Erregistro Zibilean dagoena, ezabatu egin baitute heriotzaren kausa, Justizia Ministerioaren Agindu bati jarraikiz. Adierazi du bere anaia 1990ean hil zela Iruñeko polizia-agente baten tiro baten ondorioz. **Q18/930**.

### **2.9.16. Ingurumena.**

2018. urtean, ingurumenaren babesarekin lotutako **60** kexa aurkeztu ziren. Kexetan azaldutako gertakari nagusiak honako hauek izan dira:

#### **A) Kutsadura akustikoa edo zaratak:**

- Herritar batek kexa bat jarri du, uste baitu Lizarrako Udalak ikuskapen-lanak egin behar dituela lokal batean jartzekoa den aisia, kultura eta kirolerako elkarte batean. Kexa-jartzailearen aburuan, soinu-isolamendua, segurtasuna, edari alkoholduen salmenta, kontzertuak egiteko baldintzak, gertuko aisia-lokalekiko distantzia eta behar diren lizentziak ikuskatzeko jarduerak egin behar dira. Horrela, egotzita duen zaintza-betebeharra beteko luke. **Q17/548**.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Murchanteko Udalak ez baititu beharrezko neurriak hartzen etxebizitzan duela hamabost urte baino gehiagotik jasaten ari den eragozpenak konpontzeko, udalerriko elkarrekin edo gazte-lokalek eragindakoak. **Q18/7**.
- Familia-unitate bateko hainbat kidek kexa bat aurkeztu zuten, Berbintzanako Udalak ez duelako hartzen etxepean duten etxabetik etortzen zaizkien kalteak desagerrarazi edo arintzeko neurriak. Horrez gain, ez du aplikatzen aisialdi-lokal horiek arautzen dituen ordenantza. **Q18/131**.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Buñuelgo Udalak ez duelako hartzen etxepean duten elkartetik etortzen zaizkien kalteak desagerrarazi edo arintzeko neurriak. **Q18/149**.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Zizur Nagusiko Udalak ez dituelako beharrezko neurriak hartzen bizi den eraikinaren etxabeetan kokatutako elkarte gastronomiko bateko erabiltzaileek eragindako zarata, usain eta zikintasunetik eratorritako eragozpenak konpontzeko. **Q18/193**.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Garapen Ekonomikoko Departamentuak ez dituelako beharrezko intsonorizazio-neurriak hartzen haren negozioa jasaten ari den kalteak desagerrarazi edo arintzeko. A-1 autobideko erabiltzaileek Altsasutik igarotzerakoan egiten duten zaratak eragin ditu kalte horiek. **Q18/275**.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Burlatako Udalak txakurrentzako aisialdi-gune bat instalatu baitu haren etxebizitzaren inguruan, hau da, bizitegi-zona batean. Hori dela eta, eragozpenak jasaten ditu bere etxebizitzan. Kaltetutako bizilagunek gune hori lekualdatzea proposatu dute, etxebizitzetatik urrunago egon dadin. **Q18/296**.
- Lau jabe-erkidegok kexa bat aurkeztu zuten, Iruñeko Udalak ez baititu herritarren eskubideak babesten beren etxebizitzan ondoan kokatutako pabiloi okupatu batzuek eragindako eragozpenen aurrean. **Q18/358**.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñeko Udalak ez dituelako beharrezko neurriak hartzen goiko solairuan kokatutako etxebizitzak eragindako eragozpenak arindu edo desagerrarazteko. **Q18/460**.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñeko Udalak baimena eman baitu Juan de Labrit kaleko terrazetan musika ipintzeko San Ferminetan. **Q18/468**.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Tuterako Udalak ez baitu beharrezko neurriak hartzen haren etxebizitzan jasaten dituen eragozpenak arindu edo desagerrarazteko. Etxebizitzaren inguruan kokatutako lokutorio bateko zikintasun eta zaratak eragiten dituzte eragozpen horiek. **Q18/477**.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñeko Udalak ez dituelako beharrezko neurriak hartzen haren etxebizitzaren inguruan kokatutako tabernak eragindako eragozpenak arindu edo desagerrarazteko. **Q18/492.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Barañaingo Udalak ez duelako hartzen etxepean duten etxabetik etortzen zaizkion kalteak desagerrarazi edo arintzeko neurririk. **Q18/551.**
- Hiru herritarrek kexa bat aurkeztu zuten, Iruñeko Udalak ez dituelako beharrezko neurriak hartzen euren etxebizitzaren inguruan (Mendillorri) kokatutako etxabetik etortzen zaizkien kalteak desagerrarazi edo arintzeko. **Q18/555.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Sartagudako Udalak ez baitie erantzunik ematen haren etxebizitzaren inguruan kokatutako orubeko zortzi katuen zarata, usain eta zikintasunek eragindako eragozpenak direla eta aurkeztutako eskaerei. Adierazi du ezinezkoa dela animalia horiekin bizitzea, ezin baititu bere etxeko leihoak ireki aireztatzeko, animalien gorotzen kiratsa dela eta. **Q18/686.**
- Bi herritarrek kexa bat aurkeztu dute, Milagroko Udalak ez baititu beharrezko neurriak hartzen euren etxebizitzan duela hogeitertietan jasaten duten zarata desagerrarazteko; izan ere, kontserba-entresa baten instalazioen ondoan bizi dira. **Q18/702.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Garapen Ekonomikoko Departamentuak ez baititu beharrezko neurriak hartzen Iruñeko kale batean bizi diren herritarrek jasaten dituzten eragozpenak desagerrarazteko. Udalerriko ingurabide-errepidearen ondoan bizi dira. Adierazi du errepide horretatik ibilgailu ugari igarotzen direla, eta eragiten duten zaratak bizilagunen gaueko atsedena oztopatzen duela. Hori dela eta, manpara akustikoak instalatzea proposatu du. **Q18/742.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Ablitasko Udalak ez dituelako beharrezko neurriak hartzen haren alaba eta bilobek etxebizitzan jasaten dituzten eragozpenak desagerrarazteko. Bizilagunen txakurren etengabeko (egunez eta gauez) zaunkek eragiten dituzte eragozpen horiek. **Q18/773.**
- Bi herritarrek bi kexa aurkeztu zituzten, Antsoaingo Udalak ez dituelako beharrezko neurriak hartzen haien etxebizitzaren inguruan kokatutako tabernako terrazak eragindako eragozpenak arindu edo desagerrarazteko. **C18/1558 eta Q18/827.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Zizur Nagusiko Udalak ez baititu beharrezko neurriak hartzen bizilagun eta merkatariak jasaten dituzten eragozpenak desagerrarazteko. Baloiarekin jolasten ibiltzen diren haurrek eta jabeen erkidegoaren atarian terraza bat instalatu duen elkarteak eragiten dituzte eragozpen horiek. **Q18/830.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Garapen Ekonomikoko Departamentuak, Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioeko Departamentuak eta Eguesibarko Udalak ez baitituzte beharrezko neurriak hartzen bizilagunek jasaten dituzten eragozpenak desagerrarazteko. Besteak beste, PA-40 errepideko (Olaztik igarotzean) trafikoaren zaratak eragiten ditu eragozpen horiek. **Q18/894.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, bi bizilagunek bi txakur ipini baitituzte haren etxebizitzaren inguruko lursail batean, Arbeitzako Kontzejuaren jabetza dena. Ez dago ados animaliak han egotearekin; izan ere, zaunkek eragindako eragozpenez gain, bere alabak ezin izango du lursail horretan jolastu. **C18/359.**

## **B) Ingurumenaren babesa:**

- Bi herritarrek kexa bat aurkeztu dute, Ebroko Konfederazio Hidrografikoak ez duelako modu egokian kudeatzen Eugiko urtegiko ur-askatzea. Horren ondorioz, Arga ibaiaren emariak gora egiten du, eta kexagilearen jabetza den finka batek uholdeak jasaten ditu. **Q18/315.**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Antsoaingo Udalak ez dituelako inauten haren etxebizitzaren pareko zuhaitzak. Hori dela eta, ikuspena murrizteaz gain haren alabak polenarekiko duen alergia areagotzen da. **Q18/347.**
- Ekologia-elkarte batek kexa bat aurkeztu zuen, Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioiko Departamentuak urratu egin dituelako testamentu olografo bateko baldintzak, Bertizko Jaurerriak Nafarroari emandako legatuari buruzkoa. Zehazki, zuhaitzak eta adarrak mozteari lotutako baldintzen urraketa egiten dio erreferentzia elkarteak, baita ehizatzeo debekuari ere. Elkartearen arabera, urraketa horren ondorioz Bertizko Jaurerria Estatuaren jabetza bihur daiteke. **Q18/500.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Larraungo Udalak ez baititu beharrezko neurriak hartzen haren etxebizitzaren inguruko eltxoei aurre egiteko. **Q18/552.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Allingo Udalak ez baititu beharrezko neurriak hartzen Urederra ibaiaren ondoan kokatutako kanpaleku ilegal baten aurrean. Adierazi du erabilera horrek arazo eta eragozpen ugari eragin dituela, besteak beste zarata, zikintasuna eta ibaia kutsatzea. **Q18/568.**
- Herritar batek bi kexa aurkeztu zituen, Noaingo (Elortzibar) Udalak ez baititu beharrezko neurriak hartzen Elortzibarren kokatutako etxebizitza jasaten ari den kalteak desagerrarazteko. Ur-emari natural baten mantentze-lanen faltak eragin ditu kalte horiek. **Q18/569 eta Q18/580.**

#### **C) Faunaren babesa:**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioiko Departamentuak haren tximenean kokatutako zikoina-kabi baten zati bat soilik kentzeko baimena eman diolako, nahiz eta ahoz adierazi zioten habia osoa ken zezakeela. Horrez gain, departamentuak ez die erantzunik eman habiak eragindako kalteen truke eskatu dituen kalte-ordainei. **Q18/74.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Castejongo Udalak ez baitu beharrezko neurriak hartzen nekazari moduan jasaten ari den kalteak desagerrarazteko. Castejongo lurretako untxi-gainpopulazioak eragin dizkio arazo horiek. **Q18/373.**

#### **D) Jarduera sailkatuak eta lizentziak:**

- Hainbat herritarrek kexa bat jarri dute, Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioiko Departamentuak, ebazpen baten bidez, ezetsi egin duelako Alkoz urez hornitzeko proiektuaren ingurumen-afekzioetarako baimena. **Q17/12.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Zizur Nagusiko Udalak zigor-espeditente bat zabaldu baitio mahai hankabakarreko terrazak bide publikoan instalatzeari buruzko udal-ordenantza urratzeagatik: izan ere, ainguratzeko takoak ipini dizkie bere lokaleko terrazako bankuei. Hala ere, kexagileak adierazi du bizilagunekiko eragozpenak saihesteko ipini zituela takoak, eta horretarako baimena eman ziola Udalak, betiere terraza desmuntatu ondoren lurra konpontzeko konpromisoa hartzen bazuen. **Q18/12.**
- Espartza Galarreko Kontzejuko hainbat herritarrek kexa bat aurkeztu zuten, Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioiko Departamentuak ez duelako ikuskatzen udalerrian kokatutako zabortege baten jarduera, gehiegizko eragozpenak eragiten dizkiena. **Q18/264.**
- Bi herritarrek kexa bat jarri dute, Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioiko Departamentuak, ebazpen baten bidez, ezetsi egin duelako Alkoz urez hornitzeko proiektuaren baimena, lurzoru urbanizaezinean baimendu beharreko jardueri buruzkoa. **Q18/268.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñeko Udalak ez baititu beharrezko neurriak hartzen haren negozioaren ondoko lokal baten irregulartasunei begira, bide publikoan terraza bat instalatzearekin



lotutakoak. Horrez gain, eserlekuak ipini ditu saltokian, nahiz eta ez dagoen bainugelarik bezeroentzat. **Q18/280.**

- Bi herritarrek kexa bat aurkeztu zuten, Iruñeko Udalak jakinarazi dielako iraungi egin direla euren jabetza diren bi ostalaritza-establezimenduren jarduera-, irekiera- eta berrezartze-lizentziak. Izan ere, lokalak soilik San Ferminetako jaietan zabaltzen dituzte, eta hori, Udalaren arabera, lege-iruzurreko ekintza da. **Q18/345.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Zarrakazteluko Udalak jarrera pasiboa baitu udalerriko hainbat soldadura- eta zurgintza-tailerretan egiten diren irregulartasunen aurrean. Adierazi du jarduera profesionalak lizentziarik gabe burutzen direla, eta horrek kalte egiten diola bere tailer txikiari. **Q18/873.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñeko Udalak ez zuelako neurririk hartu haren negozioak kalte larriak jasan zituenean hemezortzi hilabetetan zehar, hotel bat eraikitze obra batzuk zirela eta. Halaber, adierazi du Udalak ez dituela beharrezko neurriak hartzen haren negozioaren inguruko lokal baten irregulartasunei begira, bide publikoan terraza bat instalatzearekin era saltokian eserlekuak ipintzearekin lotutakoak. **Q18/904.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioako Departamentuak eta Baztango Udalak kamioientzako ibilbide berri bat zabaltzeko baimena eman diotelako Almandozko harrobia ustiatzen duen enpresari. Kexagileak desadostasuna adierazi du, bizilagunek ibilbide horren aurka bozkatu baitzuten alde zurretik. **C18/1539.**

#### **E) Zabor-erakundearen kokapena:**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Beireko Udalak eta Mairagako Mankomunitateak ez baitiote erantzunik ematen haren amaren etxearen aurrean kokatutako zabor-erakundea birkokatze eskarari. **Q18/251.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñerriko Mankomunitateak bertan behera utzi baitu hiri-hondakin solidoak biltzeko puntu bat, haren jabetza den jatetxearen ondoan zegoena. Ondorioz, hainbat eragozpenei egin behar die aurre bere negozioak eragiten dituen hondakinak bilketa-punturaino eramateko, laurogei metroko distantziara baitago. Halaber, Mankomunitateak ez dizkio ematen aurreko bilketa-puntua bertan behera uzteko baliatu zuten ikerketa, eta ez dago ados erabaki horrekin. **Q18/470.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Arangurengo Udalak eta Iruñerriko Mankomunitateak ez baitituzte neurri eraginkorrak hartzen haren etxebizitzaren pareko lurzatian kokatutako edukiontzi batek, inausketa-hondakinak biltzeko erabiltzen dena, eragiten dizkion eragozpenak desagerrarazteko. Adierazi duenez, lurzati horren mantentze desegokiaren ondorioz zikintasuna, intsektuak eta arratoiak daude inguruan, eta, horrez gain, txakurren gorotzak pilatzen dira. **Q18/746.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Erroibarko Udalak ez baitiote erantzunik ematen birziklatze-etxola bat birkokatze eskarari, nahiz eta egungo kokapenak eragozpenak eragiten dizkien bizilagunei eta nahiz eta bertan uzten diren produktuak arriskutsuak diren adingabeentzat. Horren ordez, espazio ireki batean ipintzea proposatzen du, udalerraren kanpoaldean. **Q18/884.**

#### **F) Ingurumenaren arloko informazioa:**

- Arteagako Kontzejuak kexa bat aurkeztu zuen, Ebroko Konfederazio Hidrografikoak ez baitiote erantzunik ematen ur-esleipenaren erabilera-aldaketaren inguruko espediente bati buruzko informazio-eskaerei. **Q18/229.**
- Elkarte batek kexa bat aurkeztu zuen, Garapen Ekonomikoko Departamentuak eta Osasun Departamentuak ez baitiote erantzunik ematen haren informazio-eskaerei, Europako Kontseiluaren

1815. Ebazpenean (eremu elektromagnetikoen arrisku potentzialei eta ingurumenean dituzten efektuei buruzkoa) jasotako gomendioak aplikatzeari buruzko Nafarroako Parlamentuaren Ebazpena betetzeko hartutako neurrien inguruan. **Q18/265.**

- Ekologia-elkarte batek hiru kexa aurkeztu zituen, Iruñeko Udalak ez baitio dokumentu bat bidaltzen Arga ibaiak udalerritik igarotzean duen ingurumen-egoeraren inguruan. Horrez gain, Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioiko Departamentuak ez dio bidaltzen LIFE BONELLI 2014-2017 eta LIFE a-AQUILA 2018-2022 proiektuen kontabilitatearen inguruan eskatutako informazioa, ezta proiektu horiek direla eta eskatutako espezimenen inguruko informazioa ere. **Q18/283, Q18/284 eta Q18/291.**
- Ekologia-elkarte batek kexa bat aurkeztu zuen, Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioiko Departamentuak bertan behera utzi baitu larrialdi-zerbitzuarekin (112) sinatutako hitzarmen bati buruzko informazio-eskaera, arreta-beharrak duten animalien inguruko arreta-deiekin lotutakoa. **Q18/290.**
- Ekologia-elkarte batek bi kexa aurkeztu zituen, Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioiko Departamentuak ez baitio LIFE BONELLI 2014-2017" eta "LIFE a-AQUILA 2018-2022" proiektuei urteko memoriekin eta "Life Territorio Vison 2010-2016" proiektuaren kontabilitatearekin lotutako informazioa ematen. **Q18/297 eta Q18/298.**
- Ekologia-elkarte batek kexa bat aurkeztu zuen, Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioiko Departamentuak egokia iruditu ez zaion erantzun bat eman baitio Ilundaingo fauna berreskuratzeko zentroaren funtzionamenduaren inguruko informazio-eskaerari. Horrez gain, uste du modu bidegabean aplikatzen dela ingurumen-informazioa jasotzeko eskubidea arautzen duen araudia. **Q18/364.**
- Ekologia-elkarte batek bi kexa aurkeztu zituen, Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioiko Departamentuak ez baititu osorik erantzun ingurumen-informazioari buruzko eskaerak, hegaztiak ikusi eta argazkiak ateratzeko baimenaren esleipenarekin lotutakoak. **Q18/451 eta Q18/490.**
- Ekologia-elkarte batek kexa bat aurkeztu zuen, Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioiko Departamentuak ez baitizkio bidaltzen Montejurrako Komunitatearen izenean dauden eta 2017-2019 Tokiko Inbertsio Planaren parte diren ur-hornidurarako obren administrazio-espeditente osoak. Horrez gain, ez dio erantzunik ematen gora jotzeko errekurtsioa aurkezteko epea luzatzeko bidali zuen eskaerari. **Q18/570.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioiko Departamentuak ez baitie erantzunik ematen Arakil ibaiertzeko kastoreen suntsipen ekologikoaren eta arrantza-jardueraren kudeaketaren inguruan aurkeztutako idatziei.
- Elkarte ekologista batek kexa bat jarri du, Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioiko Departamentuak ez diolako bidaltzen posta elektronikoko bidez eskatutako ingurumen-informazioa, nahiz eta helbidea horretarako den espresuki. **Q18/777**
- Ekologia-elkarte batek kexa bat aurkeztu zuen, Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioiko Departamentuak ez baitio erantzunik ematen Lindus (2010-2014) eta Lindus 2 proiektuen inguruko informazio-eskaerari. **Q18/86.**

#### 2.9.17. Memoria historikoa.

2018. urtean, **bi** kexa aurkeztu dira, honako eduki honekin:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñeko Udalak ez baitizkie aitortu eta ordaintzen burututako lanetatik eratorritako prestazioak toki-erakundeko langile baten (Espainiako Gerra Zibilean fusilatua) kausadunei. **Q18/22.**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Metautengo Udalak Gerra Zibilean hildako pertsonen oroimen-plaka kentzea adostu baitu, Zufiako Kontzejuaren San Miguel parrokian ipinitakoa. Uste du konponbide egokiena Memoria Historikoaren Legea urratu dezaketen termino edo espresioak ezabatzea izango litzatekeela, eta, nolana ere, kontzejuko bizilagunei aldez aurretik jakinaraziz. **Q18/796.**

### **2.9.18. Herri lanak.**

2018. urtean, herri-lanen gaineko **10** kexa jarri ziren. Hauek dira kexa horietan azaldu diren gertakariak:

- Jabeen erkidego batek kexa bat aurkeztu zuen, Tuterako Udalak ez baitio erantzunik ematen eraikiaren alboko titulartasun pribatuko eskailera bat zolatzeko aurkeztu zuten eskaerari, izaten ari den erabilera publikoaren konpentsazio moduan. **Q18/3.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Lizarrak Udalak ez baititu beharrezko neurriak hartzen jasaten ari den kalteak desagerrarazteko. Izan ere, uholdeak ari da jasaten, hodi txiki batek ez baititu euri-urak ondo bideratzen. **Q18/67.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Arangurengo Udalak eta Taxoareko Kontzejuak, duela gutxi plaza bat eraiki ondoren, ez dutelako bermatzen haren etxebizitzaren eta lorategiaren intimitate-eskubidea, bai familiarra eta bai pribatua, plazan egoten diren pertsonen urratzen dutena. Besteak beste, kristal gardenak zeharrargiengatik ordezkatzeko proposatzen du, lurzatia plazako behatokitik ikusi ez dadin, eta, era berean, objektuak jaurtitzeak dakartzan segurtasun- eta zikintasun-arazoak ekiditeko. **Q18/143.**
- Bi herritarrek kexa bat aurkeztu zuten, Ultzurrungo Kontzejuak ez baitu konpontzen bide publikoko ur-ihesa, haren etxebizitzari eragiten diona. **Q18/157.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Garapen Ekonomikoko Departamentua denbora gehiegi ari baita ematen NA-132 errepidea (Tafalla-San Martin Unx tartea) hobetzeko desjabetu zizkieten lurzatiaren balio justua zehazteko espedienteak izapidetzen. **Q18/198.**
- Bi herritarrek kexa bat aurkeztu zuten, Ollarango Udalak ez duelako exekutatu Nafarroako Administrazio Auzitegiaren ebazpen bat, Udalak Olloko Kontzejuko errepide batek partikular batek egindako obren aurreko egoera berreskuratzeko hartu beharreko neurriak zehazten dituen. **Q18/325.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Ustaizeko Kontzejuak ez baitio erantzunik ematen haren jabetza den finka inguratzen duen alanbre-hesia konpontzeko eskaerari, ezta finka ixteko eskaerari ere. Adierazi duenez, Kontzejuak burututako obra batzuen ondorioz, bertan zegoen alanbre-hesiak kalteak jasan zituen, eta horrek arazoak eragin dizkio jabeari, finka errentamenduak baitzuen. Egoerak aurrera eginen balu, nekazari errentariak bertan behera utziko luke kontratua, ganaduak kalteak eragiten baitizkio laboreari. **C18/20 eta Q18/528.**
- Nafarroako trenbideak berritu nahi dituen elkarte batek kexa bat aurkeztu zuen Abiadura Handiko Trenak Nafarroan izango duen eraginaren inguruan. Jorratutako gaien aratean, "interes orokorrari" egiten zaion aipamena kritikatu du, AHTaren eraikuntzak interes politikoei soilik erantzuten baitie, ez direnak ez ekonomikoki eta ez sozialki justifikatu. Nafarroako erdiguneko biztanleek jasaten dute gizarte-diskriminazioa salatu du; izan ere, ondorio zuzen moduan, Tafallako geltokiak eskaintzen duen ibilbide luzeko zerbitzua bertan behera uztea aurreikusten da. Gainera, Nafarroako herri-lurren jabetze eta pribatizazio irregularrak salatu ditu, baita herritarrek prozedura horretan bizi duten babesgabatasuna ere, premiazko prozedura aplikatu baita sistematikoki, nahiz eta ezohiko izaera duen. Halaber, elkarteak proiektuaren jarraitasuna kritikatu du, nahiz eta Europako Kontuen Auzitegiak gomendioz betetako txosten bat prestatu zuen alternatiba ekonomikoagoen inguruan. Azkenik, kezkarria iruditzen zaio proiektuak lurraldean izango duen ingurumen-inpaktu larri eta konponezina. Elkarteak erabakia herri-galdeketa demokratiko baten esku jartzea proposatzen du, aukera-, informazio- eta baliabide-berdintasuna benetakoa izan dadin. **Q18/710.**

**2.9.19. Datu pertsonalen babesari.**

Datu pertsonalen babesari buruzko **7** kexa jarri ziren. Honako eduki hau izan dute kexek:

- Nafarroako zerbitzu publikoetako langileen sindikatu batek kexa bat aurkeztu zuen, Nafarroako Gobernuak, hatz-marka digital bidezko fitxaketa-sistema bat ezartzen badu hainbat bulego eta langunetan, datu pertsonalen babesari arautzen duen araudia urratuko baitu. **Q18/13**.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Lehendakartzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak aseguru-etxearen esku jarri baitu haren semeak izandako trafiko-istripu baten polizia-atestatua, dagokion prozedura jarraitu gabe. Atestatu horren edukia pribatua eta babestua da. **Q18/98**.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Lehendakartzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak bertan behera utzi baitu Nafarroako Foruzaingoaren fitxategietan zeuden polizia-aurrekariak indargabetzeko eskaera, hirugarrenen eskubide eta askatasunei begira sor litezkeen arriskuak direla eta. Kexagilea ez dago ados aurrekoarekin, zigorra bete baitzuen eta aurrekari horiek dagoeneko indargabetuta baitaude. **Q18/391**.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Lehendakartzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak ez baititu indargabetu Nafarroako Foruzaingoaren esku zeuden datu pertsonalak edo polizia-aurrekariak, nahiz eta aurrekari horiek ezabatzea adostu zen. **Q18/662**.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, kezkarria iruditzen baitzaio Iruñean “voice to skull” edo telepatia artifiziala erabiltzea informazio konfidentziala eskuratzeko. **Q18/666**.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Lehendakartzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak bertan behera utzi baitu haren bikotekidearen eskaera, Nafarroako Foruzaingoaren fitxategietan dauden polizia-aurrekariak indargabetzeari buruzkoa, nahiz eta kausa artxibatu eta amaitutzat jotzen duen auto irmo bat duen. Departamentuaren arabera, ez du modu egokian justifikatu genero-indarkeriarekin lotutako delitu bat. Polizia-aurrekari horiek Espainian bizitzeko baimena eskuratzeko eragozten diote kexagilearen bikotekideari, eta aurrekari horiek indargabetzea ezinbestekoa da herrialdean bizitzen jarraitu ahal izateko. **Q18/910**.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Osasun Departamentuak ez baitio baimenik eman haren amaren historia klinikoa kontsultatzeko, nahiz eta hark emandako notario-ahalorde orokorra duen. Osasun Departamentuak jakinarazi dionez, Datuak Babesteko Europako Erregelamenduaren arabera notario-ahalordea ez da nahikoa, eta sinatutako baimen bat eskatu dio. Kexagileak, berriz uste du notario-ahalordeak semea gaitzen duela ahaldu moduan, ama ordezkatzeko interesa duten ekitaldi guztietan. Gainera, adierazi du amak ezin duela baimena sinatu bere patologia dela eta: beraz, uste du eskatutako dokumentazioa eman beharko lioketela. **C18/942**.

**2.9.20. Administrazio Publikoen Ondare Erantzukizuna.**

2018. urtean, administrazio publikoen ondare-erantzukizunari buruzko **20** kexa aurkeztu ziren. Honako hau izan da haien edukia:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Garesko Udalak ez baitio eskatutako dokumentazioa ematen Udalaren aurka hasitako ondare-erantzukizuneko prozedura judicial batean defentsa juridikoa prestatu ahal izateko. Hori dela eta, urratu egingo litzateke benetako babes judiciala jasotzeko oinarriko eskubidea. **Q18/8**.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñerriko Mankomunitateak ez baitio erantzunik ematen eskualdeko garraio-zerbitzuaren funtzionamendu desegokiaren ondorioz jasan zituen kalteengatik aurkeztutako erreklamazioari. **Q18/292**.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Galar zendeako Udalak ezetsi egin diolako ondare-erantzukizunaren erreklamazio bat. Herritar hori kalean erori zen, La Morea merkataritza-zentrotik

gertu, eta kalte batzuk izan zituen. Toki-entitateak eta Nafarroako Administrazio Auzitegiak ez dute uste errua udal-administrazioarena denik; izan ere, ez dute ezbeharraren inguruabar guztien berri, eta gertakariaren kausa ezin zaio administrazioaren funtzionamenduari egotzi. **Q18/310.**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Lodosako Udalak ez baititu modu egokian zaintzen udalerriko bide publikoak. Hori dela eta, erori egin zen oinezkoen pasabide batean, eta lesioak jasan zituen. **Q18/397.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Osasun Departamentuak ez baitio hasiera ematen ikerketa-prozedura mediku bati, hirugarrengo espezialistek haren anaiari hil baino lehen eskaini zioten arreta ikertzea ahalbidetuko lukeena, nahiz eta burututako diagnostikoa eta altan emateko erabakia egokiak izan ez zirela adierazten duten zantzuak dauden. **Q18/420**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Espartzako Kontzejuak ez baitio erantzunik ematen haren ibilgailuak jasan zituen kalteen harira aurkeztu zuen erreklamazioari. Kontzejuaren jabetza den sozietatearen teilatuan elurra pilatu eta ibilgailuaren gainera erori zen. **Q18/452**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñeko Udalak ez baitio erantzunik ematen lagapen-hartzaile moduan duen garaje-plaza baten gehieneko eskualdatze-prezioaren inguruan aurkeztutako informazio-eskaerari. Horrez gain, ez dizkio kalte-ordainak aitortzen plazak atzerapen hori dela eta jasan duen balio-galeragatik. **Q18/510**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Arreko Kontzejuak bertan behera utzi baitu aurkeztu zuen ondare-erantzukizuneko erreklamazioa. Izan ere, herriko jaietan antolatzen den “zezensuzkoa (torico de fuego)” izeneko ikuskizun piroteknikoan zehar haren ibilgailuak kalteak jasan zituen. **Q18/531**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Lehendakartzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak bertan behera utzi baitu aurkeztu zuen ondare-erantzukizuneko erreklamazioa. Izan ere, haren bilobak larrialdi-zerbitzuei deitu zien, eta suhiltzaileek, bertaratu zirenean, kalteak eragin zizkieten etxebizitzaren sarrerako ateari. **Q18/576.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Lehendakartzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak ez baitu ebazten administrari laguntzaileak aldi baterako kontratatzeke zerrendetan desgaitasuna duten pertsonen lehentasun-ordena aldatzeari begira (epai judizialaren ondoren) aurkeztutako ondare-erantzukizuneko espedientea. Zehazki, zegokion lanpostua bete ezin izan zuen epeari dagozkion soldatak, kalte moralak, interes legalak eta Gizarte Segurantzaren kotizazioak erreklamatu ditu. **Q18/683.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Lehendakartzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentua denbora gehiegi ari baita ematen 2016an aurkeztutako ondare-erantzukizuneko erreklamazio bat ebazten, osasunaren zaintzarako neurri zuzentzaileak ez aplikatzeak eratorritakoa, Nafarroako Foruzaingoko funtzionarioen jardueran laneko arriskuen prebentziorako arauak ezartzen dituen apirilaren 13ko 55/2010 Foru Dekretuan xedatutakoaren arabera. **Q18/684.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Nafarroako Parlamentua denbora gehiegi ari baita ematen egiaztatutako lan-jazarpen egoera baten aurrean prebentzio-neurriak hartu ez izanaren inguruan aurkeztutako ondare-erantzukizuneko erreklamazio bat ebazten. **Q18/695.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Kataluniako Osasun Institutuak, haren semeak jaiotzean jaso zuen arreta medikoa dela eta aurkeztutako ondare-erantzukizuneko osasun-espediente baten izapideen harira, Bartzelonara bidaiatzeko eskatu dio espediente osatzen duten dokumentuak kontsultatu ahal izateko, nahiz eta zentroak badakien interesduna Nafarroan bizi dela eta bere semeak gaixotasun larria duela. Horrez gain, existitzen ez den telefono-zenbaki bat eman diote harremanetarako. **Q18/803.**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Garapen Ekonomikoko Departamentuak ez baitu onartu haren etxebizitzaren fatxada nagusian hautemandako pitzadura bat zela eta aurkeztutako ondare-erantzukizuneko erreklamazioa. Kexagileak dio departamentuak NA-7010 errepideko trenbide-pasagune bat kentzeko burututako obrek eragin zutela pitzadura. Departamentuak dio erreklamazioa urtebeteko epetik kanpo aurkeztu zela, aipatutako obrak 2015ean burutu baitziren. Hala ere, herritarrak uste du erreklamazioa epearen barruan aurkeztu zuela, pitzadura 2017an agertu baitzen. **Q18/829.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Burlatako Udalak bertan behera utzi baitu haren semeari udalerriko Kirolen Udal Patronatua mugikorra lapurtu ondoren aurkeztu zuen ondare-erantzukizuneko erreklamazioa. Adierazi duenez, Burlatako Kirolen Udal Patronatuan ez dago armairu edo zaintza-sistematik egoera horiek prebenitzeko; beraz, baliabideak egonez gero, uste du lapurreta ez litzatekeela gertatuko. **Q18/887.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñerriko Mankomunitateak ez baitio erantzunik ematen haren bikotekideak aurkeztutako ondare-erantzukizuneko erreklamazioari. Antza denez, Burlatako ibai-pasealekuan bizikletan ibiltzen ari zela lurrera erori zen, zoladuraren mantentze-egoera txarraren ondorioz. **Q18/903.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñeko Udalak erantzukizun-espeditante bat ireki baitio udal-jabetzari eragindako kalteengatik. Udalak Iruñeko zezen-plazaren inguruetan (Labriteko aldaparen ondoan) ornamentuzko hesi bat apurtu izana egotzi dio. Aipatutako espeditantearen arabera, kexagilea da kalteen arduraduna, haren ibilgailuak talka egin baitzuen hesiaren aurka. Hala ere, herritarrak gertakariak ukatu ditu, eta adierazi du hesia hark aparkatu baino lehen hautsi zutela. Gainera, uste du gertakariak udalak azaldu bezala gertatu izan baziren haren ibilgailuak ere kalteak jasango zituzkeela, eta ez zen hala gertatu. **Q18/958.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Artaxoako Udalak bertan behera utzi baitu aurkeztu zuen ondare-erantzukizunaren eskaera. Izan ere, Artaxoako bisitarien etxea kudeatzeko eta udalerria turistikoki ustiatzeko kontratuaren esleipen ilegalak, lizitazioa parte hartzeko baldintzak betetzen ez zituen enpresa bati egindakoak, galerak eragin dizkio kexagileari. **C18/53.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen; izan ere, adingabe batek ihes egin zuen adingabeentzako doako ikastaroak ematen dituen kultura-zentro batetik, eta kexagileak uste du zentroaren erantzukizuna direla adingabeak jasandako kalteak. **C18/622.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, haren ibilgailuak, Iruñeko Labrit frontoiaren ondoko egoiliarrentzako gunean aparkatu zuena, kalte larriak jasan baititu zuhaitz bateko adar bat gainera erori ondoren. **C18/709.**

### 2.9.21. Osasungintza.

2018. urtean, osasungintzarekin lotutako **63** kexa aurkeztu ziren. Honakoak izan ziren azaldutako egitate nagusiak:

#### A) Osasun-laguntza jasotzeko eskubidea:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak ez diolako osasun-laguntza aitortzen haren alabari, erreferentziako osasun-zentrorra lekualdatzeko espeditantean egindako akats administratibo baten ondorioz. **Q18/35.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Ermitagañako osasun-zentroak ez baitzion tratu egokia eskaini: antza denez, osasun-txartela eskatu zioten, eta ezin izan zenez eman, laguntza ukatu zioten. Ondorioz, Nafarroako Ospitale Guneko larrialdi-zerbitzura joan behar izan zuen arreta jasotzera. **Q18/369.**
- Presoen eta beren familiarren eskubideak babesteko elkarte batek kexa bat aurkeztu zuen,

Osasun Departamentuak eta Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak ez dituztelako beharrezko kudeaketak egiten Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuan Iruñeko espetxeko osasun-zerbitzuak gehitzeko eta, horrekin batera, Nafarroako Parlamentuaren eskaera betetzeko. **Q18/425.**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak Iruñeko Doctor San Martin zentroan jasotako osasun-laguntza kobratu baitio haren semeari, nahiz eta jakinarazi zuen Estatuko Administrazio Zibileko Funtzionarioen Mutualitateko (MUFACE) bazkidea dela. Sarrigurengo osasun-zentroko medikuak bidali zuen semea zentro horretara. **Q18/396**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak jakinarazi baitio ez diola berrituko banakako osasun-txartela, ez baitago erroldatuta Nafarroako udal-errolkatan. Kexagileak dio dagoeneko frogatu duela Nafarroan bizi dela, eta, nahiz eta errola bizitokia egiaztatzeko adierazleetako bat den, badaudela beste modu batzuk hori egiaztatzeko, berak frogatu duen moduan. **C18/1060.**

**B) Lehen mailako arreta:**

- Bi herritarrek kexa bat aurkeztu zuten, Osasun Departamentuak mediku berri bat izendatu baitie Mendillorriko osasun-zentroan, arratsaldeko arrera-orduetara aldatu baitituzte. **Q18/236.**

**C) Arreta espezializatua:**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua luze jotzen ari baita bizkarrezur-zerbitzuan txanda emateko. **Q18/38.**
- Herritar batek kexa bat jarri du, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua luze jotzen ari baita blokeo bat egiteko txanda emateko. **Q18/40.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, ez baitago ados Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak haren amari eman dion neurologia-hitzorduarekin, diagnostikoa kontuan hartuta berandurako finkatu dutela iruditzen baitzaio. **Q18/68.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua luze jotzen ari delako Tuterako dermatologia-zerbitzuan txanda emateko. Medikuek espezializatuen eskasiak eragin du atzerapen hori. **Q18/85.**
- Herritar batek kexa bat jarri du, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua luzatzen ari baita otorrinolaringologia-laringe zerbitzuan txanda emateko. **Q18/118.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua luze ari baita jotzen haren semeari hitzordu bat emateko otorrinolaringologia pediatrikoaren zerbitzuan. Haurrak belarrietako drainadurak behar ditu premiaz. **Q18/282.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua luze ari baita jotzen Nafarroako Ospitale Guneko kardiologia-zerbitzurako hitzordua ematen, ipini zioten taupada-markagailua berrikusteko. **Q18/414.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak, irizpide klinikoak jarraituz, bertan behera utzi baitu Nafarroako Ospitale Guneko errehabilitazio-zerbitzuko erraki-unitatean programatu zioten kontsulta-data aurreratzeko eskaera. **Q18/459.**
- Herritar batek kexa bat jarri du, Osasun Departamentua luze jotzen ari baita ekografia abdominal bat egiteko txanda emateko. **Q18/640.**
- Herritar batek kexa bat jarri du, Osasun Departamentua luze jotzen ari baita lepoan inplante batzuk jartzeko txanda emateko. **Q18/647.**

- Herritar batek kexa bat jarri du, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua luzatzen ari baita haren alabari neuropediatria-zerbitzuan txanda emateko. **Q18/696.**
- Herritar batek kexa bat jarri du, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua luze jotzen ari baita erresonantzia magnetiko bat egiteko txanda emateko. **Q18/703.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua luze jotzen ari baita Ubarmin klinikan hitzordua ematen, diskoko herniekin lotutako arazo bat tratatzeko behar duena. Min jasanezinak pairatzen ditu, eta horrek bere bizi-kalitateari eragiten dio. **Q18/850.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua luze ari baita jotzen Nafarroako Ospitale Guneke oftalmologia-zerbitzurako hitzordua ematen, eta, beraz, paziente diabetikoentzat zehaztutako gomendio-protokoloa urratu duelako. **Q18/864.**

**D) Jasotako osasun-arreta eta arreta klinikoa eta harekiko desadostasuna:**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak ez baitie konponbiderik ematen egin zioten interbentzioan jarraitutako jardunbide txarren ondorioz jasandako kalteei. **Q18/30.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak ez baitio alta ematen osasun mentaleko klinika batetik, haren osasun-egoeraren jarraipena egiten duen batzorde teknikoak uste duelako ez dela hobekuntzarik egon bere autonomia-gaitasunean. Beraz, oraingoz ezin dute beste egoitza batera lekualdatu, esate baterako tutoretzapeko etxebizitza batera. **Q18/53.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak osasun-laguntza eman baitio traumatologia-unitatean 1995az geroztik, eta kexagilea ez dago ados tratamendu horrekin; izan ere, hainbat interbentzio egin dizkiote, eta emaitza ez da behar bezalakoa izan. **Q18/82.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak osasun-egoeraren jarraipena egiten baitio haren senarrari, zeinak 1993an garuneko odoljariora izan baitzuen. Kexagilea ez dago ados jarraipen horrekin, bere ustetan ez baitizkiote beharrezko frogak medikoak egiten. **Q18/107.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak medikamentua aldatu baitio haren amari, eta horrek aldaketa larriak eragin dizkio osasun-egoeran. **Q18/152.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Osasun Departamentuak ez diolako arreta azkarra, espezializatua eta jarraitua ematen haren patologiarik, zeinak etengabeko mina eragiten dion. Bere ustez, ez dituzte konponbide edo tratamenduak balioztatzen. **Q18/260.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen; izan ere, Burlatako osasun mentaleko zentroan izandako bilera batean, eztabaida gogor bat izan zuen langilearekin. Langilearekiko izan zuen jarrera zuzentzeko borondatea adierazi du, baita egoera bideratzeko nahia ere, eztabaida ahalik eta modu egokienean konpontzeko neurriak hartuz. **Q18/476.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Osasun Departamentuak ez baitie erantzunik ematen haren aitak jaso zuen osasun-arretaren inguruan aurkeztu zituen erreklamazioei. **Q18/567.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak ez baitio erantzunik ematen Egonaldi Luzeko Unitatean langile berriak izendatzeko aurkeztu zuen eskaerari. Soilik medikua aldatzea adostu du, baina ez terapeuta okupazionala, erizainak eta laguntzaileak. **Q18/740.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak aldatu egin baitu diabetesa dela eta Principe de Viana kanpoko kontsulten zentroan arratsaldeko ordutegian jasotzen ari zen zerbitzua. Ordutegi horrek aukera ematen zion bere ohiko hitzorduetara joateko,



baita lana eta osasun-laguntza bateratzeko aukera ere. Hala ere, Osasunbideak 1 motako diabetesarekin lotutako kontsulta guztiak goizeko ordutegian pilatu zituenez, kexagileak ezin izango du kontsultetara eta lanera joan. **Q18/751.**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Osasun Departamentuak ez diolako arreta mediko egokia eskaini Nafarroako Ospitale Guneko psikiatria-unitatean. **Q18/780.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, ez baitago ados Nafarroako Ospitale Guneko onkologia-zerbitzuan jasotzen ari den arretarekin. Adierazi du paziente moduan tratu desegokia jasotzen duela profesional medikoen eskutik, hotza eta enpatiarik, solidaritaterik eta, batez ere, gizatasunik gabekoa iruditzen baitzaio. Horrez gain, azaldu du sekulako prozesu burokratiko jarraitu behar izan duela bere gaixotasuna tratatzeko ezinbestekoa den medikamentu bat lortu ahal izateko, eta, horrez ondorioz, gaixotasun hori kroniko bilakatu dela. Horrek babesgabatasuna eta amorrua eragin dizkio. **Q18/932.**

#### **E) Osasun-prestazioak eta gastuak itzultzea:**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Osasun Departamentuak lagundutako ugalketa-tratamendu bat ematea eta finantzatzea ukatu diolako, bikotearekin ez bizitzeagatik. **Q17/585.**
- Bi herritarrek kexa bat aurkeztu zuten, Osasun Departamentuak eta Eskubide Sozialen Departamentuak ez baitute aurreikusten diru-laguntzak ematea muineko lesioak dituzten haurrei; hala ere, deialdi bat prestatu dute 18 urte baino gutxiago dituzten eta hartutako kalte zerebrala duten gazteen tratamenduari lotutako gastu zehatz batzuk ordaintzeko, nahiz eta bi diagnostikoek antzeko sintoma eta beharrak dituzten. **Q18/80.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Osasun Departamentuak ez baitio aitortzen gurpil-aulki elektriko bat erosi ahal izateko laguntza, nahiz eta Traumatologia Zerbitzuan haren kasuaren jarraipena egiten ari den mediku espezialistaren txostena aurkeztu duen, zeinetan aulki hori erosteko agintzen den. Horrez gain, gizarte-langileak idatzitako bi txosten ere aurkeztu ditu, zehazten dutenak prestazio mota hori jasotzeko baldintzak betetzen dituela. **Q18/155.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Osasun Departamentuak ez baitio gurpil-aulki elektriko bat finantzatzen haren ilobari, bere lekualdaketak erraztuko lituzkeena; izan ere, haurraren gaitasun kognitiboa dela eta ezingo luke aulkia bere kabuz erabili. **Q18/208.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak bertan behera utzi baitu bihotz-arazo bat zela eta Nafarroako Unibertsitate Kliniketan egin zioten interbentzio kirurgiko batek eragindako gastuak itzultzeko eskaera, uste baitute ez dituela horretarako baldintza legalak betetzen. **Q18/210.**
- Herritar batek kexa bat jarri du, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak uko egin baitio sistema pribatuan urdaila txikitzeko egin zioten interbentzio batek eragindako gastuak itzultzeko eskaerari. **Q18/294.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Osasun Departamentuak ez baitio dirurik ematen haren mugikortasuna hobetuko luken scooter elektriko bat erosteko. **Q18/339.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Osasun Departamentuak bertan behera utzi baitu zentro pribatu batean haren senarrari eskaini zioten osasun-laguntzatik eratorritako gastuak itzultzeko eskaera, nahiz eta kasuaren inguruabarrak inkardinatuta litezkeen bizi-arrisku egoera batean. **Q18/524.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Osasun Departamentuak ez baitie laguntzarik esleituko zeliakoei 2018an. Izan ere, gaixotasuna dela eta elikagai bereziak kontsumitzen dituzte, eta horrek gastu handiak eragiten dizkie. **Q18/540.**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Osasun Departamentuak ez baitio ematen laguntza bidezko ugalketa-tratamendua; izan ere, haren egungo ezkontidea tratamendu hori ari da jarraitzen, eta ezkontza bereko bi kideek ezin dituzte aldi berean praktikatu laguntza bidezko ugalketa-teknikak. Kexagileak uste du justifikazio horrek ama izateko duen eskubidea urratzen duela. **Q18/741.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Osasun Departamentuak bertan behera utzi baitu sistema pribatuaren bitartez sudurrean jaso zuen osasun-laguntzak eragindako gastuak itzultzeko eskaera. Sistema publikoan jarraipen mediko desegokia jaso ondoren aldatu zen sistema publikora. **Q18/745.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Hezkuntza Departamentuak bertan behera utzi baitu Nafarroako Hezkuntza Bereziko Baliabide Zentroan (NHBBZ) haren semeari matrikulatutako ikastetxean ematen zion fisioterapia-laguntza, gaur egun adingabea batxilergoa ari baita ikasten. Bestalde, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak Lizarrako Garcia Orcoyen Ospitaleko errehabilitazio-zentroan tratamenduarekin jarraitzea proposatu dio, ezin baita adingabea tratatu ez ikastetxean eta ez bizi den udalerraren periferiako errehabilitazio-zentro batean. **Q18/761.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalak soilik Frantzian ordaindu behar izan zituen gastu medikoen erdia itzuli diolako. **C18/437.**

**F) Koordainketa farmazeutikoa eta prestazio farmazeutikoak:**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Osasun Departamentuak ez baititu beharrezko neurriak hartzen gaixotasun arraroak dituzten pertsonen laguntzeko (haren semea, adibidez) eta gaixotasuna tratatzeko erosten dituzten medikamentuen gastuak konpentsatzeko. Nafarroako Foru Komunitatearen Osasun Zerbitzuen Zorroan medikamentu zehatzak gehitzeko eskatzen du, edo, bestela, gastuak diru-laguntzen edo zergen bitartez konpentsatzea. **Q18/140.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Osasun Departamentuak, gastu farmazeutikoen finantzaketa-ehunekoa eta finantzatutako tratamendu medikoekiko atxikidura errazten laguntzen esleipena arautzerakoan, ez duelako oinarritzat hartzen zerga-erregimen berria. Pertsona Fisikoen Errentaren Gaineko Zergaren erreformaren ondoren, beherapenak ez zaizkio zerga-oinarriari aplikatzen: kuota bidezko kenkari moduan konfiguratu dira. Horren ondorioz, likidazio-oinarriak zenbateko handiagoa islatzen du, eta, horren ondorioz, gora egin dute kexagilearen alabaren medikamentuarekin lotutako gastuek. **Q18/235.**
- Bi herritarrek kexa bat aurkeztu zuten, Osasun Departamentuak ez diolako baimenik ematen euren amari erabilera errukiorreko farmakoak eskuratzeko, bere osasun-egoera hobetuko luketenak. **Q18/288.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak bi idatzi bidali baitizkio pazienteen arreta-zerbitzuan aurkeztutako hainbat erreklamaziori erantzunez, eta ez dago ados idatzi horien edukiarekin. Kexagilearen ustez, erantzun labur eta soilak dira, eta ez diote erreferentziarik egiten osasun-langileen eskutik jasotzen duen tratu desegokiari. **Q18/398.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Osasun Departamentuak ukatu egin diolako hiperaktibitatea eta arreta-defizita dituen adingabe baten medikamentuen kostuei aurre egiteko diru-laguntza. Jasotzen dituen diru-sarrerek legeak zehaztutakoa gainditzen dute: horregatik ukatu diote diru-laguntza. Hala ere, uste du administrazioak ez duela kontuan hartu haren egoera pertsonal eta familiarra. Zehazki, azaldu du guraso bakarreko familia osatzen duela, eta horren ondorioz bi enplegu dituela: beraz, lan horietako bat utziko balu eta laguntzak jasoko balitu, ezingo lieke aurre egin gastu guztiei, eta egoerak okerrera egingo luke. **Q18/812.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Lizarrako farmazia-bulego batek desegokia iruditu zitzaion arreta farmazeutikoa eskaini ziolako. Izan ere, farmaziara joan zenean, saltokia itxita zegoen, nahiz eta zaintza-zerbitzuan egon. Gainera, farmazeutikoarekin harremanetan jartzeko telefono-zenbakira deitu zuenean, profesionalak uko egin zion bertaratzeari, ez baitzen premiazkoa. Hala

ere, behin eta berriz eskatu ondoren, farmazeutikoa bertaratu egin zen, eta behar zuen medikamentua eman zion, nahiz eta tratua desegokia eta desatsegina izan zen. **Q18/837**.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, hainbat farmaziek antidepressiboak saldu baitizkiote haren aitari, inongo errezeta medikorik eskatu gabe. **C18/902**.

#### **G) Osasun-garraioa:**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, ez baitago ados errepideko garraio sanitarioari dagokion arloan Lurreko Garraioak Antolatzeke Legearen Erregelamendua garatzen duen uztailaren 23ko PRE1435/2013 Aginduan aurreikusitako baldintzekin. Izan ere, zortzi ibilgailu eta hamabost gidari eduki behar dira osasun-garraioaren jarduera abiarazteko, eta, kexagilearen arabera, baldintza horiek ez datoz bat Konstituzioaren 38. artikuluan jasotako enpresa-askatasunarekin. Horrez gain, ez dute interes orokorrarekin lotutako justifikaziorik. **Q18/588**.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Garapen Ekonomikoko Departamentuak uste baitu ez dituela araudiak zehaztutako baldintzak betetzen haren jarduera nagusiarekin lotutako (ikasleen osasun-prestakuntza) garraio pribatu osagarrirako baimena jasotzeko. Departamentuaren arabera, garraio pribatu osagarriak gaixoen edo istripuak izan dituzten pertsonen garraioak dira, osasun-garraioan jarduten ez duten enpresek egindakoak eta langileen edo erabiltzaileen arabera egokitutako ibilgailuen bidez egiten direnak, jardueraren bolumen eta izaeraren arabera. Irizpide horretan oinarrituta, Departamentuak jakinarazi zion haren enpresak burutzen dituen jarduerak ez datozela bat errepidean zehar osasun-garraio pribatuan jarduteko baimenarekin, ikasleen prestakuntza ezin baita hartu osasun-garraiostat, arauak zehazten duen moduan. **Q18/616**.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Osasun Departamentuak ez baititu beharrezko neurriak hartzen Ubarmin klinikako onkologia-, errehabilitazio- eta logopedia-kontsuletara joan behar duten pazienteei eskaintzen zaien osasun-garraioaren inguruabarrak hobetzeko. Azaldu duenez, osasun-garraio hori gehiegi luzatzen da, eta gaixoei (gehienek gaixotasun larriak dituzte) oso goiz esnatzera behartzen die, baita ibilgailuan hainbat ordu ematera ere, eta ez dute profesionalen laguntzarik izaten. **Q18/675**.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, ambulanzia-zerbitzuak uko egin baitzion istripua izan zuen gunera bertaratzeari, nahiz eta hainbat lekukok hala eskatu zuten. Ondorioz, taxi bat hartu behar izan zuen, eta ia ezin izan zuen ibili larrialdietara iritsi zenean. Ondoren, operatu egin behar izan zuten. **Q18/896**.

#### **H) Historia klinikoa eta osasun-informazioa:**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Madrilgo La Paz Unibertsitate Ospitalea denbora gehiegi ari baita ematen haren historia medikoa bidaltzen, Nafarroako Gobernuaren aurrean aitortua duen desgaitasuna egiaztatzen lagunduko liokeena. **Q18/16**.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Osasun Departamentuak diagnostiko gabeko nahasmendu faktizio bati egin baitio erreferentzia haren semearen historia klinikoa, adingabearen kasua azaltzeko aukera moduan. **Q18/126**.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak ez baitio erantzunik ematen haren historia klinikoa jokabide-aldaketa episodioei lotutako oharrak ezabatzeko eskaerari. Adierazi duenez, baieztapen faltsuak dira, eta ez du haien jatorria ezagutzen; horrez gain, tratamendu horrek kalte egiten dio. **Q18/442**.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak ez diolako bidaltzen eskatu duen txosten medikoa, neurokirurgia-zerbitzuarena. Prozedura judizial bati begira behar du dokumentua. **Q18/899**.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak adierazi baitu ez dagoela haren anaiarekin lotutako dokumentu klinikorik (txosten medikoak, erradiologia-probak, interbentzio kirurgikoa eta autopsia). Interesdunaren anaia 1990an hil zen polizia-agente baten tiro baten ondorioz, eta hiltzailearen epaia absoluzio-epaia izan zen. **Q18/931**.

### **2.9.22. Herritarren segurtasuna.**

2018. urtean, **29** kexa aurkeztu ziren herritarren segurtasunarekin lotuta. Honako eduki hauek dituzte kexa horiek:

#### **A) Zehapen-prozedurak:**

- Arrazakeriaren eta xenofobiaren aurkako elkarte batek kexa bat aurkeztu zuen, Tuterako Udaltzaingoak zigor bat ipini baitzion herritar bati, autobus-estazioan jazotako gertakari batzuen harira. Horrez gain, uste dute eskaini zitzaion tratua desegokia izan zela. **Q18/37**.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Guardia Zibilak salaketa faltsua ipini baitio garraioarekin lotutako arau-hauste batengatik. **Q18/46**.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Polizia Nazionalak zehapen-espedientea ireki baitio ibilgailuan labana bat edukitzeagatik. **Q18/220**.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñeko Udalak salatu egin baitu bide publikoan txiza egiteagatik. Adierazi du ez ziotela salaketaren berri arau-haustea gertatu zenean, baizik eta beranduago, ibilgailuan alkoholemia-froga egin ziotenean. Uste du agenteek ez zekitela ziur bera zen ala ez arau-haustea egin zuena. Gainera, ez ziotenez salaketaren jakinarazpena etxebizitzara bidali eta ez zirenez berarekin harremanetan jarri telefono bidez, ezin izan zu errekurtsorik aurkeztu, ezta goiz ordaintzeagatik deskonturik baliatu ere. **Q18/953**.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñeko Udalak 600 euroko bi zigorren berri eman baitio: horietako bat bide publikoan desordena publikoa eragiteagatik, eta, bestea, agente baten aginduei uko egiteagatik. Adierazi duenez, autoritate-abusu bat ikusten ari zela ipini zizkioten isunak. Agenteek ikusi zutenean, kolpatu eta mehatxatu egin zuten, eta lau edo bost furgoi bertaratu ziren. Hala ere, ez du inolako frogarik. Informazioa eskatu du: ez daki goiz ordaintzeagatik deskontua baliatu edo errekurtsio bat aurkeztu. **C18/275**.

#### **B) Poliziaren jarduna:**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, etengabeko jazarpena ari baita jasaten Iruñeko Udaltzaingoaren eskutik, sare sozialetako argitalpenak eta foroetako parte-hartzea dela eta. **Q18/175**.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen; izan ere, ibilgailu batek haren semea (bizikletan zihoala) harrapatu zuenean zebra-bide batean, Udalak ez zion behar zuen arreta eskaini, ez baitzien larrialdi-zerbitzuei deitu, ezta familiarrekin harremanetan jarri ere. Ez dago ados istripuaren egunean ipini zizkioten zigorrekin. Lehena, ez zelako gelditu oinezkoen pasabidearen aurrean, eta, bigarrena, hamasei urteko adingabe bat kaskorik gabe ari zelako zirkulatzen hiri barruko bidean. **Q18/197**.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Nafarroako Foruzaingoak ez baititu beharrezko neurriak hartzen duela zazpi urtetik jasaten duen bizilagun-jazarpenari aurre egiteko. **Q18/309**.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Foruzaingoaren kabineteak prentsa-ohar bat argitaratu zuelako, zeinetan jakinarazten zen tratu txarrekin lotutako delitu batengatik atxilotu zutela. Delitu hori artxibatu egin zuten gerora. Prentsa-oharrean ere adierazten zen aurrekariak zituela, eta kexagileak dio hori ez dela egia. Ondoeza adierazi du pertsonalki eragiten dion informazio faltsuaren argitalpenaren inguruan, batez ere udalerrri txiki batean bizi delako, non erraz identifikatu dezaketen prentsa oharra irakurtzearekin soilik. **Q18/375**.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Antsoingo Udaltzaingoak haren semeari eta bere lagunei egotzi baitizkie barraka batek jasandako kalteak, beste gazte batzuen parte-hartzeari erreparatu gabe, alde zurretik kalte horiek eragin zituztenak. **Q18/494.**
- Funtzionarioen sindikatu batek kexa bat aurkeztu zuen, ez baitago ados Nafarroako Foru Komunitateak hedatutako Segurtasun Indar eta Kidegoen arteko koordinazioarekin. Premiazkoa iruditzen zaio eredu polizial bat zehaztea deskoordinazio hori konpontzeko eta herritarren arretaz-zerbitzua hobetzeko. Horrez gain, larrialdietako areto polizial bakar bat sortzea eskatzen du Nafarroako polizia-kidego guztietako patruilen ordezkariarekin, eskuragarri dauden baliabideak optimizatzeko eta gizarteak eskatzen duen kalitatezko zerbitzu publikoa eskaintzeko. **Q18/620.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, uste duelako bizikleta batek harrapatu ondoren Iruñeko Udalaren jarduketa poliziala eta harrapatzearen arduraduna identifikatzeko ikerketa-lanak ez direla nahikoa izan. Horren ondorioz, ezin izan ditu beharrezko ekintza legalak burutu jasandako kalteen kalte-ordainak jasotzeko. **Q18/713.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen; izan ere, trafiko-istripu baten tartean egon zen, eta bertaratu ziren foruzainek datu okerrekin bete baitzuten atestatua. Gainera, eskaini zioten tratua ez zen egokia izan, agenteetako batek alderdiek alde zurretik bete zuten istripu-aitorpena hautsi baitzuen, eta horrek arazoak eragin dizkio asegoru-etxearekin. **Q18/727.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñeko Udalak ez baitu ikuskaritza-bisitarik egiten haren etxebizitzan, egiaztatzeko ea etxebizitzaren sarreran ipini duen gailua zaintza-kamera bat den (ikuskaritza-jarduketa baten ondoren prestatutako polizia-txostenetan zehazten den moduan) edo simulazio-elementu bat den (kamera-apeua), kexagileak baieztatzen duen moduan. Adierazi du polizia-txosteneko deskribapen faltsuak espekulazioak eragin dituela bere inguruan, eta erkidegoko irudiak grabatzea egotzi diotela. Horrek ezinikusia eragin du bizilagunen artean. **Q18/922.**

### **C) Espetxe-administrazioa:**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñeko espetxeak tratu desagokoa eskaintzen diolako, baita funtzionario baten eskutik mehatxuak jasotzen dituelako ere. **Q18/9.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñeko espetxeak presoekiko utzikeria-egoerak errazten baititu, eta jarrera pasiboa du horietako baten suizidio-ohartarazpenen aurrean. **Q18/41.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, uste duelako beharrezko dela Zuerako (Zaragoza) espetxetik Iruñeko espetxera lekualdatzea, mehatxuak jasotzen baititu beste presoek eskutik. Horrez gain, familia-arrazoietan ere oinarritu da. **Q18/42.**
- Presoen eta beren familiarren eskubideak babesteko elkarte batek kexa bat aurkeztu zuen, uste baitu beharrezkoa dela presoen batzorde bat sortzea ordena berrezartzeko eta presoen ongizate fisiko eta mentala berreskuratzeko. Horrez gain, kexaren bitartez egungo espetxe-sistema salatu du, zigorrean oinarritua, eta ez banakakoen gizarteratzean. Azkenik, presoen tratamenduari eta eskubideei buruzko arauak ere aztertu ditu, nazioartean aitortutakoak, arauetan zehaztutako betebeharren eta presoen benetako testigantzen arteko konparaketa baten bitartez, salatzeko arau horietako asko ez direla betetzen. **Q18/267.**
- Presoen eta beren familiarren eskubideak babesteko elkarte batek kexa bat aurkeztu zuen, Hezkuntza Departamentuak, bertan lan egiten duten irakasleek Iruñeko espetxean irakaskuntza-eta hezkuntza-lanak baldintza egokietan burutu ahal izatea bermatzea dagokiona, jarrera pasiboa izan du 2018ko urtarilaren amaieran espetxeko 4. moduluan jazotako gertakari batzuen aurrean. Ikasgela batzuk itxi zituzten irakasleen baimenik gabe eta irakasleei jakinarazi gabe, ikasgelen barruan zeudelarik. **Q18/357.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñeko espetxeak ez duelako onartu beste espetxe batera lekualdatzeko aurkeztu zuen eskaera, sexu-erasoen prebentzio-tratamenduari jarraitzeko. **Q18/377.**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen; izan ere, uste du beharrezkoa dela Teixeiroko (A Coruña) espetxetik Iruñekora lekualdatzea, bere gaixotasun mentalaren tratamendua bermatzeko. **Q18/574.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, hurbileko pertsona bati, duela gutxi Iruñeko espetxean sartu zutena, espetxe-eskubideak urratu dizkiotelako, hala nola, telefono-deiak egiteko eskubidea eta patiora irteteko eskubidea. **Q18/715.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, uste baitu, familia-harremanekin lotutako arrazoiak direla medio, beharrezkoa dela Zuerako (Zaragoza) espetxetik Iruñeko espetxera lekualdatzea. **Q18/724.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñeko espetxeak haren preso-egoerarekin lotutako hainbat eskubide urratu dituelako: hala nola, izaera medikoko gaiak, elikadura, produktuen erosketa, ebazpen judizialen jakinarazpena eta pertsona juridikoekiko telefono bidezko komunikazioa. **Q18/733.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñeko espetxeak ez baitio bidaltzen bete zuen zigorrarekiko berrogeita bi eguneko luzapena egiaztatzeko balio duen dokumentazioa. **Q18/737.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñeko espetxeak ez diolako eskaintzen behar duen tratamendu medikoa, eta hilabeteak daramatza zain kirurgia-balorazioa egin ziotenetik. **Q17/769.**

#### D) Bestelakoak:

- Bi herritarrek kexa bat aurkeztu zuten, Sartagudako Udalak ez baititu beharrezko neurriak hartzen udal-titulartasuneko kalezulo batean gertatzen diren ekintzak, gizalegearen kontrakoak, eragozteko. Kalezulo hori kexagilearen etxebizitzaren ondoan dago. **Q18/78.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, harrigarria eta sinestezina iruditzen baitzaio Nafarroako Parlamentuak eta beste erakunde batzuek Altsasuko auzipetuei eman dieten babesagatik, Guardia Zibileko bi agente eraso ondoren. **Q18/313.**

#### 2.9.23. Gizarte-segurantza.

2018. urtean, gizarte segurantzarekin lotutako **24** kexa aurkeztu ziren. Honakoak izan ziren azaldutako gertakari nagusiak:

#### A) Pentsioak:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Enpleguko eta Gizarte Segurantzako Ministerioa zehapen-espeditentea zabaldu baitio Autonomoen Araubidean alta-egoeran egoteagatik, hainbat prestazio jasotzeko helburu bakarrarekin. **Q18/28.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Enpleguko eta Gizarte Segurantzako Ministerioa ez baitizkio KPIaren aldaketak aplikatzen jasotzen duen pentsioari, baina bai bere ezkontide-ohiak jasotzen duen konpentsazio-pentsioari. **Q18/104.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Biurrun-Olkozteko Udalak enbargoak burutu baitizkio pentsio moduan jasotako zenbatekotan; horren ondorioz, kontu korronteko saldoa lanbide arteko gutxieneko soldataren azpitik dago. **Q18/327.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Enpleguko eta Gizarte Segurantzako Ministerioak ez diolako ordaindu bi hilabeteri dagokien pentsioa. **Q18/344.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, finantza-entitate batek Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalaren eskutik jasotzen duen pentsioa kentzen baitio kontu korrontetik, hainbat kreditu ordaintzeko. **Q18/348.**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Enpleguko eta Gizarte Segurantzako Ministerioak kenkariak aplikatzen baitizkio pentsioan, Gizarte Segurantzarekin zordundutako kuotak ordaintzeko luzapenaren baldintza edo epeak ez betetzeagatik. **Q18/456.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Ogasuneko eta Finantza Politikako Departamentuak, Tuterako Instrukzio Epaitegi batek hala eskatuta, pentsio moduan jasotako zenbatekoak enbargatu dizkiolako. Ez zaio zentzuzkoa iruditzen enbargatu zioten zenbatekoak bat egitea pentsio-osagarriaren kenkari moduan jaso behar zuenarekin; izan ere, jasotzen duen kotizaziopeko pentsioa araudian zehaztutakoaren azpitik dago. **Q18/462.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalaren Zuzendaritza Probintzialak ez dielako erantzunik ematen gutxieneko osagarrien prestazio okerraren itzuleraren inguruan aurkeztutako idatziei. **Q18/474.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalak ez diolako Frantzian aitortu zioten alargun-pentsioa ordaintzen haren amari. **Q18/547.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, erretiro partzial aurreratua eskuratu nahi baitu txanda-kontratuaren bitartez, 2019ko urtarrilean 61 urte betetzen dituen unean. Ez zaio ondo iruditzen ez hartzea kontuan Gizarte Segurantzaren Lege Orokorren testu bateginaren laugarren xedapen gehigarriaren bosgarren atala, aurreko legediak aplikatzeari eta erretiro-pentsioa jasotzeko eskubideari buruzkoa, abuztuaren 1eko 27/2011 Legea indarrean sartu baino lehenagoko araudia aplikatzea ahalbidetzen duena 2019ko urtarrilaren 1a baino lehen eragiten diren erretiro-pentsioei begira. Horregatik, legedia aldatzea eskatzen du, kasu horietan kotizazioak ere kontuan hartzeko, eta ez soilik eskatzailearen adina. **Q18/663.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalaren Zuzendaritza Probintzialak ez diolako erantzunik ematen 2018an zehar partzialki erretiratzeko aukera duen ala ez jakiteko aurkeztu zuen informazio-eskaerari. **Q17/767.**
- Herritar batek kexa bat jarri du, Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalak denbora gehiegi ari baita ematen aurkeztu zuen erretiro-pentsio eskaera ebazten. Hasiera batean, Mexikoko dokumentazioa (bertakoa da kexagilea) eta Espainiako dokumentazioa bat ez zetozelako luzatu ziren izapideak. Hala ere, behin akatsa zuzenduta, eskaerak bete gabe jarraitzen du. **Q18/847.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalak haren senarra zigortu baitu, zeina enpresa familiar txiki bateko zuzendaria den, "kontratu-simulazioarekin" lotutako arau-hauste larri batengatik. Izan ere, bere alaba kontratatu du, eta haurdun dago duela zazpi hilabetetik. Adierazi du alabaren kontratazioa bat datorrela enpresaren beharrekin eta, Gizarte Segurantzari dagokion kuota ordaintzen zaionez, ez duela ulertzen zigorra. **C18/308.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, banku-kontutik baliaezintasun handiagatik jasotzen duen pentsioari dagozkion zenbatekoak enbargatu baitizkiote, baita bere zainketaz arduratzen den pertsonari ordaindutako osagarriak ere. **C18/659.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalak ez baitizkio aitortzen, erretiroari begira, Aparejadore eta Arkitekto Teknikoen Mutuan altan emanda lanean eman zituen urteak. Azaldu duenez, lanean hasi zenean arkitekto teknikoek ezin zuten altan egon Gizarte Segurantzaren Araubidean. 2000. urtean araudia aldatu zuten, eta Gizarte Segurantzaren Autonomoen Araubidean altan emateko aukera eman zitzaion. Hala ere, Gizarte Segurantzak soilik 2000tik aurrera lan egindako urteak zenbatu dizkio, eta hamalau urte gehiago daramatza lanean. **C18/1130.**

**B) Ezintasunen aitortpena:**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalak ukatu egin baitu eskatu zuen ezintasun iraunkorra, uste baitute jasan dituen lesioek ez dutela haren lanerako gaitasuna behar adina murrizten. **Q18/186.**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalaren ebazpen baten ondorioz medikuaren alta eman diotelako. Uste du Ezintasunak Balioesteko Taldearen (EBT) jarduna berrikusi beharko luketela, xede ekonomikoekin jarduten baitute, eta ez xede medikoekin. Horrez gain, iruditzen zaio ez litzatekeela GSiNaren eskumena izan behar ezintasun iraunkorra edo medikuaren altak zehaztea, eta EBTez ez luketela sarbidea eduki behar langileen kotizazioetara, baizik eta soilik datu medikoetara. **Q18/230.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalak efekturik gabe utzi baitu haren medikuaren baja, nahiz eta patologia berri baten eragin duen aldi baterako ezintasun-prozesu berria. **Q18/257.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalak aldi baterako ezintasuna berresteko parteak igortzeari utzi diolako, Portugalgo Gizarte Segurantzaren sorospone jasotzen jarraitzeko behar dituenak. **Q18/445.**
- Herritar batek kexa bat jarri du, Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalak prestazio ekonomikorik gabeko luzapena, aldi baterako ezintasunarena, aitortu diolako haren ahizpari. **Q18/493.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalak ez diolako lan-istripu bat aitortzen ezintasunaren kausa moduan, eta horrek eragina du interesdunaren pentsioaren zenbatekoan. **Q18/577.**
- Herritar batek kexa bat jarri du, Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalak denbora gehiegi ari baita ematen alta medikoaren ebazpena jakinarazten. Adierazi duenez, mezu baten bitartez jakinarazi zioten alta eman ziotela eta hurrengo egunean lanpostura itzuli behar zuela. Hala ere, ez enpresak eta ez berak ez zuten inolako jakinarazpenik jaso, eta, beraz, ezin izan zuen lanpostura itzuli eta zegokion prestazioa jaso, alta dagoeneko igorrita baitzegoen. **Q18/578.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Enpleguko eta Gizarte Segurantzako Ministerioak gehiegi kontrolatzen baititu aldi baterako ezintasun-egoeran igarotzen dituen epeak; kexagilea jazarria eta zelatatua sentitzen da. **Q18/701.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Enpleguko eta Gizarte Segurantzako Ministerioak ukatu egin baitio eskatu zuen ezintasun iraunkorra, eta, horrez gain, alta medikoa eman dio, nahiz eta pairatzen dituen min handien ondorioz ezin duen lanpostura itzuli. **Q18/718.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalak ez baitio ordaintzen aldi baterako ezintasunaren prestazioa, birgaixotze-baja bati dagokiona, nahiz eta dagozkion berrespen-parteak aurkeztu dituen. Horrez gain, erakundeak ez du ebazten aurkeztu zuen ordainketa-eskaera, ez baitio mutuari dagozkion zenbatekoa ordaindu. **Q18/768.**

#### **2.9.24. Zerbitzu publikoak.**

2018. urtean, zerbitzu publikoekin lotutako **30** kexa aurkeztu ziren. Honakoak izan ziren azaldutako gertakari nagusiak:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, izan ere, Iruñeko Udalak ez ditu Iturramako aire libreko gimnasioan gaizki dauden gailuak aldatu. Gainera, ez du makina berririk jarri gimnasio horretan, eta auzoaren tamaina dela-eta, ez dagozkie beste gimnasio bat ezartzea. **Q17/632.**
- Bi herritarrek kexa bat aurkeztu zuten, Iruñerriko Mankomunitateak ez baitio erantzunik ematen aurkeztu zuten eskaerari, hiri-garraioko 4H linearen geltokia birgaitzeari buruzkoa. Geltoki hori Uharteko alde zaharretik kendu zuten, ibilbidean aldaketa batzuk egin eta gero. Eskaera horren bitartez, abantailak lortu nahi dituzte alde zaharreko biztanleentzat, eta, bereziki, Nafarroako Ospitale Gunera (linea bertatik igarotzen da) eta Itaroa merkataritza-zentrora maiz joaten diren adineko pertsonentzat. **Q18/17.**



- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñeko Udalak ez diolako erantzunik ematen kuota-murriztapenak eskuratzeko eskubidea duten kolektiboek Civivox ikastaroetan izena emateko eskatzen zaizkien izapideekiko desadostasuna adierazteko aurkeztu zuen eskaerari; izan ere, alde zuzenetik joan behar dute instalazioetara, eta izapide horren ondorioz plaza galdu dezakete beste erabiltzaile batzuen mesederako, eskaera-ordenaren arabera esleitzen baitira. **Q18/25.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Eguesibarko Udalak eta Eskubide Sozialen Departamentuak ez dituztelako beharrezko neurriak hartzen Sarrigurengo osasungaitasun-egoerari aurre egiteko. Gunea haur-eskola baten ondoan dago, eta, antza denez, Nasuvinsako eraikin bateko biztanleen gizalegezko jokaerek eragin dute egoera hori. Kexagilearen ustez, sustatzaileak ohartarazi beharko lieke etxebizitza gal dezaketela jokaera horiekin jarraituz gero, eta, Udalak, bestalde, garbiketa-zerbitzua indartu beharko luke eremu horretan, higiene-baldintza onenak bermatzeko. **Q18/87.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak ez baitio erantzunik ematen aurkeztu zuen eskaerari; izan ere, ez dago ados bere telefono-linearen geolokalizazio-puntuarekin, telefono-konpainiaren kale-izendegian jasotakoa. **Q18/112.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Garapen Ekonomikoko Departamentuak ez baitio erantzunik ematen aurkeztu zuen eskaerari, zeinaren bitartez adierazi zuen ez dagoela ados hornidura elektrikoaren kontratuetan jasotako datuekin, errealak ez diren bi hornidura-kuporen existentziarekin eta kontagailuen irakurketarekin. **Q18/115.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Berriobeitiko Udalak ez baititu beharrezko neurriak hartzen Artiberriko merkataritza-guneko zikintasuna garbitzeko. **Q18/222.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñeko Udalak ez baititu ekipamendu informatiko gehiago jartzen erabiltzaileen esku Iturramako Civivox-ean, eta, horrez gain, ez duelako erabilera-denbora luzatzen (30 minututik 60ra). **Q18/253.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñeko Udalak ez baitio erantzunik ematen aurkeztu zuen eskaerari, zeinaren bitartez eskatu zuen hiru dimentsioko "armiarma" sareak kentzeko haur-parkeetatik, arriskutsuak baitira haurrentzat. **Q18/303.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñeko eskualdeko garraio-zerbitzuko gidari batek tratu desagokoa eskaini ziolako, ezin izan baitzuen txartelaren zenbateko osoa ordaindu. **Q18/317.**
- Bi herritarrek bi kexa aurkeztu zituzten, Posta eta Telegrafoen erakundea luze jotzen ari baita posta bidezko igorpen bat ordaintzen. **Q18/361 eta Q18/362.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Zizurko Udalak ez baitizkio itzultzen 4G mugikor-zerbitzuen sareak telebista-seinalean eragiten zituen interferentziak konpontzeko ordaindu zituen zenbatekoak. **Q18/434.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñeko Udalak ez baititu beharrezko neurriak hartzen Gaztediaren Etxearen erabiltzaileen erosotasuna hobetzeko: hala nola, informatika-aretoan desgaitasuna duten pertsonentzako aulki ergonomikoak ipintzea, temperatura eta argiztapena egokitzea edo dokumentuak eskaneatzeko zerbitzua berrezartzea. **Q18/505.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Castejongo Udalak ez baitu konpontzen haren finkan ura hornitzea eragozten duen matxura bat. **Q18/541.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñeko Udalak ez baitu beharrezko neurriak hartzen Compañía zentroko informatika-aretoaren erabiltzaileen erosotasuna hobetzeko. **Q18/544.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, garraio-konpainia batek ez baitizkion itzuli autobus-txartel batzuen kanbioak. Erosi zituenean ibilgailua dagoeneko martxan zegoen. **Q18/609.**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñeko Udalak debekatu egin baitio Gaztediaren Etxean sartzeara. Azaldu duenez, hamar urte daramatza instalazio horiek erabiltzen, eta neurri hori baztertzailera iruditzen zaio. **Q18/695.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Girgillaoko Udalak ez baititu beharrezko neurriak hartzen haren etxebizitzaren sarrerako ateko argiztapen publikoa hobetzeko eta bertan kokatutako bide publikoko tarte bat zolatzeko. **Q18/698.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Garapen Ekonomikoko Departamentuak, Hiriberri udalerriko tarte batetik elurra kentzerakoan, kalteak eragin baitzizkion haren jabetza den etxebizitza bati. **Q18/743.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, hainbat arazo izan baititu Estatu Batuetatik egindako posta-bidalketa baten harira. **Q18/750.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñerriko Mankomunitateak desgaitasuna duten pertsonen kolektiboari begira zehaztu duen garraio-tarifa gehiegizkoa iruditzen baitzaio. Hori dela eta, E tarifa murrizteko eskatu du, % 65etik gorako desgaitasuna duten pertsonentzat eta baliaezintasun handia edo erabateko baliaezintasuna duten pertsonentzat finkatua. Horrela, F tarifarekin parekatu litzateke, gizarte-bazterkeria egoeran dauden pertsonen zuzendutakoa, hain zuzen. Halaber, doako bidaiak ematea eskatzen du desgaitasuna duten pertsonen laguntzen dietenei. **Q18/754.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Orkoiengo Correos bulegoaren irekiera-ordutegia oso murriztua delako. **Q18/841.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Longidako Udalak ez baititu beharrezko neurriak hartzen Hiriberri Longidako ur-hornidurarekin lotutako arazoak konpontzeko. **Q18/872.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Orkoiengo Udalak, nahiz eta erreklamazioak jaso dituen biztanleen eskutik, ez dituelako beharrezko garbiketa-lanak burutzen Argia parkeko zementu-bideetan erortzen diren hostoak biltzeko. **Q18/880.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñeko Correos bulegoak gehiegizko aduana-zerga likidatu baitio Kanarietatik egindako posta-bidalketa bati begira. **Q18/891.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Leotzeko Udalak ez baitie erantzunik ematen aurkeztu dituen idatziei: hiri-nukleoko kaleak zolatzeko eskaerari, Nafarroako III. Errepide Planaren (2009-2016) inguruko informazio-eskaerari eta 2015etik aurrera 1999ko festei dagokien diru-laguntza jaso ez izanaren arrazoiei buruzko idatziari. **Q18/928.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Garapen Ekonomikoko Departamentuak ez baitu erregulatzen Iruñerriko hainbat errepideetako gehiegizko argiztapena: besteak beste, PA-30 errepidekoa, Sarrigurendik Olatzera sartzeko errepidea edo Zizur Nagusitik Iruñera sartzeko errepidea. Helburua uniformetasunari eustea litzateke. Azaldu duenez, horrela energia eta dirua aurreztuko litzateke, baita argi-kutsadura murriztu ere. Egungo argiztapen publikoa kontrolatzeko eskatu du, baita etorkizuneko errepideetako proiektuak justifikatutako irizpideekin eta ekonomikoki jasagarriak diren baliabideekin gauzatzeko ere. **Q18/937.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñerriko Mankomunitateak ez baititu beharrezko neurriak hartzen eskari handiko egun edo orduetan taxi-gabeziak eragiten dituen arazoak konpontzeko. Azaldu duenez, 2018ko abenduaren 21ean (ostirala), Iruñeko Niza tabernara bertaratzen zen taxi bakoitzaren itzarote-epa hogeita bost minutu ingurukoa zen. Une horretan (goizeko 4:30ean) berrehun bat pertsona zeuden zerbitzu hori erabiltzeko zain: beraz, denbora gehiegi itxaron behar izan zuten. Horrez gain, adierazi du hori ez dela noizean behin gertatzen, baizik eta maiz. **Q18/938.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñeko Udalak ez baitu ordainketa-metodo bat gaitzen Civivox sarearen jardueretan parte hartzen duten kolektibo guztientzat, baldintza berdinetan. Antza

denez, aisialdi-jardueretan izena emateko ordainketa-metodo bakarra kreditu- edo zordunketa-txartelen bidezko ordainketa da, eta ez dituzte onartzen ez eskudiruko bidezko ordainketak eta ez transferentzia bidezkoak. Hori dela eta, desgaitutako pertsonen eta ekonomikoki zaindutako pertsonen kolektiboak ezin ditu ordainketa horiek egin, ez baitu txartelik. Hala, ikastaro horietan parte hartzeko aukera ukatzen zaie gizarte-bazterkeria arriskuan dauden pertsoneri, eta bazterkeria-egoeran ipini dituzte. **Q18/950.**

## **2.9.25. Lana.**

2018. urtean, **25** kexa aurkeztu dira lanarekin lotuta. Honakoak izan ziren azaldutako gertakari nagusiak:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Nafar Lansare-Nafarroako Enplegu Zerbitzuak bertan behera utzi baitu haren semea gauzatzen ari zen langabeentzako prestakuntza-ikastaroa. **Q18/18.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Gizarte Segurantzaren Diruzaintza Nagusia aitortua duen langabezia-prestazioa enbargatzen baitio, eta horrek kalte ekonomiko larriak eragiten dizkio. **Q18/83.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Guardia Zibilaren Zuzendaritza Nagusiak "ez-gai" puntuazioa eman baitio aireporturako egiaztapen-txartela berritzeko egokitasun-ebaluaketan. Txartel horri esker hegazkin-konpainia bateko bidaiari-kabina egiten zuen lan, eta, azterketan emaitza hori eskuratu ondoren, lanetik kaleratu dute. **Q18/138.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, zeinaren bitartez agerian utzi dituen 45 urtetik gorako pertsonen kolektiboak dituen gizarte-arazoak, lan-bilaketarekin lotutako zailtasunei eta adinaren araberako lan-bazterkeriari buruzkoak. Neurriak hartzea proposatzen du enplegarritasuna sustatzeko, eta horrekin batera, kolektibo hori kontratatzeke programak bultzatzea. **Q18/183.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñeko Udalak ez baitio erantzunik ematen Udalaren nahitaezko diru-bilketaren lizitazioan jarraitutako langile-irizpideei buruzko informazioa eskatzeko aurkeztu zuen idatziari.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñeko Udalak ez baitu hartzen aldizkako langile finkotzat, eta ez dizkio aitortzen baldintza horretatik eratorritako efektuak, nahiz eta lan-kontratuak pilatu dituen eskola-tailer bateko begirale-lanpostua betetzeko. **Q18/226.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Estatuko Enplegu Zerbitzu Publikoak bertan behera utzi baitu jasotzen ari zen langabezia-prestazioaren ordainketa, atzerrira joan baitzen familia bisitatzera. **Q18/322.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Enplegu eta Gizarte Segurantzako Ministerioak jakinarazpen oker bat bidali baitu haren aurreko etxebizitzara; beraz, ondorioz ezin izan du jasotzen ari zen langabezia-prestazioarekin lotutako dokumentazioa aurkezteko betebeharren berri izan. Hori dela eta, bertan behera gelditu da prestazioaren ordainketa. **Q18/342.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, zeinaren bitartez agerian utzi dituen adineko pertsonen kolektiboak dituen gizarte-arazoak, lan-bilaketarekin lotutako zailtasunei eta adinaren araberako lan-bazterkeriari buruzkoak. Neurriak hartzea proposatzen du enplegarritasuna sustatzeko, eta horrekin batera, kolektibo hori kontratatzeke programak bultzatzea. **Q18/416.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Eskubide Sozialen Departamentuak langile autonomo moduan jarduteko esleitu zioten diru-laguntza itzultzeko eskatu baitio haren emazteari, ez baita hemezortzi hilabete baino gehiagoz egon Langile Autonomoen Araubide Berezian (LAAB), izena eman baitzuen sozietate mugatu bateko bazkide moduan eta diru-sarrera jasotzeko zehaztu zuen jarduera ekonomikoa aldatu baitzuen. Kexagileak uste du ez ziotela informazio egokia bidali, eta emazteak ez zuela urratu deialdiaren oinarrietan xedatutakoa. **Q18/428.**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Nafar Lansare-Nafarroako Enplegu Zerbitzuak ez dizkiolako behar bezala jakinarazi eskaintako prestakuntza-ikastaro baten izen-emate epea eta titulazio akademikoaren lotutako baldintzak; hori dela eta, ez dute onartu. **Q18/530.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Enpleguko eta Gizarte Segurantzako Ministerioak ez dizkiolako ordaindu aitortua duen langabezia-prestazioaren hiru hileko kuota. **Q18/536.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, ez baitago ados Iruñeko igerileku batzuetan lan egiteko sinatutako kontratuan zehaztutako lan-baldintzen urraketarekin, ezta kontratua etetean jasotako kitatzearekin ere. **Q18/562.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Enpleguko eta Gizarte Segurantzako Ministerioak bazterkeriazko tratua eskaintzen baitie aldi baterako laneko enpresa (ABLE) baten bitartez kontratatutako langileei; izan ere, langile horien kasuan ordaindutako eta gozatu gabeko oporrak ez dira aitortzen kotizazioari begira. **Q18/874.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Nafar Lansare-Nafarroako Enplegu Zerbitzuak ez baitio erantzunik ematen aurkeztu zuen idatziari, zeinaren bitartez galdetu zuen ea haren emazte epe luzeko langabeen zerrendan dagoen eta noiz arte zigilatu behar duen langabezia-dokumentua. **Q18/876.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Ablitasko haur-eskola bat kudeatzen duen enpresa batek lanetik kaleratu baitu aldi baterako ezintasun-epe baten ondoren lanpostura itzuli denean. Adierazi duenez, Nafarroako Osasun Publikoaren eta Lan Osasunaren Institutuak ikerketa bat egin zuen enpresaren egoeraren inguruan, eta, estresa dela eta baja hartu zuten langileen kasu ugari zenbatu ondoren, ondorioztatu zuten langile horiek arrisku psikosozialak zituztela; beraz, enpresari hainbat prebentzio-neurri proposatu zizkioten, besteak beste gatazken ebazpenarekin lotutako prestakuntza eta lan-jazarpenaren aurkako protokolo bat. Enpresak, hala ere, ez du neurririk hartu alde horretatik. Kexagileak azaldu du gatazkek gora egin zutela, eta, horren ondorioz, hainbat erreklamazio aurkeztu zituela Ablitasko Udalaren aurrean. Gainera, bilerak antolatzen dira langileen, sindikatuaren eta Udalaren artean. Halaber, kaleratzearen aurreko asteetan salaketa bat aurkeztu zuen lankide batekin batera Lan Ikuskapenean, laneko arriskuen prebentzio-araudia urratzeagatik eta lan-jazarpenagatik. **Q18/917.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, lan egiten duen akademiako zuzendariak ez baitizkio ordaintzen ez kitapena eta ez hainbat lanegun, ez baitzuen bete zerbitzuei amaiera emango ziela jakinarazteko epea. **C18/532**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Volkswagen multinazional alemanak, finantzaketa publikoaren bitartez, Nafarroako Landabeneko lantokiko 800 langile erretiratuko dituelako alde aurretik, 30 urtetik beherako pertsonen kontratazioaren bitartez plantilla berritzeko helburuarekin. Kexagilearen ustez, neurri horrek adinaren araberrako diskriminazioa dakar. **C18/834.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Nafarroako Gobernuaren departamentu batek jakinarazi baitio ezin dizkiotela kontratu gehiago esleitu, azken urteetan departamentuari eskaintako zerbitzuek 15.000 euroko muga gainditu dutelako. Kexagilea ez dago ados informazio horrekin, zenbateko horren barruan bestelako autonomoei dagozkien fakturak daudelako, proiektua amaitu ondoren haren kontura fakturatu zituztenak. **C18/1516**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, lan egiten duen enpresa batek igorritako ziurtagirian ez baitira agertzen haren semea zaintzen eman zituen lau eszedentzia-urteak. **C18/1684.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, lan egin zuen enpresak ez baitio kitapena ordaindu. **C18/1728.**

**2.9.26. Trafikoa eta bide-segurtasuna.**

2018. urtean, trafikoarekin eta bide-segurtasunarekin lotutako **47** kexa aurkeztu ziren.

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

**A) Arau-hausteak eta zehapenak:**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, erroldatze-etxebizitza aldatu zuen arren, Iruñeko Udalak aurreko etxebizitzara bidali baitio borondatezko epean ordaindu gabeko zenbatekoak kobratzeko premiamendu-probidentzia, trafikoarekin lotutako arau-hauste baten ingurukoa. **Q18/207.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Antsoingo Udalak trafikoarekin lotutako zehapen-espeditante bat izapidetu diolako, ordu baliadunetan zehar haren ibilgailua zamalanetarako gune batean aparkatzeagatik. Isuna kobratzeko premiamendu-probidentziaren jakinarazpena jaso zuenean izan zuen lehen aldiz zehapen-espeditante horren berri. **Q18/250.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñeko Udalak isuna jarri baitio aparkaldi mugatuko eremu batean txartelik gabe aparkatzeagatik. Isunaren zenbatekoa itzultzeko eskatu du, ipini zuen txartela aginte-mahaitik erori zenez ez zegoelako ikusgai. **Q18/263.**
- Herritar batek kexa bat jarri du, Iruñeko Udalak isuna ezarri diolako eta, gainera, udal-garabia baliatuz ibilgailua bide publikotik kendu diolako, aparkatzeko txartelik edo egoiliar-txartelik izan gabe aparkaldi mugatuko gune batean aparkatzeagatik. Uste du administrazioaren jarduketa neurrigabea izan dela, batez ere ibilgailua kentzerakoan, modu egokian aparkatu baitzuen eta ez baitzuen trafikoa oztopatzen. **Q18/266.**
- Herritar batek kexa bat jarri du, Iruñeko Udalak isuna ezarri diolako eta, gainera, udal-garabia baliatuz ibilgailua bide publikotik kendu diolako, egoiliar-txartelik izan gabe aparkatzeagatik "Huertas de Santo Domingo" gunean. Zerbitzua ordaindu arren eta aplikazio mugikorra erabiliz txartela eskuratu arren, ez zitzaion erreferentziarik egiten ez baimenaren etendurari eta ez erregimen mugatzailearen aldaketari (egoiliarrentzako gunea). Gainera, azaldu du seinalea kaltetua zegoela, eta ezin izan zuela aldaketa horretaz jabetu. **Q18/274.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Antsoingo Udalak ez baitio itzultzen baliogabetutako trafiko-zehapen bati dagokion zenbatekoa. **Q18/448.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Nafarroako Administrazio Auzitegiak bertan behera utzi baitu Berriozarko Udalaren zehapen-ebazpenaren aurka jarri zuen gora jotzeko errekurtoa. Izan ere, ebazpen horren bitartez trafiko-isun bat jarri zioten zamalanetarako gune batean aparkatzeagatik. Kexagilea ez dago ados erabaki horrekin, ibilgailua hamar minutu baino gutxiago egon baitzen aparkatuta, eta, horrez gain, baimen bat dauka horri begira. Gainera, Auzitegiak adierazi ez bezala, aparkatzeko arrazoia jarduera bati lotutako kudeaketa burutzea izan zen. **Q18/518.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñeko Udalak isun bat jarri baitio, haren alabaren aparkamendu-txartela (desgaitasuna duten pertsonen zuzendutakoa) modu desegokian erabili zuelako. Halaber, Udalak ez zion aparkamendu-txartela erabiltzeko baldintza eta kasuen berri eman, alaba ez dagoenean ibilgailuan. **Q18/537.**
- Herritar batek kexa bat jarri du, Iruñeko Udalak isuna ezarri diolako eta, gainera, udal-garabia baliatuz ibilgailua bide publikotik kendu diolako, San Ferminetan ibilgailua txartelik gabe aparkatzeagatik. Uste du administrazioaren jarduketa neurrigabea eta diru-bilketan oinarritutakoa izan dela, bereziki ibilgailua kentzeari dagokionez. **Q18/548.**
- Herritar batek kexa bat jarri du, Iruñeko Udalak ibilgailua bide publikotik kendu diolako, aparkatzeko txartelik edo egoiliar-txartelik izan gabe aparkaldi mugatuko gune batean aparkatzeagatik. Azaldu duenez, ustekabez ordutegia hasi eta hogeita minutu beranduago itzuli zen ibilgailura, eta ikusi zuen

udal-garabia ibilgailua kentzen ari zela. Uste du administrazioaren jarduketa gehiegizkoa eta neurrigabea izan dela, bereziki ibilgailua kentzeari dagokionez, ez baitzuen trafikoa oztopatzen. **Q18/671.**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Burlatako Udalak trafikoarekin lotutako zehapen-espeditente bat zabaldu baitio mugikorra eskuarekin erabiltzen zuen bitartean gidatzeagatik; izan ere, gailuak erabiltzea ez da bateragarria gidatzerakoan eskaini behar den arretarekin. Uste du salatutako gertakariak faltsuak direla, eta trafikoa egotea ez dela arrazoi bat salaketa unean bertan jakinarazteko. **Q18/685.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñeko Udalak ez baitio erantzunik ematen trafikoko arau-hauste baten ondorioz egin zioten enbargo baten zenbatekoa itzultzeko aurkeztu zuen eskaerari, nahiz eta ez dioten jakinarazi ez zorra, ez premiamendu-probidentzia eta ez enbargo-probidentzia. **Q18/756.**
- Herritar batek kexa bat jarri du, Iruñeko Udalak ibilgailua bide publikotik kendu diolako, aparkatzeko txartelik edo egoiliar-txartelik izan gabe aparkaldi mugatuko gune batean aparkatzeagatik. Uste du administrazioaren jarduketa gehiegizkoa eta neurrigabea izan dela, batez ere ibilgailua udal-garabiaren bitartez kentzerakoan, modu egokian aparkatu baitzuen eta ez baitzuen trafikoa oztopatzen. **Q18/842.**
- Herritar batek kexa bat jarri du, Iruñeko Udalak ibilgailua bide publikotik kendu diolako, aparkatzeko txartelik edo egoiliar-txartelik izan gabe aparkaldi mugatuko gune batean aparkatzeagatik. Uste du administrazioaren jarduketa gehiegizkoa eta neurrigabea izan dela, batez ere ibilgailua udal-garabiaren bitartez kentzerakoan, modu egokian aparkatu baitzuen eta ez baitzuen trafikoa oztopatzen. **Q18/846.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Nafarroako probintziako trafiko-buruzagitzak zehapen-espeditentea zabaldu baitio garraioarekin lotutako arau-hauste batengatik. Hala ere, adierazi du akats bat dagoela ibilgailu arau-hauslearen identifikazioan, eta matrikulako letra edo zenbaki bat modu okerrean transkribatu zela, ibilgailu hori ez baitzegoen leku horretan egun hartan. **Q18/888**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, udal batek haren ibilgailua udal-garabiaren bitartez kentzeagatik kobratu dion tasa Osoko Bilkurak onartutakoa baino handiagoa izan baita. **C18/574**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Castejongo Udalak eta Guardia Zibilak hiru aldiz salatu baitute, idatzizko jakinarazpenaren bidez, salaketa-buletinik gabe eta idatzian salatu zuten agenteen zenbakia eta argazkirik edo froga-elementurik atxiki gabe. Hori dela eta, Castejongo Udalarik froga-elementuak eskatu dizkio, eta kexa jarri arte ez du inolako erantzunik jaso. **C18/857.**
- Herritar batek kexa bat jarri du, Iruñeko Udalak ibilgailua bide publikotik kendu diolako, aparkatzeko txartelik edo egoiliar-txartelik izan gabe aparkaldi mugatuko gune batean aparkatzeagatik. Uste du administrazioaren jarduketa gehiegizkoa eta neurrigabea izan dela, batez ere ibilgailua udal-garabiaren bitartez kentzerakoan, modu egokian aparkatu baitzuen eta ez baitzuen trafikoa oztopatzen. **Q18/951.**

## **B) Trafikoaren antolaketa eta bide-segurtasuna:**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Tuterako Udalak Zirkulazioko Araudi Orokorrearekin bat ez datozen udal-ordenantzak aplikatzen baititu bide-seinaleztapenaren arloan. **Q17/527.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Trafikoko Zuzendaritza Nagusiak oztopoak jartzen baititu haren ibilgailua Espainian erregistratzeko (gaur egun Txekiar Errepublikan dago erregistratuta). Nahiz eta izapide ugari gauzatu dituen eta dagozkion tasa eta zergak ordaindu dituen, bere ibilgailuak ez dauka zirkulazio-baimenik. **Q18/20.**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñeko Udalak, aparkaldi mugatuko guneetan aparkatzeko txartela igortzen duten makinetan, ez duelako gaitzen sistema bat erabiltzaileek aparkatutako denboraren arabera ordaintzeko; horrela ez lukete zenbateko zehatza ordaindu beharko, ezta zenbateko handiagoa ordaindu ere behar ez duten aparkamendu-denboragatik. Horretarako, soberan dagoen zenbatekoa itzultzeko edo kreditu- edo zordunketa-txartelaren bitartez ordaintzeko aukera emango luken sistema bat ezartzea proposatzen du. **Q18/32.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Orkoingo Udalak ez dituelako egokitzen udalerrian instalatutako abiadura-erreduktoreak eta zeharkako alerta-bandak, nahiz eta horretarako konpromisoa hartu zuen. Neurri horiekin trafikoaren segurtasuna indartu eta istripu-kopurua murriztuko lukete. Horren ordez, Udalak erreduktore gehiago instalatu ditu, gai hori arautzen duen Ministro Aginduko zehaztapan teknikoei jaramonik egin gabe. **Q18/65.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñeko Udalak ez baititu beharrezko neurriak hartzen Nafarroako Unibertsitatearen campusa zeharkatzen duen errepidearen kontserbazio eta antolamendu eskasak eragin ditzakeen segurtasun-arazoak konpontzeko. Zuhaitzak daudenez, ibilgailu ugari igarotzen direnez bertatik eta tarte batzuetan ez dagoenez tokia bi ibilgailuk aldi berean zirkulatzeko, norabide bakarrek errepide bihurtzea proposatzen du kexagileak. **Q18/179.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñeko Udalak fidantza bat ordaintzeko eskatu baitzion ibilgailuak espaloitik igarotzeko lizentzia eskatu zuenean, zoladuran eragin litzakeen kalteen konponketa bermatzeko helburuarekin. Uste du tokiko erakundeak behin kalteak eragindakoa erreklamatu beharko lukeela konponketa, eta ez litzukeela kontuan hartu behar gerta daitezken egoerak. **Q18/238.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñeko Udaltzaingoak isunak jartzen baitizkie bigarren ilaran ahalik eta denbora gutxien aparkatzen duten eta euren seme-alabekin batera ikastetxe barrura sartzen diren familiei. Ondorioz, kalean utzi behar izaten ditu seme-alabak, eta hori arriskutsua iruditzen zaio. **Q18/281.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñeko Udalak ez baitio erantzunik ematen haren ibilgailuarekin José Alonso kalean zehar zirkulatu ahal izateko aurkeztu zuen eskaerari. **Q18/395.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Garapen Ekonomikoko Departamentuak ez baitio erantzunik ematen Belate eta Almandotz tunelen itxieraren ostean bertako bide-segurtasuna hobetzeko obrei begira hartutako trafiko-neurrien inguruan aurkeztu zuen eskaerari. **Q18/553.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Garapen Ekonomikoko Departamentuak ez dituelako beharrezko neurriak hartzen NA-1300 errepideko tunel bateko (Dos Hermanas parean) argiztapen-faltak bide-segurtasunari begira izan ditzakeen arriskuei erantzuteko. Lehen Plazaola trenak erabiltzen zuen bide hori. **Q18/631.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñeko Udalak ez baitie erantzunik ematen haren emazteak aurkeztu zituen eskaerei, trafikorik gabeko kale batzuk zeharkatu (José Alonso eta Padre Moret) eta lurpeko garaje-plaza batean aparkatzeko baimena eskuratzeko helburuarekin. Halaber, herritarrentzako doako arreta-telefonoa gaitzeko eskatu zion Udalari **Q18/691.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñeko Udalak ez diolako erantzunik ematen gune debekatuetan aparkatzea edo zirkulatzea baimentzen duten txartelak erabiltzeko erakunde eta zerbitzuen argitalpen-falta dela eta aurkeztu zuen eskaerari. **Q18/711.**
- Bi herritarrek kexa bat aurkeztu zuten, Berribeitiko Udalak ez baititu beharrezko neurriak hartzen oinezkoentzat euren etxeen inguruan espaloirik ez egoteak izan ditzaken arriskuei aurre egiteko. **Q18/784.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Barañaingo Udalak ez baititu egokitzen Oltza zendea eta Zizur zendea kokatutako bi trafiko-oztopo, ibilgailuen zirkulazio-abiadura murrizteko eta bide-segurtasuna bermatzeko helburuarekin. **Q18/786.**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Murchanteko Udalak ez dituelako neurriak hartzen esleitu zioten ibia libre mantentzeko, beste ibilgailuek okupatzen baitute sistematikoki, eta horrek garajeen sartzeara eragozten dio. **Q18/798.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Tuterako Udalak ez baitu kontrolatzen desgaitasuna duten pertsonentzat gordetako aparkalekuen erabilera. Adierazi du plaza horiek beste xedeetarako erabiltzen direla, hala nola zamalanetarako. Baimendu gabeko ibilgailuek ere plaza horiek okupatzen dituzte, eta benetan behar dutenei (kexagileari berari, adibidez) ez diete aukerarik ematen aparkalekuak erabiltzeko. **Q18/857.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñeko Udalak ez baititu beharrezko neurriak hartzen bizikletak ausarkeriaz erabiltzeak bizilagunentzat izan ditzakeen arriskuei aurre egiteko, hala nola Ezkaba auzora polizia-agente gehiago bidaltzea, bereziki institutuko sarrera- eta irteera-ordutegian. Azaldu du premiazko konponbidea behar dela, ikasturtea hasten denetik amaitzen den arte institutuko ikasleek eragozpen ugari eragiten baitituzte bizikletekin: abiadura desegokia, zebra-bideak ez errespetatzea, kontrako noranzkoak zirkulatzea, ibilgailuen balaztadak eta harrapatzeak arriskua, besteak beste. **Q18/860.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñeko Udalak ez baitio baimenik ematen haren etxebizitzatik zuzenean garajeko plazara sartzeko, lur azpiko aparkaleku batean baitago. Ondorioz, hogeit hamar minutuko bidaia egin behar izaten du, nahiz eta bi puntuak metro gutxitara dauden. Bestelako aukerak proposatu ditu distantzia hori murrizteko, esate baterako, trafikorik gabeko kaleetatik igarotzea (José Alonso eta Padre Moret). Horrek ez luke urratuko hirigunea atsegin egiteko Plana, eman beharrek baimenak ez lukeelako eragin handirik izango trafikorengan, eta ez lukeelako dei-efekturik eragingo, herritar gutxi baitaude bere egoeran. Gainera, egoiliarrek zirkulatzen ahal dute trafikorik gabeko kale horietatik; beraz, baimenak eman daitezke behar bezala justifikatuz gero. **Q18/870.**
- Plataforma batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñeko Udalak osoko bilkuran botatu baitu Mugikortasun Ordenantzaren proposamena, alde aurretik plataformak berak aurkeztu zituen alegazioak ebatzi gabe. Ondorioz, Toki Araubidearen Oinarriak arautzen dituen Legean jasotako prozedura urratu du Udalak. Kexagileak azaldu duenez, nahiz eta udal-gobernuaren 2015eko programa-akordioan hiritarren parte-hartzea eta gardentasuna helburu bezala zehaztu ziren, argi dago helburu horiek ez direla bete. **Q18/893.**

### **C) Gidabaimenak eta aparkatzeko txartelak:**

- Bi herritarrek bi kexa aurkeztu zituzten, ikusi baitute beren udalerriko biztanleek gidabaimena berritzen dutela horretarako baldintzak bete gabe, nahiz eta ez den gomendagarria adineko pertsonak edo medikamenduak hartzen dituzten pertsonak gidatzea. Trafiko-istripuak ekiditeko helburuarekin, medikuek, gidatzeko orduan zailtasunak sor ditzaketen inguruabarren bat antzematerakoan, informazio hori trafiko-agintaritzaren esku jartzea proposatzen du kexagileak, gidabaimenaren indarraldia amaitu dela jakinarazteko prozedurari hasiera emateko helburuarekin. Hala ere, kexagileak aitortu du jakinarazpen hori oztopo bat izango litzatekeela intimitate pertsonalari begira. Hala ere, bizitza propioaren eta hirugarrenen bizitzaren integritatea babesteko xede konstituzionala beteko luke. **C18/708 eta Q18/382.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Trafikoko Zuzendaritza Nagusiak ez baitio erantzunik ematen haren semeari begira aurkeztu duen sei hilabeteko luzapen-eskaerari. Laster bi urte beteko dira semeak gidabaimena eskuratzeko azterketa teorikoa gainditu zuenetik, eta oraindik ez du azterketa praktikoa gainditu. Uste du 2017an aztertzaileekin egin zuten grebak kalte egin ziotela, hasiera batean programatutako froga ugari bertan behera gelditu zirelako. Horrez gain, aztertzaile-falta izugarria dago plantillan. **Q18/573.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Eloko Udalak ukatu egin baitio desgaitasuna duten pertsonentzako aparkatzeko txartela, nahiz eta eskatutako dokumentazioa aurkeztu duen. Horrez gain, ez dio erantzunik ematen aurkeztutako berraztertze-errekurtsoari. **Q18/658.**



- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñeko probintziako trafiko-buruzagitzak oztopoak jartzen baitizkio Venezuelan eskuratutako gidabaimena trukatzeko izapideak burutzeko. **Q18/729.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Eloko Udala denbora gehiegi ari baita ematen desgaitasuna duten pertsonentzako aparkatzeko txartela ukatu ondoren aurkeztu zuen berraztertze-errekurtsua ebazten. Horrez gain, ez diote bidaltzen Pertsonen Autonomiarako eta Garapenerako Agentziak igorritako txostena. **Q18/949.**

**D) Ibilgailuen azterketa teknikoa (IAT):**

- Hiru herritarrek hiru kexa aurkeztu zituzten, udaran itxaronaldi luzeak eta pilaketak egon baitira ibilgailuen azterketa teknikoaren (IAT) zerbitzuan, eta horrek kalteak eragin dizkie herritarrei. Beraz, salatutako egoera konpontzeko neurriak proposatu dituzte, besteak beste lizentziak areagotzea, langile gehiago kontratatzea edo hitzorduen sistema ezartzea. **Q18/612, Q18/645 eta Q18/678.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, ez baitago ados Noingo (Elortzibar) ibilgailuen azterketa teknikoaren (IAT) zerbitzuaren jarduketarekin. Azaldu duenez, azterketaren emaitza aldekoa izan da, nahiz eta langileak jakinarazi zion frenoek matxura bat zeukatela. Gainera, garbai-zerbitzua eta zegokion konponketa ordaindu behar izan zituen, langileen pasibotasuna zela eta. **Q18/613.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Garapen Ekonomikoko Departamentuak ez baitu baimenik igortzen Noingo (Elortzibar) ibilgailuen azterketa teknikoko (IAT) langileek haren ziklomotorraren (dokumentazioa galdu zuen) azterketa teknikoa egin ahal izateko. Jakin duenez, kudeaketaz arduratzen den pertsona laneko bajaran dago. Premiaz erabili behar du ibilgailua, eta azterketak ezin du pertsona horren menpe egon. **Q18/936.**

**2.9.27. Gardentasuna. Informazio publikoa eskuratzeko eskubidea. Herritarren partaidetza.**

2018an **16** kexa aurkeztu ziren gardentasunarekin eta herritarrek Administrazio publikoen eta administrazio elektronikoaren esku dagoen informazioa eskuratzeko duten eskubidearekin lotuta.

Administrazioak informazio publikoa ematea ukatzeagatik jarritako kexei erantsi behar zaizkio, orobat, arrazoi bera dela bide "Ingurumena" (2.9.16) eta "Hirigintza" (2.9.29) idazpuruetan sailkatutako kexak ere.

Honako gai hauek dira kexetan azaldutako gertakari nagusiak:

- Nafarroako funtzionario publikoen sindikatu batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñeko Udalak ez baitio baimenik eman kontratatutako aseguruaren kopia bat eskuratzeko, toki-erakundeko langileei aseguru horren estalduraren berri eman ahal izateko. **Q18/47.**
- Bi herritarrek kexa bat aurkeztu zuten, Ultzurrungo Kontzejuak ez baititu onartutako akordioak argitaratzen iragarki-taulan: soilik eskaera baten bitartez eskuratzeko ahal dira. **Q18/156.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Irunberriko Udalak ez baitio baimenik ematen Lurralde Aberastasunaren Zerbitzuak udalerriko lurzati baten inguruan idatzitako espedientea eskuratzeko. Horretarako, datu pertsonalen babesarekin lotutako arrazoietan oinarritu da Udala. **Q18/159.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Esteribarko Udalak ez baitio erantzunik ematen Agorretan 2003 eta 2004 artean burututako saneamendu-, zoladura- eta kanalizazio-obren proiektuarekin lotutako dokumentazioaren kopia bat eskuratzeko aurkeztu zuen eskaerari. **Q18/162.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Uharteko Udalak ez baitio erantzunik ematen lan-testuinguruko jarrera oldarkorren aurkako prebentzio- eta jarduketa-protokoloarekin eta aseguru-pleguarekin lotutako dokumentazioa eskuratzeko aurkeztu zuen eskaerari. **Q18/301.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñeko Udalak ez baitio eskatutako informazioa ematen administrari laguntzaile lanpostu bat aldi baterako betetzeko dei batzuen inguruan. Udalaren

arabera, 2013an egin zizkioten dei horiek, eta efektu kaltegarria izan zuten kexagilearentzat. **Q18/450.**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Zizur Nagusiko Udalak herri-galdeketa bat iragarri baitu udalerriko festetan bigantxak askatzearen inguruan. Antza denez, Udalak ez du jarraitu toki esparruko herri kontsultak arautzen dituen urriaren 28ko 27/2002 Foru Legean zehaztutako prozedura. Kexagilearen ustez, toki-erakundeak ez ditu bermatu galdeketa inpartzialtasuna, gardentasuna eta objektibotasuna. **Q18/491.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Eratsungo Udalak ez baitio bidaltzen haren etxebizitzako uholdea zela eta prestatutako ikerketa geologikoa. **Q18/651.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñeko Udalak ez baitio bidaltzen Pio XII etorbideko bide-erreformarako hirigintza-proiektuaren harira idatzitako irisgarritasun-txostena. **Q18/676.**
- Kataluniako Parlamentuko talde batek kexa bat aurkeztu zuen, ez baitago ados Síndic de Greuges de Catalunya erakundeak "procés" delakoan izandako jarduketarekin. Azaldu duenez, erakundeak babesa adierazi zien une horretan autonomia erkidegoko presidente eta presidenteorde zirenen politikei; horrela, normaltasun- eta legezotasun-irudia eman zien, bai lurralde barruan eta bai nazioartean, sezesio ilegala iruditzen zaion saiakera bati. Kexagilearen ustez, gutxiengo erradikal eta nazionalista batek gauzatu sustatu du saiakera hori, baita sistemaren aurkako eta Europaren aurkako mugimendu populistek ere. **Q18/869.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, uste baitu Artaxonako Udalak epe laburregia eman diola ustiatzen ari den turismo-kontratuarekin lotutako baldintza batzuk betetzeko. Halaber, jakin nahi du ea eskura ditzaken toki-erakundeak aurreko esleipendunari igorri zizkion jakinarazpenak, uste baitu tratu hobea eskaini ziola. **C18/87.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, ez baitiote erantzunik ematen aurkeztu zuen informazio publikoko eskaerari. **C18/182.**

## 2.9.28. Turismoa.

2018. urtean, turismoarekin lotutako **8** kexa aurkeztu ziren. Honako hau da horien edukia:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Garapen Ekonomikoko Departamentuak ez baitio erantzunik ematen aurkeztu zuen eskaera bati, zeinaren bitartez eskatu zuen haren ostatuko zuzendariaren eta arduradun zibilarren titulartasunaren (Nafarroako Turismo Erregistroan jasotakoa) berri izatea. **Q18/224.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Garapen Ekonomikoko Departamentuak ez baitu haren apartamentu turistikoa Nafarroako Gobernuaren Turismo Erregistroan inskribatzen, ez baitzuen aurkeztu Iruñeko Udalak esleitutako lizentzia. Azaldu duenez, inskripzio hori arautzen duen araudiak ez du lizentzia hori eskatzen. **Q18/286.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Nafarroako Osasun Publikoaren eta Lan Osasunaren Institutuak ez baitu zuzentzen haren negozio turistikoaren izen soziala, bi ikuskaritza-aktatan oker idatzita dagoena. **Q18/584.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Garapen Ekonomikoko Departamentuak ez baitio erantzunik ematen aurkeztu zuen eskaera bati, zeinaren bitartez NARBARTEN (Bertizarana udalerrria) kokatutako ostatu baten izen komertzialaren erregistroarekin lotutako informazioa eskatu baitzuen. **Q18/668.**
- Herritar batek bi kexa aurkeztu zituen, Artaxoako Udalak esleitu zioten turismo-kontratuaren tarifak onartu zituelako bere kabuz. Halaber, uste du jazarpen morala ari dela jasaten toki-erakundearen eskutik, ez baitio uzten esleitu zioten turismo-kontratua gauzatzeko. **C18/86 eta C18/104.**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, bizi den eraikinean (Iruñeko alde zaharrean) apartamentu turistiko bat irekiko dutelako, nahiz eta jabeen erkidegoaren estatutuek hori debekatzen duten. Ez dago ados Turismo Bulegoaren erabakiarekin, etxebizitza pisu turistikoen erregistroan inskribatu baitu, estatutuetan aurreikusitakoa kontuan hartu gabe. **C18/856.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen bere enpresaren izenean, Iruñeko Udalak abusuzko klausula bat gehitu baitu Iruñeko Turismo Bulegoaren kudeaketa-kontratuan. Klausula horrek hirian bisitaldi gidatuak antolatzea eragozten die enpresa esleipendunen, eta hori guztiz bidegabeta iruditzen zaio. **C18/1351.**

### 2.9.29. Hirigintza.

2018. urtean, hirigintzarekin lotutako **34** kexa aurkeztu dira. Kexetan azaldutako gertakari nagusiak honako hauek izan dira:

#### A) Hirigintza planeamendua:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Etxarri-Aranatzko Arau Subsidiarioetan jasotako 10. Egikaritze Unitateko hirigintza-garapena atzerapena ari baita jasaten. Adierazi du bere gurasoek lurzati bat erosi zutela duela hamar bat urte, eta gaur arte ezin izan dute etxebizitzarik eraiki bertan. **Q16/222.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Bertizaranako Udalak ez baitu aldatzen haren etxe/ostatuari udal hirigintza-planean eman zion hirigintza-kalifikazioa, nahiz eta adierazi zioten neurriak hartuko zituztela alde horretatik. Halaber, Garapen Ekonomikoko Departamentuak eta Lehendakartzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak ez diete erantzunik ematen haren eskaerei, zeinetan desadostasuna adierazten duen telefono-lineako hornidura-puntuaren hornidura elektrikoarekiko eta geolokalizazioarekiko. **Q18/180.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñeko Udalak ez baititu gogoeta batzuk gehitu Udal Planaren eta Alde zaharreko Barne Erreforma eta Babeserako Plan Bereziaren aldaketa-dokumentua, udalerriko gune zehatzetan apartamentu turistikoen instalazioa eta erabilera arautzeko helburuarekin. Besteak beste, atari bakoitzean pisu turistikoen gehieneko kopurua eta gehieneko azalera finkatzea proposatzen du, baita ospitale-gunea gune itoztat hartzea (hirigintza-lizentzia gehiago ez esleitzeko), apartamentuak soilik lehen solairutan baimentzea eta ohiko bizileku ordez ostalaritza-jardueratzat jotzea ere. **Q18/247.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñeko Udalak araudia aldatzea onetsi baitu, udalerriko gune zehatzetan apartamentu turistikoen instalazioa eta erabilera arautzeko helburuarekin. Apartamentuak soilik lehen solairutan edo beheko solairutan ipintzea aurreikusten da. Kexagilea ez dago ados erabaki horrekin, baztertzaila iruditzen baitzaio goragoko solairutan kokatutako etxebizitzeari begira. **Q18/331.**
- Jabeen erkidego batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñeko Udalak, udalerriko gune zehatzetan apartamentu turistikoen ezarpena eta erabilera arautzeko helburuarekin, Udal Planaren eta Alde zaharreko Barne Erreforma eta Babeserako Plan Bereziaren aldaketa-dokumentua onartu baitu. Uste du araudi hori ez litzatekeela soilik alde zaharrera mugatu behar, baizik eta hiri osora hedatu beharko litzatekeela. Horrez gain, pisu turistikoen kopurua mugatu beharko litzateke atari bakoitzeko, baita lizentzia berriak emateari utzi ere, higiezinaren espekulazioa ekiditeko xedearekin. **Q18/351.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Baztango Udalak Elizondon hotel-apartamentu berri bat eraikitzea aurreikusi baitu izapidetzen ari den hirigintza-plangintzan eta hitzarmenean. Uste du eraikin horrek kalte larriak eragingo dizkiela ondoko auzo turistikoan bizi direnei, besteak beste, ikuspena galtzea ipar-mendebaldean, intimitatea galtzea, berdegunea kentzea eta kutsadura eta errepideko zirkulazioa areagotzea. **Q18/439.**

- Hiru herritarrek kexa bat formulatu dute, Galar zendeako Udalak eta Ogasuneko eta Finantza Politikako Departamentuak aldaketa bat egin dutelako Gendulaineko Udalez Gaindiko Plan Sektorialean, haien lursailak planaren eragin-eremuan hartzea aurreikusten duena. Planean gehitzearen ondorioz lurzatiek izan duten balio-gehikuntzak egoera larria eragin dute, ondarearen gaineko zergak ere igoera esponentziala izan baitu, horrek familia batentzat dakartzan kalte guztiekin. **Q18/443.**
- Bizilagunen elkarte batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñeko Udalak babes ofizialeko etxebizitza berriak eraikitzea aurreikusi baitu Erripa Beloso hegoaldean. Elkarreak azaldu du paisaia-eremua dela, eta bertan ez lirakekeela obrak burutu behar. Gainera, uste dute beste inguru batzuk egokiagoak direla, eraikin- eta biztanle-dentsitate txikiagoa baitute. Paisaia-eremu hori babesteko eskatu dute. **Q18/905.**

**B) Hirigintza-kudeaketa:**

- Bi herritarrek kexa bat aurkeztu zuten, Ablitasko Udalak haren lurak okupatu eta hirigintza-obrak burutu baititu bertan, nahiz eta erabaki horren aurka egin zuen. **Q18/73.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Biurrungo Udalak hirigintza-gastuak ordaintzeko eskatu baitio, Udalak haren lurzattia okupatu ondoren sortutakoak. Izan ere, toki-erakundeak hirigintza-obrak burutu zituen bertan. **Q18/328.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Garapen Ekonomikoko Departamentuak ez baitio itzultzen haren semeak ordaindu zuen fidantza bat, 2009an baimendutako obra batzuk modu egokian burutuko zirela bermatzeko helburuarekin. Obra horien bitartez lurpeko elkargune bat egin zuten ur beltzak garraiatzeko hodi batekin. Departamentuak dio iraungi egin dela fidantza itzultzeko lau urteko epea. **Q18/819.**

**C) Legezketasunaren eta hirigintza-diziplinaren babesa:**

- Herritar batek kexa bat helarazi digu, Antsoingo Udalak baliogabetu egin diolako aurrez atiko bat ixteko eman zitzaion lizentzia, eta, ondorioz, kalte ekonomiko handia egin diolako. **Q17/578.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Caparrosoko Udalak ez baititu ixten haren etxebizitzaren ondoko garaje batzuetako ke-irteera eta aireztatze-hodia. Izan ere, kokapen horretatik kexagilearen lorategia ikus daiteke, eta horrek bere intimitatea urratzen du, segurtasun-eza eragiteaz gain, edozein sar baitaiteke bere etxean. **Q18/258.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Ziraukiko Udalak ez baititu beharrezko neurriak hartzen haren etxebizitzaren ondoan kokatutako eta eraiki gabeko orube baten kontserbazio-egoera kaskarra konpontzeko. **Q18/349.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Biurrungo Udalak materialak kentzeko eskatu baitio haren jabetzako finka batetik, eta ohartarazi dio zehapen-espeditente bat zabal dezaketela. **Q18/359.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñeko Udala denbora gehiegi ari baita ematen bizi den eraikinean igogailu bat ipintzeko eta obretarako eta kanpoko urbanizazio-obretarako lizentzia esleitzen. Horrez gain, errekerimendu bat egin du kanpoko urbanizazio-obren inguruan, eta ez dira jarraitu inguru bereko beste eraikinetan burututako obretan jarraitutako irizpide berdinak. **Q18/453.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Arroizko Udalak ez baititu beharrezko neurriak hartzen bizi den kalearen kontserbazio-egoera kaskarra konpontzeko; izan ere, egoera hori arriskutsua izan daiteke bizilagunen segurtasunari begira. **Q18/483.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Zarikiegiko Kontzejuak eta Zizur zendeako Udalak, sozietate baten jarduera amaitu ostean, ez baitiete itzultzen sozietatea eratzerakoan ordaindu zuten hasierako ekarpena. Bestalde, Udalak ez die erantzunik ematen lurzati pribatu batean burututako obren aurka aurkeztutako salaketei; izan ere, obra horiek indarreko hirigintza-araudiaren aurka doaz. **Q18/566.**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Noaingo (Elortzibar) Udalak ez baitu ebazten obretako lizentzia eskuratzeko aurkeztu zuen eskaera. **Q18/801.**
- Bi herritarrek kexa bat aurkeztu zuten, Lizarrako Udalak ez baititu beharrezko neurriak hartzen ezponda bateko urak bizi diren kalean eragiten dituen kalteak konpontzeko. Osasun-arazoez gain (ez dakite nondik datorren ur hori), neguan ur hori izozteak kezka eragiten die, bai espaloian eta bai errepidean, arriskutsua baita ibilgailu eta oinezkoentzat. Uste dute ezponda hori baldintza onenetan mantendu beharko litzatekeela, hirugarrenekiko kalteak ekiditeko. **Q18/900.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Lizoain-Arriasoitiko Udalak finka batean hamar urte baino gehiago daramatzen egurra kentzeko eskatu baitio haren anaiari, eskaera hori justifikatu dezaketen arrazoien berri eman gabe. **Q18/956.**

#### **D) Hirigintzaren arloko informazioa:**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Agoizko Udalak ez baitio bidaltzen eskatu zuen dokumentazioa, udal-baimenik gabe bizi den eraikinean hiru etxabe-atea irekitzeari eta horrek eraikinaren segurtasunari begira dakartzan arriskuei buruzkoa. **Q18/11.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñeko Udalak ez baitio erantzunik ematen haren etxebizitzaren ondoko barne-patioetan burutzen ari diren obren inguruan aurkeztu zuen eskaerari. Izan ere, ez da lizentziarik esleitu obra horiek gauzatzeko, eta, ondorioz, indarreko hirigintza- eta segurtasun-araudia urratu dute. **Q18/27.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Irurtzungo Udalak ez baitio eskatutako hirigintza-informazioa ematen, nahiz eta horretarako zehaztutako epea igaro den. Izan ere, bizilagun bati bere etxebizitzan obrak burutzeko lizentzia esleitu diote, eta toki-erakundeari eskatu dio beharrezko jarduketak aurrera eramateko eta urratutako legezkotasuna berrezartzeko. **Q18/36.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Zizur Nagusiko Udalak bertan behera utzi baitu sozietate gastronomiko batean erauzketa-sistema bat ipintzearekin lotutako hirigintza-arauei inguruko udal-txosten bat idazteko eskaera. **Q18/57.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñeko Udalak ez baitie erantzunik ematen bizi den eraikinean arkitektura-oztopoak kentzeko burututako obren legezkotasunik ezaren inguruan aurkeztu zituen salaketei. Zehazki, adierazi du bere etxebizitzako leiho batek argiztapena eta ikuspena galdu dituela, eta hori ez zegoen aurreikusita obraren proiektuan. **Q18/200.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Oizko Udalak ez baitie erantzunik ematen bizilagun-titulartasuneko lurren okupazio partikularren eta bi etxebizitzaren hirigintza-legezkotasunik ezaren harira aurkeztutako bi salaketei. **Q18/231.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñeko Udalak ez baitio ematen haren aitari ordeko bizitokia ematearekin lotutako informazioa. Izan ere, aita bizi den eraikina aurri deklaratu dute, eta, etxebizitza-galeraren aurrean, Udalak ez dio bizitoki berri bat esleitzen. **Q18/413.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Zangozako Udalak ez baitie erantzunik ematen aurkeztu zituen bi eskaerei, zeinetan haren ondoko bizilagunari patioan edo lorategian erretegi bat eraikitzeko emandako lizentziaren kopia eskatzen baitzuen. Horrez gain, Udalarri neurriak hartzeko eskatzen dio argi-foku batzuen ondorioz etxebizitzan jasaten dituen eragozpenak konpontzeko. **Q18/496.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Obanosko Udalak ez baitio erantzunik ematen udalerriko egoitza batean beharrezko hirigintza-lizentziarik gabe burututako obrak salatzeko aurkeztu zuen idatziari. **Q18/542.**
- Herritar batek kexa bat jarri du, Igantziko Udalak ez diolako ematen bere amaren finka batzuen gainean eskatu zituen agiriak. **Q18/560.**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñeko Udalak ez baitio ematen burututako obra batzuk direla eta bizilagun bati zabaldutako hirigintza-legezotasun espedienteari buruzko informazioa. **Q18/744.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Baztango udal-arkitektoa denbora gehiegi ari baita ematen xehetasun-azterketa baten inguruko txostena idazten. Azaldu du etxebizitza erreformatu nahi duela eta, beraz, arkitekto bat kontratatu zuela. Arkitekto horrek, udal-arkitektoarekin bildu ondoren, aurreproiektu bat aurkeztu zuen. Udal-arkitektoak adierazi zien ezinbestekoa zela xehetasun-azterketa bat aurkeztea, baina udal-arkitekto berria arduratuko zela azterketa hori onartzeaz. Beraz, xehetasun-azterketa aurkeztu zuten, sei orrialdekoa, eta, hilabete bat geroago, ez zuten erantzunik jaso, nahiz eta behin baino gehiagotan saiatu ziren harremanetan jartzen arkitektoarekin. **C18/858.**

### **2.9.30. Etxebizitza.**

2018. urtean etxebizitzarekin lotutako **47** kexa aurkeztu dira. Honako gai hauek dira kexetan azaldutako gertakari nagusiak:

#### **A) Etxebizitza bat eskuratzeko eskubidea:**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Eskubide Sozialen Departamentuak ez baitio babes ofizialeko etxebizitza bat esleitzen akurako erregimenean. Horrek aukera emango lieke kexagileari eta bere semeari (langabezian dago) etxebizitza finka bat edukitzeko eta lagun eta familiarrei laguntza eskatzeari uzteko. Duela urtebete baino gehiago eskatu zuten etxebizitza. **Q18/50.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Eskubide Sozialen Departamentuak oztopoak jartzen baititu prezio tasatuko etxebizitzak partikularren artean eskualdatzeko, indarreko araudiak zehazten baitu erosle potentzialak ezin direla beste etxebizitzaren titular izan. Kexagilearen arabera, horrek salmenta-aukerak murrizten ditu. Ondorioz, araudia egungo errealitatera egokitze eskatzen dio Departamentuari, dagoeneko etxebizitza bat dutenei bigarren eskuko etxebizitza babestu bat eskuratzeko aukera emateko. Horrez gain, salmenta errazteko neurriak hartzeko eskatzen dio, besteak beste erroldan gehitzea edo tresna analogo bat sortzea. **Q18/66.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Eskubide Sozialen Departamentuak ez baitio etxebizitza babestu bat esleitzen akura-erregimenean, eta premiaz behar du. Izan ere, egungo errentariak adierazi dio ez duela errentamendu-kontratua luzatu nahi; gaur egun emaztearekin eta lau seme adingabeekin bizi da etxebizitza horretan. **Q18/187.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Eskubide Sozialen Departamentuak ez baitio etxebizitza babestu bat esleitzen errentamendu-erregimenean, nahiz eta bederatzi urte daramatzen eskatzen. Esleipena premiazkoa da kexagilearentzat, egun bizi den etxebizitza salgai jarriko baitute laster. **Q18/223.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Eskubide Sozialen Departamentuak ez baitio etxebizitza babestu bat esleitzen akura-erregimenean, eta premiaz behar du; izan ere, epai judicial batek zehaztu zuen etxebizitza utzi behar duela. Gaur egun emaztearekin eta hiru seme adingabeekin bizi da etxebizitza horretan. **Q18/256.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Eskubide Sozialen Departamentuak ez baitio etxebizitza babestu bat esleitzen errentamendu-erregimenean, nahiz eta hiru urte daramatzen eskatzaileen erroldan. Horrez gain, ez du diru-sarrera finkorik jasotzen familia mantendu ahal izateko. **Q18/335.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen; izan ere, alokatutako gela batean bizi da bikotekidearekin eta bi semeekin, eta jabeak gela uzteko eskatu die. Gainera, Iruñeko Udalak ukatu egin du larrialdi-etxebizitza bat esleitzeko eskaera, ez baitu eskatutako baldintza betetzen, hau da, Iruñean erroldatuta egotea bi urte baino gehiagoz. Horrez gain, Eskubide Sozialen Departamentuak ez die etxebizitza babestu bat esleitzen. **Q18/363.**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Eskubide Sozialen Departamentuak, nahiz eta alokatutako gela batean bizi den emaztearekin eta bi alabekin eta nahiz eta ezin dion aurre egin alokairu pribatu bati, ez diolako babes ofizialeko etxebizitza bat esleitzen akura-erregimenean. **Q18/366.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Eskubide Sozialen Departamentuak ez baitio konponbiderik eskaintzen bizi duen egoerari begira. Izan ere, sei hilabeteko seme bat du, eta ez badie aurre egiten duela bost urtetik bizi den etxebizitzako sustatzaileak eskatzen dizkion zenbatekoei, etxebizitza utzi beharko du. **Q18/387.**
- Hipotekek kaltetutako pertsonen plataforma batek hiru kexa aurkeztu zituen: kexa horien bitartez pertsona jakin batzuk etxebizitzak alokatzerakoan izan dituzten zailtasunen berri eman dute. Izan ere, pertsona horien arraza-jatorria edo egoera ekonomikoa dela eta, jabeek edo higiezin agentziek zenbateko handiak eskatzen dizkiete abal edo fidantza moduan. Askotan, pertsona horiek ezin diete aurre egin zenbateko ekonomiko horiei, eta kasu batzuetan errentatzaileak uko egiten dio etxebizitza alokatzeari. Gainera, kezkarriak iruditzen zaizkio Nafarroan gertatzen ari diren etxegabetzeak. Alde horretatik, adierazi du kasu batzuetan errentamendu-kontratu batzuk ez direla berritzen alokairu-prezioen garestitzeagatik, eta, ondorioz, errentarietako etxebizitza utzi behar izaten dute, baita aurretik zuten bizi-proiektuari uko egin ere. Azkenik, Nafarroan "putre-funtsen" bitartez erositako etxebizitzak inguruan ohartarazi du. **Q18/392, Q18/393 eta Q18/394.**
- Duela hiru urtetik modu baketsuan pabiloi industrial bat okupatu duten bi herritarrek kexa bat aurkeztu dute, Iruñeko Udalak ez baitie esleitzen larrialdietarako etxebizitza bat, nahiz eta egiaztatuta duten bi urte baino gehiago daramatzatela udalerrian bizitzen. **Q18/432.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Eskubide Sozialen Departamentuak ez baitie esleitzen haren familiaren beharren arabera babes ofizialeko etxebizitza bat; gainera, laster semea jaioko da, eta, beraz, familia-unitateak kide berri bat izango du. **Q18/561.**
- Bi herritarrek bi kexa aurkeztu zituzten, Eskubide Sozialen Departamentuak ez baitie esleitzen babes ofizialeko etxebizitza bat akura-erregimenean; horrez gain, Iruñeko Udalak ez die esleitzen larrialdietarako etxebizitza bat, nahiz eta etxebizitzarako premia izan beharra duten. Azaldu dute hirurogei urte baino gehiago dituztela, eta etxebizitza partekatu batean bizi direla errentamendu-erregimenean. Gainera, jabeak etxebizitza uzteko eskatu die. **Q18/606 eta Q18/639.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Eskubide Sozialen Departamentuak ez baitie etxebizitza babestu bat esleitzen, nahiz eta bertan behera gelditu den aurreko etxebizitzaren errentamendu-kontratua. Gainera, bere familia egoera larrian dago: bi helduk eta lau seme-alaba adingabek osatzen dute, eta, errenta bermatuaren prestazioa eten ondoren (ez zutelako etxebizitza-aldaketaren berri eman), ez dute inolako diru-sarrerarik aurrera egiteko. **Q18/670.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñeko Udalak ez baitie esleitzen larrialdietarako etxebizitza bat, haren familiaren beharretara egokitutakoa. Gela batean bizi da emaztearekin eta hiru seme-alaba adingabeekin; hilean hirurehun euro ordaintzen ditu alokairu moduan. Gainera, emaztea haurdun dago. Egoera larria da: izan ere, familiak gela utzi beharko du laster. **Q18/781.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Eskubide Sozialen Departamentuak ez baitie etxebizitza bat esleitzen akura-erregimenean San Jorge auzoaren inguruan; bertan bizi da duela hamabi urtetik, eta seme-alabak ere bertako eskola batera joaten dira. Denbora-epe laburrean etxebizitza bat esleitzeko eskatu du, hilabete batzuetan egungo pisua utzi behar baitute. **Q18/834.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñeko Udalak eta Eskubide Sozialen Departamentuak ez baitiote ez etxebizitza babestu bat eta ez prestazio osagarri bat esleitzen, nahiz eta hilero zenbateko bat jasotzen duen 55 urtetik gorako pertsonentzako laguntza moduan. Laguntza hori ordaintzen duen etxebizitza-aloairua baino txikiagoa da. Etxebizitza babestuen eskatzaileen erroldan dago inskribatuta; hala ere, ez zaio ondo iruditzen bere egoerari puntuazio baxua ematea. Uste du beste inguruabar batzuk hartu beharko lituzketela kontuan, hala nola hirurogei urte baino gehiago izatea, bakarrik bizitzea eta langabezian egotea, bestela, egoera horretan dauden pertsonen ez baitiote inoiz etxebizitza babesturik esleitu. **Q18/852.**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Erriberriko Udalak eta Eskubide Sozialen Departamentuak ez baitiote larrialdietarako etxebizitza bat esleitzen, eta, horrez gain, ez diote proposatzen egonkortasuna emango dion konponbiderik. Azaldu duenez, bikotekidearekin eta bi urteko alabarekin bizi da urik eta argindarrik gabeko etxebizitza batean, errentatzaileak hornidurak moztu baitzizkien duela lau hilabete. Gainera, duela gutxi sute bat egon zen etxebizitzan. Etsita dago bizi duen egoeragatik, eta etengabe mugitu behar izaten du haurrekin, zeinaren asma-sintomek okerrera egin duten. Etengabe aldatzen dute ostatzuz lo egiteko, ezin baitute inon gelditu epe luzerako. Horrez gain, laster alabaren aurrematrikula egin beharko du ikastetxe batean, baina ez daki non, ez baitaki non egongo diren matrikula egiterakoan, ezta ikasturte hasieran ere. Adingabearen zaintza galtzeko beldurra du, agian ezin baitu haren hezkuntza bermatu. **Q18/866.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñeko Udalak ez baitio baimenik eman larrialdietarako etxebizitza batean sartzeko, ez baitu horretarako baldintza bete, hau da, gutxienez bi urtez egotea erroldatuta udalerrian. Alokairu-etxebizitza batean bizi da bikotekidearekin eta lau seme-alaba adingabeekin, eta sartu zirenetik ez dute gas-hornidurarik. Konpainia elektrikotik jakinarazi diete zerbitzua berrezartzeko beharrezkoa dela etxebizitzaren jabeak instalazio-ziurtagiri bat eskuratzea. Jabeak, ordea, ez du ziurtagiri hori eskuratu, eta ez dauka zenbatekoa ordaintzeko asmorik. Beraz, etxebizitzaren baldintzak ez dira egokienak lau seme-alabekin bizitzeko, ez baita haien segurtasuna eta osasuna bermatzen. Neguan zehar sekulako hotza jasaten dute, eta sarri gaixotzen dira. Udalak ondorioztatu du ez daudela premiazko egoeran, nahiz eta gaur egun sei kidek osatzen duten familia-unitatea eta jasotzen dituzten diru-sarrerekin ezin dieten aurre egin alokairu pribatu baten gastuei. **Q18/935.**

#### **B) Etxebizitza erosteko, errentamenduan hartzeko eta eraberritzeko laguntza publikoak:**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Sustapen Ministerioak 2009an oinarrizko emantzipazio-errentarekin batera jaso zuen mailegu bat itzultzeko eskatu baitio, nahiz eta ezin izan duen itzuli administrazioaren jarduketaren ondorioz. **Q18/117.**
- Herritar batek kexa bat jarri du, Eskubide Sozialetako Departamentuak bizi den etxebizitza babestuaren hileroko alokairu-kuota igo baitu. Bere inguruabar pertsonalei begira (ez du diru-sarrera finkorik eta ez du prestaziorik jasotzen), uste du igoera hori neurrigabea dela. **Q18/145.**
- Herritar batek kexa bat jarri du, Eskubide Sozialetako Departamentuak ukatu egin baitio etxebizitza eraberritzeko laguntza, diru-sarreraren gehiengo kopurua gainditu baitu. Departamentuak, diru-sarrera horiek zehazteko helburuarekin, ez du kontuan hartu familia-unitateko kideztat hartu haren hogeitau urteko semea, kexagilearen ardurapean dagoena, eta kasu horretan diru-laguntza jasoko luke. **Q18/466.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Eskubide Sozialen Departamentuak etxebizitzaren eraberritze babestuagatik jasotako diru-sarrera itzultzeko eskatu baitio, izebaren oinordeko moduan esleitu ziotena; izan ere, espedientearen behin betiko kalifikazio-dataren ondoren eman zioten laguntza hori. **Q18/559.**
- Herritar batek kexa bat jarri du, Eskubide Sozialetako Departamentuak ehun euro baino gehiagotan igo du bizi den etxebizitza babestuaren alokairua. 88 urte ditu, eta hilean 650 euroko pentsioa jasotzen du. Igoeraren ondoren, hileroko alokairua 436,60 eurokoa da guztira; beraz, zenbateko txikia gelditzen zaio aseguru, garbiketa eta fakturak ordaintzeko. **Q18/840.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Eskubide Sozialen Departamentuak, haren amaren ohiko etxebizitza kokatutako eraikinean ingurutzaille termiko baten instalazioa onartzerakoan, ez baitu haren egoera ekonomiko zehazta ebaluatu. Izan ere, adineko pertsonentzako erresidentzia batean dago, eta plazaren hileroko kuota jasotzen duen pentsioaren bikoitza da; beraz, ezin die aurre egin eraikin bat eraberritzeak dakartzan gastuei. Gainera, 2014an eraikina goitik behera berritu zuten. Bestalde, Iruñeko Udalak idatzi bati 8ingurutzaille termikoari buruzkoa) erantzuten ez diolako aurkeztu zuen kexa. **Q18/856.**



- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Eskubide Sozialen Departamentuak bidegabetzat jotzen duen modu batean kalkulatu baitu haren gaitasun ekonomikoa, etxebizitza-legedi publikoan aurreikusitako onurak eskuratu ahal izateko. Azaldu duenez, gaur egun dibortzio-izapideak ari da egiten, eta, hiru seme-alaba dituen, hiru edo lau logelako etxebizitza babestu baten esleipena dagokio, eta ez txikiago batena, nahiz eta seme-alabak Madrilén bizi diren. Bere diru-sarrerak direla eta, ez diote aitortzen alokairurako laguntzak jasotzeko eskubidea. Hala ere, kontuan hartuko dira diru-sarrera garbiak, behin elikagai-pentsio kontzeptuan ordaindutako zenbatekoak murriztuta, hori baita lehen jarraitzen zen irizpidea. Horrela, laguntza hori jasotzeko eskubidea izango luke. Gaur egun, ezin duenez etxebizitza babestu bat eskuratu, hirugarrenen etxeetan bizi da bere hiru seme-alabekin, guztientzat desegokiak diren baldintzetan. **Q18/945.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Eskubide Sozialen Departamentuak bidegabetzat jotzen duen modu batean kalkulatu baitu haren gaitasun ekonomikoa, etxebizitza-legedi publikoan aurreikusitako onurak eskuratu ahal izateko. Azaldu du dibortziatuta dagoela eta elikagai-pentsio bat ordaindu behar duela, eta, beraz, ezin direla kendu kontzeptu horietan ordaindutako zenbatekoak, diru-sarrerak zehazteko eta etxebizitza babestuak eskuratzeko aukerari begira. Adierazi du bere diru-sarrera errealean zenbatekoa zenbatutakoena baino txikiagoa dela. **Q18/946.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Sustapen Ministerioak diru-sarrera batzuk itzultzeko eskatu diolako, emantzipaziorako oinarritzko errentarako mailegu gisa. Adierazi du etxebizitza 2010ean erosi zuela, eta gaur egun ez dela bere jabetza. Horrez gain, azaldu du bere diru-sarrerak aurreko berdinak direla, eta, beraz, ez duela ulertzen eskaera hori. **C18/174.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Nafarroan, beste autonomia-erkidego batzuetan gertatzen den moduan, ez daudelako etxebizitza askeak erosteko laguntzak, baizik eta soilik etxebizitza babestuak erosteko ematen direla laguntza horiek. **C18/271.**

**C) Etxebizitzetan izandako kalteak:**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Eskubide Sozialen Departamentuak ez baititu beharrezko neurriak hartzen akura-erreginenean bizi den etxebizitza babestua jasaten ari den hezetasun-kalteak konpontzeko. **Q18/141.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Burlatako Udalak ez baitio erantzunik ematen bizi den etxebizitzan (alokairu soziala) garbiketa- eta konponketa-lanak burutzeko eskaerari. Udalak betebeharrak hori dauka errentatzaile moduan, baita etxebizitzaren erabilera egokia bermatzeko ere. **Q18/419.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Eskubide Sozialen Departamentuak ez baititu beharrezko neurri zuzentzaileak hartzen 2009an esleitu zioten etxebizitza babestuaren isolamendu-egoera kaskarra konpontzeko. Azaldu duenez, hasieratik izan ditu zaratarekin eta tenperaturekin lotutako arazoak, eta, nahiz eta behin eta berriz aurkeztu dituen erreklamazioak, ez dituzte arazo horiek konpondu. Gainera, bere alabaren jaiotza dela eta egoerak okerrera egin du. **Q18/595.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Eskubide Sozialetako Departamentuak ez baititu beharrezko neurriak hartzen bizi den etxebizitza babestuan jasaten dituen hezetasun-arazoak konpontzeko. **Q18/736.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Iruñeko Udalak ez baititu beharrezko neurriak hartzen bizi den udal-etxebizitzaren kalteak konpontzeko, eta ez du txostenik idazten kexagileak etxebizitza eraberritzeko laguntza bat jaso ahal izateko. **Q18/800.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Eskubide Sozialen Departamentuak ez baititu konpontzen isolamendu bizi den etxebizitzaren (prezio tasatukoa) isolamendu eskasak eragindako arazoak, nahiz eta hasieratik eman zuen horren berri etxebizitzaren kalteen orrian. Isolamendu eskasa dela eta, airea eta hoztasuna sartzen dira kanpoaldetik. **Q18/947.**

**D) Etxebizitzen sustapena:**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Eskubide Sozialen Departamentuak eraikuntza-luzapena esleitu baitio 2014an babes ofizialeko etxebizitza saldu zion sustatzaileari, fatxada osatzen duten hormigoizko xaflen akaberarekin lotutako arazo estetiko bat dela eta. Uste du neurrigabea dela egiturarekin zerikusirik ez duten arrazoi estetikoengatik luzapen hori esleitzea, atzerapenak eragingo dituen etxebizitza emateari begira. **Q18/75.**

**E) Etxebizitzen alokairua:**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, alokairuan duen etxebizitzaren aurreko errentariak pisuaren hornidura elektrikoaz arduratzen den konpainiaz aldatu baitzuten, berari alde aurretik jakinarazi gabe. Konpainia horrekiko zor baten ondorioz, pisuaren argi-hornidura moztu dute. **Q18/146.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Allingo Udalak eta Eskubide Sozialen Departamentuak ez baitituzte beharrezko neurriak hartzen etxabe baten errentamenduaren aurrean. Uholdeak jasan ditzaken gunean dago, eta etxebizitzak ez dauka bizigarritasun-zedularik: horrez gain, etxabearen barruan obrak burutzen ari dira lizentziarik gabe. **Q18/195.**
- Jabeen erkidego batek kexa bat aurkeztu zuen, Nafarroako Gobernuak ez baititu ikuskatzen esleitutako etxebizitza sozialen baldintzak. **Q18/305.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Eskubide Sozialen Departamentuak mugatu egin baititu enkante judizial bitartez erosi zuen etxebizitza babestuaren alokairua eta eskualdaketa. Ez dago ados horrekin: izan ere, enkantean ordaindu zuen prezioa finkatutako gehieneko prezioaren gainetik dago. **Q18/352.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Eskubide Sozialen Departamentuko Etxebizitza Zerbitzuak desegokitzat jo duen tratua eskaini diolako, errentan daukan etxebizitza babestuekin lotutako jarduketa batzuen testuinguruan. **Q18/444.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Eskubide Sozialen Departamentuak ez baititu beharrezko neurriak hartzen Nasuvinsari errentamendurako eman zion etxebizitza berreskuratu ahal izateko. Adierazi du ez duela bestelako biziokirik, eta, beraz, egungo errentariak birkokatzeko eskatu du. Hala ere jakinarazi diote ez dela hori gertatuko. **Q18/934.**

**F) Bestelakoak:**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, higiezin agentzia batek Iruñeko Arrosadia auzoan eraikitzen ari diren etxebizitza bateko garaje plaza bat, desgaitasuna duten pertsonen zuzendutakoa, esleitu baitio baldintza horiek betetzen ez dituen pertsona bati, eta pertsona horrek ez du zenbateko handiagorik ordaindu plaza hori erosteko. **Q18/133.**
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Eskubide Sozialen Departamentuak zehapen-espedita bat zabaldu baitio haren etxebizitza babestua ohiko biziokiri moduan ez erabiltzeagatik. Horniduren kontsumo txikian oinarritu da Departamentua, eta ondorioztatu du ez dutela etxebizitza okupatu finkatutako epean. Hala ere, herritarrak adierazi du bere lan-egoeraren nahiz egoera pertsonalaren ondorioz etxebizitzatik kanpo ematen duela denbora asko. **Q18/633.**

### III. KAPITULUA. KEXEN BERARIAZKO AZTERKETA, ZENBAIT ADMINISTRAZIO PUBLIKOK EZ DITUZTELA HERRITARREN IDATZIAK ERANTZUTEN EDO ERANTZUTEN GEHIEGI LUZATZEN DIRELA ERAKUSTEN DUENA.

#### 3.1. SARRERA. HELBURUA.

2017ko txostenean, kapitulu berri bat sartu zen, urte hartan Arartekoari aurkeztutako kexak generoaren ikuspegitik aztertzeke.

Txosten honetan, beste helburu bati eskaini nahi izan zaio berariazko kapitulu bat; hala, urteko txosten bakoitzak arazo ezberdin bat agerian jartzeko balio izatea nahi da, hau da, urte horretan aurkeztutako kexak aztertu ostean Nafarroako Arartekoak hautemandako arazoren bat agerian jartzeko.

Aurten, herritarrek bidalitako idatziak erantzuten ez dituzten edo helegite administratiboak, instantziak eta prozedura administratiboak ebazteko gehiegi luzatzen diren Nafarroako administrazio publikoak identifikatu nahi dira.

Urriaren 1eko Herri Administrazioen Administrazio Prozedura Erkideari buruzko 39/2015 Legearen 21.1. artikulua honako hau dio: "Administrazioa behartua dago berariazko ebazpena eman eta jakinaraztera prozedura guztietan, edozein dela ere prozedura hasteko modua". Arau horren arabera, herritarrak, administrazio publikoari eskaera bat egiten badiu, egindako idatziaren edukiari buruzko erantzun bat garaiz jasotzeko eskubidea du.

Era berean, Nafarroako Foru Erkidegoko Administrazioari buruzko abenduaren 3ko 15/2004 Foru Legearen 7. artikuluan aitortzen da herritarrek administrazio egokia izateko eskubidea dutela, eta eskubide horren baitan, administrazioak espresuki emandako ebazpena lege ezarritako epean lortzeko eskubidea aipatzen da.

Tokiko eremuan, berriz, Nafarroako Toki Administrazioari buruzko uztailaren 2ko 6/1990 Foru Legearen 318. artikulua honako hau esaten du: "Tokiko erakundeak behartuta daude beren eskumeneko gaietan egiten zaizkien eskari guztiak ebatzi eta jakinaraztera".

Ikus daitekeen bezala, ordenamendu juridikoak herritarren idatziak beti erantzuteko betebeharra ezartzen die administrazio publikoei, eta jardunbide administratibo egokitzat hartzen du erantzuna lege ezarritako epean barruan ematea.

#### 3.2. HERRITARREN IDATZIAK ERANTZUTEN EZ DITUZTEN EDO ERANTZUNA EMATEKO GEHIEGI LUZATZEN DIREN ADMINISTRAZIO PUBLIKOEN ZERRENDA.

Kexei buruz egindako azterketaren arabera, ikusten da Nafarroako administrazio publiko bat baino gehiago erortzen direla praxi administratibo okerretan eta ez dituztela erantzuten herritarren idatziak lege ezarritako epean barruan, edo, azkenean erantzuten badituzte ere, gehiegi luzatzen direla.

Jarraian, jardura administratibo oker hori hauteman den administrazio publikoen zerrenda bat ageri da:

##### A) Nafarroako Foru Erkidegoko Administrazioa:

- Garapen Ekonomikorako Departamentua: herritar batek kexa bat jarri zuen ez ziotelako erantzuten jarritako instantzia bati. Haren bidez, argindar-hornidurako bere kontratuetan ageri ziren datuekin, irrealak ziren bi hornidura-punturen kode bateraturekin eta kontagailuko irakurketarekin ez zegoela ados adierazten zuen. **Q18/115.**
- Garapen Ekonomikorako Departamentua: herritar batek kexa bat jarri zuen departamentua gehiegi ari zelako luzatzen NA-132 errepedea hobetzeko (Tafalla-San Martin Unx zatia) desjabetu zizkioten lursail batzuen prezio zuzena zehazteko espedientearen tramitazioan. **Q18/198.**

- Garapen Ekonomikorako Departamentua: herritar batek kexa bat jarri zuen ez ziotelako erantzuten instantzia bati. Haren bidez, zuzentzen zuen ostatuaren erantzule zibilaren eta kudeatzailearen titulartasuna jakin nahi zuen, Nafarroako Turismo Erregistroan agertzen zena. **Q18/224.**
- Garapen Ekonomikorako Departamentua: herritar batek kexa bat jarri zuen ez ziotelako erantzuten konkurrentzia publikoko lokal bateko azpiegitura elektrikoaren proiektuak garatzeko gaitzen duen titulazioari buruz egindako zenbait informazio-eskaerari. **Q18/406.**
- Garapen Ekonomikorako Departamentua: herritar batek kexa bat jarri zuen Nafarroako Gobernu Kontsumo Zerbitzuak ez ziolako erantzuten apustuatarako bere kontua blokeatzeri buruz aurkeztutako erreklamazio bati. **Q18/484**
- Garapen Ekonomikorako Departamentua: herritar batek kexa bat jarri zuen ez ziotelako erantzuten aurkeztutako eskaera bati. Belateko eta Almandozko tuneletako bide-segurtasuna hobetzeko obrak egiteko bi tunel horiek itxi ostean trafikoa erregulatzeko hartutako neurriei buruzkoa zen eskaera. **Q18/553.**
- Garapen Ekonomikorako Departamentua: herritar batek kexa bat jarri zuen ez ziotelako erantzuten Narbarteko (Bertizarana udalean dago) aterpetxe baten izen komertzialari buruzko informazioa eskatzeko aurkeztutako instantzia bati. **Q18/668.**
- Garapen Ekonomikorako Departamentua: herritar batek kexa bat aurkeztu zuen ez ziotelako erantzuten argindar-hornidurarekin eta bere telefono-linearen hornidura-puntuaren geolokalizazioarekin ez zegoela ados adierazteko aurkeztutako instantziei. **Q18/180.**
- Garapen Ekonomikorako Departamentua: elkarte batek kexa bat jarri zuen ez ziotelako erantzuten informazio-eskaera bati. Nafarroako Legebiltzarrak ebazpen bat eman zuen eremu elektromagnetikoen balizko arriskuei eta haiek ingurumeneari dituzten ondorioei buruzko Europako Batzordearen 1815 Ebazpenean biltzen ziren gomendioak aplikatzeko eskatuz. Ebazpen hori betetzeko hartutako neurriei buruzkoa zen informazio-eskaera. **Q18/265.**
- Eskubide Sozialetako Departamentua: herritar batek kexa bat jarri zuen ez ziotelako ebazten aitortuta duen bermatutako errenta berrezartzeko eskaera, Osasunbidearekin zuen lan-jarduera amaitu zuela jakinarazi zion arren departamentuari. **Q18/29.**
- Eskubide Sozialetako Departamentua: herritar batek kexa bat aurkeztu zuen departamentua gehiegi ari zelako luzatzen aitortuta duen bermatutako errentaren ordainketa egiteko, hain zuzen, 2017ko azarotik 2018ko otsailera bitarteko epeari zegokion ordainketa egiteko. **Q18/165.**
- Eskubide Sozialetako Departamentua: herritar batek kexa bat jarri zuen departamentua gehiegi ari zelako luzatzen haren amari Iruñeko edo Iruñerriko egoitza batean plaza itundu bat esleitzeko. Beste instantzia bat ere jarri zuen, baina ez zuen erantzunik jaso. **Q18/437.**
- Eskubide Sozialetako Departamentua: herritar batek kexa bat jarri zuen Nafar Lansarek ez ziolako erantzuten aurkeztutako idatzi bati. Haren bidez, bere emaztea iraupen luzeko langabeen zerrenda batean zegoen jakitea nahi zuen, bai eta noiz arte zegoen langabezian zegoela egiaztatzen joatera behartuta jakitea ere. **Q18/876.**
- Ogasuneko eta Finantza Politikako Departamentua: herritar batek kexa bat jarri zuen ez ziotelako ematen zenbait partzelatan egindako birpartzelazioen eta katastroko aldaketen espediente osoa. **Q18/234.**
- Ogasuneko eta Finantza Politikako Departamentua (Nafarroako Zerga Ogasuna): herritar batek kexa bat jarri zuen ez ziotelako erantzuten instantzia bati. Haren bidez, 2014ko pertsona fisikoaren errentaren gaineko zergan egindako atxikpenak itzultzeko eskatzen zuen, urte hartan ez zela Espainiako egoiliar fiskala izan irizita, Kanpo Merkataritzako Institutuaren (ICEX) beka baten onuraduna izan baitzen Ekuatore Ginean. **Q18/564.**

- Ogasuneko eta Finantza Politikako Departamentua (Nafarroako Zerga Ogasuna): herritar batek kexa bat jarri zuen Nafarroako Auzitegi Ekonomiko-Administratibo Forala luzatzen ari zelako Errentaren eta Ondarean gaineko Zergen Sailak emandako ebazpen baten aurrean aurkeztu zuen erreklamazio ekonomiko-administratiboaren ebazpenean. **Q18/689.**
- Ogasuneko eta Finantza Politikako Departamentua: herritar batek kexa bat jarri zuen departamentua luzatzen ari zelako Nafarroako Zerga Ogasunak haren bankuko kontuen gainean egindako bahituren ziurtagiria emateko; hain zuzen, ziurtagiri hori behar zuen auzitegietan demanda bat aurkezteko. **Q18/705.**
- Ogasuneko eta Finantza Politikako Departamentua (Nafarroako Zerga Ogasuna): herritar batek kexa bat jarri zuen Nafarroako Zerga Ogasuna luzatzen ari zelako oinordetzen gaineko zergaren likidazio-prozedura batean haren alegazioak atzera bota ostean jarritako berraztertze-errekurtso baten ebazpenean. Errekurtsoa ebazteko eta likidazioaren ondorengo premiamendu-bidearen bilketa-jarduerak ondorioz gabe uzteko eskatzen zuen. **Q18/807.**
- Ogasuneko eta Finantza Politikako Departamentua: herritar batek kexa bat jarri zuen esleitzen zizkieten zenbait lursailen katastroko titulartasun okerra zuzentzeko egindako eskaerei ez zietelako erantzuten, administrazio horrek ez bazuen ere titulartasun hori arrazoitzen zuen dokumenturik eta herritarrak titulartasun horri uko egin bazion ere. **Q18/71.**
- Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentua: herritar batek kexa bat jarri zuen departamentua luzatzen ari zelako ordainsari osagarri bat ukatu ziotenean jarri zuen gora jotzeko errekurtso baten ebazpenean. Haren bidez, C mailako ordainsariak, han kokatzen zen herritarra, B mailakoekin parekatzeko eskatzen zuen, eskatu zioten titulazioaren arabera maila horretan egon behar lukeelako. **Q18/105.**
- Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentua: herritar batek kexa bat jarri zuen ez ziotelako erantzuten instantzia bati. Haren bidez, telefono-konpainiaren kale-izendegian agertzen zen bere telefono-linearen hornidura-puntuaren geolokalizazioarekin ez zegoela ados adierazten zuen. **Q18/112.**
- Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentua: herritar batek kexa bat jarri zuen departamentua luzatzen ari zelako Nafarroako Foru Erkidegoaren Administrazioaren eta haren erakunde autonomoen zerbitzura aritzeko hutsik zeuden atezain lanpostuak lekualdatze-lehiaketa baten bidez esleitzeko deialdi baten harira jarritako gora jotzeko errekurtso baten ebazpenean. **Q18/583.**
- Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentua: herritar batek kexa bat jarri zuen departamentuak ez zuelako ebazten epai judizial baten ostean administrazio-laguntzaile postuetarako aldi baterako kontratazioetarako desgaitasuna zuten pertsonen lehentasun-hurrenkera aldatu ostean aurkeztutako ondare-erantzukizunaren espedienteak. Hain zuzen, zegokion lanpostua betetzeko aukerarik izan ez zuen denborari zegokion jaso gabeko soldatak, kalte moralak, legezko interesak eta Gizarte Segurantzari egin beharreko kotizazioak eskatzen zituen. **Q18/683.**
- Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentua: herritar batek kexa bat jarri zuen departamentua luzatzen ari zelako 2016an aurkeztutako ondare-erantzukizunari buruzko erreklamazio baten ebazpenean. Irailaren 13ko 55/2010 Dekretuak Nafarroako tokiko polizia-kidegoetako funtzionarioen jarduerari lotutako lan-arriskuen prebentzioari buruzko arauak ezartzen ditu, eta han bildutako osasuna zaintzeko neurri zuzentzaileak ez aplikatzei buruzkoa zen errekurtsoa. **Q18/684.**
- Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentua: herritar batek kexa bat jarri zuen ezkontideagatik zegokion familia-laguntza jasotzeko eskubidea aitortzeko egindako eskaerari ez ziotelako erantzuten. Epai judizial baten aginduz, hari zegokion konpentsazio-pentsioa ordaindu beharra zeukan Foru Diputazioko Funtzionarioen Lagunarte Kutxaren kontura. **Q18/889.**

- Hezkuntza Departamentua: herritar batek kexa bat jarri zuen departamentua luzatzen ari zelako parte hartu zuen meritu-lehiaketa bateko emaitzen harira aurkeztutako gora jotzeko errekurso baten ebazpenean. Irakasleei laguntza emateko zentroetan (CAP) aholkulari-postuak betetzeko zen deialdia. **Q18/399.**
- Hezkuntza Departamentua: herritar batek kexa bat jarri zuen ez ziotelako erantzuten familiaren berrelkartzea lortze aldera salbuespenezko egoerengatik, osasun-arrazoiengatik edo adingabe bat zaintzeagatik Nafarroan egindako zerbitzu-eginkizuneko eskaerari. **Q18/579.**
- Hezkuntza Departamentua: zazpi herritarrek zazpi kexa bat jarri zituzten ez ziotelako ematen Bigarren Hezkuntzako irakasleen kidegora eta Lanbide Heziketako irakasle teknikoaren kidegora sartu ahal izateko parte hartu zuten aukeraketa-prozesuari zegokion espediente administratibo osora sartzeko aukerarik. **Q18/585, Q18/586, Q18/587, Q18/591, Q18/602, Q18/629 eta Q18/630.**
- Hezkuntza Departamentua: herritar batek kexa bat jarri zuen ez ziotelako erantzuten izena emanda zegoen irakasleen aldi baterako kontratazio-zerrendetatik bere ingelesezko profila kentzeko egindako eskaerari. **Q18/679.**
- Hezkuntza Departamentua: sindikatu batek bi kexa jarri zituen departamentuan lan egiten duten edo lan egin zuten zenbait irakasleren izenean, departamentu horrek ez zuelako aintzat hartzen eskolarik gabeko egunak opor-egun gisa hartu zaizkielako aurkeztutako gora jotzeko errekursoa. Sindikatuaren arabera, errekurso hori eta han biltzen den helburua aldeko administrazio-isiltasunaren bidez aintzat hartu behar dira, izan ere, gora jotzeko errekurso horiek aurrez aurkeztutako erreklamazioak administrazio-isiltasunaren bidez ukatu izanagatik aurkeztu ziren. **Q18/885 eta Q18/886.**
- Hezkuntza Departamentua: herritar batek kexa bat jarri zuen ez ziotelako erantzuten jarritako salaketa bati. Haren bidez, departamentu horri jakinarazten zion herritarrak hizkuntza-zentro batean betetzen zituen zereginen tartean sartu zela Hezkuntza Departamentuaren mendeko beste langile bat; eta, gainera, horrek babes-falta eragin ziola bere lan profesionala betetzeko orduan. **Q18/890.**
- Osasun Departamentua-Osasunbidea: elkarte batek kexa bat jarri zuen ez ziotelako erantzuten informazio-eskaera bati. Nafarroako Legebiltzarrak ebazpen bat eman zuen eremu elektromagnetikoen balizko arriskuei eta haiek ingurumenean dituzten ondorioei buruzko Europako Batzordearen 1815 Ebazpenean biltzen ziren gomendioak aplikatzeko eskatuz. Ebazpen hori betetzeko hartutako neurriei buruzkoa zen informazio-eskaera. **Q18/265.**
- Osasun Departamentua-Osasunbidea: herritar batek kexa bat jarri zuen ez ziotelako erantzuten haren aitari emandako osasun-arretari buruz aurkeztutako erreklamazioei. **Q18/567.**
- Osasun Departamentua-Osasunbidea: herritar batek kexa bat jarri zuen departamentua luzatzen ari zelako kontratazioari begira fundazio batean lanean egindako denbora kontuan hartzea ukatu izanaren aurrean jarritako gora jotzeko errekursoaren ebazpenean. **Q18/648.**
- Osasun Departamentua-Osasunbidea: herritar batek kexa bat jarri zuen ez ziotelako erantzuten plaza Nafarroako Ospitale Guneko zistoskopia-kontsulten unitatera lekualdatzeko egindako eskaerari. **Q18/708.**
- Osasun Departamentua-Osasunbidea: herritar batek kexa bat jarri zuen Osasunbideak ez ziotelako ematen prozedura judizial baterako behar zuen neurokirurgia-zerbitzuaren mediku-txosten bat. **Q18/899.**
- Osasun Departamentua-Osasunbidea: bi herritarrek bi kexa jarri zituzten ez ziotelako erantzuten dieta batzuk ordaintzeko behin eta berriro egindako eskaerei. Hurrenez hurren, Osasunbideako erizain eta mediku gisa egindako guardiei zegozkien dieta horiek. **Q18/915 eta Q18/919.**

- Kultura, Kirol eta Gazteria Departamentua: herritar batek kexa bat jarri zuen Vianako Printzea Erakundeak ez ziolako erantzuten Nafarroako ondare historikoaren inbentarioko fitxan haren jabetzaren eta negozioaren izena aldatzeko egindako eskaerari. **Q18/707.**
- Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioiko Departamentua: elkarte ekologista batek kexa bat jarri zuen ez ziotelako erantzuten Lindus (2010-2014) eta Lindus 2 programei buruzko informazio-eskaera bati. **Q18/86.**
- Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioiko Departamentua: elkarte ekologista batek kexa bat jarri zuen ez ziotelako erantzuten laguntza-premian zeuden animaliei buruzko informazioa ematen zuten deiei erantzuteko larrialdi-zerbitzuekin (112) izenpetutako hitzarmenari buruzko informazio-eskaera bati. **Q18/290.**
- Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioiko Departamentua: elkarte ekologista batek bi kexa jarri zituen ez ziotelako ematen LIFE BONELLI 2014-2017 eta LIFE a-AQUILA 2018-2022 proiektuen urteko memoria teknikoei buruz eta *Life Territorio Vison 2010-2016* proiektuaren kontabilitateari buruz eskatutako informazioa. **Q18/297 eta Q18/298.**
- Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioiko Departamentua: elkarte ekologista batek kexa bat jarri zuen ez zizkiotelako ematen Montejurrako Mankomunitatearen izenean dauden ur-horniduraren obrei buruzko espediente administratibo osoak (2017-2019 Tokiko Inbertsio Planean daude sartuta horiek), bai eta gora jotzeko errekursoaren epea luzatzeko eskaerari ez ziotelako erantzuten ere. **Q18/570.**
- Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioiko Departamentua: herritar batek kexa bat jarri zuen ez ziotelako erantzuten arrantza-jardueraren kudeaketari eta Arakil ibaiaren ertzetan kastoreek eragindako suntsiketari buruz aurkeztutako idatziei. **Q18/655.**
- Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioiko Departamentua: herritar batek kexa bat jarri zuen ez ziotelako erantzuten haren titulartasuneko partzela katastral berri bat sortu ahal izateko Erromantzatuan dagoen eta auzo-ondasun gisa ageri den partzela bat haren alde aitortzeko eskatzeko aurkeztutako idatzi bati. **Q18/680.**
- Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioiko Departamentua: elkarte ekologista batek kexa bat jarri zuen ez ziotelako bidaltzen ingurumen-arloko informazio-jakin bat horretarako emandako posta elektronikoa batera idatziz egin bazuen eskaera ere. **Q18/777.**
- Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioiko Departamentua: herritar batek kexa bat jarri zuen ez ziotelako erantzuten aurkeztutako zenbait instantziari. Haietan, bere jabetzako bi lursailetan untxien plaga batek eragindako txikizioagatik ibaibidea aldatzeko egiten ari ziren obren ondorioz jasaten ari zen kalteak salatzen zituen. Horrez gain, ez ziotela egindako obrei buruzko espediente osorik eta kalte-ordainei buruzko informaziorik ematen zioen. **Q18/835.**

## **B) Udalak:**

- Agoizko Udala: herritar batek kexa bat jarri zuen Udalak ez ziolako ematen hura bizi zen eraikinaren etxabea akaso udal-baimenik gabe irekitako hiru ateri eta haiek higiezinaren segurtasunari eragiten zioten egiturazko arriskuari buruz eskatutako dokumentazioa. **Q18/11.**
- Baztango Udala: herritar batek kexa bat jarri zuen ez ziotelako erantzuten Iruritako Anarabia frontoiaren kudeaketa zein erregimenetan eman zen jakiteko egindako informazio-eskaerari. **Q18/657.**
- Baztango Udala: herritar batek kexa bat aurkeztu zuen udaleko arkitektoa luzatzen ari zelako xehetasun-azterketa bati buruzko informazioa emateko. Herritarrak azaltzen zuen eraberritze-lan nahiko handiak egitekoa zela etxean, eta, horregatik, arkitekto baten zerbitzua kontratatu zuela. Arkitekto horrek, udaleko arkitektoarekin bildu ostean, aurreproiektu bat aurkeztu zuen. Udaleko

arkitektoak esan zien beharrezkoa zela xehetasun-azterketa bat aurkeztea, baina udaleko arkitekto berriari zegokiola hura onartu edo ez erabakitzea. Xehetasun-azterketa hori aurkeztu zuten, sei orri eskasekoa, eta handik hilabetera erantzunik jaso gabe jarraitzen zuten ahalegin bat baino gehiago egin bazituzten ere udaleko arkitektoarekin harremanetan jartzeko. **C18/858.**

- Burlatako Udala: herritar batek kexa bat jarri zuen aurkeztutako instantzia bati ez ziotelako erantzuten. Haren bidez, bide-garbiketako edo/eta barne-garbiketatako lanpostuaren kontrataziorako egindako deitan egindako kudeaketari buruzko zenbait informazio eskatzen zituen. Horrez gain, eskatzen zuen web-orrian eguneratuta argitaratzeko kontratazio-zerrenda guztiak, une oro jakin ahal izateko zerrenda horietan sartutako pertsona eta izangai guztien lehentasun-hurrenkera. **Q18/185.**
- Burlatako Udala: herritar batek kexa bat jarri zuen ez ziotelako erantzuten eskaera bati. Haren bidez, hura bizi zen alokairu sozialeko etxebizitzan garbiketa- eta konponketa-lanak egiteko eskatzen zion Udalari, etxebizitza baldintza egokietan erabili ahal izatea bermatzeko, alokatzaile gisa betebeharrak hori zuelako Udalak. **Q18/419.**
- Galar Zendeako Udala: herritar batek kexa bat jarri zuen ez ziotelako erantzuten katastroan haren jabetzako lursail baten guztizko azalera agertzeko egindako eskaerari, azalera txikiagoa agertzen baitzen. Azaltzen zuen azalera ageri zen aldea Ezkizozko Udalbatzak egindako zolaketa-lan batzuk eragindakoa zela, herritarraren lursailen zati bat okupatu zuelako haren baimenik gabe. **Q18/408.**
- Galar Zendeako Udala: merkataritza-sozietate batek kexa bat jarri zuen Udalak ez ziolako ematen 2008an egindako katastro-aldaketa bati buruz eskatutako informazioa. **Q18/654.**
- Galar Zendeako Udala: herritar batek kexa bat jarri zuen ez ziotelako erantzuten instantzia bati. Haren bidez, 1990ean egindako birpartzelazio eta/edo katastro-aldaketa bati buruzko espediente osoa emateko eskatzen zuen, eta espediente hori egongo ez balitz, ez dagoelako ziurtatzeko eta arrazoitzeko. **Q18/805.**
- **Corellako Udala:** herritar batek kexa bat jarri zuen ez ziotelako erantzuten aurkeztutako zenbait instantziari. Haietan, bere jabetzako bi lursailen untxien plaga batek eragindako txikizioagatik ibaibidea aldatzeko egiten ari ziren obraren ondorioz jasaten ari zen kalteak salatzen zituen. Horrez gain, ez ziotela egindako obrari buruzko espediente osorik eta kalte-ordainei buruzko informaziorik ematen zioen. **Q18/835.**
- Erroibarko Udala: herritar batek kexa bat aurkeztu zuen ez ziotelako erantzuten birziklapen-kaseta bat beste toki batera aldatzeko egindako eskaerari, gaur egungo kokapenak bizilagunei eragozpenak eragin arren eta han botatzen diren produktuak haurrentzat arriskutsuak izan arren. Kaseta espazio ireki batean jartzea proposatzen zuen, herriaren kanpoaldean. **Q18/884.**
- Lizarrako Udala: herritar batek kexa bat jarri zuen ez ziotelako erantzuten aurkeztutako idatzi bati. Haren bidez, udalaren jabetzako bide bati bide horren mugakide zen lursailaren jabeak eragiten zizkion kalte batzuk salatzen zituen. **Q18/333.**
- Esteribarko Udala: herritar batek kexa bat jarri zuen ez ziotela erantzuten Agorretan 2003 eta 2004 urteetan egindako saneamendu, zolaketa eta ur-kanalizazioen lanen proiektuari buruzko dokumentazioaren kopia baten eskaerari. **Q18/162.**
- Uharteko Udala: herritar batek kexa bat jarri zuen ez ziotelako erantzuten lan-eremuko etsakeria-portaeren gaineko prebentzio- eta jarduera-protokoloari buruzko dokumentazioa eta aseguru-orria eskatzeko egindako eskaerari. **Q18/301.**
- Igantziko Udala: herritar batek kexa bat jarri zuen Udalak ez ziolako ematen amaren lursail batzuei buruz eskatutako dokumentazioa. **Q18/560.**



- Irurtzongo Udala: herritar batek kexa bat jarri zuen, legez finkatutako epea igaro arren, Udalak ez ziolako ematen bizilagun bati etxean obrak egiteko emandako baimenari buruz eskatutako informazio urbanistikoa, eta toki erakundeari eskatzen zion beharrezko jarduketak gauzatzeko urratutako legezketasuna berrezartzeko. **Q18/36.**
- Izagaondoko Udala: herritar batek kexa bat jarri zuen Udala gehiegi luzatzen ari zelako 2011ean egindako katastroko datuetako akatsak zuzentzeko eskaeraren tramitazioan eta ebazpenean. **Q18/276**
- Leozko Udala: herritar batek kexa bat jarri zuen ez ziotelako erantzuten aurkeztutako zenbait idatziri. Horien bidez, hiri-eremuko kaleak zolatzeko, 2009-2016 aldirako III. Nafarroako errepideen gida-plana ez gauzatu izanari buruzko informazioa emateko nahiz 2015. urtetik 1999ko zaindariaren jaietako diru-laguntza ez ematea zerk eragin zuen argitzeko arrazoiak emateko eskatzen zuen. **Q18/928.**
- Eloko Udala: herritar batek kexa bat jarri zuen Udala luzatzen ari zelako berraztertze-errekurtso baten ebazpenean. Desgaitasuna duten pertsonentzako aparkatzeko txartela ukatu ziotelako eta Pertsonen Autonomiarako eta Garapenerako Agentziak igorritako txosten bat ez ziotelako ematen jarri zuen errekurtsoa. **Q18/949.**
- Noaingo Udala (Elortzibar): herritar batek kexa bat jarri zuen Udalak ez zuelako ebazten obretarako baimena emateko egindako eskaera. **Q18/801.**
- Obanosko Udala: herritar batek kexa bat jarri zuen ez ziotelako erantzuten aurkeztutako instantzia bati. Haren bidez, herriko egoitza batean obrak egin zituztela beharrezko baimen urbanistikorik gabe salatzen zuen. **Q18/542.**
- Oizko Udala: herritar batek kexa bat jarri zuen ez ziotelako erantzuten auzokoen jabetzako lursailen okupazio partikularrari eta bi etxebizitzaren legezkotasunik ezari buruz aurkeztutako bi salaketari. **Q18/231.**
- Erriberriko Udala: herritar batek kexa bat jarri zuen ez ziotelako erantzuten 1978 eta 1979 urteetako osoko bilkuren aktak jasotzen zituen liburua edo akta-liburua kontsultatzeko egindako eskaerari. **Q18/262.**
- Iruñeko Udala: bi herritarrek kexa bat jarri zuten ez ziotelako ematen hiri-kontserbazioaren eremuan D mailatik C mailara eta plazen gehikuntzarik gabe igotzeko bi deialdiri buruz eskatutako administrazio-espedienteen kopia bat. **Q18/14.**
- Iruñeko Udala: herritar batek kexa bat jarri zuen ez ziotelako erantzuten idatzi bati. Haren bidez, Civivoxeko ikastaroetan izena emateko kuoten murrizketarako eskubidea zuten kolektiboek eskatzen zitzairen tramitearekin ez zegoela ados esaten zuen; izan ere, aurrez bertara joatea eskatzen zitzairen, eta bitarteko tramite hori plaza eskuratzeko eragozpen bihur zitekeen gainerako erabilitzaileekin alderatuta, plazak eskaeraren hurrenkeraren arabera esleitzen zirelako. **Q18/25.**
- Iruñeko Udala: herritar batek kexa bat jarri zuen ez ziotelako erantzuten haren etxebizitzaren ondoko barruko patio batzuetan egiten ari ziren obrei buruz aurkeztutako instantzia bati. Herritarrak bazekien obrek ez zutela beharrezko baimenik, eta, ondorioz, indarrean zegoen hirigintza- eta segurtasun-araudia urratzen ari zirela. **Q18/27.**
- Iruñeko Udala: herritar batek kexa bat jarri zuen ez ziotelako erantzuten urgentziaz behar izan zuen odontologia-ebakuntza ordaintzeko aukera emango liokeen gizarte-larrialdiko laguntzaren eskaerari. **Q18/166.**
- Iruñeko Udala: herritar batek kexa bat jarri zuen ez ziotelako erantzuten udal horretan nahitaezko kanpo diru-bilketarako esleipena egiterakoan langileak subrogatzeko erabilitako irizpideei buruz aurkeztutako informazio-eskaerari. **Q18/191.**

- Iruñeko Udala: herritar batek kexa bat jarri zuen ez zietelako erantzuten bizi den eraikinean oztopo arkitektonikoak kentzeko egin diren lanen ustezko legezkotasunik ezari buruz aurkeztutako zenbait salaketari. Hain zuzen, herritarrak esaten zuen haren etxeko leiho bat estututa bezala geratu zela eta argia eta ikuspena galdu zituela, nahiz eta obra-proiektuan halakorik ez jarri. **Q18/200.**
- Iruñeko Udala: herritar batek kexa bat jarri zuen ez ziotelako erantzuten Jose Alonso kalean bere ibilgailuarekin zirkulatu ahal izateko egindako eskaerari. **Q18/395.**
- Iruñeko Udala: herritar batek kexa bat jarri zuen Udala luzatzen ari zelako herritarra bizi zen eraikinean igogailu bat jartzeko eta kanpoko urbanizatze-lanak egiteko baimena emateko, bai eta, kanpoko urbanizatze-lanei lotuta, Udalak gune bereko beste eraikin batzuetan egindako lanetan jarraitutako irizpideetan egin ez zuen eskakizun bat egin zuelako ere. **Q18/453.**
- Iruñeko Udala: herritar batek kexa bat jarri zuen ez ziotelako erantzuten lagapen-hartzailea den garaje-plaza baten transmisioaren gehienezko prezioari buruz egindako informazio-eskaera bati, bai eta ez ziotelako onartzen erantzuna emateko izandako atzerapen horren ondorioz plazak izandako balio-galeratik kalte-ordain bat ematea ere. **Q18/510.**
- Iruñeko Udala: herritar batek kexa bat jarri zuen Udalak ez ziolako ematen Pio XII.a etorbideko bide-erreformarako urbanizazio-proiektuaren harira idatzitako irisgarritasun-txostena. **Q18/676.**
- Iruñeko Udala: herritar batek kexa bat jarri zuen ez zietelako erantzuten lur azpiko aparkaleku batean dagoen garaje-plaza batera joan ahal izateko trafikoa mugatuta duten zenbait kaletatik (Jose Alonso eta Aita Moret kaleak) barrena pasatzeko baimena izan zezan aurkeztutako zenbait eskaerari. Horrez gain, Iruñeko Udalak hiritarrentzako doako telefono bat jartzea ere eskatzen zuen. **Q18/691.**
- Iruñeko Udala: herritar batek kexa bat jarri zuen ez ziotelako erantzuten eremu mugatuan aparkatzeko edo zirkulatzeko aukera ematen duten txartelak erabiltzeko baimena duten erakundeen eta zerbitzuen argitalpen-faltari lotuta aurkeztutako eskaera bati. **Q18/711.**
- Iruñeko Udala: herritar batek kexa bat jarri zuen Udala luzatzen ari zelako haren emaztea ospitaleratzeagatik zegoen baimena ukatu izanari eta aitalasun-baimenaren zenbaketari lotuta aurkeztutako berraztertze-errekurtso baten ebazpenean. **Q18/712.**
- Iruñeko Udala: herritar batek kexa bat jarri zuen ez ziotelako ematen egindako obra batzuen harira bizilagun bati abiarazitako legezkotasun urbanistikoaren espedienteari buruzko informaziorik. **Q18/744.**
- Iruñeko Udala: herritar batek kexa bat jarri zuen ez ziotelako erantzuten trafiko-arloko zigor baten ondorioz egin zioten bahitura baten zenbatekoa itzultzeko eskaerari. Esaten zuen ez ziotela zorraren ohartarazpenik jakinarazi, ez eta premiamenduaren erabakia eta bahituraren erabakia ere, eta hala eta guztiz ere bahitura egin ziotela. **Q18/756.**
- Iruñeko Udala eta Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioeko Departamentua: elkarte ekologista batek hiru kexa jarri zituen Udalak ez ziolako ematen Arga ibaiak izen bereko herria zeharkatzean zuen ingurumen-egoerari buruz egindako dokumentua, eta, horrez gain, departamentuak ez ziolako ematen LIFE BONELLI 2014-2017 ETA LIFE a-AQUILA 2018-2022 proiektuen kontabilitateari buruz eskatutako informazioa, ez eta proiektu horien bidez askatutako kopuruari buruzko informazioa ere. **Q18/283, Q185/284 eta Q18/291.**
- Petilla Aragoiko Udala: herritar batek kexa bat jarri zuen esleitzen zizkioten zenbait lursailen katastroko titulartasun okerra zuzentzeko egindako eskaerei ez zietelako erantzuten, administrazio horrek ez bazuen ere titulartasun hori arrazoitzen zuen dokumenturik eta herritarrak titulartasun horri uko egin bazion ere. **Q18/72.**

- San Adriango Udala: herritar batek kexa bat jarri zuen ez ziotelako erantzuten Udaltzaingoa hutsik zeuden plaza guztiak betetzea saihesten zuten arrazoi ekonomiko edo araubide-arrazoiei buruz nahiz gaur egungo langile-faltari aurre egiteko aurreikusitako neurriei buruz egindako kontsultari. **Q18/148.**
- Zangozako Udala: herritar batek kexa bat jarri zuen esleitzen zizkioten zenbait lursailen katastroko titulartasun okerra zuzentzeko egindako eskaerei ez ziotelako erantzuten, administrazio horrek ez bazuen ere titulartasun hori arazoitzen zuten dokumenturik eta herritarrak titulartasun horri uko bazion ere. **Q18/71.**
- Zangozako Udala: herritar batek kexa bat jarri zuen ez ziotelako erantzuten aurkeztutako bi instantziari. Haien bidez, ondoko bizilagunari patioan edo jardinean erretegi bat jartzeko emandako baimenaren kopia bat eskatzen zuten, bai eta foku batzuek egiten zuten argiaren ondorioz bere etxean jasaten zituen molestiei aurre egiteko neurriak ere. **Q18/496.**
- Sartagudako Udala: herritar batek kexa bat jarri zuen ez ziotelako erantzuten aurkeztutako zenbait instantziari. Haien bidez, beren etxetik gertuko orube batean bizi ziren zortzi katuk eragindako zaratak, usainak eta zikinkeriak bizilagunei eragiten zizkien molestiak salatzen zituen. Azaltzen zuten jasanezina ari zela bihurtzen animalia horiekin batera bizitzea, eta leihoak ere ezin zituztela ireki etxebizitza aireztatzeko animalia horien gorotzen kiratsagatik. **Q18/686.**
- Tuterako Udala: bizilagunen elkarte batek kexa bat jarri zuen ez ziotelako erantzuten aurkeztutako instantzia bati. Haren bidez, higiezinaren alboko jabetza pribatuko eskailera batzuk zolatzeko eskatzen zion Udalari, eskailera horiei ematen zitzaien erabilera publikoa konpentsatzeko. **Q18/3.**
- Zizur Nagusiko Udala: herritar batek kexa bat jarri zuen ez ziotelako ematen elkarte gastronomiko bateko erauzgailu-sistemaren instalazioaren legezkotasun urbanistikoari buruz Udalak idatzitako txostena. **Q18/57.**

#### **C) Mankomunitateak:**

- Iruñerriko Mankomunitatea: bi herritarrek kexa bat aurkeztu dute ez zaiolako erantzun, ibilbidean aldaketa bat egin ondoren, Uharteko alde zaharrean kendu zuten eskualdeko hiri-garraioko 4H lineako geralekua berriro gaitzeko eskaerari. Haien esanetan, Alde Zaharreko herritarren onura ekarriko luke horrek, bereziki, Nafarroako Ospitale Konplexura maiz joaten diren adineko pertsonentzat, linea horrek ibilbide hori egiten baitu, eta Itarua merkataritza-gunera joaten direnentzat. **Q18/17.**
- Iruñerriko Mankomunitatea: Herritar batek kexa bat aurkeztu du ez zaiolako erantzunik eman eskualdeko hiri-garraioko zerbitzuaren funtzionamendu arduragabe baten ondorioz jasandako kalteengatik aurkeztutako erreklamazioari. **Q18/292.**
- Iruñerriko Mankomunitatea: herritar batek kexa bat aurkeztu du ez diotelako erantzun ondare-erantzukizuneko erreklamazio bati. Arga ibaiaren pasealekuan, Burlata parean, bizikletan zihola zoladuraren mantentze-egoera txarraren ondorioz erori zelako aurkeztu zuen erreklamazioa. **Q18/903.**

#### **D) Kontzejuak:**

- Berueteko kontzejua: herritar batek kexa bat aurkeztu du kontzejua atzeratzen ari delako alokatutako lokal batengatik kobratutako zabor-tasak itzultzeari buruz jarritako berraztertze errekurtso bat ebazteko orduan. **Q18/554.**
- Espartzako Kontzejua: herritar batek kexa bat aurkeztu du ez diotelako erantzun kontzejuaren jabetzako elkarteko teiltuan pilatutako elurra erortzearen ondorioz bere ibilgailuak jasandako kalteengatik aurkeztutako erreklamazioari. **Q18/452.**

- Errotzeko kontzejua: herritar batek kexa bat aurkeztu du ez diotelako erantzun epaitza bat emateko eta, modu subsidiarioan, 2018ko esleipenari buruzko akta eta bera epaitzaren onuraduna ez dela xedatzen duen ebazpena bidaltzeko eskatuz aurkeztutako idazkiari. **Q18/384**.
- San Vicenteko kontzejua (Urraulbeiti): herritar batek bi kexa aurkeztu ditu ez diotelako erantzun herriko artegi bat erabiltzeari eta udal-lursail eta -bideen garbiketa- eta mantentze-lanak egikaritzeari buruzko informazio-eskaerei. **Q18/218 eta Q18/219**.

#### **E) Nafarroako parlamentua:**

- Nafarroako parlamentua: herritar batek kexa bat aurkeztu du Parlamentua atzeratu egin delako frogatutako laneko jazarpen-egoera baten aurrean laneko arriskuen prebentzio-neurriak ez hartzeagatik aurkeztutako ondare-erantzukizuneko erreklamazio bat ebazteko orduan. **Q18/695**.

### **3.3. DATU GARRANTZITSUENAK.**

Egindako deskribapenetik honako datu eta ondorio hauek atera ditugu:

- a) Administrazio publikoek herritarrek aurkeztutako idazkiei ez dietela erantzun edo administrazio-errekurtsoak, -eskabideak eta -prozedurak ebazten gehiegi atzeratu direla adieraziz aurkeztutako kexa-kopurua 110ekoa izan da, hau da, 2018an aurkeztutako kexen (1052) % 10,45.
- b) Herritarrek aurkeztutako idazkiei erantzun ez dieten edo administrazio-errekurtsoak, -eskabideak eta -prozedurak ebazten gehiegi atzeratu diren 39 administrazio publiko detektatu dira. Nafarroako Gobernuako departamentu bakoitza administrazio desberdintzat jotzen da xede horietarako.
- c) Administrazio publikoak multzoka hartuta, honela bana daitezke kexa guztiak:
  - Nafarroako Foru Komunitateko administrazioa: 56 kexa.
  - Udalak: 47 kexa.
  - Mankomunitateak: 3 kexa.
  - Kontzejuak: 5 kexa.
  - Nafarroako parlamentua: kexa bat.
- d) Nafarroako Foru Komunitateko administrazioaren barruan, honela xehatuta dago kexa-kopurua departamentuen arabera (dagokien departamentuari atxikitako erakunde autonomoak sartuta):
  - Garapen Ekonomikorako Departamentua: 10 kexa.
  - Eskubide Sozialetako Departamentua: 4 kexa.
  - Ogasuneko eta Finantza Politikako Departamentua: 6 kexa.
  - Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentua: 6 kexa.
  - Hezkuntza Departamentua: 13 kexa.
  - Osasun Departamentua: 7 kexa.
  - Kultura, Kirol eta Gazteria Departamentua: 1 kexa.
  - Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioeko Departamentua: 9 kexa.

- e)** Udalerrien arabera, honako hauek dira kexa gehien (hiru kexa baino gehiago) dituzten udalak:
- Iruñeko Udala: 18 kexa.
  - Galar Zendeako udala: 3 kexa.
- f)** Mankomunitateen arabera, Iruñerriko Mankomunitatea 3 kexarekin.
- g)** Azken batean, herritarrak erantzunik eman gabe maiztasun handienarekin utzi dituzten administrazio publikoak honako hauek izan dira (bost kexa baino gehiago eragin dituztenak soilik aipatzen dira):
- Iruñeko Udala: 18 kexa.
  - Hezkuntza Departamentua: 13 kexa.
  - Garapen Ekonomikorako Departamentua: 10 kexa.
  - Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioeko Departamentua: 9 kexa.
  - Osasun Departamentua: 7 kexa.
  - Ogasuneko eta Finantza Politikako Departamentua: 6 kexa.
  - Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentua: 6 kexa.

#### IV. KAPITULUA. OFIZIOZKO JARDUKETAK.

##### 4.1. DATU OROKORRAK.

4/2000 Foru Legeak, uztailaren 3koak, ofiziozko jarduketak egiteko eskumena ematen dio Nafarroako Arartekoari (18.1 artikulua). Ofiziozko jarduketan xedea, batetik, herritarrei ordenamendu juridikoak aitortzen dizkien eskubideak bermatzea (1.1 artikulua) eta, bestetik, zerbitzu publikoen eraginkortasuna hobetzea da (16. artikulua). Ofiziozko jarduketa horiek, egoki irizten bada, Nafarroako administrazio publikoei zuzendutako iradokizunen, legezko betebeharren oroigarrien edo gomendioen formulazioan edo beste erakunde publiko batzuei, esaterako, Nafarroako Parlamentuari (33. eta 34. artikulua) edo Espainiako Arartekoari (14.2 eta 39 artikulua) egindako iradokizunetan edo eskaeretan amai daitezke.

2018an, ofiziozko 25 jarduketa abiarazi ziren. Baina guztira ofiziozko 27 jarduketa kudeatu ziren. Izan ere, 2017an abiarazitako bi 2017ko abenduaren 31n amaitzeko zeuden.

Kudeatutako ofiziozko hamaika jarduketetan, honako hauek zituzten ebazpenak formulatu ziren:

- Sei gomendio.
- Hamar iradokizun, horietako bi arauemaileak.
- Legezko betebeharren oroigarri bat.

Kudeatu eta ebatzi diren ofiziozko hamaika jarduketa horietatik sei onartu eta hiru ukatu zituzten administrazio publiko hartzaileek, eta bi erantzun gabe geratu ziren.

Horrenbestez, Nafarroako Arartekoak ofiziozko jarduketei lotuta emandako ebazpenen onarpen-maila % 66,6koa izan zen (erantzundako ebazpen guztien gainean onartutako ebazpenak).

Ofiziozko gainerako jarduketak honela kudeatu dira:

- Ikerketa jakinarazi ostean Administrazioak erantzundako bost jarduketatan auzia konpontzeko bidean dela jo zen.
- Bi kasutan, Administrazioetik jasotako informazioa balioetsi ondoren, ez zen beharrezkotzat jo ebazpena adieraztea edo neurri berriak hartzea.
- Ofiziozko beste lau jarduketatan, detektatutako egoera Espainiako Arartekoari jakinarazi zaio, kasua haren eskumenekoa dela iritzita.
- Ofiziozko jarduketa bat Eskubide Sozialetako Kontseilariari igorri zitzaion.
- Beste jarduketa bat Justizia Ministroari igorri zitzaion, bere eskumeneko gaia zelako.
- Ofiziozko beste jarduketa batean izapidetzen ari da eta, ondorioz, txosten hau ixteko datan ikerketa amaitu gabe dago.

2018an kudeatutako ofiziozko 27 jarduketek honako **arlotan** hauek izan zituzten xede, eta kopuru handienetik txikienera ordenatuta aipatuko dira:

- **Gizarte-ongizatea: 5** (Mendekotasun-egoera eta prestazioetarako eskubidea epe barruan aitortzea; egoitza-plazaren eskasia Iruñea inguruan; bidaiderik gabeko atzerriko adingabeen bidezko banaketa autonomia-erkidegoen artean; babesgabatasun-egoeran dauden adingabeei buruzko informazio-eskaera; mendekotasuna duten pertsonen egoitza-zerbitzurako laguntzak kuantifikatzeko irizpideak).
- **Herritarren segurtasuna: 4** (Zitazioak Lizarrako NAN bulegoan; gehiegizko edo neurritz kanpoko gogortasun-baldintzak Cadizko espetxe bateko presoentzat; eraso homofoboak Iruñeko hilerri inguruan; liztor asiarraren habien ugalketa Etxabakoitzen).

- **Datu pertsonalen babesa: 3** (Ugalkortasunari buruzko estatistika-galdetegi bati erantzun beharra; Nafarroako Zerga Ogasunaren sistema informatikoan duen eragina; eta sexu-delitu baten biktima bati intimitaterako eta ohorerako eskubideak urratzea sare sozialetan).
- **Zerbitzu publikoak: 3** (Errepideetan elurteen ondoriozko arazoak konpontzeko neurriak; gorabeherak Etxarri-Aranatzko hornidura elektrikoarekin; eta Zizur Iruñarekin lotzen duen espaloiaaren arriskua).
- **Justizia: 2** (Emakume kooperante bati gizakien nazioarteko salerosketaren eta immigrazio klandestinoaren krimena leporatzea; Justizia Ministerioari gutuna Nafarroako Probintzia Auzitegiaren 38/2018 epaiari buruz -"la Manada" kasua- eta Zigor Kodearen berrikuspenari buruz).
- **Osasungintza: 2** (Pediatriako arreta Zangoza; egoera irregularrean dauden pertsonen osasun-arreta).
- **Genero-indarkeria: 2** (Neurri berriak genero-indarkeriaren arloan eta genero-indarkeriaren biktima izandako emakumeen babes-arloan).
- **Ingurumena: 1** (Mugapenak eta debeku berriak hondakinen kudeaketan).
- **Herri-lanak: 1** (Oinezkoen pasabidea Orkoiengo hiltegi inguruan).
- **Lana: 1** (Desberdintasuna gizon eta emakumeen arteko laneko jarduera-tasan).
- **Etxebizitza: 1** (Errentamendu-erregimenean etxebizitza eskuratzeko arazoak).

Hurrengo taulan, kudeatutako ofiziozko jarduketak eta haien emaitzak azaldu ditugu:

Arloa	Gai zehatza	Administrazio hartzailea	Emaitza
<b>2017ko abenduaren 31n egiteko zeuden ofiziozko jarduketak</b>			
Funtzio publikoa	Nafarroako tokiko polizia-kidegoetako funtzionarioen ordainsari-erregimena ez da egokitzen Nafarroako Poliziaren Foru Legearen aurreikuspenetara	Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentua	Ez da onartu gomendioa
Gizarte-ongizatea	Adingabeentzako babesaren egoera	Eskubide Sozialetako Departamentua	Onartutako iradokizunak
<b>2018ko ofiziozko jarduketak</b>			
Justizia	Emakume kooperante bati gizakien nazioarteko salerosketaren eta immigrazio klandestinoaren krimena leporatzea		Espainiako Arartekoari bidalia
Zerbitzu publikoak	Errepideetako elurteen ondoriozko arazoak ebazteko neurriak	Garapen Ekonomikorako Departamentua	Ebazteko bidean
Ingurumena	Mugapenak eta debeku berriak hondakinen kudeaketan.	Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioko Departamentua	Ebazteko bidean
Herritarren segurtasuna	Zitazioak Lizarrako NAN bulegoan		Espainiako Arartekoari bidalia
Lana	Desberdintasuna gizon eta emakumeen arteko laneko jarduera-tasan	Garapen Ekonomikorako Departamentua,	Ez zen hauteman ebazpen baten premiarik

Arloa	Gai zehatza	Administrazio hartzailea	Emaiza
		Eskubide Sozialen Departamentua eta Herritarrekiko eta Erakundeekiko harremanetako Departamentua	
Etxebizitza	Errentamendu-erregimenean etxebizitza babestua eskuratzeko arazoak	Eskubide Sozietako Departamentua	Onartutako arautzeko iradokizuna
Herritarren segurtasuna	Gehiegizko edo neurriz kanpoko gogortasun-baldintzak Cadizko espetxe bateko presoen tratuan		Espainiako Arartekoari bidalia
Herri-lanak	Oinezkoen pasabidea Orkoiengo hiltegi inguruan	Garapen Ekonomikorako Departamentua, Orkoiengo udala eta Iruñeko udala	Ez da onartu iradokizuna.
Gizarte-ongizatea	Mendekotasun-egoera eta prestazioetarako eskubidea epe barruan aitortzea	Eskubide Sozietako Departamentua	Onartutako legezko betebeharren oroigarria
Datu pertsonalen babesa	Ugalkortasunari buruzko estatistika-galdetegi bati buruz erantzun beharra	Ogasuneko eta Finantza Politikako Departamentua	Ebazteko bidean
Datu pertsonalen babesa	Gorabehera Nafarroako Zerga Ogasunaren sistema informatikoan	Ogasuneko eta Finantza Politikako Departamentua	Ebazteko bidean
Justizia	Justizia Ministerioari gutuna Nafarroako Probintzia Auzitegiaren 38/2018 epaiari buruz eta Zigor Kodearen berrikuspenari buruz		Justizia Ministroari bidalia
Zerbitzu publikoak	Gorabeherak Etxarri-Aranatzeko hornidura elektrikoarekin	Garapen Ekonomikorako Departamentua	Ebazteko bidean
Herritarren segurtasuna	Eraso homofoboak Iruñeko hilerri inguruan	Iruñeko Udala	Ez zen hauteman ebazpen baten premiarik
Gizarte-ongizatea	Adinekoentzako egoitza-plazen eskasia Iruñean	Eskubide Sozietako Departamentua	Onartutako gomendioa
Gizarte-ongizatea	Bidaiderik gabeko atzerriko adingabeen bidezko banaketa autonomia-erkidegoen artean	Eskubide Sozietako Departamentua	Eskubide Sozietako Kontseilariari bidalia
Osasuna	Pediatriako arreta Zangoza eskualdean	Osasun Departamentua	Onartutako gomendioa
Datu pertsonalen babesa	Sexu-delitu baten biktima bati intimitaterako eta ohorerako eskubideak urratzea sare sozialetan		Espainiako Arartekoari bidalia
Genero-indarkeria	Neurri berriak genero-indarkeriaren arloan	Herritarrekiko eta Erakundeekiko Harremanetako	Ez zen hauteman ebazpen baten premiarik



Arloa	Gai zehatza	Administrazio hartzailea	Emaiza
		Departamentua	
Osasuna	Egoera irregularrean dauden pertsonen osasun-arreta	Osasun Departamentua	Ez da onartu gomendioa
Genero-indarkeria	Genero-indarkeriaren biktima izandako emakumeen babesa	Herritarrekiko eta Erakundeekiko harremanetako Departamentua eta Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentua	Ez zen hauteman ebazpen baten premiarik
Herritarren segurtasuna	Liztor asiarraren ugalketa Etxabakoitzen	Iruñeko Udala	Onartutako iradokizunak
Zerbitzu publikoak	Zizur Txikia Iruñarekin lotzen duen espaloia-arriskua	Garapen Ekonomikorako Departamentua eta Zizurreko udala	Erantzun gabeko iradokizunak
Gizarte-ongizatea	Eskubide Sozialetako Departamentuari datuak eskatzea, haurren eta nerabeen babesari buruz	Eskubide Sozialetako Departamentua	Izapidetu gabe
Gizarte-ongizatea	Mendeko pertsonen egoitza-zerbitzurako laguntzak kuantifikatzeko irizpideak	Eskubide Sozialetako Departamentua	Gomendioa eta araudi iradokizunaren erantzunen zain

2018an hasitako ofiziozko 25 jarduketaren laburpena, **jarduketaren hartzaile diren erakunde eta administrazio publikoen arabera**, eta kontuan hartuta jarduketa horietako batzuetan eragindako administrazioak bat baino gehiago direla, honako hau da:

**I. Nafarroako Foru Erkidegoko administrazioa: ofiziozko 18 jarduketaren hartzailea.**

- Eskubide Sozialetako Departamentua: 7.
- Garapen Ekonomikorako Departamentua: 5.
- Herritarrekiko eta Erakundeekiko Harremanetako Departamentua: 3.
- Ogasuneko eta Finantza Politikako Departamentua: 2
- Osasun Departamentua: 2.
- Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentua: 1.
- Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioiko Departamentua: 1.

**II. Toki-erakundeak: ofiziozko 4 jarduketaren jasotzaileak.**

- Iruñeko Udala: 3.
- Orkoiengo Udala: 1
- Zizurreko Udala: 1

III. Espainiako Arartekoa: ofiziozko 4 jarduketaren jasotzailea.

IV. Justizia Ministerioa: ofiziozko jarduketa baten hartzailea.

## **4.2. 2018ko OFIZIOZKO JARDUKETA GARRANTZITSUENAK.**

Honako hauek izan ziren 2018an egindako jarduketa garrantzitsuenak, hasiera emandako ordenaren arabera:

### **4.2.1. Emakume kooperante bati gizakien nazioarteko salerosketaren eta immigrazio klandestinoaren krimena leporatzea.**

**Erakunde hartzailea:** Espainiako Arartekoa.

**Arloa:** Justizia.

**Jarduketa:** Bitartekaritza-eskaera.

Nafarroako Arartekoak SOS Arrazakeria Nafarroaren idatzi bat jaso zuen, giza eskubideen alde lan egiten duen Caminando Sin Fronteras elkarteko ekintzaile baten egoerak sortzen zion kezka adieraziz.

SOS Arrazakeriak adierazten zuenez, ekintzaileari zitazioa egin zioten Marokoko justiziaren aurrean deklaratzeko 2018ko urtarrilaren 10ean (antzaenez, Tangerreko Apelazioko Auzitegian), gizakien nazioarteko salerosketaren eta immigrazio klandestinoaren ustezko krimen batengatik.

Adierazten zenez, akusazioaren oinarria ekintzaileak Itsasoko Laguntza zerbitzuari egindako laguntza-eskaerako deiak izango ziren, hain zuzen ere, Gibraltarreko itsasartean noraezean edo naufragio-arriskuan zeuden pertsonak lokalizatu eta salbatzeko.

SOS Arrazakeriaren iritziz, gaitzesteko moduko jarrera ez izateaz gain, harrera eginez, erroldatuz, lekualdatuz eta abar, migratzaileen egoera penagarria arintzea xede duen jarrera kriminalizatzea izango litzateke.

Ekintzailearen aurkako akusazioari dagokionez, Nafarroako Arartekoak egiaztatu zuen hainbat komunikabidetan albisteak argitaratu zirela pertsona horrek giza eskubideen alde egindako lana gorai patuz, eta erreferentzia bihurtu zela migratzaileen artean eta esparru horretan lan egiten duten entitate eta erakundearen artean.

Kasuaren inguruabarrak ikusita, eta erakundearen eskumen-esparrua kontuan hartuta, Nafarroako Arartekoari egokia iruditu zitzaion Espainiako Arartekoari idatzi bat bidaltzea, hari ere egoki irudituz gero, Médiateur du Royaume de Maroc delakoari kasuak sortu zuen kezkaren berri emateko eta, ahal izanez gero, aldeko ebazpena bideratzen lagunduko lukeen kudeaketaren bat egiteko.

Espainiako Arartekoak Estatuko Fiskal Nagusiaren Laguntzarako Unitateari eta Poliziaren Zuzendaritza nagusiari idatzi zien gaiari buruzko informazioa eskatuz. Fiskaltzak adierazi zion ez zegoela ekintzaileak esku hartutako zigor-arloko prozedurarik erregistratuta. Poliziaren Zuzendaritza Nagusiak aditzera eman zuen prentsa-informazio bidez ezagutu zirela Marokon eta Marokoko agintaritza judizialaren aurrean egindako adierazpenak eta Espainiako kontsul-agintariak eman zezaketela gaiari buruzko informazioa.

Bestalde, Espainiako Arartekoak aditzera eman zuen ekintzaileari buruz egindako Parlamentuko galderetarako sarbidea izan zuela eta, erantzunetako batean, Gobernuak honako erantzun hau eman zuela:

“Egindako galderari dagokionez adierazten da nazioarteko laguntza judizialaren esparruan, 2016ko urte hasieran, Legez Kontrako Immigrazio eta Agiri Faltsutasuneko Sareen Unitate Zentralak -UCRIF Zentrala-, Polizia Judizial gisa (Epaile eta Fiskalenzako laguntza), agintari judizial nazional batek

(Madrilgo 38. Instrukzio Epaitegiak) agindutakoa bete zuen, Marokoko agintari judizial baten errekerimendua jaso ondoren (Tangerreko Apelazio Auzitegia).

Gero, 2016an zehar, UCRIF Zentralak, Polizia Judizial gisa, hainbat txosten bidali zituen Atzerriko eta Auzitegi Nazionalako Fiskaltzetara (bakarren bat arestian aipaturiko agintaritzak judizialek eskatutakoa handitzekoa)".

2018ko abenduaren bukaeran, Nafarroako Arartekoak Espainiako Arartekoaren beste idatzi bat jaso zuen, Poliziaren Zuzendaritza nagusitik jasotako erantzuna adieraziz:

"UCRIF Zentralean Madrilgo 38. Instrukzio Epaitegiak bidalitako Ofizio bat sartu zen Marokoko Tangerreko Apelazio Auzitegiko Instrukzioko Bigarren Salaren exhortoarekin eta horri erantsita Nazioarteko Erregu Eskatera hura betetzeko eskatuz, bi herrialdeen artean sinatutako Zigor arloko Lankidetzak Judizial Erkiderako Aldebiko Akordioaren esparruan.

Aipaturiko Nazioarteko Erregu Eskatera Marokoko Erresumaren Madrilgo Enbaxadaren Hitzeko Jakinarazpen bidez iritsi zen, legez kanpoko immigrazioari laguntzeko elkartzea dela eta, Casablancako Polizia Judizialaren Taldeak zuzendutako ikerketak eragindako nazioarteko laguntza judiziala eskatuz.

Esan beharra dago Atzerritartasunaren eta Mugen Komisaria Nagusiko UCRIF Zentralak ez diela txostenik bidali Marokoko agintariei bigarren eskaerari erantzuteko."

Txosten honi amaiera emateko unean ez zen Espainiako Arartekoaren beste informaziorik jaso gai honi buruz. Dena dela, 2019ko martxoaren 11n komunikabideetan agertutako berrien arabera, etorkinen giza eskubideen aldeko ekintzaile honen aurka irekitako auzia artxibatu zuen Tangerreko apelaziozko auzitegiak, auziko instrukzio-epailearen artxiboko erabakia baieztatuz.

#### **4.2.2. Errepideetako elurteen ondoriozko arazoak konpontzeko neurriak.**

**Administrazio hartzailea:** Garapen Ekonomikorako Departamentua.

**Arloa:** Zerbitzu publikoak.

**Jarduketa:** Jarduera administratiboa ikuskatzea.

2018ko urtarrilaren hasierako elurteen ondorioz (bereziki, urtarrilak 6, larunbatekoa) zirkulazio-arazo larriak sortu ziren Nafarroako eta beste lurralde batzuetako errepideetan.

Nafarroari dagokionez, argitaratutako albisteen arabera, iparraldeko bide nagusietan auto-ilarak eta trafiko-mozketak egon ziren, esaterako, A-1ean (Iparraldeko Autobidea), Leitzarango autobidean, N-121-A errepidean, etab. Komunikabideetan modu berezian nabarmendu zen Altsasu inguruan gertatutakoa: gidari asko errepidean harrapatuta geratu ziren eta herriko biztanleek hartu zituzten euren etxeetan.

Gertakari horiei dagokienez, aurreko beste kasu batzuetan gertatu zen bezala, hainbat faktoreri buruzko eztabaida soziala sortu zen: alerta- eta aurreikuspen-mekanismoen funtzionamendua, agintariek gertakarien aurre hartutako neurriak, gidarien jokabideak...

Gertaerak ikusita, Nafarroako Arartekoak ofiziozko jarduketa bat abiarazi zuen eta Garapen Ekonomikorako Departamentura idatzi zuen honako informazio hau eskatuz:

a) Interes orokorreko komunikazio-bide nagusietan (autobiak eta autobideak) egindako elurte handien ondoriozko klimatologia-gertaeren ondorioak prebenitzeko egungo planak edo neurriak.

b) Nafarroako Foru Erkidegoko Administrazioiko beste organo batzuekin edo gaian eskumena duten gainerako administrazio publikoekin koordinatzeko mekanismoak bide nagusi horietan izandako elurte handien ondoriozko trafiko-arazoei dagokienez.

c) Plan, neurri edo koordinazio-mekanismo horietan aldaketarik egitea aurreikusita zegoen, haiek hobetzeko xedez, aldaketa horien ildo nagusiak deskribatuz.

Garapen Ekonomikorako Departamentuak honako txosten hau bidali zuen:

a) Interes orokorreko komunikazio-bide nagusietan (autobiak eta autobideak) egindako elurte handien ondoriozko klimatologia-gertaeren ondorioak prebenitzeko egungo planak edo neurriak.

“Elurteen ondorioak prebenitzeko planei edo neurriei dagokienez, Kontserbazio Zerbitzua kontserbazio-kontratuetan eskatutako bitartekoak egokitzen eta modernizatzen joan da neguko bidezaintzaren hainbat eta hainbat denboralditan hartutako esperientzia agerian jartzen joan den premietan oinarrituta. Hori guztia jasota dago Lan Publikoen Zuzendari Nagusiaren urriaren 30eko 945/2017 Ebazpenak onartutako “Nafarroako Bide Sareko Neguko Bidezaintzako 2017-2018 Plana” eta “Nafarroako Bide Sarean gorabeherak izanez gero esku hartzeko 2017-2018 eskuliburua” dokumentuetan. Dokumentu horiek urtero berrikusi eta onartzen dira Ebazpen bidez eta neguko bidezaintzaren eta bide-sareko gorabeheren arretarako ezarritako prozedurak jasotzen dituzte”.

b) Nafarroako Foru Erkidegoko Administrazioa beste organo batzuekin edo gaian eskumena duten gainerako administrazio publikoekin koordinatzeko mekanismoak bide nagusi horietan izandako elurte handien ondoriozko trafikoko arazoak dagokienez.

“Lehen aipaturiko “Nafarroako Bide Sareko Neguko Bidezaintzako 2017-2018 Plana” eta “Nafarroako Bide Sarean gorabeherak izanez gero esku hartzeko 2017-2018 eskuliburua” dokumentuak trafikoko arduradunekin koordinatzeko mekanismoak ere aurreikusten dituzte: Foru Polizia, Trafikoko Guardia Zibila, Babes Zibila, eta beste administrazio batzuekin: Arabako Foru Aldundia, Gipuzkoako Foru Aldundia, Atlantikoko Pirinioetako Departamentua (Frantzia)..., eta udalekin, autobia edo autobideen emakidadunekin eta abarrekin sinatutako hitzarmenak era jasotzen dituzte. Dokumentu horiek elurteen ondorioak ekiditeko edo arintzeko jardueran nahasita dauden eta, ondorioz, haien edukia ezagutzen duten erakunde guztien ahaleginak koordinatzeko oinarritzko tresna dira”.

c) Plan, neurri edo koordinazio-mekanismo horietan aldaketarik egitea aurreikusita zegoen, haiek hobetzeko xedez, aldaketa horien ildo nagusiak deskribatuz.

“Guztia berrikusi eta aldatu daitekeen arren, dokumentu horiek urtero berrikusi eta onartzen dira eta gero nahasita dauden erakunde guztiei bidaltzen zaizkie eta eguneratuta edukitzen dira. Praktikan jarri diren denboran departamentu honi dagokionez eraginkorrak direla erakutsi dutenez, hasiera batean aldaketak egitea aurreikusten”.

d) Adieraztea egokitzat jotzen diren beste kontu edo neurri batzuk.

“Gauza jakina da neguko bidezaintzako mantentze-lanen eta ekaitzetan izaten diren gorabeherak ebaztearen eraginkortasuna bi faktore berezituren baitan dagoela: batetik, azpiegituraren egoera eta elurra kentzeko erabilgarri jartzen diren bitartekoak (elurra kentzeko makinak), Garapen Ekonomikorako Departamentuko Lan Publikoen Zuzendaritza Nagusiaren eskumena dena eta, bestetik, trafikoa, Lehendakartzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuaren eskumena dena eta trafikoko polizien bidez gauzatzen duena.

Altsasu inguruan gertatutako egoera, komunikabideetan modu berezian nabarmendu zena: gidari asko errepidean harrapatuta geratu ziren eta herriko biztanleak hartu zituzten, baina egoera ez zuen eragin Lan Publikoen Zuzendaritza Nagusiak antolatutako mekanismoen funtzionamendu txarrak edo horien antolaketa eskasak. Elurtearen intentsitateak eta Gipuzkoan A-1 eta A-15 bideak moztu izanak eragin zuten.

Elurtea orokorra denean eta haren ondorioek zerbitzu-prestazioan alterazio larriak eta herritar askori eragiten dietenak sortzen dituztenean, aipaturiko kasuan gertatu zen bezala, aparteko baliabideak eta neurriak erabili behar dira, Barne Zuzendaritza Nagusiko Babes Zibileko zerbitzuek antolatuta eta koordinatuta, Altsasun gertatu zen bezala”.

Bidalitako informazioa ikusirik, Nafarroako Arartekoak amaitutzat jo zuen bere jarduketa.

#### 4.2.3. Mugapenak eta debeku berriak hondakinen kudeaketan.

**Administrazio hartzailea:** Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioiko Departamentua.

**Arloa:** Ingurumena

**Jarduketa:** Jarduera administratiboa ikuskatzea.

Nafarroako Arartekoak Balear Uharteetako Hondakinen eta Lurzoru Kutsagarrien Legearen aurreproiektuan jasotako ingurumena babesteko neurri berritzaileen berri izan zuen komunikabideen bitartez.

Komunikabideek nabarmentzen zuten 2020tik aurrera oso kutsagarritzat jotzen diren ohiko kontsumoko elementu jakin batzuei buruzko hainbat debeku edo mugapen indarrean sartuko direla: erraz birziklatzen ez diren materialekin fabrikatutako erabilera bakarreko kafe-kapsulak, garbiketako kotoi-txotxak, edaritarako lastoak, piruleta-txotxak, behin erabili eta botatzeko plastikozko mahai-tresnak eta platerak, metxero eta bizar-aitzur ez-kargagarriak, inprimagailu eta fotokopiagailuetarako kartutxoak eta tonerrak, etab.

Halaber, Nafarroako Arartekoak jakin zuen Nafarroako Gobernuak, Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioiko Departamentuak proposatuta, hondakinei eta horien fiskalitateari buruzko foru lege-proiektu bat onartu eta Nafarroako Parlamentura bidali zuela. Honako hauek dira arauaren helburu nagusiak: hondakinen sorrera prebenitzea, horien kudeaketa hobetzea eta ekonomia zirkularrean eta klima-aldaketaren aurkako borrokan aurrera egitea.

Arau-aldaketako testuinguru horretan, Nafarroako Arartekoari egoki iruditu zitzaion Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioiko Departamentura idaztea eta honako informazio hau eskatzea:

a) Aipaturiko debeku edo mugapen berritzaileak (Balear Uharteek aztertutakoak) balioesteko eta, zehazki, Parlamentuko taldeen bitartez, Nafarroako Foru Erkidegorako proiektatutako hondakinei buruzko arauan txertatzeko behar diren jarduketak egitea egoki iruditzen zitzaion balioesteko.

b) Adieraztea egokitzat jotzen den eta nahi den helburua lortzen lagunduko luketen beste neurri aipagarri batzuei buruz informatzeko.

Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioiko Kontseilariak erantzun zuen Hondakinei eta horien fiskalitateari buruzko Foru Lege Proiektuak jasota zituela IV. tituluan hondakinen inguruko prebentzio- eta kudeaketa-neurri oso berritzaileak, ekonomia zirkularrean kontzepturekin lerrotutakoak, gaur egun indarrean dagoen Nafarroako Hondakinen 2017-2027 Planean jasotako neurri eta ekintzetatik datozenak.

Honako hauek ziren neurri horietako batzuk: hondakinen prebentziorako eta ekonomia zirkularra bultzatzeko bulegoa (18. artikulua), erosketa publiko berdea (19. artikulua), etxeko eta merkataritzako hondakinetako materia organikoaren gaikako bilketa (20. artikulua), berrerabiltzeko eta birziklatzeko gaikako bilketa (21. artikulua), etxeko eta merkataritzako hondakinen isurketa (22. artikulua), plastikozko poltsen erabilera eta erabilera bakarreko baxeraren salmenta (23. artikulua), ontzientzako prebentzio-neurriak (24. artikulua), kudeaketako beste sistema batzuk (25. artikulua), ekitaldi publikoak (26. artikulua), sentsibilizazio-, akonpainamendu- eta informazio-kanpainak (27. artikulua).

Halaber, Kontseilariak adierazi zuen Foru Lege Proiektuan txertatutako neurri berri horiek guztiak eragina izan zutela Balear Uharteetako Hondakinen eta Lurzoru Kutsagarrien Legearen aurreproiektuan; dena den, aurreproiektu horretan, Nafarroako Gobernuak aurreikusitako beste neurri osagarri batzuk ere garatu ziren.

Nafarroako Arartekoak aipatutako neurri batzuk Foru Lege Proiektuaren egungo testuan jasota zeudela adieraziz amaitu zuen Kontseilariak, eta balioesten ari zirela, Parlamentuko zuzenketen bitartez, hondakinen prebentzio- eta kudeaketa-neurri buruzko bertan jasotako beste batzuk IV Titulua aberasteko sartzea.

Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioeko Departamentuak emandako informazioa ikusita, Nafarroako Arartekoak bukatutzat eman zituen bere jarduketak.

#### **4.2.4. Zitazioak Lizarrako NAN bulegoan.**

**Erakunde hartzailea:** Espainiako Arartekoa.

**Arloa:** Herritarren segurtasuna.

**Jarduketa:** Jarduera administratiboa ikuskatzeko eskaera.

Nafarroako Arartekoak komunikabideen bitartez izan zuen Nortasun Agiri Nazionala izapidetzeko eskaintzen den zerbitzua dela eta, Lizarran sortu zen haserrearen berri.

Albisteen arabera, 2018ko urtarrilaren bukaeran agortuta zeuden udazkena arteko NAN izapidetzeko hitzorduak. Horrek kekek eragin zituen NAN lehen aldiz atera nahi duten edo berri nahi duten herritarren artean.

Prestatutako hitzordu-kopurua (240 urtarriletik ekainera) Lizarrako merindadeko biztanle-kopuruarentzat (60.000 biztanletik gora) oso txikia dela azaldu zen eta eskasia horrek interesdunak kudeaketak egitera berrogei bat kilometrora dauden Iruñera edo Logroñora joan beharra eragingo zuela, horren ondoriozko eragozpenekin.

Albiste horiek ikusita, Nafarroako Arartekoari egoki iruditu zitzaion Espainiako Arartekoari horren berri ematea, horri ere egoki irudituz gero, jarduketaren bat egin zezan Barneko Ministerioaren aurrean salatzen zen eskasia konpondu ahal izateko.

Espainiako Arartekoak Poliziaren Zuzendaritza Nagusira jo zuen eta honek txosten bat bidali zion, adieraziz, talde mugikorrek zerbitzuak Foru Erkidegoko herrietan eskaintzen duen arretaren arazo nagusia langile-eskasia dela, aurreko urteetan talde hori gutxienez bi funtzionariok osatzen bazuten gaur egun funtzionario bakarrak osatzen duelako.

Nafarroako Polizia Buruzagitza Nagusiaren iritziz, etengabeko kezka dago aurreko asistentzia-mailetara iristeko; dena den, talde mugikor horretara giza baliabideak bideratzea ezinezkoa da plantillako baliabideen eskasiagatik, bereziki Estatuko Administrazio Orokorreko Kidego Nagusiari dagokionez.

Poliziaren Zuzendaritza Nagusiaren txostena talde mugikorrek Lizarrara egiten dituen bisitak udalarekin sei hilean behin programatzen direla adieraziz amaitzen zen. Txostenaren arabera, lehen seihilekorako hamabi bisita aurreikusten dira eta 45 hitzordu egun horietako bakoitzean. Bestalde, NAN kudeatzeak izapide bakarra ez duela adierazten zen, lehen hitzorduan datuak eguneratzen direla eta hurrengo hitzorduan, ziurtagiri elektronikoa kargatu ondoren, agiria entregatzen dela.

Gero, Espainiako Arartekoak beste idatzi bat bidali zuen Poliziaren Giza Baliabideen Zuzendariorde eta Nagusiak honako informazio hau bidali ziola aditzera emanaz:

“2018ko uztailaren 1ean, Nafarroako Polizia Buruzagitza Nagusiaren iritziz, Kidego Orokorretako funtzionariotarako 44 lanpostuko zuzkiduratik 32 daude okupatuta. Horietatik 8, C1 azpimultzoko funtzionarioak dira eta 23 C2 azpimultzokoak. Horrek esan nahi du % 70,45eko okupazioa dagoela, Zerbitzu Periferikoen % 75,27ko batez besteko okupazio nazionalaren aurrean.

Oraindik onartu gabe dagoen 2018. urteari dagokion Enplegu Publikoko Eskaintzarako, Poliziaren Zuzendaritza Nagusiak C2 azpimultzoko Kidego Orokor Laguntzaileko gutxienez 193 plaza berri sartzeko eskatu dio Barne Ministerioari. Enplegu Publikoko Eskaintza onartzen denean eta Poliziaren Zuzendaritza Nagusirako eskaintzen diren plaza berrien kopuru zehatza jakiten denean, deialdia egiteko unean estatu osoko egoera orokorra aztertu ondoren urgenteagotzat jotzen diren plazetarako deialdia egingo da”.

Informazio horren harira, Espainiako Arartekoak amaitutzat eman zituen bere jarduketak.

#### 4.2.5. Desberdintasuna gizon eta emakumeen arteko laneko jarduera-tasan.

**Administrazio hartzaileak:** Garapen Ekonomikorako Departamentua, Eskubide Sozialen Departamentua eta Herritarrekiko eta Erakundeekiko harremanetako Departamentua.

**Arloa:** Lana.

**Jarduketa:** Jarduera administratiboa ikuskatzea.

Nafarroako Arartekoak komunikabideen bide jakin zuen 2017ko amaierako biztanleria aktiboaren azken inkestako datuen, Nafarroan langabezia % 3,15 jaitsi zela eta langabezia-tasa % 9,63an kokatu zela.

Jarduera-tasari dagokionez, inkestaren arabera 152.600 gizonezko okupatu zeuden, % 63,84ko jarduera-tasarekin, eta 127.600 emakume okupatu, % 54,01eko jarduera-tasarekin. Beraz, emakumeen jarduera-tasa dezentez txikiagoa zen emakumeen kasuan.

Azken datu horiek adierazten zuten lan-merkatuan egiturazko arazoa (lan gabeziak gizonezko eta emakumeen artean duen inpaktu desberdina) dagoela Nafarroan ere, hainbat esparru eta forotan salatzen ari dena.

Berdintasun materialaren printzipio konstituzionalari, lana izateko eskubide konstituzionalari eta legeriaren aurreikuspenei jarraikiz, gizon eta emakumeen arteko lan-arrakalari arreta berezia eskaini behar diote agintari publikoek eta hura arintzeko edo zuzentzeko neurriak hartu behar dituzte.

Datu horiek ikusita, Nafarroako Arartekoari egoki iruditu zitzaion Garapen Ekonomikorako Departamentura (jarduera ekonomikoaren plangintzaren eta programazioaren arduraduna), Eskubide Sozialen Departamentura (enplegu-politiken plangintzaren arduraduna Nafar Lansare-Nafarroako Enplegu Zerbitzuaren bitartez) eta Herritarrekiko eta Erakundeekiko Harremanetako Departamentura (gizon eta emakumeen arteko berdintasun-politikak koordinatu eta kudeatzeko arduraduna Nafarroako Berdintasunerako Institutuaren bitartez) jotzea, arazo horri buruzko eta gizon eta emakumeen artean laneko jarduera-tasan nabaritutako desberdintasuna murrizteko edo ezabatzeke Nafarroako Foru Erkidegoko Administrazioak hartzea aurreikusita zituen neurriei buruzko informazioa eskatuz.

Herritarrekiko eta Erakundeekiko Harremanetako Departamentuak honako informazio hau bidali zuen:

“NBik egiten duen jarduera ororen helburua gure gizartean gizon eta emakumeen artean dagoen eta emakumeen lan-bizitzan eta bizitza pertsonalean, familiakoan eta sozialean ondorio larriak dituen desberdintasunaren egiturazko arazoan eragitea da. Beraz, erakunde horretatik proposatzen diren ekintza eta neurri guztien xedea emakume eta gizonezkoen arteko berdintasuna sustatzea da.

Dena den, sortutako arazoari modu zehatzagoan erantzuteko xedez, Nafarroako Gobernuak legealdi honetan laneko desberdintasuna eta soldata-arrakala murriztera bideratutako honako ekintza hauek egin dituela nabarmendu behar da.

- a) Arrakalari buruzko azterketa, NBik AMEDNari eskatutakoa eta arrakalari buruzko saioa, Nafarroako Artxibategiak antolatutakoa.
- b) Kontratuetan eta diru-laguntzetan berdintasun-klausulak sartzeari bultzada Berdintasun Programaren bitartez. Programen helburu orokorrak dira.
- c) 2015ean klausula sozialei buruzko prestakuntza antolatu zen Nafarroako Gobernuko Berdintasun Unitateetako langileentzat. Unitateetan ez dauden Administrazioeko beste pertsona batzuek ere hartu zuten parte, guztira 27 pertsonak.
- d) Berdintasun Planak egitea sustatzeko eta etendako planak berpizteko diru-laguntza. Diru-laguntza hori 2017an berreskuratu zen, (etenda zegoen 2012tik) 60.000 euroekin, eta aurten 75.000 euro izango ditugu. Nafarroako Foru Erkidegoan jarduera duten, lanean 10 eta 250 pertsona artean dituzten eta enpresan Berdintasunerako Plana izatera legez behartuta ez dauden enpresek izango dute laguntza horiek jasotzeko aukera.

Gainera, enpresekiko lan-ildo horretan, NBIk aholkularitza-lerro bat du genero-berdintasuneko planak garatzeko eta, horrela, komunikabide desberdinetatik iristen zaizkigun eskaera guztiei erantzuten zaie.

- e) Sareko lanari bultzada laneko berdintasunaren esparruan. 2017an, NBIk Berdintasunerako Departamentu arteko Batzordearen esparruan lantalde bat jarri zuen martxan gizon eta emakumeen arteko berdintasun-printzipioaren zeharkakotasuna bultzatzeko helburuarekin. Lantaldean parte hartzen dute Lan Zerbitzuko pertsonak (Garapen Ekonomikorako Departamentua), Lan Osasun Zerbitzukoek (Osasun Departamentua), Nafarroako Enplegu Zerbitzukoek (Eskubide Sozialen Departamentua), Nafarroako Enpresa Korporazio Publikoek, Nafarroako Lan eta Gizarte Segurantzako Ikuskaritzakoek eta NBI bertako langileek.

Talde horrek NFEko enpresetan berdintasunaren kudeaketaren bultzada koordinaturako ildo estrategiko nagusiak identifikatzen dituen dokumentu bat prestatu du. Ildo estrategiko horien guztien xedea enpresetan genero-berdintasuna sustatzea, berdintasun-planak egitea eta erantzukidetasuneko neurriak ezartzea da. Honako hau da azken helburu nagusia: "enpresek agente sozial gisa duten erantzukizuna euren gain hartzea eta gizon eta emakumeen arteko berdintasuna euren kudeaketan txertatzearen onurak identifikatzea, kalitateari eta strategiari lotuz". (2017- 2019 kronograma erantsi da beste dokumentu batean, 2027ko urriko Berdintasunerako Departamentu arteko Batzordean onartutakoa).

- f) Lan Zerbitzuak berdintasunaren arloan egindako lanari dagokionez, 2016an 60.000 euroekin finantzatu zitzaion AMEDNA erakundeari Sello Reconcilia izeneko programaren jarraipena. Horri esker, beste hamar enpresari eman zitzaion lan-bizitza, familiako bizitza eta bizitza pertsonala bateragarri egiteko metodologia aplikatzeko eta dagoeneko Nafarroako 70 enpresa baino gehiagok aplikatu dute.

2017an beste deialdi bat jarri da martxan norgehiagoka-erregimenean enpresetan genero-berdintasuna sustatzera eta soldata-arrakalari aurre egitera zuzendutako irabazi asmorik gabeko erakundeen proiektuei diruz laguntzeko. Politika Ekonomiko eta Enpresariako eta Laneko Zuzendari Nagusiaren 193E/2017 Ebazpenaren kopia erantsi da, Genero Berdintasuneko eta Bateratzeko arloan proiektuak egikaritzeko irabazi asmorik gabeko erakundeentzako diru-laguntzen deialdia onartzen duena. Deialdiak 120.000 euroko zuzkidura zuen eta oso-osorik egikaritu da.

Lan-esparruko genero-arrakalak dira gizartean dagoen desberdintasunaren ondorioetako bat. Administrazioek neurriak sustatu behar ditugu hasierako desberdintasun-egoera horri aurre egiteko, Nafarroako Foru Erkidegoan 2017ko apiriletik uztailean egindako Genero Berdintasunaren diagnostikotik ondorioztatzen den bezala. Ekimen eta aurrerapen horiek guztiak egin diren arren, Nafarroako administrazio publikoak eta gizarte zibilak badakite oraindik asko dagoela egiteko emakume eta gizonezkoen arteko benetako berdintasuna lortzeko eta desberdintasun horiek sustraitik ezabatzeko. Hala berresten dute biztanleen artean egindako egoera-diagnostikoan nahiz barne-diagnostikoan detektatutako genero-arrakalak.

Horregatik, diagnostiko hori egin ondoren, Berdintasunaren Foru Lege berri bat ari dira egiten, genero-arrakala horietan eragingo duena, oinarriko eta funtsezko estrategia modu aktiboan lan egitea eskatzen duten neurri guztiak hartzeko. Legearen Oinarrien Dokumentua egiteko prozesuan modu aktiboan hartu du parte Nafarroako Berdintasun Kontseiluak eta hobekuntza-proposamen ugari jaso ziren berdintasuna edozein politika edo jardueraren xede nagusia izan dadin lortzeko.

Aldei berean erronka garrantzitsuak diren proposamen horietako batzuk ondoren laburbilduko ditugu:

- a) Administrazio guztiak berdintasunaren alde inplikatzeko, toki-erakundeen errealitatea Nafarroako Administrazio Publikoaren politikak diseinatzeko, programatzeko eta horietan esku hartzeko logikan txertatuz. Lurraldetasuna elementu bereizlea da politika horietan.



- b) Nafarroako emakumeen soldata-arrakalaren (industrian modu berezian eragiten duena) aurka borrokatzea gizarte-erantzukizun korporatiboko neurriak sustatuz lanaren sexu-bereizketaren ondorioei buruzko kontzientzia-erantzukizunaren bitartez. Berdintasuna eta kontratazio edo diru-laguntza publikoetara iristeko klausula sozialak sustatzen dituzten eta, hala dagokionean, berdintasun-politikak ez betetzearen ondoriozko zehapenak onartzen dituzten enpresei sariak ematea ere aipatzen da (zerga-pizgarrien bidez edo aitortza publikorako bereizgarrien bidez).
- c) Berdintasun-arloan kontuak emateko kultura ezartzea, bai administrazioan eta bai laguntzak jasotzen dituzten edo administrazioarekin kontratuak egiten dituzten enpresetan politika horiek betetzeko orduan eta eskura dauden tresnen erabileran sakontzeko jarraipen- eta kontrol-mekanismoekin. Batez ere gazteenei eragiten dien sinesmen gisa “berdintasunaren errezela” deituriko fenomenoari aurre egiteko sentsibilizazio-jarduketak areagotzea.
- d) Esparru publikoan zerbitzuak kanporatzeko jarraibideei buruzko gogoeta bat ahalbidetzea, eskaintzak balioesteko irizpideetan prezio faktorea (enkantea) nagusi izateak, kasu askotan, zerbitzuen sektorean batik bat emakumeek okupatzen dituzten lanpostu askoren lan-baldintzak okertzea eramaten baitu.
- e) Nafarroako biztanlerian emakumeak bistaratzea sexuaren arabera bereizitako informazio irisgarriarekin eta daturik ez dagoenean jasota uztea.
- f) Desberdintasuna sortzen duten kausen ezagutzan sakontzen duen ikerketa sustatzea eta azterketa horien ondorioak zabaltzea gizarte prestatuagoa eta sentsibilizatuagoa sortzeko.
- g) Interseksionalitateari erreparatzen dioten eta ahulago bihurtzen dituzten kolektiboetako emakumeentzako baliabide publikoak eskuratzeko orduan desberdintasun handiagoak saihesten dituzten ekintza positiboak garatzea. Adibidez:
- Landatarra izatea zerbitzu publikoak eskuratzeko zailtasunari lotuta oztopo bat gehiago dela emakumeen bateratzea, parte-hartzea edo ahalduak ahalbidetzeko.
  - Dibertsitate funtzionala duten emakumeei arreta berezia eskaintzea desgaitasunik gabeko emakumeek baino desberdintasun gehiago jasateko aukera gehiago dituztelako hainbat esparrutan: enplegua, zerbitzuak eskuratzeko edo genero-indarkeria bera.
  - Batik bat emakumeei eragiten dieten zenbait patologia organiko eta psikologiko (lupusa, fibromialgiak, elikadura-jokabidearen nahasmenak, etab.) gaixotasun ezgaitzaileak direla onartzea.
  - Arazo ekonomiko eta bateratze-arazo handiagoak dituzten guraso bakarreko familien buru diren emakumeentzako neurriak diseinatzea.
- h) Biztanleriaren erdia kontuan hartzea, hau da, emakumeak kontuan hartzea hirigintza-plangintzan, garraio publikorako irisgarritasunean, hiriko segurtasunean eta irisgarritasun unibertsalarekin eta espazio publikoaren erabilerarekin zerikusia duten gainerako kontuetan eta Iruñean eta Iruñerrian kontzentratutako zerbitzu publikoen eskaintza gehiago deszentralizatzea.
- i) Emakumeekiko eta feminismoarekiko gorrotozko delituak arautzea.
- j) Arreta gehiago jartzea komunikabideetako profesionalen sentsibilizazioan eta prestakuntzan, hizkeran, edukietan eta publizitatean sexismorik gabeko gizarte nafarrera eramango gaituzten informazio-bektore gisa. Berdintasun-arloko prestakuntza arautu gabean aurrera egitea eta bizitza kulturalako eta sozialeko jardueretan emakumei ikusgarritasun handiagoa ematea, emakumeen lana eta egitekoa aitortzen duen eta, ahal den heinean, berdintasunaren pedagogia egiten laguntzen duen aurkezpen orekatua eta ez hain estereotipatua indartuz.
- k) Politika berriak diseinatzea bizitzaren jasangarritasunerako neurrien esparruan gizonak berdintasunerako borrokan inplikaturik, esaterako, erantzukidetasunaren kultura eta aitatasun-

baimenak, baimen besterenezinak eta abar sustatuz, administrazio langileak eredutzat jarrita. Nafarroa Autonomia Erkidego aitzindari bihurtzea bateratze-neurrietan, emakume langileei egungo enpresako erronkek sortzen dituzten kristalezko sabai berriak gainditzeko aukera emateko (teknologia berriak txertatzea, nazioartekotzea eta lidergo berriak), ekintzaile autonomoei arreta berezia eskainiz.

Zentzu horretan esan beharra dago Nafarroako Gobernuak arreta berezia jarri nahi duela berdintasuna lan-esparrutik zeharka bultzatzeko orduan, desberdintasuna zentzu zabalean etenez lan egiten den heinean lan-esparruko desberdintasunean eragingo dela pentsatuta.

Dena den, premia asko dira detektatutakoak.

Horregatik guztiagatik INAI/NABI eta politika publikoetan genero-zeharkakotasunaren alde lan egiten duten gainerako egiturak seguru daude Berdintasunaren Foru Lege berria funtsezko tresna bihurtuko dela neurri eta proposamen horiek euren maila gorenera hel daitezten eta nahitaez bete beharreko arau bihurtu daitezten.

Lege horren asmoa Nafarroako Foru Erkidegoan emakume eta gizonezkoen artean benetako berdintasuna bermatzeko ahaleginak metatzea da ekintza espezifikoak neurrien bitartez. Neurri horiek elkarren artean erlazionatuta dauden eta alde aurretik egindako diagnostikoak genero-arrakala handienak eta esku-hartzeen hutsune nagusiak pilatzen direla adierazi duen lan-arlo nagusiak aintzat hartzen dituzten lau ardatzetan biltzen dira.

Hain zuzen ere, hirugarren ardatza aztertutako esparru askotan genero-rolak betikotzean oinarritzen da. Lanaren sexu-banaketarekin sustraitzen da, lan produktiboa (ondasunak eta zerbitzuak ordainsari baten truke sortzen dituzten jardueri lotutakoa) eta ugalketa-lana (diru-sarrerarik eragiten ez duten baina beharrezkoak ez ezik, bizitzarako ezinbestekoak diren jardueri lotutakoa) bereizten dituenarekin. Egia esan, bizitzaren jasagarritasun-kontzeptuak bi esparruak hartzen ditu eta elkarren mendekoak egiten ditu, biek betetzen baitute funtzio soziala eta ekonomikoa gizarterako eta bi esparruei ematen die balio bera. Pertsona guztiek behar izan ditzakete zaintzak bizitzako etaparen batean eta lan guztiek dute balio ekonomikoa, ordainduak izan ala ez.

Horregatik, ez da ahalbidetu behar emakumeen ahalduntzea soilik helburu hauekin: euren espazio pribatutik irteteko, gizartean parte hartzeko eta ikusgai egoteko, lan-merkatuan presentzia handiagoa izateko (gizonezkoen baldintza berdinekin eta soldata-arrakala esanguratsua hautsiz) eta baita garapen pertsonaleko beste agertoki batzuetan ere, esaterako, denbora librearen erabileran. Aldi berean, espazio pribatuan gizonezkoen presentzia handitzea lortu behar da, etxeko esparruan eta familiaren zaintza-esparruetan haien erantzukidetasuna sustatuz edo norbere burua eta osasuna zaintzeko jarraibideak lehenetsiz. Gehien zaintzen dutenek (emakumeek) zaintza gehiago behar izan ditzaketan (zahartze- eta osasun-adierazlearen arabera) gizarte batean, bidezkoa da berdintasunerako lege batek atazak, espazioak eta denbora-erabilerak esleitzeko orduan alde aurretik sortutako moldeak hautsi nahi izatea.”

Eskubide Sozialen Departamentuak honako hau adierazi zuen:

“Genero-berdintasunari enplegu-politika aktiboen esparruan bultzada ematea lehentasunezko helburua da, 2017ko irailean onartutako Enplegu-politika aktiboei buruzko akordioan (2017-2020) jasota dagoen bezala. “Gizarteratzea erraztea eta aukera-berdintasuna bermatzea” ildo estrategikoan jasotako helburu horretan, honako helburu espezifiko hauek aurreikusten dira, besteak beste:

- Tratu- eta aukera-berdintasunaren bermea sustatzea inguruabar pertsonalak edo sozialak alde batera utzita.
- Jarduketa espezifikoak garatzea lan-esparruko genero-diskriminazioaren aurrean, bai Administrazio Publikoan, bai enpresa pribatuan eta bai lan autonomoan.
- Aukera-berdintasuna eragitea eta sustatzea kontratazioan.

Halaber, kontu horren inguruko neurri zehatzen artean honako hauek ageri dira:

- Nafarroako diskriminazioari buruzko azterketa bat egitea.
- Emakumeak lan-munduan txertatzeari lehentasuna ematea enplegua sustatzeko neurrien bitartez.
- Enplegu sozial babestuen edo diruz lagundutako enpleguaren deialdi osoan kontratatutakoen % 50, gutxienez, emakumeak izatea.
- Kontratazioarako diru-laguntzen deialdietan emakumeen tratu-berdintasuneko neurriak sartzea, 50-50 proportziora iritsiz.
- Enplegu autonomoaren planean jasotako neurriak garatzea familiako eta laneko bizitza eta bizitza pertsonala batera garri egitea bultzatzeko.
- Enplegu-politika aktiboetako neurrien ezarpenean tratu- eta aukera-berdintasuna bermatzea inguruabar pertsonal edo sozialak alde batera utzita.

Neurri horietako batzuk martxan jarri dira, esaterako, emakumeak lan-munduan txertatzeari lehentasuna ematea enplegua sustatzeko neurrien bitartez. Nafar Lansare-Nafarroako Enplegu Zerbitzuak (aurrerantzean NL-NEZ) onartutako kontratazioarako pizgarrien deialdi guztietan diru-laguntza handiagoa ematen da emakumeak kontratatzeke. Horrek emakumeen enplegua bultzatu du, NL-NEZek 2017an egikaritutako programen memorian ikus daitekeen bezala (<https://www.navarra.es/NR/rdonlyres/A553961D-D1CF-48C1-B531-5321E1A5B6/409549/MemoriaDivulgativaSNENL20172.pdf>).

NL-NEZek garatutako neurrien bidez sortutako enpleguen % 40, gutxi gorabehera, emakumeentzat izan dira.

Bestalde, emakume langile autonomoen lan-bizitza eta bizitza pertsonala bateragarri egiteko aukera emango duten neurriak ari dira diseinatzen. Ezarrita daude, bestalde, emakumeen autoenplegua sustatzeko neurriak. Autonomoen erregimenean alta ematen duten emakume langabeei diru-laguntza handiagoa ematen zaie. 2017an, diru-laguntza horien % 72 emakumeei eman zitzaion.

Azkenik, beste enplegu-politika aktibo batzuetan, esaterako, lanbide-orientazioko zerbitzuetan, emakumeak lehenesten dira haien enplegagarritasuna hobetzeko, lan-munduan txertatzea sustatuz eta lan-merkatura itzultzea erraztuz.

Azaldutako gauza guztietatik ondorioztatu behar da NL-NEZek dagoeneko ezarrita dituela edo diseinatzen ari dela emakumeen enplegua sustatzera bideratutako neurriak.”

Azkenik, Garapen Ekonomikorako Departamentuak honako txosten hau bidali zuen:

“Genero-berdintasunari bultzada ematea aintzat hartu da Departamentu honen eskumeneko esparru guztietan. Plangintzaren esparruan esan behar da Nafarroako Espezializazio Adimentsuaren Estrategiak pertsonen eta kohesio sozialaren aldeko apustua egin duela estrategiaren printzipio gisa eta azken xede gisa, eta Nafarroaren garapeneke bost ardatzetako bat dela nabarmentzen du. Genero-kontuetan desberdintasunak murriztea gako-elementua da kohesio soziala hobetzeko. Printzipio hori Departamentu honetako planetan txertatu da.

- Zientzia, Teknologia eta Berrikuntzako 2016-2020 Planak emakumeen parte-hartzea sustatu nahi du ikerketa eta garapen ekonomikoko jardueretan. Gainera, atal espezifiko bat gehituko du zientzia, teknologia, ingeniari eta matematikako ikasketak sustatzeko, STEM ingeleseko siglen arabera, emakumeek ikasketa horietarako duten bokazioaren sustapenari ikuspegi berezia emanaz.

- Ekonomia Sozialeko Plan Integralak gizon eta emakumeen artean detektatutako desberdintasunak murrizteko jarduketak ditu. Gako-faktoreak dira soldata-ekitatea, bateragarritasuna eta berdintasuna eta enpresa-lidergo parte-hartzailea garatzeko jarduketak egitea, emakumeen parte-hartzearekin enpresetako gobernu-organoetan.
- Nafarroako Lan Autonomoaren Planak emakume ekintzaile eta autonomoen inguruko ekintza-plan espezifikoa hartzen du.
- Halaber, Departamentu honek egindako gainerako planetan berdintasun-arloko ekintzak sartu dira.

Garapen Ekonomikorako Departamentuak 2016tik egin dituen laguntza-deialdietan modu sistematikoan sartu dira emakume eta gizonezkoen artean berdintasuna sustatzeko klausulak.

Neurri horiek sartu dira Departamentu honek bultzatutako araudian ere. Zientziari eta Teknologiari buruzko 15/2018 Foru Legea nabarmendu behar da, izan ere, bere xedeen artean jasotzen du genero-ikuspegia zeharkako kategoria gisa sartzeari zientzian, teknologian eta berrikuntza gizon eta emakumeen artean berdintasuna bermatzeko. Halaber, gizon eta emakumeen presentzia orekatua ezartzen du Nafarroako "I+G+B" Sistemaren esparru guztietan.

Azaldutako gauza guztietatik ondorioztatu behar da Garapen Ekonomikorako Departamentuak modu sistematikoan txertatu dituela bere politika eta jardueretan enpleguan genero-berdintasuna sustatzeko neurriak".

Jasotako txostenetan erakusten ziren neurriak ikusita, Nafarroako Arartekoak Nafarroako Gobernuko hiru departamentuei azaldu zien desberdintasunari aurre egitera eta gizon eta emakumeen arteko lan-arrakala murriztera bideratutako neurriak hartzen jarraitzeko premia, helburu horretara bideratutako ahaleginekin jarraituz eta amaitutzat eman zituen bere jarduketak.

#### **4.2.6. Errentamendu-erregimenean etxebizitza babestua eskuratzeko arazoak.**

**Administrazio hartzailea:** Eskubide Sozialetako Departamentua.

**Arloa:** Etxebizitza.

**Jarduketa:** Jarduera administratiboa ikuskatzea. Arautzeko iradokizuna.

2017an, etxebizitza errentamendu-erregimenean eskuratzeko herritarrek aurre egin beharreko arazoekin zerikusia duten hainbat kexa eta kontsulta iritsi ziren Nafarroako Arartekoarengana. Kexa eta kontsulta horietako askok agerian uzten zuten alokairuko sistema publikoaren eskasia zailtasun sozioekonomikoko baldintza zehatzetan dauden eta etxebizitza berehala eskuratzeko eskatzen duten pertsonen berehalako erantzuna emateko.

Honako hauek izan ziren 2017an aztertutako arazo horren kasu adierazgarrienak:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Eskubide Sozialetako Departamentuak ez ziolako erraztasunik eman Tuteran etxebizitza babestu bat lortzeko. Herritarrak adierazi zuen lau urte zeramatzala babes ofizialeko etxebizitza bat esleitzeko zain, bere senarrarekin eta semearekin batera bizitzeko zuen etxeak hezetetasunak zituelako eta berehala utzi behar zutelako. Halaber, bai bera eta bai bere senarra langabezian zeudela adierazi zuen eta hilean 426 euroko prestazioa jasotzen zutela.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Eskubide Sozialetako Departamentuak bizi zen etxea utzarazi nahi ziolako. Gizarte-bazterketako egoeran zegoen pertsona gisa arazo pertsonalak izan zituela eta arazo horiek gainditzeko zerbitzu eta prestazio publikoak jaso zituela zioen (berezi adierazi zuen programa terapeutiko batean parte hartu zuela eta gizarte-inklusioko errenta jaso zuela).

- Herritar batek kexa bat formulatu zuen, Eskubide Sozialetako Departamentuak ez ziolako babes ofizialeko etxebizitza bat alokairuan esleitu, eskatzaileen erroldan izena eman zuenetik bi urte igaro ziren arren. Genero-indarkeriaren biktima, hiru seme-alabaren ama zela (laugarrenak ezgaitasuna zuen eta duela gutxi hil zen), hilean 600 euroko errenta jasotzen zuela eta, bere egoera aurki konpontzen ez bazen, etxebizitzaren errentatzaileak kaleratu egingo zuela.
- Herritar batek kexa bat jarri zuen, Eskubide Sozialetako Departamentuak eta Iruñeko Udalak ez ziotelako babes ofizialeko etxebizitzarik eman, berehala kaleratuko zuten arren. Etxebizitza partikular bati alokatu ziola azaldu zuen eta, harrezkero, arazoak izan zituela hark saldu egin nahi zuelako. Epaileak kaleratzeko agindua eman zuen eta bere seme adingabearekin kalean geratuko zela ikusten zuen. Babes ofizialeko etxebizitza bat esleitzeko eskatu zuen, baldintzak betetzen zituelako eta, etxegabetze-prozesua zela-eta, premia larria zuelako.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Eskubide Sozialetako Departamentuak ez ziolako esleitu babes ofizialeko etxebizitza bat. Azaldu zuen adingabeko alabarekin bizi zela Zizurreko etxebizitza batean, eta hilean 450 euro ordaintzen zituela haren alokairuagatik. Jabeak jakinarazi zion etxebizitzan lanak egiteko asmoa zuela, eta, horregatik, hura utzi beharko zutela. Horregatik, eskatu zuen ahalik lasterren esleitzeko babes ofizialeko etxebizitza bat, alokairuan.
- Herritar batek kexa aurkeztu zuen Eskubide Sozialetako Departamentuak ez ziolako esleitu babes ofizialeko etxebizitza bat 2002an eskatu zuen arren. Bere emaztearekin eta bi seme-alabekin errentako etxe batean bizi zela eta errentatzaileak, etxebizitza saldu nahi zuelako, kontratua indargabetzeko asmoa zuela adierazi zuen. Etxebizitza bila ibili da harrezkero, baina uko egin diote behin eta berriz, nigeriar jatorrikoa delako, espainiar nazionalitatea duen arren. Horregatik, ahalik lasterren babes ofizialeko etxebizitza bat ahalik eta lasterren esleitzeko eskatu zuen.
- Herritar batek kexa formulatu zuen Eskubide Sozialetako Departamentuak ez ziolako haren beharretara egokitutako etxebizitza bat esleitzen, hark eta familiak pilamendu-egoera bizi duten arren. Kexa aurkezteko unean bere emaztearekin eta euren sei seme-alabekin berrogei metro karratuko eta bi gelako etxebizitza batean bizi zela azaldu zuen. Geletako bat ezkontideek eta bi umek erabiltzen zuten, eta beste gela beste lau adingabeek. Lurrean jarritako koltxoien gainean egiten zuten lo, hain txikia izanik, ez zegoelako lekurik ohatzeak jartzeko. Hori gutxi balitz, etxebizitzak akats larriak zituen, eta jabea ez zegoen prest haiek konpontzeko, esaterako, leihoetan ez zegoen pertsianarik, galdara hondatuta zegoen eta entxufeak egoera txarrean zeuden. Horrek kezka eta egonezina eragiten zien. Halaber, adierazi zuen ezin zuela etxebizitza handiagorik alokatu zituen diru-sarrerekin, lehendik ere 10.000 euro inguruko zorra zuelako. Horregatik guztiagatik, tamaina handiagoko etxebizitza bat esleitzeko eskatu zuen, zortzi laguneko familiaren premietara egokitutakoa.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu zuen, Eskubide Sozialetako Departamentuak ez ziolako esleitu babes ofizialeko etxebizitza bat. Kexa aurkezteko unean bere senarrarekin eta bi seme-alaba adingabeekin bizi zen etxebizitzaren errentatzaileak hurrengo hiru urteetan errentamendu gisa ordaindu beharreko zenbatekoa hileko 450 eurotik 550 eurora igoko zuela jakinarazi ziola adierazi zuen, negoziatzeko aukerarik gabe. Azaldu zuen senarrak hilean 850 euroko errenta bermatua jasotzen zuela, eta berak hilean 200 euro inguru jasotzen zituela, astean zortzi orduz egiten zituen garbiketa-lanen truke. Familia-unitatearen hileroko diru-sarreraren guztizkoa motz geratzen zen gastu guztiei aurre egiteko, eta, beraz, ezin zioten aurre egin aipatutako alokairuaren 100 euroko igoera horri. Horregatik guztiagatik, eta duela hainbat urtetatik babestutako etxebizitza bat lortzeko itxarote-zerrendan izena emanda zegoela kontuan hartuta, ahalik lasterren etxebizitza bat esleitzeko eskatzen zion Eskubide Sozialetako Departamentuari.
- Herritar batek kexa bat formulatu zuen, Eskubide Sozialetako Departamentuak ez ziolako babes ofizialeko etxebizitza bat alokairuan esleitu, lau seme-alaba izan arren.
- Herritar batek kexa bat formulatu zuen Eskubide Sozialetako Departamentuak ukatu egin ziolako babes ofizialeko etxebizitza baterako sarbidea, haren diru-sarrerak ez zirelako iristen halako bat esleitzeko lege ezarritako gutxienekora. Azaldu zuen oso etxebizitza txiki batean bizi zela

emaztearekin eta beren lau seme-alabekin, eta ez zizkietela onartu etxebizitza bat alokairuan hartzeko eskaerak, aurreko urteko errenta aitorpenean ez zelako iristen 3.000 euroko gutxieneko diru-sarreretara.

- Herritar batek keza bat jarri zuen pairatzen ari zen arazo ekonomikoengatik, desgaitasunagatik erretiro-pentsio eskasa zuelako eta etxebizitza bat behar zuelako alabarekin bizitzeko.

Deskribatutako egoera guztiek agerian uzten zuten etxebizitza bat urgentziaz behar duten pertsonak, bizi duten zailtasun sozioekonomikoko muturreko egoeragatik, aurre egin beharreko errealitatea. Horregatik, aurkeztutako kexen ondorioz iragarri ziren eta batik bat alokairuko etxebizitza-parke publikoaren kopurua handitzera bideratutako neurriekin zerikusia zuten neurriak alde batera utzita, Nafarroako Arartekoari egoki iruditu zitzaion ofiziozko jarduketara bat irekitzea eta Eskubide Sozialetako Departamentura jotzea aipaturiko arazoari soluzioa emateko beste erabakiren bat hartzea aurreikusita zuten informatzeko eskatzeko.

Eskubide Sozialetako Departamentuak honako informazio hau bidali zuen:

“Alokairuko parke-publikoko etxebizitza-parkea handitzeko neurriak, NASUVINSaren zuzeneko sustapenaren bidezkoak nahiz Alokairuko Poltsari atxikitako etxebizitzaren bidezkoak, ezagutzen ditu Arartekoak, aurreko erantzunetan xehatu direlako.

Neurri berriak hartzeari dagokionez, hain zuzen ere, egoera sozioekonomiko zaila bizi duten pertsonentzako neurriak hartzeari dagokionez, esan dezakegu une honetan Foru Lege bat egiteko alde aurretiko kontsulta izapidetzen hasi dela, honako sei arazo nagusi hauek ikusi ondoren:

- a) Etxebizitza eskuragarriaren eskasia.
- b) Etxebizitzara bideratutako gastuen proportziorik eza familiek erabilgarri duten errentarekin alderatuta.
- c) Gazteak emantzipatzeko arazoak.
- d) Biztanleria pixkanaka zahartzea eta etxebizitzan duen eragina.
- e) Etxebizitza hutsak. Gutxiegi erabilitako baliabide baliotsua.
- f) Etxebizitza-parke zaharra, batzuetan irisgarria ez dena eta energia-ikuspegitik eraginkortasun handirik gabea.

Azken batean, Foru Legearen helburua Europako eskubide sozialen printzipioetako bat gogobetetzea izango da, Europako Parlamentuak, Kontseiluak eta Batzordeak 2017ko azaroaren 17an onartu zutena Suediako Göteborg hirian bidezko enpleguaren eta hazkundearen aldeko gailur sozialean.

Eskubide sozialen Europako zutabea herritarrei eskubide sozial berriak eta eraginkorrako ematean datza. Hiru kategoriatan egituratutako hogeitun printzipiotan oinarritzen da.

- Aukera-berdintasuna eta lan-merkatuan sartzekoa.
- Bidezko lan-baldintzak.
- Gizarte-babesa eta -inklusioa.

Printzipio horietako 19.ak, “Gizarte-babesa eta -inklusioa” kategorian sartutakoak, etxebizitzarako eskubidea aitortzen du honako formulazio honen bitartez:

- a) Etxebizitza soziala edo kalitate oneko etxeko laguntza behar dutenei jarriko zaizkie eskura.
- b) Pertsona ahulenei eskubidea dute nahitaezko utzaraztearen aurkako laguntzarako eta babeserako.

c) Aterpe eta zerbitzu egokiak emango zaizkie etxegabeei haien gizarteratzea sustatzeko.

Europako zutabe horren arabera, beharrezkoa da azken helburutzat etxebizitza eskura izatea zerbitzu publiko gisa konfiguratzea duen etxebizitza-politikaren eraikuntzan aurrera egiten jarraitzeko.

Horrela, Foru Lege berriak etxebizitza-eskubidea eskubide subjektibo gisa aitortzeko premiari buruz eztabaidatuko du, administrazioak modu batean edo bestean bete beharko lukeen eskubidea.

Prestazio hori, seguruenik, etxebizitzaren errentamendua ordaintzeko errenta ekonomikoa izango litzateke etxebizitza babestua esleitzea ezinezkoa den kasuetan. Nafarroako Gobernuak datozen hiletan aurkeztu beharreko arau-proposamenak alternatiba hori hautatuko du seguruenik”.

Bidalitako informazioa ikusita, Nafarroako Arartekoak bere egiaztapena eta balorazioa helarazi zizkion Eskubide Sozialetako Departamentuari alokairu-erregimeneko etxebizitzen eskaera eskaintza baino askoz handiagoa zela eta alokairuko parke publikoko etxebizitzen kopurua handitzeko hainbat neurri sustatu zituela bazekiela adierazteko: alokairu-erregimeneko etxebizitza babestuen eraikuntza zuzeneko sustapenaren bitartez edo sustatzaile pribatuei diru-laguntzak emanaz, etxebizitza hutsen jabeentzat alokairu-poltsa erakargarriago egiteko neurriak, Etxebizitza Sozialaren Foru Funtsean sartutako etxebizitza-kopurua handitzea, etab.

Halaber, Nafarroako Arartekoak balioetsi egin zuen Eskubide Sozialetako Departamentua foru-lege proiektu bat egiten aritzea. Proiektu horretan, eztabaida nagusi gisa, etxebizitzarako eskubidea eskubide subjektibo gisa aitortzea planteatzen da, administrazioak modu batean edo bestean bete beharko lukeena. Nolanahi ere, neurri horiek txalogarriak eta ongi bideratuak izan arren, Nafarroako Arartekoaren iritziz administrazio publikoek orain arte hartutako neurriak ez dira nahikoa izan planteatutako arazoa konpontzeko; hala, botere publikoei dagokie “inguruabar zehatzak sustatzea, gizabanakoaren eta berak osatzen dituen taldeen askatasuna eta berdintasuna benetakoak eta eragingarriak izan daitezen; oztupoak kentzea, horiek haien osotasuna eragotzi edo zailtzen badute; eta herritar guztien parte-hartzea erraztea, bai bizitza politikoan, baita ekonomia-, kultura- eta gizarte-bizitzan ere” (Espainiako Konstituzioaren 9.2 artikulua).

Nafarroako Arartekoak gogoratu zuen Nafarroan Etxebizitza izateari buruzko maiatzaren 10eko 10/2010 Legeko 3. Artikulua arabera etxebizitza-politikaren printzipio gidarietako bat dela “etxebizitza babestuaren eskaintza lortzea, kopuru- eta lurralde-ikuspegitik nahikoa eta tipologikoki orekatua eta gizarte-arrisku edo -bazterketa egoeran dauden kolektiboek arreta berezia eskaintzen diena”. Eta zentzu berean, foru-lege bereko 7. artikuluko seigarren atalak “gomendagarri egiten duten beste ezaugarri batzuk dituzten kolektiboek” xede izateko aukera jasotzen du.

Horretarako, Nafarroako Arartekoari egoki iruditu zitzaion honako iradokizun hau egitea:

“Eskubide Sozialetako Departamentuari prestazio bat ezartzea balioesteko iradokitzea, nahi izanez gero lehendik dauden beste prestazio batzuekin koordinatuta, esaterako, errenta bermatuarekin, etxebizitza libre nahiz babestu baten errentamendua errazteko alokairu-erregimeneko etxebizitza eskuratzeko gaur egun ezarritako programetara iristeko zailtasun handienak dituzten eta prestazio hori jasotzea mereziazten dien ahultasun-egoeran dauden herritarrei”.

Iradokizunari erantzunez, Eskubide Sozialetako Departamentuak adierazi zuen “Lege berriak etxebizitza-eskubidea eskubide subjektibo gisa aitortzeko premia eztabaida nagusi gisa hartuko duela, administrazioak modu batean edo bestean bete beharko lukeen eskubidea, eta oso probablea dela prestazio hori etxebizitzaren errentamendua ordaintzeko errenta ekonomikoa izatea etxebizitza babestua esleitzea ezinezkoa den kasuetan. Nafarroako Gobernuak datozen hiletan aurkeztu beharreko arau-proposamenak alternatiba hori hautatuko du seguruenik”.

Jasotako erantzuna ikusita, Nafarroako Arartekoak onartutzat eman zuen egindako iradokizuna eta amaitutzat eman zituen bere jarduketak.

#### **4.2.7. Gehiegizko edo neurritz kanpoko gogortasun-baldintzak Puerto III (Cadiz) espetxeko presoentzat.**

**Erakunde hartzailea:** Espainiako Arartekoa.

**Arloa:** Herritarren segurtasuna.

**Jarduketa:** Jarduteko eskaera.

Nafarroako Arartekoak komunikabideen bitartez jakin zuen 38 urteko preso nafar bat hilda aurkitu zutela Puerto de Santa Mariako (Cadiz) Puerto III espetxeko gelan. Aipaturiko presoak ukondo eta besaurre parean zainak moztuta omen zegoen eta, Barne Ministerioko iturrien arabera, suizidioa izan zitekeela zirudien.

Komunikabideek adierazi zuten Puerto III kartzelari dagokion epailea joan zen espetxeko instalazioetara izapideak egitera.

Beti ere komunikabideen arabera, Auzitegi Nazionalak hogeita sei urteko kartzela-zigorra ezarri zion 2011n banda armatuko kide izateagatik, arma- eta lehegailu-gordetegi izateagatik eta lehegaiak edukitzeagatik. Kondenatu zutenetik Puerto III espetxean egon zen lehen graduko erregimenean, hau da, murriztailenean eta presoentzako eskubide gutxienean.

Espetxe horretan egunean hogeit hamar ordu egon behar izan zuen hogeit hamar metro karratuko gela batean, patiora irteteko oso denbora gutxiarekin, kirola egiteko oso leku gutxiarekin eta sarritan jendez betetakoekin, ikasteko arazoekin, eskulanak egiteko eta aisialdiaz gozatzeko oso aukera gutxiarekin eta Pedagogiako unibertsitate-ikasketak egiteko oztopoekin. I. graduko egoera larriagotu egin zen zigor-gela batean sartu zutenean funtzionario batekin izandako gorabeherengatik.

Komunikabideetan azaldutako albisteen arabera, preso nafarra hilda aurkitu zuten Cadizko Puerto III kartzela Tortura Prebenitzeko Europako Kontseiluaren Batzordearen (TPB) hainbat txostenetan salatu zuten 2013az geroztik. Txosten horien arabera, Puerto III-ko egoera "oso kezagarria" zen eta tentsio "nabaria" zegoen hango preso batzuek "bertako langileen errepresaliak jasotzeko" beldurra baitzuten espetxera bisita egin zuten Tortura Prebenitzeko Batzordearen ordezkariarekin hitz egin zutelako.

Tortura Prebenitzeko Europako Kontseiluaren Batzordeak Puerto III espetxera egindako bisita baten ondorioz txosten batean jaso zuten funtzionarioek giltzaperatuei tratatu txarrak eta isekak egiten zizkietela, mediku-arreta psikiatrikoa ez zela behar bestekoa eta presoek "neurritz kanpoko" isolamenduak eta immobilizazio "onartezinak" ezartzen zitzaizkiela. Bestalde, adierazten zen modulu berezian tratatu txarren kontua "arazo oso larria zela, bereziki gauetan eta isolamendu-erregimenean zeuden presoentzat kasuan".

Albiste beraien arabera, giza eskubideen hainbat erakundek kezka handiz hartu dute preso nafarraren gorpua espetxeko gelan aurkitu izana. Batzuek salatu egiten dute Puerto III-ko 1. Modulu hori, presoekin izandako tratatu gogorragatik.

Aurreko guztiagatik, Nafarroako Arartekoari egoki iruditu zitzaion Espainiako Arartekoarengana jotzea Puerto III (Cadiz) espetxean presoek ematen zaien tratuan gehiegizko edo neurritz kanpoko gogortasun-baldintzak egotea leporatzearen egiazkotasunari buruzko kezka adieraziz, eta egoki iritzi gero, Ararteko gisa eta Torturaren eta tratatu anker, krudel edo iraingarrien prebentzioko mekanismo gisa, I. graduko presoek, batez ere 1. modulukoek, espetxe horretan ematen zaien tratatuak giltzaperatuen eskubide konstituzionalei eta giza eskubideei buruzko araudia betetzen duen ikertzea balioestea eskatzeko eta, bereziki, Konstituzioko 15. artikulua bermatzen duen tratatu ankerrak edo iraingarriak ez jasateko oinarriko eskubidea.

Halaber, Nafarroako Arartekoak Espainiako Arartekoari eskatu zion preso nafarraren heriotzaren inguruabar zehatzei buruzko ikerketa judicialik ez eginez gero, heriotzaren inguruko gertakariak ikertzeko.

Eskaera horren harira, Espainiako Arartekoak adierazi zuen ofiziozko espediente martxan jarri zuela heriotzaren kausak eta inguruabarrak ezagutzeko xedez. Halaber, aldeztu aurretik abisatu gabe



espetxeetara egiten diren bisita horiek direla eta, erakundeak departamentu horietako bizi-baldintzak eta departamentu horiek okupatzen dituzten presoek baldintzak egiaztatzen dituela adierazi zuen. Eta gaineratu zuen tratamenduko lehen graduan sailkatutako presoek egoerak arreta espezifikoa jaso duela Arartekoak, Tortura Prebenitzeko Mekanismo Nazional gisa, Gorte Nagusietarako egindako 2016ko txostenean, 2018an bidalitakoan eta web-orrian eskuragarri dagoenean.

Espainiako Arartekoak Puerto III espetxean baldintza murriztaileenetan dauden giltzaperatuei buruz egindako adierazpenak aintzat hartuko zituela adieraziz amaitu zuen bere idatzia.

Emandako informazioa ikusirik, Nafarroako Arartekoak amaitutzat jo zituen bere jarduketak.

#### **4.2.8. Oinezkoen pasabidea Orkoiengo hiltegi inguruan.**

**Administrazio hartzaileak:** Garapen Ekonomikorako Departamentua, Orkoiengo udala eta Iruñeko udala.

**Arloa:** Herri Lanak.

**Jarduketa:** Ikuskapen administratiboa.

Komunikabideen arabera, 2018ko martxoan, Orkoiengo ehunka bizilagunek manifestazioa egin zuten orkoiengorako eta Iruña artean oinezkoen pasabide seguru bat eraikitzea eskatzeko, hiltegi ohiaren inguruko bidegurutzearren arriskua salatuz.

Argitaratutakoaren arabera, Orkoiengo auzotar gehienek hartu zuten parte zonako segurtasun ezaren aurkako protestan, soluzio bat eskatuz. Segurtasun ezak pertsona guztiei eragiten die baina, batik bat, txikienei (San Jorgea igarotzen diren eskola-umeak).

Arazo beraren inguruan bi kexa aurkeztu ziren erakunde honen aurrean, 2011n eta 2016an, Iruñeko udalari honako gomendio hau eginez:

“Iruñeko udalari gomendatu zaio bete dezala erakunde honek 2011n egindako iradokizuna, onartua izan baitzen, eta neurriak har ditzala oinezkoek behar bezain seguru igaro dezaten kexan aipatzen den ingurua (Orkoiengo jaitsiera hiltegi aldera)”.

Hala ere, arazoak jarraitu egiten zuela ikusita, Nafarroako Arartekoak beharrezkotzat jo zuen ofiziozko jarduketa bati hasiera ematea, Garapen Ekonomikorako Departamentuak, Iruñeko udalak eta Orkoiengo udalak arazoaren egoerari buruz eta arazoa konpontzeko hartu beharreko neurriari buruz informa zezaten.

Orkoiengo udalak txosten bat bidali zuen honako hau adieraziz:

a) 2009/10/22an, Orkoiengo udalak alegazioa aurkeztu zuen “Iruñeko ingurubidearen bikoizketa. San Jorge-Landaben tartea” eraikitzeko proiektuaren behin-behineko onespeneren aurrean (kopia erantsi da).

b) 2012/04/13an, 70. Zenbakiko NAO-n, Sustapen eta Etxebizitza Kontseilariaren martxoaren 16ko 40/2012 Foru Agindua argitaratu zen, informazio publikoko faseari amaiera eman eta proiektua behin betiko onartzen. Onespen horretan onartu egin zen Orkoiengo udalak aurkeztutako alegazioa.

c) 2012/07/24an, Orkoiengo alkateak idatzia bidali zuen Nafarroako Gobernuko Herri Lanen Zuzendaritzara Iruñeko Ingurubidea zeharkatuko duen eta herrien arteko ibilbidea lotzeko balioko duen oinezkoen eta bizikleten pasabidea martxan jartzeko lanak alde aurretik egikaritzea eskatuz.

d) 2012/11/13an, Nafarroako Gobernuko Sustapen Departamentuko Azterlan eta Proiektu Zerbitzuak idatzia bidali zuen. Erantsita doa idatziaren kopia.

e) 2015/09/24an aurkeztu zen NGko Sustapen Departamentuaren aurrean Orkoiengo alkatearen idatzia 2012ko azarokoa berretsiz.

f) 2015/10/23an Orkoiengo udalean sarrera eman zitzaion oinezkoen pasabidea egokitzat jotzen ez zuen NGko Azterlan eta Proiektu Zerbitzuaren idatziari.

g) 2015/12/15ean Orkoiengo udalaren erantzun-idazkia bidali zen (kopia erantsi da). Idazki horretan dago jasota oinezko loturaren inguruko izapide osoa eta hausnarketa tekniko eta politiko serioa egin behar da hura aldezteko.

h) Data horretatik aurrera, hiru alderditako negoziazio-prozesua hasi zen: Nafarroako Gobernua (Garapen Ekonomikorako Departamentua), Iruñeko udala eta Orkoiengo udala. Prozesu negoziatzaile horren garapenean honako akordio hauek lortu dira:

- Iruña eta Orkoiaren arteko PA-30 errepide gainean oinezkoentzako pasabide bat egikaritzea komeni da, pertsonentzako neurri seguruenak delakoan.
- Pasabidearen egikaritze materialaren aurrekontua 355.750,43 eurokoa da, beraz, BEZa barne hartzen duen lizitazio-aurrekontua 499.331,31 eurokoa da.
- Obra hiru erakundearen artean finantzatu behar da. Une honetan erabaki gabe dago erakunde bakoitzak jarriko duen ehunekoak.

Pasabidea egikaritzea Nafarroako Gobernuaren eskumen eskusiboa den arren eta oso-osorik Iruñeko lurretan proiektatuta dagoen arren, Orkoiengo udala prest dago bere kostuaren zati bat ordaintzeko gure herritarrentzat duen interes orokorra kontuan hartuta”.

Iruñeko udalak txosten bat bidali zuen, honako hau azalduz:

“Iruñeko udalak aditzera eman du 2011n planteatutako proposamena bide bikoiztuko egoeratik abiatzen zela, gero gertatu ez dena. Aukera hori administrazio guztiek baztertu dute segurtasuna dela eta. Iruñeko udaleko Hirigintzako Kudeatzailentzako teknikariek hainbat bilera egin dituzte Herri Lanen Departamentuko (Garapen Ekonomikoa) eta Orkoiengo udaleko teknikari eta ordezkariekin 2017an zehar, atzokoa barne. Azken bilera horretan Nafarroako Gobernuak Departamentuak proiektu bat aurkeztu du pasabide bidezko konexio-proposamenarekin nahasitako udalek azter dezaten.

Bilera horietan berretsi egin da obra egitea Nafarroako Gobernuari dagokiola lehendik dagoen bidearen egile gisa. Bat dator zenbait kostu aurreratzea aztertzeko administrazioek duten borondatearekin ere, baina une honetan borondate hori oso baldintzatuta dago aurrekontu-zuzkidura faltagatik. Iruñeko udalaren 2018rako udal-aurrekontuan ez dago aurrekontu-partidarik eremu horretako esku-hartze posible baterako”.

Azkenik, Garapen Ekonomikorako Departamentuak honako hau adierazi zuen:

“Ukitutako administrazioek, hau da, Orkoiengo udalak, Iruñeko udalak eta Herri Lanen Zuzendaritza Nagusiak hainbat bilera egin dituzte oinezko pasabidearen gaia jorrazteko.

Hainbat soluzio aztertu ondoren, Herri Lanen Zuzendaritza Nagusiak konpromisoa hartu zuen oinezkoen pasabide bat eraikitzeke proiektua idazteko. 2017an oinarrizko proiektua idatzi zen eta, bateratze-lanaren ondoren, ohar batzuk aurkeztu ziren alderdi guztiak gogobeteko zituen soluzio bat aurkitzeko. 2018ko martxoan eraikuntza-proiektuaren idazketa amaitu zen eta orain berrikusten ari dira. Hasierako jarduketaren kostua 1.040.000 €tan balioetsi zen baina alderdien artean adostutako doikuntzarekin 458.501,92 eurora (BEZa kanpo) jaisteak lortu zen.

Maiatzaren 15ean beste bilera bat egin zen Orkoiengo udalarekin eta Iruñeko udalarekin. Bilera horretan eraikuntza-proiektuaz hitz egin eta haren entrega formala egin zen. Herri Lanen Zuzendaritza Nagusiak eskaini zien proiektua idaztearen kostua bere gain hartzeaz gain, desjabetzearen kostua eta obra-zuzendaritzaren kostua ere hartuko zituela, baina aurrekontu-ikuspegitik ezinezkoa zela obren kostuari aurre egitea eta horretarako finantzaketa bilatu beharko zela”.

Jasotako txostenak ikusita, Nafarroako Arartekoak egiaztatu zuen Garapen Ekonomikorako Departamentuaren eta Orkoiengo eta Iruñeko udalen artean bi herrien arteko oinezkoen eta bizikleten joan-etorrien arazoa konpontzeko adostutako soluzioa PA-30 errepide gainean oinezkoen pasabide bat eraikitzea zela eta Garapen Ekonomikorako Departamentuak proiektuaren idazketaren, desjabetzeen eta obren zuzendaritzaren kostua bere gain hartzeko eskaintza egin zuela.

Hala ere, erakunde honek egiaztatu zuen ez zegoela adostasunik obren kostuaren finantzaketaren inguruan –Garapen Ekonomikorako Departamentuaren arabera 458.501,92 euro, BEZa sartu gabe-, proiektuan nahasitako administrazioek ez zutelako konpromisorik hartu arazoa konponduko lukeen oinezko pasabidea eraikitzeko egin beharreko obren kostua euren gain hartzeko.

Nafarroako Arartekoak gogorarazi zuen Sektore Publikoaren Araubide Juridikoaren urriaren 1eko 40/2015 Legeko 47. artikulua Administrazio publikoak gaitzen dituela elkarren artean eraginak dituzten akordioak sinatzera xede erkide bat gauzatzeko eta egikaritzeko. Akordio horiei hitzarmen esaten zaie eta hainbat administrazioentzako interes erkidea duen obra bat egikaritzeko ontzat ematen diren finantzaketa-formulak ezartzeko tresna egokia dira.

Horregatik, erakundeari egoki iruditu zitzaion Garapen Ekonomikorako Departamentuari, Orkoiengo udalari eta Iruñeko udalari hitzarmen bat izenpetzea iradokitzea. Hitzarmen horretan, Orkoiengo eta Iruñeko herrien arteko oinezkoen eta bizikleten joan-etorrien arazoa konpontzeko PA-30 errepide gainean oinezkoen pasabide bat eraikitzearen ondoriozko kostuen finantzaketa adostu beharko lukete.

Iradokizunari erantzunez, Garapen Ekonomikorako Departamentuak adierazi zuen Herri Lanen Zuzendaritza Nagusiak nahasitako beste administrazioei entregatu ziela eraikuntza-proiektua “azter zezaten eta euren aurrekontuak egitean zenbateko bat aurreikus zezaten hitzarmen bat formalizatzeko eta obrak egikaritzeko”.

Orkoiengo udalak idatzi bat bidali zuen gainerako administrazioekin hitzarmen ekonomiko bat sinatzeko asmoa zuela eta xede horretarako 100.000 euroko aurrekontu-partida zuela adieraziz.

Iruñeko udaleko Hirigintza Kudeatzailtzak erantzun zuen jaso zuela Orkoiengo udalak 2018ko uztailaren 19ko osoko bilkuran hartutako erabakiaren jakinarazpena. Jakinarazpenaren hitzaurrean jasota zegoen “«oinezkoen pasabide seguruaren aldeko herritar-plataforma»-k eta Orkoiengo udalak Nafarroako Parlamentuan egindako agerraldian egon ziren talde parlamentarioek aho batez azaldu zutelako soluzio bat aurkitzen laguntzeko prest zeudela (...)”. Udalaren iritziz, aipaturiko erabakiak batez ere Nafarroako Gobernuari zuzendutako proposamena egiten zuen, “Nafarroako Gobernuari, Garapen Ekonomikoko Departamentuari eta Herri Lanen Departamentuari nahasitako udalekin batera lantalde bat sortzea eskatzen zielako...”. Horregatik, Nafarroako Parlamentuko aipaturiko agerraldian eta talde parlamentarioek hartutako erabakian oinarrituta proposamen-lerro bat irekita zegoenez eta, ondoren, Orkoiengo udalak arestian aipaturiko erabakia hartu zuenez, Iruñeko udalari ez zitzaion egoki iruditu iradokizuna onartzea.

Iruñeko udalak bidalitako erantzuna ikusita, Nafarroako Arartekoak ez onartutzat jo zuen iradokizuna eta amaitutzat eman zituen bere jarduketak.

#### 4.2.9. Mendekotasun-egoera eta prestazioetarako eskubidea epe barruan aitortzea.

**Administrazio hartzailea:** Eskubide Sozialetako Departamentua.

**Arloa:** Gizarte-ongizatea.

**Jarduketa:** Jarduera administratiboa ikuskatzea.

Mendekotasun-egoera aitortzeko prozedura ezartzen duen eta Nafarroan mendekotasun-egoera balioesteko taldeak eta organoa konfiguratzeko duten langileen funtzioen eta erregimenaren antolamendua arautzen duen otsailaren 15eko 1/2011 Foru Legeak hiru hileko gehieneko epea adierazten du, eta beste bat sei hilekoa sistemako prestazioak eskuratzeko eskubidea aitortzeko.

Lege-aurreikuspen horiek eta administraziorako horietatik sortzen diren betebeharrak ikusita, Nafarroako Arartekoak, prozedura horien arauzko betetze-maila egiaztatzeko, honako informazio hau eskatu zion Eskubide Sozialen Departamentuari:

a) 2016an eta 2017an mendekotasun-egoera eta sistemaren prestazioetarako eskubideak aitortzeko aurkeztutako eskabide-kopurua.

b) Eskabide horien kopurua:

- Sei hileko epean ebatzita eta jakinarazita.
- Epe horren barruan xedatutako ebazpenetatik egoera eta prestazioetarako eskubidea (osorik edo partzialki) aitortu dutenak.
- Xedatutako ebazpenetatik egoeraren aitortzea ukatu dutenak.

c) Mendekotasun-egoera eskaera egindako datatik sei hileko epea baino harago aitortu edo ukatzen duten ebazpenen kopurua (aitortu eta ukatzen dutenen artean bi urtetan xehatuta).

d) 2016an eta 2017an aitortutako ebazpen-kopurua:

- I. gradua edo mendekotasun moderatua.
- II. gradua edo mendekotasun larria.
- III. gradua edo mendekotasun handia.

e) 2016an eta 2017an I., II. eta III. gradu horietan ukatutako ebazpenen kopurua, xehatuta.

Eskubide Sozialetako Departamentuak honako informazio hau bidali zuen:

“a) Mendekotasun-egoera eta sistemaren prestazioetarako eskubideak aitortzeko aurkeztutako eskabide-kopurua urte hauetan:

	2016	2017
Urtarrilaren 1ean ebatzi gabeko eskaerak	1.318	1.715
Urtean aurkeztutako eskaerak	7.149	7.120

2017an handitu egin zen urtarrilaren 1ean balorazio zain zeuden pertsonen kopurua 2016ko eskaera-kopurua % 25 inguru handitu zelako 2015ekoekin alderatuta (mendekotasunaren 5.752 balorazio-eskaera 2015ean). 2018ko urtarrilean 1.080 lagun zeuden balorazioaren zain. Hori da ohiko kopurua, kontuan hartuta 2017ko hileko batez besteko eskaera-kopurua 593koa izan zela eta ebazpenen batez besteko denbora hilabete eta erdi ingurukoa dela.

b) Ebatzitako eskaera-kopurua urteen arabera:

- Hiru hileko epean ebatzi eta jakinarazitakoak (mendekotasun-baloraziorako Gizarte Zerbitzuen Zorroak ezarritako epea):

**2016**

2016ko mendekotasun-balorazioa	Batez besteko epea	Ebazpenen kop.
Mendekotasun handia	4,83	1.196
Mendekotasun larria	4,94	1.729
Mendekotasun moderatua	5,26	2.085
Mendekotasunik gabea	5,24	938
Beste batzuk (bajak, artxibatuak, heriotzak...)	4,15	787
<b>GUZTIRA</b>	<b>4,97</b>	<b>6.735</b>

**2017**

2017ko mendekotasun-balorazioa	Batez besteko epea	Ebazpenak
Mendekotasun handia	2,07	1.176
Mendekotasun larria	2,17	1.951
Mendekotasun moderatua	2,19	2.598
Mendekotasunik gabea	2,27	1.293
Beste batzuk (bajak, artxibatuak, heriotzak...)	2,81	720
<b>GUZTIRA</b>	<b>2,24</b>	<b>7.738</b>

- Epe horren barruan xedatutako ebazpenetatik egoera eta prestazioetarako eskubidea (osorik edo partzialki) aitortu dutenak.

Mendekotasun-balorazioa	2016ko ebazpenak	2017ko ebazpenak
Mendekotasun handia	1.196	1.176
Mendekotasun larria	1.729	1.951
Mendekotasun moderatua	2.085	2.598
<b>GUZTIRA</b>	<b>5.010</b>	<b>5.725</b>

- Xedatutako ebazpenetatik egoeraren aitortpena ukatu dutenak.

Argitu beharra dago ez dela aitortpena ukatzen. Mendekotasun-eskaeran mendekotasun-egoera bat aitortzen duen edo aitortzen ez duen balorazio bat du berekin.

Xedatutako ebazpenak	2016	2017
Mendekotasunik gabeak	938	1.293

c) Mendekotasun-egoera eskaera egindako datatik sei hileko epea baino harago aitortu edo ukatzen duten ebazpenen kopurua (aitortu eta ukatzen dutenen artean bi urtetan xehatuta).

Bai 2016an eta bai 2017an, mendekotasuna aitortu edo ukatzen duten ebazpen guztiak 6 hilabeteko epean xedatu dira.

d) 2016an eta 2017an aitortutako ebazpen-kopurua:

	2016	2017
I. gradua edo mendekotasun moderatua.	2.085	2.598
II. gradua edo mendekotasun larria.	1.729	1.951
III. gradua edo mendekotasun handia.	1.196	1.176

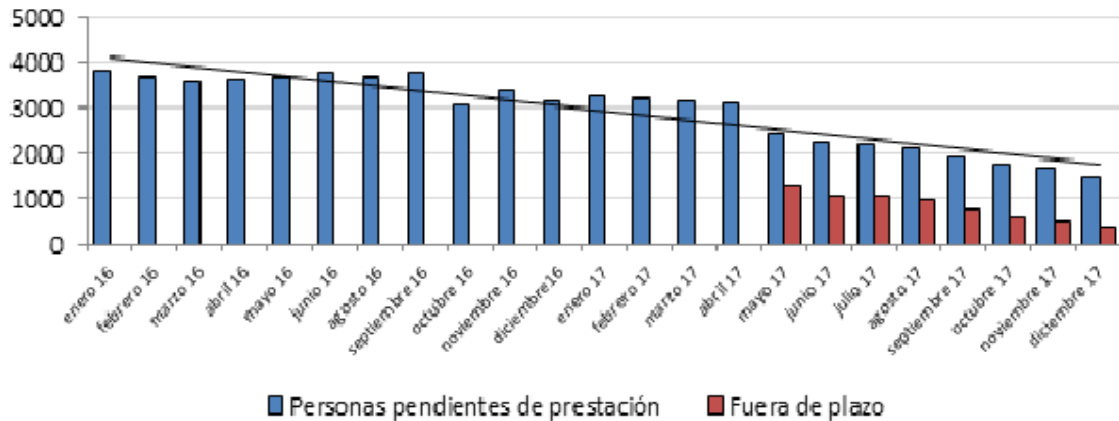
e) 2016an eta 2017an I., II. eta III. gradu horietan ukatutako ebazpenen kopurua, xehatuta.

2016: mendekotasunik gabeko 938 ebazpen.

2017: mendekotasunik gabeko 1.293 ebazpen

Pertsona bati mendekotasun-balorazioa ematen dioten unetik dagokion zerbitzuan edo prestazioan sartzen den arte igarotzen den epeari dagokionez, horretarako ezarritako epea 6 hilabetekoa dela kontuan hartuta, bereizi egin behar dira oraindik arretarik jaso ez duten baina Administrazioak arreta hori emateko 6 hilabeteko barruan dauden pertsonak eta 6 hilabete baino gehiago horren zain daramatzatenak. Serie historikoak 2017ko maiatzetik aurrera soilik ematen du datuak xehatzeko aukera.”

	Prestazioaren zain dauden pertsonak	Epe barruan	Epez kanpo
urt-16	3.806		
ots-16	3.684		
mar-16	3.569		
api-16	3.631		
mai-16	3.07		
eka-16	3.784		
uzt-16	daturik gabe		
abu-16	3.676		
ira-16	3.774		
urr-16	3.055		
aza-16	3.376		
abe-16	3.148		
urt-17	3.234		
ots-17	3.200		
mar-17	3.138		
api-17	3.119		
mai-17	2.434	1.120	1.314
eka-17	2.278	1.209	1.069
uzt-17	2.233	1.183	1.050
abu-17	2.122	1.138	984
ira-17	1.923	1.139	784
urr-17	1.797	1.160	637
aza-17	1.705	1.165	540
abe-17	1.476	1.054	422
urt-18	1.588	1.120	468
ots-18	1.540	1.226	314
mar-18	1.399	1.132	267



Informazio hori aztertu ondoren, Nafarroako Arartekoak egiaztatu zuen mendekotasun-egoera aitortzeari dagokionez (hiru hilabeteko epea 1/2011 Foru Legearen arabera), balorazio-prozeduren iraupena murriztu egin zela eta datu horiek batez besteko epeetan eman zirela (4,97 hilabete 2016an eta 2,24 hilabete 2017an).

Sistemaren prestazioak eskuratzeko eskubidea aitortzeari buruzko datuei dagokienez (sei hilabeteko legezko epea hasierako eskaeratik kontaktzen hasita), departamentuak emandako datuek, oro har, agerian uzten zuten "epea kanpo" egongo ziren kasuen murrizketa (emandako datuak 2017ko maiatzetik 2018ko maiatzera bitarteko aldiari buruzkoak ziren), hala ere atzerapenak izan ziren arren.

Hori ikusita, Nafarroako Arartekoari egoki iruditu zaio honako hau gogoraraztea:

"Mendekotasun-egoerak aitortzeko eta sistemaren prestazioak eskuratzeko prozedurak epe barruan ebazteko legezko betebeharra gogorarazi behar zaio Eskubide Sozialen Departamentuari, eta horretarako neurriak hartu behar direla".

Nafarroako Arartekoak onartutzat eman zuen oroigarri horrekin amaitutzat eman ziren jarduketak.

#### 4.2.10. Ugalkortasunari buruzko estatistika-galdetegi bati buruz erantzun beharra.

**Administrazioa:** Ogasuneko eta Finantza Politikako Departamentua.

**Arloa:** Datu pertsonalen babesa.

**Jarduketa:** Jarduera administratiboa ikuskatzea.

Nafarroako Arartekoak 2018ko apirilean jakin zuen Nafarroako Estatistika Institutuak "Ugalkortasun Inkesta" bidali zela pertsona askori Estatistikako Institutu Nazionalarekin Lankidetzan egindako jarduketa baten esparruan.

Nafarroako Estatistika Institutuak herritarrei bidalitako dokumentuan adierazten zenez, "inkesta hori 2017-2020 Estatistika Planean sartuta dago eta horrela onartu du Nafarroako Parlamentuak 14/2016 Foru Arauaren bidez, beraz, nahitaezkoa da 11/1997 Foru Arauan ezarritako baldintzetan betetzea". Erakundeak pentsatu zuen aipamen horren arabera inkesta erantzutea nahitaezkoa pentsa zezaketela hartzaileek.

Nafarroako Arartekoak ikusi zuen herritarrei bidalitako galdetegiak, ugalkortasunean eragiten duten faktoreei, familia-egituretako aldaketei, bikote-harremanei eta seme-alabekiko harremanei buruzkoak, Konstituzioko 16.2 eta 18.2 artikuluek aitortutako eskubideei eragiten dien galderak zituela.

Kasuren batean (esaterako, inkesta egiten zaionaren erlijioari buruzko 10.1 atalean), galdetegiak “nahiago dut ez erantzutea” aukera ere bazuen. Beste kasu batzuetan, bestalde, (esaterako, bikote-harremanei buruzko 5. blokean, edo ugalkortasunari buruzko 7. blokean), ez zegoen “nahiago dut ez erantzutea” aukera.

Inkestak herritarren eskubideen gainean izan zezakeen eragina ikusita, Nafarroako Arartekoak Ogasuneko eta Finantza Politikako Departamentura jo zuen eta inkestaren xedeari, ezaugarriei eta egiteko moduari buruzko eta osorik edo partzialki erantzun beharri buruzko informazioa eskatu zuen. Halaber, administrazio-organoaren iritziz, inkestaren edukiak eta hura egiteko moduak herritar hartzaileen intimitate pertsonal eta familiarerako eskubidea errespetatzen zuten informatzeko eskatu zuen.

Erakundearen idatziari erantzunez, Nafarroako Estatistika Institutuak jakinarazi zuen galdetegiaren eduki osoak proportzionaltasun-irizpideei erantzuten zuela fenomeno demografikoak aztertzen dituzten eta galdetegiaren prestatzen lagundu duten ikerketa-zentroek eskatutako ezagutzan oinarrituta, horiek sartzea justifikatuta dagoelarik.

Erantzunaren betebeharezkotasanari dagokionez, hain zuzen ere, galderei erantzun beharri dagokionez, txostenak adierazten du nahitaezkoa dela legeak xedatutako baldintzetan inkesta betetzea, erlijioari eta diru-sarrerei buruzko galderetan “nahiago dut ez erantzutea” aukera sartu den arren. Gainerakoetan ez da aukera hori eman, informazioak ez bailuke baliozkotasunik izango.

Txostenak adierazten zuen Nafarroako Estatistikari buruzko 11/1997 Legeak nahiz datu pertsonalak babesteari buruzko 15/1999 Lege Organikoak xedatzen dute arraza-jatorriari, osasunari eta sexu-bizitzari buruzko datuak legeak hala xedatzen duenean edo eraginpekoak berariaz baimentzen duenean soilik bildu, tratatu eta laga daitezkeela interes orokorreko arrazoiak direla eta. Horregatik, eta interes orokorra bazegoenez, inkestaren helburua hainbat fenomenok, esaterako, bikoteak eratzeko eta desegiteko prozesuek eta antzeko kontuek ugalkortasunean duten eragina aztertzea zelako, politika publikoak ezartzen lagunduko duen eta Estatistika Plan Nazionala eta Nafarroako Estatistika Plana onartzeko legetan jasota dagoen informazioa lortzeko xedez, galdetegi legeriarekin bat zetorrela uste zen.

Hala ere, Nafarroako Arartekoak bidalitako idatziaren eta beste kexa batzuen ondorioz, eta EINekin bat etorritik, Nafarroako Estatistika Institutuak egoera berraztertu zuela gaineratu zen, bikote-harremanei, seme-alabei, ugalkortasun-kontuei edo ikasketei buruzko galdera-blokeei erantzutea nahitaezkoa ez zela ulertuz.

Txostenaren amaieran adierazten zen egindako azterketak alderdi pertsonalak ikertzen bazituen ere, inkesta egiteko moduak inkesta egiten zitzaizkien pertsonen intimitate pertsonala eta familiarra errespetatzen zituela eta estatistika-sekretua eta datu pertsonalen babesa eskatzen dituzten legeek lortutako informazioa elkarrizketatutako pertsonentzat modu seguruan tratatuko dela bermatzen dutela.

Bidalitako informazioa ikusirik, Nafarroako Arartekoak amaitutzat jo zituen kontu horren inguruko jarduketak.

#### **4.2.11. Gorabehera Nafarroako Zerga Ogasunaren sistema informatikoan.**

**Administrazio hartzailea:** Ogasuneko eta Finantza Politikako Departamentua.

**Arloa:** Datu pertsonalen babesa.

**Jarduketa:** Jarduera administratiboa ikuskatzea.

Nafarroako Arartekoak komunikabideen bitartez jakin zuen Nafarroako Zerga Ogasunaren sistema informatikoaren segurtasunean izandako hutsegite baten ondorioz zergadunen datu pertsonalak agerian egon zitezkeela, beste batzuen eskuetan erortzeko arriskua eraginez.

Albisteen arabera, hutsegitea informatikan aditua den herritar baten salaketaren ondorioz aurkitu zen. Herritarrek urrakortasun bat ikusi zuen NAN eta PIN sisteman eta salaketa aurkeztu zuen Nafarroako Foru Polizian, eta baita Nafarroako Zerga Ogasunari horren berri eman ere.



Gertakari horiek datu pertsonalak babesteko eskubidean izan zezakeen eragina ikusita, Nafarroako Arartekoak Ogasuneko eta Finantza Politikako Departamentuari honako hauei buruzko informazioa eskatu zion: a) hirugarrenek zergadunen datu pertsonalak eskuratu ahal izatea eragin zuen sistema informatikoko gorabeheraren jatorria eta garrantzia (gertaerak, gorabeheraren kausak, gorabeheraren garrantzia, iraupena, zer informaziori eragin zion, ebazteko denbora, etab.); eta b) gertatutakoa bezalako gorabeherak ekiditeko neurriak hartzea aurreikusita zegoen, zer neurri adieraziz.

Informatika, Telekomunikazio eta Berrikuntza Publikoko Zuzendaritza Nagusiak "Foru Ogasuneko datuen sarbide informatikoko urrakortasunari buruzko txosten teknikoa" bidali zuen. Txostenean, beste kontu batzuen artean, Nafarroako Gobernuak hainbat egiaztagiri (ziurtagiri digitala eta gako itunduak) bateratzen dituen SOK (sarbide eta ordezkari kontrola) izeneko sistema duela jakinarazi zuen.

Hala, zergadun batek egiaztagiri horien bidez informazio-sistema batean sartu nahi duenean, web-orriaren bezeroak (erabiltzailearen nabigatzaileak) informatutako IFZren letra zuzena dela egiaztatzen du. Zuzena ez bada, ez dio utziko jarraitzen. Zuzena bada, backend-arekin (Nafarroako Gobernuaren barne-zerbitzariak) komunikatzen da PINa baliagarria den ala ez galdetzeko. Baliagarria ez bada, ekinaldi hutsegina bat idazten da IFZ horrentzako. 5 ekinaldi hutsegina izanez gero, ez du uzten gehiago galdetzen eta PINa blokeatuta geratzen da eraso basatiak saihesteko.

Aurkitutako arazoa honako hau zen: IFZ letra baliozkotzea zergadunaren nabigatzailean egiten zenez, behar adinako ezagutza informatikoa dituen erabiltzaile batek saihestu egin zezakeen eta zerbitzariari zuzenean galdetu NAN+PIN bikote batez okerreko letra duen IFZ bat erabiliz. Kasu honetan, NAN zenbakiak zuzenak baziren eta letra okerrekoa, sistema ez zen gai ekinaldi hutseginak markatzeko eta urrakorra zen PIN zuzena aurkitu arte PIN desberdinak probatzeko aukera ematen duen eraso basati baten aurrean.

Egiaztagirien sistema hori indarrean egon zen 2007tik 2018ko apirilaren 24 arte.

Sistemaren urrakortasuna aurkitu zuen herritarrak 2018ko apirilaren 19ko 11:12an aurkitu zuen, eta apirilaren 11tik egun horretara bitartean hainbat ekinaldi hutsegina egin zirela ikusi zen.

Urrakortasuna aurkitu ondoren, Nafarroako Gobernuaren informazio-zerbitzuen autentifikazioan, baimenean eta trazabilitatean modu garrantzitsuan esku hartzen duen eta aipatutako urrakortasuna kokatuta dagoen SOK (sarbide eta ordezkari kontrola) osagaiaren funtzionamenduari informazio historikoari buruzko auzitegi-analisia egin zen. Auzitegi-analisiko ekintzek egiaztatu zuten 2007tik 2018ko apirilaren 10era bitartean ez zela egon antzeko erasorik eta eraso basatiko ekinaldi hutsegina asko detektatu zirela 2018ko apirilaren 11tik 19ra bitartean.

Beraz, txostenak ondorioztatu zuen erasoak eragindako datuak agerian egotea urrakortasuna aurkitu zuen eta, azken batean, Nafarroako Gobernuari jakinarazi zion herritarrak berak garatutako jarduerara soilik mugatzen zela. Datuak agerian egote hori egiaztatu ondoren, kaltetuei jakinarazi zitzaizkien telefonoz eta postaz, eta haien egiaztagiriak berriro ziren datuak agerian egotea ekiditeko.

Txostenak zioen herritarra apirilaren 19ko 11:12an jarri zela harremanetan Nafarroako Gobernuarekin eta arazoa egun bereko 17:21ean konpondu zela. Beraz, herritarrak jakinarazitako urrakortasunaren zuzenketa 6 ordu eta 9 minututan gauzatu zen.

Segurtasun-gorabehera horiek Zentro Kriptologiko Nazionalari jakinarazi zitzaizkion, Administrazio Elektronikoen esparruko Segurtasun Eskema nazionala arautzen duen urtarrilaren 8ko 3/2010 Errege Dekretuan agindutakoa betez.

Bestalde, txostenak zioen ITBPZnko Azpiegitura Teknologikoen Zerbitzuen eta Euskarri Zentroaren Segurtasun Jarduketari buruzko azken txostenean lortutako datuak agerian uzten dutela antolatutako gaizkileek tresna automatizatuekin etengabe erasotzen diguten une batean bizi garela eta, Nafarroako Gobernuak helburu espezifikoak ez izan arren, Interneten presentzia handia izateagatik (askotariko informazio-zerbitzuak, egoitza asko konektatuta, erabiltzaileak Interneten nabigatzen euren funtzioen garapenean, etab.) erasoak jasaten ari zela gaineratu zuen.

Horregatik, txostenak zioen Nafarroako Gobernua ardatz estrategiko desberdinetan ari zela lanean kudeatzen duen informazioaren segurtasuna bermatzeko eta arlo horretan aurrera egiteko, hain zuzen ere, arloko arauak betetzearekin eta horien heldutasunean eta segurtasunean aurrera egitearekin zerikusi handia duten ardatz estrategikoetan. Lan-ildo estrategikoen artean, Zibersegurtasuneko Zerbitzuen aurrekontua 2015eko urtekoarekiko % 59,25 handitzeaz gain, honako proiektu hauek nabarmendu behar dira: a) belaunaldi berriko antibirusa (Panda Adaptive Defense 360) lanpostu guztietan; b) aplikazioen segurtasuneko auditoretza (IBM Web AppScan eta Checkmarx CxSAST tresnak), aplikazioen kalitatea eta segurtasuna bermatzen ahalegintzen dena; c) Interneten suebaki bat berritzeko lizitazioa eta esleipena (Palo Alto Next Generation Firewall tresna); d) smartphone bidezko mugikortasuneko erabilera gaitzea eta Nafarroako Gobernuak enplegatu askok kontsumitzen dituzten jakineko zerbitzu horizontal batzuen (posta korporatiboa, Nafarroako Gobernuak intraneteko web-atariak, barne-sarean partekatutako karpetetan kokatutako dokumentazioaren kudeaketa) erabilera segurua gaitzea; e) teknikariek azpiegitura teknologikoak etengabe eguneratzea, bai informazio-sistemak kokatuta dauden zerbitzarietakoak eta bai erabiltzailearen lanpostukoak; f) kanpo-segurtasuneko auditoretza; g) segurtasuneko etengabeko auditoretza Qualys tresnarekin; h) segurtasun-urrakortasunen kudeaketa, bai merkataritza-produktuena eta bai Nafarroako Gobernuaren barruan neurrira garatutako produktuena, i) informazioaren segurtasunaren inguruko gertakari eta gorabeheren kudeaketa; j) Informatika, Telekomunikazio eta Berrikuntza Publikoko Zuzendaritza Nagusiak Nafarroako Gobernuak departamentuei segurtasun-arloan eskaintzen dien kontsulta teknologikoa eta aholkularitza juridikoa; k) Zentro Kriptologiko nazionalarekiko lankidetzat zibersegurtasun kontuetan; eta l) enpresa espezializatu baten zibersegurtasun-zerbitzuetan ardaztutako laguntza teknikoa.

Bestalde, arauak betetzeko arloari dagokionez, txostenak zioen segurtasun-auditoretzak egiten zaizkiela Nafarroako Gobernuak departamentuei datu-babesaren eta zibersegurtasunaren arloetan.

Halaber, honako neurri hauek hartzea aurreikusten zen: a) Nafarroako Gobernuak Datuak Babesteko Ordezkararen figura sortzea, Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2016ko apirilaren 27ko 2016/679 Erregelamenduak emandako funtzioak beteko dituen; b) Nafarroako Gobernuak Zuzendaritza Nagusietan Segurtasun Arduradunaren figura formalizatzea; eta c) Nafarroako Gobernuak Informazioaren Segurtasun Batzordea eratzea, Nafarroako Gobernuak zuzendaritza nagusietako informazioaren segurtasun-arduradun guztiek parte hartuko dutena.

Ogasuneko eta Finantza Politikako Departamentuak gorabeherari buruz eta segurtasun informatikoko ildo estrategikoei buruz emandako informazioa ikusita, Nafarroako Arartekoak amaitutzat eman zituen jarduketak.

#### **4.2.12. Justizia Ministerioari gutuna Nafarroako Probintzia Auzitegiaren 38/2018 epaiari buruz eta Zigor Kodearen berrikuspenari buruz sexu-delituen arloan.**

**Administrazio hartzailea:** Justizia Ministerioa.

**Arloa:** Justizia.

**Jarduketa:** Jarduteko eskaera.

2016ko uztailaren 6tik 7ra bitarteko gauean, San Fermin jaietan Iruñean jazotako gertakariei buruz Nafarroako Auzitegi Probintzialeko Bigarren Atalak xedatutako martxoaren 20ko 38/2018 epaia zela eta, Nafarroako Arartekoak idazki bat bidali zion Justizia Ministerioari. Idazkian honako hau adierazten zen:

Epaian bost prozesatuak kondenatzen dira larderiaz egindako sexu-abusuzko delitu jarraituaren egile gisa, Zigor Kodeko 181.3 artikuluan, lau (4) zenbakiko azpimota larritan eta Zigor Kode bereko 192 eta 74 artikuluei dagokienez, bederatzi urteko espetxe-zigorarekin eta kondenak irauten duen bitartean sufragio pasiboko eskubidea erabiltzeko desgaikuntza bereziarekin zigortuz.

Nafarroako Auzitegi Probintzialak absolbitu egin ditu 178, 179 eta 180.1 artikuluetako sexu-erasoaren delitu jarraituaren egileak 242.1 artikuluko indarkeriaz edo larderiaz egindako lapurreta-delitutik eta 187.1 eta 5 artikuluko intimitatearen aurkako delitutik.

Epaiak zirrara handia eragin du Nafarroako gizartean eta, manifestazio, foro, prentsako artikulua, sare sozial eta abarren bitartez adierazi du frogatutako gertakariak, euren larritasunagatik, bortxaketarekin egindako sexu-eraso gisa tipifikatzea merezi dutela, biktimarekin larderiak aritzeko baldintza betetzen delako, sartzak egon zirelako, biktimaren baimenik ez zelako egon edo baimena erabat ezabatuta zegoelako, biktima alkohola edandako hemezortzi urteko neska gazte bat zelako, egileak neskak baino dezentez adin handiagokoak eta gorpuzkera sendokoak zirelako, taldean eta amarruz edo euren benetako asmoa ezkatuz jokatu zutelako eta neska gaztea haiekin guztiekin sexu-harremanak izatera behartzeko asmoa nabarmena zelako hasieratik, aurrena hotel baten bila eta gero horretarako leku isolatu baten bila ibili zirelako. Hain zuzen ere, egileek bilatu eta aukeratutako lekua (“etzaleku” bat) neurri txikikoa zen eta, bertan, biktima bost gizonez inguratuta eta ihes egiteko aukerarik gabe zegoen eta haiek mendean hartu eta sexualki nahierara erabili zuten. Horregatik, lekuak itomena eragiten zuen eta neska gaztearen erantzuteko ahalmen oro ezabatu (neska gazteak aurre egiteak egoera larritu zezakeen eta arriskuan jarri bere osotasun fisikoa eta baita bere bizia ere).

Aurreko guztiari honako hauek gehitu behar zaizkio: sartzeen grabazioak eta argazkiak eta harrokeriazko tratua iraingarria, “sexu-erabilera” amaitu bezain laster biktima biluzik uztea (horrek tratua bereziki iraingarria adierazten du), funtzionario publiko batek biktimari telefono publikoa lapurtzea hirugarren pertsonari ez deitzeko xedez, hirugarrenei mezuak bidaltzea berriz ere harrokeria azalduz, etab. Ekintza horiek guztiek agerian uzten dute gertakarien larritasuna eta talde horrekin topo egin zuen neska gaztearen oinarritzko eskubideen eta duintasunaren urraketa nabarmena eta onartezina.

Epaiak (gehiengoan botoekin) sinesgarritzat jotzen ditu une oro biktimaren adierazpenak eta frogatutak ematen ditu gertakariak froga ugarriz eta frogako deskarguan oinarrituta. Hala ere, auzitegiak honetan oinarritu du kondena: gertakariak ezin dira sexu-erasotzat jo, jurisprudentziaren arabera, Zigor Kodeko 178. artikulua eskatzen duen larderiaren betekizuna falta delako.

Hain zuzen ere, larderiaren betekizuna izan zela frogatutak emateko auzitegiaren zailtasun hori izan da gertatutakoa sexu-arazotzat ez jotzeko faktore erabakigarria (auzitegiak ikusi zituen arren sartzak egon zela, bi pertsona baino gehiago aritu zirela, biktima urrakortasun egoeran zegoela, erasotzaileak nagusitasunaz baliatu zirela, biktimarekiko jarrera iraingarria izan zela, etab.)

Epaiaren aurka helegitea aurkez daiteke Nafarroako Justizia Auzitegi Goreneko arlo zibileko eta zigor-arloko salaren aurrean eta gero Auzitegi Goreneko zigor-arloko salaren aurrean. Sala horiek eztabaidatzeko aukera izango dute eta, hala badagokio, erabakitzeak aukera izango dute kasu honetan prozesatuak biktimarekin larderiak jokatzeak betekizuna izan zen ala ez.

Dena den, zenbaitek aditzera eman zuen bezala, gizartearen gehiengoak gertatu zena bortxaketa izan zela ustearen eta sexu-gehiagikeria jarraituak egon zirela adierazten duen epaiaren arteko desadostasuna, sexu-askatasunaren aurkako delituei buruz Zigor Kodeak gaur egun egiten duen konfigurazioan dago.

Larderiaren edo indarkeriaren oinarritutako sexu-erasoaren edo sexu-gehiagikeriaren arteko bereizketa behartua da, epaiaren kasuan bezala eta lehen adierazi den bezala, sartzak egon direnean (jarraituak eta errepikatuak), baimenik egon ez denean edo baimen hori baliogabetuta edo ia erabat akastuta geratu denean, ekintzak bi pertsonak edo gehiagok egiten dituztenean, biktima ahula denean dauden lekuagatik, erasotzaileenarekin alderatuta duen adinagatik edo alkohola edanda egoteagatik, erasotzaileengandik jasotzen duen tratua oso iraingarria denean, nagusitasun fisikoa edo beste edozein nagusitasun dagoenean, biktimak ihes egitea zailtzen duen hirugarrenetatik isolatutako leku itxia bilatzeko amarrua erabiltzen denean, etab.

Horregatik, epaiak Espainiako herritarren artean (bereziki nafarren artean, gertaerak Nafarroan jazo zirelako eta epaiketa bertan egin zelako) sortu duen gaitzespen-, haserre- eta nahigabe-sentimendu zabala ikusita, eta epaiaren aurkako helegitea aurkeztearen eta epaia aldatzearen kalterik gabe, Nafarroako Arartekoari egoki iruditu zaio Justizia Ministroari aditzera ematea guztiz beharrezkoa eta urgentea dela Zigor Kodea berrikustea sexu-askatasunaren aurkako delituei dagokienez, berriro egon ez daitezen sexu-abusotzat jotako delituen epaiak beste pertsona baten sexu-askatasunaren aurka erasotzen denean eta hura bortxatu eta iraintzen denean.

Horregatik, Nafarroako Arartekoak premiatu egin zuen Justizia Ministerioak eta, bere kasuan, talde parlamentarioek, iragarritako legegintza-ekimenak lehenbailehen gauzatzeko izapideak areagotzea eta arintzea, justizia egokiagoa, gizartearen gehiengotik hurbilagoa, baketsuagoa eta arrazionalagoa eta XXI. mendeko errealitateari dagokiona egiteko, emakumeak arrazoi eta merezimendu osoz eskatzen baitu bere duintasunarekin bat datorren berdintasunezko tratu erreala eta benetakoa. Legegintza-ekimen horiek, bestalde, saihestu egin behar dute justizia-auzitegiak gertakari hain gaitzesgarrietan larderia dagoen ala ez bereizi beharreko egoera konplexu eta zailean jartzea, delitua eta kondena erabakitzekeo hain erabakigarriak diren ondorio juridiko eta penalak baititu.

Informazio hori Justizia Ministroari bidaltzarekin amaitu ditu Nafarroako Arartekoak bere jarduketak.

#### **4.2.13. Gorabeherak argindar-hornidurarekin Etxarri-Aranatzen.**

**Administrazio hartzailea:** Garapen Ekonomikorako Departamentua.

**Arloa:** Zerbitzu publikoak.

**Jarduketa:** Jarduera administratiboa ikuskatzea.

Komunikabideen bidez, Nafarroako Arartekoak jakin zuen Etxarri-Aranatzko biztanleek behin eta berriz arazoak zituztela jasotzen zuten argindar-hornidurarekin, argindarra eteten zitzaiela eta intentsitatea galtzen zutela.

Argitaratutakoaren arabera, kaltetutako biztanleek, Udalaren eta kontsumitzaile-elkarte baten bitartekaritzarekin, egoera salatu zuten Garapen Ekonomikorako Departamentuan, eta kaltetutako kontsumitzaileei kalitatezko zerbitzu bat bermatzeko presazko konponbide bat eskatu zioten.

Era berean, aipatzen zen bizilagun batzuk kexak aurkezten hasita zeudela Iberdrolari, hornidura egiten zuen enpresari, batik bat gailu elektrikoetan izandako matxurengatik. Alkateak esandako hau ageri zen: "Gorabehera horiek zenbait matxura ari dira eragiten etxe partikularretan eta enpresetan".

Albistean aipatzen zen, antza, sare elektrikoak ez zuela energia-eskaerari erantzuteko behar adinako gaitasunik: "Kontsumitzaileek diote egun batzuetan, aldi berean eskualdeko industria metalurgikoak aparteko eskaera bat egiten duenean, tresna elektriko batzuek ez dutela behar bezala funtzionatzen. Itxura guztien arabera, ez dago behar adinako potentziarik, eta tentsioa legeak baimentzen duen mailatik gora dabil".

Bizilagunek salatutako arazo hori ikusita, Nafarroako Arartekoari egokia iruditu zitzaion Garapen Ekonomikorako Departamentura jotzea, gertakari horiei eta balizko arrazoiei buruzko informazioa eman zezan, bai eta hartu beharreko neurriei buruzkoa ere.

Energiaren, Meatzaritzaren eta Industria Segurtasunaren Zerbitzuaren txosten bat bidali zuen departamentuak. 2018ko apirilean eta maiatzean Iberdrola Distribucion Electrica SAU enpresak Etxarri-Aranatzko biztanleen 22 kexa jaso zituela jartzen zuen han, etxeko tresnetan eta babeserako elementuetan izandako kalteengatik (errele diferentzialak). Energiaren, Meatzaritzaren eta Industria Segurtasunaren Zerbitzuak ahozko harremanak izan zituen enpresa banatzailearekin, eta, horrez gain, txosten bat egiteko eskatu zion, arazoaren motiboak argitu zitzaion eta horri lotuta hartuko zituen neurrian berri eman zezan.

Banatzaileak txosten bat bidali zion, eta han zehazten zuenez, "Hiltegia" transformazio-zentroak elikatzen ditu kexa jarri duten bezero guztiak (Altsasu-Urdiain 1 linea). Herriaren iparraldeko eremuan dago zentro hori, eta hura elikatzen duen lineak elikatzen du 12 MWeko potentzia behar duen galdaketa-industria bat ere, eta haren labeak abiarazteak eta gelditzeak eragiten ditu lineako tentsioaren jaitsierak eta igoerak.

Hori ikusita, hornidura egiten duen enpresak tentsio-erregulagailua doitu zuen goi-ibarreko azpiestazioan (Altsasu azpiestazioa), legediak finkatutako mailetan mantendu ahal izateko tentsioa. Alabaina, tentsio-erregulagailuak minutu batzuk behar izaten ditu labeen abiatzeetara eta geldialdietara egokitzeko; hala, baliteke tarte horietan tentsioaren igoerak eta jaitsierak gertatu izana, eta horrek batik bat "Hiltegia" eta

“Geltokia” transformazio-zentroek elikatzen dituzten hornidurei eragin izana.

Bestetik, enpresa banatzaileari kalitate-indizeak eskatu ostean, egiaztatu zen itunpeko landa-eremutat sailkatutako herrientzat abenduaren 1eko 1955/2000 Errege Dekretuak finkatutako mugen azpitik daudela indizeak 2013tik. Horregatik, ez da potentzia-faltari dagokion arazo bat, baizik eta produktuaren kalitateari lotutakoa, hau da, argindarra hornitzeko ezaugarri teknikoena (tentsioa).

Jakinarazten zen Energiaren, Meatzaritzaren eta Industria Segurtasunaren Zerbitzuak argindar-horniduraren kalteak minimizatzeko neurriak hartzeko eskatu ziola Iberdrolari.

Enpresa hornitzaileak ekintza hauek jarri zituen martxan: a) tentsioen erregistratzaile bat instalatu zuen “Hiltegia” transformazio-zentroan. 249 Vko gehienezko eta 217 Vko gutxienezko tentsioak neurtu dira, hau da, legeak ezarritako gehienezko maila (245 V) baino zertxobait handiagoak; eta b) “Hiltegia” transformazio-zentroaren elikadura-linea aldatu da, eta “Altsasu-Urdiain 2” lineara eraman da.

Horrez gain, zuzenketa-neurri hauek proposatu zituen enpresak: Inbertsio baten plangintza egitea “Hiltegia” transformazio-zentroa Altsasu-Arbizu lineatik elikatzeke; handik elikatzen dira Etxarri-Aranatzko herrigunea hornitzen duten gainerako transformazio-zentroak. Horrek proiektua idaztea, baimena tramitatzea eta lurpeko linea bat gauzatzea eskatzen ditu. 2018an edo 2019an egitea balioetsi da, 30.000 euroko kostuarekin; b) “Altsasu-Etxarri 1 eta 2” linea berria egitea, 2.765 metrokoa. Haren helburua da Sakanako eskualdeko argindar-hornidura osoa indartzea, eta 1.414.338 euroko inbertsioa eskatzen du. Proiektu horrek Ingurumen Departamentuaren oniritzia du, eta zerbitzua 2020rako jarriko dela martxan kalkulatu da.

Azkenik, jarritako kexei lotuta, Iberdrola Distribucion Electrica SAU enpresak, Etxarri-Aranatzko Udalak eta herriko Bezeroen Arretarako Bulegoak (kontsumitzaileen elkarte batek kudeatzen du) kexak elkartzea adostu zuten, baina banan bana erantzungo zaie. Era beran, bizilagun batzuek modu partikularrean aurkeztutako kexak berrikustea adostu zuten, hasiera batean ezetz erantzun baitziren enpresa banatzaileak.

Garapen Ekonomikorako Departamentuak emandako informazioa ikusita, Nafarroako Arartekoak amaitutzat eman zuen gai horretan izandako esku-hartzea.

#### **4.2.14. Eraso homofoboak Iruñeko hilerriaren inguruan.**

**Administrazio hartzailea:** Iruñeko Udala.

**Arloa:** Herritarren segurtasuna.

**Jarduketa:** Jarduera administratiboa ikuskatzea.

Nafarroako Arartekoak, komunikabideen bidez, Iruñeko hilerriaren atzeko gunean eraso homofoboak gertatu zirela jakin zuen. Komunikabide horiek azaldu zuten, erasoak ez ziren gertaera isolatu bat, baizik eta halakoak gertatu izan ziren aurrez ere. Homosexualak intimitate bila joan ohi dira gune horretara.

Pertsona horiekiko jazarpen- edo zirikatze-egoeren erakusle diren gertaerak deskribatzen zituen albisteak, hala nola, oihu mingarriak, irainak, jotze-keinuak, petardoak jaurtitzea, haien autoetako gurpilak zulatzea, kristalak haustea eta abar.

Antza, kasuren batean, Udaltzaingoak erasotzaileak identifikatu zituen. Zehazki 2017ko Halloween gauen gertatutakoa aipatzen zen albistean. Gazte batzuk aipatutako lekura joan ziren makilak hartuta, han elkartzen ziren pertsonak izutzeko edo erasotzeko asmoz.

Albistea irakurrita ikusten zen ohiko erasotzaileak zirela, taldean aritzen zirela eta gazteak zirela (“batzuetan bi egunez jarraian joan daitezke edo egon daitezke hiruzpalau astean agertu gabe ere, baina urtean zehar askotan etortzen dira”, “duela urte batzuetatik ari gara gazte-kuadrillen bisitak jasotzen”).

Argitaratutako albistean ikusten zen biktimak nazkatuta daudela jasaten dituzten jardunbide

homofoboekin, eta kezkatuta gertaeretakoz bazuk bereziki gogorrak direlako (“ohituta gaude irainak jasotzera”, “honaino iritsi gara, gertaera hauen berri ematen dugu norbaitek gelditu behar dituelako, bestela, gutakoren bati makilkadaka burua hautsi diotelako kalean manifestazioren bat egiten amaituko dugu”).

Pertsona horien oinarrizko eskubideak urratu zirela erakusten zuten gertaera horiek, zehazki, eskubide hauek: sexu-askatasunerako, osotasun fisiko eta moralerako, duintasun pertsonalerako eta diskriminaziorik ezerako eskubideak. LGTBI+ pertsonen gizarte-berdintasunerako ekainaren 19ko 8/2017ko Foru Legeko 6.1 artikulua pertsonaren edo kide den familia-taldearen sexu-orientazioa, genero-adierazpena eta sexu-identitatea edozein dela ere baztertuak ez izateko duten eskubidea zaintzeko betebeharra esleitzen dio Nafarroako Arartekoari. Hala, salatutako arazoari buruzko informazioa emateko eskatu zion Nafarroako Arartekoak Iruñeko Udalari (hautemandako gertaerak, Poliziak egindako esku-hartzeak, zein neurri hartu diren edo hartzeko asmoa dagoen nahiz gaiari buruz esanguratsua iruditutako gainerako informazioa).

Iruñeko Udalak Udaltzaingoaren Ikuskaritza Orokorreko Taldeak egindako idatzi bat bidali zuen. Idatzian, 2016tik 2018ko ekainera bitartean gaiari lotuta egindako esku-hartzeak edo jarduerak aztertu ostean, honakoa ondorioztatzen zen:

“Lortutako datuetatik ondorioztatzen da lau salaketa penal egon direla aipatutako epean, eta horietako hiru argitu direla eta identifikatu direla egileak; lapurreta-delituagatik bat egon da, eta ez da jakin nor izan den egilea.

Gune horretan egindako esku-hartzeei dagokienez, guztira bost izan dira. Horietako bat 2018ko ekainaren 14an izan zen, eta errekeritzaileak bezperan pertsona bat salatu zuen, pertsonen askatasunaren aurkako ustezko jazarpen-delitu batengatik.

Jakinarazten dugu Transkolore kolektiboaren ordezkariaren idatzi bat jaso zela 2018ko ekainaren 21eko datarekin. Albiste horren beraren harira, zenbait galdera egiten zituen, eta uztailearen 2an erantzun zitzaizen kolektibo horrek egindako galderari.

Bestetik, ohiko patruila-zerbitzuei dagokienez, Sanduzelai auzoa esleituta duen patruilak aipatutako gunean patruilan ibiltzeko agindu orokorrak ditu”.

Azkenik, Udalak, Herritarren Segurtasunerako eta Bizikidetzarako Sailaren bidez, erabateko konpromisoa agertu zuen kaltetutako pertsonen oinarrizko eskubideen defentsarekin, “horretarako, hertsiki poliziala den jardueraz gain, lantaldeak gorroto-delituetan duen prestakuntza indartuz, biktimari tratu hobea emateko, salaketak hobeto biltzeko eta erasotzailen jazarpena hobeto egiteko, dibertsitatearen kudeaketa polizial batetik”.

Aipatutako jarduera eta neurri horiek ikusita, Nafarroako Arartekoak amaitutzat eman zuen gai horretan izandako esku-hartzea, baina aurrez, hau egin zuen: “Iruñeko Udalari ohartaraztea deskribatutako erasoan moduko gertaerak saihestera bideratutako ahaleginak biderkatzeko premia dagoela, helburu horri begira egokiak diren neurri guztiak hartuz”.

#### **4.2.15. Plazen eskasia Iruñeko eremuko egoitzetan.**

**Administrazio hartzailea:** Eskubide Sozialen Departamentua.

**Arloa:** Gizarte-ongizatea.

**Jarduketa:** Jarduera administratiboa ikuskatzea. Gomendioa.

Nafarroako Arartekoak, prentsan argitaratutako albiste baten bidez, mendekotasuna duten adinekoen kopuru esanguratsua bat Iruñeko eremuko egoitzaren batean plaza publiko edo itunduren bat lortzeko zain dagoela jakin zuen. Albistearen arabera, zehazki, mendekotasuna duten 49 pertsona daude beren erreferentziatzko gunetik kanpoko egoitzetako plaza publikoetan, Iruñea eremuko adinekoen egoitzaren batean sartzeko baimenaren zain. Era berean, mendekotasuna duten 394 pertsona daude Iruñeko

eremuan erregimen pribatuko plazetan, kasu askotan, kostu handiari aurre eginez, plaza publikoren edo itunduren batean egonez gero egokituko litzaziekeena baino gehiago ordainduz.

Albistean azaltzen zen, Iruñeko eremuan, egoitzetako plaza publikoen edo itunduen kopurua ez dela nahikoa mendekotasuna duten adinekoentzat; hala, haiek eta haien familiak, batzuetan, behartuta egoten direla Nafarroako beste eremu batzuetan jasotzera laguntza, eta kontuan hartu behar dela horrek beren familia- eta gizarte-eremutik urruntzea esan nahi duela; edo, bestela, laguntza modu pribatuan ematen ahalegintzen direla, behar baino kostu handiagoari aurre eginez, jasotako laguntzak edo prestazio ekonomikoak ez baitira aski izaten prezioa ordaintzeko. Azken kontu horri dagokionez, azaltzen zen plaza publiko edo itundu bat eskaintzeko ezintasunagatik emandako prestazioaren bidez, teoriarik, erabiltzaileak plaza hori ordainduko lukeen kopuru bera ordaindu behar lukeela (hilean 1.500 euro inguru izaten da), baina praktikan ez dela halakorik gertatzen, Iruñeko eremuan dauden plaza pribatuen prezioak Administrazioak laguntza publikoak kalkulatzeko erabiltzen dituen tarifetatik gora daudelako.

Era berean, albistean kontatzen zen beste pertsona batzuk beren etxeetan ari zirela laguntza jasotzen (Nafarroan guztira 80, eta horietako 44 Iruñea eremukoak), egoitzan plazaren bat lortzeko zain zeuden bitartean.

Albiste horren muinean zegoen arazoa erakunde honi aurkeztutako beste zenbait kexatan ere adierazi izan da azken urteotan. Iruñeko eremuko egoitzetan plaza publikoak edo itunduak lortzeko ezintasunari edo zailtasunei buruzkoak ziren kexa horiek (nahiz eta eremu horretan errotuta egon, handik kanpoko egoitzetan zeuden mendekotasuna zuten pertsonak), bai eta plaza pribatuak ordaintzeko emandako ordeko prestazioen zenbatekoari buruzkoak ere (plaza publiko edo itundu bat eskatu dute mendekotasuna duten pertsonak, eta ez daude ados esleipenaren zain dauden bitartean plaza pribatu bat ordaintzeak eragiten dien kostuarekin, laguntza publikoak ez direla aski uste dutelako).

Argitaratutakoa ikusita, Nafarroako Arartekoak arazo horri buruzko informazioa emateko eskatu zion Eskubide Sozialen Departamentuari (Iruñeko eremuko egoitzetako plaza publikoen edo itunduen kopurua ez izatea nahikoa mendekotasuna duten pertsonentzat), bai eta zein neurri hartzeko asmoa zuen jakinarazteko ere.

Honako hau jakinarazi zuen Eskubide Sozialen Departamentuak:

“Nafarroan 5.389 plaza daude baimenduta egoitzetan adinekoentzat, eta horrek %4,33ko estaltze-indizea esan nahi du (plaza-kopurua/65 urtetik gorako biztanleak); alabaina, plazen banaketa aldakorra da lurraldean, ez bakarrik 65 urtetik gorako biztanleei begiratuta (I. taula), baizik eta mendekotasun-indizeei begiratuta ere bai (II. taula). Hurrenez hurren, ipar-mendebaldeko eta Iruñerriko eremuek dute estaltze-indize txikiena biztanleriarekin konparatuta.

### ***I. taula. Adinekoentzako egoitzetako plazen estaltze-indizea.***

Eremua	> 65 biztanleak	Baimendutako plazak	Estaltze-indizea	Plaza publikoak	Estaltze-indizea	Zerbitzua kontratatzeko prestazioa (ZKP) duten plazak	Estaltze-indizea	Publikoak + ZKP	Estaltze publikoaren indizea
Lizarra	15.973	902	%5,65	449	%2,81	110	%0,69	559	%3,50
Ipar-ekialdea	5.210	340	%6,53	59	%1,13	98	%1,88	157	%3,01
Ipar-mendebaldea	10.708	321	%3,00	132	%1,23	42	%0,39	174	%1,62
Iruñerria	64.267	2.090	%3,25	764	%1,19	373	%0,58	1.137	%1,77
Tafalla	9.822	707	%7,20	230	%2,34	138	%1,41	368	%3,75
Tutera	18.511	1.029	%5,56	319	%1,72	190	%1,03	509	%2,75
<b>NAFARROAN GUZTIRA</b>	<b>124.491</b>	<b>5.389</b>	<b>%4,33</b>	<b>1.953</b>	<b>%1,57</b>	<b>951</b>	<b>%0,76</b>	<b>2.904</b>	<b>%2,33</b>

Egoera hori mantendu egiten da plaza publikoen estaldurari buruz ari garenean: guztira %1,57ra murrizten da plaza propioei eta itunduei buruz ari baldin bagara, eta estaldura %2,33ra igotzen da zerbitzuari lotutako prestazioen bidez modu publikoan finantzatzen diren plazak gehituz gero.

**II. taula. Mendekotasun-gradua aitortuta duten 65 urtetik gorako pertsonak, eremuaren arabera.**

Eremua	Mendekotasun handia dutenak >65	Mendekotasun larria dutenak >65	Mendekotasun ertaina dutenak >65	Guztira	%>65 biztanleriari dagokionez
Lizarra	385	708	699	1.792	%11,21
Ipar-ekialdea	116	208	192	516	%9,9
Ipar-mendebaldea	237	461	466	1.164	%10,8
Iruñerria	1.156	2.230	2.178	5.564	%8,6
Tafalla	240	383	439	1.062	%10,8
Tutera	375	733	932	2.040	%11

Urteetan egon den egoitzak sortzeko plangintza-faltak eragindakoa da banaketa aldakor hori, bai eta gaur egunera arte egon den plaza publikoak ituntzeko irizpideen plangintza-faltak eragindakoa ere. Gaur egungo itun-ereduak (ResideN) aurreko itunarekin (CONCERDEP) ezarritako plazen kopurua mantendu zuen. Hark egoitza bakoitzarekin negoziatzen zuen zuzenean. 2016an eta 2017an, itundutako 58 plaza gehiago jarri ziren, eta horietatik 30 bakarrik zeuden Iruñerrian. Gaur egungo ituneko prezioek ez dute errazten enpresek edo arreta-erakundeek plazak eskaintzea.

Egoitzekin egindako azken kontratuak amaitzen hasita daude 2018ko otsailetik. Horregatik, erabiltzaileen eskaerara egokituko den eredu bat bilatzeko asmoz, eta erabiltzaileek egoitzaren lekua askatasunez hautatzeko aukera izan dezaten eta ez libre dauden plazak baldintzatuta, akordio-esparru bat ari gara diseinatzen. Beharrezko balizko plaza guztiak hartuko dira kontuan (3.000 inguru), eta egoitza guztiek izango dute han sartzeko aukera. Aldi berean, itunaren prezioak berraztertzen ari gara, akordio-esparru horretan eskatuko den zerbitzuaren kostura egokitzeko. Kalitate oneko arreta eskaintzeko beharrezkoak iruditzen zaizkigun baldintza teknikoak sartuko dira zerbitzuan, eta pertsonan oinarritutako arreta-eredu batera egongo da bideratuta. Azken kalkuluak amaitu gabe daude oraindik, baina kalkulatu da itunaren modulua %15 igoko dela gaur egunekoarekin alderatuta. Hala, espero dugu Iruñerrian dauden arreta-zentroek mesfidantza gutxiago izango dutela beren plazak ituntzeko, nahiz eta jakin gaur egun dituzten prezio pribatuak modulu horren gaineratik egongo direla aurrerantzean ere.

Azkenik, badakigu adinekoentzako egoitzak egiteko hiru proiektu berri badaudela gutxienez (bat Iruñean eta beste bi eskualdean), eta plazen eskaintza handitzeko aukera emango du horrek. Eskura izan duen aurrekontuak ez dio egoitzak egiteko proiektu publiko berri bati ekiteko aukerarik eman Administrazioari, beste behar batzuk lehenetsi baititu (adibidez, adinekoak beren etxeetan edukitzeko zerbitzuak)”.

Eskubide Sozialen Departamentuak emandako datuak ikusita, Nafarroako Arartekoari iruditu zitzaion datu horiek agerian jartzen zutela adinekoentzako plazen eskasia bat egon zitekeela egoitzetan, eta iruditu zitzaion, gertutasun-printzipioaren arabera, pertsona horien bizitza-eremutik gertu dagoen inguru batean eman behar litzatekeela zerbitzua. Era berean, ikusi zuen Nafarroako zerbitzu sozialen eremu batzuen eta besteen artean alde handiak zeudela egoitzetako plazen estaltze-tasetan, eta ipar-ekialdeko eta Iruñerriko eremuek zituztela tasarik txikiak -bai zerbitzu publiko baten eskaintzaren arabera kalkulaturako estaltze-indizea hartuta (plaza publikoak eta itunduak kontuan hartuta) eta bai egoitzetako zerbitzua izateari lotuta emandako prestazio ekonomikoak biltzen dituen indizea hartuta ere-.

Horregatik, gomendio hau egin zuen Nafarroako Arartekoak:



“Eskubide Sozialen Departamentuari gomendatu zaio, gizarte-zerbitzuen arloko plangintza egiteko duen ahalmena erabiliz, mendekotasuna duten adinekoentzat dauden plazen eskasiaren arazoa nahiz lurraldeko banaketa desorekatuaren arazoa konpontzen saiatzeko neurriak aztertu, zehaztu eta aplikatu ditzala epe ertain eta luzera begira, gertutasun-printzipioa betetzen dela zainduz”.

Eskubide Sozialen Departamentuak jasotako gomendioarekiko konpromisoa hartzen zuela esanez erantzun zuen, eta azaldu zuen Errealitate Sozialaren Behatokiko eta Gizarte Politiken Plangintzarako eta Ebaluaziorako zuzendaritza nagusira igorriko zuela gomendioa. Era berean, jakinarazi zuen akordio-esparruaren bidezko itun-eredu berria arazoa konpontzen saiatuko zela eta plazen eskaintza gehiago eta hobeto egokituko zuela eskaerara, betiere aurrekontuek emandako aukeraren arabera.

Erantzun hori aintzat hartuta, Nafarroako Arartekoak onartutzat eman du gomendioa, eta amaitutzat eman du jarduketa.

#### **4.2.16. Helduen laguntzarik gabe datozen adingabe atzerritarren banaketa zuzena autonomia-erkidegoen artean.**

**Administrazio hartzailea:** Eskubide Sozialen Departamentua.

**Arloa:** Gizarte-ongizatea.

**Jarduketa:** Esku hartzeko eskaera.

2018ko uztailaren 16an, Nafarroako Arartekoak Andaluziako Arartekoaren idatzi bat jaso zuen. Kezka agertzen zuen hark, helduen laguntzarik gabe zetozen adingabeen etorrera iraunkor eta masiboagatik, Andaluzia izanik sarrera-atea. Azaltzen zuen fenomeno larritzen ari zela kontrolerako zailtasunengatik (in situ) eta adingabe horien eskubideak bermatzeko aukera-faltagatik.

Jakinarazten zuen, 2017an, helduen laguntzarik gabe etorritako 3.300 adingabe sartu zirela Andaluziako adingabeak babesteko sisteman, eta aurreko urtearekin alderatuta, %250eko igoera zela hori; horrez gain, une hartan, egoerak gora egiten jarraitzen zuela zioen, eta joera gelditzerik eta aurreikusterik ez zegoela. Hain zuzen, 2018ko urtarrilaren 1etik uztailaren 2ra bitartean, helduen laguntzarik gabe etorritako 1.896 adingabe atzerritar iritsi ziren babes-sistemara: aurreko urteko epe berean baino bi aldiz handiago zen kopurua (783 adingabe), eta 2016an baino hiru aldiz handiagoa (500 adingabe).

Fenomenoak Andaluzian zuen eragina aparte utzita, Andaluziako Arartekoak zioen adingabeen immigrazioa interes nazionalako eta Europaren intereseko gaia dela, eta derrigorrezkoa dela eremu bat baino gehiagotatik egitea politikak, adingabeen migrazio-fluxuen ordenarako eta erregulaziorako, “horretarako administrazioaren arrazionaltasun- eta eraginkortasun-printzipioetatik abiatuta eta kargak eta baliabideak berdin banatuta inplikaturako administrazio guztien artean, noski, elkartasun-printzipioa eta leialtasun instituzionalaren printzipioa ahaztu gabe”.

Testuinguru horretan, gaia lantzeko, Andaluziako Arartekoak besteak beste beharrezkotzat jotzen zuen hau: “Bat egin behar dute Estatuko Administrazio Orokorraren eremutik nahiz autonomia-erkidegoek esleituta dituzten erantzukizunetatik garatu beharreko esku-hartzeak eta borondateak”.

Hain zuzen, ezinbestekoa iruditzen zitzaion hartzaile ez diren autonomia-erkidegoen elkartasuna, adingabeak modu bidezkoan eta zuzenean banatzeko modu bat finkatzeko eta kalitatezko programak eta esku-hartzeak garatu ahal izateko, neska-mutil horien beharretara egokitzen direnak.

Andaluziako Arartekoak kontatzen zuen zenbait egitasmo sustatu zituela lankidetzara hori bultzatzeko: jardunaldiak; etorkinak hartzeko zenbait baliabidetara bisitak; elkarrizketak Fiskaltzarekin, Estatuko Segurtasun Indar eta Kidegoarekin, giza laguntzarako erakundeekin nahiz adingabeak babesteko zerbitzuekin; halaber, adingabe batzuekin ere izan zituela elkarrizketak kontatzen zuen.

Andaluziako Arartekoak zioen oso kezkatuta zegoela helduen laguntzarik gabe etorritako adingabe atzerritarrei ematen zaien arretarekin, eta jakinarazten zuen zenbait gestio hasi zituela Espainiako Arartekoarekin, Estatuko Administrazioaren eta autonomia-erkidegoen arteko topaketa bat bultzatzeko.

Helduen laguntzarik gabe etorritako adingabe atzerritarren banaketa solidario, ordenatu eta bidezkoa egiteko aukera emango duten neurrien azterketan aurrera egitea izango litzateke topaketa horren asmoa, betiere neska-mutil horien interesen onerako.

Egoera hain larria dela ikusita, Andaluziako Arartekoak eskatzen zuen informazio horren berri emateko autonomia-erkidegoetako arduradun politikoei, topaketa bat edo migrazio-arloko biltzar bat egin ahal izateko autonomia-erkidegoetako eta eskumena duen ministerioko ordezkarien eta hartzaile diren lurraldeetako arartekoen artean, migrazio-fluxu horren banaketa hobea egituratu ahal izateko nahiz harrera-sistema duin bat antolatzeke, behar adina baliabiderekkin.

Nafarroako Arartekoak Nafarroako Gobernuko Eskubide Sozialen kontseilariari bidali zion idatzia, eta nabarmendu zion Andaluziako Arartekoak migrazioari buruzko topaketa bat egin nahi zuela arduradun politikoekin, migrazio-fluxu horren banaketa hobea egituratu ahal izateko nahiz harrera-sistema duin bat antolatzeke, behar adina baliabiderekkin.

Gerora, komunikabideen bidez, Nafarroako Arartekoak jakin zuen 2018ko abuztuaren 6an Lan ministroak migrazio-arloko biltzarrera deitu zituela autonomia-erkidegoetako ordezkariak gai hori lantzeko.

Horrez gain, Nafarroako Gobernuko Giza Eskubideen Departamentuak egindako iragarpenaren berri izan zuen Nafarroako Arartekoak. Iragarpen horren arabera, lehiaketa bat antolatu zuen (eta 2018ko irailean ebaztea aurreikusten zuen) Estatura helduen laguntzarik gabe iristen ziren migratzaile adingabeei arreta espezifikoa emango zion baliabide berri bat martxan jartzeko. Baliabide horrek, hasiera batean, hamabost plaza izango zituela zioen, eta aukera emango zuela harrera arintzeko eta adingabe horiek dituzten benetako beharretara egokitzeko.

Eta 2018ko irailean Espainiako Gobernuak egindako iragarpen baten berri ere izan zuen Arartekoak. Haren arabera, 40 milioi euro bideratuko ditu borondatez eta modu solidarioan helduen laguntzarik gabe etorri diren migratzaile adingabeak hartzen dituzten autonomia-erkidegoentzat. Nafarroako Gobernuko Giza Eskubideen Departamentuko lehendakariordeak iragarpen horren balorazio oso positiboa egin zuen, eta iragarri zuen adingabeen banaketa autonomia-erkidegoen artean modu proportzionalan egitea proposatuko zuela Nafarroako Foru Gobernuak, zenbait irizpideri jarraituz, esate baterako, biztanleriaren irizpideari (orain arte, 44 adingabe hartzen zituen Nafarroak, estatuko kopuru osoaren %0,6, eta etorkizunean bikoiztu egin zezakeen hartutakoen kopurua).

Gaiaren garrantzia ikusita, 2018ko urrian, 2019an egingo diren hurrengo koordinazio-jardunaldiak Andaluzian egitea adostu zuten arartekoek, bai eta helduen laguntzarik gabe etortzen diren adingabe atzerritarren egoerari buruzkoak izatea ere.

#### **4.2.17. Arreta pediatrikoa Zangozaldean.**

**Administrazio hartzailea:** Osasun Departamentua.

**Arloa:** Osasuna.

**Jarduketa:** Jarduera administratiboa ikuskatzea. Gomendioa.

Komunikabideen bidez, Zangozaldeko arreta pediatrikoaren egoera ezegonkorren berri izan zuen Nafarroako Arartekoak. Zehazki, komunikabideek azaltzen zutenaren arabera, Irunberrin, Erronkarin, Zaraitzun eta Zangozaldeko gunen batean arreta ematen zuen pediatrik erretiroa hartu zuen, eta ez zen ordezeko egonkorrik esleitu. Gainera, uztail hasieran, lan-eszedentzia bat hartzekotan zen beste pediatria amatasunagatik, itxura batera luzea izango zena, eta ez zen ordezeko egonkorrik jarri.

Komunikabideek zioten Zangozan zentralizatuko zutela arreta uztailean, eta hamabostaldi batean goizeko ordutegia izango zuela eta bestean arratsaldekoa, baina abuztuaren 1etik aurrera gertatuko zenari buruzko informaziorik ez zegoela.

Kasedako, Eslabako, Ezporogiko, Galipentzuko, Xabierko, Ledeko, Irunberriko, Petilla Aragoiko, Erromantzuako, Zareko, Urraulgoitiko eta Esako udalek, Aiesako eta Rocaforteko herribatzarrek nahiz

Sierra de Leyre institutuko guraso-elkarteak adierazpen bat sinatu zuten beren kezka erakusteko, eta Osasun Departamentuari eskatu zioten Zangozak “lehen adinako arreta pediatrikoa behar duela, betiere posible zen heinean hobetuz baina murriztu gabe inoiz”. Era berean, Nafarroako Gobernuari eskatzen zioten egoki irizitako neurriak hartzeko (kontratuei, soldatei, prestakuntzari lotutakoak) pediatrik erakartzeko eta “despopulazioari begira zaurgarria den guneari babes instituzional eta ekonomiko handiagoa” emateko.

Nafarroako Arartekoak Osasun Departamentura jo zuen planteatutako arazoari buruzko informazioa eskatzeko, eta, beharrezkoa izanez gero, zer neurri hartu behar ziren jakiteko.

Osasun kontseilariak txosten bat igorri zuen, eta zehazten zuen bi plaza zeudela. Haietako batek lau kupotara du esleituta osasun-arreta: horietako bi Zangozan, bat Ixabako lehen mailako arretako taldean eta beste bat Zaraitzun. 2018ko martxoaren hasieran, zehazki hilaren 6an, Ixabako pediatria-lanak egiten zituen langileak erretiroa hartu zuen (plaza hori bete gabe dago gaur egun). Beste plazari dagokionez, hura betetzen zuen pediatrik amatasunari lotutako eszedentzia hartu zuen, eta komunikabideetan agertu den bezala, beteta dago dagoeneko. Zaila izan zela hori lortzea zioen; izan ere, pediatriko kontratazio-zerrendetan libre zeuden guztiei egin zitzaion eskaintza, eta gerora baita familia-medikuntzako zerrendetan zeuden guztiei ere, baina uko egin zioten guztiek. Lan handia egin zela aipatzen zen, beharrezkoa izan zelako pediatriko eta familia-medikuntzako ehun langile baino gehiagorekin harremanetan jartzea. Azkenik, Osasun kontseilariak jakinarazten zuen zerrendetan berriki izena emandako batengana jo zela, eta, horregatik, abuztuaren 9tik iraupen luzeko kontratu baten bidez dagoela beteta plaza hori.

Txostenean, Osasun kontseilariak adierazten zuen, oro har, pediatria-arloko langileak falta direla, eta, kasu honetan, eskasia handitu egiten dela udako sasoiari. Gainera, aipatzen zuen langileen eskubideen barruan zegoela lantokia beren aukeren arabera hautatzea, eta, horregatik, haietako askok uko egiten dietela eskaintzei herrigune nagusietatik urrun badaude.

Bestetik, egonkortasun-nahiari lotuta, kontseilariak zioen zaila dela zerbitzua modu iraunkorrean langile berberak emango duela bermatzea (kexa ugari eragiten ditu pazienteari arreta ematen dion langilea aldatzeak), izan ere, kontuan hartu behar dira plaza hori betetzen duen langilearen eskubideak ere: oporrak, eszedentziak, baimenak, igoerak, buruzagitzak.

Hala ere, kontseilariak jakinarazten zuen neurri hauek jarri direla martxan:

- Gizarte Segurantzak ezarritako derrigorrezko erretirorako adina beteta izan arren zerbitzuan aktibo jarraitzeko baimena emateko akordioa onartu zuen Nafarroako Gobernuak 2017ko otsailaren 22an, kontratazio-zerrendetan langileak falta diren kasuetan mediku horiei aktibo jarraitzeko aukera emanez.
- lazko irailaren 1ean medikuak erakartzeko kanpaina bati ekin zitzaion, iraupen luzeko kontratuak eskainiz, besteak beste, pediatriko espezialitatean.
- Azkenik, uztailaren 11ko 52/2018 Foru Dekretuaren bidez onartutako osasuneko enplegu-eskaintza publikoan (abuztuaren 7ko NAO, 152. zk.), 635 plaza horien artean, pediatrikoak eta haren arlo espezifikokoak ziren 26, eta tartean zeuden Zangozako oinarriko osasun-eremuari dagozkion pediatriko bete gabeko bi postuak, ahalik eta azkarren eskaini ahal izateko jabetzan.

Txostenean aipatutako zailtasunak ulertu arren eta Osasun Departamentuak hartutako neurri orokorrak balioetsi arren, Nafarroako Arartekoak aintzat hartu zuen, hain zuzen ere, aipatutako eremuan pediatria-zerbitzura atxikitako langile-baliabideak murriztu egin zirela, izan ere, aipatutako departamentuaren txostenean ondorioztatzen zen, 2018ko martxoan bi langileetako batek erretiroa hartu ostean, plaza hori bete gabe zegoela (beste pediatriaren ordezkia berri jarri zen).

Nafarroako Arartekoari iruditu zitzaion osasun-zerbitzuko sarbidearen zuzentasun- eta berdintasun-printzipioek neurri jakin batzuk hartzea eskatzen dutela Nafarroako zenbait eremutan, beren ezaugarri bereziengatik zerbitzu publikoetarako sarbidean “babesgabe” baldin badaude. Alde horretatik, honako hau

jartzen du Nafarroako Osasunaren Zonifikaziorako Foru Legearen hitzaurrean:

“Bestetik, jarduketa berezirako zenbait oinarrizko eremu ezartzen dira, sakabanaketa-, isolamendu- eta iritsiezintasun-egoera jakin batzuentatik, mugako kokapenagatik edo behea jota egoteagatik bereziki zaila baldin bada lehen mailako arreta emango duen talde bat osatzea edo halako batek funtzionatzea. Jarduketa bereziko eremuaren izendapen horrek aukera emango du haiei babes eta baliabide handiagoak eskaintzeko, eta modu horretan, eremu horietan ere osasun-sistemak gainerako oinarrizko eremuetan duen antzeko kalitatea izateko”.

Nafarroako Arartekoari iruditu zitzaion azken aurreikuspen hori Konstituzioko 130.2 artikularekin lotu daitekeela, zeinak esaten baituen botere publikoek tratamendu berezia emango dietela mendialdeko guneei, guztien bizi-maila parekatzeari lotutako printzipio orokor moduan.

Horrek guztiak gomendio hau egitera bultzatu zuen Nafarroako Arartekoa:

“Osasun Departamentuari gomendatzen zaio jarrai dezala espediente honek aipagai duen osasun-eremuko (Irunberri, Erronkari, Zaraitzu eta Zangozaldeko gunek) pediatria-beharrei hobeto erantzuteko neurriak hartzen, eta, bereziki, saia dadila titularrak erretiroa hartu duelako hutsik geratu den pediatria-postua ahalik eta azkarren betetzen”.

Osasun Departamentuak idatzi bat bidali zuen esanez onartzen zuela gomendia, eta bere jarduketak amaitutzat eman zituen Nafarroako Arartekoak.

#### **4.2.18. Intimitaterako eta ohorerako eskubidearen urraketa sare sozialetan sexu-delitu baten biktimari.**

**Erakunde hartzailea:** Espainiako Arartekoa.

**Arloa:** Datu pertsonalen babesa.

**Jarduketa:** Esku hartzeko eskaera.

Nafarroako Arartekoari egokia iruditu zitzaion idatzi bat bidaltzea Espainiako Arartekoari, beharrezkoa irudituz gero, gestioaren bat egin zezan erakunderen batekin, “Manadako kideen epaia” bezala ezagutu den kasuko biktimaren ohorerako eta norbere intimitaterako eskubidea babestu ahal izateko.

Nafarroako Arartekoak egiaztatu ahal izan zuen nahikoa erraza zela Nafarroako Probintzia Auzitegiak emandako sententziaren arabera 2016ko uztailaren 6tik 7rako gauean, Iruñean, sanferminetan, bost gaztek nagusitan-egoeraz baliatuz sexu-abusuak egin zizkioten biktimaren izen-abizenak eta aurpegia jakitea Internet bidez.

Interneten, pertsona horren aurpegia ikusten zen argazkiak zeuden. Usteko gizarte-zabaldunderako komunikabide baten web-orrian ere (*Daily Stormer*) irain eta iruzkin negatibo asko egiten zitzaizkion biktimari, eta horietako batzuek gertaerak salatu zituen emakumea izateagatik pertsona horrekiko beren gorrotoa agertzen ez bazuten, asko hurbiltzen ziren hori egitera.

Lotura horretan, Nafarroako Probintzia Auzitegiak sententzia bidez kondenatutako gertaeren argazkiren bat ere jarri zuten, erabat iraingarria zena biktimarentzat.

Laburbilduz, Nafarroako Arartekoari iruditu zitzaion gertaera horiek delituzkoak eta prozedura penal bati ekiteko modukoak izan zitezkeela, baina, horrez gain, argi zegoela sexu-abusu delituaren biktima izan zen pertsonaren ohorerako eta norbere intimitaterako eskubideari eraso egiten ziotela. Internet bidez zabalduta, kalte nabarmena egin zioten biktimaren duintasunari, eta ez ziren errespetatu oinarrizko eskubideak nahiz pertsona fisikoen datu pertsonalak babesten dituzten lege eta ordenamenduak.

Nafarroako Arartekoari iruditu zitzaion ulertezina zela Zuzenbide Estatu batean gainerako oinarrizko eskubideentzat hain iraingarriak diren eta adierazpen-askatasunarekin inolako loturarik ez duten

pertsonak eta ekintzak lasai asko ibiltzea, are gutxiago gertaera horiek epaituta eta kondenatuta daudenean, eta ados ez egonez gero, kaltetuek ebazpen judizialak jartzeko aukera dutenean.

Hori dela eta, Nafarroako Arartekoak gertaera horien berri eman zion Espainiako Arartekoari, beharrezkoa irudituz gero, bere eskumenen barruan, biktimaren ohorerako eta norbere intimitaterako eskubideak berehala eta modu eraginkorrean babestu ahal izateko gestioak egin zitzaizkien estatuko organismo eskudunekin (Datuak Babesteko Espainiako Agentziarekin harremanetan jartzea, salaketa jartzea Fiskaltzan, biktimaren datuen hedapena eta hari buruzko iruzkinak egiten dituzten lotuta eta orri jakinetarako sarbidea kentzea...).

Espainiako Arartekoak Datuak Babesteko Espainiako Agentziari bidali zion Nafarroako Arartekoaren idatzia. Erakunde horrek jakinarazi zuen une hartan irekita zegoela gaiari buruzko ikerketa-txosten bat, ez bakarrik Nafarroako Arartekoak bere idatzian aipatzen zuen egunkariari lotuta, baizik eta kaltetuaren datuak zabaltzen lagundu zuten komunikabide guztiak hartzen zituela ikerketak. Horrez gain, Datuak Babesteko Espainiako Agentziak esaten zuen unean-unean joango zela Nafarroako Arartekoari jarduketa horien emaitzen berri ematen.

Txosten hau amaitzen ari garenean, oraindik ez digu bestelako informaziorik eman Datuak Babesteko Espainiako Agentziak.

#### **4.2.19. Neurri berritzaileak genero-indarkeriaren arloan.**

**Administrazio hartzailea:** Herritarrekiko eta Erakundeekiko Harremanetarako Departamentua

**Arloa:** Genero-indarkeria.

**Jarduketa:** Jarduera administratiboa ikuskatzea.

Nafarroako Arartekoak, komunikabideen bidez, genero-indarkeriaren arloko zenbait neurri berritzaile proposatu zirela Andaluzian jakin zuen, hango Parlamentuak onartzeko, eta, modu horretan, Istanbulgo Hitzarmenera egokitzeko aurrerapausoak egiteko.

Hain zuzen, gaiari lotutako berrikuntza hauek nabarmentzen ziren:

- Sexu-indarkeriaren biktima, legez, genero-indarkeriaren biktimatzat hartuko da, erasotzailea haren bikotekidea edo bikotekide ohia izan edo ez izan. Parekatzeak 24 orduan abokatuaren laguntza izateko, gizarte-zerbitzuetan onartuak izateko eta hezkuntza-, etxebizitza- eta osasun-arloetako baliabide eta laguntza publikoak jasotzeko aukera emango die biktima horiei.
- Orain arte, biktimatzat hartzeko eta haiei dagozkien arreta eta laguntzak jaso ahal izateko, beharrezkoa zen ebazpen judizial bidez, fiskalaren txostenaren bidez edo polizia-atestatu bidez egiaztatzea biktima-izaera. Testu berriarekin, gizarte- eta osasun-zerbitzuek eta biktimen arretarako zentro publikoek emandako egiaztapenek ere balioko dute. Halaber, Lan Ikuskaritzak eta Gizarte Segurantzak egindako txostenek ere balioko dute lan-eremuko sexu-jazarpen kasuetan eta sexu-arrazoientatik egindako jazarpen-kasuetan.
- Genero-indarkeriaren biktimaren kontzeptuak familia-eremuko beste kide batzuk ere hartuko ditu: erasoak jasan duen emakumearen babesaren edo zaintzaren mende dauden adinekoak, desgaitasunen baten dutenak edo mendekotasun-egoeran daudenak. Amari kalte egiteko asmoz bikotekideek edo bikotekide ohiek hil dituzten umeen amak ere biktimatzat hartzea arautu da.
- Testu berriak zehaztu eta zabaltzeko egiten dituzten aitortutako lau indarkeria-motak: fisikoa, psikologikoa, ekonomikoa eta sexuala. Hala, identifikatu egiten dira emakumeen aurkako sexu-erasoak eta sexu-abusuak, haien sexu- eta ugalketa-eskubideen aurkako indarkeria, salerosketa, ezkontza goiztiarrak eta behartutako ezkontzak eta beren eskubideak urratzen dituzten tradizio kulturalak aplikatzeagatik eragindako indarkeriak.

Beste indarkeria-ekintza batzuk ere jasotzen dira araudian, esate baterako, hauek: feminizidioak, prostituzioaren eta salerosketaren eremuetan egindako hilketak, edozein eremutako sexu

jazarpena (lanekoa barne), emakumeen eta neskatilen sexu-esplotazioa eta emakumeen genitalen mutilazioa, baita biktimak oniritzia ematen badu ere.

- Prestakuntza espezializatua eman nahi da, biktimei arreta ematen dieten administrazio publikoko langileek derrigorrez izan dezaten genero-indarkeriaren arloko prestakuntza.

Erasotzaileei arreta ematen dietenentzat nahiz sexu-jazarpenen edo sexu-arrazoiengatik izandako jazarpenen ikerketa- eta tratamendu-batzordeetako kide izan daitezkeen langileentzat ere egongo dira prestakuntza-ikastaroak.

- Gai hauei buruzko legeak ere egongo dira: ziberrindarkeria, baimenik gabeko pornografia, genero-arrazoiengatik egindako irainak eta jazarpena, sexu-estortsioa, biktimaren irudien hedapena eta bortxaketa- eta heriotza-mehatxuak; ere berean, komunikabideen eta publizitatearen bidez egindako indarkeria ere jasoko da.
- Ikerketa sustatzeko helburua du araudiak. Halaber, gizonezkoei zuzendutako jarduerak egiteko asmoa dago, arreta berezia eskainiz gazteei, sentsibilizazioa eta genero-indarkeriaren prebentzioa indartzeko.

Gaiari buruzko araudi-aldaketaren eta indarkeriaren biktima diren emakumeak babesteko neurri gehigarrien testuinguru horretan, Nafarroako Arartekoari egokia iruditu zitzaion ofiziozko jardun bati ekitea. Hala, Herritarrekiko eta Erakundeekiko Harremanetarako Departamentura jo zuen, eta eskatu zion aintzat hartzeko Andaluzian berdintasunaren eta genero-indarkeriaren arloan sustatutako neurri berriak, eta, komenigarria irudituz gero, zegokien foru-araudian sartzeko beharrezko jarduketak egiteko, hura egokituz; horrez gain, eskatu zion jakinarazteko nahi zen helburuari begira lagungarriak izango ziren bestelako zer neurri jartzeko asmoa zegoen.

Herritarrekiko eta Erakundeekiko Harremanetarako kontseilariak txosten bat bidali zuen, eta, besteak beste, azaltzen zuen emakumeen aurkako indarkeriari aurre egiteko berdintasun eta genero-indarkeriari lotutako neurriak apirilaren 10eko 14/2015 Foru Legeak jasotzen dituela:

- a) Genero-indarkeriatzat hartzeari dagokionez, apirilaren 10eko 14/2015 Foru Legeko 1. eta 2. artikuluek esaten dute han bildutako neurriak Nafarroako Foru Erkidegoan bizi diren edo lan egiten duten eta genero-indarkeriako egoeran dauden emakumeentzat, haien seme-alaba adingabeentzat, eta, hala egokituz gero, indarkeria kasu horren biktima diren gainerako senideentzat direla aplikagarriak.
- b) Indarkeriaren biktima izatea egiaztatzeari dagokionez, apirilaren 10eko 14/2015 Foru Legearen 4. artikuluek esaten du modu hauetakoren batean egiazta daitekeela genero-indarkeria egoera: emakumeak indarkeria jasan duela egiaztatzen duen edozein jurisdikzio-ordenak emandako epai irmoaren bidez; indarrean dagoen babes-agindu baten edo biktima babesteko kautelazko neurriak hartzea adosten duen ebazpen judizial baten bidez; indarkeria-zantzuak egon direla esaten duen Fiskaltzaren txostenaren bidez; sexu-esplotaziorako emakumeen salerosketa kasuetan, biktima-izaera erakusten duten arrazoizko zantzuak daudela egiaztatzen duen Polizia agintaritzaren aktaren bidez; eskumena duen administrazio publikoko harrera-zerbitzuen egiaztapenaren eta/edo txostenaren bidez; eta lan-eremuko sexu-jazarpenen edo sexu-arrazoiei lotutako jazarpen-kasuetan, Lan Ikuskaritzaren eta Gizarte Segurantzaren txostenaren bidez.
- c) Indarkeria-moduei lotuta, 14/2015 Foru Legeko 3. artikuluek zenbait indarkeria-adierazpen jasotzen ditu, besteak beste, indarkeria fisikoak, psikologikoak, ekonomikoak edo sexualak eragindako kalte edo sufrimendu fisikoa, sexuala, psikologikoa edo ekonomikoa dutenak ondorio moduan.
- d) Prestakuntza espezializatuari dagokionez, 11., 16., 22., 23., 28., 36., 40., 41., 42., 58., 64., 66., 73. eta 78. artikuluek egiten diote aipamena indarkeriaren detekzioan eta arreta-, babes- eta justizia-baliabideetan ardura zuzenak dituzten profesionalen prestakuntzari.
- e) Ikerketaren garrantziari dagokionez, lehen ere aipatutako emakumeen aurkako indarkeriari aurre egiteko apirilaren 10eko 14/2015 Foru Legearen II. tituluak garatzen ditu ikerketa-neurriak (7.

artikulua) nahiz hezkuntza-eremuko prebentzio-neurriak (10. artikulua); IX. tituluak, berriz, kaltea erreparatzeko neurriak biltzen ditu, eta horien artean dago erasotzaileekin esku hartzeko baliabideei buruzko xedapena (71. artikulua).

Azkenik, txostenaren amaieran jartzen zuen, emakumeen aurkako indarkeriari aurre egiteko apirilaren 10eko 14/2015 Foru Legea betetzen dela bermatzeko, foru-lege hori garatzeko ekintza-plan bat eta bost plan sektorial egin direla. Lau ardatz estrategikoren bueltan egituratzen da ekintza-plan hori:

- “Balioen aldaketa eta emakumeen aurkako indarkerietatik aske den bizitza baterako baldintzen sorrera” izena du lehen ardatzak, eta ikerketari, prebentzioari eta sentsibilizazioari lotutako neurriak jasotzen ditu.
- “Arreta osoa emakumeei eta haien seme-alabei” izena du bigarren ardatzak, eta indarkeria-mota horri aurre egin behar dioten emakumeentzako detekzio-, arreta-, justizia- eta erreparazio-neurriak jasotzen ditu.
- “Prestakuntza profesionala emakumeen aurkako indarkeriak identifikatzeko eta jorratzeko” izena du hirugarren ardatzak, eta haren bidez bideratzen da legeko 74. artikulua, prestakuntza profesional iraunkorrari aipamena egiten diona. Prestakuntza profesionala da foru-lege honen esparruan lan egin ahal izateko baldintza, hark sartzen duen ikuspegi-aldaketatik.
- “14/2015 Foru Legean jasotako gaietan eskumenak dituzten erakundeen arteko koordinazioa” izena du laugarren ardatzak, eta lege horretako 77. artikulua bete ahal izateko beharrezkoa den erakundeen arteko lankidetzari lotutako neurriak azaltzen ditu.

Urteko plan sektorialen bidez garatzen da ekintza-plan hori, eta haren onarpena eta jarraipena emakumeen eta gizonen arteko berdintasunerako departamentuen arteko batzordeak eta jarraipenerako batzorde teknikoak egiten dute. Gaiari inplikaturik dauden Nafarroako Gobernu departamentuetako zuzendaritza nagusiek, kudeaketa-zuzendaritzek eta teknikariek osatzen dituzte horiek. Horrez gain, 14/2015 Foru Legea garatzeko ekintza-planak emakumeen aurkako indarkeria saihesteko eta errotik kentzeko hartutako neurrien eraginkortasuna eta eragina ebaluatu egin behar direla ere esaten du, aipatutako foru-legea betetzen dela bermatzeko.

Bidalitako txostenean egiten zen azterketa nahiz apirilaren 10eko 14/2015 Foru Legea garatzeko ekintza-planean emakumeen aurkako indarkeriari aurre egiteko jasotako neurriak ikusita, Nafarroako Arartekoak amaitutzat eman zituen bere jarduketak.

#### **4.2.20. Administrazio-egoera irregularrean dauden atzeritarren osasun-laguntza.**

**Administrazio eta erakunde hartzaileak:** Osasun Departamentua.

**Arloa:** Osasuna.

**Jarduketa:** Jarduera administratiboa ikuskatzea.

2018ko urriaren 18an, Nafarroako Munduko Medikuen, Nafarroako Osasun Plataformaren, Nafarroako Sos Arrazakeriaren eta Paperak eta Eskubideak Denontzat plataformaren ordezkari bat izan zen Nafarroako Arartekoan, egoera administratibo irregularrean dauden atzeritarren kolektiboak osasun-arretarako eskubidea gauzatzeko dituen trabengatik kezkatuta daudela esateko.

Osasun Sistema Nazionalerako sarbide unibertsalari buruzko uztailaren 27ko 7/2018 Errege Lege Dekretua onartu arren, oraindik ere arazo hori badagoela Nafarroan azaldu zuten bertaratutako elkarteek bilera horretan, eta gainera, esan zuten larriagoa eta guzti izan daitekeela orain zenbait alderdiri erreparatu gero.

Haien arabera, aipatutako lege-araudiaren aplikazioa osasun-arretarako eskubidearen aitortza burokratizatzen eta atzeratzen ari zen, eta horrek eragin negatiboa eta kaltegarria zuen etorkinen kolektiboarentzat.

Aipatutako araudiak Osasun Sistema Nazionalerako sarbide unibertsala aldarrikatzen duen arren, helburu hori gaur-gaurkoz bete gabe dagoela adierazi zuten.

Zehazki, alderdi hauek eragiten dietela desadostasuna esan zuten:

- a) Eskubidea aitortu ahal izateko aurretik hiru hilabetean bertan bizi izana egiaztatzeari ematen zaion garrantziak.

Alde horretatik, Nafarroako Arartekora etorri ziren elkarteek esan zuten pertsonak osasun-arloan Nafarroako Foru Erkidekoan dituzten eskubide eta betebeharrei buruzko azaroaren 8ko 17/2010 Foru Legearen 11. artikulua epe hori igarotzeko beharrik gabe aitortzen duela eskubidea (lehen egunetik); beraz, haien iritziz, atzerapauso bat dago puntu horretan.

- b) Lehen aipatutako dekretu-legeak jasotakoak aplikatuz, eskubidea aitortzeak eragiten duen prozedura konplexuak. Espainian legezko bizilekurik ez duten pertsonen kolektiboari dagokionez, bi motatako egoerak bereizten dira, lehen aipatutako aurretiazko egonaldi-epeari lotuta. Bi kasuetan konplexuegia da prozesua eta gehiegi burokratizatuta dago, eta horrek, azkenean, kalte egiten dio eskubidea gauzatzeko aukerari.

Kolektibo hori bereziki zaugarria denez, gehienetan, berehala behar izaten dutela osasun-zentroen arreta esan zuten elkarteetako ordezkariak, eta, ondorioz, ez zela egokia aurretiazko prozedura administratibo horiek baldintzatzea eskubidea. Haien hitzetan, prozedurek errazagoak, azkarragoak eta eskuragarriagoak izan behar dute interesdunentzat, oztopo bihurtzen direlako bestela.

- c) Osasun-larrialdietarako zerbitzuak fakturak edo fakturen aurrekoak egiteak, etorkinen kolektiboarentzat zerbitzu hori erabiltzeko disuasio-elementu bihurtzen denak. Adibide moduan, orain dela gutxi gertatutako kasu baten berri eman zuten: neska bat larrialdi-zerbitzuetara joan zen sabeleko-arazoengatik, eta 300 euroko fakturazio-dokumentu bat igorri zioten.

Elkarteetako ordezkariak esan zuten Osasun Departamentuak esan ziela faktura horiek ez direla kobratzen azkenean. Alabaina, aipatu bezala, kaltetutako herritarrari dokumentua igortze hutsak atzera bota ditzake bai hura eta bai etorkinen kolektiboko edo komunitateko beste kideak.

Nafarroako Arartekoarekin izandako bileran, elkarteetako ordezkariak esan zuten berriki bildu zirela Osasun Departamentuko arduradunekin, beren kezken eta eskaera berri zuzenean emateko.

Nafarroako Arartekoari egokia iruditu zitzaion Osasun Departamentura jotzea, eta dokumentu hauek eskatu zizkion:

- a) Egoera irregularrean dauden etorkinen kolektiboari osasun-arretarako eskubidea aitortzeko ezarritako prozedurei buruzko dokumentuak (araudiak, aginduak, protokoloak eta abar).
- b) Aipatutako kolektibo horrek duen osasun-arretarako eskubidearen aitortza ahalik eta gehien arintzeko hartutako neurrien edo hartu nahi diren neurriei buruzko txostena.
- c) Zerbitzuen fakturazioari edo fakturazio horren aurretik etorkinen kolektiboari bidalitako dokumentuei buruzko txostena, eta, beharrezkoa izanez gero, dokumentu horiek bidaltzeko arrazoiak berri ematea txostenean, bai eta Osasunbideak 2018ko urtarrilaren 1etik urriaren 15era bitartean osasun-estaldurarako eskubiderik ez duten etorkinei bidalitako fakturen kopuruaren berri ematea ere, lehen arretako zerbitzua, arreta espezializatua edo larrialdiko arreta izan den zehaztuz.

Eskaera horren ostean, Osasun Departamentuak txosten bat bidali zuen, eta, lehenik eta behin, honako hau zioen: "Osasunbideak kasu guztietan ematen die beharrezko osasun-arreta behar duten herritar guztiei, haien egoera administratiboa, bizilekua edo estaldura edozein dela ere".



Bigarrenik, 2018ko otsailan, Konstituzio Auzitegiak 17/2018 eta 18/2018 sententziak eman zituela azaltzen zuen, eta horiek konstituzioaren aurkakotzat eta baliogabetzat jotzen zituztela otsailaren 25eko 8/2013 Foru Legea (Nafarroako osasun-sistema publikoan doako osasun-laguntza jasotzeko eskubidea aitortzen ziena Nafarroan bizi diren pertsoneri) eta urriaren 31ko 117/2012 Foru Dekretuko zenbait artikulua eta xedapen (Nafarroako Foru Komunitatean osasun-laguntza publikoa unibertsalizatzeko araubideko prestazioen prozedura eta baldintzak ezartzen zituen azaroaren 18ko 640/1996 Foru Dekretua aldatzen zuena).

Horietan, honako hau argudiatzen zuen Auzitegi Konstituzionalak: "16/2003 Legearen 3. artikuluan ezarritako sistemaren aseguru- eta onuradun-izaeraren determinazioak betetzen du formala eta materialki oinarrizkoa izateko helburu bikoitza (134/20 17 KAEa, 5 eta 6 oinarri juridikoak, 140/2017, oinarri juridikoa 2 eta 2/2018, oinarri juridikoa 3b). Horrez gain, auzitegi horrek berak honako hau ere esan zuen: "Estatuko oinarrizko araudiak osasun-prestazioetako sarbidea eratzeko aukera guztiak ixten dizkie garapenerako arau autonomikoei baldin eta horiek ez badute betetzen hainbeste aldiz aipatutako 16/2013 Legeko 3. artikuluan bildutako oinarriak ezarri dituzten aseguru- eta onuradun-kontzeptuak, aipatutako arau horretako bosgarren atalean aurreikusitako hitzarmen bereziaren izenpetzearen hondar-suposizioan salbu (134/20 KAE 17, oinarri juridikoa 5 eta 145/201 7, oinarri juridikoa 2)".

Osasun Departamentuak jarduketa bat sustatuta zuen ordurako Espainiako Gobernuak Osasun Sistema Nazionalari eusteko presazko neurriei buruzko apirilaren 20ko 16/2012 Errege Lege Dekretua alda zezan eta kolektibo horri Osasun Sistema Nazionalen osasun-arreta jasotzeko aukera eman ziezaion berriro ere. Ekimen horren eta Espainian izandako gobernu-aldaketaren ondorioz, Osasun Sistema Nazionalerako sarbide unibertsalari buruzko uztailaren 27ko 7/2018 Errege Lege Dekretua onartu zen, eta dekretu horrek Espainian egoera irregularrean bizi ziren etorkinei Osasun Sistema Nazionalaren osasun-arreta jasotzeko eskubidea eman zien berriro ere. Araudiak erabateko aldaketa ekarri zuen osasun-arreta unibertsalaren egoeran, egoera bereziki zaurgarrian dagoen biztanleen kolektibo bat sartu baitzuen.

Sarrera horren ostean, Arartekoak egindako galderei honela erantzun zien Departamentuak:

"a) Egoera irregularrean dauden etorkinen kolektiboari osasun-arretarako eskubidea aitortzeko ezarritako prozedurei buruzko dokumentuak (araudiak, aginduak, protokoloak eta abar).

7/2018 Errege Lege Dekretuaren aplikazioaren harira, lantalde bat sortu zen osasun-txartel indibidualaren arloko, lehen-mailako arretaren gerentziako eta idazkaritza nagusi teknikoko profesional espezialistekin. Osasun Sistema Nazionalerako sarbide unibertsalerako tramiteak, 7/2018 Errege Lege Dekretua izeneko dokumentua prestatu zuen lantalde horrek, prozedurari eta e eskaeren ereduari buruzkoa.

Horrez gain, lantalde horrek lau prestakuntza-saio gauzatu zituen hiru osasun-eremuetako gizarte-lana, onarpena eta fakturazioa unitateetako langileentzat. Hau izan zen egutegia:

- Urriaren 15ean, Lizarrako Garcia Orcoyen Ospitalean.
- Urriaren 22an eta 24an, Nafarroako Ospitale Gunean.
- Urriaren 26an, Tuterako Reina Sofia Ospitalean.

b) Aipatutako kolektibo horrek duen osasun-arretarako eskubidearen aitortza ahalik eta gehien arintzeko hartutako neurrien edo hartu nahi diren neurriei buruzko txostena.

7/2018 Errege Lege Dekretuaren aurretik, Nafarroan bizi ziren 8.000 pertsonak baino gehiagok jaso zuten Nafarroako Foru Erkidegoko osasun-sistema publikoak emandako osasun arreta doan, Nafarroako aurrekontu orokorren kontura.

Osasunbideak, ofizioz, dagoeneko 4.131 pertsonari erregularizatu die Osasun Sistema Nazionalerako sarbidea 7/2018 Errege Lege Dekretuak aitortutako bide berriaren bidez, eta beste 190 pertsonari

beste bide bat erabiliz erregularizatu die. Gainerako pertsoneri dagokienez, berrikuspenak egiten jarraituko da, eta beharrezkoa izanez gero, ofizioz egingo zaie erregularizazioa.

Hau da, 18/2013 Foru Legeak ezarritakoaren arabera sartu ziren pertsoneri modu automatikoan ari zaizkie tramitatzen sarbidea, 7/2018 Errege Lege Dekretuaren bidetik, eta ezer egin beharrik ez daukate pertsona horiek.

Horiez gain, beste 562 eskaera jaso eta tramitatu dira 16/2003 Legeko 3 ter artikuluan aurreikusitakoarekin bat eginez, 7/2018 Errege Lege Dekretuaren ondorioz. Eskura ditugun datuen arabera, Nafarroa da eskubidea bide horretatik aitortzen hasi den erkidego bakarretakoa; hain zuzen, pertsona horiei Osasun Sistema Nazional osoan arreta ematea biltzen du sarbide horrek.

c) Zerbitzuen fakturazioari edo fakturazio horren aurretik etorkinen kolektiboari bidalitako dokumentuei buruzko txostena, eta, beharrezkoa izanez gero, dokumentu horiek bidaltzeko arrazoien berri ematea txostenean, bai eta Osasunbideak 2018ko urtarrilaren 1etik urriaren 15era bitartean osasun-estaldurarako eskubiderik ez duten etorkinei bidalitako fakturen kopuruaren berri ematea ere, lehen arretako zerbitzua, arreta espezializatua edo larrialdiko arreta izan den zehaztuz.

Osasunbidearen fakturazio-zereginen artean dago Osasunbidearen zentroetan ematen diren eta Osasunbideak estaltzen ez dituen arreten fakturazioa egitea, zehazki, beste batek izan dezakeenean ordaintzeko obligazioa edo arreta jaso duen erabiltzaileari dagokionean ordaintzea, inolako asegururik edo/eta estaldura pribaturik ez duelako.

Fakturazio-prozesua Osasunbideako zentroetako onarpenean hasten da. Onarpeneko langileek eman beharreko arreta identifikatu eta sailkatzen dute, pazienteek estalduraren bat duten edo "paziente pribatuak" diren kontuan hartuz.

Behin erabiltzaile-mota identifikatutakoan eta esleitutakoan (fakturagarria edo ez), sailkapen hori arrazoitzen duen dokumentua egiten da. Lehen mailako arretan, arreta-parte (AP) izaten da; arreta espezializatuan, berriz, fakturazioaren aurreko dokumentua. Dokumentu horiek, informatiboak izateaz gain, geroko fakturazio-prozesuaren oinarria dira.

Fakturazio-prozesuaren barruan, behin fakturazio-unitateek dokumentua jasotzen dutenean, fakturagarriak izan daitezkeen arreta-parteen banakako azterketa egiten da, informazioa bilduz, eta azkenean ez da kasu guztietan bidaltzen faktura.

Hala, "3. erabiltzaile mota-pribatuak" taldean sailkatutako pazienteak hartuz gero erreferentziatuz, aipatu behar da talde horretan sartzan direla etorkinen kolektiboko kideak (erregularizazioko tramiteak egin arte estaldurarik ez dutenak) nahiz bestelako pazienteen talde zabal bat, tartean Osasunbidearen osasun-estaldurarako eskubiderik ez duten atzerritarrak baina aseguru pribatu batek emandako estaldura izan dezaketenak eta beste herrialde bateko helbidea ematen dutenak.

Fakturazio-unitateek emandako informazioaren arabera, 2018ko urtarrilaren 1etik urriaren 15era bitartean, egoera irregularrean dauden herritar moduan identifikatutako pertsoneri emandako arretarik ez da fakturatu; alabaina, arreta-parteei bidali dira pazienteak hartu eta hitzordua jarri zaion unean, gero osasuneko gizarte-langilearen kontsultara bidaltzeko (pauso hori ezinbestekoa da Osasunbideak arreta-estalduraren balorazioa eta esleipena egiteko) eta medikuaren edo erizainaren kontsultan arreta emateko.

Hauek dira fakturazio-unitateek lehen mailako arretan jaso dituzten eta azkenean fakturarik bidali ez zaien arreta-parteei buruzko datuak:

	Kontsultak	Larrialdiak	Bestelakoak
Lehen mailako arreta	983	251	72
Lizarrako GOO-AP	145		
Tuterako RSO-AP	485	81	31

Kontsultetarako sortu eta fakturatu ez diren arreta-parteetatik 800 osasuneko gizarte-langilearen kontsultari dagozkie.

Hauek dira lehen mailako arretan arreta jaso duten eta Osasunbidearen osasun-estaldurarako eskubiderik ez zuten beste paziente pribatuei egindako fakturei buruzko datuak:

	Kontsultak	Larrialdiak	Bestelakoak
Lehen arreta	139	395	27
Lizarrako GOO-AP	93	81	31
Tuterako RSO-AP	13	13	

Hauek dira fakturazio-unitateek arreta espezializatuan jaso dituzten eta azkenean fakturarik bidali ez zaien fakturaren aurreko dokumentuei buruzko datuak:

	Kontsultak	Larrialdiak	Ospitaleratzeak
NOG	1.965	267	39
GOO		61	
RSO	131	143	8

Hauek dira arreta espezializatuan arreta jaso duten eta Osasunbidearen osasun-estaldurarako eskubiderik ez zuten beste paziente pribatuei egindako fakturei buruzko datuak”:

	Kontsultak	Larrialdiak	Ospitaleratzeak
NOG	11	193	8
GOO	4	58	2
RSO	2	35	1

Osasun Departamentuak emandako informazioa eta datuak kontuan hartuta, honako hau adierazi zuen Nafarroako Arartekoak:

- a) Nafarroako Parlamentuaren borondatea da osasun-arreta publikorako eskubidea aitortzea Nafarroako herrietan bizi diren pertsona guztiei, tartean etorkinei, haien lege- edo administrazio-egoera edozein izanda ere, eta hala jasotzen du pertsonak osasun-arloan Nafarroako Foru Erkidekoan dituzten eskubide eta betebeharrak buruzko azaroaren 8ko 17/2010 Foru Legearen 11. artikulua. Aipatutako foru-lege horretan ez da ikusten eskubidearen aitortza aurrez epe jakin batean Nafarroan bizi izateko baldintzaren mende dagoenik.
- b) Osasun Sistema Nazionalerako sarbide unibertsalari buruzko uztailaren 27ko 7/2018 Errege Lege Dekretuak (Nafarroan bizi ziren pertsonen Nafarroako osasun-sistema publikoan doako osasun-arreta jasotzeko eskubidea aitortzen zien otsailaren 25eko 8/2013 Foru Legea konstituzioaren aurkakotzat jo zuen Konstituzio Auzitegiak; epai horren ostekoa da errege-lege dekretu hori, eta aurreko atalean aipatutako antzeko edukiak ditu), lehen artikuluan, Osasun Sistema Nazionalaren kohesioari eta kalitateari buruzko maiatzaren 28ko 16/2003 Legearen zenbait aldaketa sartzen ditu. Hain zuzen, 3. artikulua Espainiako lurraldean bizitzeko irizpidea erabakigarritzat jotzen du eskubidea aitortzeko (lehen atala), eta “atzerritarra izatea eta legezko eta ohiko bizilekua Espainian izatea” aipatzen du [bigarren atala, c hizkia] eskubidea gauzatzeko aurreikusitako baldintzen artean.
- c) 16/2003 Legearen 3 ter artikulua esaten du Espainiako biztanle moduan erregistratu eta baimendu gabeko pertsona atzerritarrek ere espainiar naziotasuna duten pertsonen baldintza berberetan osasun-babesa eta -arreta jasotzeko eskubidea dutela. Eta autonomia-erkidegoei eskatzen die, beren eskumenen arloan, osasun-arretarako eskubidea ematen duen egiaztagiria eskatzeko eta emateko prozedura finkatzeko.
- d) Erakunde honen iritziz, 17/2010 Foru Legearen eta Errege Lege Dekretuaren interpretazio bateratutik ondoriozta daiteke bidali ziguten dokumentazioan aipatzen zen errolda-baldintza

(bizilekua egiaztatu ahal izateko, eta, beraz, eskubidea “ohiko bidetik” aitortzeko) gutxieneko iraupen-baldintzarik gabe eskatu behar litzatekeela (kasu honetan, hiru hilabete). Alde horretatik, ez foru-legeak eta ez estatuko araudiak ez dute iraupen-baldintzarik jartzen; esan bezala, “bizileku” irizpidea (foru-legea) eta “ohiko bizilekua” aipatzen dituzte (estatuko araudia).

- e) Toki Araubidearen Oinarriak arautzen dituen Legearen arabera, “Espainiako lurraldean bizi diren espainiar nahiz atzerritar guztiek beren ohiko bizilekua dagoen udalerrian erroldatuta egon behar dute” (15.1 artikulua), “erroldan izena emandako unean hartzen da bertako izaera” (16.1 artikulua) eta “udal-erroldak dokumentu publiko izaera du, eta frogagarria da eragin administratibo guztietarako” (17.1 artikulua).
- f) Hemen egindako interpretazioa koherentea da Errege Lege Dekretuan egindako arrazoen azalpenarekin; izan ere, ondorioztatzen denez, haren borondatea da osasun-arretaren sistema unibertsalera itzultzea eta atzera botatzea Estatuko araudian sartutako aldaketak. Azken horiek eragotzi egiten zituzten erkidegoetako araudietan sartutako unibertsaltasun-printzipioaren aitortzaren ondorioak (besteak beste, 17/2010 Foru Legea eta 8/2013 Foru Legea, azken hori Konstituzio Auzitegiak balio gabetua).

Alde horretatik, pertsona guztiek dutela Osasun Sistema Nazionalerako sarbidea berdintasun- eta unibertsaltasun-baldintzetan izateko eskubidea jartzen du Estatuko araudiko zioen azalpenean. Eskubide hori gauzatzen dela bermatzeak eta herritarren osasuna eraginkortasunez babesteak are garrantzi handiagoa hartzen du baldin eta aparteko zaurgarritasuna duten eta gizarte-bazterketarako mehatxupean dauden kolektiboek galarazten bazaie normalizatutako osasun-arretarako eskubidea. Hori da Espainian erregistratu gabeko eta bizitzeko baimenik gabeko biztanleria atzerritarren kasua.

- g) Ondorioz, foru-legeak eskubidea ez duenez jartzen aurretik denbora batean bertan bizi izanaren mende -eta are gehiago ikusita baldintza hori ez dagoela Estatuko araudian ere- baliorik gabe utzi behar da murrizketa hori, izan ere, kaltegarria izan daiteke Nafarroan bizi diren atzerritar batzuen eskubideentzat.

Modu orokorragoan, Nafarroako Arartekora etorritako elkarteek egindako eskaerarekin bat eginez, Nafarroako Arartekoak Osasun Departamentuari eskatu zion jarduketa honek hartzen duen kolektiboaren osasun-arretarako eskubidea aitortzeko prozeduren tramitazioa sinplifikatzeko eta arintzeko ahal den heinean.

Irizpide orokor bat izango litzateke, indarrean dagoen araudiaren aplikaziotik eratorritako prozedurei aplikatu beharrekoa (arruntei nahiz bereziei), haietan bildutako egoeren arabera.

Erakundeari iruditu zitzaion, agindutako eskubidearen izaera ikusita, eskubide hori aitortzeko prozeduraren tramitazioak eta eskatutako tramite formalek ahalik eta txikienak izan behar dutela, eta ahalik eta gehien murriztu behar dela gehiegizko burokratizazioa.

Azkenik, indarrean dagoen araudiaren arabera osasun-arreta kobratu egin behar den kasuetan salbu, etorkinen kolektiboari zerbitzuaren kostuari dagozkion fakturak, fakturaren aurrekoak edo antzeko dokumentuak bidaltzea saihesteko gomendioa egin zen.

Dokumentu horiek bidaltzeak (zerbitzuaren kostuari buruzko aipamenak baldin badituzte), nahiz eta ez kobratu, osasun-arreta horren erabileran atzera egitera bultzatzen ditzake bereziki babesgabe dauden pertsonak; beraz, dokumentuak bidaltzea saihestu behar da, eta osasun-administrazioak hartu behar ditu horretarako beharrezko neurriak.

Horregatik, gomendio hau egin zuen Nafarroako Arartekoak:

“Osasun Departamentuari gomendatu zaio, administrazio-egoera irregularrean dauden etorkinen osasun-arretarako eskubideari lotuta, honako neurri hauek hartzeko:

- a) Erroldaren bidez Nafarroan bizi direla egiaztatzen duten pertsoneri ez diezaiela eskatu aurretik bertan hiru hilabetean bizi izanaren baldintza.
- b) Eskubidea aitortzeko prozedurak sinplifikatu eta arindu ditzala, beharrezkoak ez diren edo ekidin daitezkeen tramiteak kenduz.
- c) Fakturak, fakturen aurrekoak, arreta-partea edo zerbitzuaren kostuari buruzko antzeko dokumentuak bidaltzea ekidin dezala”.

Aipatutako gomendioari erantzunez, Osasun Sailak ondorengo adierazi zuen hitzez hitz:

“a) Dagokion erroldatzearen bidez bizilekua Nafarroan dutela frogatzen duten pertsoneri ez zaie hiru hilabeteko egonaldia eskatuko.

Nafarroako Gobernuak Osasun Sailak legezko bizilekua lurralde espainiarrean ez duten atzerritarrei ez die hiru hilabeteko erroldatzea eskatzen osasuna babesteko eta osasun-laguntza izateko eskubidea aintzat hartu ahal izateko.

Osasun Sailak, 7/2018 Errege Lege-Dekretua betez, maiatzaren 28ko 16/2003 Legearen 3. artikulua araberara, Estatuko Osasun Sistemaren Kohesioa eta Kalitateari buruzkoa, osasuna babesteko eta osasun-laguntza izateko eskubidea aintzat hartzen die legezko bizilekua lurralde espainiarretik kanpo duten atzerritarrei. Bizilekua Espainian dutela frogatzen duten pertsonak (90 egun baino gehiagoko egonaldia Espainian) ez dute osasun-zentroko gizarte-langileen aldeko txostenaren beharrik izango eta aldi baterako egonaldian daudenek (90 egun baino gutxiago), aldiz, aldeko txostena beharko dute. Betiere aipatutako arauan jasotzen diren beste baldintza guztiak bete beharko dira.

Garrantzitsua da bertan bizi direnen egoera eta aldi baterako egonaldi egoeran daudenena bereiztea, eta, horretarako, aipatutako 3. artikulua urtarrilaren 11ko 4/2000 Lege Organikoari egiten dio erreferentzia, Atzerritarrek Espainian dituzten Eskubide eta askatasunei buruzkoa, eta atzerritar horiek integratzeari buruzkoa (eta ez egoiliar egoerari dagozkion beste arau batzuei).

Bada, aipatutako 4/2000 Lege Organikoak argi eta garbi bereizten ditu bertan bizitzen egote egoera eta aldi baterako egonaldi egoera. Horrela, 30. artikulua egonaldi gisa definitzen du, oro har, 90 egun baino gutxiagoko egonaldia espainiar lurraldean. Ondorioz, 3. artikuluan ezarritakoaren eta osasun gaietan eskudun den ministerioaren gomendioaren arabera, eskatzaileak egoiliar kontsideratu ahal izateko baldintzak ez baditu betetzen, osasun-zentroko gizarte-langileek txosten bat egin beharko dute.

Osasun Sailak bizilekua Nafarroan izatea ez duela eskatzen frogatzen du ondorengoak. 2019ko otsailaren 27an, bide honetatik eskubidea aitortu zitzaizen 1129 pertsonetatik 610 aldi baterako egonaldi egoeran zeuden (lurralde espainiarrean 90 egun baino gutxiago). Gainera, aipatutako egun horretara bitartean, eskubide hori pertsona bati bakarrik ukatu zaio, gizarte-langilearen txostena aurkakoa baitzen.

b) Eskubidea aitortzeko prozedurak bizkortzea eta sinplifikatzea, saihestu daitezkeen edo beharrezkoak ez diren izapiderik gabe.

Gomendio honen inguruan ezer esan aurretik, konturatu gara zure 2019ko otsailaren 6ko idatziak gure 2019ko urtarrilaren 18ko idatzian jakinarazitako eta jarraian azalduko den puntuari dagokionez ez duela ezer esaten. Hau da aipatutako puntua: “Aipatutako kolektiboaren osasun-laguntza eskubidea aitortzea bermatu ahal izateko ezarri diren edo ezartzea aurreikusita dagoen neurriari buruzko txostena”.

Puntu horretan Osasunbidea Nafarroako Osasun Zerbitzuaren ahalegina azpimarratzen da, osasun-txartel indibidualaren sailak egindako ahalegina bereziki. 8/2013 Foru Legearen bidez, hitzarmen bereziaren bidez eta adin txikikoen eta haurdun dauden emakumeen kolektiboaren bidez sartutako

5.126 erabiltzaile (2019ko otsailaren 27ko datua) erregularizatu zituzten, banan-banan, eta inolako izapiderik egiteko beharrik gabe sarbide berrian barne hartu dira. Bizkortze eta sinplifikatze ariketa ona izan dela uste dugu.

Eskatzaile berriei dagokienez, alde batetik, esan behar da ez direla orain sarbidea 8/2013 Foru Legea zenean eskatzen ziren dokumentu-baldintzak edo izapideak baino gehiago ezarri. Orduan, dagokion datu-basean alta emateko, gizarte-lanarekin kontsulta, interesdunaren eskaera, bizileku-ziurtagiria eta ondoren hori OTIaren atalera bidaltzea eskatzen ziren.

Beste alde batetik, 16/2012 (REDER) ELDaren aurka salaketa eta erresistentzia sareak sortutako "Ez utzi inor atzean" dokumentua aipatu behar da. Sare hori 300 kolektibok, mugimenduk, erakundek eta pertsonak baino gehiagok osatzen dute, eta osasunera sarbide unibertsala izatearen defentsa egin eta hori ez betetzea salatzen dute. Dokumentu horretan 7/2018 Errege Lege-Dekretuaren ondorio sortutako osasun-arreta zerbitzu unibertsalaren gabeziaren inguruko arazo nagusiak jasotzen dituzte. Dokumentu horrek adierazten duen arazoetako bat erroldatzea osasun-sistema nazionalera sarbidea oztopatzen ari dela da. Dokumentuak honakoa jasotzen du puntu horri dagokionez: "Ondorioz, zenbait autonomia-erkidegok, Nafarroako Foru-Erkidegoak edo Valentziako Erkidegoak, esaterako, froga gisa onartzen dituzte, besteak beste, seme-alaben eskolatzeko-ziurtagiriak edo bizilagunen erantzukizunpeko adierazpenak, eta horrek kanpoan uzte kasuak nabarmen gutxitzen lagundu du.

Aurretik bidalitako arretarako gure gidaliburu edo protokoloan, gai honen inguruan ondorengo ezartzen da: "Pertsona eskatzaileak arrazoa edozein delarik ere (helbiderik ez duelako edo beste arrazoiren batengatik) ezin badu dagokion erroldatze-agiriaren bidez bertan bizi dela egiaztatu, gutxienez hiru hilabetez benetan bertan bizi dela egiaztatzen duten dokumentu ofizialak lortu ahalko ditu edozein administrazioaren bidez, adibidez, kontsulatuak igorritako bidaia gutuna, inskripzioa eskoletan, gizarte-zerbitzuetara egindako bisiten erregistroa edo GKEren batek igorritako dokumentua.

Hau da, Osasun Sailak bere gidaliburuan eskatzaileentzako zenbait erraztasun jasotzen ditu (REDER dokumentuan jasotakoak baino gehiago), eta aipatutako sarearen arabera, erraztasun horiek "kanpoan uzte kasuak nabarmen gutxitzen" lagunduko dute.

REDER dokumentuak administrazio-betekizunen malgutzea ere hobetzeko alderdi gisa jasotzen du. Arazo gisa nabarmentzen du zehazki hainbat autonomia-erkidegok EBko hiritarren eskubidea ez esportatzeko ziurtagiria eskatzea, ondorioz, euren jatorrizko estatuetara joan beharko baitira hori eskatzera.

Gure kasuan, gure gidaliburuak jasotzen duen bezala, europar osasun-txartelerako eskubidea ez esportatzeko ziurtagiria eskatu dela egiaztatzea soilik eskatzen dugu. Europako Batasunekoak ez diren atzerriko herritarrei, zinpeko deklarazio bat soilik eskatzen zaie, ez baitute a priori eskubidea esportatzeko aukerarik.

Sinplifikazioa, bizkortzea eta dokumentazio-oztopoen ezabatzea ezartzen saiatu gara, eta aplikatzen ari garen prozedurak helburu horiek lortzea du xede, eta kanpoko erakundeek horrela bermatu dute. Dena dela, edozein iradokizun, proposamen edo aldaketa zehatzetara irekita gaude, betiere indarrean dagoen legediari jarraituz.

c) Zerbitzu-kostuaren fakturen, aurre-fakturen, PAren edo antzeko dokumentuen bidalketa saihestea.

Osasunbidea Nafarroako osasun-zerbitzuaren larrialdi zerbitzuek, arreta espezializatukoek zein lehen mailako arretakoek, osasun-arreta urgentea behar duen pertsona oro berdin tratatzen dute. Hau da larrialdi zerbitzuetara joaten diren pazienteen arreta-zirkuitua:

Harreran, arreta urgentea behar duen pertsona heltzean, OTIa edo beste identifikazio-dokumenturen bat eskatzen zaio, eta bisitaren arrazoa (gaixotasuna edo istripua) zein den galdetzen zaio, dagokion erabiltzaile-mota izena eman eta osasun-estaldura jartzeko.

OTIrik edo beste identifikazio-dokumenturik ez badu, lehen mailako arretan asistentzia-parte bat sortu eta fakturazio-unitatera bidaltzen da, eta egoera irregularrean dagoen egoiliarra bada zentroko gizarte-laneko unitateari ere bidaliko zaio (gizarte-laneko unitateak egoera irregularrean dagoen egoiliarren kondizioa egiaztatzen badu, OTIa bideratzeko zita emango zaio, eta fakturazio-unitateari jakinaraziko zaio, horiek dokumenturik bidali ez dezaten). Arreta espezializatuan, berriz, pazienteak ematen dituen identifikazio datuak jasotzen dira, eta “3. motako erabiltzaile” pribatu gisa izendatzen da, eta automatikoki sortzen den inprimaki bat ematen zaio momentuan (ez da faktura edo aurre-faktura bat). Ematen den inprimakiaren ereduak atxiki da. 1. dok.

Bertan aurre fakturazio-unitatearekin harremanetan jartzeko (telefonoz, posta elektronikoz, faxez...) betebeharra adierazten da, daukan osasun-estaldurari buruzko datuak emateko, eta osasun-estaldurarik ez izanez gero, bere lehen mailako arreta zentroko gizarte-laneko unitatearekin zita bat hitzartu dezake.

Larrialdi zerbitzuetara hurbiltzen diren paziente guztiekin berdin jokatzeko da, eta osasun-laguntza behar duen oro zaintzen da, baldintza-berdintasunean. Sistema publikoko osasun-estaldurarik ez dutenak “paziente pribatuak” dira, eta bidaia aseguruaren bat, aseguru pribatuaren bat edo publikoa ez den beste estaldura motaren bat izan dezakete.

Osasun-laguntza jaso ondoren, aurre fakturazio-unitatetik batzuetan eta fakturazio-unitatetik beste batzuetan, euren datuak eman ez dituzten pertsonekin jartzen dira harremanetan eta haien egoera erregularizatu ahal izateko prozedura zein den azaltzen zaie.

Telefono bidez harremanetan jartzea ezinezkoa izanez gero, jakinarazpen- edo abisu-orri bat bidaltzen da, horiek osasun-zentroarekin harremanetan jar daitezkeen, eta zentroan jasotako zerbitzu medikoei dagokien faktura bidaltzeko dagoela jakinarazten zaie. Bidaltzen den inprimakiaren ereduak atxiki da. 2. dok.

Argi utzi nahi da inoiz ez direla datuak eman ez dituzten pertsonak eta besteak desberdin zaindu. Gainera, arreta urgentea jasotzera heltzen diren pertsonen artean administrazio-egoera irregularrean daudenak bereiztea oso zaila dela azpimarratzen dute.

Munduko Medikuekiko eta Paperak eta Eskubideak Denontzat Plataformako ordezkariekin izandako bilera batean, erditze-prozesu baten ondorio faktura bat jaso zuen paziente baten kasua aipatu ziguten. Esparru horretan gerta daitezkeen edozein akats zuzenean guri bidaltzeko eskatzen du Sailak, lehenbailehen hori konpondu ahal izateko.

Osasun Sailak emandako erantzuna ikusita, Nafarroako Arartekoak gomendioa ez onartutzat jo eta jarduerak amaitutzat jo zituen.

#### **4.2.21. Genero-indarkeriaren biktime diren emakumeei babesa.**

**Administrazio hartzaileak:** Herritarrekiko eta Erakundeekiko Harremanetarako Departamentua eta Lehendakarietzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentua.

**Arloa:** Genero-indarkeria.

**Jarduketa:** Jarduera administratiboa ikuskatzea.

Nafarroako Foruzaingoak genero-indarkeriaren biktime diren emakumeei ematen dien babesari buruz zenbait komunikabidek argitaratutako albisteen berri izan zuen Nafarroako Arartekoak (argitaratutako datuen arabera, 304 emakumeri ematen zaie babesa, eta horietako bost adingabeak dira). Hori dela eta, Nafarroako Arartekoari egokia iruditu zitzaion Lehendakarietzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentura eta Herritarrekiko eta Erakundeekiko Harremanetarako Departamentura jotzea honako gai hauei buruzko informazioa eskatzeko:

a) Foruzaingoak Nafarroan babestutako genero-indarkeriaren biktime diren emakumeen kopurua, 2015eko urtarrilaren 1etik 2018ko urriaren 31ra arteko datuak (urtearen arabera bereizita), alderdi hauen

arabera: arrisku handiko egoera, arrisku ertaineko egoera, arrisku txikiko egoera, arriskurik hautematen ez den egoera, adingabeen kasuak.

b) Nafarroako Foru Erkidegoko Administrazioak emakumeen aurkako indarkeria hautemateko eta arreta emateko ezarritako neurrien deskribapen orokorra (apirilaren 10eko 14/2015 Foru Legeko 20. artikulua eta hurrengoak); eta, bereziki, helburu horretara bideratuta ezarritako koordinazio-mekanismoen azalpena.

c) Genero-indarkeriari lotuta esanguratsua iruditutako bestelako edozein informazio (duela gutxi ezarritako neurriak, jarri asmo diren neurriak eta abar).

A) Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak Foruzaingoak egindako txosten bat bidali zuen, eta honako hau zioen:

“a) Foruzaingoak Nafarroan babestutako genero-indarkeriaren biktima diren emakumeen kopurua, 2015eko urtarrilaren 1etik 2018ko urriaren 31ra arteko datuak (urtearen arabera bereizita), alderdi hauen arabera: arrisku handiko egoera, arrisku ertaineko egoera, arrisku txikiko egoera, arriskurik hautematen ez den egoera, adingabeen kasuak.

Eskura dauden datuak, <http://www.interior.gob.es/web/servicios-al-ciudadano/violencia-contra-la-mujer/estadisticas> loturan biltzen direnak, hauek dira:

	2018-12-31	2017	2016	2015
GUZTIRA	294	345	361	266
Arrisku handian	1	2		
Arrisku ertainean	29	33	30	15
Arrisku txikian	131	139	72	60
Ez da arriskurik ikusten	133	171	258	191
Adingabeak **				

\*\* Aipatutako epean arreta emandako adingabeei buruzko daturik ez du Foruzaingoak, izan ere, VIOGEN aplikazio informatikoak ez ditu adingabeei buruzko datu horiek ematen data zehatzen arabera.

b) Hauek dira ezarri diren eta ezarri asmo diren neurri garrantzitsuenak:

Nafarroako Foruzaingoak espezializatutako talde bat du arretarako Iruñean dagoen unitate zentralean: arreta-brigadako kideak dira. Txosten hau egiten ari garen unean, hamabost kidek osatzen dute.

Era berean, genero-indarkeria eta etxeko indarkeria kasuei arreta emateko talde bat du. Tuteran du egoitza, eta Polizia Arretarako Bulegoko kideek (10 pertsonak osatzen dute) nahiz Tuterako Polizia Judizialeko kideek (14 pertsonak osatzen dute) ematen dute arreta.

Pertsona horiez gain, Iruñeko, Lizarrako, Tafallako, Altsasuko, Zangozako, Tuterako eta Elizondoko polizia-etxeetan genero-indarkeriaren biktimen jarraipenean espezializatutako bi polizia daude, babes eraginkorra bermatzeko emakumearen arrisku-egoerak irauten duen prozesu osoan.

Segurtasunaren Estatu Idazkaritzaren 7/2016 Instrukzioak ezarritako gidalerroak kontuan hartuz babesten da emakumea, eta genero-indarkeriaren arrisku-mailaren polizia-balorazioa egiteko (1/2004 Lege Organikoa) eta biktimen segurtasuna kudeatzeko protokolo berri bat ezartzen du hark.

Aipatutako instrukzioak ezarritako sistema bete ahal izateko, lehen adierazitako unitateak ez ezik, herritarrak babesteko eta haiei arreta emateko zereginetan inplikaturik daude horiek ere, bai eta Agintariak Babesteko Dibisioko langileak ere.



Esan beharra dago indarkeriaren biktima den emakumearen arretari lotutako zerbitzuak gauzaten dituzten polizia-kidego guztien arteko koordinazio eraginkorra egiteko aukera ematen duela Foruzaingoak 2011. urtetik erabiltzen duen VIOGEN sistemak.

Era berean, jardunbide egokiak trukatzeko bilerak egin dira zeregin horiek gauzaten dituzten udaltzainekin, hobetu daitezkeen arloak identifikatzeko, zalantzak argitzeko eta emakumeen aurkako indarkeriaren arloko berrikuntza nagusien berri emateko.

Urtero egiten dira prestakuntza-ekintzak ere, eta beren zereginen artean indarkeriaren biktima diren emakumei arreta ematea duten langileei oinarritzko prestakuntza edo prestakuntza espezifikoak ematera egoten dira bideratuta.

Era berean, sentsibilizazio-jardunaldiak egin dira Nafarroako Foru Erkidegoko ikastetxeetako ikasleentzat nahiz indarkeriaren biktima diren emakumeen kolektiboarentzat.

Une hauetan, Foruzaingoak arlo horretan ematen dituen zerbitzuei buruzko 2018ko txostenaren zain gaude, hobekuntza-ekintzak identifikatu ahal izateko.

Azkenik, aipatu nahi dugu indarkeriaren biktima diren emakumeei nahiz haien seme-alabei arreta emateko erabiltzen diren polizia-etxeetako espazioak berri eta hobetu direla. Egokitutako ibilgailuak ere erosi dira, emakumeak, haien seme-alabak eta poliziak behar besteko segurtasunarekin eraman ahal izateko”.

B) Herritarrekiko eta Erakundeekiko Harremanetarako Departamentuak Nafarroako Berdintasunerako Institutuak (NABI) egindako txosten bat bidali zuen:

“b) Nafarroako Foru Erkidegoko Administrazioak emakumeen aurkako indarkeria hautemateko eta arreta emateko ezarritako neurrien deskribapen orokorra (apirilaren 10eko 14/2015 Foru Legeko 20. artikulua eta hurrengoak); eta, bereziki, helburu horretara bideratuta ezarritako koordinazio-mekanismoen azalpena.

Emakumeen aurkako indarkeriari aurre egiteko 14/2015 Foru Legea emakumeen aurkako indarkeriari buruzko kontzeptu zabal batetik abiatzen da, Espainiako araudia ez bezala. Hauek hartzen ditu indarkeriatzat: sexu-indarkeria, feminizidua, emakumeen eta neskatilen salerosketa, sexu-esplotazioa, ezkontza goiztiar, adostu edo behartuak, emakumeen genitalen mutilazioa nahiz beste edozein indarkeria-modu.

Horrek guztiak aldaketa bat dakar, eta araudi-esparru berri horretatik abiatuta, Nafarroako Gobernuari dagokio herritar guztien eskubideak sustatzea baliabideen bidez. Indarkeriari lotutako arretak kausak nahiz eraginak hartu behar ditu kontuan; hau da, prebentzioa, arreta, justizia eta kaltearen erreparazioa.

Hala, partaidetzarako eta informazio publikorako prozesu baten bidez, 14/2015 Foru Legea garatzeko ekintza-plana osatu zen, lege hori betetzen dela bermatzeko, eta 2016an onartu zenetik 2021era bitartean Nafarroako Gobernuak hartutako konpromisoak jasotzen ditu.

Lau ardatz estrategikoren bueltan egituratzen da ekintza-plana:

- “Balioen aldaketa eta emakumeen aurkako indarkeriatik aske den bizitza baterako baldintzen sorrera” izena du lehen ardatzak, eta ikerketari, prebentzioari eta sentsibilizazioari lotutako neurriak jasotzen ditu.
- “Arreta osoa emakumei eta haien seme-alabei” izena du bigarren ardatzak, eta indarkeria-mota horri aurre egin behar dioten emakumeentzako detekzio-, arreta-, justizia- eta erreparazio-neurriak jasotzen ditu.
- “Prestakuntza profesionala emakumeen aurkako indarkeriak identifikatzeko eta jorrazteko” izena du hirugarren ardatzak, eta prestakuntza profesional iraunkorari aipamena egiten zaio haren bidez.

- "14/2015 Foru Legean jasotako gaietan eskumenak dituzten erakundeen arteko koordinazioa" izena du laugarren ardatzak, eta erakundeen arteko lankidetzari lotutako neurriak azaltzen ditu.

Lau ardatz estrategiko horietan banatuta, bederatzi esku-hartze eremu zehazten ditu ekintza-planak (ikerketa; prebentzioa eta sentsibilizazioa; indarkeriaren detekzioa; emakumeen arreta eta suspertzea; Poliziaren jarduketa eta babes eraginkorra; kaltearen erreparazioa; profesionalen prestakuntza; eta erakundeen arteko koordinazioa), eta horien bidez zehazten da emakumeen aurkako indarkeriaren arloko esku-hartze publikoa.

Ekintza-planean, esku-hartze eremu bakoitzerako helburuak eta neurriak aurkezten dira, bai eta neurri bakoitzerako ekintza orokorrak ere.

Gobernu Irekiarako lotura honetan ikus daiteke Nafarroan emakumeen aurkako indarkeriari aurre egiteko 14/2015 Foru Legea garatzeko ekintza-plana:

<https://gobiernoabierto.navarra.es/es/gobernanza/planes-y-programas-acciongobierno/plan-accion-desarrollo-ley-foral-142015-10-abril-para>

c) Arazoari lotuta esanguratsua iruditutako bestelako edozein informazio (duela gutxi ezarritako neurriak, jarri asmo diren neurriak eta abar).

Puntu horri dagokionez, ezarritako zenbait neurri nabarmendu behar ditugu:

Ekintza-planean bertan dago ezarrita jarraipena eta ebaluazioa egiteko beharra, eta bi batzorde sortu dira horretarako: departamentuen arteko berdintasunerako batzordea eta batzorde teknikoa. NABI da betearazpenerako arduradun nagusia.

Urtero, urte hasieran, urteko lan-programa finkatzen eta onartzen da, eta NABIk urteko jarraipen-txosten bat egiten du. Departamentuen arteko berdintasun-batzordeak onartzen ditu biak.

Laster ekingo diogu 2018ari dagokion urteko jarraipen-txostena egiteari. Urtean zehar egindako ekintzarik garrantzitsuenak bilduko dira han, besteak beste, hauek: emakumeen aurkako indarkeria saihesteko eta indarkeriaren biktima diren emakumeak babesteko Nafarroako eta estatuko administrazioek bideratutako giza baliabideak eta baliabide materialak; egindako sentsibilizazio- eta prebentzio-neurriei buruzko datuak; eta detekzio-, babes- eta justizia-baliabideek eta arreta integraleko baliabideek arreta eman dieten emakumeei buruzko informazio kuantitatiboa.

Lotura honetan eskura daiteke informazio gehiago:

[https://www.navarra.es/home\\_es/Temas/Igualdad+de+genero/Violencia+de+genero/](https://www.navarra.es/home_es/Temas/Igualdad+de+genero/Violencia+de+genero/)

Ekintza-planetik bost plan sektorial eratu dira, Barne eta Justizia, Osasun, Hezkuntza, Gizarte Inklusio, Enplegu nahiz Etxebizitza eta Berdintasun departamentuenak. Urteko jarraipen-txostenean, plan sektorial guztietan egindako ekintzak lantzen dira, eta konpromisoak bete diren ikusten da. Lotura honetan kontsulta daitezke:

<https://gobiernoabierto.navarra.es/es/gobernanza/planes-y-programas-acciongobierno/plan-accion-desarrollo-ley-foral-142015-10-abril-para>

Gobernuko departamentuetako ordezkariak osatutako batzorde teknikoak sustatzen eta babesten du teknikoki plan sektorialaren garapena eta haren jarraipena.

Emakumeen aurkako indarkeriaren aurrean koordinatzeko Nafarroako hirugarren akordioa ere aipatu behar dugu. 2017ko azaroaren 24an sinatu zuten honako hauek: Nafarroako Gobernuak, Nafarroako Gobernuaren Ordezkaritzak, Nafarroako Justizia Auzitegi Nagusiak, Botere Judizialaren Kontseilu Nagusiak, Nafarroako Foru Erkidegoko Fiskaltza Nagusiak eta Nafarroako Udalerrien eta Kontzejuen Federazioak. 2002an eta 2010ean sinatutako akordioak ordezkatzeko, emakumeen aurkako indarkeriari aurre egiteko 14/2015 Foru Legea egokitzeko. Akordioak emakumeen aurkako indarkeriaren arloan azken urteetan izandako hobekuntzak biltzen ditu, eta lankidetzaz-esparru instituzionala izan nahi du ekintza berrientzat.

Botere publikoek esku-hartzea modu koordinatuan egitea eta jarduteko prozedura homogeenok ezartzea proposatzen ditu, arreta eta babes integrala bermatu ahal izateko arlo sozial, polizial, juridiko eta judizialek nahiz hezkuntza- eta osasun-arloetatik.

Nafarroako emakumeen aurkako indarkeriari aurre egiteko elkarrekin jarduteko protokoloaren barruan, eguneratu egin da profesionalentzako gida.

[https://www.navarra.es/home\\_es/Temas/Igualdad+de+genero/Violencia+de+genero/Coordinacion/Acuerdo+interinstitucional/](https://www.navarra.es/home_es/Temas/Igualdad+de+genero/Violencia+de+genero/Coordinacion/Acuerdo+interinstitucional/)

Emakumeen aurkako indarkeria saihesteko eta errotik kentzeko aplikatutako neurrien eraginkortasuna eta eragina ebaluatzea ere jasotzen du ekintza-planak, legeak finkatutakoak betetzen direla bermatzeko. Testuinguru horretan, Nafarroako Gobernuak pentsatu du, pixkanaka, Nafarroako Gobernuaren eta emakumeen aurkako indarkeriaren lanketan inplikaturako beste erakundeen baliabideen eta zerbitzuen ebaluazio bat egitea. Helburua da gure baliabideen indarguneen eta ahulezien berri izatea eta hobetzeko eremuak zehaztea, bai eta baliabide horiek legeak finkatutako ikuspegi berriarekin nahiz arau hori eta haren ekintza-plana zuzentzen dituzten printzipio gidariek zentzuzkoak diren lerraketa ikustea ere.

2017an, emakumeen aurkako indarkeriaren arretarako baliabideen ebaluazio bat egin da. Kanpo-ebaluazio objektibo bat izan da, eta honako hauek ebaluatu ditu: emakumeen aurkako indarkeriaren arloan gure foru-erkidegoan dauden laguntza ekonomikoak, larraldietarako zentroa osatzen duten arreta-baliabideak, harrera-etxea eta egoitza-pisuak eta Emakumeentzako Arreta Juridikorako Zerbitzuko (SAM izenarekin ezagutzen da) abokatuen laguntza.

Ebaluazio horren helburua izan da urteetan martxan dauden baliabide horiek aztertzea eta baloratzea, bai eta indarkeria-egoera bizi duten emakumeen beharrei eta itxaropenei erantzun ahal izateko zer ikasi eta hobetu behar dugun identifikatzea ere, haien suspertzea eta autonomia sustatuz. Erantzukizun- eta gardentasun-ariketa horren bidez, baliabideen esperientzia praktikotik ikasi nahi da, haien diseinua perfektionatzeko, ondasun publikoek buruzko kontuak emateko eta jarduketa publikoa lortutako emaitzetatik abiatuta bideratzeko aukera emango duen ezagutza sortzeko.

Lotura honetan ikus daitezke txosten exekutiboa eta NABIren txostena:

<https://gobiernoabierto.navarra.es/es/gobernanza/planes-y-programas-acciongobierno/acciones/resultados-evaluacion-recursos-materia>

Azkenik, aipatu behar da 2018an beste hiru baliabide ari direla ebaluatzen: Foruzaingoaren jarduketaren irismena eta kalitatea emakumeen aurkako indarkeriaren arloan; Nafarroako delituen biktimen arreta-sailarena eta emakumeen aurkako indarkeriaren arloan organo judizialekin dagoen lankidetzarena; eta Nafarroan dauden genero-indarkeriaren biktimen arreta integralerako taldeena.

Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak eta Herritarrekiko eta Erakundeekiko Harremanetarako Departamentuak emandako informazioak datu estatistikoak nahiz Nafarroako Foru Erkidegoko Administrazioak emakumeen aurkako indarkeria hautematera eta haiei arreta ematera bideratuta ezarritako neurriak biltzen zituela ikusita, Nafarroako Arartekoak amaitutzat eman zuen gai horretan izandako esku-hartzea.

#### **4.2.22. Liztor asiarraren habiak Etxabakoitzen.**

**Administrazio hartzailea:** Iruñeko Udala.

**Arloa:** Herritarren segurtasuna.

**Jarduketa:** Jarduera administratiboa ikuskatzea.

Nafarroako Arartekoak hedabideen bitartez jakin zuen liztor asiarraren habiak azaldu zirela Etxabakoitz auzoan, etxebizitza batzuen inguruan eta bizilagunak egunero ibiltzen diren lekuetan.

Hain zuzen ere, haietako bat parkean agertu zen, ibaitik oso gertu; beste bi, berriz, Arga pasealekuan, etxebizitzaren eraikin-multzo batetik oso gertu; eta hiru gehiago, udal-langileak belarrak kentzen aritu berri ziren guneko hesi baten ondoan.

Albisteak zioenez, auzokideek egoera salatu zuten Iruñeko Udalean, dei, mezu elektronikoa eta jakinarazpen pertsonalen bidez, baina problema ez zen konpondu. Auzokideen ustez, arazoak herritarren segurtasunari eragiten zion, eta beldur ziren habiak ugartu eta problema okerrera egingo ote zuten.

Horren aurrean, Nafarroako Arartekoak Iruñeko Udalera jo zuen, informazio eske, eta hartutako edo hartzekoak ziren neurrien berri jakiteko.

Iruñeko Udaleko Hiri Ekologiako eta Mugikortasuneko sailak txosten bat igorri zuen eta, bertan zioenez, udal-jarduketak *vespa velutina* jarduketa-planean sartzen dira, Nafarroako Gobernuko Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazio Departamentuak onartua, urtarrilaren 23ko 14/2018 Ebazpen bidez (2018ko apirilaren 13ko Nafarroako Aldizkari Ofiziala).

Txostenak plan horren alderdi batzuk aipatzen zituen, eta protokoloari jarraitzen ari omen zitzaion udala. Hain zuzen ere, atzemandako habiak 20 metro baino gorago zeuden eta kontrolatu (markatu) egin ziren, baina ez zitzairen ekin. Izan ere, espezie horren bizi-zikloa kontuan hartu zelako ez ziren kendu habia horiek.

Jasotako informazioa ikusirik, Nafarroako Arartekoak egiaztatu zuen Iruñeko Udala jakinaren gainean zegoela, eta hainbat neurri hartu zituela, nahiz eta habiei zuzenean ekin ez.

Arartekoak berretsi zuen, halaber, habia horiek zentzuzko kezka sortzen zutelako auzokideengan, beren bizilekuetatik edo joaten diren guneko publikoetatik gertu daudelako.

Arartekoak egiaztatu zuenez, gainera, Nafarroan liztor asiarrak agertu delako onartu zuen Nafarroako Gobernuko ingurumen arloko dagokion departamentuak ebazpen bat, jarduketa-plan onartuz.

Testuinguru horretan, jasotako informazioa ontzat jo arren, Nafarroako Arartekoak egoki iritzi zion iradokizun hau egiteari:

“Liztor asiarraren zenbait habia agertu direnez, Iruñeko Udalak —bere udal-eskumenen baitan— jarrai dezala habiak kontrolatzen, betiere auzokideen segurtasuna zainduz eta, beharra balego, neurriak berriak hartu edo lehendik daudenak areagotu.

Halaber, auzokide salatzaileek udal-zerbitzuetara jotzean, ahalik eta informazio gehien jaso beharko lukete (uneko egoera, ustezko bilakaera, kontrol-lanak, neurri posibleak).”

Iruñeko Udalak idazki bat bidali zuen, iradokizun horiek onartzen zituela adieraziz, eta Nafarroako Arartekoak bukatutzat jo zituen bere jarduketak.

#### **4.2.23. Zizur Txikia Iruñearekin lotzen duen espaloi arriskutsua.**

**Administrazio hartzaileak:** Garapen Ekonomiko Departamentua eta Zizur Zendeako Udala.

**Arloa:** Zerbitzu publikoak.

**Jarduketa:** Jarduera administratiboa ikuskatzea. Iradokizuna.

Nafarroako Arartekoak herritar batek argitaratutako mezu batengatik jakin zuenez, arriskua dago Zizur Txikia eta Iruñea lotzen dituen oinezkoentzako bidean (“Zizur Txikian beheka doa Irunbide kalea, eta Nafarroako Unibertsitateko campuseko Aldrebes ibaiaren gaineko zubiaren ondoren lotzen da Burdiniturri kaleko Donejakue Bide frantsesaren segidarekin”).

Herritarrek zioenez, Zizur Nagusiko eta Zizur Txikiko auzokideek maiz erabiltzen dute bide hori Iruñera joateko, edo lanetik, ikastetik edo abarretik itzultzeko, eta bertan ez dago argiztapenik. Hori oinezkoen

segurtasunerako arriskutsua omen da iluntzen duenean, posible delako erortzea, erasoak jasatea, auto batek harrapatzea, etab. Bide iluna omen da eta min hartzeko arriskua dago, alboetako zuhaitzen sustraiek altxatu egiten baitute espaloia.

Horren aurrean, Nafarroako Arartekoak egoki iritzi zion Zizur Zendeako Udalera eta Garapen Ekonomikoko Departamentura jotzea, informazioa eman zezaten salatutakoari buruz eta, halakorik balego, hartutako edo hartzeko neurriei buruz.

A) Zizur Txikia Zendeako Udalak txosten bat igorri zuen, honako hau adieraziz:

“(…) problema hori benetakoa da eta oso larria da; izan ere, errepide-tarte horretan (Nafarroako Unibertsitatea-Zizur Txikia), heriotzak gertatu dira trafiko-istripuengatik, eta Nafarroako Gobernuak ez du ezer egin hain nabarmena den herritarren segurtasunerako arriskua arintzeko.

(…), errepideak mantentzea eta zaintzea Nafarroako Gobernuko Herri Lanetako Zuzendaritza Nagusiari dagokio, baina baita Foru Administrazioari ere, tarte hori Donejakue Bidearen barruan dagoenez (“Orain, beraz, desjabetze bidez bateratu da bidearen izaera publikoa. Baina ez da heltzen bateratze juridiko batera alderdi fisiko guztietan. Horrela, adibidez, Bideko desjabetzearen ondorioz orain sortutako eskumenak Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioari dagozkio” - “El Camino de Santiago en Navarra. Notas jurídicas”- Martín M<sup>a</sup>. Razquin Lizarraga, Francisco de Asís Sancho Rebullidaren aldeko omenaldian, Nafarroako Aldizkari Juridikoaren bidez).

Errepide horretatik doazen milaka erromesek jasotzen duten inpresioa penagarria da, oinezkoek nahitaez erabili behar duten espaloi bakar hori oso gaizki baitago. Horretaz gainera, bertatik joaten da hainbat ikastetxetara (Santa Klara Ikastetxe Nagusia, San Fermin Ikastola, Nazioarteko Kolegioa, etab.), eta hiriarteko bidea gurutzatuz desbideratzen da trafikoa. Asmovil pareko biribilgunetik ateratzen den errepide perpendikularreko trafikoa ere hor dago eta, jakina, Zizur Nagusi, Zizur Txikia eta Iruñeritik datorren trafiko ugaria. Hori guztia, argiztapen artifizialik gabe (farolak) eta herritarren segurtasuna kaltetuz.

Zizur Txikiko Kontzeju Batzarreko lehendakaria eta Alkatetza hau hainbat aldiz elkartu dira Zuzendaritza Nagusia eta haren lantaldearekin, lehenbailehen ekin diezaioten tarte horri, argiztapen-azterketa bat ere aurkeztu zen, baina erantzuna berdina izan da beti, “ez dago dirurik eta ez dakigu noizbait egongo den, beste lehentasun batzuk daudelako”. Eta horrela jarraitzen dugu.

Herritarrak bere gutunean zuzendariari adierazitakoa labur geratzen da, zenbait alderdi politiko hasiak baitira aipatzen asfaltoa altxatuz errepidea moztea. Maiatzean dira hauteskundeak”.

B) Ondoren, Garapen Ekonomikoko Departamentuak honako hau adierazi zuen txosten batean:

“Oinezkoentzako bide horrek hiru metro inguru ditu zabalean, zati batean asfaltaturik dago, baina zenbait lekutan zahaturik eta pitzaturik dago, eta koskak dauzka. Nafarroako Unibertsitatearen campuseko Aldrebes ibaiaren gaineko zubian hasi, Unibertsitateko Errepide NA-7027 eta Etxabakoitz-Arrizabalaga NA-6000 errepideen paraleloan doa, Zizur Txikiraino, eta guztira 1,6 km ditu.

Lehenbiziko tarte 377 metrokoa da eta Iruñeko udal-mugaratean dago.

Bigarren tarteak 1.223 metro ditu, Iruñeko udal-mugatik Zizur Txikiko zeharbidea hasi arte doa, gertu eta paraleloan Unibertsitateko Errepide NA-7027 eta Etxabakoitz-Arrizabalaga NA-6000 errepideekin.

Oinezkoentzako bide horrek ez du hiri-ezaugarriarik inon (galtzadatik 20 metro baino gorago arte), nahiz eta hiri-lurra den edo haren mugakide den: ez argiztapenik, ez galtzada-harri edo baldosadun zoladurarik, lurgaineko drainatzerik, informazio-seinalerik edo hiri-altzaririk. Bertako planimetria, oro har, bat dator seguru asko errepidea baino lehenagoko oinezko bide batekin, eta horrek berak adierazten du hiritarra ez dela eta hiritartu gabeko ingurua dela.

Ildo horretan, Garapen Ekonomikoko Departamentuaren ustez —nahiz eta hiri-integrazioarako onena dena adostu ahalko duen tokiko erakundeekin, oinezkoen eta ibilgailuen arteko elkarbizitza errazteko

eta bizi-kalitatea eta bide-segurtasuna hobetzeko— oinezkoen bide hori egokitzea ez da bere eskumena, eta hura mugatzen da, soil-soilik, hiriarteko tarteetan, Foru Komunitatearen titulartasuna duten errepideak zaintzea eta mantentzea, eta udalaren hiri-plangintzari dagozkio espaloiak, oinezkoen bideak edo eskatu bezalako jarduketak”.

Jasotako informazioaren aurrean, Nafarroako Arartekoaren ustez, aipatutako oinezkoen bidean benetakoa da salatutako arriskua, batik bat argiztapen ezagatik. Horretaz gainera, oinezko ugari ibiltzen dira bertan, bai Iruñea eta Zizur Txikia lotzen dituelako, bai Donejakue Bidea bertatik pasatzen delako. Gainera, trafiko handiko errepide batetik oso gertu eta harekin paraleloan doa. Nabarmena da espaloia hondaturik dagoela zuhaitzen sustraiengatik, eta argiztapena falta dela Zizur Txikian gora.

Halaber, Nafarroako Arartekoak informazioa eskatu zien administrazio publikoen ustez, ez da beren eskumena problema hori konpontzea —Nafarroako Foru Komunitatearen arabera, toki-erakundeen eskumena da, lagundu lezakeen arren; aldiz, Zizur Txikiko Udalaren ustez, Nafarroako Gobernuari dagokio segurtasun-problema hori konpontzea—.

Horren guztiaren aurrean, Nafarroako Arartekoak egoki iritzi zion iradokizun hau egiteari:

“Administrazio publikoen arteko lankidetzari eta koordinazioari jarraituz, Zizur Zendeako Udalak eta Garapen Ekonomikoko Departamentuak hel diezaiotela oinezkoen segurtasunari eragiten dion problema honi (Zizur Txiki eta Iruñea arteko lotura, NA-7027 eta NA-6000 albokoa), egokien irizten dioten formulari ekin eta oinezkoen tarte hori hobetu dezaten, ahal dela argiztapena ipiniz eta premiazkoztat jotzen diren gainerako jarduketak eginez.”

Txosten hau itxitako egunean, ez da erantzunik jaso artean.

#### **4.2.24. Mendeko pertsonen egoitzetarako laguntzak neurtzeko irizpideak.**

**Administrazio hartzailea:** Eskubide Sozialetako Departamentua.

**Arloa:** Gizarte-ongizatea.

**Jarduketa:** Jarduera administratiboa ikuskatzea. Gomendioa eta arauzko iradokizuna.

A) 2016an, Nafarroako Arartekoak mendeko pertsona baten kexa jaso zuen (Q16/492): egoitza publikoan nahiz hitzartuan plazarik esleitu ez, hartarako eskubidea izan arren, eta, mendetasun-maila igo ondoren, murriztu egin zitzaion jasotzen ari zen zerbitzuari lotutako diru-laguntza. Kexa horren aurrean, Nafarroako Arartekoak, kasu jakin horri buruzko bi gomendio emateaz gain, iradokizun orokor hau egin zuen:

“Eskubide Sozialetako Departamentuak alda ditzala zerbitzuari (kasu honetan, egoitzari) lotutako diru-laguntzei buruzko foru-arauak, mendetasun-maila igotzearen ondorioz diru-laguntza hori murriztu ez dadin”.

Honako hauek izan ziren iradokizun horren oinarriak:

“(…) egokitze jotzen dugu diru-laguntzari buruzko foru-arauak aldatzea, ondorio bidegabeak eta kaltegarriak izan baititzake mendeko pertsonentzat eta, gainera, ez datoz bat mendetasun-sistemako legeekin.

Autonomia pertsonala sustatzeari eta mendetasun-egoeran dauden pertsonak zaintzeari buruzko abenduaren 14ko 39/2006 Legearen 17.1 artikulua honako hau dio zerbitzuari lotutako diru-laguntzei buruz: “Diru-laguntza aldian-aldikoa izango da, eta ezarriko diren baldintzetan, arreta- edo zaintza-zerbitzu publiko edo hitzartu baten bidez eskaintzerik ez dagoen kasuetan bakarrik emango da, betiere onuradunaren mendetasuna eta gaitasun ekonomikoa zenbatekoak diren kontuan izanda, eta Estatuko Administrazio Orokorraren eta kasuan kasuko autonomia-erkidegoaren hitzarmenean aurreikusitakoaz bat”.

Legeak berariaz ez esan arren, diru-laguntzaren kopurua loturik dago mendekotasun-mailarekin (zenbat eta mendekotasun handiagoa, babes publiko handiagoa), eta gaitasun ekonomikoarekin (zenbat eta gaitasun gutxiago, babes handiagoa).

Gure iritziz, hori ez dator bat kasu honetan emandako egintzarekin, non, mendetasun handiagoa aitortuz eta Eskubide Sozialetako Departamentuak ezarritako diru-laguntza neurtzeko irizpideak aplikatuz, murriztu egin baita diru-laguntza.

Eskubide Sozialetako Departamentuko txostenaren arabera, kexa eragin duten egintzaren arrazoiak dira mendekoentzako egoitzetako plazen tarifa publikoa, eta hitzartutako moduluaren kostua. Gure ustez, elementu horiek ez dira aurreikusten lehen aipatutako 39/2006 Legean, interesdunaren mendetasun- eta ekonomia-premia aipatzen baitu, eta zerbitzu publiko bati dagozkion kontzeptuak (plazaren prezio publikoa eta hura hitzartzea Administrazioari kostatzen zaiona). Dena dela, kalkulu-arauetan ordezko diru-laguntza sartzeak —Administrazioak zerbitzu publikoa eskaintzen ez eta erregimen pribatuan hartu behar denean, prezio publikorik gabe eta prezio publikoari dagokion hitzarmen-kosturik gabe— disfuntzioak sortzen ditu, kasu honetan bezala”.

Eskubide Sozialetako Departamentuak honela erantzun zion iradokizunari:

“Egoitza-zerbitzurako diru-laguntzari buruzko foru-aginduak aldatzea dela eta —mendetasuna igotzeak diru-laguntza murriztu ez dezan—, gomendioa onartu eta jakinarazten dizugu erabiltzaileek zerbitzuen kostuan parte hartzeko proposamena ari garela lantzen, bai eta tarifei eta koordainketari buruzko arauak eta/edo Akordioak aldatzea ere, koordainketa eta zerbitzuaren zenbatekoa egokitu daitezen pertsona bakoitzaren ekonomiara eta mendetasunera”.

Erantzun horren aurrean, Nafarroako Arartekoak ondorioztatu zuen Eskubide Sozialetako Departamentua prest zegoela kasu honi aplikatu ahal zaion arautegia aldatzeko.

B) Ondoren, Nafarroako Arartekoak jakin zuen kasua bide judizialetik bideratu zela eta Nafarroako Justizia Auzitegi Nagusiak 45/2018 epaia eman zuela 2018ko otsailaren 2an. Epaia arabera:

1º. Erabat deuseztat jotzen dugu Nafarroako Gobernuak Gizarte Gai, Gazteria eta Kiroleko sailburuaren ekainaren 1eko 210/2009 Foru Aginduko 2. artikuluko c) paragrafoa, Eskubide Sozialetako sailburuaren uztailaren 27ko 21/2015 Foru Aginduan agertutako moduan.

2º. (...) andreak eskubidea du helegiteko diru-laguntza kalkula dadin aipatutako arauaren idazketa originalari jarraituz, eguneratzeekin batera”.

Epaia arabera, helegitea jarri zaion administrazio-egintzak —nahiz eta aipatutako foru-agindutik datorren—, urratu egiten du autonomia pertsonala sustatzeari eta mendetasun-egoeran dauden pertsonak zaintzeari buruzko abenduaren 14ko 39/2006 Legearen 17.1 artikulua; gainera, arau-hierarkiari jarraituz, horrek deuseztat jotzen du aplikatutako araua (eta diru-laguntza birkalkulatzeko eskubidea du interesdunak).

Hala, epaiaren arabera:

“Ez da zalantzan jartzen Administrazioak egindakoa arautegian sartzen den. Arautegia bera jartzen da zalantzan, hain zuzen ere 210/2009 Foru Arauko 2. artikulua, eta zehatzago c) paragrafoa.

Izan ere, azken emaitza ez dator bat 39/2006 Legeko 17.1 artikuluekin (...).

Lege hori aplikatu beharrekoa da Nafarroan (...) eta aplikatzeko arautegian sartu behar da. 15/2006 Foru Legearekin batera, maila handienekoa da arlo horretan (...). Ondorioz, hura ezagutu eta bete behar dute gainerako garapen- edo betearazpen-arauek. Eta horixe gertatzen da kasu honetan, demandak —eta zentzuak— modu bakar batean interpretatzen baitu 17.1 artikulua: mendetasun igo dela eta ezin da diru-laguntza murriztu, non eta ez den frogatzen laguntza-zerbitzuaren kostua jaitسي denik, eta esperientziak ezetz dio. Ez dugu uste beste azalpenik behar duenik, guztiz logikoa baita. Berdin da zer mekanismok eragin duen emaitza onartezin hau, eta deuseztatu egin behar dira hori

posible egiten duten behe mailako arauak”.

C) Nafarroako Arartekoaren aburuz, plaza publikorik ez dagoenean zerbitzu publikoaren behin-behineko konponbide bat denez diru-laguntza hori, AO18/16 ofiziozko jarduketa dago funtsean, geuk izapidetua 2018an, eta atal honetan bertan azaldu dena.

Jarduketa horretan, erakundeak gomendio hau egin zuen:

“Eskubide Sozialetako Departamentutik zerbitzu sozialak planifikatzeko orduan, neurriak aztertu, erabaki eta aplikatu ditzala, epe ertain eta luzean zuzendu ahal izateko mendeko adinekoentzako egoitzetako plazen eskasia eta lurralde-banaketa desberdina, hurbiltasuna zainduz”.

D) Aurrekari horiek ikusirik, Nafarroako Arartekoak ofiziozko jarduketa bati ekin eta informazio hau eskatu zion Eskubide Sozialetako Departamentuari:

- Egoitza-eskubidea duten mendeko pertsonen kopurua 2018ko abenduaren 1ean.
- Horietatik zenbati eman zaien zerbitzu publikoa (plaza publikoak edo hitzartuak) eta zenbati zerbitzu hori asetzeko diru-laguntza (plaza pribatuak ordaintzeko).
- Diru-laguntzak emandako kasuetan, zenbatetan gainditu diren Zerbitzu Sozialen Zorroan aipatzen diren hamabi hilabeteak.
- Epe hori gainditu den kasuetan, zenbatetan sinatu den Zorro horretan aipatzen den departamentuaren eta onuradunaren arteko akordioa, epe hori luzatu ahal izateko.
- Arartekoak Q 16/492 espedientean aipatutako arauak aldatzeko hartutako edo hartzera doazen neurriak, mendetasuna igotzean diru-laguntza inola ere murriztu ez dadin.
- Nafarroako Justizia Auzitegi Nagusiaren 2018ko otsailaren 2ko 45/2018 Epaia betearazteko hartutako edo hartuko diren neurriak, foru-araua deuseztatzeari dagokionez.
- Eskubide Sozialetako Departamentuak egokitzat jotako bestelako neurriak, jarduketa honen inguruan.

E) Gizarte-eskubideetako Sailak honakoa adierazi zuen:

“- 2018ko abenduaren 1ean, egoitza-zerbitzurako eskubidea zuten mendekotasuna zuten pertsonen zenbatekoa 3.512koa zen.

- 3.512 pertsona horietatik 2.371 zerbitzu publikoaren edo itunduaren bidez zaindu ziren, eta beste 1.141 zerbitzua kontratatzeke prestazio bidez. Mendekotasun graduak:

Mendekotasun graduak	Zerbitzu publikoa edo itundua	Zerbitzuari lotutako presatazioa	Guztira
Mendekotasun handia	703	335	1.038
Mendekotasun larria	1.148	656	1.804
Mendekotasun moderatua	520	150	670
Mendekotasuna dela-eta prestazio eskubidea dutenak guztira	<b>2.371</b>	<b>1.141</b>	<b>3.512</b>

- Prestazio ekonomikoak eman diren kasu guztietatik 701 kasutan, gizarte-zerbitzuen zorroak ezartzen duen hamabi hilabeteko epea gainditu da.



Hau da haren banaketa graduka:

Mendekotasun gradua	Zerbitzuari lotutako prestazioa 12 hilabetez baino gehiagoz jasotzen ari diren pertsonen zenbatekoa
Mendekotasun handia	211
Mendekotasun larria	372
Mendekotasun moderatua	118
<b>GUZTIRA</b>	<b>701</b>

- Epea gainditu den kasuetan, ez da inoiz (ez orain ez zorroa onartu zenean) sailaren eta pertsona onuradunaren artean epea luzatu ahal izateko berariazko akordiorik sinatu.

- Institutzioak Q16/492 espedientean egindako araudia aldatzeko iradokizuna betetzeko hartutako edo aurreikusitako neurriei dagokienez, mendekotasun graduaren berrikusteak inondik inora prestazio hori ez gutxitzeko, momentu honetan egoitzetan eta eguneko arreta zentroetan pertsona erabiltzaileen parte-hartze ekonomikoa erregulatzen duen foru-dekretuaren proiektu proposamen bat dago. Proposamen horrek erabiltzaileak ordaindu beharreko gehienezko prezio bat izango duela ezartzen du, eta prezio hori, edozein kasutan, zerbitzuaren kostuaren %90ekoa baino txikiagoa izango da, mendekotasun gradua edozein izanik ere. Prezio horretan oinarrituz, erabiltzaile bakoitzak egin beharko duen ekarpena kalkulatu da, betiere haren ekonomia-gaitasuna kontuan hartuz. Horrela, erabiltzaileak bere baliabideen arabera ordainduko du zerbitzuaren kostea, eta egin beharreko ekarpena ez da aldatuko mendekotasunaren gradua edozein izanik ere. Era berean, plaza publikorik edo itundurik ez izatearren eman zaion zerbitzuari lotutako prestazioak ere ez du aldaketarik jasango mendekotasun-egoera aldatu arren.

- Nafarroako justizia-auzitegi nagusiko 2018ko otsailaren 2ko 45/2018 Epaia exekuzioari dagokionez, akatsak eragindako foru-aginduaren eduki baliogabetzailearen inguruan, auzitegi gorenari errekurtsio aurkeztu zaio, izapideak egin dira eta orain behin betiko ebazpenaren zain daude.

- Jarduketak erreferentzia egiten dion problematikaren inguruan Gizarte-eskubideetako Sailak araudi berriaren erregulazioa oso aurreratuta dagoela aipatzea garrantzitsua deritza. Araudi horrek pertsona erabiltzaileek egin beharreko ekarpen ekonomikoa haien gaitasun ekonomikoaren arabera xedatuko du, eta ez haien mendekotasun-graduaren arabera. Horrela, pertsonentzako sistema progresiboago bat eta herritarren zerbitzu publikoen finantziario eraginkorrago bat lortuko ditugu.

Gainera, ekainaren 17ko 69/2008 foru-dekretua aldatzen duen eta gizarte-zerbitzuen zorro orokorra onartzen duen foru-dekretuaren zirriborroak sailaren eta zerbitzuari lotutako prestazioaren onuradunaren artean berariazko akordioa sinatzeko eskakizuna bertan behera uzten du, ez baitu zentzurik.

F) Abenduaren 19ko 39/2006 Legeak, autonomia pertsonala sustatzeari eta mendekotasun-egoeran dauden pertsonak zaintzeari buruzkoak, 14. artikuluan mendekotasun prestazioei dagokienez honakoa ezartzen du:

“1. Mendekotasunaren arretarako prestazioak zerbitzuak eta prestazio ekonomikoak izan daitezke, eta, alde batetik, autonomia pertsonalera, eta, beste alde batetik, eguneroko bizitzako jarduerak egiteko zailtasunak dituzten pertsonen beharrak asetzera bideratuta egongo dira.

2. 15. artikuluko katalogoko zerbitzuek lehentasuna izango dute, eta gizarte-zerbitzuen sareko eskaintza publikoaren bidez eskainiko dira Autonomia Erkidegoetako zentroetan eta behar bezala egiaztatutako zerbitzu itunduetan eta publikoetan.

3. Zerbitzu hauen bidezko arreta ez balitz posible izango, 10. artikulua aipatzen dituen hitzarmenetan

17. artikuluan ezarritako prestazio ekonomikoa gehituko da. 29. artikuluan aipatzen den arretarako programa indibidualean aurreikusitako zerbitzuaren gastuak estaltzera bideratuko da prestazio hau, eta mendekotasunaren arretarako egiaztatutako zentro edo erakunde batek eman beharko du.”

15. artikuluan jasotzen diren zerbitzuen artean, egoitza-zerbitzua dago, eta hori lehentasunezko zerbitzua da.

Legearen 17. artikulua, zerbitzuari lotutako prestazio ekonomikoari buruzkoak, dio prestazioa aitortuko dela arretarako eta zainketarako zerbitzu publiko edo itundu bat eskuratzea ez denean posible.

Erregulazio honetatik ondorioztatu da, mendekotasun egoeran dauden pertsonen egoitza-zerbitzuari dagokionez, interesatuen eskubidea babesteak lehentasuna duela dagokion zerbitzu publikoaren edo itunduaren administrazioaren aitopenearen bidez, eta eskubide horren betetzea subsidiarioa dela diru-laguntza bat emanez.

Lehentasun hori gizarte-zerbitzuen zorro orokorrean ere agertzen da, ekainaren 17ko 69/2008 Foru Dekretuaren bidez onartua. Honela dio haren bigarren xedapen gehigarriak:

“Adineko pertsonen, 65 urte baino gutxiago dituzten pertsonen eta gaixotasun mentala duten pertsonen egoitza-zerbitzurako, gaixotasun edo desgaitasun mentala duten egoitza-zerbitzua eskaintzeko zentro psikogeriatrikoetan eta pisu babestu eta funtzionaletan, mendekotasuna duten adinekoei edo 65 urtetik beherakoei eguneroko arreta-zerbitzua eskaintzeko eta gaixotasun mentala duten pertsonentzako zentro psikogeriatrikoetarako eta birgaitze psikosozialerako zentroetarako gizarte-zerbitzuen sistema publikoak ez badu nahikoa zerbitzu eskaintzen eta zerbitzu hori eskuratzea ez bada posible, zerbitzuari lotutako prestazio ekonomiko bat emango da. Prestazio hori ezingo da hamabi hilabetez baino gehiagoz luzatu, eta, beraz, hamabi hilabete horiek igarotakoan, dagokion zerbitzuaz ordezkatu beharko da. Dena den, gizarte-zerbitzuen gaietan eskudun den sailak pertsona onuradunarekin berariazko akordiorik badu idatziz, hogeita lau hilabetez luzatu ahalko da prestazioa, eta beste horrenbeste ondoren.”

Administrazioaren egitekoa zerbitzu publikoaren prestazio horretarako (egoitza-zerbitzukoa, kasu honetan) eskubidea duen orok hori jaso dezan bermatzea da. Eskubidea ohiko moduan bermatu ezin den kasuetan, aldi baterako ordezeko gisa, prestazio ekonomikoak edo diru-laguntzak ematea aztertzen da.

G) Gizarte-eskubideetako Sailak emandako datuen arabera, mendekotasun-egoeran dauden pertsonen kopuru garrantzitsu bat, egoitza-zerbitzurako eskubidea aitortuta izanik, hori lortu ahal izateko prestazio ekonomikoak jasotzen ari da bide pribatutik (1.141 pertsona, 2.371 pertsonen guztizkoaren % 32a).

Gainera, datu horien arabera, prestazio ekonomikoak jasotako kasu gehienetan, indarrean dagoen araudiak ezartzen duen hamabi hilabeteko epea gainditu da. Epe honen luzapenerako ezinbesteko baldintza da berariazko akordio bat lortzea, baina ez da horrelakorik lortu.

Bildutako datuak eta egoitza publikoetan eta itunduetan esleitzen ez diren plazei buruz instituzioak jasotzen dituen kekek aztertuz, zerbitzuen emate bidez, hau da, legez lehentasunezkoa den moduan, mendekotasun-egoeran dauden pertsonen duten eskubidea aitortzeko plaza gabezia dagoela ondorioztatu da.

H) Gizarte-eskubideetako Sailak emandako informazioa aztertu ondoren, Nafarroako Arartekoak ondorioztatu zuen instituzio honek Q16/492 espedientean iradokitako araudiaren aldaketa ez zela onartu.

Hori dela eta, hori aurkeztu zenetik pasa den denbora ikusita, Nafarroako Arartekoak aldaketa horren beharra azpimarratu zuen, indarrean dagoen araudiak, adierazitako terminoetan, emaitza bidegabeak eta kaltegarriak izan baititzake menpekotasun-egoeran dauden eta egoitza-zerbitzurako eskubidea duten herritarrentzat.

I) Ondorioz, Nafarroako Arartekoak gomendio hauek egin zituen:

- Gizarte-eskubideetako Sailari egoitza-zerbitzurako eskubidea duten mendekotasuna duten

pertsonak, haiek hala nahi izanez gero, administrazioak adjudikatutako plaza publiko edo itundu baten esleipenaren bidez, dagokien zerbitzu publikoa jaso ahal izateko neurriak hartzeko gomendatzea.

- Gizarte-eskubideetako Sailari zerbitzuari (egoitza-arreta) lotutako prestazio ekonomikoa arautzen duen araudia lehenbailehen aldatzeko gomendatzea, mendekotasun graduaren berrikuspenak ez dezan inondik inora prestazioa murriztu.

Txosten hau amaitu zen egunean, oraindik ez zen gomendioen erantzunik jaso.

### **4.3. ARARTEKOAK KOORDINATZEKO XXXIII. JARDUNALDIAK.**

Nafarroako Arartekoa Espainiako Arartekoarekin eta gainerako autonomia-erkidegoetako Arartekoekin bildu zen urriaren 23an eta 24an Alacanten, Arartekoak Koordinatzeko XXXIII. Jardunaldiak zirela eta, "Genero-indarkeria jasan duten emakumeentzako eta adingabekoentzako arreta" gaiaren inguruan.

Bertan izan ziren Espainiako Arartekoa, Andaluziako Arartekoa, Kataluniako Síndic de Greuges, Galiziako Valedora do Pobo, Kanarietako Diputado del Común, Euskadiko Arartekoa, Aragoiko Justicia, Valentziako Erkidegoko Síndic de Greuges, Gaztela eta Leongo Procurador del Común, eta Nafarroako Arartekoa.

Jardunaldi horietan, ondorio hauetara iritsi ziren Arartekoak:

1. Arartekoak tinko daude genero-indarkeriaren kontra, eta botere publikoek erantzuten jarraitu behar dute problema horri, urratu egiten baititu emakumeen eta haien kargu dauden haurren giza eskubideak, eta oztopo baita emakumeen eta gizonen berdintasunerako. Problema hor jarraitzen du eta bistaratu egiten da: oraindik ere emakumeak kontrolatu, mehatxatu, eraso eta hil egiten dituzte.

Arartekook gogorarazi nahi dugu Konstituzioak askatasuna, berdintasuna, bizitza, segurtasuna eta diskriminaziorik eza aldarrikatzen dituela, besteak beste; hori horrela, genero-indarkeria da eskubide horien kontrako erasorik larrienetako bat, eta botere publikoek ezin diote ez ikusi egin. Konstituzioko 9.2 artikulua arabera, botere publiko horietan ekintza positiboko neurriak hartu behar dituzte eskubide horiek gauzatzeko, eta oztopoak kentzeko.

Hori horrela, eta indarkeria mota hori zuzenean edo zeharka pairatzen dutenen eskubide konstituzionalak bermatu behar direnez, abenduaren 28ko 1/2004 Lege Organikoak, genero-indarkeriaren aurka oso-osoko babesa emateko neurriei buruzkoak, "erantzun globala eman nahi dio emakumeenganako indarkeriari", eta gaur egun, haien mende dauden adingabekoengana ere zabaldu da.

Nolanahi ere, onartu zenetik denbora igaro arren eta Europar eta estatuan arauak berri arren hor segitzen duenez orban horrek, mahai gainean jarri da testua berrikusi beharra, eta arauen garapen berriak egitea.

Horregatik, Estatu eta autonomia-erkidegoak premiatzen ditugu abenduaren 28ko 1/2004 Lege Organikoaren testua berrikusi, eguneratu, egokitu eta beharrezko lege-aldaketak egin ditzaten, genero-indarkeriaren kontzeptua zabaldu dadin emakumeenganako eta etxeko indarkeria mota guztietara, Istanbulgo Hitzarmenean aipatuak.

2. Administrazio publikoei eskatzen diegu lehenbailehen abiarazi eta gauzatu ditzaten Diputatuen Kongresuak 2017ko irailaren 28an onartutako Estatu Hitzarmenaren barruko genero-indarkeriaren kontrako jarduketak.

3. Indarkeria mota horren biktimei oso-osoko babesa ematen dieten pertsonak genero-indarkeriaren arloan gehiago gaitzea eta sensibilizatzea gomendatzen dugu, prestakuntza espezializatua, jarraitua eta ebaluagarria emanez, arreta berezia jarritz egoerarik ahulenean dauden biktimgan eta adingabekoan premia eta interesetan.

4. Genero-indarkeria jasan duten emakumeen eta adingabekoen datuen konfidentzialtasuna indartu eta bermatuko duten neurriak hartzea gomendatzen dugu, gizakiaren funtsezko beste eskubide batzuk ere bermatzeko.

5. Genero-indarkeriaren biktimei buruzko informazioa eta datu fidagarriak eduki behar dira lurralde bakoitzean; horretarako, biktima horiek zehatz zenbat diren jakiteko datuak eta adierazleak bildu eta sistematizatu behar dira, batik bat haurren eta nerabeen kasuan.

6. Genero-indarkeriaren biktimei arreta osoa ematen dieten eta adingabekoak babesten dituzten zerbitzu publikoak hobetzea komeni da, bai eta politika publikoak ebaluatzeko teknikak erabiltzea ere, urteroko ikuskapen-plan bat prestatuz eta gauzatuz.

7. Genero-indarkeriaren biktimei informazio osoa eta banakako aholkularitza bermatu behar zaie, zerbitzuen mapa zabalduz eta berrantolatuz eta behar adina langile jarritz, jaso beharreko arretan atzerapenik egon ez dadin eta diskriminaziorik egon ez dadin biktima bizi den lurraldeagatik.

Informazioa kalitatezkoa dela eta eguneratuta dagoela ere bermatu behar da, batez ere web orrietakoa, eta eskubideei eta baliabideei buruzko informazioa osorik eskuratzeko eta ulertzeko bidea eman behar zaie desgaitasunen bat duten emakumei eta arrazoi pertsonal edo sozialengatik zailtasunak dituztenei.

8. Genero-indarkeria detektatu ahal izateko, zerbitzu bakoitzaren jarduketan protokoloa egin behar da, eta era horretan homogeenak izan daitezten, betetzen direla kontrolatu, erakundeak eta administrazioak koordinatu, eta aldizka ebaluatu, berrikusi eta eguneratu.

Esku-hartze publikoa osatu egin behar da emakumeen berdintasunaren alde edo genero-indarkeriaren aurka borrokatzen diren elkarte eta sare komunitarioen ekarpenekin.

Artekaritzak berariaz adierazi behar du ea norbaitek familiako norbaitekiko indarkeriarik edo tratu txarrik aipatu duen, eta artekari horiek prestatuta egon behar dute genero-indarkeria eta adingabekoenganako tratu txarrak detektatzeko.

9. Gure ustez, genero-indarkeriaren biktimak egiaztatzeko tresna zabal eta homogeenagoak behar dira estatu osoan.

Era berean, genero-indarkeriaren biktimatzat jo behar dira adingabekoak eta ezgaitzat jotako seme-alabak, egiaztatgiri autonomo baten bidez.

10. Gure iritziz, gizarte-laguntza integral hori bermatu eta bideratu egin behar da Esku-hartze Plan baten bidez, non biktimak parte hartu duen eta harentzat pertsonalizatua den, haren karguko adingabekoak kontuan hartu, jarraipen egokia egin eta denetariko neurriak hartu, era horretan suspertzea erabatekoa, benetakoa eta eraginkorra izan dadin.

11. Gure ustez, genero-indarkeriaren biktimei harrera eta arreta emateko zentro espezializatuetao langileak sendotu eta egonkortu behar dira, bai eta baliabide horiek egokitu ere egoera bereziki ahulean dauden eta genero-indarkeria pairatu duten adingabekoen eta emakumeen premietara.

Halaber, biktimen eta haiei arreta ematen dietenen segurtasuna eta babesbera bermatu behar da, bai eta plazak nahikoak eta iraunkorrak izatea, baliabideen kalitatea, langileen kanpo-ikuskapena eta erabiltzaileen balorazioa ere. Zentro batetik bestera deribatzeo protokoloa ere berrikusi behar da.

12. Ez da nahikoa genero-indarkeriaren biktimek jasotako laguntza sanitarioa eta psikologikoa, dauden protokoloak bete behar dira, eta osasun-zerbitzu espezializatuetao egiten diren deribatzeak berrikusi.

Horretarako, indartu egin behar da emakume eta adingabeko biktimei laguntza psikologikoa espezializatueta ematen dien pertsonala, esku-hartze terapeutikoko edo psikoterapeutikoko saioren kalitatea eta intentsitatea bermatu eta adingabekoen ezaugarrietara moldatu, eta problema erlazionatuak dituzten biktimak tratatu, guztiz osa daitezten.

13.- Gure ustez, genero-indarkeriaren biktimek laguntza juridiko espezializatua eta doakoa jaso ahal izateko, Abokatuen Elkargoek ofiziozko txanda arautzeko orduan kontuan hartu behar da genero-indarkerian eta adingabekoen babesean espezializaturik egotea. Gure ustez, eskumena duten Administrazio Autonomikoko organoek Abokatu Elkargoen jarduna ikuskatu eta ebaluatu behar dute.

14. Gure iritziz, genero-indarkeria jasan duten emakumeak guztiz osatzeko, funtsezkoa da haiek gizartean eta lanean txertatzea. Hala, beharrezkoa da: Enplegu Programak behar adina diru edukitzea, neurriak bermatzeko eta betearazteko; "enplegarritasun zaila" izeneko txostena eskuratzeko irizpideak homogeneizatzea; laneratzen laguntzeko pertsonal teknikoa ezartzea; berariazko lan-hitzarmenak eta lan-poltsak sustatzea; klausula sozialak bultzatzea Administrazio Publikoen kontratuetan; prestakuntza-ikastaroen ordutegiak uztartzea ikastetxeetako eta haur-eskoletako ordutegiekin, hori guztia genero-indarkeriaren biktimek lehentasuna izan dezaten lanean hasteko orduan.

15. Gure ustez, aldatu egin beharko litzateke abenduaren 2ko 1452/2005 Errege Dekretua, 1/2004 Lege Organikoko 27. artikuluko laguntza soziala arautzen duena, Estatu osoan irizpide argiagoak eta berdina egon daitezkeen laguntza horien onuradunentzat, bateraezintasunak argitu, baldintzak malgutu, eta administrazio eskumendunen kontrol- eta jarraipen-tresnak hobetu.

Laguntza horiek eskuratu ahal izateko adina diru egotea eskatzen dugu; laguntzak izapidetzeko eta emateko epeak bete behar dira, eta egoera soziala egiaztatzen duten txostenak sartu beharko lirateke laguntza hori emateko enplegu-zerbitzuko espedientean.

16. Genero-indarkeria jasan duten emakumeek Laneratze Errenta Aktiboa eskuratzeko orduan, zuzendu beharreko oztopoak daude, izapideak erraztu eta arautegia aldatu behar da, genero-indarkeria jasan duen emakumea programan sartu ahal izan dadin gerora beste norbaitek ere tratatu txarrak emanez gero, nahiz eta agortuta eduki urteko kuota.

17. Gure ustez, genero-indarkeria jasan duten emakumeek lehentasuna izan behar dute babestutako etxebizitzak eta adinekoentzako egoitzak eskuratzeko orduan, eta legeak argi bermatu behar du hori, horretara bideratutako baliabide ekonomikoak handituz, etxeak derrigor gordez, haiek eskuratzeko baldintzak malgutuz, eta babestutako etxebizitzak trukatzeko aukera emanez.

Genero-indarkeria jasan duten adineko emakumeek lehentasunez eta berehala Egoitza batean sartu ahal izateko arau-aldaketak egin behar dira, halako zerbaiten premia balute.

18. Positibotzat jotzen dugu genero-indarkeriaren biktimentzako teleasistentzia mugikorreko zerbitzua, eta zuzendu egin behar dira unean uneko disfuntzionalitateak.

19. Ontzat jotzen dugu lokalizagailu telematikoak ematen duen kontrola eta segurtasuna, eta hobekuntza teknikoak egin behar zaizkio ongi funtzionatzeko eta errazago erabiltzeko.

20. Gure ustez, genero-indarkeria jasan dutenen trataera judizialak dituen gabezien ondorioz eskubideak urratu eta prozedurak oztopatzen dira, eta ezinbestekoa da Biktimaren Estatutua osorik betetzea, haren intimitate-eskubidea errespetatzea, Emakumeen Aurkako Indarkeriaren Arloko Epaitegien eta arreta integraleko zerbitzu espezializatuen arteko koordinazioa eta komunikazioa hobetzea, Balorazio Integral Forontseko Unitateen baliabide materialak eta pertsonalak handitzea, bertako langileen espezializazioa ziurtatzea indarkeria psikikoa baloratu ahal izan dezaten, eta Epaitegietan interpretazio- eta itzulpen-zerbitzua gehiago profesionalizatzeko bidea ezartzea.

21. Gure iritziz, genero-indarkeriaren biktimekiko arreta integralak erakunde arteko koordinazioa eskatzen du eta, horretarako, funtsezkoa da erakunde arteko koordinazio-planak eta -protokoloak garatzea, haien balioa neurtzea, haien aplikazioa kontrolatzeko tresnak ezartzea eta hobetzen saiatzea.

22. Gure iritziz, erasotzailearen eta seme-alaba adingabekoen arteko bisiten erregimena adostean, epaitegiek eta auzitegiek berariaz adierazi behar dituzte hartu beharreko neurriak. Bisiten erregimenak berme eta segurtasun osoa eskaini behar die biktimei. Halaber, genero-indarkeria jasan duen haurrak eskubidea du berari eragiten dioten arlo guztietan aintzat hartua izateko, batez ere arlo judizialean.

Betiere, adingabekoaren interes gorena hartu behar da kontuan.

Baldin eta arlo penaleko kautela-neurriak edo babes-agindua balego, arau-aldaketa gomendatzen dugu, ustezko aita erasotzaileari guraso-ahala kendu ahal izateko aldi batean.

23. Beharrezkoa da adingabekoak aintzat hartuak izatea Familia Topaguneetan (FT); informazioa aise eta arin trukatea epaitegien eta FTen artean; langileak genero-indarkeriaren arloan prestatzea; koordinazio-tresnak ezartzea FTen eta emakume biktimenzako arreta integraleko guneen artean; bai eta Administrazio eskumendunak FTak kontrolatzea eta ikuskatzea ere.

24. Gure aburuz, hezkuntzaren arloan genero-indarkeria saihesteko eta borrokatzeko, ezinbestekoa da sakon hausnartzea gaur egun nerabeen artean dagoen genero-indarkeriaren arrazoiei buruz, eta azterketa horren emaitzak aintzat harturik, esku-hartze bat diseinatzea, ikastetxeetatik indarkeria mota hori ezabatzeko.

Autonomia Erkidego guztietako hezkuntza-sisteman ezarri behar dira genero-indarkeriaren arloan esku-hartze integralak egiteko protokolo zehatzak, bai eta haurren eta/edo nerabeen familiei diruz laguntzeko mekanismoak ere, baldin eta ikastetxez edo herriz aldatu behar badute genero-indarkeriarengatik. Era berean, arlo horretako jardunbide egokiak bildu eta jakinarazi behar dira.

25. Gure ustez, hobetu egin behar da genero-indarkeria jasan duten adingabekoen osasun-arreta, halakoetan esku hartzeko protokolo zehatzak prestatuz, eta genero-indarkeria jasan duten haur eta nerabeentzako osasun mentaleko baliabideak areagotuz.

26. Zuzendu beharreko disfuntzionalitateak detektatu ditugu adingabekoenganako arretan, eta erkidegoetako administrazio eskumendunak premiatzen ditugu, arriskua baloratu ondoren —Haurrak eta Nerabeak Babesteko Sistema aldatzen duen uztailaren 22ko 8/2015 Lege Organikoaren arabera—, esku-hartze global eta integraleko espedienteak has ditzaten genero-indarkeria jasan duten adingabekoen familiekin.

27. Gure iritziz, genero-indarkeriaren ondorioz ama hil dioten adingabekoaren kasuan, Zerbitzu Espezializatuen babeserako eta esku-hartze psikologikorako protokolo zehatzak prestatu behar dira, familiakoei zaintza emateko prozesuak azkartu, eta terrorismoagatik umezurtz geratu diren adingabekoei bezalako trataera eman.

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

Haurrentzako eta nerabeentzako sustapenari, laguntzari eta babesari buruzko abenduaren 5eko 15/2005 Foru Legeko 14. artikulua ezartzen du Nafarroako Arartekoa haurren eta nerabeen eskubideak babesteaz arduratuko dela, horretarako behar diren neurriak hartuz. Neurri horien artean dago haurren eta nerabeen egoera ebaluatzea urteko txostenean.

Lege-aurreikuspen hori betez, arlo horri buruzko zenbait datu eskaintzen dira atal honetan, betiere erreferentziatuz hartuta aipatu foru-legean adierazitakoa, Nafarroan adingabekoen babesaren arloko esku-hartze administratiboan dagoen arau nagusia delako.

Eskerrak eman nahi dizkiogu Eskubide Sozialetako Departamentuari, atal hau idatzi ahal izateko eman digun informazioarengatik.

##### **4.4.1. Egindako jarduketan deskribapena eta ebaluazioa.**

###### **A) Arau- eta plangintza-lana.**

2018an, Eskubide Sozialetako Departamentuak jakinarazitakoaren arabera, Pertsonen Autonomiarako eta Garapenerako Nafarroako Agentziako Familia eta Adingabekoen Zuzendariordetzaren araugintza-lana izan da guraso bakarreko familiak egiaztatzeko foru-legea egiten laguntzea. 2019ko otsailaren 7ko 5/2019 Foru Legeak onartu du azkenik araua.

Halaber, Esparru Orokorreko Zerbitzu Sozialen Zorroari baliabide eta laguntza gehiago eman zaizkio, familia-harrera hobetzeko, eta familien eta haurren errealitate eta problema berriei ekin ahal izateko. Aldaketaren izapidetzea amaitzen ari da eta, ondoren, Nafarroako Kontseiluak irizpena eman eta Nafarroako Gobernuak foru-dekretu bidez onartzeko moduan egongo da.

Oro har, arauzko jarduera horri dagokionez, 15/2005 Foru Legean jasotako aginduak eta xedapenak osatzeko beharrezkoak diren neurriak hartzen jarraitzeko animatzen dugu, aurreko urteetako txostenen ildoan, bai eta haren aplikazio eraginkorragoa egiteko ere, eta, beharrezkoa balitz, adingabekoen eskubideak gehiago bermatzeko balio dezaketen alderdiak berrikusteko.

Plangintza- eta programazio-lanari dagokionez, Nafarroako Gobernuaren 2018ko otsailaren 14ko Akordio bidez onartu zen Familiari, Haurrei eta Nerabeei Laguntzeko II. Plana. Dokumentu estrategiko horretan ezartzen dira 2017-2023 artean familiak eta haurrak babesteko jarduketa-eredua eta egin beharrekoak.

Plana garatzeaz gain, honako jarduketa eta xede hauek gauzatu dira 2018an, Eskubide Sozialetako Departamentuak azaldu duenez:

- Babesgabetasun-egoerak detektatu, jakinarazi, baloratu eta esku hartzeko II. Prozedura Liburua idatzi da.
- Babesgabetasuna eta arriskua neurtzeko hiru gida egin dira.
- Elkarrekin trebatzeko programa bat egin da Osasun, Hezkuntza eta Eskubide Sozialetako Departamentuko zerbitzuentzat, bai eta haurrak babestearen alde ari diren arlo soziokomunitarioko erakundeentzat ere.

Era berean, plangintza eta programazio horrekin loturik, haurren babeserako programa bat abiarazteko administrazio-esparrua eta baliabideak prestatu dira, Nafarroako Foru Erkidegoan dauden pertsona heldurik gabeko adingabeko atzerritarrentzat (MENA).

Eskubide Sozialetako Departamentuak dioenez, MENA horien etorrera ugartu egin da estatuko hainbat lurraldetan azken hilabeteotan. Horrek eragin handia izan du haurren babeserako Nafarroako sisteman, batez ere egoitza-zerbitzuetan, entitate publikoa beharurik baitago adingabeko horien tutoretza bere gain hartu eta egoitzetan babesa emateko.

Problema horrek Nafarroako Gobernuko Familia eta Adingabekoen Zuzendariordetzari eragiten dio lehenik, baina baita beste organismo batzuei ere (Polizia, Fiskaltza, Erakundeak...), eta migrazioaren problema dago oinarrian (kasu honetan, hein handi batean, Magrebeko eta Saharaz hegoaldeko hainbat herrialdeetako gazteen itxaropen falta, arazo ekonomikoengatik ez ezik baita sozial eta politikoengatik ere). Ikuspuntu horretatik, esku hartzeko eredu berri bat ezarri da, kontuan hartuz gako hauek:

- Migrazioaren testuinguruan esku hartzea.
- Esku-hartze desestandarizatuaren eredu eta metodologia berri bat, MENAk aintzat hartzen dituena.
- Haien autonomia eta gizartratzea hobetu dezakeen eredu bat.
- Premia bakoitzera egokitzeko bezain malgua den eredu bat, arreta integrala ematen duena, eta etorkizunean etenik gabeko arreta eskainiko duena 16 eta 21 urte artean.
- Alderdi komunitarioa hobetuko duen eredu bat (gaztea komunitate jakin batekin konektatzea, loturak indartuz).
- Egungo soluzioen aldean ekonomikoki jasangarriagoa den eredu bat, egoitzetako egungo plazak handituz, etorrera-fluxuekin bat, bai eta MENA horiei ingurune irekiko autonomia-prozesuetan laguntzeko plazak ere.

Aurreko urteetako txostenetan agertutako moduan, plangintza- eta programazio- lanekin jarraitu behar da, jarduketak bat etor daitezten unean uneko lehentasunekin. Ildo horretan, ezarritako helburuak une bakoitzean ebaluatu ahal izateko adierazleak behar dira eta, behar izanez gero, lehentasunak birdefinitu.

Ontzat jotzen ditugu pertsona heldurik gabeko adingabeko atzerritarrekin egindako jarduketak. Izan ere, Espainiako hainbat lekutan dago problema hori, eta horri buruzkoa izango dira Espainiako Arartekoak Koordinatzeko 2019ko Jardunaldiak Andaluzian.

### **B) Adingabekoen eskubideak sustatzea eta zabaltzea.**

Adingabekoen eskubideen eta betebeharren taula bat arautzen du 15/2005 Foru Legeak, eta eskubide eta betebeharr horiek sustatu eta zabaltzeko behar direla agintzen du.

Lan horri dagokionean, Eskubide Sozialetako Departamentuak jakinarazi duenez, Familiari, Haurrei eta Nerabeei Laguntzeko II. Planean jarduketa-esparru bat gaineratu da, haurren eskubideen aldeko Aliantza osatzen duten erakundeekin lankidetzan.

Ontzat ematen dugu arlo horretan egindako lana, eta adingabekoen eskubideak sustatzeko eta zabaltzeko ekimenak areagotzeko deia egiten dugu.

### **C) Prebentziorako jarduerak.**

Prebentziorako jardueren funtsezko helburua da balizko babesgabetasunak eta gatazka sozialak saihestea edo murriztea.

Administrazioak esparru horretan egiten duen esku-hartzea lankidetzan eta koordinatuta egiten da adingabekoekin ari diren zenbait instantziarekin (hezkuntza-, osasun- eta gizarte-zerbitzuekin, gehienbat).

Eginkizun horretarako, tresna administratibo garrantzitsua da haurrak babesgabe daudenean esku hartzeko eskuliburua, non jaso, bateratu eta azaltzen diren adingabekoen babesari buruzko programak, baliabideak, prozedurak, kontzeptuak eta eskumen-esparruak Nafarroako Foru Erkidegoan.

Horren ildoan, Familiari, Haurrei eta Nerabeei Laguntzeko II. Plan integralaren barruan, elkarlanean aritzeko hainbat mahai antolatu dira (Osasun eta Hezkuntza Departamentuak, Zerbitzu Sozialetako Lehen Mailako Arreta, haurren eta nerabeen arretarako zerbitzuen kudeatzaileak), arrisku- eta babesgabetasun-egoerak detektatu, jakinarazi, baloratu eta haietan esku hartzeko II. Prozedura Liburua diseinatu, abiarazi eta prestakuntza emateko.

Departamentuaren arabera, agiri hori oso desberdina da aurrekoaren aldean, departamentuen arteko esku-hartze berri bat aipatzen baitu, bai eta esku-hartzea espazio soziokomunitarioan egitea ere.

Eskuliburu berriak tresna bakar bat ematen du zailtasun edo gatazka sozialak baloratzeko, zerbitzu sozialen arlo guztietan sarean lan egiteko eredu adostu bat ezartzen du, eta osasun-, hezkuntza- eta gizarte-zerbitzuetako profesionalak etengabe prestatzea bilatzen du, bai eta baliagarriak izan diren programak garatzea eta ezartzea ere.

Prebentzio-programak ezartzeari dagokionez, Eskubide Sozialetako Departamentuaren arabera, Haurren eta Nerabeen Arretarako Taldeak Iruñerrian hedatu ahala osatu dira tarteko balorazio-taldeak Zerbitzu Sozialetako arlo guztietan. Era berean, pertsona heldurik gabeko adingabeko atzerritarrentzako programa bat abiarazi da.

Onetsi egiten ditugu koordinazioa eta prebentzioa hobetzeko neurri horiek, eta lankidetzan eta koordinazioan indartzen jarraitzea animatzen dugu, ezinbestekoa baita babesgabetasun-egoerak ganoraz saihesteko eta detektatzeko.

Berritoki esanda, 15/2005 Foru Legeak lehenesten duen prebentzio-lana indartzea komeni da, adingabekoen arazoek ez dezaten babes-sistemaren premia eskutik sorrazaz.



Gure ustez, azkenik, adingabeak babesten diharduten eragileen arteko koordinazioa handitzen jarraitzea komeni da, abenduaren 5eko 15/2005 Foru Legeko 32. artikulua arautzen duen moduan, honako arlo hauetan: gizarte-sentsibilizazioa, familia-laguntza, gizarte-harremanak, aisialdia eta animazioa, prestakuntza eta enplegua.

#### **D) Babes-sistemako jarduketak.**

##### a) Arrisku-egoerak.

Oro har, babesgabetasun-arriskuek intentsitate txikiagoa dute eta, horrenbestez, esku-hartze administratibo txikiagoa exijitzen dute.

Aldagai horri dagokionez, Eskubide Sozialetako Departamentuak adierazi ohi digu zenbat adingabe artatu dituen babes-sistema espezializatuak. Besteak beste, zaintzapeko adingabeak (egoitza- edo familia-harrera eta behin-behineko zaintza behaketa- eta harrera-zentroetan edo larrialdiko familietan), eguneko zentroetan daudenak, familientzako programa espezializatueta daudenak, nerabeentzako hezkuntza-programan daudenak, haurrentzako eta nerabeentzako taldeetan artatutakoak, eta autonomia pertsonalerako programetan daudenak.

Eskubide Sozialetako Departamentuaren 2018ko datuen arabera, sistema espezializatuak 1.744 adingabe hartu ditu, hau da, berriro ere aurreko urteetan baino gehiago (2017an 1.705, 2016an 1.446, 2015ean eta 2014an 1.413, 2013an 1.267 eta 2012an 1.206).

Adierazle horren arabera, hortaz, kopurua gorantz doa azken urteotan. 2008-2018 arteko datuak konparatuz, zenbakia 871 adingabekotik 1.744ra igo da, hau da, % 100. Azken bost urteotan (2013-2018), % 37 inguru igo da (1.267tik 1.744ra).

Beraz, babes-sistemak artatzen dituen adingabeak ugari dira, eta gero eta gehiago.

Iaz bezalatsu da familia-nukleotik banatu eta, ondorioz, administrazio publikoak bere gain hartu dituen zaintzen kopurua (2018an 1.744 adingabekotik 797, hau da, % 45 inguru; 2017an 1.705etik 751, hau da, % 44 inguru, eta 2016an 1.446tik 739, hau da, % 51 inguru).

Laburbilduz, 2018an handitu egin dira adingabeekin izandako esku-hartzeak eta, bistan da, botere publikoek behar bezala ponderatu beharreko arazo bat da.

Aldi berean, txosten honi erantsitako I. Taulako hamar urteei begira, familia-nukleotik banatu gabeko esku-hartzeak ugariago dira, hots, babesgabetasun goiztiarretan esku-hartzeko joera indartu da, positibotzat jo beharrekoa, eta hori bat dator aurreko urteetako txostenetan iradokitakoarekin.

Esku-hartze publikoa arriskuaren fase goiztiarretan eman behar dela azpimarratu nahi dugu, ahal dela familia-nukleotik ez apartatzeko.

Era berean, administrazio-organoei eta esku hartzen duten lantaldeei baliabide nahikoak eman beharra berresten du babes-sisteman artatutako adingabekoen kopuruak, eta, bereziki, datuen igoera nabarmenak.

##### b) Babesgabetasun-egoerak.

Babesik eza nabarmenagoa da eta adingabearen zaintza hartu beharra dago.

2018an 144 adingaberi aitortu zitzaien babesgabetasuna. Aurreko urteetakoa baino askoz handiagoa da kopuru hori (2017an 90 adingabe, 2016an 40, 2015ean 35, 2014an 19, eta 2013an 21), iazko goranzko joera berretsiz. Dena dela, MENA delakoen etorrerak eragin du 2018ko hazkundera.

Lehen esan bezala, babesgabetasuna saihesteko neurriak areagotzea komeni da, esku-hartze handiagoa eskatzen baitute.

Bestalde, bertan behera utzitako esku-hartzeak 12 izan dira (2017an 6, 2016an 4, eta 2015ean 2), babesgabetasuna eragin zuten arrazoiak desagertu direlako.

Berriz azpimarratu nahi dugu administrazio publikoak ahaleginak egiten jarraitu behar duela, adingabekoak beren jatorrizko familietara itzuli ahal izan daitezen. Izan ere, horixe da esku-hartzeen azken helburua, eta adingabekoak artatu ez edo artatu ezin dituzten familiekiko esku-hartzeak bultzatu behar dira.

Azken batean, are gehiago indartu behar da arriskuen prebentzioa, detekzioa eta familietako esku-hartzea, adingabekoak babesgabe daudela deklaratu beharrik ez izateko eta, hala daudela deklaratu gero, familiartera itzuli ahal izateko.

#### c) Familiei laguntzeko jarduketak.

Familiek administrazioaren babes teknikoa nahiz ekonomikoa jasotzen dute, edozein izanik ere jarduketa mota, banaketarik gerta ez dadin eta, gertatu bada, familia berriro elkartu ahal izan dadin. Datua adierazgarria da, ongi islatzen baitu zenbat familiak behar dezaketen administrazioaren laguntza, eta, horrenbestez, zenbatek dituzten zailtasunak, handiagoak edo txikiagoak, adingabekoak ganoraz artatzeko.

Eskubide Sozialetako Departamentuak emandako datuen arabera, 1.296 familiak jaso zuten babesen bat 2018an (2017an 1.134 familiak, eta 2016an 844k). Haurren eta nerabeen arretarako taldeek artatutako familiak dira, familia hartzaileak eta laguntza teknikoa jasotzen dutenak, harreragatik diru-laguntza jasotzen duten familiak, zaintza beren gain hartu gabe adingabekoak dituzten familiak (eguneko zentroak, familietan esku-hartzeko programa, nerabeentzako hezkuntza-programak), eta diru-laguntza konpentsatzaileak dituzten familiak.

Beraz, laguntza publiko handiagoa edo txikiagoa behar duten familia-nukleo ugari daude, adingabekoak babesgabe daudelako edo egoteko arriskuan daudelako, eta, kopuru hori, jakina, bat dator babes-sistemak artatutako adingabekoen goranzko joerarekin.

Hori horrela, ebaluatu beharra dago ea adingabekoak babesteko sistemaren baliabideak egokiak eta nahikoak diren premiei erantzuteko. Nolanahi ere, komenigarria da baliabide pertsonal zein material nahikoak ematea arlo honetako eragileei (Haurren eta Nerabeen Babeserako, Sustapenerako eta Arretarako Zerbitzuei, Oinarrizko Zerbitzu Sozialei, HNA taldeei eta ekimen sozialeko erakunde laguntzaileei), hain lan garrantzitsuak arrakasta izan dezan.

#### d) Zaintzan dauden adingabekoak.

Babesgabetasunaren kontrako neurri bat da zaintza, eta familia- nahiz egoitza-harrera bidez gauzatzen da.

Eskubide Sozialetako Departamentuak zaintzan dauden adingabekoen inguruan emandako datuetan, bereizi egiten ditu, batetik, behin-behineko zaintza (behaketa- eta harrera-zentroen bidezkoa eta larrialdiko familien bidezkoa) eta, bestetik, egoitza- edo familia-harrera (behin-behinekoa ez den zaintza, balorazioaren ostean erabakitakoa).

Iazko moduan, ugaritu egin dira zaintzan dauden adingabekoak, 2017ko 751tik 2018ko 797ra. Igo egin dira behin-behineko zaintzak zentroetan nahiz familietan (2017ko 257tik 2018ko 277ra), bai eta harrerak ere (2017ko 494tik 2018ko 520ra).

#### e) Tutoretzapeko adingabekoak.

Legeak ezarritako babes-neurrietako beste bat da tutoretza —administratiboa edo arrunta—, babesgabetasun larriago bati lotua.

2018ko tutoretzapeko adingabekoak 427 izan dira, aurreko urteetan baino gehiago (2017an 347 adingabeko, 2016an 253, eta 2015ean 178).

Goranzko joera hori bat dator zaintzan dauden adingabekoen kopuruarekin (neurri zorrotzagoa den tutoretzatik dator), eta lehen babesgabetasun-deklarazioei buruz esandakoarekin. lazko txostenean adierazi bezala, tutoretzapeko adingabekoen hazkunde erlatiboa dago (babesgabetasun-kasuak gehiago ugaritu dira zaintza-kasuak baino).

f) Harrera indardun eta formalizatuak.

Harreraren bidez gauzatzen da adingabeko babesgabeen tutoretza eta zaintza.

2018an 231 adingabekori egin zitzairen harrera, aurreko urteetan baino gehiagori (2016an eta 2017an 174na adingabeko, eta 2015ean 159).

520 adingabekori egin zitzairen harrera, baina ez dira atal honetan zenbatu behaketa- eta harrera-zentroetan dauden adingabekoak, edo larrialdiko familietan daudenak, behin-behineko zaintzan (2017an 494 adingabeko izan ziren, 2016an 499, 2015ean 461, 2014an 485, eta 2013an 469). Ikusten den moduan, 2018ko kopurua handiagoa da aurreko urteetako baino.

Harrera motei dagokionez, 15/2005 Foru Legeak familia-harrerari ematen dio lehentasuna egoitza-harreraren gainetik, bai eta adingabekoak besteren familian ez baizik familia zabalean hartzeari ere, adingabekoa bere eremu naturaletik ahalik eta gertuen egon dadin, printzipio orokor gisa.

Familia- eta egoitza-harrerei dagokionez, egoitza-harrerak % 59,8 izan ziren 2018an. 2017an % 46,3 izan ziren; 2016an % 45,7; 2015ean % 54,6; 2014an % 51; 2013an % 52, eta 2012an % 45.

Beraz, asko ugaritu dira egoitzetako harrerak, baina horretan eragina izan du, Eskubide Sozialetako Departamentuak adierazitako moduan, pertsona heldurik gabeko adingabeko atzerritarren etorrerak, lehen aipatu dugunak.

Aurreko txostenetan ere adierazi den moduan, zailtasunak daude legeak bultzatzen duen familia-harrera lehenesteko, baina horren aldeko neurriak hartzen jarraitzea komeni da, adingabekoak familia-ingurune batean egon daitezen, ahal dela.

Behin-behineko zaintza edo larrialdiko harrera gehienetan egoitzak baliatzen dira (behaketa- eta harrera-zentroak), eta oraindik pisu erlatibo gutxi dute larrialdiko familiek (2018an, 264 adingabeko behaketa- eta harrera-zentroetan, eta 13 larrialdiko familietan; 2017an, 235 adingabeko behaketa- eta harrera-zentroetan, eta 22 larrialdiko familietan).

Fase honetan ere egoitzak ez baizik familiak lehenetsi beharko lirakeenez, larrialdiko familien harrera sendotzen jarraitu behar da, eta horren alde abiarazitako jarduketak berrestea eta areagotzea komeni da.

Familia zabaleko eta besteren familiako harrerei dagokionez, 2018an lehenbizikoak % 66,5 izan ziren, 2017an baino gehiago (% 58,9), aurreko urteen ildoan (2016an % 64,4 eta 2015ean % 67,4). Familia zabalekoak ugaritu egin dira (135etik 139ra), besteren familiakoak gutxitu (94tik 70ra), eta horregatik igo da ehunekoa azken urtean. Legeak horixe lehenesten duenez, azken urteko eboluzioa positiboa da.

Babesa behar duten adingabekoekin egindako esku-hartzeak eta jarduketak familia-ingurunean izan daitezen jarraitu behar da saiatzen, harreraren premia balego ahalik eta ingurunerik naturalean eman dadin. Jarduketa horiek ingurune hurbil horretan eginez gero, adingabekoek aukera gehiago dituzte gurasoekin itzultzeko, eta laburragoak izan daitezke gurasoengandik aparte bizi diren boladak.

g) Nazioko eta nazioarteko adopzioak, eta egokitasun-deklarazioak.

2018an, nazioko 11 adopzio egin dira (2017an 8, 2016an 7, eta 2015ean 3) eta nazioarteko 29 (2017an 22, 2016an 16, eta 2015ean 30).

Horrez gain, nazioko adopzioaren 22 egiaztagiri egin dira (2017an 37, 2016an 11, eta 2015ean 16) eta nazioarteko egokitasunaren 29 egiaztagiri (2017an 37, 2016an 40, eta 2015ean 22).

#### h) Gatazka sozialean dauden adingabekoak.

Babes-sistemaren barruko zenbait adingabekok moldatu ezin larria dute, eta beren buruari edo besteei kalte egiteko arriskuan daude.

2018an 540 adingabeko zeuden egoera horretan, Eskubide Sozialetako Departamentuak emandako datuen arabera. Hor sartzen dira zigor-arloko atariko eginbideak dituzten 14 urtetik beherako adingabekoak (82 kasu), eta horiei gehitu behar zaizkie behaketa- eta harrera-zentroetako gatazkadun adingabekoak, eta babes-sistemako beste programa batzuetako gatazkadun adingabekoak. Emandako datuen arabera, 2017an 815 izan ziren, askoz gehiago, urte hartako zigor-arloko eginbideak 250 izan zirelako, besteak beste.

Zigor-arloko eginbideak dituzten adingabekoak kenduz (datu hori ez da aintzat hartu 2015era arte), gatazkan daudenak 2015ean 456 izan ziren, 2016an 518, 2017an 565, eta 2018an 458. Beraz, asko egin du behera azken ekitaldian.

Arazo hori ezabatzeko edo murrizteko ahaleginak egiten jarraitu behar da, prebentzio-, hezkuntza-, kultura- eta gizarteratze-neurriak erabiliz. Halaber, babes berezia eman behar zaie gatazkan dauden adingabekoen familiei, arazo larriak eragiten baitizkiete sarritan.

#### i) Autonomia pertsonaleko programak.

16 eta 18 urte bitarteko adingabekoentzako programak dira, baldin eta neurri judizial edo administratiboren bat ezarri bazaie, haien gizarteratzea edo laneratzea errazteko.

Eskubide Sozialetako Departamentuaren arabera, 2018an 48 adingabeko aritu ziren ingurune irekiko autonomia-programetan (2015ean 27, 2016an 19, eta 2017an 36). Departamentuaren txostenean kopuru horri gehitzen zaizkio egoitza-harreran dauden 147 adingabeko, haiek ere autonomia-programen edo -neurrien hartzailerak (2017an 45 ziren, eta 2016an 42).

Beraz, programa horietako kopuruek gora egin dute, eta jarduketa eta neurri horiekin jarraitzera animatzen dugu, kontuan hartuz aurreko txostenetan komenigarritzat jo dela emantzipaziorako edo helduarora bideratzeko programak indartzea.

### **E) Erreforma-sistemako jarduketak.**

Emandako datuen arabera, 2018an 335 neurri hartu ziren erreforma-sistemako adingabekoek ingurune irekian bete zezaten, aurreko urteetan baino gehiago (2015ean 242, 2016an 251, eta 2017an 325). Era berean, 44 adingabekori ezarri zitzaizkien barneratze-neurriak (2015ean 36ri, 2016an 39ri, eta 2017an 44ri).

Datuek berretsi egin dute gatazkan eta jokabide zigorgarritan buka daitezkeen egoerak saihestu eta detektatu beharra, zirikusia duten instantzien arteko jarduketak koordinatuz (familia-, gizarte- eta hezkuntza-arloak, batez ere).

**4.4.2. Azken urteotako bilakaeraren informazio-koadroa.****I. Babes-sistemak artatutako adingabeak.**

		2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Zaintzapeko adingabeak	Egoitza- edo familia-harrera	415	452	458	550	538	469	485	461	499	494	520
	Behin-behineko zaintza (COAS)	120	147	180	164	197	184	174	179	225	235	264
	Urgentziako familietan behin-behineko zaintza						2	7	17	15	22	13
	<b>Guztira</b>	<b>535</b>	<b>599</b>	<b>638</b>	<b>714</b>	<b>735</b>	<b>655</b>	<b>666</b>	<b>657</b>	<b>739</b>	<b>751</b>	<b>797</b>
Eguneko zentroetan dauden adingabeak	25	26	31	27	26	30	46	25	26	27	24	
Familian esku hartzeko programa espezializatueta dauden ADINGABEAK (EHPE)	119	165	153	132	175	152	181	212	176	270	343	
Nerabeen hezkuntzarako programan dauden ADINGABEAK (NHP)	32	25	30	32	28	28	30	24	25	41	45	
Haurren eta nerabeen arretarako taldeen (HNAT) esku-hartzea behar duten ADINGABEAK (Lizarra, Tafalla eta Tuter)*	160	194	169	241	224	358	450	468	461	580	487	
AUTONOMIA-PROGRAMETAN DAUDEN ADINGABEAK		56	22	14	18	44	40	27	19	36	48	
<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>756</b>	<b>707</b>	<b>954</b>	<b>947</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>	<b>1413</b>	<b>1446</b>	<b>1705</b>	<b>1744</b>	

**II. HNA taldeek artatutako familiak.**

			2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<b>HNAT</b>	Lizarra	Familiak	59	58	58	70	72	73	84	88	91	140	97
	Tafalla	Familiak	37	50	45	60	56	58	75	65	69	96	57
	Tutera	Familiak					5	77	97	110	106	162	81
	Iruñerria <sup>1</sup>												33
	<b>Guztira</b>			96	108	103	130	133	208	256	263	266	398

<sup>1</sup>Iruñerriko HNATak bate gin zuen lehen mailako arreta zerbizuaren sarean 2018ko abuztuaren.

**III. Familia hartzaileak eta laguntza teknikoak jasotzen dutenak**

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Familia hartzaileak</b>	197	202	242	198	218	210	210	217	198	190	209

**IV. Laguntza ekonomikoa jasotzen duten familia hartzaileak.**

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Harrerengatik laguntza jasotzen duten familiak</b>	124	135	188	151	156	153	181	194	150 (familias) 187 (menores)	186	191

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

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<b>FAMILIAK EGUNEKO ZENTROA</b> (adingabeak zenbatzen ziren, eta 2013az geroztik, baita familiak ere).						25	40	17	23	25	24
<b>Familian esku hartzeko programa espezializatuan dauden FAMILIAK</b>	50	76	72	82	83	68	77	92	97	195	215
<b>FAMILIAK NHP</b> (adingabeak zenbatzen ziren, eta 2013az geroztik, baita familiak ere).						28	30	24	25	28	35

## VI. Prestazio ekonomiko konpentsatzailearen bidez laguntza jasotzen duten familiak.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Prestazio ekonomiko konpentsatzaileak</b> (adingabeentzako laguntzak dira, 2013an jada familiak bereizten ditu)						26					
		63	52	96	56	18 Fam.	48 Fam.	71 Fam.	85 Fam.	92 Fam.	102 Fam.

## VII. Babesgabetasun-egoeran dauden adingabeak.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<b>URTEAN AITORTUTAKO BABESGABEZIA-EGOERAK</b>	20	29	44	38	32	21	19	35	40	90	144
<b>TUTORETZAPEKO ADINGABEAK, GUZTIRA</b>	207	220	202	214	202	220	239	178	253*	347	427

\* Indarreko 195 babesgabezia-egoera soilik zeuden erregistratuta 16/12/31n, zenbait kasutan atzera bota delako egoeraren deklarazioa eta adingabeak adinez nagusi izatera iritsi direlako.

## VIII. Familia- nahiz egoitza-harreran dauden adingabeak.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Egoitza-harrera</b>	188	210	216	310	292	225	237	209	271	265	311
<b>Familia-harrera*</b>	227	242	242	240	246	244	248	252	228	229	209
<b>Guztira</b>	415	452	458	550	538	469	485	461	499	494	520

\*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	2015	2016	2017	2018
<b>Adingabeenak ez diren familiak</b>	72	78	76	85	93	88	86	82	81	94	70
<b>Familia zabalak</b>	155	164	166	155	153	156	162	170	147	135	139
<b>Guztira</b>	227	242	242	240	246	244	248	252	228	229	209

## X. Familia-harrera arruntak, iraunkorrak eta adopzio aurrekoak.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Aldi baterako harrerak</b>	80	82	70	68	61	72	51	49	42	57	27
<b>Harrera iraunkorrak</b>	147	160	172	172	185	172	197	203	186	172	182
<b>Adopzio aurreko harrerak*</b>	16	17	7	8	9	9	7	0	0	Ez	Ez

## XI. Behin-behineko zaintzapean dauden adingabeak.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Argaray behaketa- eta harrera-zentroa (zailtasuna)</b>	55	48	69	64	65	56	55	64	67	90	47
<b>Beloso behaketa- eta harrera-zentroa (gatazka)</b>	65	99	111	100	132	128	119	115	158	145	217
<b>URGENTZIAKO FAMILIAK</b>						2	7	17	15	22	13
<b>GUZTIRA</b>	120	147	180	164	197	186	181	196	240	257	277

## XII. Gatazka-egoeran dauden adingabeak.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<b>COA gatazka-egoeran dauden adingabeak</b>	65	99	111	100	132	128	119	115	158	145	217
<b>Beste programa batzuetan gatazka-egoera dauden adingabeak (egoitza-harrera, NHP, EHPE, etab.)</b>	152	229	125	161	91	92	137	341	360	420	241
<b>14 urte beherako arau-hausleak, aurretiazko diligenziak dituztenak</b>											82
<b>Gatazka-egoeran dauden adingabeak, guztira</b>	217	328	236	261	223	220	256	456	518	565	540

## XIII. Zaintza-egoeran dauden adingabeak.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<b>HARRERAN HARTUTAKO ADINGABEAK</b>	415	452	458	550	538	469	485	461	499	494	520
<b>COAS</b>	120	147	180	164	197	184	174	179	225	235	264
<b>Urgentziako familiak</b>							7	17	15	22	13
<b>Guztira</b>	535	599	638	714	735	653	666	657	739	751	797

## XIV. Adopzio nazionala.

		2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Adopzio-proposamena duten adingabeen kopurua *</b>		10	12	7	8	16	9	10	8	10	8	11
	Nafarroakoak	10	9	7	8	9	5	8	8	5	5	5
	0 eta 2 urte bitarte-koen zerrenda	8	7	3	3	2	3	2	3	2		
	Beste erkidego batzuetakoak		3			7	4	2	0	5	3	6
<b>INAFiko adopzio-proposamena duten adingabeen kopurua.</b>		10	9	10	8	10	5	8	8	5	5	7
<b>Adopzioko autoak</b>		9	9	15	6	7	14	15	3	8 (ezetsi egin zen horietako 1)	8	11
<b>Adopzioko autoak</b>	Nafarroako proposamena dutenak	7	9	11	6	5	12	7	3	5	5	5
	Beste erkidego batzuetakoak	2		4		2	2	8	0	2	3	6
<b>Familia eskatzaileak</b>		126	68	66	41	30	21	34	15	11	16	21

\*Uztailaren 28ko 28/2015 Legeak aldatu egin du familia-harreraren tipologia. Kendu egin da adopzio aurreko harreraren figura juridikoa. Legea indarrean jartzeko egunetik aurrera, "zaintza adopziorako eskuordetzea" dakarten administrazio-ebazpenak ematen dira.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<b>EGOKITASUN NAZIONALEKO ZIURTAGIRIAK</b>	8	6	3	4	5	2	23	16	11	37	22

## XV. Nazioarteko adopzioa.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Familia eskatzaileak</b>	126	84	81	45	46	18	29	19	23	21	18
<b>Egokitasun-ziurtagiriak</b>	130	140	71	93	70	59	56	22	40	37	29
<b>Adoptatutako adingabeak</b>	76	75	65	65	45	49	27	30	15	22	29
<b>Nafarroan adoptatu diren adingabeak, guztira</b>	845	920	985	1050	1095	1144	1171	1201	1216	1238	1278
<b>Jarraipendun adingabeak</b>	249	222	227	279	232	205	174	175	132	160	190



## XVI. Administrazioaren laguntza duten adingabeak.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<b>EGUNEKO ZENTROETAN DAUDEN ADINGABEAK</b>	25	26	31	27	26	30	46	25	26	27	24
<b>Familian esku hartzeko programa espezializatueta dauden ADINGABEAK (EHPE)</b>	119	165	153	132	175	152	181	212	176	270	343
<b>Nerabeen hezkuntza-rako programan dauden ADINGABEAK (NHP)</b>	32	25	30	32	28	28	30	24	25	41	45
<b>Haurren eta nerabeen arretarako taldeen (HNAT) esku-hartzea behar duten ADINGABEAK (Lizarra, Tafalla eta Tuteran)*</b>	160	194	169	241	224	358	450	468	461	580	487
<b>AUTONOMIA-PROGRAMETAN DAUDEN ADINGABEAK</b>		56	22	14	18	44	40	27	19	36	48
<b>GUZTIRA</b>	336	466	405	446	471	612	747	756	707	954	947

\*Tuterako HNAT 2013. urtearen amaieran jarri zen abian eta guztiz martxan, berriz, 2014an. Horregatik handitu zen hainbeste adingabeen kopurua urte eta programa horretan.

## XVII. Erreforma-sisteman dauden adingabeak.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<b>INGURUNE IREKIA**</b>	335	336	336	362	288	303	321	242	251	325	335
<b>BARNERATZEA</b>	36	29	38	31	21	43	54	36	39	44	49

\* Adingabeek ingurune irekian betetzeko eman diren neurrien zenbatekoa adierazten dute kopuru horiek. Adingabeen kopurua adierazten dute barneratze-datuek.

**4.4.3. Iradokizunak.**

Haurren eta nerabeen eskubideen babesa handitzea eta zerbitzu publikoak hobetzea da Nafarroako Arartekoaren eginkizunetako bat, eta, alde horretatik, egoki irizten die Eskubide Sozialetako Departamentuak emandako informazioan ageri diren neurriei, eta neurri horiek ezartzera animatu nahi du.

Horrez gainera, egoki deritzo Eskubide Sozialetako Departamentuari honako iradokizun hauek helaraztea:

- 1) Haurrak eta nerabeak babesteari buruzko foru-legeak berrikusten, hobetzen eta garatzen jarraitzea.
- 2) Familiari, Haurrei eta Nerabeei Laguntzeko II. Planeko jarduketekin jarraitzea, bai eta hari lotutako programazio- eta koordinazio-jarduketekin ere.
- 3) Ebaluatzea zer baliabide dituzten adingabeak babesteko sistemak eta adingabeak babesten diharduten eragileek (Haurren eta Nerabeen Babeserako, Sustapenerako eta Arretarako Zerbitzuek, Oinarriko Zerbitzu Sozialek, HNA taldeek eta ekimen sozialeko erakunde laguntzaileek, etab.), aintzat hartuz zer bilakaera aurreikusten zaion edo aurreikus dakioken adingabeak babesteko sistemari, azken urteetako joerei begiratuta.

Horri dagokionez, jardunaren adierazleak nabarmen hazi dira, 2008 eta 2018 arteko datuak ikusirik.

Adingabeok babesteko sistemak baliabide pertsonal, material eta tekniko nahikoak izan behar ditu, legez dagozkion eginkizunak ganoraz bete ditzan, eta ahal izanez gero, egungo zuzkidura indartzea iradokitzen da.

4) Adingabeok dituzten eskubideen eta betebeharren berri eman behar da, eta haiei arreta ematen dieten administrazio-organoen artean koordinazioa hobetzen jarraitu, bereziki, hezkuntza-, osasun- eta gizarte-arloetan, arrisku-egoeren aurrean prebentzio eta babes goiztiarra sustatzeko, eta ahal dela, sarean funtzionatuko duen sistema bat bultzatzeko.

5) Arrisku-egoeretan arreta goiztiarra indartzen jarraitzea, egoera horiek antzemateko dauden baliabide eta mekanismoen bidez, ahal dela adingabeok beren familia-inguruetik aldentu gabe, eta babesgabetasun-deklarazioak saihestuz.

6) Arriskuan dauden adingabeok dituzten familiei laguntza ematea, adingabekook beren inguru naturalean jarrai daitezen.

Familiekiko harremanak, informazioa eta, hala badagokio, babesa indartzea, babesgabe deklaraturako adingabeok edo familia-gunetik aparte bizi direnak badituzte, ahal dela adingabeok itzultzeko baldintzak sortuz, betiere adingabeokoen interes nagusia gailentzen delarik.

7) Adingabeok desinstituzionalizatzeko ildoekin jarraitzea, eta ahal den neurrian areagotzea, familia-ingurunean jarraitu ahal izan dezaten, edo ezin bada, harrera-familietan.

Azken urteotako datuen arabera, ugaritu egin dira adingabeokoen babesgabetasunak eta zaintzak. Horrek argi erakusten du legeak lehenesten duen familia-harrera ezartzeko zailtasuna.

Ildo horretan, familia-harrera sustatzeko neurriekin jarraitu behar da (kontzientziazio-lana, harrera-familientzako prestakuntza, babes ekonomikoa, etab.), eta indartzen jarraitu horri lotutako baliabide zehatzak, hala nola larrialdikoak eta espezializatuak.

8) Gatazka sozialean dauden adingabeokentzako programak areagotzea, prebentzio-, hezkuntza-, kultura- eta gizarteratze-neurriekin, bai eta, hala badagokio, lan-neurriekin ere, familientzako arreta eta laguntza bereziak integratuz.

Horrekin loturik, gatazkan eta jokabide zigorgarritan buka daitezkeen egoerak saihestu eta detektatu behar dira, zerkusua duten instantzien arteko jarduketak koordinatuz (familia-, gizarte- eta hezkuntza-arloak, batez ere), ahal dela erreforma-sistemaren jarduketak murriztuz.

9) Autonomia pertsonaleko programak indartzen jarraitzea, babes ekonomiko nahiz tekniko bidez, neurri judizial edo administratiboren bat jaso duten nerabeak helduarora egoki igaro ahal izan daitezen.

Iradokizun horiek Eskubide Sozialetako Departamenduari jakinaraziko zaizkio, onartzen dituen ala ez jakiteko, Nafarroako Foru Komunitateko Arartekoaren uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legearen 34.2 artikularekin bat etorritik.

#### **4.4.4. Adingabeen inguruko arazoak salatzen dituzten kexen aipamena.**

Erakundearen urteko txosten batean lehen aldiz egin da 2018an aurkeztutako kexetan adierazten diren adingabeei buruzko arazo espezifikoaren aipamena.

Honako hauek dira arazo eta egoera horiek (kexen idazkietan azaldutakoa laburbilduz adierazten dira, erakundearen jarduketan emaitza kontuan izan gabe):

**A) Babesgabetasun-egoerei buruz.**

- Foru Komunitateko Administrazioak neska adingabe baten babesgabetasun-espeditentean esku hartzeko eskumenik eza, adingabea ez delako gaur egun Nafarroan bizi. **Q18/205.**
- Neska adingabe bat adingabekoentzako etxetik desagertzea. **Q18/307.**
- Babesgabetasun-egoera jasaten ari diren neska adingabeen babeserako neurri egokiak ez hartzea. **Q18/454.**
- Ama baten nahia une honetan Nafarroako Gobernuak duen bere alabaren zaintza berreskuratzeko. **Q18/619.**
- Berriki babesgabetasun-egoeran deklaraturako adingabeen bisita-erregimenik eza eta horiei buruzko informaziorik eza. **Q18/623.**
- Hainbat adingabe eskolatu gabe egotea asilo-programa baten esparruan. **Q18/720.**

**B) Neurri judizialak betetzeko zentroari buruz.**

- Abusu edo tratu txar posibleak eta kudeaketa desegokia neurri judizialak betetzeko zentroan. **Q18/270, Q18/271 eta Q18/354.**
- Neurri judizialak betetzeko zentrotik irten eta osasun-zentrora osasun-azterketa egitera joateko baimena ukatzea. **Q18/356.**

**C) Filiazioari, adopzioari eta hartzeari buruz.**

- Seme edo alaba baten filiazioa ez aitortzea eta izan dezakeen babesgabetasun-egoera. **Q18/97.**
- Nazioarteko Adopzioarako Erakunde Laguntzaile (NAEL) baten jarduketa desegokia neska adingabe baten adopzio-prozedura batean, hura adoptatzea eta Espainiara ekartzea ezinezkoa egin zuena. **Q18/817.**
- Iloba bat hartzeak sortzen dituen gastuei aurre egiteko diru-laguntza eskaera bat ez onartzea. **C18/1611.**
- Adopzio-prozedura batean eta familia-harrerako prozedura batean aldi berean parte hartzeko ezintasuna, egokitasun-ziurtagiria izan arren. **C18/1612.**

**D) Adingabeen zaintzari buruz bikotekideen arteko harremana hautsitako kasuetan.**

- Haur-eskola batek egindako txostenaren edukiarekiko desadostasuna, epaitegian gauzatutako banantze-prozesuan adingabearen zaintza emateko orduan kalte egin ziolako. **Q18/211.**
- Bere semea emazte ohiarekin bizitzen ari den egoera, gaur egun adingabeen zaintza-erregimen partekatua baitute, bere bilobei kalte larria eragiten diena. **Q18/10.**
- Bere bilobarekin harremana izateko eskubidearen urraketa, bere semea Mexikon bizitzen ari den dibortzio-prozesuaren ondorioz. **Q18/100.**
- Iruñeko Familia Epaitegiaren atzerapena adingabe baten zaintzari buruzko ebazpena emango duen epaiketarako data adierazteko orduan. **Q18/319.**
- Iruñeko Lehen Auzialdiko Epaitegi batek egindako irregulartasun posibleak ezkontza kanpoko seme-alaba baten zaintza- edo mantenu-neurriak ezartzeko egiten den prozesu judizial batean. **Q18/926.**

- Aitak bere alaba adingabearekin hitzarmen arautzailea ez betetzea eta aitaren bikote-lagun berriak hari ematen dion tratu apalgarri eta iraingarria. **C18/1730.**
- Iruñeko Familia Epaitegi baten funtzionamenduarekiko desadostasuna bere bikotekideak, bere bi seme-alaba adingabeekin Japonian bizi denak, ezarritako zaintza-neurriak eta bisita-erregimena ez betetzeagatik gauzatzen ari den prozesuan. **Q18/952.**
- Dibortzio-prozesuan bere senar ohia defendatzen duen abokatuak alabari egindako presioak epaiketan lekukotza eman zezan. **C18/1391.**
- Familia-elkargune bateko langileek emandako tratu txarra. Elkargune horretan, gainera, ez da betetzen bere alabarekin izan behar duen bisita-erregimena kautelaz ezartzen duen auto judiziala. **Q18/816.**
- Familia-elkargune bateko zenbait jarduketarekin eta familia-elkargune horretako koordinatzaile batek eta teknikari batek emandako tratuarekin desadostasuna. **Q18/907.**

#### **E) Desgaitasuna duten adingabeei buruz.**

- Bederatzi urteko neska adingabe bati aitortutako desgaitasun-mailarekin desadostasuna. **Q18/514.**
- Bere alaba adingabea titularra duen pertsona desgaituentzako aparkatzeko txartelaren erabilera bidegabea egiteagatik Iruñeko udalak ezarritako zehapen batekin desadostasuna. **Q18/537.**

#### **F) Hezkuntza-premia bereziak dituzten adingabeei buruz.**

- Bere semea joateko landa-eremu batean kokatutako institutu publiko batean curriculum bereziko unitate bat (CUBU) sortzeko eskaera ez onartzea. **Q18/365.**
- Hezkuntza Sailaren atzerapena hezkuntza-laguntzaren premia espezifikoak duten ikasleei emandako laguntzak ordaintzeko orduan. **Q18/404.**
- Mutil adingabe bati hezkuntza-laguntzako premia espezifikoak dituen ikasle-izaera ez aitortzea lanbide-heziketako zikloak egiteko erreserbatutako plaza bat eskuratu ahal izateko. **Q18/644.**
- Haur-hezkuntzako bigarren mailako ikasle den bere semeari logopedaren laguntza ukatzea ikastetxe berean. **Q18/940.**
- Ikaslearen amak eskatuta, adingabe baten baja erlijio irakasgaien, aitaren baimenik izan gabe eta hasierako matrikulazio-ekitaldian adierazitako nahiaren kontra. **Q18/182.**

#### **G) Eskola-jazarpeneri edo beste eraso batzuei buruz.**

- Mutil adingabe batek bizi izandako eskola-jazarpeneri egoeraren aurrean, gero txosten psikologiko baten bidez egiaztatutakoa, ikastetxe publiko batek eta Hezkuntza Sailak neurri eraginkorrik ez hartzea. **Q18/91, Q18/92, Q18/93, Q18/94, Q18/95 eta Q18/96.**
- Irakasleen ustezko erasoaren aurrean eta gehiegizko zigorrak ezartzearen aurrean, mutil adingabe baten hezkuntza-garapen normalerako Hezkuntza Sailak neurri eraginkorrik ez hartzea. **Q18/167.**
- Mutil adingabe bati beste mutil adingabe baten amak jarritako jazarpeneri salaketarekin desadostasuna. **Q18/495.**
- Jolas-denboran haur-hezkuntzako ikasleen artean izaten diren erasoaren aurrean ikastetxe publiko batek neurri eraginkorrik ez hartzea. **Q18/849.**
- Lanbide-heziketako ikastetxe publiko batek mutil adingabe bati ematen dion tratu diskriminatzailea beste ikaskide batzuekin liskarrak izaten dituenean, bera bakarrik zigortu zutelako kanporatzearekin. **Q18/883.**

**H) Adingabeak euren gurasoek zaintzeari buruz.**

- Salbuespenezko inguruabarrengatik, osasun-arazoengatik edo adingabe baten zaintzagatik, familia biltzea lortu ahal izateko, Nafarroan zerbitzu-batzorde bat sortzeko eskaerari Hezkuntza Departamentuak erantzunik ez ematea. **Q18/579.**
- Buruzagitza baten kargua duten eta seme/alaba bat zaintzeko eszedentzia berezi bat lortzen duten funtzionarioak buruzagitza-kargutik kendu eta izendatu zituzten lanpostuari atxikitzearekin desadostasuna. **Q18/667.**
- Seme/alaba baten legezko zaintzagatik lanaldi-murrizketa emateko orduan, Hezkuntza Departamentuak eskatutakoa baino lehenagoko hasierako data finkatzea. **Q18/427.**
- Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioiko Departamentuak minbiziak edo gaixotasun larriak eragindako seme bikien (goiztiar handiak) zaintzagatik eskatutako ordaindutako lizentzia ez onartzea, adingabeek zaintza zuzen, etengabe eta iraunkorraren premiarik ez dutela argudiatuz. **Q18/464.**
- Hamabi urteko seme adingabea zaintzeko onartua duen lanaldi murriztua Hezkuntza Departamentuak ekainean ez aitortzea. **Q18/498.**
- Iruñeko udalak ikastetxera egokitzeke aldian hiru urteko alabari lagundu ahal izateko soldatarik gabeko baimen-eskabidea ez onartzea. **Q18/516.**
- Ukrainan garatutako subrogazio bidezko haurdunaldi baten ondoriozko amatasun-kasu batean adopzioagatik ordaindutako baimena Hezkuntza Departamentuak ez onartzea. **Q18/545.**
- Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak bere alaba adingabeak ikasten duen ikastetxeak deitutako bilerara edo tutoretza orokorrera joateko ordaindutako baimena ez onartzea. **Q18/799.**

**I) Etxean adingabeekin izaten diren indarkeria-egoerei buruz.**

- Emakume baten desadostasuna bere bikotekide ohiaren aldetik jasaten ari den eraso- eta jazarpen-egoerei buruz aurkezten dituen salaketak beti artxibatu egiten dituztelako. Beldur da bere segurtasunagatik eta bere bi alaba adingabeenagatik. **Q18/753.**

**J) Adingabeen osasuna babesteari buruz.**

- Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuaren atzerapena adingabe bati hitzordua emateko pediatriako otorrinolaringologia-zerbitzuan. **Q18/282.**
- Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuaren atzerapena adingabe bati hitzordua emateko neuropediatria-zerbitzuan. **Q18/696.**
- Bizkarrezur-muineko lesioa duten adingabeen ezintasuna hartutako kalte zerebrala duten 18 urtetik beherakoen tratamendua jakineko gastu batzuetan osatzera bideratutako laguntzen deialdian parte hartzeko, adingabeen bi multzoek antzeko diagnostikoak, sintomatologiak eta premiak dituzten arren. **Q18/80.**
- Nafarroako Hezkuntza Bereziko Baliabide Zentroa (NHBBZ) bere semeari ikastetxe batean ematen ari zitzaion hezkuntza-fisioterapiako arreta etetea. **Q18/761.**
- Gaixotasun arraroak dituzten adingabeei modu aktiboan laguntzeko behar adinako neurririk ez hartzea, euren gaixotasuna tratatzeko behar dituzten sendagaiak erosteko gastuak konpentsatu gabe utziz. **Q18/140.**

- Farmaziako gastuak finantzatzeko eta finantzatutako tratamendu medikoak Nafarroako Foru Komunitatean aplikatu beharreko zerga-araubide berrira atxikitzea errazteko laguntzak emateko araudi erregulatzailaren egokitzapenik eza. Gorabehera horren ondorioz, bere hamazazpi urteko alabaren sendagaien gastuak handitu dira. **Q18/235.**
- Osasun Departamentuak guraso bakarreko familia bati hiperaktibitatea eta arreta-defizita dituen adingabe bati agindutako sendagaien kostu handiak ordaintzeko aukera emango dion laguntza ez onartzea. **Q18/812.**
- Adingabe baten historia klinikoan amak izan dezakeen diagnostikatu gabeko nahasmendu faktizio bat aipatzea adingabearen kasua azalduko lukeen aukera gisa. **Q18/126.**

#### **K) Adingabeek, bereziki leku irekietan, segurtasunerako duten eskubideari buruz.**

- Eguesibarko udalak eta Eskubide Sozialen Departamentuak neurririk ez hartzea Nasuvinsaren eraikin bateko errentarien ustezko portaera hezigabeen ondorioz Sarrigurengo zona batek, haur-eskolaren inguruak, bizi duen osasungaiztasun-egoeraren aurrean. **Q18/87.**
- Erro herrian birziklapen-txabola baten kanpoaldean uzten diren produktuek adingabeentzat sortzen duten arriskua. **Q18/884.**
- Iruñeko udalaren ezezkoa, eragiten duten arriskua dela eta, haur-parkeetatik "armiarma" sare tridimentsionalak kentzeari. **Q18/303.**
- Iruñeko udaltzaingoak ibilgailu batek harrapatutako hamalau urteko adingabe bati ez laguntzea, ez zuelako larrialdi-zerbitzura deitu eta ez zelako jarri harremanetan haren familiako inorekin. **Q18/197.**
- Adingabeei ikastetxe barrura laguntzeko behar den denbora apurrean ibilgailua bigarren ilaran lagatzeagatik Iruñeko udaleko udaltzaingoak isunak jartzearekin desadostasuna. Behartuta dago adingabeak kalean uztera, horrek eragiten duen arriskuarekin. **Q18/281.**
- Antsoingo udaltzaingoak hamabi urteko adingabe bati eta bere lagunei barraka batean kalteak eragitea leporatzea, alde zurretik kalteak eragin zituzten beste gazte-talde baten parte-hartzeari erreparatu gabe. **Q18/494.**

#### **L) Adingabeek etxebizitza duina izateko duten eskubideari buruz.**

- Egungo errentariak bere emaztearekin eta lau seme-alaba adingabeekin bizi den etxebizitzaren errentamendu-kontratua berritzeko asmorik ez duela adierazi ondoren, alokairu-erregimeneko etxebizitza babestu bat esleitzeko premia larria. **Q18/187.**
- Alokairu-erregimeneko etxebizitza babestu baten premia larria, epai judizialaren bidez erabaki delako bere emaztearekin eta hiru seme-alabekin bizi den etxea utzi beharko duela. **Q18/256.**
- Iruñeko udalak larrialdiko etxebizitza-eskaera bat ez onartzea, eskatzailea bere bikotekidearekin eta bat eta bi urteko seme-alabekin alokatutako gela batean bizi den arren eta jabeak gelatik alde egiteko eskatu dien arren. **Q18/363.**
- Alokairu-erregimeneko babes ofizialeko etxebizitza baten premia, bere emaztearekin eta bat eta hiru urteko alabekin alokatutako gela batean bizi delako eta alokairu pribatu bati aurre egin ezin diolako. **Q18/366.**
- Sei hilabeteko semearekin bizi den etxebizitzaren sustatzaileak ordaindu ezin duen zenbatekoa eskatzen dio eta, ordaintzen ez badu, etxetik alde egin beharko du. **Q18/387.**
- Bere familiaren egungo premiak beteko dituen babes ofizialeko etxebizitza handiago bat ez ematea, aurki semea jaio eta familia-unitatea handitu egingo den arren. **Q18/561.**

- Aurreko etxebizitzaren errentamendu-kontratua deuseztatu zaion eta bizirik irauteko diru-sarrerarik ez duen familia bati, bi pertsona helduk eta lau adingabek osatutakoari, babes ofizialeko etxebizitza bat ez esleitzea. **Q18/670.**
- Bere premiazko egoera kontuan hartuta, laugarren semearen haurdun dagoen emaztearekin eta beste hiru seme-alabarekin aurki utzi beharko duten gela batean bizi baita, Iruñeko udalak bizitegi-larrialdiko etxebizitza bat ez esleitzea. **Q18/781.**
- Duela hamabi urtetik bizi den eta bere seme-alabak eskolara joaten diren Iruñeko San Jorge auzo inguruan alokairu-erregimeneko etxebizitza bat ez esleitzea. **Q18/834.**
- Bere bikotekidearekin eta asma duen bi urteko alabarekin duela gutxi sutea jasan duen etxebizitza batean urik eta argirik gabe bizi dela kontuan hartuta, errentariak duela lau hilabete hornidurak moztu zizkiolako, larrialdiko etxebizitza bat ez esleitzea. **Q18/866.**
- Iruñeko udalak bi helduk eta lau adingabek osatzen duen eta gas-hornidurarik gabeko alokairuko etxebizitza batean bizi den familia bati bizitegi-larrialdiko etxebizitza baten eskaera ez onartzea. **Q18/935.**
- Etxebizitza legerian aurreikusitako onurak eskuratzeko ahalmen ekonomikoaren kalkularekin desadostasuna, ez direlako kontuan hartu bere diru-sarrera garbiak eta ez direlako kendu mantenu-pentsioagatik ordaindutako zenbatekoak; diru-laguntza jasotzen duen etxebizitza babestu bat lortu ezin duenez, behartuta dago, bere seme-alaba adingabeekin batera, baldintza desegokietan dauden hirugarrenen etxebizitzetan bizitzera. **Q18/945.**
- Etxebizitza legerian aurreikusitako onurak eskuratzeko ahalmen ekonomikoaren kalkularekin desadostasuna, ez direlako kontuan hartu bere diru-sarrera garbiak eta ez direlako kendu mantenu-pentsioagatik ordaindutako zenbatekoak. **Q18/946.**
- 2009an esleitu zioten etxebizitza babestuaren isolamendu eskasa eta alabaren jaiotzarekin larritu egin den egoera horren aurrean Eskubide Sozialen Departamentuak neurririk ez hartzea. **Q18/595.**

#### **M) Etxean atsedean hartzeko eskubideari buruz.**

- Auzokideen txakurrek egunez nahiz gauez etengabe egiten dituzten zaunkak direla eta, bere bilobek jasaten dituzten eragozpenen aurrean Ablitasko udalak neurririk ez hartzea. **Q18/773.**
- Arbeitzako Kontzejuaren jabetzako lurretan bi txakur jartzearekin desadostasuna, haien zaunkek sortzen dituzten eragozpenez gain, bere alaba txikiari lursail horretan jolas egitea galarazten diotelako. **C18/359.**

#### **N) Laguntza publikoak ez onartzeari edo zerga-araubideari buruz.**

- Hiru urteko seme adingabe baten ama izateagatik eskatutako amatasun-laguntza ez onartzea. **Q18/385.**
- Berari eta bere lau seme-alaba adingabeei familia ugariaren izaera ez onartzea, haiekin batera bizi direlako haren emaztea eta honen semea, AIZ ez dutenak. **Q18/916.**
- Hiru urteko seme adingabea duen ama langilea izateagatik zerga-kenkaria aplikatu ezina foru-arauan jasota ez dagoelako. Estatuko araudiak, aldiz, jasotzen du onura hori. **Q18/403.**
- PFEZren aitorpenean atera zaion "ordaintzera" emaitzarekin desadostasuna, ez direlako kontuan hartu bere gorabehera pertsonalak: enpresa batean lan egiten duen egunak aldatu egiten dira premien arabera, bere bi alaben zaintza partekatua du eta, etxebizitza libre baten kostua bere gain hartu ezin duenez, bere amarekin bizi dira. **Q18/407.**

- Adingabeen legezko zaintzagatik lanaldia murrizteko kasuetan Balio Erantsiaren gaineko Zergan soldatarik gabeko langileen modulu-unitatea murrizteko ezintasuna, foru-araudian jasota ez dagoelako. **Q18/486.**
- Nafarroako Zerga Ogasunak amatasun- eta aitatasun-prestazio gisa PFEZn ordaindutako zenbatekoak ez itzultzea, estatuko araudian salbuetsita daudenak. **Q18/765, Q18/779 eta C18/1692.**

**Ñ) Pediatria- eta osasun-arretan harremanak euskaraz izateko eskubideari buruz.**

- Erronkari ibarreko osasun-zentro bateko pediatria-lanpostua hartzen duen pertsona elebiduna izatea. Lanpostua hutsik dago aurreko titularra erretiratu egin zelako. **Q18/245.**
- Nafarroako Ospitale Konplexuko pediatria-solairuan euskaraz hitz egiten dakien langilerik ez egotea hizkuntza hori soilik dakien adingabe baten ospitaleratze batean. **Q18/389.**

**O) Kirola egiteko eskubideari buruz.**

- Burlatako Kirolen Udal Patronatuak antolatutako igeriketa-ikastaroetan adingabe bat ez onartzea. **Q18/731.**
- Adingabeek osatutako patinajeko kirol talde baten arazoak jarduera pilotaleku batean egiteko, Artikako Kontzejuak ezezkoa eman diolako leku hori lagatzeko eskaerari. **Q18/909.**



## V. KAPITULUA. ZERBITZU PUBLIKOAK HOBETZEKO HERRITARREK EGINDAKO PROPOSAMENAK.

### 5.1. DATU OROKORRAK.

Beste urte batzuetako txostenetan islatzen den moduan, 2008. urtetik, erakundeak herritarren parte-hartzea sustatzen du zerbitzu publikoen hobekuntzan. Arartekoak zerbitzu horiek hobetzeko proposamenak aurkeztera animatzen ditu herritarrak, eta, zenbait kasutan, araua aldatzeko proposamen bilakatzen dira proposamen horiek.

Horrela, 2008tik herritarrek **315** hobekuntza-proposamen aurkeztu dituzte. Horietatik, **bederatzi** proposamen 2018. urtekoak dira.

Herritarren proposamen horiek administrazio publiko eskudunari edo Espainiako Arartekoari —Estatuaren eskumenekoak baldin badira— helarazten dizkio erakundeak, eta, arrazoizkotzat jotzen baditu, erakunde horien aurrean defendatzen ditu.

Aurkeztu diren bederatzi proposamen horietatik, administrazio eskudunarekin tramitatu dira bost, eta hau izan da emaitza: zuzenean onartu zen bat, bi ez ziren onartuak izan eta iradokizunak sorrarazi zituzten beste biek. Onartu egin zen azken bi horietako bat, eta bestea ez zen onartua izan. Gainerako lau proposamenak ez ziren administrazio eskudunei helarazi; izan ere, batek ez zuen eskakizunik egiten, beste bat ez zen erakunde honen eskumenekoa eta beste bietan ez zen ordenamendu juridikoak babestutako eskubideen urraketarik hauteman.

Hauek izan dira proposamenen **gaiak**:

- **Enplegu publikorako sarbidea: bi** (koordinazioaren laguntzarako operadoreen zerrenden deialdietan aparteko lehentasunaren irizpidea erabiltzea, eta haur-hezkuntzako maisuen plazetan gaztelaniazko plazak handitzea 2019ko enplegu-eskaintza publikoan).
- **Kirola: bat** (emakumeei gizonen futboleko kirol-kategorietan lehiatzeko eskubidea aitortzea eskatzen zuen).
- **Hezkuntza: bi** (etxearekiko eta lantokiarekiko gertutasun linealaren irizpidea ikastetxeetan onartuak izateko baremoan, eta eskolako jardunaldiaren erregimena aldatzeko botoen gehiengoa).
- **Funtzio publikoa: bat** (funtzionarioek emandako arreta ebaluatzeako sistema baten ezarpena).
- **Osasungintza: bat** (obstetria-jarduna hobetzea, haurrak eta haien amak zaintzeko figura espezifiko bat sortuta).
- **Trafikoa eta bide-segurtasuna: bi** (abiadura murrizteko bi gailu jartzea Sarrigurengo errotondan, eta errepideetan ez dagoela baimenduta dagoen abiadura maximoa adierazteko seinalerik).

Hurrengo taulan, kudeatutako proposamenak eta haien emaitzak jaso ditugu:

Arloa	Gaia	Administrazio hartzailea	Emaitza
<b>2018ko proposamenak</b>			
Hezkuntza	Etxearekiko eta lantokiarekiko gertutasun linealaren irizpidea ikastetxeetan onartuak izateko baremoan.	Hezkuntza Departamentua	Ez da hauteman eskubideen urraketarik
Kirola	Emakumeei gizonen futboleko kirol-kategorietan lehiatzeko eskubidea aitortzea.	Kultura, Kirol eta Gazteria Departamentua	Eskumenik ez
Trafikoa eta bide-segurtasuna	Abiadura murrizteko gailuak jartzea Sarrigurengo errotondan.	Garapen Ekonomikorako Departamentua. Eguesibarko Udala	Ez da onartu iradokizuna.
Funtzio publikoa	Administrazio publikoentzat lan egiten duten pertsonen emandako arreta ebaluatzeke sistema baten ezarpena.	Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentua	Ez da hauteman eskubideen urraketarik
Hezkuntza	Eskolako jardunaldiaren erregimena aldatzeko boto-gehiengoa.	Hezkuntza Departamentua	Ez da onartu proposamena
Enplegu publikorako sarbidea	Koordinazioaren laguntzarako operadoreen zerrenden deialdietan aparteko lehentasunaren irizpidea erabiltzea.	Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentua	Onartutako iradokizuna
Osasuna	Obstetrizia-jarduna hobetzea, haurrak eta haien amak zaintzeko figura espezifiko bat sortuta.	Osasun Departamentua	Eskaerarik ez
Enplegu publikorako sarbidea	Haur-hezkuntzako maisuen plazetan gaztelaniazko plazak handitzea 2019ko enplegu-eskaintza publikoan.	Hezkuntza Departamentua	Onartutako proposamena
Trafikoa eta bide-segurtasuna	Errepideetan baimenduta dagoen abiadura maximoa adierazteko seinaleak.	Garapen Ekonomikorako Departamentua	Ez da onartu proposamena

Hau da 2018an egin diren bederatzai proposamenen laburpena, **erakundeen eta administrazio publiko hartzaileen** arabera:

- I. Hezkuntza Departamentua: 3 proposamen.
- II. Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentua: 2 proposamen.
- III. Garapen Ekonomikorako Departamentua: 2 proposamen.
- IV. Kultura, Kirol eta Gazteria Departamentua: proposamen bat.
- V. Osasun Departamentua: proposamen bat.
- VI. Eguesibarko Udala: proposamen bat.

## 5.2. PROPOSAMENEN EDUKIA.

Ondoren, herritarrek aurkeztutako proposamenen edukia azalduko dugu.

### 5.2.1. Ikastetxeetan onartuak izateko baremoan etxearekiko eta lantokiarekiko gertutasun linealaren irizpidea ezartzeko proposamena.

**Arloa:** Hezkuntza.

**Administrazio hartzailea:** Hezkuntza Departamentua.

**Laburpena:** Ikastetxeetan onartuak izateko baremoan etxearekiko eta lantokiarekiko gertutasun linealaren irizpidea ezartzeko proposamena aurkeztu zuen emakumezko herritar batek.

Ikastetxeak etxetik duen gertutasuna eta gurasoen edo tutoreen lantokitik duen gertutasuna puntuatu behar dela uste du herritarrek. Hau da, bi egoera horiek gertatzen baldin badira (etxetik gertu izatea eta lantokitik gertu izatea), biek jaso beharko litzukete puntuak, eta 0,5 puntu eman beharko liriteke kontzeptu bakoitzean. Horrez gainera, iradokizuna kontuan hartzeko eskatu zuen, izena emateko epea laster abiatzekoa zelako.

**Emaitza:** Nafarroako Arartekoak herritar horri jakinarazi zion erakunde horrek, 2017/2018 ikasturtean izena emateko denbora-epea abiatzean, kexa bat jaso zuela, eta kexa horrek adierazten zuela gertutasun linealeko irizpide osagarriak ez zuela kontuan hartzen gurasoen edo tutoreen lantokiarekiko gertutasuna (kasu zehatz hartan, ikastetxearen eta familiaren etxearen arteko gertutasuna baloratzen zen). Kexa jaso eta Nafarroako Gobernuaren Hezkuntza Sailak emandako aztertu ondoren, iradokizun hau egiten zuen erakundeak:

“Departamentuari iradoki zaio ikastetxe publiko eta pribatu itunduetan haur hezkuntzako bigarren zikloko, lehen hezkuntzako, derrigorrezko bigarren hezkuntzako eta batxilergoko ikasketak egiteko ikasleak onartzeko prozeduran, irizpide osagarri modura, etxetik ikastetxera dagoen distantzia lineala mantentzekotan, aintzat har dadin familiaren etxebizitza ez ezik, adin txikikoaren gurasoetako baten edo legezko tutoreen baten lanlekua.”

Nafarroako Arartekoak herritarrari jakinarazi zion aurreko urtean egin zen iradokizunak eskatzen zuela gurasoen edo tutoreen etxe-helbidea eta lantokia baliokideak izatea gertutasun lineala puntuatzeko, bi aldagai horiek antzeko eragina izan dezaketelako lana eta familia-bizitza bateratzeko eskubidearekin. Iradokizunak oinarri moduan darabil, era berean, Hezkuntzako Lege Organikoa, arau horren 84.2 artikulua arautzen baitu helbidea edo lantokia lotuko direla gertutasuneko lege-irizpide lehentasunezkoarekin.

Hezkuntza Departamentuari helarazi zitzaion irizpidea izan zen bi alderdi horiek, etxe-helbidea edo lantokia, aukera baliokoak edo baliokideak izatea onarpenerako baremoak ezartzen duen irizpide osagarria erabiltzeko, Hezkuntzako Lege Organikoa arautzen duen lehentasunezko irizpidearekin gertatzen denaren antzera jokatzeke. Etxe-helbidea edo lantokia aukerako irizpideak edo irizpide baliokideak izatearen aldeko irakurketa egiten du erakunde honek eman duen ebazpenean, eta ez litzateke irakurketa hori egingo puntuazioan kontzeptu metagarri moduan zenbatzen baldin badira.

Bestalde, txostenean adierazi zen irizpide osagarria dela hori (ez da lehentasunezkoa), eta lehentasunezko irizpideak onarpenaren gaineko behin betiko erabakia hartzeko nahikoak ez direnean soilik erabili behar dela. Hori horrela, aztertzeke da egokia den bide horretatik puntu asko ematea.

Azkenik, Nafarroako Arartekoak herritarrari adierazi zion izena emateko prozesua handik gutxira hastekoa zela eta, horren ondorioz, ez zela komeni hurrengo ikasturterako onarpen-baremoak aldatzen hastea, baldin eta ez baldin bada legez kontrako jardueraren bat egin. Herritarrek adierazitako egoera horretan, ez da legez kontrakoa bi kontzeptu horien baturarik ez egitea.

Finean, Nafarroako Arartekoak herritar horri jakinarazi zion erakundearen egiteko nagusia Administrazio Publikoaren gaineko ikuskaritza-eginkizuna betetzea dela, eta ez zuela ikusten, une horretan,

proposamena Hezkuntza Departamentuari helaraziz gero, aintzat hartuko lukeenik. Informazio hori proposamen-egileari helarazi ondoren, Nafarroako Arartekoak amaitutzat eman zituen jarduketak.

### 5.2.2. Emakumeak gizonetzkoen futbol-taldeetan sartzeko proposamena.

**Arloa:** Kirola

**Administrazio hartzailea:** Kultura, Kirol eta Gazteria Departamentua.

**Laburpena:** Herritar batek idatzi bat aurkeztu zuen adierazteko ez zegoela konforme emakumeek gizonetzkoen futbol-kategorietan parte hartzeko aukerarik ez izatearekin. Herritar horrek azaldu zuen talde mistoen lehiaketak egiten baldin badira, taldeetako jokalariek errespetu eta laguntza handiagoak eta beren talde-potentzialaren gaineko ezagutza handiagoa izan behar dituztela. Idatzi horretan esaten zuen, era berean, gero eta inportanteagoa, hezigarriagoa eta ludikoagoa dela talde mistoetan lehiatzea, zenbait kontzeptu apurtzen baititu horrek, hala nola matxismoa eta kirol-diziplinen eskusibotasuna. Talde mistoak eginez gero, errespetuzko harremanak sortzen dira, eta neurri bat hartuko da, ondorioz, egun dagoen genero-indarkeriako arazo larria ekiditeko. Adierazi zuen kirolean beheko kategorietatik hasi eta kategoria profesionaletara bitartean inplementatu behar dela bizikidetzat, eta azken kategoria horretan jokalaria batzuen diskriminazioa geratzen dela agerian, beste batzuekiko, haien sexuari begiratuta. Pertsona horri premia iruditzen zitzaion Administrazio Publikoak zenbait neurri egoki hartzea, emakumeek gizonetzkoen taldeetan sartzeko eskubidea erabiltzeko aukera izan dezaten.

**Emaitza:** Nafarroako Arartekoak herritar horri adierazi zion agerikoa eta munta handikoa dela planteatutako proposamenean azaltzen den arazoa, sexuagatik egindako diskriminazioa dela eta izaera orokorra duela, oro har kirolaren antolamendu osora zabaltzen den aldetik. Arazo hori konpontzea Nafarroako Arartekoaren eskumenez gaindikoa afera da, eta baita Foru Komunitateko administrazio publikoen jardun-eremutik kanpokoa ere.

Hori horrela, Nafarroako Arartekoak herritar horri adierazi zion bere proposamenak ibilbide luzeagoa izango duela gai-alor horretan arau-erreforma bat egiten baldin bada, eta lehen adierazi dion bezala, erakunde honen eskumen-eremutik kanpo geratzen dela hori, legegintzako-ekimen hori, Espainiako Konstituzioaren 87.1 artikulua arautzen duen moduan, Gobernuari, Kongresuari eta Senatuari baitagokie.

Halaber, Nafarroako Arartekoak herritar horri jakinarazi zion Konstituzioak, 87.3 artikuluan, herritarren parte-hartze zuzena ere xedatzen duela arauak sortzeko edo aldatzeko prozesuan. Xedapen hori betetzeko, herri-ekimena arautzen du martxoaren 26ko 3/1984 Legeak, eta, zehazki, lege-proposamenak aurkeztuta erabil daiteke aukera hori. Proposamen horiek aurkezteko 500.000 hautesleren sinadurak aurkeztu behar dira, lege horrek berak agintzen duen moduan kautotuta.

Abiapuntu hori hartuta, erakunde honen egiteko nagusia Administrazio Publikoa ikuskatzea da, eta herritarrari jakinarazi zion ulertzen zuela ondoezik egotea emakumeek ez dutelako gizonen futbol-taldeetan sartzeko aukerarik, baina ez zuela une horretan ikusten Nafarroako Gobernuaren dagokion erakundeari helarazteko eta proposamenak aurrera egiteko aukerarik; izan ere, Foru Komunitateko Administrazioaren eskumenez gaindikoa afera da kirol-taldeetara sartzeko arauak aldatzea.

Informazio hori herritarrari helarazi ondoren, Nafarroako Arartekoak amaitutzat eman zituen bere jarduketak.

### **5.2.3. Hobekuntza-proposamena, abiadura moteltzeko gailuak jartzekoa, batik bat Sarrigurengo errotondan.**

**Arloa:** Trafikoa eta bide-segurtasuna.

**Administrazio hartzaileak:** Garapen Ekonomikorako Departamentua eta Eguesibarko Udala.

**Laburpena:** Biribilguneetan eta, bereziki, Sarrigurengo biribilgunean abiadura murrizteko gailuak ezartzeko proposamena egin zuen herritar batek, gaur egun egunero gertatzen diren auto-pilaketak saihesteko xedez.

Herritar horrek adierazi zuen Sarriguren eta Erripagaña lotzen dituen errotondak estugune bat sortzen duela, horrek auto-pilaketa handiak eta kontaminazioa sortzen dituela egunero. Errotonda horren diseinua da egoera hori gertatzearen arrazoi nagusia; izan ere, sartzeko hamar errei ditu, baina bi bakarri barruan; horrez gainera, ibilgailu gehienak abiadura handiegian ibiltzen dira, eta errotondan sartu nahi dutenek denbora luzean egon behar izaten dute zain, hari eta astiro dabilen autoren bat igarotzen den arte. Herritarrak, hori ikusita, adierazten zuen errotondaren diseinua aldatzea zaila den arren, egoerari irtenbidea emateko modua izan daitekeela ibilgailuen abiadura murrizteko aukerari begiratzea; hori horrela, errotondaren barruan neurri egokiko "zaindari loti" batzuk jartzeko aukera azter daiteke, autoei kalte egiteko eta istripuak eragiteko aukerarik gabe, ibilgailuek abiadura moteldu beharrean izango baitira errotondan daudenean. Adierazi zuen errotonda obretan zegoen garaian, abiadura murriztuta zegoen arren, zirkulazioa arinagoa zela.

Olatzen egitekoa den errotonda berrian neurri hori bera hartzeko proposatzen zuen, azaldu berri zituen akats horiek berak ez errepikatzeke.

Azkenik, bideetan jartzen diren farolak kontrolatzeko neurriren bat bat ezartzeko proposatu zuen herritarrak, kostu handia baitute eta gehiegi jartzeko arriskua baitago.

**Emaitza:** Nafarroako Arartekoak Garapen Ekonomikorako Departamentuari eta Eguesibarko Udalari helarazi zien hobekuntza-proposamenaren edukia, hura baloratzeko aukera izan zezaten.

Eguesibarko Udalak jakinarazi zuen Sarrigurenera sartzeko errotonda hori eta Olatzen egitekoa dena errepideen foru-sareko bideetan daudela, eta Nafarroako Foru Komunitatea dela bai haien jabea, bai haien gaineko eskumenak dituen; beraz, Nafarroako Gobernuaren dagokion departamentuak izango du horietan jarduerak egiteko eskumena. Hori horrela izanda ere, Udalak adierazi zuen errotondaren barruan radarrak jartzeko iradoki ziola Nafarroako Herrilanen Zuzendaritza Nagusiari, hori izan baitaiteke errotondatik ibiltzen diren ibilgailuen abiadura egokitzeko neurria, gainerako ibilgailuek sartzeko aukera izan dezaten. Bestalde, Udalak adierazi zuen, jartzen diren farolen inguruan, errotondekin gertatzen den gauza bera gertatzen dela, hau da, Nafarroako Gobernuaren dagokion departamentura bidali behar dela proposamena. Aitzitik, udal-izaerako hiri-bideen gaiari helduta, Udalak adierazi zuen kaleko argiak berritzeko prozesua amaitzeaz zela, eta horrek energia-aurrezpen handia eragingo zuela.

Txosten hau egin zuen Garapen Ekonomikorako Departamentuak, eta hitzez hitz ekartzen da hona:

#### **"1.- Sarrigurengo errotonda. Abiadura murrizteko gailuak.**

Ados gaude herritarraren iritziarekin: ibilgailuak abiadura handiegian ibiltzen dira errotondan eta horrek moteldu egiten du zirkulazioa. Abiadura handiegi horren arrazoia da errotondak ohikoa baino diametro handiagoa duela (60 metroko erradioa du batez beste); horren ondorioz, ezinbestekoa da sortzen diren gatazka-puntu ugariak antolatzea (sartzeko 5 adar ditu eta beste hainbeste irteteko, zirkulazio birakaririk gabeko bi adar zuzen eta sartzeko 12 errei guztira). Kontuan izan behar da ezinbestekoa dela, errotondak bere lana ondo egingo baldin badu, gutxieneko tarte bat izatea (eta baldintza geometriko batzuk betetzea) barne-zirkulazioko eraztun bakoitzeko irteera bakoitzaren eta autoen noranzkoan dagoen hurrengo irteeraren artean, eta idatzian adierazten den kasuan neurri handiko

lanak egin behar dira. Bestalde, adierazi behar da hirigune baten aldirietan kokatuta dagoela, bizitegi ugari eta jarduera ekonomiko handiko eremuan, eta PA-30 bidearekin lotuta dagoenez, zirkulazio handia bideratzen dela leku horretatik eta ordu jakinetan gorakada handiak izaten direla.

Herritarrak, "zaindari lotiak" adierazpen herrikoia erabiltzen duenean, badirudi kautxuz aurrefabrikatutako piezei buruz ari dela (nahiz eta ez den horiez bakarrik hitze egiten arituko). Pieza horiek torlojuz finkatzen dira maiz herriguneetako, urbanizazioetako, zerbitzuguneetako eta industrialdeetako errepideen errodadura-azaletan, baino ez hiriarteko errepide-tarteetan, eta inoiz ere ez (guk dakigunez bederen) errotonden zirkulazio birakariko eraztunetan.

Zirkulazio Erregelamendu Orokorrak, 5. artikuluan, hau arautzen du oztopoen eta arriskuen seinaleztapenaren gainean:

"1. Bidean oztoporen edo arriskuren bat sortzen dutenek lehenbailehen kendu behar dute, eta, bitartean, beharrezko neurriak hartu, beste erabiltzaileak arriskuaz ohartarazteko eta zirkulazioa ez oztopatzeko (testu artikulatuaren 10.3. artikulua).

2. Oinezkoentzako pasaleku goratuak eta zeharkako bandak ez dira galtzadako oztopotzat hartuko baldin eta Sustapen Ministerioaren berariazko oinarrizko araudia betetzen badute eta erabiltzaileen eta, bereziki, txirrindularien bide-segurtasuna bermatzen badute.

Hau da Nafarroako Errepideen Sarean gailu horiek arautzen dituen xedapena (Estatuko Errepide Sarearentzat Sustapen Ministerioak eman zuen FOM/3053/2008 Aginduaren parekoa): 787/2001 FORU AGINDUA, irailaren 10ekoa, Herrilan, Garraio eta Komunikazio kontseilariak emana, "Nafarroako Errepideen Sareko zeharbideetan Zebra-bide Goratuak (abiada mantsotzekoak) instalatzeko araudi teknikoa" onartzen duena. Gailu horiek baimentzeko baldintzak arautzen ditu xedapen horrek, baina zebra-bide goratuak jartzeko aukera bakarrik arautzen du. Zehazki, hau agintzen du:

- Zebra-bide Goratuak Nafarroako Errepideen Sareko zeharbideetan jartzen ahalko dira.

- 200 m-tik beherako erradioa dutenetan, berriz, bihurtzetik 40 m-ra baino urrunago jarriko dira.

Ez dira baldintza horiek betetzen aztertzen ari garen errotondako zirkulazio-eraztunetan. Kontuan izan behar da abiadura mantsotzeko gailuek, mota eta neurri guztietakoek, haien gainetik igarotzen diren ibilgailuen azelerazio bertikala sortu behar dutela eraginkor izateko, eta horrek deserosotasuna dakarkie gidariei eta autoan doazen gainerako bidaiariei. Azelerazio bertikal horrek ibilgailuen indargetzeko eta direkzioko sistemetan eragiten du, aldi batean murrizten du zoruarekiko itsaspena, eta horren ondorioz kontrol galerak gerta daitezkeenez, bide segurtasunerako arriskuak sor daitezke. Zenbat eta handiagoa izan ibilbidearen erradioa eta bata bestearen atzetik izan daitezkeen intzidentziak (bi ezaugarri horiek oso nabarmenak dira zirkulazio handia hartzen duten errotondetan), orduan eta handiagoa izango dira arriskuak; beraz, ez da komeni horrelako gailuak jartzea herritarrak bere idatzian proposatzen dituen lekuetan.

## **2.- Bideetan jartzen diren argien kontrola.**

Bide segurtasuna handitzeko jartzen dira argiak bideetan eta errepideen lotuneetan. Errepideetako zirkulazioak, egoera ekonomiko oso zaileko aldietan izan ezik, etengabe egin du gora azken hamarkadetan. Gizartearen garapena da horren arrazoi nagusia, garapen horrek ibilgailu motordunen kopuruan eragin duen gorakadarekin batera. Egunez ibiltzen dira ibilgailu gehien errepidetan, baina ibilgailu asko ibiltzen dira argi naturalik gabeko orduetan ere; zehazki, gaueko orduetan gertatzen da trafiko zirkulazioaren % 25, gutxi gorabehera. Kontuan izan behar da errepideetan gertatzen diren istripuen arrazoi bat izaten dela gidariek ez dituztela ikusten ibiltzen duten errepide-zatian dauden objektuak edo ez dituztela errepide horretan bat-batean azal daitezkeen objektuak ikusten. Gauez ibiltzen direnean, ibilgailuen argiak izaten dituzte gidariek gidatzen ari direnean ikusi beharrekoak dituztenak ikusteko, baina, zenbaitetan, argiztapen hori ez da nahikoa izaten, batik bat abiadura handian dabilzanean, ibilgailu asko daudenean eta gauean zirkulazio-baldintza zailak izaten direnean.

Gauetz zirkulatzean, ibilgailuaren argiek hartzen duten bide-tartea baino luzeagoa izaten da segurtasunez gelditzeko distantzia; betiere, zenbait faktoreren arabera, hala nola, ezagutzako abiadura, erreakzioko eta galgatzeko denborak, ibilgailuaren abiadura edo galtzada lehor ala bustirik dagoen.

Ikusteko zailtasun horiek guztiak gutxiagotzeko, argi finkoak instalatzen dira errepideetan. Horien bidez, gidariek erosoago eta segurtasun handiagoz gidatzen dute, xehetasunak eta objektuak ikusteko aukera handiagoa izaten baitute, eta objektu horiek aurrerapen nahikoz kokatzen dituztenez, ondo eta garaiz erreakzionatzen baitute, bat-bateko maniobra ustekabekorik egiteko premiarik izan gabe. Era berean, gainerako ibilgailuen gehiegizko argitasunak sortutako ikusi ezina murrizten dute, ikuseremuaren atzeko aldea argituta.

Sustapen Ministerioak, 2015eko otsailean, gomendioen agiri bat onartu zuen: 36/2015 ZIRKULAR AGINDUA, "Aire zabaleko errepideak argitzeko irizpideak (I. LIBURUKIA) eta tunelak argitzeko irizpideak (II. LIBURUKIA)". Errepide-tarteak argitzeko irizpideak ezartzen ditu agiri horren 2.1 puntuak, eta proiektu-egoerak, kalitate-irizpideak eta argitze motak zehazten ditu 2.2 puntuak. Hasiera batean, Zirkular Agindu hori Estatuko Errepide Sarean soilik betetzekoa da, baina foru komunitatean horren gaineko araurik ez dagoenez, hura da herritarrak egiten duen proposamenaren bigarren zatiak esaten duenaren gaineko erreferentzia tekniko onena, eta 2015. urteaz geroztik kontuan hartzen da Nafarroako Errepide Sarean proiektu berriak idazten direnean.

Eman diren txostenean esaten dena ikusita, Garapen Ekonomikorako Departamentura jo zuen Nafarroako Arartekoak, eta departamentu horri adierazi zion salatu den arazo hori egiazkoa dela adierazten dutela proposamenaren hartzaile diren administrazio-organoeak emandako txostenek, eta arazo horrek izan ditzakeen konponbideak aztertu beharko lituzkeela administrazio publiko eskudunak.

Adierazi zuen, era berean, ez baldin bada egoki irizten herritarrak behar bezala arrazoituta egiten zuen proposamen zehatz hori betetzea, beste aukeraren bat aztertzea komeni dela gidariek darabilten abiadura handiegia arazoa konpontzeko (Eguesibarko Udalak radarrak jartzea iradoki du, esaterako, baina azter daitezke beste irtenbide tekniko egoki batzuk ere), eta, finean, errotonda horretan eta antzeko beste batzuetan izaten den zirkulazioaren egoera hobetzeko.

Hori horrela, Nafarroako Arartekoak Sarriguren eta Erripagaña lotzen dituen errotondan dagoen zirkulazio arazoa konpontzeko neurriak aztertzeko eta hartzeko iradoki zion Garapen Ekonomikorako Departamentuari, eta bestelako neurri batzuk hartzeko aukerari ukorik egin gabe, errotonda horretan zirkulatzean ibiltzen den abiadura murrizteko aukerak aztertzeko.

Garapen Ekonomikorako kontseilariak erantzun zuen Azterlanen eta Proiektuen Zerbitzua trafiko azterlan bat egiten ari zela, azterlan horren emaitzak aztertu eta Aretako errotonda txikiaren afekzio eremuan aldaketarako aurreproiektua egin eta haren egungo funtzionalitatea hobetzeko.

Proposamenaren egileari helarazi zitzaion Garapen Ekonomikorako Departamentuak igorritako informazioa, eta amaitutzat eman ziren jarduketak.

Gerora, herritarrak berriro jo zuen erakunde honengana, Azterlanen eta Proiektuen Zerbitzuaren trafiko azterlana zertan zen jakiteko.

Nafarroako Arartekoak berriro jo zuen Garapen Ekonomikorako Departamentuarengana, eta horri buruzko informazioa eskatu zuen.

Departamentuak idatzi bat igorri zuen, jakinarazteko Herrilanen Zuzendaritza Nagusia zenbait aukera aztertzen jarraitzen zuela, zerbitzuaren maila eta kalitateari erasan beharrik ez izateko. Jakinarazi zuen trafikoaren intentsitatea neurtu eta behar bezalako lana egiteko behar diren jatorrien eta destinoen matrize baliozkoak lortzeko lehen neurketak egin zirela 2019ko otsailaren 14an, eta neurketa horiek jaso ondoren, mugimendu-ereduen simulazioak egingo dituztela, kalitate tekniko onargarria eta erabilgarri dagoen azalerari egokitutako diseinu geometrikoa izango duen soluzio edo irtenbide bat lortzeko. Une horretan emango da amaitutzat azterlana, eta dagokion proiektua lizitatzeko aukera izango da.

Informazio hori proposamen-egileari helarazi ondoren, Nafarroako Arartekoak amaitutzat eman zituen jarduketak.

#### **5.2.4. Administrazio publikoentzat lan egiten duten pertsonen emandako arreta ebaluatzeke sistema bat ezartzeko proposamena.**

**Arloa:** Funtzio publikoa.

**Administrazio hartzailea:** Lehendakartzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentua

**Laburpena:** Herritar emakumezko batek Nafarroako Arartekoarengana jo zuen azaltzeko administrazio publikoen langileek, zenbaitetan, ez dietela tratu egokia ematen herritarri eta ez dutela beren lan-ordutegia betetzen. Hori ikusita, ematen duten zerbitzuaren balorazio positiboa edo negatiboa egin ahala izateko sistema bat ezartzea proposatu zuen, funtzio publikoaren egikaritzan abusurik ez izateko eta haren kalitatea hobetzeko.

**Emaitza:** Nafarroako Arartekoak herritar horri jakinarazi zion planteatu zuen gai horrek lotura duela indarrean den abenduaren 29ko 21/2005 Legeak, Politika Publikoak eta Zerbitzu Publikoen Kalitatea ebaluatzeari buruzkoak, duen edukiarekin; izan ere, arau horren xede da ebaluazio sistema publikoa eratu eta garatzeko behar diren neurriak hartzea, bai Nafarroako administrazio publikoek diseinatu eta burututako politika publikoak, bai administrazio horiek, zeinek bere eskumenen barrenean, nafarrei ematen dizkieten zerbitzuen kalitatea ebaluatzeke (1. artikulua).

Foru Legeak neurri batzuk arautzen ditu artikulua horren 2. puntuan, hala nola:

“b) Nafarroako administrazio publikoetako unitate eta erakundeek ematen dituzten zerbitzu publikoen kalitatea ebaluatzea.

c) Zerbitzuen kartak ezartzea; haietan, zerbitzu publikoen zer-nolakoak jakinarazten zaizkie herritarrei, baita zerbitzua ematean hartzen diren konpromisoak ere.

d) Zerbitzu publikoaren kalitateagatiko sariak eta Nafarroako administrazio publikoen jardunbide hoberenengatiko sariak sustatzea.

f) Aurrekoen osagarriak diren neurri guztiak, edo zerbitzu publikoen kalitatea hobetzea eta politika publikoen ebaluazioa bilatzen dutenak”.

Era berean, Nafarroako Arartekoak emakumezko herritar horri adierazi zion politika publikoak eta zerbitzu publikoen kalitatea ebaluatzeke begiratuko diren printzipio orokorrak xedatzen dituela Foru Lege horren 4. artikulua eta printzipio horietako bat herritarren parte-hartzearena dela. Hau da, politika publikoak prestatu eta kudeatzean eta zerbitzu publikoak ematean aplikatzen diren sistema eta metodoen bidez herritarrek aukera dute, banan-banan edo taldean, parte hartu eta iradokizunak, oharrak edo alegazioak egiteko, edo erreklamazio edo kexak aurkezteko zerbitzu publikoek gaizki funtzionatzegatik; orobat, administrazioak zenbateraino onartzen dituen herritarren proposamenak edo behar bezala ebazten haien erreklamazioak.

Kexak eta iradokizunak arautzen ditu Foru Lege horren beraren VII. kapituluak. Erakundeak emandako erantzunean, herritarri honako artikulua hauen edukiaren berri eman zitzaion: 28. artikulua (kexen eta iradokizunen kudeaketaz arduratuko diren unitateen zehaztapena), 29. artikulua (kexen eta iradokizunen aurkezpena eta tramitazioa), 30. artikulua (kexen eta iradokizunen erantzuna), 31. artikulua (jasotako kexa eta iradokizunen jarraipenari buruzko informazioa eta hura departamentuen urteko memorian jasotzea) eta 32. artikulua (kexen ondorioak eta eraentza juridikoa).

Hori horrela, Nafarroako Arartekoak herritar horri adierazi zion ulertzen zuela administrazioan lan egiten duten pertsonen jarduera jakin batzuk ondoeza sortu izana, baina ez zuela une horretan ikusten bere proposamena Nafarroako Gobernuaren dagokion erakundeari helarazi eta proposamenak aurrera egiteko



aukerarik; izan ere, indarrean diren arauk arautzen dute jada funtzionarioek emandako arreta ebaluatzeko aukera eta zer mekanismo egoki erabili behar den ebaluazio hori egiteko.

Informazio hori herritarrari helarazi ondoren, Nafarroako Arartekoak amaitutzat eman zituen bere jarduketak.

#### **5.2.5. Eskolaldiaren araubidea aldatzeko eskatzen den botoen gehiengoari buruzko proposamena.**

**Arloa:** Hezkuntza.

**Administrazio hartzailea:** Hezkuntza Departamentua.

**Laburpena:** Herritar batek, haur eta lehen hezkuntzako ikastetxeetan eskolatutako seme-alabak dituzten 706 gurasoren izenean, proposamen bat igorri zuen, ikastetxe bateko eskolaldi-araubidea aldatzeko eskatzen den botoen gehiengo aldatzeari buruzkoa.

Ildatzian, kezkatuta zegoela adierazten zuen ikastetxe bateko eskolaldiaren araubidea aldatzeko egungo boto-sistema zela eta. Izan ere, familiei erabakitze ahalmena emateari balorazio positiboa ematen zion arren, ez zuen zentzuzkotzat jotzen, hurrenez hurren, errolda osoaren %60aren, %66,6aren eta %60aren aldeko botoa jaso behar izatea eskolaldi berria onartzeko, eta ez igorritako guztizko botoena, gaia botoetara jotzean irakasleen klaustroan, eskola-kontseiluan eta familien artean.

Proposamenaren egilearen ustez, gehiengoaren sistema horrek aldaketa eragozten du eta eskolaldiaren araubide berari eutsi nahi diotenen aldekoa da, botoa ematen ez duten erroldatuek ezezko botoa sendotzen baitute. Adierazi zuen zenbaitetan lortu gabekotzat jo dela proposatutako eskolaldi-aldaketa onartzeko beharrezko gehiengo, nahiz eta bozketan familien %85ek parte hartu eta ez aldekoen botoak halako bi izan aldekoak.

Horregatik, egungo irizpideak eskolaldia aldatzearen alde daudenak baztertzen dituela irizten dute, eta Hezkuntza Departamentuari bozketa-sistema berri bat onartzeko eskatzen. Sistema berri horretan, familien %60ko partaidetza-quorum bat beharko litzateke, eta quorum horren 3/5ak (%60) aldaketaren alde egon beharko luke.

**Emaitza:** Nafarroako Arartekoak egindako proposamena helarazi zion Hezkuntza Departamentuari, eta ebaluatzeko eskatu. Halaber, eskatu zion, egingarritzat edo baikortzat jotzen zuen neurrian, zegozkion jarduketak sustatzeko.

Hezkuntza Departamentuak txosten bat igorri zuen, eta hau azaltzen zuen hitzez hitz:

“Haur eta Lehen Hezkuntzako ikastetxeetako ordutegia eskolaldi etenen bidez antolatzen da (goiz eta arratsalde), astean egun batean izan ezik, goizez izatez baita soilik, Nafarroako ikastetxeetako urteko egutegiari eta ordutegiari buruzko Ebazpenak xedatzen duenaren arabera. (174/2017 Ebazpena, maiatzaren 11koa).

Hala ere, Hezkuntza Departamentuak ikastetxeei eta familiei eskolaldi eten hori aldatu eta eskolaldi jarraia (goiza eta derrigorrezkoak ez diren eskolaz kanpoko jarduerak arratsalde) onartzeko aukera eman izan die, esperimentatzeko.

Eskolaldia aldatzea bezain zerbait garrantzitsua erabakitze, beharrezkoa da hezkuntza-komunitatearen partaidetza-prozesu bat abian jartzea. Horregatik, Hezkuntza Departamentuak deialdi bat jartzen du abian komunitate horren partaidetza-prozesu batekin. Prozesu horrek berekin dakartza Klaustroa, Eskola Kontseilua eta familiak botoetara jotzea.

Hain zuzen ere, aldaketa hori oso garrantzitsua delako (ez ahaztu ordu-antolaketa aldatzea duela xede), Hezkuntza Departamentuak hau ezartzen du, familiei dagokienez:

- aldaketaren aldeko ehuneko onargarria lortzea, aldaketa onar dadin. Departamentuaren arabera, eroldaren %60koa izan behar du.
- Egungo eskolaldiarekin ados daudenek ez dute derrigorrez boto bidez adierazi behar eskolaldi berarekin jarraitzeko asmoa dutenik. Aldaketa nahi duten familiek adierazi behar dute.

Horregatik, eta iritziz sistema horren bidez familien aski babes onargarriaz aldaketa bermatzen dela, ikastetxeko antolaketa eta funtzionamendu giro onaren alde egiteko bezainbeste, Hezkuntza Departamentuak desegokitza jotzen du aurkeztutako proposamena".

Hezkuntza Departamentuak jarrera ezkorra adierazi duela helarazi zitzaion herritarrari, eta hala, Nafarroako Arartekoak bukatutzat jo zituen bere jarduketak.

#### **5.2.6. Koordinazio-laguntzaileen aldi baterako kontratazioen zerrendetan deialdian ohiz kanpoko lehentasuna aplikatzeari buruzko proposamena.**

**Arloa:** Enplegu publikora heltzea

**Administrazio hartzailea:** Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentua

**Laburpena:** Herritar batek erakundera jo zuen eta proposamen bat egin, koordinazio-laguntzaileen zerrendetan deialdian ohiz kanpoko lehentasuna aplikatzeari buruzkoa, eta Nafarroako Foru Erkidegoko Administrazioaren Administrazio Erroan aldi baterako kontratazio zerrenden kudeaketari buruzkoa.

Idatzi horretan hau azaldu zuen: bi hilabete zirela koordinazio-laguntzaileen lanposturako aldi baterako kontratazio-zerrendetan sartuta zegoela, eta abenduaren 31ko 814/2010 Foru Aginduaren, aldi baterako kontratazioaren kudeaketa-arauak onartzen dituenaren, 12.1. artikulua ohiz kanpoko lehentasun hau ezartzen zuela:

"1. Deietarako orokorrean ezarritakoa deusetan ukitu gabe, izangai bat aldi baterako kontratu baten bidez lanpostu batean aritu bada eta, kontratu hori bukatu eta hurrengo 15 eguneko epearen barruan, zerbitzu berean lanpostu berdina aldi baterako betetzea baimentzen bada, Administrazioak izangai berari eskainiko dio kontratua, betiere dei egiten zaion mementuan baldintza hauek betetzen badira:

a. Horrelako lanpostuak prestakuntzarako zerbitzu berezietan betetzeko zerrendan deitzeko moduko izangairik ez egotea.

b. Deia egiten den mementuan indarra duen zerrenda batean egotea izangaia.

c. Aurreko kontratuaren bukaeraren arrazoia ez izatea hari uko egin izana".

Herritarrak adierazi zuen 12.1. artikulua horrek zentzua duela, esate baterako, administrazio-laguntzaileen lanpostuaren kasuan, zenbait zerbitzutan lan egiteko aukera baitute, eta askotariko funtzioak bete behar baitituzte. Horregatik, egokitza jotzen zen lehentasuna ematea aurreko hamabost egunetan lan egin zuenari. Hala ere, herritar horren ustez, agindu hori ez litzaioke aplikatu behar koordinazio-laguntzaileen langile lanpostuari, Ekintzak Koordinatzeko Zentroak soilik kontrata baititzakete, eta artikulua horren aplikazioak berdintasunaren, merezimenduen eta gaitasunaren printzipioak urratzen baititu.

Bestalde, adierazi zuen ez zuela ulertzen zergatik kudeatzen diren desberdin Administrazio Erroko eta Osasungintzako zerrendak. 62/2014 Foru Aginduak, uztailaren 4koak, Osasuneko Kontseilariak emana, Osasun Departamentuari atxikitako zentro eta establezimenduetan aldi baterako kontratatzeke izengaien zerrendak kudeatzeko arauak onesten dituenak, 14. artikuluan jasotzen zuen kontratazioaren hobekuntza, eta Administrazio Erroan, aldiz, ez da aurreikusten aukera hori.

Herritarraren ustez, lanpostu hutsak eta kontratu luzeak esleitzean, lehentasuna eman behar zaio zerrendako ordenari, prestakuntza hobereneko profesionalak kontratatuko direla bermatuz. Lanpostuak betetzeko egungo sisteman, izangaiak kaltetuak izaten dira. Izan ere, batera edo bestera deitua izateko garaian, zoriak pisu handiagoa du kontratazio-zerrendako kokapenak baino.

Horregatik, lehen gaiarekin lotuta, proposatu zuen 814/2010 Foru Agindua aldatzea, koordinazio-laguntzailearen lanposturako aldi baterako kontratazio-zerrendetan lehentasun hori aplika ez zedin, baina 9. artikuluan desgaitasuna duten pertsonentzat eta 55 urtetik gorakoentzat jasotako lehentasunak errespetatuz. Bigarren gaiari dagokionez, Administrazio Erroaren zerrendak kudeatzeko sistema aldatzeko proposatzen zuen, eta kontratazioaren hobekuntza aintzat hartzeko, besteak beste.

**Emaitza:** Nafarroako Arartekoak Lehendakartzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentura igorri zuen proposamena.

Lehendakartzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak txosten bat igorri zuen. Txosten horretan, indarreko araudia aipatzen zuen, eta Administrazioa aplikatzera behartuta dagoela azaltzen. Horrez gainera, hau adierazi zuen:

“Aitzitik, eta Administrazio Erroaren esparruan kontratazioaren hobekuntza aintzat hartzeko proposamenari dagokionez, Lehendakartzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako departamentuak, eta zehazki, departamentu horri atxikitako Funtzio Publikoaren Zuzendaritza Nagusiak, jakinarazi behar du abiatuta duela prozedura bat erakunde sindikalekin, abenduaren 31ko 814/2010 Foru Aginduaren aldaketa negoziatzeko. Puntu horretan, negoziazio horien baitan lor daitezkeen akordioei eutsiko gaitzaizkio”.

Jasotako erantzuna ikusita, Nafarroako Arartekoak Lehendakartzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuari zuzendu zitzaion, eta adierazi zion interesdunak egindako proposamenak interesgarriak zirela Nafarroako Foru Erkidegoko Administrazioan aldi baterako kontratazio zerrenden kudeaketa esparrurako. Horregatik, Departamentuari hauek adierazi zizkion: alde batetik, komenigarria litzatekeela, oro har eusteko asmoa izanez gero, aipatu ohiz kanpoko lehentasunezko mekanismoa – lanpostuak eskuratzeko lehentasun-irizpide arruntekin alderatuta berezitasun bat da, lehentasun-irizpide arruntak puntuazio-ordenaren arabera baitira - modulatzeko kategoria zehatz bateko lanpostu guztiak administrazio-zerbitzu berari dagozkionean. Eta bestetik, lehentasun-ordenan eta garapen profetionalean lehentasuna duten izangaiak neurri handiagoan babeste aldera, iritzi zuen Osasunbidea kudeaketa-esparruan “kontratazioa hobetzeari” dagokionez aurreikusitako arauaren antzeko bat aintzat hartzea azter zitekeela. Hala, izangai horiek beste lanpostu batzuk eskuratzeko aukera izango dute, une jakin batean esleitutako lanpostuek baino ezaugarri erakargarriagoak dituztenak, zerrendan dagokion kokapenak horrela zehaztuko balu.

Hala, Nafarroako Arartekoak Lehendakartzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuari iradoki zion, Administrazioaren eta funtzionario publikoen ordezkarien arteko negoziazio kolektiboaren baitan, proposamenaren sortutako gaiak aztertu eta eztabaidatzeko:

a) deialdi horretako ohiz kanpoko lehentasuna modulatzeko edo kentzeko, jatorriko administrazio-unitatean (zerbitzua) kontratazioarako beharra sortzen den unetik gertuko datetan kontratazioa amaitu dutenen alde indarreko araudiak jasotzen duena aintzat hartuta, kategoria bereko lanpostu guztiak zerbitzu bakarrari atxikita daudenean;

b) Administrazio Erroaren esparruan “kontratazioaren hobekuntza” sistema, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuan ezarrita dagoena, txertatzea.

Lehendakartzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak onartu egin zuen iradokitakoa. Horrenbestez, proposamenaren egileari informazioa helarazi zitzaion, eta Nafarroako Arartekoak bukatutzat jo zituen bere jarduketak.

### 5.2.7. Haurtxoak eta amak babesteko berariazko lanpostu bat sortzearen bidez, jardunbide obstetrikokoak hobetzeko proposamena.

**Arloa:** Osasungintza.

**Administrazio hartzailea:** Osasun Departamentua.

**Laburpena:** Jaiotzaren Eskubideen Aldeko Plataformako presidentek idatzi bat igorri zuen Nafarroako Arartekora. Idatzi horren bidez, berariazko irudi bat sortzeko eskatzen zuen, jaiotzaren unean haurtxoak babesteko erditze-areto askotan eragiten zaien indarkeria obstetrikotik.

Igortzaileak adierazi zuen Espainian jardunbide obstetrikokoak, gaur egun, ez dituela guztiz betetzen nazioarteko gomendioak (OME, UNICEF) eta Osasun Ministerioak erditze arruntari buruz igorritakoak, ez eta erakunde autonomikoen gomendioak ere. Plataformak sortu zuen "SOS jaiotzak: haurtxoen ahotsa" izeneko kanpainaren azalpen-dossiera bidali zuen idatziarekin batera.

Azalpen-dossier horretan aipatzen zen jaiotza dela bizitzako une nagusietako bat, haurdunaldian eta jaiotzan bizitako esperientziak pertsonarengan eragina baitu betirako, eta autoestimuan eta pertsonarteko harremanetan zuzenean adierazten baita.

Gizarteak entzungor egiten dio funtsezko gai honi. Horregatik, Jaiotzaren Eskubideen Aldeko Plataformaren helburu nagusia da gai hori hedatzea. Hala ere, Plataformak bi oztopo oso handi ditu: alde batetik, erditzeari jartzen zaio arreta osoa beti, ulertu gabe eta bereizi gabe amak erditze bat bizi duen artean, gerta daitekeela bakarra ez izatea, haurrarentzat jaiotza bakarra dela. Eta bestetik, hamarkada batzuetatik hona erditzea (eta horrenbestez, jaiotza ere bai) egintza mediko bat bihurtu da, Plataformaren ustez, prozesu fisiologiko bat denean.

Horregatik, urte honetarako aldatu edo indargabetu beharreko jardunbideen dekalogo hau sortu zuten, gaur egun jaiotzen diren eta etorkizunean munduko herritar izango diren haur horientzat kaltegarriak ez izateaz gain, beharrezkoak ez direlako: 1. Jaiotza eragitea arriskurik gabe. 2. Jaiotza azkartzea. 3. Epiduralaren beste ondorioak aintzat ez hartzea. 4. Haurra neurrigabeko indarra eginez ateratzea. 5. Arrisku-egoeretatik at zesareak egitea. 6. Amari haurra bortxaz hartzea. 7. Jaiotzari naturaltasuna kentzea. 8. Defentsa naturalak kentzea, ohizko bainuaren bidez. 9. Amagandiko edoskitzea oztopatzea. 10. Justifikatu gabeko arrazoirik gabe ospitaleratzea.

Idatziaren amaieran, elkarrizketa bat eskatzen zuen Nafarroako Arartekoarekin, zuzenean bere jarrera eta aldarrikapenak azaltzeko.

**Emaitza:** Erakundeko idazkari nagusiak bilera bat izan zuen Plataformako zenbait pertsonarekin, eta iradoki zien Nafarroako Osasunbidera joateko, Osasunbidekoek Plataforma eta beren eskaeren berri hobeto izan dezaten, eta hala, aurretiko administrazio-jarrera bat izango dute kasua gainbegiratu ahal izateko.

Elkarrizketaren ondoren, Nafarroako Arartekoak bukatutzat jo zituen bere jarduketak.

### **5.2.8. 2019ko enplegu-eskaintza publikoan haur hezkuntzako gaztelaniazko irakasleen lanpostuak hobetzeari buruzko proposamena.**

**Arloa:** Enplegu publikora heltzea.

**Administrazio hartzailea:** Hezkuntza Departamentua.

**Laburpena:** Herritar batek idatziz azaldu zion Nafarroako Arartekoari 2011. urtetik haur hezkuntzako gaztelaniazko espezialitateko irakaslea dela. 2009ko enplegu-eskaintza publikoa gainditu zuen, eta ordutik, ez da Nafarroan espezialitate horretako oposiziorik izan.

Adierazi zuen hamar urte horietan bere espezialitateak nahiz Nafarroako hezkuntza-sistemak zenbait aldaketa izan dituztela, eta aldaketa horien artean garrantzitsuena izan dela haur hezkuntzako ikasgeletan IIP hizkuntza-eredua sartzea. Horren ondorioz, gero eta lan gutxiago izan du, ezartzen joan den C1 eta B2 profila nagusi baita ikasgeletan, eta lehentasuna ematen zaie C1 profileko plaza hutsei. Hala, gaztelaniazko plaza hutsak eta ordezkapenak kentzen dira.

Horregatik, adierazten zuen gaztelaniazko haur hezkuntzako tutore eta espezialista gehienek ustez beren lana arriskuan dagoela etorkizunari begira. Izan ere, datorren irakasleen enplegu-eskaintza publikoan gaztelaniazko haur hezkuntzako hamar lanpostu soilik ageri dira, eta gaztelaniazko espezialitatekoak nahiz egun IIPn daudenak aurkez daitezke. Adierazi zuen gaztelaniazko haur hezkuntzako espezialitateko funtzionario askok lekua kendu zaiela sentitzen zutela. Hutsaren hurrengotzat jotzen zuen eskaintako lanpostu kopurua. Izan ere, horrela zerrenden ordena aldatuko da soilik, "batzuen ordezkariak beste batzuk jarri", eta beste autonomia-erkidego batzuetan ez bezala, non aurreko oposizioetako nota gordetzen zaien eta bitartekoak zaintzen diren, Nafarroako Gobernuak ez diela aukerarik ematen zenbait oposizio gainditzeaz gain, zenbait proiektutan prestakuntza duten eta urte askotako esperientzia duten pertsonen.

Horregatik, enplegu-eskaintza publiko duin bat ateratzeko eskatzen zuen.

**Emaitza:** Nafarroako Arartekoak Hezkuntza Departamentuari eman zion herritarraren hobekuntza proposamenaren berri.

Hezkuntza Kontseilariak txosten hau igorri zuen:

"Gaur egun, irakasleen enplegu-eskaintza publikoak onartzen ari dira, eta Irakaslegoaren zenbait espezialitateko lanpostuak ari dira aintzat hartzen. Pasa den ekainean onartutako eskaintza publikoan Irakaslegoko 430 lanpostu sartu ziren guztira. Une hauetan, beste enplegu-eskaintza publiko bat izapidetzen ari gara, eta Hezkuntza Departamentuak Irakaslegoaren 169 plaza proposatu ditu guztira. Horri gehitu behar zaizkio 2019ko ekainerako jada deitutako Irakaslegoko 73 plazak. Plaza horiek guztiak erabili ahal izango dira. 2019ko ekaineko 73 plaza horiek handitzeko nahiz Irakaslegoan sartzeko ondoko oposizio-deialdietarako."

Hezkuntza Departamentuaren jarrera adierazi zitzaion herritarrari, eta hala, Nafarroako Arartekoak bukatutzat jo zituen bere jarduketak.

### 5.2.9. Hobekuntza proposamena, Nafarroako Foru Erkidegoko errepideetan berriazko gehieneko abiadurak seinalatzeko.

**Arloa:** Trafikoa eta bide-segurtasuna.

**Administrazio hartzailea:** Garapen Ekonomikorako Departamentua.

**Laburpena:** Herritar batek idatzi bat zuzendu zion Nafarroako Arartekoari, azaltzeko Nafarroako Foru Erkidegoko errepide askotan ez dagoela baimendutako gehieneko abiaduraren seinalerik. Abiadura asko aldatzen da bidearen eta bide-tartearen arabera. Horren ondorioz, gidariek maiz ez dakite zein den gehieneko abiadura eta nahi gabe trafikoko arauak hausten dituzte. Seinalerik gabeko zenbait bideren adibideak ematen zituen, hala nola N121A, N135, NA138, NA140, NA150, NA234, NA478, NA1720.

Bide-segurtasuna eta arau-hausterik ez izatea bermatzeko, bideetan seinaleak jartzea proposatzen zuen.

**Emaitza:** Nafarroako Arartekoak hobekuntza-proposamena igorri zion Ekonomia Garapenerako Departamentuari, ebaluatu zezan, eta egingarria edo baikorra izan zitekeen neurrian, dagozkion jarduketak susta zitzaizkien.

Ekonomia Garapenerako Kontseilariak txosten hau igorri zuen, hitzez hitz:

“1.- Errepide bidezko zirkulazioak energia-maila handiak mobilizatzen ditu, ibilbide aldakorren arabera zuzenduta, oso zabalera-banda murriztuan. Horregatik, gatazka-puntu ugari sortzen ditu. Giza jokabidearen faktoreek, bai eta ibilgailuen egoerak ere, funtsezko ondorioak dituzte ibilbideen koordinazioan. Ingurune baldintzek ere eragin zuzena dute (meteorologikoak, marjinak...), ez guztiz kontrolatzeko moduan. Horregatik, errepideetako bide-segurtasuna ezin da bermatu. Hobetzeko asmoa izan daiteke soilik.

2.- Zirkulazioaren gehieneko abiadura mugatzea segurtasunaren gakoa da. Horrenbestez, aldian aldiko baldintzak (behar bezala seinale bidez adieraz behar direnak) direla-eta justifikatutako berriazko mugak gorabehera, beste muga generiko batzuk ezartzen dira (herritarrak kexuan aipatutakoak). Generiko horiek Sare osoan aplikatu daitezke, eta ibilbidearen eta ingurunearen beharrek ez dituzte justifikatzen. Erabiltzaileek muga generiko horiek zein diren jakiteko eta betetzeko, araudia oro har ezagutu behar dute.

Arau horien berri ezatea erraza da, oinarrizko legediak muga horiek ezartzen baititu Estatuko erabilera publikoko bide guztietarako. Aitzitik, batzuetan, bide zehatz batzuetan zer arau aplikatu behar den jakitea zailagoa izango da, praktikan muga hori baldintzatzen duten mota guztietako parametroak direla eta, gidarientzat zaila gerta daitekeelako (bidearen hierarkia, zabalera...) Halaber, abiaduraren muga generikoari buruzko araudia maiz aldatzen delako, arau horiek egiten dituen agintaritzaren irizpide aldakorren arabera.

3.- Herritarraren proposamenean aipatutako adibideen ildotik, errepide arruntei buruzkoa da gaia batez ere. Ez da arraroa, kontuan hartzen badugu autobideetan bazterbideen zabalera bereizteko zailtasuna ez dela erabakigarria abiadura generikoan.

Errepide mota horiek aztertuz batez ere, aipatu behar da abiadura generikoa mugatzeko seinalerik ez izateko irizpidea oro har aplikatzen dela Nafarroako Errepide Sarean.

4.- Gaur egun, herriz kanpoko errepide arruntentzako araudia Zirkulazio Araudi Orokorren 48. artikulua, herriz kanpoko errepideetako gehieneko abiadurari buruzkoa, xedatzen du honela:

“(…) 2.º Automobilentzako bide gisa seinalatzatutako errepide arruntetan eta gainerako errepide arruntetan, baldin eta errepideok 1,50 metroko edo zabalera handiagoko zoladuradun bazterbidea badaukate edo zirkulazioaren noranzkoetako batean errei bat baino gehiago badaukate honako abiadura-mugak bete behar dira: Automobilak eta motorrak, 100 kilometro orduko; autobusak,

automobilak moldatuz egindako ibilgailuak eta ibilgailu misto egokigarriak, 90 kilometro orduko; kamioiak, traktokamioiak, furgoiak, autokarabanak, ibilgailu artikulatuak eta automobil atoidunak, 80 kilometro orduko.

3.º Herriz kanpoko beste bideetan: automobilak, motorrak, hiru gurpileko ibilgailuak eta motorrekin parekatutako kuadrizikloak, 90 kilometro orduko; autobusak, automobilak moldatuz egindako ibilgailuak eta ibilgailu misto egokigarriak, 80 kilometro orduko; kamioiak, traktokamioiak, autokarabanak, furgoiak, ibilgailu artikulatuak eta automobil atoidunak, 70 kilometro orduko.”

Beraz, erreparatu dugu errepide publikoko zati baten abiadura generikoa, azken finean, bi faktoreren mende dagoela:

- Bazterbidearen zabalera 1.50 metro baino handiagoa edo txikiagoa izatea
- Ibilgailu mota, hiru kategoriatan multzokatuta daude.

5.- Nafarroako Foru Erkidegoko Administrazioiko Errepide Sareko errepide arrunt guztietan abiadura generikoak seinaleztatzeko ekimen batekin dakar seinalizazioak kokapen kopuru oso handi batean instalatzea.

Hasiera batean, iritzi da jarri beharko lirakeela, gutxienez, Nafarroako Foru Erkidegoko sarreretan eta Sareko zeharbideen eta elkarguneen artean, zer-nolako morfologia duten aintzat izanda, eta gutxi gorabehera, hauek izango lirakeela:

		Puntu bakoitzean beharreko kokapen kopurua	Subtotalak
Zeharbide kopurua	438	2	876
T erako elkargune kopurua	845	3	2.535
X erako elkargune kopurua	53	4	212
Nafarroako Foru Erkidegorako sarrera kopurua	67	1	67
<b>Guztizko kokapenak</b>			<b>3.690</b>

Kalkulazioa zaila denez, kalkulu honetan ez da aintzat hartu kokapen mota hautan beharrezkoa den seinaleztapena:

- bidearen sekzio aldaketak (egungo araudiaren arabera 1,50 > edo <)
- berariazko arriskuengatik abiadura mugatuko zatiak amaitzea, jada zenbatutako elkarguneak eta zeharbideak izan ezik (trazadura...)

Instalatu beharreko seinaleen neurriak kalkulatzeko, erreferentziatzen hartu dira bazterbidea duten edo ez duten sareko ehunekoak (Ø900 mm-ko edo Ø600mm-ko seinaleak instalatzeko irizpidea araudiaren arabera).

Bazterbiderik gabeko sarearen %	53
Bazterbidea duten sarearen %	47

Ehuneko horiek kontuan izanda, kokapen bakoitzean seinale bakar bat jarri beharko litzatekeela kalkulatur, mota bakoitzeko seinale kopuru hau instalatu beharko liriteke:

Ø600mm-ko seinaleak	1.944
Ø900mm-ko seinaleak	1.746
<b>Guztira</b>	<b>3.690</b>

Sarean indarreko seinaleztapen bertikalaren mantentze-lanen proiektuko unitateko prezioak kontuan izanda, aurrekontu hau izango lukete:

Unitatea	Prezioa letratan (euroak)	Prezioa zifratan (euroak)	Unitateak	Zenbateko partziala
Zirkulu-formako Ø 90-ko derrigorrezko seinale islatzailea, osorik instalatuta zutoina eta zimendatzea izan ezik, seinaleztatzearen eta seinalegileen zati proportzionala beharrezkoa balitz ere bai, RA2 atzeraislatzaile ezaugarriekin.	EHUN ETA BOST EURO ETA HOGEITA HAMAR ZENTIMO	105,30	1.746	183.853,80
Zirkulu-formako Ø 60-ko derrigorrezko seinale islatzailea, osorik instalatuta zutoina eta zimendatzea izan ezik, seinaleztatzearen eta seinalegileen zati proportzionala beharrezkoa balitz ere bai, RA2 atzeraislatzaile ezaugarriekin.	BERROGEITA HEMERETZI EURO ETA LAUROGEITA BOST ZENTIMO	59,85	1.944	116.348,40
M.I. zutoin galbanizatua 80x40x2.	BEDERATZI EURO ETA HIRUROGEI ZENTIMO	9,60	6.804	65.318,40
M.I. zutoin galbanizatua 100x50x3.	HEMERETZI EURO ETA HEMEZORTZI ZENTIMO	19,18	7.857	150.697,26
80-ko zutoinerako zimendatzea, hormigoia botatzeko zulatzea (HM-20) eta obra-hondakinak zabortegira eramatea, garbiketa eta seinaleztapen mugikorra eta seinalegileak, beharrezkoak balira.	HOGEITA HAMASEI EURO ETA HIRUROGEI ZENTIMO	36,60	1.944	71.150,40
100-ko zutoinerako zimendatzea; hormigoia botatzeko zulatzea (HM-20) eta obra-hondakinak zabortegira eramatea, garbiketa eta seinaleztapen mugikorra eta seinalegileak, beharrezkoak balira.	BERROGEITA HIRU EURO ETA HOGEITA HAMABOST ZENTIMO	43,35	1.746	75.689,10
<b>O.G.A.</b>				<b>663.057,36</b>
GUZTIRA				663.057,36
G.O. eta I.E.			16%	106.089,18
GUZTIRA				769.146,54
BAJA				0,00
GARBIA				769.146,54
BEZ			21%	161.520,77
<b>GUZTIRA</b>				<b>930.667,31</b>



6.- Beste alderdi batzuk: eskumen ekonomikoa, jarduketaren egonkortasuna eta zenbaterainoko informazioa eman den.

6.1.- Irismen ekonomikoa.

Kokapen bakoitzerako seinale bakar bat jartzeko kasu hipotetikoan, aurkeztutako zenbatekoa pixka bat handiagoa izango litzateke Foru Erkidegoko Administrazioak urtero errepedeetan ekipamendu mota horren mantentze-lanetarako bideratzen duen zenbatekoa baino.

Hala ere, adierazi den bezala, puntu bakoitzean muga ibilgailu motaren araberakoa da (3).

Errepideen titularrek seinaleztapen mota horiek jartzea erabaki duten lekuetan, ohikoena da seinale bakarra (Zirkulazio Araudi Orokorrek ezarritakoa) jartzea turismoentzat eta motozikletentzat, abiadura handiena baitute baimenduta. Hala ere, seinaleztapen hori okerra litzateke autobus eta kamioi erako ibilgailuentzat, ezin baitute ibili instalatutako seinaleztapen bertikalean ikusten ari diren abiadurak bezain abiadura handian, eta horren ondorioz, protestak daude.

Informazio nahasi horretatik babesteko, egokiena izango litzateke kokapenean hiru seinale jartzea plaka osagarriekin batera. Beste errepide-sare batzuetan ez da horrelako jardunbiderik hauteman, eta beharrezko zenbatekoa (hau da, Sareko seinaleztapen bertikalaren mantentze-lanetarako urte eta erdiko aurrekontuaren baliokidea) halako hiru izan daiteke.

6.2.- Informazioaren egonkortasuna.

Neurri hori onartuz gero, neurriaren eraginkortasunaren denbora-irismena ez litzateke Arauarena baino luzeagoa izango. Araudiaren aldaketen ondorioz, instalatutako seinaleztapen mota hori okerra izango litzateke, aldaketaren indarralditik hasita (eta horrek arau-hauste posibleak eragingo litzuzke).

Horrek berekin dakarren gastu ekonomiko ikaragarria gorabehera, kontuan izan behar da horren seinale kopuru handia ezin dela epe motzean aldatu.

6.3.- Emandako informazio maila.

Praktikan, egungo araudiaren ezaugarriak kontuan izanda, proposatutako seinaleztapena gidariei gai horri buruzko zalantzak argitzeko soilik izango litzateke baliagarria, baldin eta ez balira gai bereizteko bazterbidea 1,50 m baino zabalagoa den ala ez, eta horrek berekin ekarriko luke zabalera horren antzekoek zalantza sortzea.

7.- Aurreko ataletan adierazitako era guztietako zailtasunak (kostu handia, baldintzatutako indarraldia, araudi aldakorrera egokitzeko zailtasuna eta Sareko baldintza geometriko zehatzei buruzko informazio mugatua) ikusita, iritzi da ez dagokiola egindako proposamena artatzea”.

Proposamenaren egileari informazio hori helarazi ondoren, Nafarroako Arartekoak bukatutzat jo zituen bere jarduketak.

## **VI. KAPITULUA. GOMENDIOAK, IRADOKIZUNAK ETA LEGEZKO BETEBEHARREN GOGORARAZPENAK.**

### **6.1. SARRERA.**

Kapitulu honetan, Nafarroako Arartekoak 2018an egindako gomendioak, iradokizunak eta legezko betebeharren gogorazpenak jaso dira. Gainera, informazioa osatzeko, 2019an ebatzitako lau ofiziozko jarduketan ebazpenak gehitzen dira.

Egindako gomendio, iradokizun eta gogorazpenak hurrenkera alfabetikoan sailkatuta daude, hizpide duten gaiaren arabera, eta zein administrazioi –edo bestelako hartzaileri– helarazi zaizkion adierazten da, edukia labur-labur aipatuta.

Hobeto ulertzeko asmoz, informazioa atal hauetan antolatuta dago:

- Lehenengoa, gaia.
- Bigarrena, erakunde edo administrazio hartzailea; Nafarroako Parlamentua, Espainiako Arartekoa, Nafarroako Gobernuako departamentu bat, udal bat, kontzeju bat, mankomunitate bat, Nafarroako Unibertsitate Publikoa, profesionalen elkargo bat edo beste erakunde bat den zehaztuta.
- Hirugarrena, espediente-zenbakia, hurrenkera honetan zehaztuta zer motatakoa den: kexa bat (espediente), ofiziozko jarduketa bat (OJ) edo herritarren proposamen bat (P), eta, hala badagokio, arautzeko iradokizun bat (AI) proposatzen duela adierazita (alegia, arau bat egiteko edo aldatzeko proposamena dela).
- Laugarrena, aztertutako gaiaren sintesi laburra.
- Bosgarrena, gomendioaren, iradokizunaren edo legezko betebeharren gogorazpenaren testua.
- Seigarrena, onartu den ala ez edota erantzunaren zain dagoela adierazten duen oharpena.

### **6.2. GOMENDIOAK, IRADOKIZUNAK ETA LEGEZKO BETEBEHARREN GOGORARAZPENAK.**

#### **6.2.1. Enplegu publikora heltzea.**

##### **Hezkuntza Departamentuari**

---

##### **16/247 ESP.**

Enpresen Administrazio eta Zuzendaritzako lizentziadunek irakasleen aldi baterako kontratazioan, Matematikako espezialitatean, sartu ezin izanari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio neurriak hartzeko, Enpresen Administrazio eta Zuzendaritzako unibertsitate-titulua dutenek Matematikako irakaskuntzan sarbidea izan dezaten, Ekonomiako unibertsitate-tituludunentzat aurreikusitako baldintza beretan; izan ere, ez da puntu honetan arrazoi nahikorik ikusten tratu normatibo desberdina emateko, bi gai horietako curriculumetako edukiak ere antzekoak direnez.

**Ez da onartu.**

**17/771 ESP.**

Eskatutako dokumentazioa aurkeztu arren kexa-egilea irakaskuntzan postuak betetzeko hautagaien zerrendatik kanpo uzteaz, eta gora jotzeko errekurso bati eta erreklamazio bati erantzun ez zaienez:

- Departamentuari gogorarazi zaio legez behartuta dagoela herritarrek aurkezten dituzten gorako errekursoak ebaztera eta hartutako erabakiak legeak ezarritako gehieneko hiru hilabeteko epean jakinaraztera; eta kexa-egilearen kasuan epe hori amaitua denez, legez behartuta dagoela ahalik eta lasterren ebaztera aurkeztutako errekursoa.
- Departamentuari gomendatu zaio interesduna onartzeko "Enpresen Administrazioa (gaztelania)" zerrendan, eginda dituen graduko ikasketek zerrenda horretan sartzeko gaitzen dutela iritzita; izan ere, "Lan Zientzietan dagokion graduko titulua" da.

**Ez da onartu.**

**18/6/AI ESP.**

Hezkuntza Departamentuak eskatzen den prestakuntza pedagogikoa eta didaktikoa ez duten irakasleak kontratatzeari dagokionez, eta kontuan hartuta aurrez bazirela interesa zuten beste pertsona batzuk, aldi baterako kontratazioetarako zerrendetatik kanpo utzitakoak, eta ez zaiela deitu baja horiek betetzeko:

- Departamentuari iradoki zaio kexa-egileak egin duen proposamena apirilaren 29ko 55/2016 Foru Aginduak, hezkuntzako kontseilariarenak, Hezkuntza Departamentuko zerbitzuko aldi baterako irakasle-lanpostuetan aritzeko izangaien zerrendak zer arauen bidez kudeatu behar diren onartzen duenak, izandako aldaketaren barnean hartzeko aukera balioets dezala.

**Onartua.**

**18/34/AI ESP.**

Atzerriko hizkuntzaren eskakizuna duten irakasle-lanpostuetarako aldi baterako kontratazioari lotuta eta behin betiko egiaztagiria dutenak ez lehenesteari dagokionez (kasu honetan, C1 maila egiaztatzen duen titulazioa izateagatik):

- Departamentuari iradoki zaio, aldi baterako kontratazioaren bidez haur-hezkuntzako eta lehen hezkuntzako irakasle-lanpostuetan atzerriko hizkuntzaren eskakizuna duten lanpostuetan sartzeko aukera izateari dagokionez, neurriak har ditzala, lehentasuna izan dezaten apirilaren 30eko 37/2014 Foru Dekretuko 9. artikuluan aipatzen den "behin betikotasunez" egiaztagiria dutenek (kexaren kasuan, C1 mailako egiaztagiria izateagatik), egiaztagiri iragankorra dutenekin alderatuta ("behi betiko" egiaztagiria izateko eskatzen diren betekizunak ez betetzeagatik).

**Ez da onartu.**

**18/206 eta 18/285 ESP.**

2016an irakasle posturako hautaketa-prozesuaren ondoren irakasleen kontratazioarako osatutako zerrenden kudeaketari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio kexa-egilearen lehentasuna aitortzeko, 2016ko irakasle-posturako hautaketa-prozesuan onartutakoari dagokionez, hura kontrata dezaten, prozesu horretan parte hartu edo onartu ez direnekiko alderatuta; izan ere, lehentasun hori berezkozat jotzen baita funtzio publikoan berdintasunean eta meritu eta gaitasun-printzipioekin bat etorrita sartzeko eskubidearen barnean; horretarako egoki diren neurriak hartu beharko ditu.

**Onartua.**

**18/216 ESP.**

Aldi baterako kontratazioaren bidez irakasletzan aritzeko prestakuntza pedagogiko eta didaktikoa egiaztatzerakoan kexa-egilearen iritziz UNEDeko ikasleek jasaten duten diskriminaziozko tratuarekin lotuta:

- Departamentuari gomendatu zaio interesdunak 2017ko azaroaren 10eko idatzian planteatzen dituen sakoneko gaiak ebazteari hel diezaiola (idatzi hori irakasleen kontrataziorako zerrendetatik kanpo utzi zutenean eta Pedro de Atarrabiako DBHIko plaza baten esleipena atzera bota zenean aurkeztu zuen interesdunak), eta idatzi horretan ageri dituen eskakizunak aintzat har ditzala, aurrez adierazitako arrazoiengatik.

**Ez da onartu.**

**18/254 ESP.**

Pedagogiako lizentziaduna izateagatik salbuetsita egon arren eskatzen den prestakuntza pedagogiko eta didaktikoa ez egiaztatzeagatik irakasleen kontrataziorako zerrendetatik kanpo uzteari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio kexa-egilea parte hartzen zuen irakasleen kontrataziorako zerrendetatik kanpo uzteko erabakia (prestakuntza pedagogiko eta didaktikoa ez izateagatik) ezeztatu dezala eta ondorioz gabe utzi dezala, pedagogiako lizentziaduna denez eta, aplikagarri den legearen arabera, hori aski baita betekizun hori betetzeko.

**Onartua.**

**18/273 ESP.**

Kontratupeko harremana azkentzeari dagokionez, eta azkentze horrekin lotuta kopuru bat eskatzeari lotuta ("ordainketa-gutuna"):

- Departamentuari gomendatu zaio interesdunarekin aldi baterako irakasle gisa egindako kontratuaren azkentzea (kexa eragin duen arrazoia) ondorioz gabe utzi dezala, bai eta horren ondoriozko kopuruaren erreklamazioa ere, administrazio-organismoak argudiatutako baliaezintasunak, halakotzat adierazteko eta eraginak izan ditzan, aurretiaz aldeko egintzak ofizioz berrikustea eskatzen baitu.

**Ez da onartu.**

**18/277/AI ESP.**

Musikako irakasgaia emateko irakaskuntzako funtzio publikoaren sarbidean musikako prestakuntza espezializatuak duen balioespen urriari dagokionez (goi- edo erdi-mailako musikako titulazioak):

- Departamentuari hauek iradoki zaizkio:
  - a) azter dezala ea gaur egun nahikoa garrantzia ematen zaion musikako prestakuntza espezializatuari (musikako goi-maila eta erdi-maila) irakaskuntzako funtzio publikoko sarbideetan; eta, hala dagokionean, berori sustatzeko beharrezkoak diren neurriak har ditzala edo proposatu diezazkiola eskumena duen administrazioari;
  - b) aldi baterako kontrataziorako kudeaketa-araudia eta bere eskumenen barnean dagokion gainerako araudia lantzerakoan, kexan egiten diren eskariak abiarazteko aukera balioets dezala, hots: musikaren esparruan irakaskuntzako plazetan sarbidea izaterakoan, musikako titulazioa izateko betebeharra ezartzea, eta, hura izan ezean, lehentasunak ezartzerakoan hura erabakigarria izatea.

**Ez da onartu.**

**18/481 ESP.**

Interesduna irakaskuntzako langileen zerrenda espezifikoetatik kanpo uzteari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio ondoriorik gabe utz dezala interesduna irakaskuntzako langileen kontrataziorako zerrenda espezifikoetatik kanpo uzteko erabakia, hark duen tituluak zerbitzu hori emateko gaitzen duela jotzen baita, eta horrek bere ondorioak baititu.
- Departamentuari gogorazi zaio hiru hilabeteko epea betetzeko legezko betebeharra duela, herritarrek aurkezten dituzten gorako errekurtsioen ebazpena emateko eta jakinarazpena egiteko.

**Onartua.****18/502 ESP.**

Interesduna 2017/2018 ikasturterako Irurtzango ikastetxe batean zaintzaile-posturako kontratatzeari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio 2018ko abuztuaren 31ra arte luzatzeko interesdunaren aldi baterako kontratua, aintzat hartuta luzapen horren ondorioak, 2018/2019 ikasturtean dei diezaioten dagokion lehentasunari buruz eskaeran jasotzen dena betetzeko egoki irizten direnak ere barne.

**Ez da onartu.****18/506 ESP.**

Hezkuntzako ikuskatzaileen kidegoan sartzeko deialdian desgaitasunen bat duten pertsonentzat gordetako lanpostu bat txanda askera pasatzeaz kexa-egileak azaldutako desadostasunari dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio desgaitasunen bat duten pertsonentzat gordetako lanpostuak baldintza hori betetzen duten izangaiekin estaltzeko beharrezkoak izan daitezkeen ekintza-neurri positiboak hartzeko.
- Departamentuari gomendatu zaio, hautaketa-prozesuetan desgaitasunen bat duten pertsonentzat gordetako lanpostuak baldintza hori betetzen duten pertsonekin betetzen ez direnean, eta, beraz, lanpostuak hutsik geratzen direnean, saihestu dezala hautagaien txanda askean metatzea halakoak, eta hurrengo enplegu-eskaintza publikoan txerta ditzala, desgaitasunen bat duten pertsonentzat gordetako lanpostuen izaera horri eutsiz.

**Ez da onartu.****18/509 ESP.**

Interesduna Hezkuntza Departamentuko zaintzaile-lanposturako aldi baterako kontrataziorako zerrendatik kanpo uzteari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio kexa-egilea berriro sar dezala zaintzaile-lanposturako kontrataziorako zerrendan (zerrenda horretatik kanporatua izan baita); izan ere, ez dago departamentu horrek interesdunaren kanporatzea eragin zuen deialdia egiteko erabili zuen tokia babesten duen xedapenik.

**Ez da onartu.****18/539 ESP. eta 18/546 ESP.**

Interesduna ezin izan da berriz sartu kontrataziorako zerrendetan, 2017an berorietatik kanporatua izan ondoren, nahiz eta prestakuntza pedagogikoaren eta didaktikoaren betekizuna bete. Horri dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio interesduna irakaskuntzako langileen kontratazioetarako zerrendetan sar dezala berriro, 2017an kanpoan utzi ondoren, baldin eta prestakuntza pedagogikoarekin eta didaktikoarekin lotutako baldintza betetzen badu, horren arabera utzi baitzen zerrendetatik kanpo, ekainaren 7ko 51/2018 Foru Aginduak xedatzen duen aukeraren arabera,

eragozpentzat hartu gabe 2018ko martxoan onartutako bigarren hezkuntzako kidegoan sartzeko deialdia, foru-arau hori indarrean sartu aurretikoa denez.

**Ez dira onartu.**

**18/549 ESP.**

Bigarren hezkuntzako eta lanbide-heziketako irakasle-lanpostuak estaltzeko Hezkuntza Departamentuak antolatutako lehiaketa-oposizioaren esparruko zenbait alderdiri dagokienez:

- Departamentuari gomendatu zaio, kexa eragin duen irasleentzako lehiaketa-oposizio motetan, aurrerantzean, garatutako izapidea bezalako bat garrantzitsutzat balioesten bada (programazio didaktikoaren zuzenketa), berariaz oinarri arautzaileetan jaso dadila.
- Departamentuari iradoki zaio, prozeduretara (espezialitateak, hizkuntzak) aurkezteko baldintzak betetzen dituzten hautagai guztien lehia sustatzeko xedez hautaketa-proben ordutegietan aldaketak egiten badira, aurrez interesdun guztiei ematea aukera horren berri (deialdiaren zehaztapena, horren ondoriozko egintzak argitaratzeko tokian iragartzea...).

**Ez da onartu.**

**18/571/AI ESP.**

Hezkuntza Departamentuak hezkuntza bereziko profila egiaztatzeko kexa-egileak egindako eskariari uko egin izanari dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio berrikusteko profil espezifikokoak egiaztatzeko moduak arautzen dituen araudia, bai eta aldi baterako kontratazioen bidez irakaskuntzako lanpostuak betetzeko hautagaien zerrenden kudeaketa ere, horien guztien edukia antzekoa izan dadin titulazioarekin lotutako eskakizunei dagokienez. Gainera, interesdunak hezkuntza bereziko profila egiaztatzeko egindako eskaria aintzat hartzea balioets dezaten iradoki da; izan ere, atera diren ondorioen arabera, materialki dagozkion funtzioak betetzeko gaitasuna ematen dion titulazioa badu interesdunak.

**Ez da onartu.**

**18/592 ESP.**

Interesduna aurkeztu zen irakasleen kontrataziorako zerrenda batetik kanpo uzteari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio interesduna irakasle-lanpostuetarako zerrenda espezifikoetatik kanporatzeko egintza, kexa eragin duen egintza hori, ondoriorik gabe uzteko, hark prozeduran parte hartzeko eskaria digitalki sinatu zuela egiaztatu ondoren, betiere.

**Onartua.**

**18/642 ESP.**

Bigarren hezkuntzako eta lanbide-heziketako irakasleentzako deialdi batean interesdunak meritu gisa adierazitako ikastaro bat ez balioesteari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio interesdunak bigarren hezkuntzako eta lanbide-heziketako irakasleei zuzendutako lehiaketa-oposizioan adierazitako ikastaroa balioesteko, eta dagokion puntuazioa emateko, balioespen horri uko egiteko arrazoirik hautematen ez denez.

**Ez da onartu.**

**18/661 ESP.**

Bigarren hezkuntzako eta lanbide-heziketako irakasleei zuzendutako lehiaketa-oposizioan titulu ofizial bat meritu gisa ez balioetsi izanari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio interesdunak aurkeztutako Biokimika Klinikoko Kimikari Espezialista titulu ofiziala balioets dezala, bigarren hezkuntzako eta lanbide-heziketako irakasleen lehiaketa-oposizioan, eta eman diezaiotela dagokion puntuazioa.

**Ez da onartu.**

**18/665 ESP.**

Sarbide gisa eskakizun berak eskatu arren funtzionario-maila desberdinetan kokatzeagatik zenbait espezialitateko irakasleen artean sor daitekeen konparaziozko bidegabekeriari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio aztertzeke ea kexan zehazten diren irakaskuntzako espezialitateak maila desberdinetan kokatzea justifikatuta dagoen, kontuan hartuta, esparru horretarako titulazioen mailari dagokionez, eskakizun berak bete behar direla; eta, hala badagokio, har ditzala hartu beharreko neurriak.

**Ez da onartu.**

**18/734 ESP.**

Kexa-egilearen semeari Hezkuntza Departamentuak aldi baterako kontrataziorako egindako deialdian izan ziren inguruabarrei dagokienez:

- Departamentuari gogorarazi zaio legez behartuta dagoela interesdunak aurkeztutako eskabideei berriaz eta idatziz erantzuna ematera.
- Departamentuari gomendatu zaio kexa-egilearen semeak eskabidean adierazitako kontraturako duen eskubidea aitortzeko, hortik eratorritako eraginak kontuan hartuta; eta antzeko kontratazioa eskaintzeko, edo kalte-ordaina emateko, betebeharrak ezin bada bete dagozkion baldintzetan.

**Ez da onartu.**

**18/776 ESP.**

Hezkuntza Departamentuak 2019ko enplegu-eskaintza publikoan irakaskuntzako espezialitate jakin batzuk sartzeko asmoa du; 2016an lanposturik gabe geratu arren onartuak izan zirenen zerrendak ezeztatzeak eragindako kolektiboak ematen ditu espezialitate horiek; zehazki, pertsona horiek bi urte egon dira irakasletzan aritzeko aukerarik gabe, judizialki gero ezeztatua izango zen erabaki baten ondorioz –lanposturik gabe onartuko lehentasunezko zerrendak ezeztatzea–; azkenik deialdietan lehentasuna izateko duten eskubidea aitor diezaioten lortu dutenean, ematen dituzten espezialitateak datorren urteko enplegu-eskaintza publikoan sartuko dira berriro. Horri guztiari dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio kexa-egileak azaldutako proposamenak balioets ditzala, 2019ko espezialitateen deialdiari dagokionez, baldin eta azkenean deialdi hori egiten bada.

**Ez da onartu.**

**18/792 ESP.**

Haur-hezkuntzako espezialitateko (gaztelania) bitarteko irakasleen kolektiboaren egoerari dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio kexan erreferentzia egiten zaion irakasleen kolektiboaren egoera sakon aztertzeke (2009ko deialdian lanposturik gabe onartutako haur-hezkuntzako irakasleak), eta, ahal izanez gero, egoera hori hobetzen saiatzeko neurriak hartzeko, kexaren idatzian zehazten diren proposamenak balioetsiz, zehazki.

**Ez da onartu.**

**18/814 ESP.**

Nafarroako Foru Erkidegoko Administrazioaren kudeaketaren esparruko plazetan, zehazki, Fisika eta Kimika espezialitateetan (euskara), bigarren hezkuntzako irakasleen kidegoan sartzeko deialdiko oposizio-faseko probak kalifikatzerakoan egin ahal izan diren irregulartasunei dagokienez:

- Departamentuari gomendatu zaio bigarren hezkuntzako irakasleen kidegorako deialdiari, zehazki fisika eta kimikako espezialitateari, dagokionez, eskatutako dokumentazioa igor diezaiola kexaren egileari, parte hartu duen administrazio-ESP.n sartu ahal izateko duen eskubideaz balia dadin.
- Departamentuari iradoki zaio interesdunak egindako azterketako A zatiari kalifikazio-epaimahaiak emandako kalifikazioak berrikusteko, deialdian zehaztutakoa errespetatu ez den azter dezan, kontuan hartuta kalifikazio-epaimahai horretako kide bakoitzak ariketa bakoitza bereiz puntuatu behar duela, gero batezbesteko aritmetikoa kalkulatzeko.

**Ez da onartu.**

**Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuari****17/781 ESP.**

Hautaketa-proben bidez gazteriako goi-mailako teknikariaren lanposturako hautagaien bi zerrenda eratzeko deialdi batean eskatzen zen gai-zerrendaren zehaztapen-faltari dagokionez (bata, zerbitzu berezietako prestakuntzarako, eta bestea, aldi baterako kontrataziorako):

Departamentuari hauek iradoki zaizkio:

- Gazteriako goi-teknikari lanposturako aldi baterako kontrataziorako deialdietan, probetako gai-zerrenda zehatz, zorrotz eta itxiagoak osa ditzala, eskatutako arlo horien ezaguera hobea izan dezaten hautagaiek.
- Gai-zerrendan autoritateen eta ezagutzarako iturrien bibliografia bat sartzeko aukera azter dezala, gomendagarri diren neurrian oinarritzat har ditzaten hautagaiek eta, hala, hautapen-probak prestatzeko eta probako galderei erantzuteko orduan, zehaztasun handiagoz joka dezaten.

**Ez da onartu.**

**17/803 ESP.**

Nafar Lansare-Nafarroako Enplegu Zerbitzuan psikologoaren kontrataziorako zerrendak erabiliz goi-mailako tituludunak aldi baterako kontratatzeko egindako deialdien aurrean aurkeztu diren hiru erreklamaziori erantzun ez izanaren aurrean:

- Departamentuari gogorarazi zaio legezko betebeharra duela egiten zaizkion gorako errekursoei berriaz erantzuteko, behar den moduan eta denboran, eta, kasu honetan epemuga amaitu denez, gogorarazi zaio atzerapen gehiagorik gabe ebatzi behar duela gaia.

**Onartua.**

**18/243 ESP.**

Nafarroako Foru Erkidegoko Administrazioa eta haren erakunde autonomoetako lanpostuetan kontratazio bidez edo funtzionario edo langile finkoen prestakuntzarako zerbitzu berezien deklarazio bidez sartzeko hautapen-proben ezaugarri desberdinei dagokienez:

- Departamentuari iradoki zaio Nafarroako Foru Erkidegoko Administrazioa lanpostuetan aldi baterako lanetan sartzeko hautapen-proben sistematizaziorako irizpide orokor batzuk ezar ditzala, behin betiko izaera duten sarbide-proben kasuan lortu nahi den antzeko xedearekin, antzeko mailako lanpostuetako eskakizun-mailetan alde nabarmenik izatea saihestuz, ezaugarri espezifikoek justifikatzen dutenean salbu.

**Onartua.**



**18/519 ESP.**

Haur-hezkuntzako lanpostuen aldi baterako kontratazioetan sarbidea izateko haur-hezkuntzako espezialitateko irakasle-titulua ez aitortzeari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio interesduna haur-hezkuntzako lanpostuen aldi baterako kontratazioetarako zerrendan berrezartzeko, berriz zerrenda horretan sartzeak izan ditzakeen eraginekin, kontuan hartuta, betiere, 2018ko otsaileko hilabetetik galdu izan ditzakeen aukerak, egin ahal zizkioten deiengatik.

**Onartua.****18/659 ESP.**

Interesduna betetzen ari den lanpostua uztailaren 18ko Foru Dekretuak onartutako lan publikoaren eskaintza partzialaren barnean sartzeari dagokionez (2018ko abuztuaren 7ko Nafarroako Aldizkari Ofiziala):

- Departamentuari gomendatu zaio keixaren egilea aldi baterako izaeraz betetzen ari den lanpostua uztailaren 18ko Foru Dekretuaren bidez onartutako enplegu publikoaren eskaintza partzialetik kanpo uzteko, berori barnean hartzeko legean aurreikusten diren baldintzak ez direla betetzen ulertuta (zehazki, erreferentzia gisa finkatutako datan, lanpostuan etenik gabe aldi-baterako lanaldian hiru urte betetzea).

**Ez da onartu.****18/664 ESP.**

Laguntza judizialeko lanposturako aldi baterako kontratazio-zerrendak kudeatzeari lotuta egindako eskariari ez erantzun izanari dagokionez:

- Departamentuari gogorarazi zaio herritarrek aurkeztutako eskaerak berariaz ebazteko legezko betebeharra duela.

**Onartua.****18/782 ESP.**

Nafarroako tokiko polizietan oposizio bidez lanpostuak betetzeko prozedura batean interesduna kanpoan uzteari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio interesduna Barneko zuzendari nagusiak tokiko polizia-postuak betetzeko abuztuaren 29ko 222/2014 Ebazpenaren bidez onartutako deialditik kanpo uzteko hartutako erabakia ondoriorik gabe uzteko; kanpoan uzteko erabaki hori deialdian aurreikusitako titulazioa ez izatean oinarritu zen, Nafarroako polizia-kidegoetan aurretiazko prozedura baten bidez sartu baitzen eta, hori kontuan hartuta, ulertzen baitzen bazuela tokiko polizia gisa aritzeko gaikuntza.

**Ez da onartu.****18/6 P**

Koordinazio-operadore laguntzaileen postuak betetzeko zerrendetarako deialdian salbuespenezko lehentasuna aplikatzeari dagokionez eta Administrazio Erroaren esparruan aldi baterako kontratazio-zerrenden kudeaketan kontratazioa hobetzeari dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio, Administrazioaren eta funtzionario publikoen ordezkarien arteko negoziazio kolektiboaren esparruan, proposamen horretan jasotzen diren gaiak azter eta eztabaida ditzala: a) deialdi horretako salbuespenezko lehentasuna modulatzeko edo kentzeko, jatorriko administrazio-unitatean (zerbitzua) kontrataziorako beharra sortzen den unetik gertuko datetan kontratazioa amaitu dutenen alde indarreko araudiak jasotzen duena aintzat hartuta, kategoria bereko lanpostu guztiak zerbitzu bakarrari atxikita daudenean; b) Administrazio Erroaren esparruan

“kontratazioaren hobekuntza” sistema, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuan ezarrita dagoena, txertatzea.

**Onartua.**

### **Osasun Departamentuari**

---

#### **18/136 ESP.**

Deialdian kontratazio-zerrendetan desgaitasuna duten pertsonen aldeko lehentasuna aplikatzeari uztearekin lotuta, eta halakotzat identifikatutako kexa-egileak zerrenda horietan jarraitzeari dagokionez:

- Gogorarazi da datu pertsonalak esparru eta helburu zehatz, esplizitu eta legitimoekin lotuta egokiak, beharrezkoak eta ez-gehiegizkoak direnean soilik tratatu eta laga daitezkeela, legezko betebeharra delako hori, eta kontuan hartuko dela beti zer esparru eta helburutarako lortu diren.
- Departamentuari gomendatu zaio zeladore-lanposturako kontratazio-zerrendetatik kentzeko desgaitasuna duten hautagaien zuzeneko edo zeharkako erreferentzia oro; izan ere, inguruabar horrek ez dakar inolako lehentasunik aipatutako zerrenda horietan biltzen diren pertsonen deialdiak egitean.

**Ez da onartu.**

#### **18/161 ESP.**

Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuko medikuntza fisikoaren eta errehabilitazioaren esparruan fakultatibo espezialisten bost lanpostutarako lehiaketa-oposizio batean gardentasun-falta izan dela adierazi da, eta horri dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio interesdunari, kexa eragin duen hautaketa-prozesuko partaide den aldetik, prozesu horretako parte-hartzaileek lortutako puntuazioei buruzko informazio xehatua emateko, bai eta ariketa bakoitza balioetsi duen kalifikazio-epaimahaiko kideei buruzko informazioa emateko ere.
- Departamentuari iradoki zaio jardunbide egokien protokoloa egiteko aukera balioesteko, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuko langileen hautaketa-prozesuen inguruan, prozedura horien berme gisa, eta, hala dagokionean, prozesu hori hobetzeko.

**Onartua.**

#### **18/572 ESP.**

Interesduna eskatzen den titulazio-baldintza ez betetzeagatik Osasun Departamentuaren zerbitzurako aldi baterako lehen mailako ofizial-lanpostuaren kontratazio-zerrendetatik kanpo utzi da, nahiz eta duela bi urtetik aipatutako lanpostu hori betetzen aritu. Horri dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio ondoriorik gabe uzteko kexa-egilea lehen mailako ofizial-lanposturako irekitako zerrenda iraunkorretatik kanporatzea, bai eta interesdunarekin sinatutako kontratua azkentzeko egintza ere; izan ere, administrazio-organoak adierazitako zio horrek, eragina izan dezan, aurretiaz aldeko egintzak ofizioz berrikustea eskatzen baitu.

**Ez da onartu.**

**18/759 ESP.**

Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuan osasun-larrialdietako teknikari-lanposturako aldi baterako kontrataziorako irekitako zerrenden kudeaketan, sektore pribatuan emandako zerbitzuak eta arlo horretako etengabeko prestakuntza ez balioetsi izanari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio Nafarroako Foru Erkidegoko osasun-larrialdietan emandako zerbitzuak balioesteko beharrezkoak diren neurriak hartzeko, beharrezkoa bada izaera arau-emailea dutenak barne, besteen kalterik gabe, lanpostuetan aldi baterako sarbidea izateari begira. Horrez gain, gomendatu zaio hautagaiek arlo horretan jaso duten prestakuntza puntua dezala.

**Ez da onartu.**

**18/791 ESP.**

Kontratazio-zerrendan kexa-egileak baino lehentasun txikiagoa duen hautagai bati dei egin dio Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak, administrazio-laguntzaile postua aldi baterako betetzeko. Horri dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio egokitu ditzala kontratazioak dagozkien zerrendetara eta horien lehentasun-ordenara, Osasun Departamentuari atxikitako erakunde autonomoetako zentro eta establezimenduetan aldi baterako kontrataziorako izangaien zerrendak kudeatzeko arauak onesten dituen martxoaren 23ko 347E/2017 Foru Aginduan, Osasuneko kontseilariak emandakoan, 2.6. artikuluan ezarritako ohiz kanpoko bidea saihestuz.
- Departamentuari gomendatu zaio kexaren xede den kontratazioa aztertzeko, eta, berori hogeita hamar egunetik gorako denboraldi baterako egin bada, interesdunari zegokion kontratua ez eskaini izanagatik eragindako kalteen truke kalte-ordaina emateko baldintzak betetzen diren balioesteko.

**Ez da onartu.**

**Eskubide Sozietako Departamentuari eta Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuari****18/312 ESP.**

Lanbide-orientazioarekin lotutako zenbait enplegutuan sartzeko Lanbide Orientaziorako Unibertsitate Master Ofiziala aitortu ez izanari dagokionez:

- Departamentuei iradoki zaie lanbide-orientazioarekin lotutako funtzio eta zerbitzu publikoetan sarbidea izaterakoan Lanbide Orientaziorako Unibertsitate Master Ofiziala aitortu dezatela, eta irizpide horren arabera egoki ditzatela deialdiak, lizitazioak, etab., enplegurako gaitasun-baldintzak zehazteari begira.

**Ez da onartu.**

**Burlatako Udalari****18/185 ESP.**

Burlatako Udalak bideen edo barrualdeen garbiketako peoi-lanpostua kontratatuzko deialdietan egindako kudeaketa-lanaz interesdunak aurkeztutako eskabide bati ez erantzun izanari dagokionez:

- Udalari gogorarazi zaio legez behartuta dagoela herritarrek aurkezten dizkieten eskabide eta eskari guztiei berariazko erantzuna ematera, legeek xedatutako epeen barruan.

**Onartua.**

---

**Corellako Udalari**

---

**18/628 ESP.**

Kirol-koordinatzaile lanpostua betetzeko hautagaien zerrenda eratzeko deialdian parte hartu duten bi hautagaien merituak balioesteari dagokionez:

- Udalari gomendatu zaio, kirol-koordinatzaile lanpostua betetzeko hautagaien zerrenda osatzeko deialdian, berrikusteko lanbide-heziketako gradu bateko ikasgaiei/moduluei ematen zaien balioespena, horri egiten baitio erreferentzia kexak; izan ere, deialdi horren eraginetarako eta berorren oinarri arautzaileekin bat etorrira, ezin izan baitira prestakuntza akademiko osagarritzat hartu.

Erantzunaren zain.

---

**Lizarrako Udalari**

---

**17/784 ESP.**

Mailaz igotzeko txandan euskararen ezagutzaren eskakizuna ezeztatu zuen Nafarroako Administrazio Auzitegiaren ebazpen bat betetzeari begira, herriko Udaltzaingorako hiru udaltzain-postu betetzeko deialdirako oinarriak aldatu ziren, eta horri dagokionez:

- Udalari gomendatu zaio kexaren egileari udaltzaingoan postu bat esleitzeko dagozkion neurriak har ditzala; izan ere, txanda askean balioespen handiena izan duen hautagaia hura izan da, eta postu hori egokituko zitzaion, legeetan aurreikusi gabeko bide batetik eta Nafarroako Administrazio Auzitegiaren ebazpenak zehaztutakoa gainditzen duen irismenarekin deialdiaren oinarrietan aldaketarik tarteko izan ez balitz.

**Ez da onartu.**

---

**Uharteko Udalari**

---

**18/64 ESP.**

Udalaren beharriari begira aldi baterako kontratazioetarako administrazioko ofizialen zerrenda osatzeko deialdi batean, administrazioko ofizial gisa enpresa pribatu batean izandako lan-esperientzia ez balioetsi izanari dagokionez:

- Udalari gomendatu zaio interesdunak administrazioko ofizial gisa duen lan-esperientzia egiaztatzeko enpresaren ziurtagiria onar dezala, eta, horren ondorioz, kexak erreferentzia egiten dion deialdian aurreikusitako puntuazioa aplikatuz eskubidez zegoen puntuazioa aitortu diezaiola.

**Ez da onartu.**

---

**San Adriango Udalari**

---

**18/148 ESP.**

Udaltzaingoan hutsik dauden lanpostuak betetzeaz eta gaur egun kideak falta direnez hartu beharreko neurriez informazioa eskatu zuen interesdunak, eta eskariari ez dio erantzun San Adriango Udalak. Horri dagokionez:

- Udalari gogorarazi zaio kexaren egilearen eskaerari erantzuteko legezko betebeharra duela.

**Onartua.**

---

**Zizur Nagusiko Udalari**

---

**18/76 ESP.**

Enplegu-deialdi publikoen iragarpenak wegunean iragartzeko prozedurari dagokionez:

- Udalari gogorarazi zaio enplegu publiko batean sartzeko probak hasteko hilabetea onartutako deialdien oinarrietan zehaztutako hilabeteari egokitu behar zaiola.

**Onartua.**

---

**Nafarroako Unibertsitate Publikoari**

---

**18/381 ESP.**

2017/2018 ikasturtean Zuzenbide Konstituzionaleko irakasle elkartu gisa irakaskuntzan aritzeko pertsona bat kontratatzeari dagokionez:

- Unibertsitateari gomendatu zaio apirilaren 16ko Errektorearen 800/2018 Ebazpenean, bigarren atalean, txertatutako baldintza ezeza dezala eta ondorioz gabe utz dezala, berorren bidez, irakasle elkartu lanpostuan sartzeko eskubidea aitortzeak dakartzan eraginak geroratu egiten baitira, eta interesdunari zuzenbidearen arabera ez dagokion egiaztapen-karga ezartzen baitaio; eta, horrez gain, gomendatu zaio kexa-egileak kasu honetan zehaztutako irakasle-plazan sartzeko duen eskubidea berrezartzeko neurriak har ditzala, ahalik eta bizkorren.

**Onartua.**

**6.2.2. Nekazaritza eta abeltzaintza.**

---

**Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioiko Departamentuari**

---

**18/49 ESP.**

Nekazari gazteak beren gain hasteko laguntzei eta eskatutako hobekuntza-planei dagokienez:

- Departamentuari iradoki zaio azter dezala ea, sortu den egoera honetan, 2016ko urriaren 1etik aurrera eskatutako laguntzekin lotuta egindako inbertsioen egiaztapenaren falta administrazioaren jarduketaren ondorio izan ote den, eta, hala izan bada eta horrek interesdunari zegozkion diru-laguntzetara jotzeko orduan kalterik eragin badio, har ditzala dagozkion neurriak, diru-laguntza hori edo ekonomikoki balioekide den besteren bat eman diezaioten.

**Onartua.**

**18/603 ESP.**

Aurrez diru-laguntza baten xede izan zen nekazaritza ekologikoko proiektu bat ezin gauzatzeko jotzeari dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio interesdunekin elkarlanean aritzeko, nekazaritza-proiektu horrekin jarraitzeko modua emango dien irtenbide bat bila dezaten; edota beste hautabide bat hartzen laguntzeko, adostu dezaketen formula baten bidez, kontuan hartuta erakunde honek hasieran planteatutakoaren aurrean adierazitako objektzioa berandu etorri zela eta horrek haiei kalteak eragin diezazkiekeela. Horri dagokionez, kexan erreferentzia egiten zaion departamentuarekin izandako bileran interesdunak planteatutako aukerak edo neurriak balioets daitezke.

**Ez da onartu.**

**18/618 ESP.**

Animalien garraioa Administrazioari jakinarazteko egungo sistema desagertzearekin eta beste bide telematiko batez ordezkatzerekin lotuta:

- Departamentuari iradoki zaio, teknika elektronikoak, informatikoak eta telematikoak administrazio publikoen eta herritarren arteko harremanetan txertatzeko bideak zuzendu behar dituen progresibitate-printzipioa aplikatuz, luzatzeko uztailaren 3ko 170/2018 Foru Aginduan, Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioako kontseilariak emandakoan, 2. artikuluan zehazten den epea, horren arabera, 2018ko urriaren 1etik aurrera ezeztatu egiten baita garraio-dokumentuak erabiltzea Nafarroako Foru Erkidegoan; eta, beraz, egun horretatik aurrera, aukera eman dezala Nekazaritza, Abeltzaintza eta Elikadurako kontseilariaren otsailaren 28ko 36/2005 Foru Aginduak zehaztutako moduan egin ahal izateko animalien garraioari buruzko dokumentuen jakinarazpena.

**Onartua.****18/681 ESP.**

Arga 2-XXII. Sektoreko partzelen elkartetaren ondorioz interesdunari hainbat zortasun-karga dituen finka bat esleitzeari dagokionez (finka hori erabiltzea eta gozatzea eragozten dute horiek):

- Departamentuari iradoki zaio planteatutako arazoari irtenbide bat aurkitzeko, kexa-egilearekin bat etorrita, eta Miranda Arga herrian partzelak elkartzeko prozesua garatu aurretik interesdunak erabiltzen zuen finkaren antzeko bat jartzeko haren esku.

**Onartua.****18/790 ESP.**

Kexaren egileen iritziz, tratu baztertzaila jasotzen du abeltzaintza tradizional estentsiboak edo ekologikoak, Nafarroako Foru Erkidegoan abeltzaintzako ustiatuek eta horien instalazioek bete beharreko baldintzak (higieniko sanitarioak, animalien ongizatearekin lotutakoak eta antolaera zooteknikoari dagozkionak) zehazten dituen Foru Dekretuaren proiektuan. Horri dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio, udalerrietako alkateek eta sinatzaileek erakutsitako kezka sozialaren aurrean, erregimen espezifiko eta berariazko bat lantzeko abeltzaintzako ustiatuek estentsibo, tradizional eta ekologikoetarako (txikiak nahiz ertainak), bai kexan aipatzen den Foru Dekretuan bertan, bai landu daitekeen beste batean.

**Ez da onartu.****Ablitasko Udalari**

---

**18/747 ESP.**

Kexa-egileak larreak ustiatzeari buruz eta lehorreko lurak lur ureztatu gisa kobratzeari buruz aurkeztutako zenbait idatziri ez erantzun izanari dagokionez:

- Ablitasko Udalari iradoki zaio onartzeko interesdunak egindako bilera-eskaera, kexaren idatzian adierazitako gaiak argitze aldera.

**Onartua.**

---

---

**Etxabarriko Kontzejuari**

---

**18/764 ESP.**

Interesdunak su-egurraren sorta bat eta larreen ustiapena eskatu zizkion Etxabarriko Kontzejuari, eta horri dagokionez:

- Kontzejuari gomendatu zaio eskatutako ustiapena emateko interesdunari, zuzenbidean onartuta dagoen modu fede-emaile batean interesduna ez dela herri horretan bizi egiaztatzen ez badu behintzat.

**Onartua.**

---

**Errozko Kontzejuari**

---

**18/384 ESP.**

Interesdunak eskatutakoaren arabera su-egur sorta bat esleitu ez izanari eta gai honetaz aurkeztutako idatziari erantzun ez izanari dagokionez:

- Kontzejuari gogorarazi zaio kexa-egileak 2018an su-egurretarako herri-ondasunen ustiapenez aurkeztutako eskaria ebazteko betebeharra duela legez.
- Kontzejuari gomendatu zaio eskatutako ustiapena emateko interesdunari, zuzenbidean onartuta dagoen modu fede-emaile batean interesduna ez dela herri horretan bizi egiaztatzen ez badu behintzat.

**Ez da onartu.**

---

**Galbarrako Kontzejuari (Lanako ibarra)**

---

**17/793 ESP.**

Herri-ondasunen ustiapenagatik eta ustiapen hori egin ahal izateko nahitaezkoa den fidantzagatik kanon gisa eskatzen den prezioari dagokionez:

- Gomendio hauek egin zaizkio kontzejuari:
  - Interesdunari esleitutako luraren ezaugarrien antzekoak dituzten lurretarako inguruan diren alokairu-prezioak azter ditzala, eta kanon gisa eskatutako zenbatekoa arrazoitu dezala.
  - Kexaren egileari esleitutako herri-lurra ustiatzeko eskatutako fidantza ondoriorik gabe utz dezala; eta, partzelaren erabilera egokia ziurtatzeko berme bat zehaztea egoki iritziz gero, urteko kanon gisa ezarritako zenbatekoarekiko proportzionala izan dadila.

**Ez da onartu.**

**6.2.3. Gizarte-ongizatea.****A) Haurrak eta nerabeak**

---

**Eskubide Sozialetako Departamentuari**

---

**17/810 ESP.**

Zegoen behaketa- eta harrera-zentrotik ihes egin zuen interesdunaren alabak, eta adingabearen amari ez zitzaion informaziorik eman egoeraz eta egindako jarduketez (ez zekien non zegoen); horri dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio neurriak indartzeko, neurri horien bidez kexan adierazitako adingabearen hezkuntza-prozesua ziurta dadin, ahal den neurrian zentrotik ihes egitea saihestu dezaten eta, halakorik gertatuz gero, non dagoen jakiteko egiten ari diren edo egin diren jarduketei buruz amari informazioa eman diezaioten.

**Onartua.**

**18/270 eta 18/271 ESP.**

Neurri judizialak betetzeko lundainen dagoen zentroaren funtzionamenduari dagokionez, zentro horretan baitago interesdunaren semea:

- Gogorarazi zaio gizarte-zerbitzuen eta, bereziki, adingabeen zentroen (kexan erreferentzia egiten zaienak barne) erabiltzaileek aurkeztu dituzten erreklamazioak ebazteko betebeharra duela legez.
- Neurri judizialak betetzeko zentroetan barneratutako adingabeen egoerarekin lotuta, gogorarazi da, oro har, erabat biluzita miatzea segurtasun-arrazoi jakin eta espezifiko batzuk daudenean egin daitekeela: adingabeak bere gorputzean objektu arriskutsuak, bere osasunari edo osotasun fisikoari kalte egin diezaioketen substantziak edo zentroko segurtasuna edo bizikidetzaren ordenatua nahastu dezaketenak dituela uste izateko banan-banako arrazoiak eta arrazoi kontrastatuak daudenean, eta baliabide elektronikoak erabili ezin direnean, zentroko zuzendariaren baimenarekin, guardiako adingabeen epaileari eta guardiako fiskalari jakinarazi ondoren, betiere, eta miaketa hori egiteko izan daitezkeen arrazoiak azalduz.

**Onartua.**

**18/623 ESP.**

Duela gutxi babesgabetasun-egoeran zeudela aitortu ondoren, interesdunaren bi semeen egoerari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio ahalik eta bizikorren dagokion bisita-erregimena ezar dezala, adingabeek amarekiko loturari eutsi diezaioten.
- Departamentuari gogorarazi zaio kexaren egileari haren semeekin lotuta hartzen diren erabakien berri emateko legezko betebeharra duela.

**Onartua.**

**B) Gizarteratzea eta bermatutako errenta****Eskubide Sozialetako Departamentuari****18/58 ESP.**

Laguntza izapidetzerakoan Administrazioari esleiri dakiokkeen akats baten ondorioz, bermatutako errenta gisa bidegabeki hainbat zenbateko jaso zituen kexa-egileak, eta horiek itzultzeko dituen zailtasunei dagokienez:

- Departamentuari iradoki zaio bermatutako errenta aldatzeko prozedurak bizkortu ditzala, hemen azaldutako kasuan eta antzekoetan, hura jasotzen duten pertsonen prestazio hori aitortzeko kontuan hartutako baldintzetan edozein aldaketa eginez gero eta horren ondorioz aldaketaren bat izan daitekeenean horren berri eman dezaten.

**Onartua.**

**18/70/AI ESP.**

Bizirauteko eta etxebizitzaren hipoteka-kreditua ordaintzeko interesdunaren diru-sarreraren gabeziari dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio honako kasu hau eta honen parekoak aztertzeko (prestazio publiko baterako eskubidea aitortu zaie interesdunari, baina ez dute jasotzen Administrazioak konpentsazio modura edo bahituran hartzea erabaki duelako), eta, egoki iritziz gero, araudia aldatzeko aukera balioesteko, bermatutako errentaren zenbatekoa luzatzeko.

**Ez da onartu.**



**EXP.18/124**

Kexaren egileak aitortua zuen bermatutako errenta ezeztatu eta azkentzeari dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio, kexaren xede den kasu honetan eta antzekoetan, balioesteko ea egokitzen har daitekeen lanaldi osoko enplegu-eskaintza, kontuan hartuta familia-unitate bakoitzak dituen inguruabarrak, eta ea interesdun pertsona horiek ez dituzten zailtasun oso handiak edo gaindiezinak praktikan, lan-munduan bere osotasunean sartzeko; hala, aitortu zaion bermatutako errentari eusteko aukera azter dadin, beharraren arabera hala zehaztu denean.

**Ez da onartu.**

**18/132 ESP.**

2014, 2015 eta 2016. urteetan interesdunak jasotako bermatutako errenta itzularazteko ESP.ri dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio ez dezala uste izan kexa-egilearen eta egungo bikotekidearen artean ezkontideen pareko afektibitate-harremanik zegoenik 2014an, 2015ean eta 2016. urteko zati batean, eta aitor dezala interesdunak gizarteratze-errenta jasotzeko duen eskubidea, urte horietan desegoki jasotako zenbatekoen erreklamaziorako garatutako jarduketak baliogabetuz.

**Ez da onartu.**

**18/181 ESP.**

Departamentuak diru-sarreraren muga gaintzen dela ulertu duelako interesdunari bermatutako errenta ukatzeari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio kexaren egilari bermatutako errenta ukatzeko erabakia berrius dezala, diru-sarreraren zenbaketatik kanpo utziz langabezia-prestazioa, ezeztatua izan den edo ondorioz gabe utzi den neurrian, eta kontuan hartuta prestazioa eskuratzeko orduan kaltetua izan zitekeela horregatik.
- Dena den, berori ukatzen dion ebazpenari eusten bazaio, kasua berrikusteko eta ebaluazioa eguneratzeko iradoki zaio, kexan adierazitako beharrezan-egoera aintzat hartuta.

**Onartua.**

**18/213 ESP.**

Interesduna jasotzen ari den errenta bermatua murriztu egin da, departamentuak uste baitu etxean bizikide duen pertsonarekin ezkontza-harremanaren antzekoa duela; horri dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio ez uste izateko 2017ko abenduan eta 2018ko urtarrilean kexa-egileak eta etxean bizikide zuen pertsonak ezkontza-harremanaren antzeko afektibitate-harremana zutela, eta, horren arabera, hilabete horietan bidegabeki jaso izandako zenbatekoak itzularazteko garatutako jarduerak ezeztatuz; eta, horrez gain, presuntzio horren ondorioz interesdunak jaso ez zituen zenbatekoak dagozkiola onartzeko.

**Ez da onartu.**

**18/278 ESP.**

Interesdunak gutxienez azken bi urteetan Nafarroako Foru Erkidegoan bizi izan dela erakutsi behar du egiaztagiri bidez, bermatutako errentara eta beste laguntza sozial batzuetara jo dezan, baina ezin izan du halakorik egiaztatu; horri dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio aintzat hartzeko interesdunak bermatutako errenta eskatzeko eskubidea ematen duen bizilekuaren baldintza hori betetzen duela, azaroaren 11ko 15/2016 Foru Legeak, gizarteratzeko eta errenta bermaturako eskubideak arautzen dituenak, 5 b) artikuluan xedatutakoaren arabera; izan ere, nabarmena da kexa-egileak erroak eginak dituela hainbat urtean Nafarroako Foru Erkidegoan, eta bertan bizi izan dela.

**Onartua.**

**18/299 ESP.**

Interesdunak bidegabeki jasotako errenta bermatua itzul dezan egindako eskariari dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio, interesdunak gaur egun bizi duen egoera ekonomiko zaila kontuan hartuta, aukera eman diezaiola itzuli beharreko zenbatekoa ordainketa zatikatu bidez itzultzeko, horrela, ordainketa horiek onargarriak izan daitezen kexa-egilearentzat.

**Onartua.****18/355 ESP.**

Kotizazio gabeko baliaezintasuneko pentsioan eta bermatutako errentan kexa-egileak gero eta zenbateko txikiagoa jasotzeari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio kexaren egileak eskatzen duen ziurtagiria, azken urte hauetan departamentu horrek hurrenez hurren aitortu, aldatu eta ordaindu dituen prestazioen dinamikari buruzkoa, eman diezaiola, adierazi duenez, senar ohiari egindako erreklamazio batean erabili nahi baitu.

**Onartua.****18/534 ESP.**

Interesdunak lan-eskaintza bati erantzun ez izanagatik eta kexaren egileak hori ukatu arren errenta bermatuari dagokion hileko kuota baten ordainketa ez egin izanari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio interesdunak bermatutako errenta gisa eskatutako zenbatekoa ordaintzeko (hura eteteko ebazpenaren aurreko hileko zenbatekoak, halako ebazpenik izan bada), ez baita ikusten justifikatuta dagoenik ez ordaintze hori.

**Ez da onartu.****18/593 ESP.**

Bermatutako errenta gisa bidegabeki jasotako zenbatekoak itzuli ahal izateko interesdunak dituen zailtasunei dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio bermatutako errenta aldatzeko prozedurak arintzeko, prestazio hori aitortzeko kontuan hartu ziren inguruabarretan aldaketaren bat gertatu zela jakinarazi dutenean haien hartzaile diren pertsonak (hauxe da kasua) eta, horren arabera, prestazio horretan aldaketarik izan daitekeenean.
- Departamentuari iradoki zaio, interesdunak gaur egun bizi duen egoera ekonomiko zaila kontuan hartuta, aukera eman diezaiola itzuli beharreko zenbatekoa ordainketa zatikatu bidez itzultzeko, horrela, ordainketa horiek onargarriak izan daitezen kexa-egilearentzat, eta xede horretarako neurriak har ditzala.

**Onartua.****18/693 ESP.**

Interesdunak jasotako bermatutako errentaren itzulketarako ESP.ri dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio ez uste izateko 2017ko azaroan eta abenduan eta 2018ko urtarrilean eta otsailean kexa-egileak eta etxean bizikide zuen pertsonak ezkontza-harremanaren antzeko afektibitate-harremana zutela, eta, horren arabera, hilabete horietan bidegabeki jaso izandako zenbatekoak itzularazteko garatutako jarduerak ezeztatzeko.

**Ez da onartu.**

---

**Ogasuneko eta Finantza Politikako Departamentuari**

---

**18/637 ESP.**

2014, 2015 eta 2016. urteetan bidegabeki jasotako bermatutako errentagatik eta premiamendu-errekarguagatik interesdunari zenbateko ekonomiko bat itzultzeko eskatu izanari dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio, interesdunak gaur egun bizi duen egoera ekonomiko zaila kontuan hartuta, aukera eman diezaiola itzuli beharreko zenbatekoa ordainketa zatikatu bidez itzultzeko, horrela, ordainketa horiek onargarriak izan daitezen kexa-egilearentzat, interesik eta bermerik eskatu gabe, eta premiamendu-errekargaririk gabe, eta har ditzala horretarako hartu beharreko neurriak.

**Onartua.**

---

**Iruñeko Udalari**

---

**18/166 ESP.**

Gizarte-larrialdiko laguntza bat eman diezaioten interesdunak egindako eskariari ez erantzun izanari dagokionez:

- Udalara gogorarazi zaio legez behartuta dagoela kexa-egileak egindako laguntza-eskaria eskumena duen unitateari igortzeko eta eskari hori ebazteko.

**Ez da onartu.**

**C) Adinez nagusien babesa**

---

**Eskubide Sozialetako Departamentuari**

---

**18/239 ESP.**

Kexa-egilearen senarrak (88 urte) mugikortasun-arazo larriak ditu, eta Tafallako egoitza batean dago; etxetik gertuko egoitza batean, Berriozarko herrian, zehazki, harentzako tokia eskatu zuen, senitarteko gertuoenak han bizi baitira egun; ez zaio tokirik esleitu, eta horri dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio, kexan jasotzen den kasu zehatz honetan, interesdunari leku bat esleitzen diezaiola bizilekutik ahalik eta gertuen dagoen egoitza batean, ahalik eta bizkorren.
- Departamentuari iradoki zaio Iruñerrian adineko pertsonentzako egoitzetan tokien eskaintza handitzeko egokiak iruditzen zaizkion neurriak har ditzala, inguru horretan horrelako tokien eskaria gero eta handiagoa denez berorri erantzun ahal izateko.

**Ez da onartu.**

**18/302 ESP.**

Interesdunari Burlatan duen bere etxebizitzatik gertu egoitza-plaza publiko edo itundu bat eman ez izanari dagokionez:

- Eskubide Sozialetako Departamentuari gomendatu zaio interesdunari ahal bezain laster eman diezaiola adineko pertsonak egoitzetan artatzeko plaza bat, publikoa zein itundua, bere bizi-inguruetik ahalik eta gertuen.
- Eta horrelakorik ezin bada, gomendatu zaio plaza ematen zaion bitartean interesdunari emango zaio zerbitzuarekin lotutako prestazio ekonomiko ahalik eta azkarren eman diezaiotela, eta plaza publiko edo itunduetarako aurreikusitako baldintzen antzekoetan zerbitzua ordaintzeko moduan kuantifika dezala, eskubidez dagokion zerbitzu publikoa ez esleitu izanak ekonomikoki kalterik eragin ez diezaion.

**Ez da onartu.**

**18/438 ESP.**

Ezohiko diru-laguntza bat ukatzeari dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio hirurogeita bost urtetik gorako adineko pertsonen kolektiboa kexan aipatzen diren ezohiko laguntzen onuradunen artean sar dezala.

**Onartua.**

**18/16 OJ**

Iruñea inguruan egoitza-plaza publikoak edo itunduak eskuratzeko ezintasunari edo zailtasunari eta plaza pribatuekin lotutako ordezeko prestazioen zenbatekoari dagokienez:

- Departamentuari iradoki zaio, gizarte-zerbitzuen arloko plangintzarako duen ahalmenaz baliatuz, azter, zehatz eta aplika ditzala dagozkion neurriak, mendekotasuna duten adineko pertsonentzako egoitza-plaza nahikoa ez izateak eta horiek lurraldean modu desorekatuan banatzeak dakartzaten arazoei epe ertain edo luzera irtenbide bat bilatzen ahalegintzeko, hurbiltasun-printzipioa zainduz, betiere.

**Onartua.**

**18/27/AI OJ**

Mendekotasuna duten pertsonen egoitza-arretarako zerbitzu publikoaren estaldura-mailari eta zerbitzu hori ematen ez den kasuetako prestazio ekonomikoari dagokienez:

- Departamentuari gomendatzea egoitza-arretarako zerbitzurako eskubidea duten mendeko pertsonak, nahi izanez gero, dagozkion zerbitzu publikoa jasotzeko aukera izateko neurriak har ditzala, administrazioak egokitutako plaza publiko edo itunpeko baten esleipenaren bitartez.
- Departamentuari gomendatzea egoitza-arretarako zerbitzuari lotutako prestazio ekonomikoa erregulatzen duen erregelamendu-araudia ahal bezain laster alda dezala, mendetasun-mailaren goranzko berrikuspenak prestazio horren murrizketa ez dezan ekarri.

Erantzunaren zain.

**Iruñeko Udalari**

---

**18/415 ESP.**

Iruñeko Udaleko etxez etxeko laguntza-zerbitzuak kexa-egilearen amari eskainitako arretari dagokionez:

- Udalari gomendatu zaio kexa-egileak salatutako gabeziak aztertzeko eta, egoki bada, horiei konponbidea emateko neurriak hartzeko, herritarrek kalitatezko zerbitzuak hartzeko duten eskubidea bermatze aldera.

**Onartua.**

**Queiles Ibarreko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitateari**

---

**18/353 ESP.**

Interesdunak (74 urte) prestazio ekonomikorik jasotzen ez duenez eta hainbat gastu (sendagaiak, hortzak, betaurrekoak) ordaindu behar dituzenez bizi duen beharrizan-egoerari dagokionez:

- Mankomunitateari iradoki zaio berriro aztertzeko kexa-egilearen beharrizanak eta inguruabarrak, eta, laguntza edo prestazio ekonomikoren bat badagokio, ahalik eta bizkorren izapidetzeko.

**Onartua.**

**D) Desgaituen babesa eta ezinduen tutoretza****Osasun Departamentuari**

---

**17/710 ESP.**

San Frantzisko Xabier zentro psikogeriatrikoak jantziak galdu izanari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio kexa-egileari haren bi janzki galdu izanagatik dagokion kalte-ordaina ordaintzeko, diruz nahiz galdutako jantzien ordeztzeko kalitateko beste bi emanez.

**Ez da onartu.**

**Eskubide Sozialetako Departamentuari**

---

**18/127 ESP.**

Nafarroako Helduak Tutelatzeko Fundazioak desgaitu bati eman dion arretari eta, tutoretza gauzatzean, haren baliabide ekonomikoez egindako kudeaketari dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio Nafarroako Helduak Tutelatzeko Fundazioan dauden baliabideen hornidura aztertzeko, eta horiek behar bezala egokitu daitezzen zaintzeko, pertsona horien tutoretzarekin lotutako funtzioak hurbilagokoa den modu batez betetzeko.

**Onartua.**

**18/233 ESP.**

Sayoa zentroan interesdunari prestazioa aitortu ondoren, 65 urtetik beherako pertsonen egoitza-zerbitzuarekin lotutako prestazio horren kudeaketari dagokionez:

- Nafarroako Helduak Tutelatzeko Fundazioari iradoki zaio haren tutoretzapekoen baliabide ekonomikoen kudeaketarekin lotutako informazioa emateko bide eta bitartekoak zabaltzeko, kasu honetan eta antzeko beste batzuetan interesdunek jakin dezaten aitortu zaizkien prestazioak nola ari diren kudeatzen.

**Onartua.**

**18/252 ESP.**

Desgaitasun-mailaren balioespenarekin kexa-egileak adierazitako desadostasunari eta garraio-zerbitzu publiko kolektiboak erabiltzeko zailtasuna ez aitortu izanari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio kexa-egileak garraio-zerbitzu kolektiboak erabiltzeko zailtasunak dituela onar dezala, abenduaren 23ko 1971/1999 Errege Dekretuak, ezintasun maila onartzeko, aitortzeko eta kalifikatzeko prozedurari buruzkoak, 2. eranskineko a) atalean aurreikusitako egoeran dagoenez.

**Ez da onartu.**

**18/330 ESP.**

Nafarroako Helduak Tutelatzeko Fundazioak kexa-egilearen senideari eman dion arretari eta, tutoretza gauzatzean, haren baliabide ekonomikoez egindako kudeaketari dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio Nafarroako Helduak Tutelatzeko Fundazioak kexa-egilearen senideari emandako arreta hobetzeko neurriak har ditzala, haren eskubideak eta bidezko interesak babesteko, kexan adierazitako alderdietan eta antzekoetan (tutoretzapeko pertsonari informazioa ematea, osasunarekin lotutako kontuak, egoera fiskala eta ondarearekin lotutako interesak, oinarrizko gastuetarako baliabide ekonomikoak, etab.).

**Onartua.**

**18/343 ESP.**

Nafarroako Helduak Tutelatzeko Fundazioak kexa-egileari eta haren bikotekideari, tutoretza gauzatzean, eman dien arretari dagokionez:

- Fundazioari iradoki zaio tutoretzarekin lotuta beregain dituen funtzioak arinago bete ditzala, kexan deskribatutako egoera eta antzekoak saihesteko.

**Onartua.**

**18/400 ESP.**

Nafarroako Helduak Tutelatzeko Fundazioak, tutoretza gauzatzean, egiten duen kudeaketari dagokionez:

- Fundazioari iradoki zaio bere tutoretzapean dituen entzuteko, ahal denean, eta, ahal den neurrian, haien desireri erantzuteko, are gehiago haien baliabide ekonomikoei eragiten dieten erabakiak hartu behar dituztenean.

**Onartua.**

**18/449 ESP.**

Nafarroako Helduak Tutelatzeko Fundazioak bere tutoretza-funtzioa gauzatzeko moduan hobetzeko modukotzat jotzen ditu interesdunak zenbait alderdi, eta horri dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio Nafarroako Helduak Tutelatzeko Fundazioan dauden baliabideen hornidura aztertzeke, eta horiek behar bezala egokitu daitezzen zaintzeko, pertsona horien tutoretzarekin lotutako funtzioak hurbilagokoa den modu batez betetzeko.

**Onartua.**

**18/514 ESP.**

Interesdunaren alabari onartutako desgaitasun-mailari eta maila hori zehazteko balioespena egin zuen psikologoak emandako tratuari dagokionez:

- Departamentuari gogorarazi zaio, oro har, behartuta dagoela legez errespetuzko tratu zuzena ematera, herritar guztiekin dituen harremanetan.

**Onartua.**

**18/717 ESP.**

Interesdunaren semea adimen-desgaitasuna duten pertsonentzako egoitza-zerbitzu batean (kasu honetan, tutoretzapeko etxe batean edo etxe funtzional batean) artatzeko ezintasunari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio interesdunari plaza bat esleitzeko desgaitasuna duten pertsonentzako tutoretzapeko etxe batean edo etxe funtzional batean, eskubidea duelako horretarako eta arauetan eskubide hori gauzatzeko aurreikusitako epea gainditu delako.

**Ez da onartu.**

**18/10 OJ**

Mendekotasun-egoera aitortzeko eta mendekotasun-sistemako prestazioetan sarbidea izateko prozedurei dagokionez:

- Departamentuari gogorarazi zaio legez behartuta dagoela mendekotasun-egoerak aitortzeko eta sistemako prestazioetan sarbidea izateko prozedurak epe barruan ebaztera, eta beharrezkoa dela, beraz, xede horretarako neurriak hartzea.

**Onartua.**

---

**Hezkuntza Departamentuari**

---

**18/721 ESP.**

Euskara ikasteko eta hizkuntza horren ezaguera-maila ofiziala egiaztatzeko pertsona gorrek dituzten zailtasunei dagokienez:

- Departamentuari iradoki zaio pertsona gorrek euskara ikasteko eta euskararen ezaguerari dagokion egiaztagiriko ofiziala lortzeko beharrezkoak diren neurriak hartzeko eta xede horretarako egokiak diren babes-baliabideak emateko, eskoletan hizkuntza hori ikas dezaten.

**Onartua.**

**18/785 ESP.**

Euskararen gaitasun-agiriari (EGA) dagokion titulua lortzeko 2018ko deialdiaren barnean aurreikusitako proba idatzia egiteko interesdunari, % 75eko desgaitasun-maila duenari, onartutako denbora gehigarri urriari dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio interesdunari denbora gehigarri handiagoa emateko, euskararen gaitasun-agiriari (EGA) dagokion titulurako 2018ko deialdian aurreikusitako proba idatzia egiteko, kasu honetan sumatutako inguruabar bereziak kontuan hartuta eta ekintza-neurri positibo gisa.

**Ez da onartu.**

---

**Iruñeko Udalari**

---

**17/719 ESP.**

Alde Zaharreko unitatean kexa-egileak eta haren emazteak esleituta duten gizarte-langileak emandako arretari dagokionez.

- Udalari iradoki zaio onar dezala kexa-egileak eskatutako auzo-unitatearen aldea, urtarrilaren 24ko 6/2011 Foru Dekretuarekin bat etorrita.

**Ez da onartu.**

**18/194 ESP.**

Ostalaritzako lokal batek segurtasunaren eta irisgarritasunaren esparruko indarreko araudia ez betetzeak adierazten duen arriskuaren arrian Iruñeko Udalak ezer ez egin izanari dagokionez:

- Udalari gomendatu zaio balioesteko ea kexan adierazitako lokalari eskatu ahal zaizkion irisgarritasun unibertsalaren esparruko "bidezko doikuntzak", desgaitasunak dituzten pertsonen eskubideei eta haiek gizarteratzeari buruzko Lege Orokorraren testu bateginean, 2, 22, 25, 29 eta hirugarren xedapen gehigarrian xedatutakoaren arabera.

**Onartua.**

---

**Iruñerriko Mankomunitateari**

---

**18/203 ESP.**

Gurpildun aulkiak erabiltzen dituzten pertsonen zailtasunak izaten dituzte edukiontzietara zaborra botatzeko, horien sarbide edo ahoak oso altu egon ohi direnez; horri dagokionez:

- Mankomunitateari iradoki zaio etxe-zaborrak utzi eta biltzeko edukiontzia desgaitasunak dituzten pertsonen beharretara egokituta dituzten ereduak aztertzen eta ebaluatzen jarraitzeko (horretan dihardutela adierazi du), pertsona guztien irisgarritasuna bermatu ahal izateko; edota xede horretarako izan daitezkeen beste neurri batzuk hartzea balioesteko.

**Onartua.**

**E) Familien babesa****Eskubide Sozialetako Departamentuari**

---

**17/800 ESP.**

Langile autonomoen lan-bizitza, familia-bizitza eta bizitza pertsonala uztartzeko diru-laguntza baten eskaria ez onartu izanari dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio onartzeko kexa-egileak aurkeztutako eskaera izapidetzea, eta, zehaztutako gainerako baldintzak betetzen baditu, diru-laguntza hori emateko.

**Ez da onartu.**

**Berriobeitiko Udalari**

---

**18/380 ESP.**

Guraso bakarreko familiei Artika Kirol Hirian tarifa murrizturik ez aplikatzeari dagokionez:

- Udalari gogorarazi zaio legez behartuta dagoela zuzentzen zaizkion eskabideak ebaztera eta jakinaraztera, bere eskumeneko gaietan, Nafarroako Foru Erkidegoko administrazioari buruzko Legearen 318. artikuluan jasotzen denaren arabera.

**Ez da onartu.**

**F) Emakumeen eta gizonen arteko berdintasuna****Herritarrekiko eta Erakundeekiko Harremanetako Departamentuari**

---

**18/287 ESP.**

Irabazi-asmorik gabeko elkarte eta erakundeak Nafarroako Berdintasunerako Institutuak Nafarroako Foru Erkidegoan ari diren enpresei emakumeen eta gizonen berdintasun-planak ezartzeko edo suspertzeko ematen dituen diru-laguntzen 2018ko deialditik kanpo uzteari dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio emakumeen eta gizonen arteko berdintasun-planak ezarri edo suspertzeko diru-laguntzen hurrengo deialdien onuradunen artean sar ditzala irabazi-asmorik gabeko elkarte eta erakundeak.

**Onartua.**

**18/472 ESP.**

Herritarrekiko eta Erakundeekiko Harremanetarako Departamentuko lan-bilera batean pate-hartzaile batek erabilitako LGTBI-fobiko esapideari dagokionez:

- Departamentuari gogorarazi zaio zerbitzuak ematen dituzten langileek ondo eta adeitasunez tratatu behar dituztela gainerako langileak, eta kexan aipatutakoa bezalako esapideen erabilera saihestu behar dutela beti.

**Onartua.**



**G) Ijitoen gutxiengoaren babesa****Murillo el Frutoko Udalari**

---

**18/44 ESP.**

Udalaren lokalen erabilerari dagozkion tarifak igotzeari dagokionez:

- Udalari gomendatu zaio, udalaren lokalak erabiltzearen truke ordaindu beharreko tarifak finkatzerakoan, neurritz gorako igoerarik ez egiteko, halaxe egin baita; eta kexan aipatzen den lokalaren kasuan, zenbateko txikiagoa eskatzeko.

**Ez da onartu.**

**6.2.4. Administrazio publikoen ondasunak.****Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioko Departamentuari**

---

**18/680 ESP.**

Erromantzatuan dagoen eta herri-ondasun gisa ageri den partzela bat berea dela aitortzeko interesdunak aurkeztutako idatzi bati ez dio erantzun Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioko Departamentuak, eta horrekin lotuta:

- Departamentuari gogorarazi zaio legez behartuta dagoela berariaz kexa-egileak aipatutako eskaera hori ebaztera.

**Onartua.**

**Bertizaranako Udalari**

---

**17/809 ESP.**

Plaza publiko batetik materialak eta eraikin pribatuak kendu ez izanari dagokionez:

- Udalari gomendatu zaio kexa-egileak aipatutako jarduera hori legezkoa den egiaztatzeko, ahalik eta bizkorren, eta, hala ez bada, legezketasuna berrezartzeko dagozkion neurriak hartzeko.

**Onartua.**

**Lizarrako Udalari**

---

**18/333 ESP.**

Udalaren jabetzeko bide baten gainean bide horren mugakide den partzela baten jabeak eragindako afektazio batzuk salatzeke interesdunak aurkeztu zuen idatzi bati ez erantzun izanari dagokionez:

- Udalari gogorarazi zaio kexaren egilearen eskaerari erantzuteko legezko betebeharra duela, udal horrek berariaz bere iritzia eman behar duela kexan adierazitako bide horrek duen kalifikazio juridikoaz, eta, hala badagokio, beharrezkoak diren neurriak hartu behar dituela.

**Onartua.**

**6.2.5. Merkataritza eta kontsumoa.****Garapen Ekonomikorako Departamentuari**

---

**17/425 ESP.**

Automobil-enpresa bati egindako erreklamazioaren aurrean Kontsumo eta Arbitrajeko Zerbitzuak izandako jarduketari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio, kontsumitzaileek eta erabiltzaileek egindako erreklamazioetan eta, oro har, planteatzen zaizkion jarduketa-eskarien aurrean nahiz kontsumoaren esparruko arau-hauste edo gehiegikeria bat adieraz dezaketen herritarren adierazpideetan, kasu bakoitzeko antolamenduan aurreikusitakoaren arabera kontsumitzaile eta erabiltzaileak babesteko diren mekanismoak (ikuskaritza- nahiz zehapen-izaerakoak) eraginkortasunez balia ditzala; haien interes legitimoak babesteko komeni den informazioa ematearen edota bitartekaritza-prozedurak izapidetzearen kalterik gabe.

**Ez da onartu.**

**18/484 ESP.**

Nafarroako Gobernuaren Kontsumo Zerbitzuari interesdunak aurkeztutako erreklamazio bati ez erantzun izanari dagokionez:

- Departamentuari gogorarazi zaio berariaz herritarrek aurkeztutako kontsumo-erreklamazioei erantzuteko legezko betebeharra duela.

**Onartua.**

**6.2.6. Kirola.****Burlatako Udalari**

---

**18/731 ESP.**

Interesdunaren alaba Burlatako Udalak eskainitako igeriketa-ikastaro batean ez onartu izanari dagokionez:

- Udalari iradoki zaio kexan aipatzen den igeriketa-ikastaroan partaide gehiago hartzeko aukera balioetsi dezan balioesteko, eskaria oso handia baita.

**Ez da onartu.**

**6.2.7. Hezkuntza.****A) Haur-hezkuntzako lehenengo zikloa (0-3 urte)****Alloko Udalari**

---

**18/160 ESP.**

Herriko haur-eskolan baja eman ondoren Alloko Udalak haur-eskolan plaza bat gordeta izateko hartutako erabakiari dagokionez:

- Udalari gomendatu zaio interesdunaren kexaren oinarritzko arrazoia, udalaren haur-eskolan plaza bat gordetzeko erabakia, ondoriorik gabe uzteko, bajaren kausa ofizioz ikusi ondoren, ez baitator bat aplikagarri den araudiarekin, gerora ikaslea berriro onartzeko aukeraren kalterik gabe, hala eskatuko balu eta hala dagokiola ikusiz gero.

**Onartua.**

---

**Tuterako Udalari**

---

**18/211 ESP.**

Interesdunaren semea joaten zen haur-eskolako zuzendariak egindako txostenari dagokionez, eta kontuan hartuta epaitegietan bidean den banantze-prozesuan adingabearen babes eta zaintza zehazterakoan kalte egin diola:

- Udalari gogorarazi zaio legez behartuta dagoela bi gurasoei entzuten zaiela bermatzera, adingabearen egoeran eta gurasoen eta seme-alaben arteko harremanetan eragina izan dezaketen txostenak egiterakoan.

**Onartua.**

**B) Ikastetxeetan ikasleak onartzea****Hezkuntza Departamentuari**

---

**18/45 ESP.**

Haur-hezkuntzako eta lehen hezkuntzako ikasgeletako ikasleen gehieneko ratioari dagokionez (hogeita bost ikasle):

- Departamentuari iradoki zaio, hezkuntzako zuzendari orokorraren abenduaren 26ko 629/2017 Ebazpenak xedatutako hogeita bost ikasleko gehieneko ratioaren aruari dagokionez:
  - a) Arau horrekiko modulazioak egiteko aukera barnean har dezala, justifikatutako kasuetan, hezkuntza-administrazioak babestu beharreko interes eta eskubide legitimoak daudela irizten dioenean (herri jakin batetik iritsitako adingabeak eskolatzearekin lotutako arrazoiak, eskola-jazarpenaren esparruko zenbait gertakari bizi izan ditzaketen adingabeen eskola-aldaketarekin lotutakoak, familia-bizitzarekin bateragarri egitearekin zerikusia dutenak, zenbait ikastetxetan eskolatutako anai-arrebak bateratzeagatik...).
  - b) Hezkuntzako zuzendari orokorraren abenduaren 26ko 629/2017 Ebazpenak 5. atalean zehaztutako bajak ez ordezkatzeko araua modula dezala, anai-arrebak ikastetxe berean elkartzeko eskaeren kasuan.

**Ez da onartu.**

**18/54 ESP.**

Haur-hezkuntzako eta lehen hezkuntzako ikasgeletako ikasleen gehieneko ratioari dagokionez (hogeita bost ikasle), eta kontuan hartuta interesdunaren semea eskola batean han izandako baja bat ordezkatzuz har dezaten egindako eskaria:

- Departamentuari iradoki zaio kexa-egileak bere seme-alabetako bat ikastetxez alda dezaten egindako eskaria onartzeko, eskumena duen organoaren bidez, hala, bost senideekin batera eskola berean eskolatzeko aukera izan dezan.

**Ez da onartu.**

**18/62 ESP.**

Bi seme-alaben eskolatzeari dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio kexa-egileak egindako eskariari baietza emateko eta, beraz, arrea gaztearentzat aukeratutako ikastetxean matrikulatzeko seme zaharrena, hezkuntza-premia bereziak baititu, Down-en sindromearekin lotuta; eta, beharrezkoa bada, ikasgela bakoitzeko ikasleen ratio maximoaren araua edo bajak ez ordezkatzeko modulatzeko.

**Ez da onartu.**

**18/63 ESP.**

Seme zaharrenaren eskolatzeari dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio kexa-egilearen eskariari baietza emateko eta, beraz, onartzeko seme zaharrena beraiek aukeratutako ikastetxean matrikulatzea, han bajarik gertatzen bada, baja ordeztuko aukera emanez, hala, arriben ikastetxe berean eskolatzeko aukera izango bailuke.

**Ez da onartu.**

**18/171 ESP.**

Kexa-egilearen haur hirukiak eskolatzeari dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio kexa-egileak bere hirukien ikastetxea aldatzeko egindako eskaria onartzeko, dagokion organo eskumendunaren bidez, haien senide nagusiak ikasten duen ikastetxean eskolatzeko aukera izan dezaten, betiere, eskola horrek bere adostasuna adierazten badu eta aurreko ikasturteetan aplikatu diren ikasleen gehieneko mugak gainditzen ez badira horrela.

**Ez da onartu.**

**18/184 ESP.**

Kexa-egilearen alabatzakoak bere bi senideak matrikulatuta dauden ikastetxe berean egin nahi ditu ikasketak, eta horri dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio, eskumena duen organoaren bidez, Iruñera iritsi berri den alabatzakoa senideak matrikulatuta dituen ikastetxe berean eskolatzeko kexa-egileak egindako eskaria onar dezala.

**Ez da onartu.**

**18/390 ESP.**

Bizileku-aldaketa baten ondorioz A eredutik G eredurako hizkuntza-aldaketa eskatu zitzaion Hezkuntza Departamentuari, bai eta ikastetxea aldatzeko ere, eta ukatu egin zion Hezkuntza Departamentuak; horri dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio hizkuntza-ereduaren aldaketa eta ikastetxe-aldaketa onartzeko, kexa-egilearen alabaren kasuan, familiak aukeratutako ikastetxean plaza hutsik baldin badago.

**Ez da onartu.**

**C) Hezkuntza-premia bereziak dituzten ikasleei eman beharreko laguntza****Hezkuntza Departamentuari****18/365 ESP.**

Kexa-egileak semea DBHI Erronkariko curriculum bereziko unitate batean matrikulatzeko eskariari emandako ezezkoari dagokionez (ikastetxe horretan dabil semea):

- Departamentuari gomendatu zaio, curriculum bereziko unitate bat osatzeko ikasleen gutxieneko ratoria iristen ez diren landa-inguruetan, tratamendu bera eman diezaiela beren premia bereziengatik eskolatzeko-modalitate hori behar duten ikasleei, horrelako unitateetan dabilzan ikasleen pareko joz, bai maila igotzearen ikuspegitik eta bai gero egin ditzaketen irakaskuntza berezietan matrikulatzeari begira, kexa eragin duen kasuari ere irizpide horixe aplikatuz.

**Ez da onartu.**

**18/644 ESP.**

Kexa-egilearen semeak zailtasunak izan ditu hezkuntza-laguntzaren esparruan premia bereziak dituen ikasle dela onar diezaioten eta, aitoren horren bidez, lanbide-heziketako zikloetan (erizaintzako laguntzaile edo osasun-larrialdien ataletan) sartzeko gordetako plazetako bat eskura dezan; horri dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio kexa-egilearen semeari lanbide-heziketako zikloetan hezkuntza-premia bereziekiko ikasleentzat gordetako plazetako bat esleitzen, hark adierazitako aukeretakoren batean.

**Onartua.**

**D) Eskola-bizikidetzak eta eskola-jazarpenera****Hezkuntza Departamentuari****18/91, 18/92, 18/93, 18/94, 18/95, 18/96 ESP.**

Kexa-egilearen seme adingabearen egoera eskola-jazarpenera gisa definitu ondoren (halakotzat egiaztatzen diren gerora txosten psikologiko batek) eta egoera horren aurrean Ermitagaña Ikastetxe Publikoak eta Hezkuntza Departamentuak neurri eraginkorrik hartu ez izanari dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio, kexaren kasuan eta antzekoetan, eskola-jazarpenerako egoera edo egoera gatazkatsu bat adieraz dezaketenean gertakariak sumatzen, adierazten edo salatzen diren kasuetan, alegia, ahalegin guztiak egin ditzala horrelako egoerak hautemateko eta, hala dagokionean, beharrekoak diren ebazpen-neurriak hartzeko; egoera horiekin lotutako familiekiko harremanak, komunikazioa eta informazioa ere sustatu beharko dira, aldi berean.

**Onartua.**

**18/529 ESP.**

Ikastetxeetako irakasjarduna aldatzeko prozedurei dagokienez, kexa-egilearen ustez, ez da egin eztatuta sosegatu eta lasaierik izan daitezkeen aukerak aztertzeko, eta informazio osoa eta nahikoa izan gabe hartu dira erabakiak; horren ondorioz, tentsioa sortu da interesdunen artean. Horri lotuta:

- Departamentuari iradoki zaio ikastetxeetako irakasjarduna aldatzeaz onartuko den araudi berri orok partaidetza eta hausharketa susta ditzan bultzatuz, hezkuntza-komunitateari dagozkion erabakiak hartzerakoan, dauden aukerez eta horietako bakoitzaren eraginez informazio aski jartzeko interesdunen esku.

**Ez da onartu.**

**E) Batxilergoa eta lanbide-heziketa****Hezkuntza Departamentuari****17/786 ESP.**

2017/2018 ikasturteko Lanbide Heziketako teknikariaren eta goi-mailako teknikariaren tituluak lortzeko proben deialdian, deialdi espezifiko bateko zenbait titulutan, izena emateko eskakizun gisa ezarri da Nafarroako lanbide-heziketako tituluak lortzeko proben aurreko deialdietan onartu izana, izena emateko eskaera egin duen zikloaren lanbide-moduluetan, zehazki. Horri lotuta:

- Departamentuari gomendatu zaio ondorioz gabe uzteko hezkuntzako zuzendari orokorraren azaroaren 22ko 566/2017 Ebazpenak, 2017-2018 ikasturterako Lanbide Heziketako teknikari eta goi-mailako teknikari tituluak lortzeko probetarako deialdia egiten duenak, hamabosgarren oinarrian aurreikusitako baldintza, deialdi espezifikoan sartzekoa, hezkuntzako kontseilariaren ekainaren 27ko 76/2016 Foru Aginduaren aurka doalako.

**Onartua.**

**18/412 ESP.**

Irunberrin gorputz- eta kirol-ekintzen animazioko goi-zikloa (TAFAD, gaztelaniaz) kentzeari dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio, eskariaren arabera, Irunberriko Lanbide Heziketako Ikastetxean kehan aipatzen diren ikasketak emateko aukera aztertzeko (gorputz- eta kirol-jardueren animazioko edo gizarte- eta kirol-esparruetako animazioko goi-mailako zikloa), gaztelaniazko irakaskuntzaren modalitatean, euskaraz ere emateko aukeraren kalterik gabe.

**Ez da onartu.**

**F) Unibertsitate-ikasketak****Nafarroako Unibertsitate Publikoari**

---

**18/475 ESP.**

Kexa-egileak hiru irakasgai baliozkotzeari edo kredituak aitortzeari buruz informazioa eman ziezaioten egindako eskariari Nafarroako Unibertsitate Publikoak emandako erantzunari dagokionez:

- Unibertsitateari gogorarazi zaio legez behartuta dagoela informazio-eskariak ebaztera eta, legez xedatutako epeen barruan, ebazpenak jakinaraztera.
- Unibertsitatearen gogorarazi zaio, herritarrek irakasgaiak baliozkotzeko bete beharreko balditzez edo baliozkotzeko aukera errealez galdetzen diotenean, horiei informazioa eta orientabidea emateko betebeharra duela.

**Ez da onartu.**

**18/688 ESP.**

Haur-hezkuntzako irakasle graduaren nazioarteko programaren antolamenduari dagokionez:

- Unibertsitateari gomendatu zaio haur-hezkuntzako irakasle-graduaren nazioarteko programan matrikulatuta dauden ikasleek ikasketak normaltasunez egin ditzaten eta ingeleseko irakaskuntzan gutxieneko ECTS-en kopurua egiazta dezaten ardura dadila, baliabide pertsonal aski eta egokiak bermatuz horretarako.

**Onartua.**

**G) Bekak****Hezkuntza Departamentuari**

---

**17/797 ESP.**

Hezkuntzako Departamentuaren deialdi bateko beka bat telematikoki eskatzeko interesdunak NANA iraungita zuelako izan zituen arazoei dagokienez:

- Departamentuari iradoki zaio interesdunak aurkeztutako beka-eskaria izapidetzea onartzeko, ezin izan baitu zuzen egin xede horretarako zehaztutako epean, kexa-egilearen alabari egotzi ezin zaizkion arrazoiengatik.

**Ez da onartu.**

**18/636 ESP.**

Nafarroako Foru Erkidegoan Derrigorrezko Bigarren Hezkuntzako Ezohiko Sarietarako probak egiteko datari dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio, ikasketak 2018-2019 ikasturtean amaitzen dituzten ikasleei zuzentzen zaizkien Ezohiko Sariritarako proben datak zehaztu aurretik, balioets dezala proba horiek hurrengo ikasturtea hasi baino lehenagoko data batean egiteko aukerarik baden.

Horretarako, aukera horren alde egin duten autonomia-erkidegoekin kontrasta daiteke esperientzia, eta ildo horretan ikasleek eskaririk egin duten azter daiteke.

**Onartua.**

**18/725 ESP.**

Interesdunari 2017/2018 ikasturtean derrigorrezko ikasketen ondoko ikasketak egiteko beka baten eskaera ukatu izanari buruz:

- Departamentuari gomendatu zaio kexa-egileak 2017-2018 ikasturtean derrigorrezko ikasketen ondoko ikasketak egiteko eskatutako bekarako duen eskubidea aitortzeko.

**Ez da onartu.**

**18/726 ESP.**

Hezkuntza Departamentuak interesdunari 2017/2018 ikasturtean derrigorrezko ikasketen ondoko ikasketak egiteko beka baten eskaera ukatu izanari buruz:

- Departamentuari gomendatu zaio kexa-egileak 2017/2018 ikasturtean derrigorrezko ikasketen ondoko ikasketak egiteko eskatutako bekarako duen eskubidea aitortzeko.

**Ez da onartu.**

**18/752 ESP.**

Derrigorrezko ikasketen ondoko unibertsitatez kanpoko ikasketak nahiz unibertsitate-ikasketak egiten dituzten ikasleentzako 2017-2018 ikasturterako beken deialdi orokorrean aurreikusitako ezohiko laguntza ukatzeari dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio Nafar Lansare-Nafarroako Enplegu Zerbitzuaren egiaztagiria balioesteko; izan ere, agiri horretan, kexa-egilearen senarra 2016. urtean, hirurehun egun baino gehiagotan, zerbitzu horretan inskribatuta egon zela jasotzen da, eta derrigorrezko ikasketen ondoko unibertsitatez kanpoko ikasketak nahiz unibertsitate-ikasketak egiten dituzten ikasleentzako 2017/2018 ikasturterako beken deialdi orokorrean aurreikusitako ezohiko diru-laguntza eman dakioke haren semeari horren arabera.

**Onartua.**

**H) Eskola-garraioko eta eskola-jangelako zerbitzuak**

**Hezkuntza Departamentuari**

---

**18/120 ESP.**

Kexa-egilearen alaba adingabeak ikastetxe publiko batean eskola-garraioko eta eskola-jangelako zerbitzua erabiltzeko duen eskubidea ez aitortu izanari lotuta:

- Departamentuari gomendatu zaio kexa-egilearen alaba adingabeari aitor diezaiola eskola-garraioko eta eskola-jangelako zerbitzuak erabiltzeko duen eskubidea, alaba zaharragoari aitortu izan zaizkion baldintzetan, eskolatzea amaitu bitartean.

**Ez da onartu.**

**18/441 ESP.**

Ikastetxe publiko batean eskola-garraiota erabiltzeko alabak duen eskubidea ez aitortzeari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio kexa-egilearen alaba adingabeari aitor diezaiola eskola-garraioko eta eskola-jangelako zerbitzuak erabiltzeko duen eskubidea, alaba zaharragoari aitortu izan zaizkion baldintzetan, eskolatzea amaitu bitartean.

**Ez da onartu.**

**18/480 ESP.**

Ikastetxe publiko batean alabak erabiltzen zituen eskola-garraioko eta eskola-jangelako zerbitzuak kendu izanari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio kexa-egilearen alaba adingabeari aitor diezaiola eskola-garraioko eta eskola-jangelako zerbitzuak, 2016-2017 ikasturteak erabiltzen zituenak, erabiltzen jarraitzeko duen eskubidea, eskolatzea amaitu bitartean, azaldutako arrazoiengatik eta justifikatu gabe diskriminazio-egoerak edo konfiantza legitimoaren printzipioaren kontra doazenak saihesteko.

**Ez da onartu.**

**18/582 ESP.**

Vázquez de Mella-Bayonne ikastetxean eskola-garraioko zerbitzua kendu izanari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio interesdunen alabari aitor diezaiola eskola-garraioko zerbitzua erabiltzeko eskubidea, haren eskolatzeko-aldia amaitu bitartean.

**Ez da onartu.**

**18/818 ESP.**

Interesdunen (Biurrunen bizi dira) alabari Iruñeko Amaiur ikastolan matrikulatuta dagoelako eskola-garraiota eta -jangelarako banakako laguntzak ukatu izanari dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio interesdunen alabari garraio-baldintza aitor diezaiola, Amaiur ikastolako eskola-garraioko eta -jangelako zerbitzuen onuradun izan dadin.

**Ez da onartu.**

**I) Musika-ikasketak****Hezkuntza Departamentuari**

---

**18/106 ESP.**

Gitarra-irakaslea aldatzeko eta gaur egun esleituta duen irakaslea ebaluatuko duen kalifikazio-epaimahaiko kide izan ez dadin egindako eskariei dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio kontuan har dezala gitarra klasikoko irakaslea alda diezaioten ikasleak azaldutako nahia eta, zentzu horretan, kexa-egileak aurkeztutako eskaria onar dezala, interesdunari irakasle berri bat esleitzen lagunduz. Horrez gain, egoki ikusi da aldaketa-ekararen xede den irakasle horrek ikasturte amaieran ikaslea ebaluatuko duen epaimahaiko kide izan dadin saihesteko iradokitzea, egoera are gehiago zailduko lukeen errekusazio-kasurik sor ez dadin.

**Ez da onartu.**



---

**Aranguren Ibarreko Udalari**

---

**18/501 ESP.**

Mutiloako musika-eskolan, lehen mailan gutxieneko kopurura iritsi ez direnez goi-mailetan euskarako modalitatean talde bat eratu ezin izanari dagokionez:

- Udalari iradoki zaio musika-eskolan euskarako taldeak sortzeko aukera eman dezala, zer maila den albo batera utzita, aski den gutxieneko ikasleen kopuru bat badago, betiere.

**Ez da onartu.**

---

**Eguesibarko Udalari**

---

**17/819 ESP.**

Udalaren musika-eskolan plaza bat esleitu gabe izateari eta itzarote-zerrendan hurrengo postuan zegoenari eman izanari dagokionez:

- Udalari iradoki zaio kexa-egilearen alaba onar dezala udalaren musika-eskolan datorren ikasturterako.

**Ez da onartu.**

**J) Ikasleen ebaluazioa**

---

**Hezkuntza Departamentuari**

---

**18/525 ESP.**

Bi gurasok beren semearen azken ebaluazioaren, tutorekidearen jarreraren eta maila errepikatze hartutako erabakiaren aurrean erakutsitako desadostasunari dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio kexa-egileen semearentzat ikastetxe-aldaketa onar dezala, adingabearen familiarekin ados jarri ondoren.

**Onartua.**

---

**Herritarrekiko eta Erakundeekiko Harremanetako Departamentua**

---

**18/458 ESP.**

Euskarabideak euskara-mailaren egiaztagiri ofiziala lortzeko antolatutako probak egitean anonimotasuna ez gorde izanari dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio, ahal denean, euskarari dagokion hizkuntza-maila egiaztatze probak gutun-azal itxien sistema bidez balioets ditzala.

**Onartua.**

**K) Beste arlo batzuk****Hezkuntza Departamentuari****18/182 ESP.**

Kexa-egilearen semeak, Mutiloako (Aranguren Ibarra) San Pedro Ikastetxe Publikoan matrikulatuta dagoenak, amaren eskariz eta aitaren borondatea aitzat hartu gabe erlijioiko ikasgaien baja eman izanari dagokionez:

- Departamentuari gogorarazi zaio aitaren eta amaren adostasuna lortzeko edota bie entzuteko legezko betebeharra duela, ikasle adingabeen eskolatzeari buruzko erabakietan, batez ere, aurreko egoerekiko aldaketa bat dakartenean erabaki horiek.
- Departamentuari gomendatu zaio ondoriorik gabe uzteko matrikulazioan egindako aldaketa, kexaren eragile izan dena (erlijioiko irakasgaien baja ematea), aldaketa hori ikaslearen aitaren adostasunik gabe, hark aurrez hasierako matrikulazioan adierazitako nahiaren aurka eta amari eztabaida eragin duen gai horren gaineko erabakia hartzeko baimena ematen dion ebazpen judizialik gabe egin dela iritzita.

**Ez da onartu.**

**18/336 ESP.**

Atakondoa ikastetxe publikoko A ereduan dabiltzan haur-hezkuntzako bigarren zikloko lehen eta bigarren mailetakoko ikasleak (hiru eta lau urteko haurrak) 2018/2019 ikasturtean elkartu egingo direla aurreikusi da, eta gaur egun ez daude horrela, adinarekin lotutako arrazoiak tarteko bereizita baitaude; horrekin lotuta:

- Departamentuari iradoki zaio Irurtzongo Atakondoa ikastetxe publikoan matrikulatutako haur-hezkuntzako bigarren zikloko lehen eta bigarren mailetakoko ikasleak elkartzeko erabakia, kexan jasotzen dena, berriz aztertzeko, erabaki horren eragina jasango duten familien parte-hartzea bultzatuz eta haien eskariari erantzuten ahaleginduz.

**Ez da onartu.**

**18/649 ESP.**

Sarrigurenen bigarren hezkuntzako ikastetxe bat eraikitzeko proiekturako eta obra-zuzendaritzarako kontratua esleitzeari dagokionez:

- Departamentuari gogorarazi zaio legezko betebeharra duela egiten zaizkion gorako errekurtsioei berriaz erantzuteko, behar den moduan eta denboran, eta kasu honetan, epemuga amaitu denez, atzerapen gehiagorik gabe ebatzi behar duela gaia.

**Onartua.**

**18/820 ESP.**

Helduei zuzendutako Felix Urabayen Bigarren Hezkuntzako Institutuaren instalazioetan (garai batean José María Iribarren ikastetxe publikoa kokatu zen tokian dago) dauden gabeziei dagokienez:

- Departamentuari gomendatu zaio hartu beharreko neurriak hartzeko, helduei zuzendutako Felix Urabayen Bigarren Hezkuntzako Institutuaren instalazioek otsailaren 12ko 132/2010 Errege Dekretuak zehaztutako baldintzak bete ditzaten (haur-hezkuntzako bigarren zikloko, lehen hezkuntzako eta bigarren hezkuntzako irakaskuntzak ematen dituzten ikastetxeek bete behar dituzten derrigorrezko baldintzak ezartzen ditu aipatutako dekretu horrek).

**Onartua.**

**6.2.8. Energia.****Garapen Ekonomikorako Departamentuari****18/189 ESP.**

Larraunen goi-tentsioko instalazio bat eraikitzeari eta interesdunaren finka okupatzeari dagokienez:

- Departamentuari gogorarazi zaio legez behartuta dagoela bereziki interesdunen eskubide eta interes legitimoen eragiten dieten ekintzen berri ematera, kontuan hartuta, kexa-egileak aipatzen duen goi-tentsioko linea instalatzeko proiektuari dagokionez eta haren jabetza-eskubideari eragiten zaionez, alegazioak jartzeko zuen eskubidea bermatu behar zela, eta baimenaren ebazpena eman aurretik jarduketan berri pertsonalki eman behar zitzaiola.
- Departamentuari gomendatu zaio interesdunak planteatutako aukerak azter ditzala, haren jabetza-eskubideari ez eragiten saiatzeko, xede horretarako dagokion erantzuna emanez.

**Onartua.**

**6.2.9. Euskara.****Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuari****18/89 ESP.**

Suhiltzaileetako gidari laguntzaile eta peoi laguntzaile lanpostuetarako aldi baterako kontratazioetarako zerrendak osatzeko deialdietan euskararen ezaguera ez balioetsi izanari dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio, Nafarroako Foru Erkidegoko Administrazioan lehiaketa-oposizio bidezko hautaketa-prozesua duten aldi baterako kontratazio-deialdietan, langileek beren funtzioak eremu mistoan edo euskalduneari gara ditzaketenean, euskararen ezaguera meritu gisa balioesteko.

**Onartua.**

**18/125 ESP.**

Nafarroako Foru Erkidegoko Administrazioaren eta haren erakunde autonomoen barnean, sekzio, bulego eta antzeko unitateen buruzagitzak meritu-lehiaketaren bidez hornitzeko deialdi batean, eremu ez-euskalduneko lanpostuetan sartzeko, ez da balioetsi euskararen ezaguera, eta, bai aldiz, atzerriko hizkuntzena, hala nola ingelesarena, frantsesarena edo alemanarena; horri dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio, Nafarroako Foru Erkidegoko Administrazioaren lanpostuetan sartzeko edo lanpostuok hornitzeko deialdietako meritu-lehiaketan oro har atzerriko hizkuntzak balioesten direnean, euskararen ezaguera ez dadila atzerriko hizkuntza baten (ingelesa, frantsesa edo alemana) ezaguera baino gutxiago balioetsi edo puntuatu, eta aplikatu dadila irizpide hori eremu ez-euskaldunetan kokatutako lanpostuetara jotzerakoan ere, dagokion puntuazioa hartuta kontuan.

**Ez da onartu.**

**18/178 ESP.**

Nafarroako Foru Erkidegoko Administrazioaren eta haren erakunde autonomoen barnean, atezain-lanpostuan hutsik dauden zenbait postu lekualdatze-lehiaketa bidez betetzeko deialdi batean, eremu ez-euskalduneko lanpostuetan sartzeko, ez da balioetsi euskararen ezaguera, eta, bai aldiz, atzerriko hizkuntzena, hala nola ingelesarena, frantsesarena edo alemanarena; horri dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio, Nafarroako Foru Erkidegoko Administrazioaren lanpostuetan sartzeko edo lanpostuok hornitzeko deialdietako meritu-lehiaketan oro har atzerriko hizkuntzak balioesten direnean, euskararen ezaguera ez dadila atzerriko hizkuntza baten (ingelesa, frantsesa edo alemana) ezaguera baino gutxiago balioetsi edo puntuatu, eta aplikatu dadila irizpide hori eremu ez-euskaldunetan kokatutako lanpostuetara jotzerakoan ere, dagokion puntuazioa hartuta kontuan.

**Ez da onartu.**

## **Eskubide Sozialetako Departamentuari**

---

### **18/26 ESP.**

Euskarabidea-Euskaren Nafar Institutuak antolatutako euskarako ikastaro trinko batera joateko baimena ukatzeari dagokionez, eta kontuan hartuta zer inguruabar eta irizpideri jarraitzen zaien interesdunak lanaldiaren heren bateko murrizketa, lan-bizitza eta familia-bizitza uztartzeko aitortua duena, nola erabili behar duen zehazteko:

- Departamentuari gomendatu zaio kexa-egileari eskatutako euskarako ikastaro trinkora joateko baimena emateko, kasu honetan hori eragozteko arrazoi nahikorik ez dagoenez.
- Departamentuari gogorarazi zaio legez behartuta dagoela interesdunaren eskabideei idatziz erantzutera, administrazio-erabakia ez datorrenean bat hark egindako eskariarekin.
- Departamentuari gomendatu zaio lanaldiaren murrizketa metatutako egunen bidez gozatzeko interesdunak egindako eskariak kontuan har ditzala, zerbitzuaren funtzionamendu egokiarekin lotutako arrazoiak daudenean eta justifikatzen direnean salbu; eta ez dirudi halakorik denik kasu honetan.

**Ez da onartu.**

## **Osasun Departamentuari**

---

### **18/245 ESP.**

Pertsona guztien hizkuntza-eskubideak bermatzeko Erronkaribarren pediatriako lanpostua (hutsik, aurreko titularrak erretiroa hartu duelako) betetzen duen pertsona elebiduna izan dadin Erronkaribarreko Batzar Orokorrek egindako eskariari dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio Erronkaribarreko Batzar Orokorrek egindako eskaria, inguru horretan lan egingo duen pediateraren lanpostua euskara dakien pertsona batek betetzekoa, balioets dezala eta baieztatu erantzuna eman diezaiola eskariari.

**Ez da onartu.**

### **18/89 ESP.**

Iruñean dagoen Nafarroako Ospitale Guneko pediatriako solairuan euskara dakiten langileak falta izateari dagokionez:

- Departamentuari gogorarazi zaio legez behartuta dagoela herritarrei arreta euskaraz eman ahal izateko beharrezkoak diren neurriak hartuz, Nafarroako Ospitale Gunean euskara erabiltzeko herritarrek duten eskubideaz balia daitezten egiaz herritarrek, Nafarroako Foru Erkidegoko Administrazioaren zerbitzu orokorra denez eta eremu mistoan kokatzen denez.

**Onartua.**

### **18/424 ESP.**

Nafarroako Ospitale Guneko langileek euskarako ikastaroak egiteko baimen-prozedurari dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio, Ospitale Guneko langileek euskarako ikastaroetan izena emateko prozedurari dagokionez, ikastaro horiek baimentzeko edo ukatzeko erabiltzen diren irizpideen berri langileek aurrez badutela berma dezala.
- Departamentuari gogorarazi zaio euskarako ikastaro horietara joateko baimena emateari edo ez emateari buruzko erabakia hartu beharra duela legez, horretarako arrazoiak emanez, interesdunei hartutako erabakien berri emanez eta dituzten baliabideak zein diren adieraziz, batez ere haien aldekoak izan ez diren erabakietan.

**Onartua.**

**18/557 ESP.**

Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuko zuzendari nagusiaren ekainaren 18ko 571E/2018 Ebazpenaren bidez diestista-nutrizionista lanposturako aurreikusitako lehiaketa-oposizioan euskararen ezaguerari ematen zaio balioespen txikiari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio, gainditzen duten eta hautagaien merituen balioespena barnean hartzen duten langileen deialdietan, hautagai horiek izan dezatela euskararen ezagutzagatik azaroaren 15eko 103/2017 Foru Dekretuak, Nafarroako administrazio publikoetan euskararen erabilera arautzen dutenak, xedatzen duen puntuazioa, meritua egiaztatzen dituztenean, beste meritu batzuegatik dagozkien balioespenez gain; eta, beraz, puntuazioan muga globalik ez dezala jar, aukera hori arriskuan jar baitezake horrek.

**Onartua.**

**Hezkuntza Departamentuari eta Nafarroako Unibertsitate Publikoari**

---

**18/114 ESP.**

Nafarroako Unibertsitate Publikoan euskaren arloan erizaintzako gradua ez eskaintzearekin lotuta:

- Unibertsitateari eta Departamentuari iradoki zaie unibertsitatean euskarako adarrean erizaintzako gradua ezartzeko neurriak har ditzatela, ikasketa horiek adierazitako hizkuntza horretan egin nahi dituzten ikasleek horretarako aukera izan dezaten.

**Ez da onartu.**

**Altsasuko Udalari**

---

**18/101 ESP.**

Altsasuko Udalak langileei zuzendutako bi deialditan euskararen ezaguerari emandako balioespen txikiari dagokionez:

- Altsasuko Udalari gomendatu zaio, udal-lanpostuetan sartzeko euskararen ezagutza ezinbesteko eskakizuna ez denean eta meritu gisa balioetsi behar denean, lehiaketa-faserako ezarritako puntu guztiak hizkuntza ofizial horren ezagutza egiaztatu gabe lortzeko aukera saihestu dezala (lehiaketako puntuazio osotik euskararen ezagutzagatik puntuak erreserbatuz), eta deialdiak irizpide horren arabera egokitu ditzala.

**Onartua.**

**Antsoaingo Udalari**

---

**18/409 ESP.**

Udalaren haur-eskolan euskarako aukeran plazarik ez izateari dagokionez:

- Udalari iradoki zaio, dagoen eskaria eta izan daitekeena kontuan hartuta, udalerriko familiek nahi badute, zerbitzu publiko horretarako ohiko kostuetatik kanpo bestelako kosturik ordaindu beharrik gabe, 0-3 zikloko irakaskuntza euskaraz egiteko aukera izaten dezaten hartu beharreko neurriak har ditzala.

**Onartua.**

---

---

**Burlatako Udalari**

---

**17/817 ESP.**

Obra eta zerbitzuen arloko burutza-postu bat esleitzeko deialdian euskararen ezaguerari balioespen eskasa eman izanari dagokionez:

- Udalari gogorarazi zaio ezinbestez bete behar duela euskararen erabilera eta sustapena arautzen duen Udal Ordenantzaren 15. artikuluan xedatutakoa, eta, horrenbestez, merezimendu-lehiaketetan, babestu egin behar duela deialdiko puntu guztien % 5 euskararen baloraziorako izatea, eta gainerako meritua guztira ez izatea % 95 baino gehiago (% 10 eta % 90, herritarrekin zuzeneko harremana izango duten lanpostuak badira).

**Onartua.**

---

**Esteribarko Udalari**

---

**18/499 ESP.**

Ofizial administrarien hiru plaza barne-sustapen mugatu bidez hornitzeko deialdian euskara jakiteari balioespen txikia eman izanari dagokionez:

- Udalari gogorarazi zaio legez behartuta dagoela euskararen ezaguera meritu gisa zehaztera berariaz eta balioestera, ezaguera hori nahitaezkoa ez duten lanpostuak hornitzerakoan.

**Onartua.**

---

**Orkoiengo Udalari**

---

**18/596tik 18/601era bitarteko ESP. eta 18/610, 18/614, 18/621, 18/624, 18/625, 18/627 ESP.**

Gerta daiteke udalerrri honek euskaraz kirol- eta kultura-jarduerarik eskaintzen ez duenez euskarari buruzko udal-ordenantza ez betetzea, eta horri dagokionez:

- Udalari iradokizun hauek egin zaizkio:
  - Herritarren artean euskaraz kultura- eta kirol-jarduera gehiago egiteko eskaririk badagoen azter dezala, eta, hala bada, hurrengo ikasturterako edo ikasturteetarako euskarazko jardueren eskaintza heda dezala.
  - Balioets dezala ea komeni den, kexan aipatzen diren euskarako ikastaroen kasuan, taldea osatzeko gutxieneko partaideen kopuruari dagokion baldintza txikiagoa izatea, kontuan hartuta euskarak babestutako hizkuntza den aldetik duen estatus juridikoa.
  - Neurriak har ditzala, euskaraz eskaintzen diren kultura- eta kirol-jarduerak azkenean hizkuntza horretan gara daitezen, eta monitoreek hizkuntza hori ezagut dezaten ardura dadila.

**Onartua.**

---

**Iruñeko Udalari**

---

**18/24 ESP.**

Hizkuntzetarako Europako Erreferentzia Esparru Bateratuko A.1.2 maila esleitu zaion euskarako ikastaro trinko bat egiteko funtzionario batek eskatutako baimena ukatzeari dagokionez:

- Udalari gomendatu zaio baimena eman diezaiola kexa-egileari eskatutako euskarako ikastaroa egiteko.

**Ez da onartu.**

---

**Tuterako Udalari**

---

**18/535 ESP.**

Tuterako udaltzaingoan inspektoreorde postua lehiaketa-oposizio bidez hornitzeko deialdian atzerriko hizkuntzen ezaguera balioetsi eta euskararena ez balioetsi izanari dagokionez:

- Udalari gomendatu zaio, oro har hizkuntzak balioesten dituzten plantillako lanpostuetan sartzeko edo horiek hornitzeko deialdietako meritu-lehiaketetan oro har hizkuntzak balioesten direnean, euskaren ezaguerak ez dezala atzerriko hizkuntzen (ingelesa, frantsesa edo alemana) ezaguerak baino balio edo puntuazio txikiagoa izan.

**Ez da onartu.**

**18/641 ESP.**

Tuterako Uren Udal Batzarraren zerbitzuko inspektore-postua meritu-lehiaketa bidez hornitzeko deialdian atzerriko hizkuntzei euskarari baino balioespen handiagoa eman izanari dagokionez:

- Udalari gomendatu zaio, oro har hizkuntzak balioesten diren haren plantillako lanpostuetan sartzeko edo horiek hornitzeko deialdien meritu-lehiaketetan, euskararen ezaguera ez dezala atzerriko hizkuntzen ezaguera (ingelesa, frantsesa edo alemana) baino gutxiago balioetsi edo puntuatu.

**Ez da onartu.**

**6.2.10. Funtzio publikoa.****Hezkuntza Departamentuari**

---

**17/729 ESP.**

Ikasketa-buru gisa egindako lanak zerbitzuen zerrendan sartzeko eta dagokion ordainsari-osagarria ordaindu ez ziotenez hura ordaintzeko interesdunak aurkeztutako eskariari Hezkuntza Departamentuak ez erantzun izanari dagokionez:

- Departamentuari gogorarazi zaio egiten zaizkion errekurso eta eskari guztiei berariaz erantzuteko legezko betebeharrak duela, denbora eta forma egokian.
- Departamentuari gomendatu zaio interesdunari 2011/2012 ikasturtean Erronkariko DBHIn ikasketa-buru ondoko gisa egindako lanetatik ordainsari-osagarri gisa ordaindu ez zitzaizkion zenbatekoak ordaintzeko, administrazioaren jarduerarik ezak egindako eskaria kontuan hartzeko zehazten baitu.

**Ez da onartu.**

**17/789 ESP.**

Zaintzailerik dagokion aldi baterako administrazio-kontratua deuseztatzeari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio ondorioz gabe utz dezala kexaren xede den kontratuaren azkentzea, hartutako erabakia ez dela behar beste arrazoitu iritzita; eta, iraunkortasunari begira eta desgaitasun bat duen pertsona denez, lehenasuna aitortu behar zitzaiola har dezala kontuan, lanpostuan sartzekoan zehaztutako terminoen antzekoetan.

**Ez da onartu.**

**18/39 ESP.**

Irakasle gisa diharduen lantokian erori eta aldi baterako ezintasun garaian zegoelako hartu ez izan zituen oporrei dagokienez:

- Departamentuari gomendatu zaio, kexa-egileak 2016ko abenduaren 2tik 2017ko abuztuaren 18ra bitartean aldi baterako ezintasun-egoeran zegoelako oporrez gozatzeko aukerarik izan ez zuenez, aitor diezaiola oporrak hartzeko duen eskubidea.

**Ez da onartu.**

**18/88 ESP.**

Esparru autonomikoan irakasleen kidegoko irakasle funtzionarioei zuzendutako lekualdatze-lehiaketan egindako merituen balioespenari dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio antolatzen diren lekualdatze-lehiaketetan puntuazio berarekin balioets ditzala graduko titulazioak eta lizentziaturetako, arkitekturako edo ingeniartzako titulazioak.

**Ez da onartu.**

**18/199 ESP.**

Lan-banaketarako baimen-eskaera batean atzera egiteko eskaria onartzeari Hezkuntza Departamentuak emandako ezezkoaren aurrean:

- Departamentuari gomendatu zaio interesdunak lanaldia murrizteko baimen-eskakizunean atzera egiteko egindako eskaria onar dezala, horren dakartzan ondorioekin.

**Ez da onartu.**

**18/374 ESP.**

Irakasle izateko hautagaien zerrenden kudeaketa-arauak ezartzen dituen Foru Aginduaren proiektua jendaurrean jartzeko izapidetan herritarren parte-hartzearen esparruan ustez izan zen eskubideen urraketa bati dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio herritarren partaidetzara zuzentzen diren erregelamenduzko xedapenen proiektuetako testuak eta aldi berean edo une horren inguruko datetan sindikatuekin eta enplegatu publikoen ordezkariekin negoziatzen direnak, berberak ez badira ere, berdinak izan daitezela funtsezko alderdietan behintzat.

**Ez da onartu.**

**18/399 ESP.**

Interesdunak 2017ko ekainaren 23an gorako errekurso bat aurkeztu zuen irakasleei laguntzeko zentroetan aholkulari-postuak betetzeko antolatutako meritu-lehiaketa baten emaitzen aurrean, parte hartu baitzuen lehiaketa horretan, eta horri dagokionez:

- Departamentuari gogorarazi zaio legez behartuta dagoela herritarrek aurkezten dituzten gorako errekursoak ebaztera eta hartutako erabakiak legeak ezarritako gehieneko hiru hilabeteko epean jakinaraztera.

**Onartua.**



**18/487 ESP.**

Kexa-egilea Tafallako Antso III.a Nagusia DBHlra itzuli behar izanarekin ados ez egoteari dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio kexa-egileari eman diezaiola zerbitzu-eginkizuneko aukera osasun-arrazoiengatik, gidatzeko ezintasuna duenez.

**Ez da onartu.**

**18/579 ESP.**

Interesdunak salbuespenezko izaeraz irakasleen barneko zerbitzu-eginkizuneko egoera esleiei diezaioten eskatu ondoren eta eskariari ezezkoa eman izanari lotuta:

- Departamentuari iradoki zaio interesdunak aparteko izaeraz zerbitzu-eginkizunak esleiei diezazkieten egindako eskaerari aldeko balioespena eman diezaiola, eta, ildo horretatik, irakasle-postu bat esleiei diezaiotela ahal dela, haren lanbide-gaitasunarekin bat etorrita, lan-bizitza eta familia-bizitza uztartzeko aukera izan dezan.

**Ez da onartu.**

**18/669 ESP.**

Interesduna ikastegi bateratu politekniko bateko zuzendariorde eta koordinatzaile-karguetatik mezu elektronikoko bidez kendu ondoren eta arauz dagozkion oporrak gozatzeko duen eskubidea eskatu ondoren:

- Departamentuari gomendatu zaio kexa-egilea berriro jar dezala zuzendaritza-funtzioetan, hura kargugabetzeko ezarritako prozedurari jarraitzen ez zaion bitartean.

**Ez da onartu.**

**Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuari****17/752 ESP.**

Kexa-egilearen merituak berriro baloratzeko agintzen duen epai irmo bat ez betetzearekin lotuta:

- Departamentuari gomendatu zaio eragindako alderdi den heinean epai irmoak bete ditzala, ahalik eta bizkorren eta atzerapen gehiagorik gabe.
- Departamentuari gomendatu zaio kexa-egileari eman diezaiola epaia betearazteko gauzatutako jarduerari buruzko informazioa, eta dagozkion jakinarazpenak eman diezazkiola.

**Onartua.**

**17/765 ESP.**

Interesduna Nafarroako Foruzaingoan haren osasun-egoerarako egokia den lanpostu batera aldatzeari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio kexa-egilearen lanpostua lekuz aldatzeko ahalik eta bizkorren, haren beharren arabera egoki dadin.

**Ez da onartu.**

**17/802 ESP.**

Nafarroako Foru Erkidegoko Administrazioako funtzionario publiko izanez gero soilik onartzen da bateragarritasuna unibertsitate-ikastegietan irakasteko jarduerarekin, eta ez da halakorik onartzen gainerako hezkuntza-mailetan; horri dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio Nafarroako Administrazio Publikoaren Zerbitzuko Langileen Estatutua aldatzeko eratutako lantaldeari helarazteko estatutu horretako testu bategineko 57.3 artikuluan

xedatutako aldaketaren azterketa, lantalde horren barnean azter eta hazta dezaten ea agindu horretan jasotzen den bateragarritasuna heda daitekeen unibertsitatez kanpoko zentroetako irakaskuntza-jardueretatik eratorzen direnetara.

**Onartua.**

**18/61 ESP.**

Nafarroako Foru Erkidegoko Administrazioan sekzio-burutza bat (meategien sekzio-burutza) hornitzeko A maila izan beharri dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio meategien sekzio-burutza hornitzeko ezarritako berariazko baldintzak aldatzearen aldeko balioespena azter dezala, meategietako ingeniari tekniko titulua izateari dagokiona ere aztertuz (bai eta B mailako beste titulu batzuk ere, sekzioaren berezko eta funtsezko funtzioekin lotura izan dezaketenak).

**Ez da onartu.**

**18/151 ESP.**

Interesdunak gidari-lanpostuan ematen dituen zerbitzuen lanaldi eta ordutegien erregimenari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio gidari gisa beren zerbitzuak ematen dituzten langileen lanaldien artean dagokion atsedena bermatzeko beharrezkoak diren neurriak har ditzala.

**Onartua.**

**18/163 ESP.**

Nafarroako Foruzaingoko zenbait agentek prestakuntza-ikastaroetan parte hartu beharra dutela kontuan hartuta, horien lan-egutegiak aldatzearekin lotuta:

- Departamentuari gogorarazi zaio Foruzaingoko agenteen lan-egutegiko aldaketak salbuespenezko izaeraz eta larrialdi eta babes zibilarekin lotutako arrazoiengatik egin behar direla, eta interesdunei idatziz helarazi behar zaizkiela.

**Ez da onartu.**

**18/190 ESP.**

Nafarroako Foru Erkidegoko Administrazioiko eta haren erakunde autonomoetako hainbat buruzagitzatan (batik bat, sekziokoak eta giza baliabideen kudeaketarekin lotutakoak) sartzeko eskatzen diren askotariko baldintzei lotuta:

- Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuari gomendatu zaio Nafarroako Foru Erkidegoko Administrazioiko eta haren erakunde autonomoetako unitate organikoetako hainbat buruzagitzatarako zer maila eta titulazio eskatzen diren azter dezala, eta, koordinazio-printzipioan oinarrituta, horien artean alde esanguratsurik izatea saihestu dezala, batez ere mailaren eta arloaren ikuspegitik bat datozenean.

**Ez da onartu.**

**18/225 ESP.**

Administrazio-laguntzaile lanpostua duten langileek D mailatik C mailara jo dezaten deialdiak falta izateari dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio, Administrazioaren eta funtzionario publikoen ordezkarien artean egin beharreko negoziatio kolektiboen esparruan, kexa honetan adierazi den gaia, administrazio-laguntzaile lanpostua duten langileei D mailatik C mailara igotzeko aukera emateko hautaketa-prozedurak berriro deitzeari dagokiona, azter dezala.

**Onartua.**

**18/417 ESP.**

Nafarroako Foruzaingoan erakunde horren barnean zenbait kide berriro banatzearen ondorioz polizia batzuek izan dituzten eragin negatiboekin lotuta:

- Departamentuari gomendatu zaio Nafarroako Foruzaingoko kideak berriro banatzeko prozedurek berma dezatela erabaki hori aski arrazoitua izatea, eta behartuta lanpostu berriak esleitzen zaizkien kideei entzun diezaiela alde aurretik.

**Ez da onartu.**

**18/583 ESP.**

Nafarroako Foru Erkidegoko Administrazioan eta haren erakunde autonomoetan atezain-lanpostuan hutsik dauden postuak lekualdatze-lehiaketa bidez hornitzeko deialdi batean interesdunak gora jotzeko aurkeztutako errekursoari ez zaio erantzun, eta horri dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio legez behartuta dagoela gora jotzeko errekursoei erantzuna ematera, zehaztuta dagoen gehieneko hiru hilabeteko epean.

**Onartua.**

**18/667 ESP.**

Nafarroako Foru Erkidegoko Administrazioan, buruzagitza batean lanean ari diren emakumeek seme edo alaba bat zaintzeko eszedentzia berezi bat izan nahi duten unean bizi duten egoerarekin lotuta:

- Departamentuari iradoki zaio emakume funtzionarioek zer arazo duten azter dezala, emakume horiek buruzagitza bat betetzen ari direnean, seme edo alaba bat zaintzeko eszedentzia berezi bat izan nahi dutenean, baina administrazio-egoera horrek buruzagitza hori lagatzea adierazten duelako hala egiten ez dutenean, bi egoera horiek (eszedentzia berezia hartzea eta buruzagitzako lanpostuan jarraitzea) bateratzeko beharrezkoak diren neurriak har ditzan.

**Onartua.**

**18/799 ESP.**

Alaba ikasten ari den ikastetxeak deitutako bilerara edo tutoretza orokorrera joateko langile publiko batek eskatutako baimen ordaindua ukatzearekin lotuta:

- Departamentuari gomendatu zaio interesdunaren alabak ikasten duen ikastetxeak deitutako bilerara joateko eskatutako ordaindutako baimena eman ahal izateko neurriak har ditzala, tutoretzako bilera bat dela ulertzen baita.

**Onartua.**

**Osasun Departamentuari**

---

**17/363 ESP.**

Diziplina-ESP., gerora ezeztatua izan dena, hasi ondoren kexa-egileak betetzen zuen erizaintzako unitateburu-postua ez da bete, eta ez dira ordaindu buruzagitza horri dagozkion zenbateko osagarriak; horri dagokionez:

- Iradokizun hauek egin zaizkio departamentuari:
  - a) Eraginik gabe utz dezala Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuko zuzendari gerenteak azaroaren 26an eman zuen 1698/2015 Ebazpena, interesdunari (...) LMTko erizaintza-unitateko buruzagitza utzaraztekoa; izan ere, kontuan hartu behar da kexa-egileak ez zuela sei urtean lanpostu hori bete, diziplina-ESP. ezeztatu zenez eta interesdunaren funtzioak eteteko kautelazko neurria espediente haren barnean hartu zenez.

- b) (...) LMTko erizaintza-unitateko buruzagitzari lotutako soldata-osagarriak ordain diezazkiola, interesdunak ez baitzituen horiek jaso 2015eko ekainaren 22tik (une honetara arte dagozkion interesak ere gehituz), eta Gizarte Segurantzari dagozkion kotizazioak egin ditzala.

**Ez da onartu.**

**17/805 ESP.**

Konpentsazio-osagarri bat xurgatzeak duen irismenez eta familia-laguntzetara eta horrelako ordainsarrietara hedatzeaz Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak egindako interpretazioarekin lotuta:

- Departamentuari gomendatu zaio familia-laguntza, familia-egoeretan oinarritzen denez eta oro har funtzionarioentzat aitortzen ez denez, ez dadila kontuan hartu, arrisku bereziko konpentsazio-osagarriaren xurgapen mekanismoen eraginetarako (urriaren 20ko 11/1992 Foru Legean, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuari atxikitako langileen berariazko erregimenari buruzkoan, zazpigarren xedapen gehigarrian jasotzen da berori).

**Ez da onartu.**

**18/255/AI ESP.**

Nafarroan erizaintzako zaintza osagarrietako teknikarien eta osasun-teknikarien lanbide-karrerarako eskubideari buruzko lege-garapenik ez izateari dagokionez:

- Osasun Departamentuari iradoki zaio arau bat landu eta susta dezala erizaintzako zaintza osagarrietako teknikariei eta osasun-teknikariei lanbide-karrera aitortzeko, osasun-arloko gainerako langileen kasuan aurreikusten diren baldintzen antzekoetan.

**Ez da onartu.**

**18/289 ESP.**

Nominaren erregularizazioaren bidez zenbateko bat itzul diezaion eskatu dio interesdunari Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak, administrazio-organoaren erruz sortutako arazo batengatik, eta, horri lotuta:

- Osasun Departamentuari gomendatu zaio kexaren xede den zenbatekoaren itzulketa ondorioz gabe utz dezala, kontuan hartuta aitortutako familia-laguntzak ez zuela eraginik izan behar arrisku bereziagatik konpentsazio-osagarrian.

**Ez da onartu.**

**18/300 ESP.**

Erizain-lanpostura itzultzeko beharrezko trebetasunak landu ahal izateko prestakuntza-aldi bat eskatu zuen interesdunak, eta ukatu egin zaio; horri dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio berriz hausnar dezala interesdunak erizaintza-lanpostuan berriro sartzeko eskatutako prestakuntza aldiak hartu duen erabakia, aurkeztutako kexak oinarririk baduela uste baita.

**Ez da onartu.**

**18/503 ESP.**

Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuan hutsik dauden erizain-lanpostuak meritu-lehiaketa bidez hornitzeko deialdian interesdunari plaza bat esleitzeko Osasun Departamentuak jarraitutako irizpideari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio kexa-egileari esleitzen den lanpostua, esleitu ziteza lanpostuari lotutako funtzioak betetzeak interesdunaren osasunari eragin diezazkiokeen arazoak kontuan hartuta.

**Ez da onartu.**

**Osasun Departamentuari eta Lehendakartzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuari**

---

**17/749 ESP.**

Nafarroako Osasun Publikoaren eta Lan Osasunaren Institutuko hamar funtzionarioek lan-arriskuen prebentzioaren esparruan eman beharreko prestakuntza-saioek derrigorrezko eta ordainik gabeko izaera izateari dagokionez, eta kontuan hartuta aurrez aplikatzen zen irizpidearen aurkakoa dela hori:

- Departamentuari gomendatu zaio eraginik gabe utz dezala funtzionario interesdunek (Nafarroako Osasun Publikoko eta Lan Osasuneko lan-arriskuen prebentzio teknikariak) aurkeztutako kexa eragin duen erabakia, eta saio horiek ez dezatela aurrerantzean ere derrigorrezko izaera izan; eta prestakuntza-saio horiek ematen badituzte, ordaina jaso dezatela, 2017. urtera arte egiten zen bezala, ez baita justifikatua ikusten lan-baldintza horietan egin den aldaketa.

**Ez da onartu.**

**17/661 ESP.**

Nafarroako Osasun Publikoaren eta Lan Osasunaren Institutuak sei langile publikori errotaio-txanden erregimenerako lanei dagokien berriazko osagarria eta txandakako lanaren ordu-kontentsazioa ez aitortzeari dagokionez:

- Bi departamentuei gomendatu zaie txandakako lanengatiko osagarria eta ordu-kontentsazioa aitortzeak, kexa aurkeztu duten langile publikoek eskatutakoaren ildotik; izan ere, haien lan-ordutegiaren aldaketek halaxe eskatzen dute, aplikagarria den araudiarekin bat etorrira.

**Ez da onartu.**

**Lehendakartzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuari eta Ogasun eta Finantza Politikako Departamentuari**

---

**18/485 ESP.**

Nafarroako Foru Erkidegoko Administrazioaren zerbitzua ari diren eta aldi baterako ezintasun-egoeran egon diren langileek oporrak hartzeko jarraitu beharreko moduari dagokionez:

- Bi departamentuei gomendatu zaie onar diezaiotela kexa-egileari 2017. urtean hartu ez zituen opor guztiek hartzeko duen eskubidea, 2017ko abenduaren 26tik 2018ko urtarrilaren 23ra aldi baterako ezintasun-egoeran egonenez ez baitzuituen hartu hamazortzi hilabeteko epean, otsailaren 9ko 11/2009 Dekretuak, Nafarroako Administrazio Publikoko langile funtzionarioen oporrei, lizentziei eta baimen buruzkoak, 6. artikuluko 6. atalean aurreikusten duenaren ildotik.

**Onartua.**

---

**Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuari eta Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Tokiko Administrazioeko Departamentuari**

---

**18/464 ESP.**

Seme adingabe baten gaixotasun larriagatik lanaldi-murrizketa ordaindua emateko eskaria egin zuen interesdunak, eta ezezkoa eman zitzaion; horri dagokionez:

- Departamentuei zera gomendatu zaie: kontuan hartuta gaur egun kexa-egilearen semeek zuzeneko zainketa etengabe eta iraunkorrak behar dituztela, aldeko ebazpena emateko modukotzat jo daitekeela eskaria eta, beraz, lanaldi murriztua onar dakiokela, dagokion prestazio edo ordainarekin, otsailaren 9ko 11/2009 Foru Dekretuak, Nafarroako Administrazio Publikoko langile funtzionarioen oporrei, lizentziei edo baimenei buruzkoak, 13. artikuluan xedatutakoaren ildotik, onar ditzatela dagozkien neurriak eskubide hori aitor diezaioten.

**Ez da onartu.**

---

**Eskubide Sozialetako Departamentuari**

---

**18/259 ESP.**

Interesdunari lanpostua eta lan-baldintzak aldatu zaizkio, modu ezegokian, zerbitzu orokorretako lanpostu batekin, gai horrekin lotuta erreklamazioa egin ondoren ez du erantzunik jaso, eta erreklamazio hori whatsapp bidez hedatu da; horri dagokionez:

- Departamentuari gogorarazi zaio, bere eskumeneko prozedurak izapidetzerakoan, legez behartuta dagoela interesdunek beren datu pertsonalak babestuak izan daitezen duten eskubidea zaintzera, onetsi ez diren edo legeak onartzen ez dituen tratamenduak saihesteko neurriak hartuz horretarako.

**Onartua.**

---

**Iruñeko Udalari**

---

**18/14 ESP.**

D mailatik C mailara igotzeko bi deialdiri dagozkien administrazio-espeditenteen kopia baten eskariari ez erantzun izanari dagokionez:

- Udalari gomendatu zaio ahalik eta azkarren emateko interesdunei 2017ko urriaren 5ean eskatutako dokumentazioa.

**Onartua.**

**18/516 ESP.**

Interesdunak bere hiru urteko alabari eskola-egokitzapenean laguntzeko 2018ko irailaren 10etik 21era soldatarik gabeko baimena eskatu zuen, eta Iruñeko Udalaren haur-eskoletako erakunde autonomoen zuzendari nagusiak ezezkoa eman zion eskariari; horrekin lotuta:

- Udalari gogorarazi zaio eskubide subjektiboak edo interes legitimoak mugatzen dituzten egintzak arrazoitzeko legezko betebeharra duela, zuzenbide-oinarri eta egintzei erreferentzia zehatzak eginez.

**Onartua.**

**18/520 ESP.**

18 urtetik 23 urtera bitarteko seme-alabak dituzten langileei Iruñeko Udalak aitortzen dien diru-laguntza baten ordainketa ez zaio onartu atzeraeraginez interesdunari, eta horri dagokionez:

- Udalari gomendatu zaio interesdunari, toki-erakundeko langile den aldetik, aitor diezaiola dagokion diru-laguntza, 18 urtetik 23ra bitarteko alaba bat duelako, eskubidez dagozkion atzeraeraginezko ondorioekin.

**Ez da onartu.****18/712 ESP.**

Emaztea ospitaleratu izanagatik dagokion baimena ukatu izanaren aurrean eta aitatasun-baimenaren zenbaketaren aurrean interesdunak aurkeztutako berraztertze-errekurtsoaren inguruan ebazpenik ez eman izanari dagokionez.

- Udalari gogorarazi zaio behartuta dagoela legez kexan aipatzen den berraztertze-errekurtsoa ebaztera, kasu honetan sumatu den gehiegizko atzerapena kontuan hartuta.
- Udalari gomendatu zaio diziplina-erantzukizuna eska diezaiola atzerapen hori egotz dakioken administrazio-organoko pertsonari edo titularrari.

**Ez da onartu.****18/738 ESP.**

Kexa-egileak Iruñeko Udaltzaingoko kide zenean erabiltzen zuen armairu pertsonaleko edukietara jo eta balio pertsonal handiko objektuak berreskuratzeko izandako zailtasunei dagokienez:

- Udalari gomendatu zaio, Udaltzaingoko kideen erabilera pertsonaleko armairuak hustu behar dituenean, aurrez abisua eman diezaiola armairua erabiltzen zuen pertsonari, armairu horretan gordeta izan ditzakeen objektu pertsonalak har ditzan.

**Onartua.****Tuterako Udalari**

---

**18/758 ESP.**

Toki-erakundeko osasun-arloko langile fakultatiboan lanbide-karrerarako eskubidea aitortu ez izanari dagokionez:

- Udalari iradoki zaio, eska daitezkeen eskakizunak bete ondoren, udal horren osoko bilkuraren gairerendian txerta dezala lanbide-karreraren sisteman sartzeko eskubidea aitor diezaioten interesdunak egin duen eskariaren azterketa eta onarpena, hala badagokio, maiatzaren 9ko 7/2017 Foru Legeak, lanbide-karreraren sistemaren aplikazio-esparrua Osasun Departamentuari eta haren erakunde autonomoei atxiki gabeko beste osasun-langile batzuetara zabaltzen duena, araututakoaren arabera.

**Onartua.****6.2.11. Toki-erakundeen funtzionamendua.****Iruñeko Udalari**

---

**18/748 ESP.**

Kexaren egilearen jabetzako etxebizitza batean inskribatuta dagoen pertsona bati Iruñeko Udalak udal-errolatik baja emateko atzerapenari dagokionez:

- Udalari gomendatu zaio lehenbailehen ebazteko kexaren egileak aurkeztu duen eskaera adierazitako pertsona horri udal-errolan baja emateko, kexaren egilearen jabetzako etxebizitza

batean errolatuta egon arren, ez baita han bizi; bestalde, xede horretarako hartu beharreko neurriak hartzeko eskatu zaio, gehiegizkotzat jotzen baita atzerapena.

**Onartua.**

#### **6.2.12. Ogasun publikoa.**

##### **Eskubide Sozialetako Departamentuari**

---

###### **18/43 ESP.**

Interesdunak behar duen ibilgailu baten egokitzapena finantzatzeko behar duen laguntza bati dagokionez, BEZaren % 4ko tasa murriztua lortzeko ezintasuna kontuan izanik:

- Departamentuari gomendatu zaio kebaren egileari aparteko laguntza bat emateko aukera kontuan izan dezan, haren mugikortasuna errazteko ibilgailu bat egokitzeko, desgaitasuna baitu.

**Ez da onartu.**

##### **Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioiko Departamentuari**

---

###### **18/429/AI ESP.**

Trakzio mekanikoko ibilgailuen zerga ordaintzeko salbuespena ukatzeari dagokionez, semeak desgaitasuna duela kontuan hartuta:

- Departamentuari iradoki zaio aldatzeko Nafarroako Toki Ogasunei buruzko martxoaren 10eko 2/1995 Foru Legearen 160.1 d) artikulua, trakzio mekanikoko ibilgailuen udal-zergaren salbuespenetan desgaitasunen bat duten pertsonen tratua hobea emateko, lehenago ere erakunde honek gai honekin lotuta iradokitakoaren ildo beretik.

**Onartua.**

##### **Ogasuneko eta Finantza Politikako Departamentuari**

---

###### **18/60 ESP.**

PFEZen 2016ko aitortpenean ohiko etxebizitzan beste inbertsio bat egiteagatik zerga-salbuespena onartu ez izanari dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio onartzeko interesdunak ohiko etxebizitzan egindako inbertsioagatik eskatutako salbuespena.

**Ez da onartu.**

###### **18/214 ESP.**

Zerga-administrazioak ez du onartu kebaren egilearen senarraren desgaitasunari dagokion murrizketa 2013tik 2015era arteko PFEZen autolikidazioetan, 2. mailako mendekotasun larria aitortuta izan arren. Horri dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio onar dezala kebaren egilearen desgaitasunagatik murrizketa 2013tik 2015era arteko ekitaldietako likidazioetan; izan ere, 2012. urtetik, 2. mailako mendekotasun larria onartua du (mendekotasun-sistemako balioespen-mailarik handiena).

**Ez da onartu.**



**18/308 ESP.**

2011ko PFEZen aitortpenari dagozkion berandutza-interesak eskatzeari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio bertan behera utz dezala kexaren egileari zuzendutako 2011ko PFEZari dagozkion berandutza-interesen eskaera, administrazio-jardunak ordainketaren atzerapenean eragina izan zuelako.

**Ez da onartu.**

**18/332 ESP.**

Kexaren egileak 2014ko eta 2015eko PFEZen autolikidazioetan ohiko etxebizitzan inbertitzeagatik egindako murrizketa ez onartzeari dagokionez:

- Kexaren egileak ohiko etxebizitzan egindako inbertsioagatik 2014ko eta 2015eko PFEZen autolikidazioetan aplikatutako murrizketarekin lotuta, Departamentuari iradoki zaio aukera eman diezaiola interesdunari murrizketa horiek justifikatzeko agiriak aurkezteko, eta, ondoren, gai honekin lotuta hartu beharreko erabakia har dezala.

**Ez da onartu.**

**18/334 ESP.**

Interesdunak ezin du PFEZen aitortpena egin Iruñeko Ogasun eta Finantza Politikako Departamentuaren bulegoetan, hitzordu faltagatik. Horri dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio Nafarroako Zerga Ogasuneko bulegoetako hitzordu-sistema beharren arabera hedatzeko, hitzordua eskatzen duten zergadunei hitzordua eta Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zergaren aitortpena egiteko dagokien aholkularitza lortzeko aukera bermatzeko.

**Onartua.**

**18/386 ESP.**

2014ko ekitaldiko Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zergaren behin-behineko likidazioari dagokionez, taxi-lizentzia bat eskualdatzeagatik ondarearen hazkundera aurreikusi zela kontuan hartuta:

- Departamentuari gomendatu zaio, kexaren egileen 2014ko PFEZen likidazioarekin lotuta, taxi-lizentziaren erosketa-balioa ez murrizteko, azaldutako arrazoiengatik. Dena den, administrazioak baderitzo amortizazioaren kopurua murriztu behar dela, horri dagokion gutxieneko ehunekoak aplikatzeko gomendatu zaio, eta ez gehienekoa.

**Ez da onartu.**

**18/486/AI ESP.**

Soldatarik gabeko langileen modulu-unitatea murrizteko zio objektibo gisa legezko zaintzagatik jardunaldiaren murrizketa kontuan ez izateagatik kexaren egileari Balio Erantsiaren gaineko Zergaren likidazio-proposamenak igorri zaizkio, eta horri dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio neurriak hartzeko aukera azter dezala, kexak aipatzen duen zerga-araudiak (Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zergaren estimazio objektiborako araubidea eta Balio Erantsiaren gaineko Zergaren araubide sinplifikatua) honako aukera hau har dezan barnean: adin txikikoen legezko zaintzarekin lotutako egoera sortzen bada eta negozioaren titular den langile autonomoak jarduera profesionala murriztu duela egiaztatzen badu, zerga-ondorioetarako aplikagarri den langileen modulua murrizteko aukera ematea. Halaber, kexaren xede den kasuan irizpide hori aplikatzeko aukera azter dezala iradoki zaio, interesdunak egindako adierazpenak onartuz.

**Ez da onartu.**

**18/523 ESP.**

Kexa aurkeztu duen enpresak apartamentu turistikoen jarduera garatzen du, eta, Nafarroako Zerga Ogasunaren arabera jarduera hori BEZa ordaintzetik salbuetsita dagoela kontuan hartuta eta erakunde horri igorritako 2015eko laugarren hiruhilekoko eta 2016ko lau hiruhilekoetako BEZaren likidazio osagarriei dagokienez:

- Departamentuari gomendatu zaio bertan behera uzteko kexa eragin duten BEZaren likidazio osagarriak, enpresa interesdunak garatutako apartamentu turistikoen jarduera ez baitago zerga ordaintzetik salbuetsita.

**Ez da onartu.**

**18/533 ESP.**

Nafarroako Estatistika Institutuak elkarte bati nahitaez bete beharreko ibilgetuen erosketei buruzko inkesta bati erantzuteko emandako epe laburrari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio, Nafarroako Estatistika Institutuak herritarrei nahitaez erantzuteko igortzen dizkien inkesten kasuan, gutxienez, eta araudiak kontrakorik esan ezean, administrazio-prozeduraren legediak interesdunek izapideak egiteko kontuan hartzen duen hamar laneguneko epea emateko.

**Onartua.**

**18/565 ESP.**

Kexaren egileari enpresa bateko gerente eta administratzaile bakar izateagatik enpresa horrek zuen zerga-zorren ardua eskualdatzeari dagokionez, eta horrekin lotutako bilketa-jarduketak jakinarazi ez direla kontuan hartuta:

- Departamentuari gomendatu zaio indarrrik gabe uzteko bai ardura eskualdatzeko prozedura bai ondorengo premiamenduzko prozedura, jakinarazpenak ez direlako kexaren egilearen zerga-egoitzara igorri.

**Ez da onartu.**

**18/730 ESP.**

Kexaren egilea ez dago ados 2016ko PFEZaren aitopenearekin, ondare-hazkundera gertatu dela jaso baita aitopenean, 2015. urtean dibortziatu ondoren, senar ohiarekin osatzen zuen ezkontza-sozietatearen ondare komuna zatitu zelako. Horri dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio kexaren egilearen 2016ko Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zergaren likidazioa berrikusteko eta egindako kalkulutik kanporatzeko senarrarekin osatzen zuen ezkontza-sozietatea haustean senar ohiaren alde egindako gehiegizko esleipena dirutan konpentsatzeagatik interesdunak eskuratutako diru-sarrerak.

**Ez da onartu.**

**18/807 ESP.**

Nafarroako Zerga Ogasunak oinordetzen gaineko zergak ordaintzeko prozedura batean interesdunak egindako alegazioak ezetsi zituen ebazpena eman zuen; horren aurrean interesdunak jarritako berraztertze-errekurtso baten ebazpenik eman ez dela kontuan hartuta:

- Departamentuari gomendatu zaio interesdunak jarritako berraztertze-errekurtsoa ebazteko eta kontuan hartzeko; halaber, ordaindutako zorren premiamenduzko bilketa-jarduketak eraginik gabe uzteko ere gomendatu zaio.

**Onartua.**

---

**Altsasuko Udalari**

---

**17/696 ESP.**

Ekonomia Jardueren gaineko Zergaren ikuskapen-prozedura baten deuseztasuna ofizioz berrikusteko eskaera ez onartzeari dagokionez:

- Udalari gomendatu zaio onar dezala kexaren egileak ofizioz berrikusteko aurkeztutako eskaera, eta, egin beharreko izapideak egin ondoren, Nafarroako Kontseiluari igorri diezaiola ESP..

**Ez da onartu.**

---

**Barañaingo Udalari**

---

**18/241 ESP.**

Etxebizitza baten dohaintzako transmisioari dagokion hiri-lurren balio-gehikuntzaren gaineko zerga ordaintzeari dagokionez:

- Udalari gomendatu zaio ondoriorik gabe uzteko kexaren xede diren hiri-lurren balio-gehikuntzaren gaineko zergaren ordainketa, ez baita gertatu ordainarazpena ekarriko lukeen zerga-egitaterik, ez delako etxebizitzaren transmisiorik egin, baizik eta jabekideetako bati esleitu zaiolako (doako titulu bidez), oinordetzan jaso ondoren.

**Ez da onartu.**

---

**Galarko Udalari**

---

**17/715 ESP.**

Nabe baten eraikuntza-lanei zegokien Eraikuntza, Instalazio eta Obren gaineko Zergarekin lotuta igorritako premiamendu-probidentzia baten aurrean jarritako berraztertze-errekurtso bati ebazpena eman ez izanari dagokionez:

- Udalari gogorarazi zaio legez behartuta dagoela berariaz eta lehenbailehen ebaztera kexaren egileak udal horrek igorritako premiamendu-probidentziaren aurrean jarritako berraztertze-errekurtsoa (2017ko irailaren 22ko errekurtsoa).

**Onartua.**

---

**Izagaondoako Udalari**

---

**18/276 ESP.**

Interesdunak, 2011ko ekainaren 7an, katastroko datuen akatsak zuzentzeko eskaera bat egin zuen; eskaera hori izapidetzeko eta ebazteko orduan udalak izandako atzerapenari dagokionez:

- Udalari gogorarazi zaio herritarrek planteatzen dizkioten gaiak azkar eta legeak ezarritako epeen barnean aztertzeke lege-betebeharra duela, eta, kexaren egileak egindako eskaerari dagokionez, planteatutako gaiari eman beharreko ebazpena jakinarazteko eskatu zaio.

**Onartua.**

---

**Petilla Aragoiko Udalari**

---

**18/72 ESP.**

Petilla Aragoiko Udalak hainbat lursailen katastroko titulartasuna zuzentzeko eskaera bati erantzun ez izanari dagokionez:

- Udalari gogorarazi zaio herritarrek planteatzen dizkioten gaiei azkar erantzuteke lege-betebeharra duela, legeak horretarako ezarritako epeen barnean beti.

**Onartua.**

---

**Urdazubiko Udalari**

---

**18/318 ESP.**

Interesdunari, 2014. eta 2015. Urteetan, jabari publikoa modu pribatuan okupatzeagatik tasa bat ordaintzeko eskatu zitzaion, eta udalak ez die erantzun kexaren egileak tasa horren ordainketa-eskaerarekin lotuta Urdazubiko Udalean aurkeztu zituen eskabideei. Horri guztiari dagokionez:

- Udalari gogorarazi zaio jabari publikoa modu pribatuan okupatzeagatik eskatutako tasaren ordainketarekin lotuta kexaren egileak aurkeztutako eskabideei erantzuteko lege-betebeharra duela.
- Bestalde, udalari gomendatu zaio ondoriorik gabe uzteko jabari publikoa modu pribatuan okupatzeagatik 2014ko eta 2015eko tasak ordaintzeko interesdunari egindako eskaera, udal horrek ez duelako horrelako tasen ezarpena arautzeko ordenantzarik.

**Ez da onartu.**

---

**Aranguren Ibarreko Udalari.**

---

**17/280 ESP.**

Nafarroako Lurralde Aberastasunaren Erregistroan eta udal-katastroan dauden akatsak zuzentzeko eskaerari erantzun ez izanari dagokionez, kontuan izanda 2015ean zenbait aldaketa egin zitzaizkiola, ofizioz, interesdunaren jabetzakoa den partzelari:

- Udalari gogorarazi zaio herritarrek planteatzen dizkioten gaiei azkar erantzuteko lege-betebeharra duela, legeak horretarako ezarritako epeen barnean beti.

**Ez da onartu.**

**18/674 ESP.**

Aranguren Ibarreko kirol-instalazioak erabiltzeko orduan erabiltzailearen erroldatzearen arabera tasa desberdinak kobratzeari dagokionez:

- Udalari gomendatu zaio ez ditzala kuota edo tarifa desberdinak ezarri udalaren kirol-instalazioen erabileran udalerrian erroldatuta daudenentzat eta ez daudenentzat, eta, horrekin lotuta, hartu beharreko neurriak har ditzala zerbitzu hori erabiltzen dutenei erroldatuta dauden ala ez kontuan hartuta kuota-alde hori ordaintzeko egindako edozein eskaera zuzentzeko.

**Ez da onartu.**

---

**Berueteko Kontzejuari**

---

**18/554 ESP.**

2017ko uztailaren 24an egindako saioan Kontzejuak hartutako erabakiaren aurrean jarritako berraztertze-errekurtsoari ebazpenik eman ez izanari dagokionez:

- Kontzejuari gogorarazi zaio kexari dagokion berraztertze-errekurtsoari (2017ko urriaren 28an aurkeztu zen) erantzuteko lege-betebeharra duela.

**Onartua.**

---

**Erriberako Mankomunitateari**

---

**18/556 ESP.**

Kexaren egileari, etxebizitza huts baten titularra den arren, ez zaio aplikatu hondakinen bilketa-zerbitzuaren tasan dagokion hobaria. Horri dagokionez:

- Erriberako Mankomunitateari gogorarazi zaio kexaren egileak aurkeztutako eskabideei erantzuteko lege-betebeharra duela.
- Erriberako Mankomunitateari iradoki zaio etxebizitza hutsei dagokien hobaria emateko interesdunari 2018. urteari begira, horretarako baldintzak betetzen dituelako.

Erantzunaren zain.

**6.2.13. Justizia.**

---

**Iruñeko Abokatuen Elkargoari**

---

**18/421 ESP.**

Kexaren egileari alargun-pentsioa eskatzeko esleitutako legelariaren jardunari dagokionez:

- Abokatuen Elkargoari iradoki zaio kexaren egileak aipatzen duen legelariaren jarduna azter dezala eta jardun hori lanbidearen arauen arabera zuzena izan zen edo ez erabaki dezala, hala badagokio, hartu beharreko neurriak hartuz.

Ez da onartu.

---

**Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuari, eta Iruñeko Abokatuen Elkargoari**

---

**18/431 ESP.**

Doako laguntza juridikoa ukatzeari dagokionez:

- Elkargoari eta Departamentuari iradoki zaie kexa aurkeztu duten bi pertsonen doako laguntza juridikoa jasotzeko duten eskubidea aitor dezatela, kexan aipatzen den higiezina okupatzen baitute biek eta antzeko egoera juridikoa baitute.

Ez da onartu.

**6.2.14. Ingurumena.****A) Kutsadura akustikoa edo zaratak**

---

**Garapen Ekonomikorako Departamentuari**

---

**18/275 ESP.**

A-1 autobia Altsasuko Leku Ona ingurutik igarotzean ibilgailuek sortzen duten zarataren ondorioz interesdunaren negozioa jasaten ari den kalteei dagokienez:

- Departamentuari iradoki zaio berariaz balioets dezala zarata murriztuko duen elementuren bat ezartzeko aukera (pantaila, panel akustikoak edo antzekoak); izan ere, A1 autobia zirkulazioak sortutako zaratak interesduna titular den apartamentu-hoteleko eta jatetxe erabiltzaileak kaltetzen ditu.

Ez da onartu.

**18/742 ESP.**

Interesdunak eta Iruñeko ingurabidearen errepidera begira dagoen kale bateko bizilagunek pairatzen dituzten zaratei dagokienez:

- Departamentuari gomendatu zaio egin beharreko jarduketak egin ditzala PA-30 errepidearen ondoan kokatutako Mendillorri auzoko etxebizitzetan errepide horretako zirkulazioak sortzen duen zarataren inpaktua murrizteko.

**Onartua.**

**Ablitasko Udalari**

---

**18/773 ESP.**

Kexaren egilearen alabari eta bilobei auzokoen txakurren zaunka etengabeek egunez nahiz gauez sortzen dizkieten eragozpenei dagokienez:

- Udalari gogorarazi zaio legez behartuta dagoela auzokoen txakurrek sortutako zaratengatik kexa jarri duen pertsonaren eskubide konstituzionalak eraginkortasunez babestera, horretarako egoki diren neurri guztiak hartuz.

**Onartua.**

**Antsoaingo Udalari**

---

**18/827 ESP.**

Interesdunek ostalaritzako lokal baten terrazako zarataren ondorioz beren etxebizitzan jasaten dituzten eragozpenei dagokienez:

- Udalari iradoki zaio neurriak har ditzala kexaren xede den establezimenduko terrazatik bizilagunek atsedenerako duten eskubidea urratuko duten jarrera desegokirik ez sortzeko, hala nola gehiegizko zaratak.

**Onartua.**

**Berbintzanako Udalari**

---

**18/131 ESP.**

Interesdunari bere etxebizitzatik hurbil kokatutako gazte-lokal batek sortzen dizkion eragozpenei dagokienez:

- Udalari gogorarazi zaio legez behartuta dagoela bere etxetik hurbil kokatutako gazte-lokal batek sortutako zaratengatik eta zikinkeriarengatik kexa jarri duen pertsonaren eskubide konstituzionalak eraginkortasunez babestera, horretarako egoki diren neurri guztiak hartuz.

**Onartua.**

**Burlatako Udalari**

---

**18/296 ESP.**

Bere etxebizitzaren inguruan ezarritako txakurren jolastoki batek sortzen dizkion eragozpenei dagokienez:

- Udalari gomendatu zaio ziurtatzeko kexan adierazten den eta duela gutxi ezarri den txakurren jolastokiaren erabilerak errespetatuko duela ondoko bizilagunek etxean eragozpen desegokirik ez pairatzeko duten eskubidea.

**Onartua.**

---

**Buñuelgo Udalari**

---

**18/149 ESP.**

Interesdunari bere etxebizitzatik hurbil kokatutako lagunarte batek etxean sortzen dizkion eragozpenei dagokienez:

- Udalari gogorarazi zaio legez behartuta dagoela bere etxetik hurbil kokatutako lagunarte batek sortutako zarategatik kexa jarri duen pertsonaren eskubide konstituzionalak eraginkortasunez babestera, horretarako egoki diren neurri guztiak hartuz.

**Onartua.**

---

**Corellako Udalari**

---

**17/615 ESP.**

Interesdunak bere etxe azpian kokatutako lokal baten ondorioz jasaten dituen eragozpenei dagokienez:

- Udalari gogorarazi zaio legez behartuta dagoela kexaren egileek gehiegizko zaratak eta modu jarraituan ez jasateko daukaten eskubidea babestera, horretarako egoki diren neurri guztiak hartuz.

**Onartua.**

---

**Lizarrako Udalari**

---

**17/548 ESP.**

Interesdunari bere etxebizitzatik hurbil kokatutako jolas-elkarte batek etxean sortzen dizkion eragozpenei dagokienez:

- Udalari gogorarazi zaio legez behartuta dagoela bere etxetik hurbil kokatutako elkarte batek sortutako zarategatik kexa jarri duen pertsonaren eskubide konstituzionalak eraginkortasunez babestera, horretarako egoki diren neurri guztiak hartuz.

**Onartua.**

---

**Milagroko Udalari**

---

**18/702 ESP.**

Interesdunek kontserba-lantegi baten instalazioen ondoan etxebizitza bat dutelako jasaten dituzten zaratei dagokienez:

- Udalari iradoki zaio interesdunei beren etxebizitzaren barnean sonometria-proba bat egiteko aukera emateko, halakorik eskatzen badute; horrela, salatutako zarata-maila ezarritako mailen gainetik dagoen egiaztatu ahal izango da, eta, kasu horretan, hartu beharreko neurri zuzentzaileak hartu beharko dira.

**Onartua.**

---

**Noaingo Udalari (Elortzibar)**

---

**17/574 ESP.**

Interesdunak, bere etxe ondoko plazan egiten dituzten jolasen, eta, zehazki, etxebizitzetako fatxaden, ateen eta garajeen kontrako baloi-kolpeen ondorioz bere etxean pairatzen dituen zaratei dagokienez:

- Udalari gomendatu zaio, etxean zaratarik eta bibrazioarik ez jasateko eskubidea babesteko xedez, hartu beharreko neurriak har ditzala interesduna bizi den inguruan garatutako jolas-jarduerak mugatzeko eta sortzen diren eragozpenak saihesteko.

**Onartua.**

**Iruñeko Udalari**

---

**17/747 ESP.**

Auzokoen txakurren zaunkak direla eta hainbat familia beren etxebizitzetan pairatzen ari diren eragozpenei dagokienez:

- Udalari gomendatu zaio hartu beharreko neurriak har ditzala, ahalik eta azkarren eta eraginkortasunez, kexan aipatzen diren etxebizitzetan legez onartutako mailak gaindituko dituzten zaratak pairatu beharrik ez izateko eta bizilagunek etxeko intimitatea nahiz osotasun fisikoa eta morala izateko duten eskubidea bermatzeko.

**Onartua.**

**18/358 ESP.**

Iruñean okupatutako pabiloi batzuen ondoan kokatutako etxebizitzetan bizi diren pertsona batzuek salatu dituzten arazoei dagokienez:

- Udalari iradoki zaio kexaren egileak ordezkaturako bizilagunek kexan aipatzen diren okupatutako pabiloiek sortutako eragozpen desegokirik ez pairatzeko duten eskubidea zaintzeko.

**Onartua.**

**18/555 ESP.**

Interesdunei beren etxebizitzetatik gertu kokatutako etxabe batek, aisialdiko lokal gisa erabiltzen denak, sortzen dizkieten eragozpenei dagokienez:

- Udalari gogorarazi zaio legez behartua dagoela bere etxetik hurbil kokatutako lokal batek sortutako zaratengatik eta zikinkeriarengatik kexa jarri duen pertsonen eskubide konstituzionalak eraginkortasunez babestera, horretarako egoki diren neurri guztiak hartuz.

**Onartua.**

**Tuterako Udalari**

---

**18/477 ESP.**

Telefonotegi baten inguruan sortzen diren zaratengatik eta zikinkeriarengatik interesdunak bere etxean jasaten dituen eragozpenei dagokienez:

- Udalari iradoki zaio neurriak har ditzala kexaren xede den establezimenduan bizilagunek atsedenerako eta ingurune egokia izateko duten eskubidea urratuko duten jarrera desegokirik ez sortzeko, hala nola gehiegizko zaratak eta zikinkeria.

**Onartua.**

**Zizur Nagusiko Udala**

---

**18/12 ESP.**

Kexaren egileak bere jabetzako lokaleko altzariak bide publikoan ezarri ditu, toki-erakundearekin horretarako hitzarmen bat egin ondoren; hala ere, altzariak ezartzeagatik zehapen-ESP. abiarazi zaio. Horri dagokionez:

- Udalari gomendatu zaio ondoriorik gabe uzteko kexaren egileari ezarritako zigorra, zehatzeko ahala zehatzeko jokabiderik hautematen ez delako, eta kontzeptu horrengatik ordaindutako kopurua itzultzeko ere eskatu zaio.

**Ez da onartu.**



**18/193 ESP.**

Interesdunaren etxebizitzaren azpian kokatutako elkarte bateko erabiltzaileek sortutako zaratek, usainek eta zikinkeriek haren etxean eragiten dituzten eragozpenei dagokienez:

- Udalari gomendatu zaio beharrezko neurriak har ditzala ahalik eta azkarren, orain arte hartutakoez gain, kexan aipatzen den elkartean legez onartutako zaratak gaindi ez daitezen eta bizilagunek etxeko intimitatea nahiz osotasun fisikoa eta morala izateko duten eskubidea berma dadin.

**Onartua.**

**Erriberako Mankomunitateari**

---

**17/816 ESP.**

Cascanteko edukiontzi batzuetan, haizearen eraginez, zaborraren zati bat atera egiten da eta bide publikoa zikintzen da; horri dagokionez:

- Mankomunitateari iradoki zaio hartu beharreko neurriak har ditzala, kexan zehaztutako edukiontzien kokapenagatik bizilagunei sortutako eragozpenak desagertzeko edo arintzeko.

**Ez da onartu.**

**B) Faunaren babesa****Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioiko Departamentuari**

---

**18/74 ESP.**

Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioiko Departamentuak interesdunaren tximinian dagoen habia baten zati bat kentzeko baimenari dagokionez:

- Departamentuari gogorarazi zaio kexaren egileak planteatutako alderdi guztiak ebazteko lege-betebeharra duela.
- Departamentuari gomendatu zaio zikoina zuriaren habiak interesdunaren tximinian eragindako kalteak egiaztatzeko, kalte horien zenbateko ekonomikoa ebaluatzeko eta, hori kontuan hartuta, dagokion kalte-ordaina ordaintzeko, foru-legeak horretarako eskubidea aitortzen baitio.

**Onartua.**

**18/290 ESP.**

Larrialdi-zerbitzuarekin (112) laguntza behar duten animaliei buruz informatzen duten deiei erantzuteko izenpetutako hitzarmen bati buruzko informazio-eskaerari erantzun ez izanari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio kexaren egileari igorritako informazioa osatzeko, eta argitzeko 112 zenbakira egindako deietan agertzen diren animalia-espezieei buruzko datu zehatzik duen, zehazki, laguntza behar zuen animalia baten aurkikuntzari buruzkoak, bai eta dei horiek egin ziren datei eta orduari buruzkoak ere. Halaber, horrelako deiak kudeatzeko hitzarmenik dagoen argitu behar da.

**Onartua.**

**18/291 ESP.**

Ingurumenari buruzko informazio bat eman zaio interesdunari, eta webgune baten lotura erabili da horretarako; interesdunaren arabera, eskatutako informazioa ez dago eguneratuta. Horri dagokionez:

- Departamentuari gogorarazi zaio kexa aurkeztu duen elkarte ekologistari hark eskatutako informazioa helarazteko lege-betebeharra duela, gehiago atzeratu gabe, eta informazio eguneratuta

eman behar diola, honako hauei buruz: Nafarroan aske utzitako animalia-kopurua, zein urtetan askatu ziren, animalia izena, egungo egoera eta jatorria, "Life Bonelli 2014-2017" proiektuaren barnean.

**Onartua.**

**18/297 ESP.**

LIFE BONELLI 2014-2017 proiektuaren txosten teknikoaren kopia baten eta LIFE A-AQUILA 2014-2017 proiektuaren kopia baten eskaerari Nafarroako Ingurumen Kudeaketa SA (GANASA) enpresa publikoak erantzunik eman ez izanari dagokionez:

- Departamentuari gogorarazi zaio, gehiago atzeratu gabe, kexa aurkeztu duen elkarte ekologistari hark eskatutako informazioa helarazteko lege-betebeharra duela, hau da, LIFE BONELLI 2014-2017 proiektuaren txosten teknikoekin eta LIFE A-AQUILA 2014-2017 proiektuarekin lotuta eskatutako informazioa.

**Onartua.**

**18/298 ESP.**

Elkarte ekologista batek "Life Territorio Vison 2010-2016" proiektuari buruzko informazioa eskatzeko egindako eskaera bati Nafarroako Ingurumen Kudeaketa SA (GANASA) enpresa publikoak erantzunik eman ez izanari dagokionez:

- Departamentuari gogorarazi zaio, gehiago atzeratu gabe, kexa aurkeztu duen elkarteari horrek "Life Territorio Vison 2010-2016" proiektuaren kontabilitateari buruz eskatutako informazioa helarazteko lege-betebeharra duela.

**Onartua.**

**18/451 ESP.**

Departamentuak ingurumenarekin lotutako informazio-eskaera bati, hots, hegaztiei ezkutaleku finkoetatik behatzeko eta argazkiak ateratzeko baimenak emateari buruzkoari, emandako erantzun desegokiari dagokionez:

- Departamentuari gogorarazi zaio ingurumenarekin lotutako eta zehaztu gabeko informazio-eskaerak zehazteko eta interesdunari erantzuteko lege-betebeharra duela; bestalde, kexa aurkeztu duen elkarteak hegaztiei ezkutaleku finkoetatik behatzeko eta argazkiak ateratzeko baimenei buruz eskatutako informazioari dagokionez, gomendatu zaio lehen emandako erantzuna eta informazioa osa dezala, dagozkion espedienteen agiriak helaraziz.

**Onartua.**

**Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioako Departamentuari eta Castejongo Udalari**

---

**18/373 ESP.**

Nafarroako Erriberako hainbat udalerriri eragiten dien untzien izurriaren ondorioz interesdunak lantzen dituen lursailetan jasan dituen kalteei dagokionez:

- Departamentuari eta udalari gomendatu zaie koordinatzeko bideak ezar ditzatela eta hartu beharreko neurriak har ditzatela, untzien gainpopulaztea udalerriri horretan eragiten ari den ondorio kaltegarriak aritzeko.

**Onartua.**

---

**Uharteko Udalari**

---

**17/751 ESP.**

Uharteko Udalean etxeko animaliak, eta, bereziki, txakurrak edukitzea arautzen duen Udal Ordenantzak txakurren jabeei ezarritako tasari dagokionez eta udalerrian txakurren txizatoki batek dituen gabeziei dagokienez:

- Udalari gomendatu zaio baliorik gabe uzteko udalerrian erroldatutako txakurren jabeei ezarritako tasa, ez direlako tasa hori ezartzeko legeak zehaztutako baldintzak betetzen.

**Onartua.**

**C) Naturaguneen babesa****Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioiko Departamentuari**

---

**17/787 ESP.**

Interesdunak basozain-eginkizunak betetzean jarri dituen zenbait salaketa eta ikuskapen-akta ez izapidetzeari dagokionez:

- Departamentuari gogorarazi zaio basozainek ingurumenarekin lotuta helarazitako salaketak kontuan izateko eta izapidetzeko lege-betebeharra duela, dagokion erabaki arrazoitua hartu behar duela eta erabaki hori administrazio-ESP.n jaso behar duela.

**Onartua.**

**18/284 ESP.**

Elkarte ekologista batek sozietate publiko bati eskatutako ingurumenari buruzko informazioa ukatzeari dagokionez:

- Departamentuari gogorarazi zaio, gehiago atzeratu gabe, kexa aurkeztu duen elkarte ekologistari horrek LIFE BONELLI 2014-2017 eta LIFE a-AQUILA 2018-2022 proiektuen kontabilitateari buruz eskatutako informazioa helarazteko lege-betebeharra duela.

**Onartua.**

**Allingo Udalari**

---

**18/568 ESP.**

Uderra ibaiaren ondoan kokatutako eremu baten erabilera desegokiaren (kexaren egileak legez kanpoko kanpaldia egiten dela dio) ondorioz sortutako zaratei, zikinkeriarri eta ibaiaren kutsadurari dagokienez:

- Udalari iradoki zaio, kexan aipatzen den eremuari dagokionez, eta, kasu horretan, Larriongo Kontzejuarekin lankidetzan, sarrerako kateak eta sarbideak berrikusteko komenigarritasuna balioesteko, zaborrak eta bestelakoak jasotzeko azpiegiturak hobetzeko eta erabilera-ordenantzak garatzeko, arazoak sortuz gero, arazo horiek errazago zehazteko aukera izateko.

**Onartua.**

---

---

**Iruñeko Udalari**

---

**18/283 ESP.**

Elkarte ekologista bati enpresa batek Arga ibaiak Iruñetik igarotzean duen ingurumen-egoerari buruz egindako dokumentu bat ez emateari dagokionez:

- Udalari gogorarazi zaio [...] enpresak Arga ibaiak Iruñetik igarotzean duen ingurumen-egoerari buruz egindako dokumentua elkarte ekologistari helarazteko lege-betebeharra duela, gehiago atzeratu gabe.

**Onartua.**

---

**Atarrabiako Udalari**

---

**17/766 ESP.**

Ultzama ibaian zuhaitz-mozketa bati buruz egindako eskaerari erantzun ez izanari dagokionez:

- Udalari gogorarazi zaio legez behartuta dagoela herritarren eskaerei erantzutera legeak ezartzen duen epean.

**Onartua.**

**D) Jarduerak eta lizentziak:**

---

**Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioiko Departamentuari**

---

**17/12 ESP.**

Allotzeko ur-horniketako proiektuari ingurumen-eraginen inguruko baimena ukatu izanari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio emateko Deierriko udal-barrutian kokatutako Allotzeko ur-horniketako proiektuari, Allotzeko txaleten taldeak sustatutakoari, lurzoru urbanizaezinean baimen daitezkeen jardueren inguruko baimena.

**Ez da onartu.**

**18/264 ESP.**

Espartzako zenbait bizilaguni beren etxebizitzetatik hurbil dagoen zabortegeiak eragiten dizkien eragozpenei dagokienez:

- Departamentuari gomendatu zaio kexaren arrazoi den jarduera (Espartzan kokatutako zabortegea) ikuskatzeko eta, zehazki, bizilagunek salatzen dituzten ez-betetzeak sakonki aztertzeo, ondoren, hartu beharreko neurri zuzentzaileak har daitezzen eta, hala, inplikaturakoen legezko eskubideak eta interesak babes daitezzen.

**Onartua.**

---

**Iruñeko Udalari**

---

**18/280 ESP.**

Iruñeko Udalak interesdunaren negozioari itsatsitako lokal baten irregulartasunen aurrean neurririk hartu ez izanari dagokionez:

- Udalari gogorarazi zaio legez behartuta dagoela ikuskatzeko duen ahalmena gauzatzera eta, hala badagokio, legezkoatasuna berrezartzera, kexaren egileak salatutako jarduerarekin lotuta.

**Ez da onartu.**

**18/345 ESP.**

Iruñeko Udalak Amaia kaleko 2. zenbakian kokatutako kafetegi-taberna baten eta taberna berezi baten jarduera-baimenaren eta irekiera-baimenaren iraungitze-aitorpena egin du. Horri dagokionez:

- Udalari gomendatu zaio atzera bota ditzala Amaia kaleko 2. zenbakian kokatutako ostalaritzako bi establezimenduen jarduera-baimenaren, irekiera-baimenaren eta berrezarpen-baimenaren iraungitze-aitorpenak.

**Ez da onartu.**

**E) Hondakinen bilketa****Iruñerriko Mankomunitateari**

---

**18/470 ESP.**

Interesdunaren jabetzako jatetxe baten ondoan kokatutako hondakin solido hiritarrak jasotzeko puntu bat kendu izanari dagokionez:

- Mankomunitateari gomendatu zaio dagokion dokumentazioa helarazteko interesdunari, kexak aipatzen duen hondakinak biltzeko puntuak kentzeko erabakiaren oinarri izan zen azterketarekin lotuta.
- Bestalde, Mankomunitateari iradoki zaio, antzeko eskaera gehiago jasotzen baditu, hondakinak biltzeko puntu hori berrezartzeko aukera balioesteko, kontuan hartuta horren inguruan dauden interes desberdinak, eta bizilagunei eragozpen gehiegi ez sortzeko hartu beharreko neurriak hartzeko.

**Onartua.**

**Iruñerriko Mankomunitateari eta Aranguren Ibarreko Udalari**

---

**18/746 ESP.**

Interesdunari bere etxearen aurreko lursailean kokatutako inausketen hondakinetarako edukiontzia eragiten dizkion eragozpenei dagokienez:

- Udalari eta Mankomunitateari gomendatu zaie egin beharreko jarduketak egin ditzatela kexan aipatzen den orubean segurtasun-baldintzak, apaintasun publikoko baldintzak eta osasungarritasun-baldintzak gordetzeko.

**Mankomunitateak onartua.**

**F) Besterik****Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioako Departamentuari**

---

**18/777 ESP.**

Interesdunak, ingurumena babesteko interesa duen elkarte baten ordezkari denak, eskatutako ingurumenaren arloko informazio jakin bat entregatzeko moduari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio ahalik eta azkarren bidal diezaiola informazio hori kexaren egileari, aurkeztutako eskaera-orrian emandako posta elektronikora.

**Onartua.**

---

**Osasun Departamentua**

---

**18/265 ESP.**

Eremu elektromagnetikoen aurreko esposizioari eta ingurumenaren gain dituen eraginei dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio hartu beharreko neurriak har ditzala Europako Parlamentu Biltzarrak, 2017ko maiatzaren 27ko 1815 Ebazpenaren bidez, eremu elektromagnetikoen arrisku potentzialekin eta ingurumenean izan ditzaketen ondorioekin lotuta emandako aholkuak betetzeko; Nafarroako Parlamentuak ere eskaera bera egin zion 2014ko irailaren 24ko ebazpenean. Xede hori lortzeko, halaber, gomendio horiek ukitzen dituzten departamentuen inplikazioa bilatu dezala eta garatu beharreko jarduketak koordina ditzala ere iradoki zaio.

**Onartua.**

---

**Garapen Ekonomikorako Departamentuari**

---

**18/265 ESP.**

Europako Kontseiluaren 2017ko maiatzaren 27ko 1815 Ebazpenaren aplikazioari buruz eta informazio-sareak erabiltzeko ahalmen handiko konexioak hedatzeko azkeneko planei buruz informazioa eskatzeko elkarte batek aurkeztutako idatzi bati Departamentuak erantzun ez izanari dagokionez:

- Administrazioari gogorarazi zaio legez behartuta dagoela elkarteak 2017ko irailaren 6an aurkeztu zuen kexari erantzutera.

**Onartua.**

**6.2.15. Herri-lanak.**

---

**Garapen Ekonomikorako Departamentuari**

---

**18/198 ESP.**

Kexaren egileari NA-132 errepidea (Tafalla-San Martin Unx tartea) egokitzeko desjabetutako lursail batzuen prezio zuzena zehazteko espediente bat izapidetzeko orduan gertatutako atzerapenari dagokionez:

- Departamentuari gogorarazi zaio legez behartuta dagoela desjabetu dituen lursailen prezio zuzena zehazteko prozedurak izapidetzera, lastertasun-printzipioaren arabera eta izapide guztiak ofizioz bultzatuz.

**Onartua.**

---

**Garapen Ekonomikorako Departamentuari, Orkoingo Udalari eta Iruñeko Udalari**

---

**18/9 OJ**

Ingurabidearen errepidea (PA-30) zeharkatuko duen eta Orkoien eta Iruña arteko ibilbidea lotuko duen oinezkoen eta bizikleten pasabide bat ez egiteari dagokionez:

- Departamentuari eta bi udalei iradoki zaie hitzarmen bat sina dezatela PA-30 errepidearen gaineko oinezkoen pasabidea eraikitzeko kostuen finantzaketa adosteko, hala, Orkoien eta Iruña arteko oinezkoen eta bizikleten pasabide-arazoei irtenbidea emateko.

**Ez da onartu.**

---

**Tuterako Udalari**

---

**18/3 ESP.**

Udalak ez dio erantzun bizilagunen elkarte batek aurkeztutako eskaerari; eskaera horretan, haien jabetzako eskailera batzuen zoladura berritzeko eskatu zuten, eskailera horiei ematen zaien erabilera publikoaren ordainetan. Horri dagokionez:

- Udalari gomendatu zaio kexa aurkeztu duen jabe-kideen elkarteari jabetza pribatuko eta erabilera publikoko eskailera batzuetan egindako lanengatik konpentsazioa emateko eta zola berritzeko eskaera onartzeko.

**Ez da onartu.**

---

**Aranguren Ibarreko Udalari eta Taxoare Kontzejuari**

---

**18/143 ESP.**

Taxoare udalerrian plaza bat eraikitzeak interesdunaren etxean eta lorategian izan dituen afekzioei dagokienez:

- Udalari eta Kontzejuari gomendatu zaie hartu beharreko neurriak har ditzatela interesdunak bere etxebizitzan eta lorategian intimitate pribatu eta familiarerako duen eskubidea bermatzeko, plazan dauden pertsonen eragina jasaten baitu; horretarako, artean gelditu diren kristal gardenen orde zeharrargiak jar daitezke, edo bi metrotik gorako tartea utz daiteke (Kode Zibilaren 582 artikulua), behatokitik lursaila zuzenean ikustea saihesteko eta, aldi berean, objektuak botatzeagatik sor daitezkeen segurtasun-arazoak eta zikinkeriak ekiditeko.

**Onartua.**

---

**Ollarango Ibarreko Udalari**

---

**18/325 ESP.**

Nafarroako Administrazio Auzitegiak emandako ebazpenaren arabera, kontzejuko bide batean lanak egin aurretik zuen sestra berrezarri behar du udalak, baina ez du halakorik egin. Horri dagokionez:

- Udalari gogorarazi zaio legez behartuta dagoela Nafarroako Administrazio Auzitegiak maiatzaren 11n emandako 1142/2015 Ebazpena gauzatzera; ebazpen horren arabera, udalak neurri egokiak hartu behar ditu kexak aipatzen duen bidean lanak egin aurreko sestra berrezartzeko.

**Ez da onartu.**

---

**Ustaizeko Kontzejuari**

---

**18/528 ESP.**

Interesdunaren jabetzako orube bat inguratzen duen burdin hesia konpondu ez izanari eta itxitura egin ez izanari dagokienez:

- Kontzejuari gogorarazi zaio legez behartuta dagoela herritarrek planteatzen dizkioten eskaerei eta, zehazki, interesdunak egindako eskaerari emandako ezezkoa arrazoitzera.
- Kontzejuari gomendatu zaio interesdunaren lursailean kaltetutako burdin hesia konpon dezan, kontzeju horrek mendi-bide bat eraikitzeko egindako lanetan kaltetu baitzen.

**Ez da onartu.**

**6.2.16. Datuen babesa.****Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuari**

---

**18/13 ESP.**

Nafarroako Foru Erkidegoko Administrazioan hatz-markaren bitartez langileek fitxatzeko sistema bat ezartzeari dagokionez:

- Honako hau gomendatu zaio Departamentuari:
  - a) Langile publikoen lan-jardunaldiaren fitxaketa egiteko hatz-markaren bidezko kontrol-sistema bat ezartzeko ESP.n justifikatzeko, datu pertsonalak babesteari buruzko abenduaren 13ko 15/1999 Lege Organikoko 4.1. artikuluan ezarritakoaren arabera, langile publikoen hatz-markari dagokion datuaren tratamendua egokia eta bidezkoa dela eta gehiegizkoa ez dela, datua lortuko den esparruari eta xedeari dagokienez.
  - b) Aurretiaz eta berriaz jakinaraz diezaiela hatz-marka jasoko zaien langile publikoei modu zehatzean eta argian, izaera pertsonaleko datuak babesteko abenduaren 13ko 15/1999 Lege Organikoko 5.1 artikuluan aurreikusitakoaren ildotik.

**Onartua.**

**6.2.17. Administrazio publikoen ondare-erantzukizuna.****Garapen Ekonomikorako Departamentuari**

---

**18/829 ESP.**

Kexaren egileak Garapen Ekonomikorako Departamentuari bere etxebizitzako fatxada nagusian agertutako pitzadura baten ondorioz egindako ondare-erantzukizunaren erreklamazioa onartu ez izanari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio interesdunak aurkeztutako ondare-erantzukizunaren erreklamazioa izapidetu dezala eta dagokion prozedura abiaraz dezala, kexan adierazten den trenbide-pasagunea kentzeko egindako lanek interesdunaren etxebizitzako fatxadan gerora sortutako pitzadura handia agertzeko eraginik izan zuten egiaztatzeko.

**Ez da onartu.**

**Osasun Departamentuari**

---

**18/420 ESP.**

Kexaren egilearen ustetan, akats bat gertatu zen haren anaiaren diagnostikoan, eta medikuaren alta behar baino lehenago emateagatik hil zen. Horri dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio kasu zehatz honen ikerketa medikoa ahalik eta azkarren abiaraz eta amai dezala, hirugarren espezialistek sakonki azter dezaten kexaren egilearen anaiari hil aurreko orduetan eskainitako osasun-laguntza; izan ere, anaiari egindako diagnostikoa eta alta emateko erabakia desegokiak izan zirela pentsatzeko arrazoiak daude.

**Ez da onartu.**



---

**Lodosako Udalari**

---

**18/397 ESP.**

Bidean zegoen zulo baten ondorioz oinezkoen pasabide batean erortzean interesdunak izandako kalteei dagokienez:

- Udalari gogorarazi zaio legez behartuta dagoela bide publikoak egoera onean mantentzera, herritarrei zerbitzu egokia eskaintzeko eta oinezkoen zirkulazio segurua bermatzeko.
- Udalari gomendatu zaio ondare-erantzukizuneko prozedura bat irekitzeko eta izapidetzeko, are ofizioz ere, interesdunak jasan zituen kalteak aztertzeko, bai eta ESP. agerian jartzeko eragindako herritarrarentzat eta bidezko diren frogak gauzatzeko ere.

**Onartua.**

---

**Garesko Udalari**

---

**18/8 ESP.**

Kexaren egileak dokumentazio jakin bat eskatu du, ondare-erantzukizunarekin lotutako prozedura judicial batean bere burua defendatzeko beharrezkotzat jotzen duelako; eskaera horri erantzun ez izanari dagokionez:

- Udalari gomendatu zaio kexaren egileak egindako dokumentazio-eskaerari erantzun diezaiola, bai eskatutako txostenak helaraziz, bai, txostenik eman ez bada, halakorik ez dagoela adieraziz.

**Onartua.**

---

**Arreko Kontzejuari**

---

**18/531 ESP.**

Arreko festetan egindako "zezensuzko" ikuskizun piroteknikoan interesdunaren ibilgailuari eragindako kalteei dagokienez:

- Arreko Kontzejuari gomendatu zaio ondare-erantzukizuneko prozedura bat irekitzeko eta izapidetzeko, are ofizioz ere, interesdunak jasan zituen kalteak aztertzeko, bai eta ESP. agerian jartzeko eragindako herritarrarentzat eta bidezko diren frogak gauzatzeko ere.

**Ez da onartu.**

---

**Espartzako Kontzejuari**

---

**18/452 ESP.**

Espartzako Kontzejuaren jabetzako elkarteko teilatuan pilotutako elurra erortzean interesdunaren ibilgailuak jasandako kalteen ondorioz interesdunak egindako ondare-erantzukizuneko erreklamazio bati idatziz erantzun ez izanari dagokionez:

- Kontzejuari gomendatu zaio bideratu eta ebatzi dezala kexaren egileak egindako ondare-erantzukizuneko erreklamazioa, kontzejuaren jabetzako teilatu batean pilotutako elurra erortzean haren ibilgailuak jasandako kalteen ondoriozkoa, eta ordain diezaiola dagokion kalte-ordaina.

**Ez da onartu.**

**6.2.18. Osasuna.****Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioeko Departamentuari**

---

**17/644 ESP.**

Urederra ibaiaren iturburura egindako bisita batean erorikoa izan ondoren larrialdi-zerbitzuek eta inguru horretan laguntza eskaintzen dutenek izandako jarduketa-protokoloari dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio Urederra ibaiaren iturburuaren Erreserba Naturalerako ebakuazio-plana presta dezala, iturburura doan bidean gerta daitezkeen gorabeheren gain eta bide horretako elementuen gain eskumenak dituzten administrazioekin eta unitateekin batera.

**Onartua.**

**Osasun Departamentuari**

---

**17/585 ESP.**

Osasun Departamentuak (Osasunbidea) interesdunari, ama ezkongabe izan nahi duenari, in vitro ernalketarako tratamendua ematea ukatu izanari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio lehenbailehen emateko edo finantzatzeko kebaren egileak ama ezkongabe moduan eskatzen duen in vitro ernalketarako tratamendua.

**Ez da onartu.**

**17/693 ESP.**

Paziente batek egin behar duen errehabilitazio-prozesuak izan duen jarraipen faltari dagokionez:

- Departamentuari gogorarazi zaio legez behartuta dagoela kebaren egileak egin dizkion eskaerei berriaz erantzutera, behar den denboran eta moduan.
- Departamentuari iradoki zaio pazientearen errehabilitazio-prozesua nori dagokion balioesteko, egin beharreko ariketak etxean egiteko esan gabe.

**Onartua.**

**17/731 ESP.**

Nafarroako Ospitale Guneko Larrialdi Zerbitzuan emandako osasun-laguntza bat kobratzeari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio ondoriorik gabe uzteko jasotako osasun-laguntzaren gastuengatik haren alabari igorritako likidazioa.

**Ez da onartu.**

**17/738 ESP.**

Interesdunaren aita Nafarroako Ospitale Gunetik Miserikordiarra eramateko anbulantzia-zerbitzuaren baldintzei dagokienez:

- Departamentuari gomendatu zaio hartu beharreko neurriak har ditzala, pertsonak eramateaz arduratzen diren anbulantzietako taldeen aldetik erabiltzaileek beren egoera pertsonalaren araberako tratu egokia jasotzeko duten eskubideak berma daitezen.

**Onartua.**

**18/80 ESP.**

Osasun Departamentuaren laguntza-deialdi batek hartutako kalte zerebralaren diagnostikoa duten hemezortzi urtetik beherako adingabeen tratamenduaren zenbait gastu osatzeko xedea du, eta ez ditu barnean hartzen bizkarrezur-muineko lesioa duten adingabeak, antzeko sintomak eta premiak dituzten arren; deialdi horri dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio balioesteko bizkarrezur-muineko lesioa duten adingabeen tratamendua osatzeko laguntzak emateko aukera.

**Ez da onartu.**

**18/107 ESP.**

1993. urtean garuneko odoljariora jasan zuen paziente baten osasun-egoeraren bilakaeraren jarraipenari dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio pazientearen osasun-egoeraren jarraipena areagotzeko, interesdunarekin batera tratamendu-aukerak adosteko eta interesdunari dauden aukeren berri emateko eta horien arteko aukeraketaren arrazoiak adierazteko.

**Onartua.**

**18/126 ESP.**

Kexaren egilearen semearen historia klinikoaren edukiari dagokionez:

- Departamentuari gogorarazi zaio legez behartuta dagoela, pazienteen historia klinikoan profesionalen ohar subjektiboak txertatzen direnean, ohar horiek eta historia klinikoari dagokion edukia argi bereiztera, informazio hori bereiztea beharrezkoa denean zeregin hori errazago egiteko, eta halaxe egin dezala kexa honen kasuan ere. Informazio hori pazientearen –kasu honetan, kexaren egilearen seme gazteena– arretarako garrantzitsua ez dela uste bada, hari dagozkion datu pertsonalak ezeztatu beharko dira.

**Onartua.**

**18/140 ESP.**

Gaixotasun arraro bat duten pertsonak dituzten zailtasunei eta beharrezko dituzten sendagai batzuen finantziazio faltari dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio hartu beharreko neurriak har ditzala gaixotasun arraro bat diagnostikatu zaien pertsonak konpentsatzeko eta haien gaixotasuna tratatzeko beharrezko sendagaiak erosteko gastuak ordaintzen laguntzeko. Neurri horietako bat Nafarroako Foru Erkidegoko Osasun Zerbitzuen Zorroan sendagai jakin batzuk txertatzea izan daiteke, pertsona horien onurarako soilik, edo sendagaiak erosteko gastuak ordaintzen laguntzea, zergen bidez edo diru-laguntzen bidez.

**Ez da onartu.**

**18/155 ESP.**

Gurpildun aulki elektriko bat erosteko laguntza ukatu izanarekin lotuta:

- Departamentuari gomendatu zaio kexaren egileari aitortzeko gurpildun aulki elektriko bat erosteko laguntza, laguntza hori jasotzeko baldintzak betetzen dituelako.

**Ez da onartu.**

**18/172 ESP.**

Nafarroako Ospitale Gunera eraman zuen anbulantzia senarrari laguntzeko ezintasunari dagokionez:

- Departamentuari gogorarazi zaio pazienteek osasun-garraioan senide edo konfiantzazko pertsona batek laguntzeko eskubidea dutela eta horretarako aukera eman behar diela, presentzia hori komenigarria ez denean edo eskaintzen den osasun-laguntzarekin bateraezina denean izan ezik.

**Onartua.****18/210 ESP.**

Klinika pribatu batean egindako ebakuntza kirurgiko batetik (bihotzeko hiru inplante endobaskular) ondorioztatutako gastu jakin batzuk ordaintzeko eskaera ukatzearekin lotuta:

- Departamentuari gomendatu zaio kexan eskatutako gastuen ordainketa aitortzeko interesdunari, bihotzeko bat izan eta [...] jaso zuen osasun-laguntzagatik, eta, zehazki, ezarri zizkioten inplanteen edo stenten kostuagatik.

**Ez da onartu.****18/235 ESP.**

Farmaziako gastuen finantzaketa arautzeko araudia egokitu ez izanari dagokionez, eta finantzatutako osasun-tratamenduak aplikagarri den zerga-erregimen berrira lotzea ahalbidetzeko laguntzak emateari buruz:

- Departamentuari iradoki zaio kontuan izan ditzala kexan adierazitako antzeko egoerak, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuko langileek agindutako tratamendu medikoetatik finantziario publikoaren mende dauden horietara lotzea ahalbidetzeko laguntzen onuradunen ahalmen ekonomikoa ezartzen duenean.

**Onartua.****18/260 ESP.**

Kexaren egileak duen patologia baten jarraipen medikoa egin ez izanarekin lotuta:

- Departamentuari gomendatu zaio berriro aztertzeko kexaren egileari haren osasun-egoera hobetuko duen ebakuntza bat egiteko aukera, eta, edozein kasutan, arreta arina, espezializatua eta jarraitua emateko.
- Departamentuari gomendatu zaio, interesdunari Donostia Ospitalean ebakuntza egiten badiote azkenean, ebakuntzarekin lotutako joan-etorrien, ostatuaren eta jatekoen gastuak ordaintzeko.

**Ez da onartu.****18/294 ESP.**

Sistema pribatuan urdaila txikitzeko egindako ebakuntzak eragindako gastuak ordaintzea ukatu izanarekin lotuta:

- Departamentuari iradoki zaio azter dezala kexaren egileak erreklamatzeko dituen osasun-gastuak ordaintzeko aukera, interesdunak dioenaren ildotik, antzeko beste kasu batzuetan (urdaila txikitu) osasun-laguntzak finantzatu baitira.

**Ez da onartu.**

**18/339 ESP.**

Osasun Departamentuak kexaren egilearen mugikortasuna errazteko scooter elektriko bat erosteko finantziazioa ez emateari dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio kexaren egileak eskatutako scooter ibilgailua finantzatzeko.

**Ez da onartu.**

**18/369 ESP.**

Interesdunari Ermitagaña osasun-zentroan emandako tratuari dagokionez:

- Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuari gogorarazi zaio legez behartuta dagoela osasun-sistemaren erabiltzaileak errespetuz eta modu egokian tratatzera.

**Onartua.**

**18/396 ESP.**

Kexaren egilearen semeari Iruñeko San Martin Doktorea zentroan egindako bi erradiografien gastuen ordainketari dagokionez, eta osasun-laguntzan eskaini zitzaion informazioarekin lotuta:

- Departamentuari gomendatu zaio ondoriorik gabe uzteko interesdunaren semeari jaso zuen osasun-laguntzaren gastuengatik igorritako likidazioa, goian adierazitako arrazoiengatik.

**Ez da onartu.**

**18/414 ESP.**

Nafarroako Ospitale Guneko kardiologia-zerbitzuak kexaren egileari hitzordua emateko orduan duen atzerapenari dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio hitzordua eman diezaiola kexaren egileari espezialistak agindutako taupada-markagailua berrikusteko.

**Onartua.**

**18/442 ESP.**

Interesdunak Pazienteen Arreta Zerbitzuan 2018ko otsailean bere historia klinikoaren tratamendu irregular baten ondorioz aurkeztu zuen erreklamazio batekin lotuta:

- Departamentuari gogorarazi zaio legez behartuta dagoela pazienteek aurkezten dizkieten erreklamazioak berariaz ebaztera (Pazientearen Arreta Zerbitzua), eta halaxe egin behar duela kexan adierazitako kasu honetan ere, interesdunak erreklamazioan aipatzen dituen alderdi guztiak aztertuz.
- Departamentuari gogorarazi zaio, erreklamazio-prozedura horrekin lotuta, legez behartuta dagoela interesdunen idatziak eta agiriak onartzera, horien edukia edozein izanik ere, eta ezin diela esan horiek ez aurkezteko.

**Onartua.**

**18/524 ESP.**

Zentro pribatu batean interesdunaren senarrari emandako osasun-laguntzatik ondorioztatutako gastuak ordaintzeko eskaera ezetsi izanarekin lotuta:

- Departamentuari iradoki zaio berriro aztertzeko kexarekin lotutako osasun-gastuak ordaintzeko aukera, kasu honen inguruabarrak bizi-arriskuarekin lotuta egon baitaitezke.

**Ez da onartu.**

**18/540 ESP.**

2018. urtean pertsona zeliakoen elikadura-gastuetarako laguntza ekonomikorik ez ematearekin lotuta:

- Departamentuari iradoki zaio bultza ditzala pertsona zeliakoei laguntza ekonomikoak emateko neurriak, beren gaixotasunaren ondorioz egin behar duten elikadura berezia ordaintzeko kostu handiagoa arintzeko edo konpentsatzeko.

**Ez da onartu.**

**18/567 ESP.**

Interesdunak duela gutxi hil den bere aitari emandako osasun-laguntzarekin lotuta aurkeztutako erreklamazioei erantzun ez izanari dagokionez:

- Departamentuari gogorarazi zaio legez behartuta dagoela pazienteek aurkezten dizkioten erreklamazioak berariaz ebaztera (Pazientearen Arreta Zerbitzua), eta halaxe egin behar duela kexan adierazitako kasu honetan ere, interesdunak erreklamazioan aipatzen dituen alderdi guztiak aztertuz.

**Onartua.**

**18/675 ESP.**

Ubarmingo klinikara onkologiako, errehabilitazioko eta logopediako kontsultetara joan behar duten pazienteen osasun-garraiorako zerbitzuaren egoerari dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio Ubarmingo klinikara zuzendutako osasun-garraioaren zerbitzuaren egoera zehatza azter dezala, zerbitzu horren kalitatean gabeziarik edo hobetu beharreko alderdirik dagoen ikusteko.

**Ez da onartu.**

**18/741 ESP.**

Osasun Departamentuak interesdunari ugalketa lagunduko tratamendua eman ez izanari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio ahalik eta azkarren eman edo finantza diezaiola kexaren egileak eta horren ezkontideak eskatzen duten ugalketa lagunduko teknikaren aplikazioa.

**Ez da onartu.**

**18/751 ESP.**

Principe de Viana zentroko endokrinologia-zerbitzuko (diabete-unitatea) arratsaldeko kontsultak kendu izanari dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio hartu beharreko neurriak har ditzala kexaren egileari diabetearen ondorioz behar duen osasun-arretako zerbitzua arratsaldez eskaintzen jarraitzeko, duela gutxi arte bezala.

**Onartua.**

**18/18 OJ**

Irunberriko, Erronkariko, Zaraitzuko eta Zangotzako eskualdearen zati bateko arreta pediatrikoaren ezegonkortasunarekin lotuta, zerbitzu horretako bi pediatrek lana utzi dutela kontuan hartuta (erretiroa hartzeagatik, kasu batean, eta amatasun-eszedentziagatik, bestean):

- Departamentuari gomendatu zaio jarrai dezala neurriak hartzen espediente honi dagokion osasun-eremuko (Irunberri, Erronkari, Zaraitzu eta Zangotzako eskualdearen zati bat) estaldura pediatrikoa hobetzeko, eta, zehazki, titularrak erretiroa hartzeagatik hutsik geratu den pediatria-postua ahalik eta azkarren bete dezala.

**Onartua.****18/21 OJ**

Egoera administratibo irregularrean dauden etorkinen osasun-laguntza jasotzeko eskubidearen aitortpenari dagokionez:

- Departamentuari honako hau gomendatzea:
  - a) Dagokion erroldatze-agiriaren bitartez Nafarroan bizi direla egiaztatzen duten pertsonen ez diezaiea eskatu alde aurreko hiru hilabeteko aldi bat.
  - b) Eskubidea aitortzeko prozedurak sinplifikatu eta arindu daitezela, beharrezkoak ez diren edo saihestu daitezkeen izapiderik gabe.
  - c) Zerbitzuaren kostuari buruzko fakturak, aurre-fakturak, PA edo antzeko izaerako agiriak jaulki daitezkeen saihestu dadila.

**Ez da onartu.****Osasun Departamentuari eta Hezkuntza Departamentuari**

---

**18/761 ESP.**

CREENAK interesdunaren semeari hezkuntza-fisioterapiako arreta ematen zion hura matrikulatuta dagoen ikastetxean bertan; izan ere, adin txikikoak hezkuntza-premia bereziak ditu, %65eko desgaitasun-maila aitortua baitu. Hala, arreta hori emateari utzi izanari dagokionez:

- Bi departamentuei iradoki zaie kexaren egilearen semeak beharrezkoa duen arreta berezia (hezkuntza-fisioterapia) matrikulatuta dagoen ikastetxean emateko aukera balioets dezatela.

**Ez da onartu.****6.2.19. Herritarren segurtasuna.****Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuari**

---

**18/375 ESP.**

Nafarroako Foruzaingoaren kabineteak, prentsa-ohar batean, ustez tratu txarrekin lotutako delitu batengatik interesduna atxilotu zuela informatu zuen, eta atxilotuak aurrekari penalak zituela adierazi zuen, gezurra izan arren; gainera, delitua judizialki artxibatu egin zen; prentsa-ohar horren edukiarekin lotuta:

- Departamentuari gogorarazi zaio legez behartuta dagoela jakinarazten duen gaiari buruzko informazio egiazkoa eta proportzionatua ematera.

**Ez da onartu.****18/727 ESP.**

Nafarroako Foruzaingoko agente batzuek interesduna inplikaturik zegoen zirkulazio-istripu batean izan zuten jardunari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio, zirkulazio-istripu batean inplikaturik aldeen adiskidetasunezko istripu-jakinarazpen bat bete dutenean, Foruzaingoko agenteek ez dezatela berori apurtu, jakinarazpen hori balio gabetu dezaketean akatsak edo ez-egiteak egon arren.

**Onartua.**

---

**Iruñeko Udalari**

---

**18/713 ESP.**

Bizikleta batek interesduna harrapatu ondoren poliziak izandako jardunarekin lotuta, kontuan hartuta harrapatu zuen pertsonak ihes egin zuela:

- Udalari (udaltzaingoa) gomendatu zaio, kexaren egileak adierazitakoaren antzeko kasuetan, non interesdunari ondorio larriak eragin zizkion harrapatzea gertatu zen, harrapaketa arduraduna identifikatzeko ikerketa-jarduketak areagotzeko.

**Onartua.**

**18/23 OJ**

Etxabakoitz auzoan liztor asiarraren hainbat habi egoteari dagokionez:

- Udalari iradokitzea liztor asiarraren habien kontrol-zereginekin jarrai dezala, une oro auzotarren segurtasuna zainduz, eta bilakaeraren arabera, behar izanez gero, neurri berriak har ditzala edota hartutako neurriak indartu ditzala.

**Onartua.**

---

**Sartagudako Udalari**

---

**18/78 ESP.**

Udal-titulartasuneko kalezulo batean, kexaren egileen jabetzen ondoan, gertatutako gizabidearen kontrako ekintzekin lotuta:

- Udalari gomendatu zaio areagotzeko bere titulartasuneko kalezulo horretan gertatzen diren gizabidearen kontrako ekintza horiek saihesteko neurriak, hala badagokio, eragindako bizilagunekin kalezulo horren jabetzari eta mantentze-lanei buruzko adostasuna lortuz.

**Onartua.**

---

**Tuterako Udalari**

---

**18/37 ESP.**

Tuterako udaltzaingoko agenteek interesdunari ezarritako zigor bati dagokionez, bai eta agenteek interesdunari emandako tratu desegokiari dagokionez:

- Udalari iradoki zaio, isunaren xede izan ziren gertaeren unean izandako inguruabarretan oinarritua eta interesdunak ia aurre egin ez ziela kontuan hartuta, bertan behera utz dezala kexaren egileari agintaritza-agenteen aurreko desobedientziagatik edo horiei aurre egiteagatik jarritako isuna.

**Ez da onartu.**

**6.2.20. Gizarte Segurantzza.**

---

**Biurrun-Olkozko Udalari**

---

**18/327 ESP.**

Interesdunak pentsioagatik jasotzen dituen kopuruetatik udalak egiten dizkion bahiturei dagokionez:

- Udalari gogorarazi zaio legez behartuta dagoela Tributuei buruzko Foru Lege Orokorreko 122.3 artikuluan eta Prozedura Zibilarren Legeko 607. artikuluan aurreikusitako enbargaezintasun-mugak errespetatzera, eta hartu beharreko neurriak hartu behar dituela agindu horiek betetzen direla ziurtatzeko, eragozpenak jasan dituen pertsonaren kalterik gabe, betiere.

**Onartua.**



**6.2.21. Zerbitzu publikoak.****Garapen Ekonomikorako Departamentuari**

---

**18/743 ESP.**

Neguko denboraldian elurra kentzeko makinek egindako lanen ondorioz interesdunak bere jabetzako etxebizitzan jasandako kalteei dagokienez:

- Departamentuari iradoki zaio hartu beharreko neurriak har ditzala kexan aipatzen den Hiriberriko zeharkalean elurra kentzeko zereginak egiterakoan interesdunaren etxebizitzan eragozpenak eta kalteak saihesteko.

**Onartua.**

**Berriobeitiko Udalari**

---

**18/222 ESP.**

Artiberri urbanizazioaren ondoan kokatutako merkataritza-gune bat ez garbitzeari dagokionez:

- Udalari gomendatu zaio garbi dezala kexan adierazten den ingurua, baldintza egokietan izateko beharrezko maiztasunarekin.

**Ez da onartu.**

**Girgillanoko Udalari**

---

**18/698 ESP.**

Interesdunaren etxera sartzeko ate inguruko argiteria publikoaren argiztapen urriari dagokionez, bai eta sarbide horretako bide publikoaren zati bat zolatzeko premiari dagokionez ere:

- Udalari gomendatu zaio hartu beharreko neurriak har ditzala kexaren egileak bere etxera sartzeko eremuko argiteria publikoarekin eta bidea zolatzearekin lotuta adierazitako gabeziak konpontzeko.

**Onartua.**

**Zizur Zendeako Udalari eta Garapen Ekonomikorako Departamentuari**

---

**18/24 OJ**

Iruña eta Zizur Txikia konektatzen dituen eta NA-7027 eta NA-6000 errepideen alboan dagoen oinezkoentzako ibilbidearen arriskugarritasunari dagokionez:

- Zizur Zendeako Udalari eta Garapen Ekonomikorako Departamentuari zera iradokitzea: administrazio publikoen lankidetzaren eta koordinazio-harremanak kontuan izanik, jarduketak honek aipatzen duen oinezkoentzako segurtasunik ezaren arazoa sakon azter dezatela, egokitzen jotzen den formularen bitartez oinezkoentzako ibilbide horren egoera hobetzeko asmoz, argiztapena eta teknikoki beharrezkotzat jotzen diren gainerako hobekuntza-jarduketak ahalbidetuz.

Erantzunaren zain.

**Longidako Udalari**

---

**18/872 ESP.**

Longidako udalerriko ur-hornidurak dituen arazoei dagokienez:

- Udalari iradoki zaio, kexaren xede diren gabeziek bere horretan badiraute, zerbitzuaren prestazioan esku hartzen jarrai dezala, horniduraren eskuragarritasuna, jarraitutasuna, erregulartasuna eta kalitate egokia bermatuz eta toki-araubideko legediak horretarako eskaintzen

dituen bideak erabiliz, zerbitzua emateagatiko kostua, gastuak edo kalte-ordaina dagokionari erreklamatzeko aukeraren kalterik gabe.

**Onartua.**

### **Iruñeko Udalari**

---

#### **17/632 ESP.**

Iruñeko Concordia plazako aire zabaleko gimnasioko tresna batzuen egoera txarrari dagokionez eta Iturrama auzoan bigarren gimnasio bat jartzeari dagokionez:

- Iruñeko Udalari iradoki zaio azter dezala Iturramako auzoak aire zabaleko bigarren gimnasio bat behar duen auzoko bizilagunen premiei erantzuteko.

**Onartua.**

#### **18/25 ESP.**

Iruñeko Udaleko Civivox sareak antolatzen dituen ikastaroetan hobariak jasotzeko eskubidea duten taldeek izena emateko prozedurari dagokionez:

- Udalari iradoki zaio Civivox sarearen barnean antolatutako ikastaroetan izena telematikoki emateko aplikazio informatiko berriaren ezarpena azkartzeko, eta, aplikazio horretan, aukera emateko interesdunei hobaria jasotzeko eskubidearen inguruabarrak telematikoki egiaztatzeko, talde jakin batekoak izateagatik (familia ugariak, guraso bakarreko familiak, desgaitasunen bat duten pertsonak...).

**Ez da onartu.**

#### **18/505 ESP.**

Iruñeko Gaztediaren Etxeko informatika-gelaren erabiltzaileen erosotasunari eragiten dioten alderdi jakin batzuei dagokienez:

- Udalari iradoki zaio hartu beharreko neurriak har ditzala, kexaren egilearen proposamenak balioetsiz, Gaztediaren Etxearen erabiltzaileen erosotasuna hobetzeko, bereziki desgaitasunen bat duten pertsonena.

**Onartua.**

### **Iruñerriko Mankomunitateari**

---

#### **18/17 ESP.**

Uharteko alde zaharrean kokatutako etxebizitzetatik eskualdeko hiri-garraiorako geltokiak urrun gelditzearekin lotuta:

- Mankomunitateari gogorarazi zaio legez behartuta dagoela herritarrek egiten dizkioten eskaerei berariazko erantzuna ematera, behar den denboran eta moduan.
- Mankomunitateari iradoki zaio eskualdeko hiri-garraioaren ibilbidea Uharteko alde zaharrera hurbiltzeko aukera azter dezala, beharrezkoa izanez gero, garai batean udalerriko Zubiarte 28 zenbakian zegoen geltokia berreskuratuz edo, horren orde, alde zaharretik hurbil dagoen beste geltoki bat ezarriz.

**Onartua.**

**18/317 ESP.**

Eskualdeko hiri-garraioaren zerbitzuko gidari batek interesdunari emandako tratuarekin lotuta, interesdunak ezin izan zuelako txartela ordaindu:

- Mankomunitateari gogorarazi zaio beharrezkoa dela erabiltzaileei errespetuzko eta hezibide oneko tratua ematea eskualdeko hiri-garraioaren zerbitzuan.

**Onartua.**

**Iratiko Hiri Hondakin Solidoak Kudeatzeko Mankomunitateari****17/685 ESP.**

Okupatu gabe dagoen lokal batean zaborrak biltzeko zerbitzuengatik urtero eskatutako kuotari dagokionez:

- Mankomunitateari iradoki zaio jarduerarik gabeko merkataritza-lokalei eta industria-lokalei ezarritako tarifa murriz dezala, lokal horiek benetan jasotzen duten zerbitzura egokitzeko.

**Ez da onartu.**

**6.2.22. Lana.****Eskubide Sozialetako Departamentuari****18/183 ESP.**

45 urtetik gorako pertsonen enplegua bilatzeko orduan dituzten zailtasunei dagokienez:

- Departamentuari iradoki zaio laguntza berezi bat ezar dezala 45 urtetik gorako langabetuen kontratazioa sustatzeko, pertsonen talde horrek lana lortzeko orduan dituen zailtasunak kontuan hartuta.

**Onartua.**

**18/530 ESP.**

Kexaren egileak Nafar Lansarek langabetuei begira eskainitako ikastaro bat egiteko duen ezintasunarekin lotuta, kexaren egileak jaso zuen informazioa osatu gabe zegoelako:

- Departamentuari gogorarazi zaio legez behartuta dagoela Nafar Lansarek eskainitako prestakuntza-ikastaroak egiteko bete beharreko baldintzei buruzko informazio egokia bidaltzera.

**Onartua.**

**Iruñeko Udalari****18/191 ESP.**

Iruñeko Udalak 2014ko 183204 lizitazioan lan-kontratuko langileen subrogazioaren irizpideei buruzko informazio publikoaren eskaera bati erantzun ez izanarekin lotuta (Iruñeko Udalaren kanpoko diru-bilketarako enpresa esleitzeko lehiaketari dagokio):

- Udalari gogorarazi zaio legez behartuta dagoela herritarrek aurkezten dizkieten eskaerak ebaztera, eta, kexa honen kasuan, eskaeran aipatzen diren alderdiei buruzko informazioa ematera interesdunari.

**Onartua.**

**18/226 ESP.**

Iruñeko Udalak Aranzadi lantegi-eskolako begirale-lana egiteko 2004tik interesdunarekin egindako kontratazioei dagokienez:

- Udalari gomendatu zaio aitor diezaiola kebaren egileari aldizkako langile finkoaren egoera, egoera horretatik ondorioztatutako baldintza guztiak onartuz.

**Ez da onartu.**

**6.2.23. Trafikoa eta bide-segurtasuna.****Garapen Ekonomikorako Departamentuari****18/553 ESP.**

Garapen Ekonomikorako Departamentuak Belateko eta Almandozko tunelak ixtean sortutako arazoari konponbidea emateko zirkulazioa arautzeko hartutako neurriei buruzko eskaera bati erantzun ez izanarekin lotuta:

- Garapen Ekonomikorako Departamentuari gogorarazi zaio legez behartuta dagoela interesdunak aurkeztutako eskabideari erantzutera.

**Onartua.**

**18/612, 18/645 eta 18/678 ESP.**

Joan den udan interesdunek ibilgailuen azterketa teknikoko zerbitzuan (IAT) hitzordua hartzeko itxaron behar izan zuten denbora luzearekin lotuta:

- Departamentuari gomendatu zaio neurriak azter, har edo eska ditzala ibilgailuen azterketa teknikoko zerbitzua (IAT) denbora-tarte eta kalitate egokiekkin ematen dela bermatzeko eta hauteman diren itxaronaldi luzeak saihesteko.

**Onartua.**

**18/631 ESP.**

Biaizpe inguruan, garai batean Plazaolako trenak erabilitako NA-1300 errepideko tunel bateko argiztapen falta bide-segurtasunerako arriskutsua dela kontuan hartuta, horri dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio egin beharreko jarduketak egin ditzala, Biaizpe inguruan, garai batean Plazaolako trenak erabiltzen zuen NA-1300 errepideko tunelaren barruko argiztapena bermatzeko, bide-segurtasuna hobetzeko inguru horretan.

**Ez da onartu.**

**18/3 P**

Biribilguneetan eta, bereziki, Sarrigurengo biribilgunean abiadura murrizteko gailuak ezartzeko proposamenari dagokionez, gaur egun egunero gertatzen diren buxadurak saihesteko xedez:

- Departamentuari iradoki zaio espediente honetan aipatzen den biribilgunean (Sarriguren Erripagañarekin lotzen duen biribilgunea) gertatzen den zirkulazio-arazoa hobetzen saiatzeko neurriak azter eta har ditzala, eta, beste neurri batzuen kalterik gabe, biribilgune horren barnean zirkulazio-abiadura murrizteko irtenbideak azter ditzala.

**Ez da onartu.**

---

**Antsoingo Udalari**

---

**18/250 ESP.**

Zirkulazioko zigor bat jakinarazi ez izanarekin lotuta:

- Udalari gomendatu zaio bertan behera utz dezala kexaren egileari jarritako zigorra, berorren oinarri izan zen salaketa behar bezala jakinarazi ez zelako.
- Udalari gogorarazi zaio legez behartuta dagoela isunak kobratzeko premiamendu-probidentzien aurrean jarritako berraztertze-errekurtsoak izapidetzera eta ebaztera, oposizioa aurreko zigorren jakinarazpen faltaren bidez arrazoitzen denean.

**Onartua.**

---

**Burlatako Udalari**

---

**18/685 ESP.**

Gidatzen ari zela sakelako telefonoa ustez eskuarekin erabiltzeagatik Burlatako Udalak izapidetutako zirkulazioko zehapen-espeditente bati dagokionez:

- Udalari gomendatu zaio bertan behera uzteko izapidetutako zehapen-ESP., ustez arau-haustea egin zuen unean salaketaren berri eman ez zitzaiolako kexaren egileari, eta egotzitako gertaerak probatu ezin direlako.

**Ez da onartu.**

---

**Eloko Udalari**

---

**18/658 ESP.**

Eloko Udalak interesdunari desgaitasuna duten pertsonak aparkatzeko txartela ukatu izanari dagokionez, bai eta interesdunak jarritako berraztertze-errekurtsoak erantzunik jaso ez izanari dagokionez ere:

- Udalari gogorarazi zaio legez behartuta dagoela herritarrek administrazio egokia izateko duten eskubidea errespetatzera, eta prozedura batean eskatutakoa lortzeko herritarrek bete behar dituzten baldintzetan gaizki ulertuak gertatzea saihestu behar duela bere jardunean.

**Onartua.**

---

**Murchanteko Udalari**

---

**18/798 ESP.**

Murchanteko Udalak interesdunari haren etxeko garajera sartzeko onartu zion pasabidean ibilgailuak aparkatzearekin lotuta:

- Udalari gomendatu zaio kexan adierazten den pasabidea libre egon behar duela eta xede hori zain dezala, inguru horretako zaintza areagotuz, beharrezkoa balitz, eta pasabidearen erabilera bermatzeko neurriak har ditzala.

**Onartua.**

---

**Iruñeko Udalari**

---

**17/565/AI ESP.**

Desgaitasuna duten pertsonak aparkatzeko txartelak dituzten ibilgailuak aparkatzeari dagokionez, pertsona horiek ibilgailua erabiltzen ari ez direnean:

- Udalari iradoki zaio mugikortasunari buruzko udal-ordenantzan jaso dezala zer kasutan aparkatu dezaketen ibilgailu horiek desgaitasuna duten pertsonak aparkatzeko erreserbatutako tokietan, aparkatzeko unean pertsona horiek ez badaude ibilgailuen barruan.

**Onartua.****17/681 ESP.**

Pio XII.a etorbidean proiektatutako hirigintza-aldaketei dagokienez:

- Udalari iradoki zaio areagotu dezala herritarrek parte-hartzeko prozesua Pio XII.a etorbideko mugikortasun-proiektuaren lanketan eta ezarpenean, interesa izan dezaketen sektoreek beren kezka, ohar eta alegazio guztiak adieraz ditzaten, eta, modu horretan, proiektuaren inguruko proposamen eta irtenbide garrantzitsuenak aztertzeko eta eztabaidatzeko aukera izan dezaten, eragindako merkatariak eta bizilagunek planteatutakoak barne.

**Onartua.****18/207 ESP.**

Zirkulazioko arau-hauste administratibo bat egiteagatik Iruñeko Udalak zehaztutako borondatezko aldian interesdunak ordaindu ez dituen kopuru batzuk kobratzeko interesdunari premiamenduzko probidentzia bat jakinarazteko erabilitako moduari dagokionez:

- Udalari gomendatu zaio kexaren egileari zirkulazio-isun bat ordaintzeko eskatutako kopurua murrizteko, premiamenduzko probidentziaren emisioarekin lotutako kostei, errekarigari eta intereseei dagozkien kopuruak deskontatuz, berori ez baitzen interesdunaren egoitzara igorri.

**Onartua.****18/238 ESP.**

Ibilgailuak espaloitik igarotzeko lizentzia bat ("pasabidea") eskatzeko orduan sor daitezkeen kalteak konponduko direla bermatzeko eskatutako fidantza bati dagokionez:

- Udalari gomendatu zaio pasabideen lizentziak lortu aurreko fidantzarik ez eskatzeko, eskakizun hori ez datorrelako bat Nafarroako Toki Ogasunei buruzko Foru Legeak aurreikusitakoarekin, betiere, erabileraren ondorioz kalteak gertatuz gero, horiek konpontzeko legeak ezartzen duen ordainketa-betebeharraren kalterik gabe.

**Ez da onartu.****18/266 ESP.**

Zigor bat ezarri izanari eta udalaren garabi-zerbitzuak ibilgailua eraman izanari dagokienez:

- Udalari gomendatu zaio ondorioz gabe uzteko udalaren garabi-zerbitzuak ibilgailua eraman izana, hau da, kexan aipatutako ekintza, eta interesdunari itzultzeko dagokion zenbatekoa.

**Ez da onartu.****18/274 ESP.**

Interesdunari ezarritako zigorrari eta haren ibilgailua bide publikotik kendu izanari dagokienez, "Santo Domingoko baratzeak" inguruan egoiliar-txartelik izan gabe aparkatzeagatik:

- Udalari gomendatu zaio ondorioz gabe uzteko zigorra eta udalaren garabi-zerbitzuak ibilgailua eraman izana, hau da, kexan aipatutako ekintza, eta interesdunari itzultzeko dagokion zenbatekoa.

**Ez da onartu.**

**18/395 ESP.**

Interesdunak bere ibilgailuarekin Iruñeko Jose Alonso kalean zirkulatu ahal izateko egindako eskaera bati erantzun ez izanari dagokionez:

- Udalari gogorarazi zaio legez behartuta dagoela herritarren eskaerei erantzutera, legeak ezartzen duen gehienezko epean.
- Udalari iradoki zaio azter dezala kexaren egileak bere ibilgailuarekin Jose Alonso kalean zirkulatu ahal izateko egindako eskaera, goian adierazitako arrazoiengatik.

**Ez da onartu.**

**18/537 ESP.**

Interesdunari ustez bere alabaren txartelaren (desgaitasuna duten pertsonak aparkatzeko txartela) erabilera okerra egiteagatik jarritako isun bati dagokionez:

- Udalari gomendatu zaio artxibatze desgaitasuna duten pertsonak aparkatzeko txartela ustez oker erabiltzeagatik kexaren egileari abiarazitako zehapen-ESP., arau-hauste hori ez dagoelako oso arau-hauste larrien artean sailkatuta.
- Udalari gogorarazi zaio legez behartuta dagoela herritarrei beren eskubideez baliatzeko eta beren betebeharrak betetzeko aukera sustatzera, eta interesdunari hark planteatzen dituen gaiei buruzko informazioa eman behar diola, desgaitasuna duten pertsonak aparkatzeko txartela erabiltzeko baldintzei dagokienez.

**Onartua.**

**18/548 ESP.**

Iruñeko Udalak interesdunari San Ferminetan txartelik gabe aparkatzeagatik jarritako isunari eta garabi-zerbitzuak interesdunaren ibilgailua eraman izanari dagokionez:

- Udalari gomendatu zaio ondoriorik gabe uzteko udalaren garabi-zerbitzuak ibilgailua eraman izana, hau da, kexan aipatutako ekintza, eta interesdunari itzultzeko dagokion zenbatekoa.

**Ez da onartu.**

**18/671 ESP.**

Aparkaleku mugatuko eremu batean ordainketa-txartelik gabe eta egoiliar-txartelik gabe aparkatzeagatik interesdunaren ibilgailua bide publikotik kendu izanarekin lotuta:

- Udalari gomendatu zaio ondoriorik gabe uzteko udalaren garabi-zerbitzuak ibilgailua eraman izana, hau da, kexan aipatutako ekintza, eta interesdunari itzultzeko dagokion zenbatekoa.

**Ez da onartu.**

**18/691 ESP.**

Interesdunak lurpeko parking batean kokatutako aparkaleku batera joateko zirkulazioa murriztuta duten kale batzuk (Jose Alonso eta Aita Moret) zeharkatzeko baimena eskatzeko aurkeztutako hainbat eskabideri erantzun ez izanari dagokionez:

- Udalari gogorarazi zaio legez behartuta dagoela interesdunak aurkeztutako baimen-eskaera berariaz ebaztera, Jose Alonso eta Aita Moret kaleetatik (zirkulazio murriztuko kaleak) bere aparkalekura iritsi ahal izateko baimena, hain zuzen.
- Udalari iradoki zaio interesdunak aurkeztutako baimen-eskaera onar dezala, erabilera hori bere jabetzako aparkalekura joateko aukerarekin lotuta baitago.

**Ez da onartu.**

**18/711 ESP.**

Kexaren egileak eremu mugatuetan aparkatzeko edo zirkulatzeko aukera ematen duten txartelak erabiltzeko aukera duten entitateen edo zerbitzuen zerrenda ez argitaratzearekin lotuta aurkeztutako eskaera bati erantzun ez izanari dagokionez:

- Udalari gogorarazi zaio legez behartuta dagoela interesdunak aurkeztutako eskabideari erantzutera.

**Onartua.**

**18/842 ESP.**

Aparkaleku mugatuko eremu batean ordainketa-txartelik gabe eta egoiliar-txartelik gabe aparkatzeagatik kexaren egilearen ibilgailua udalaren garabi-zerbitzuak bide publikotik kendu izanarekin lotuta:

- Udalari gomendatu zaio ondorioz gabe uzteko udalaren garabi-zerbitzuak ibilgailua eraman izana, hau da, kexan aipatutako ekintza, eta interesdunari itzultzeko dagokion zenbatekoa.

**Ez da onartu.**

**6.2.24. Gardentasuna eta herritarren parte-hartzea.****Esteribarko Udalari**

---

**18/162 ESP.**

Agorretan uren saneamendurekin, zolatzarekin eta bideratzearekin lotutako proiektu baten dokumentazio-eskaera erantzun ez izanari dagokionez:

- Udalari gomendatu zaio ahalik eta azkarren emateko interesdunari 2017ko abenduaren 15ean eskatutako dokumentazioa, legeak eskubide hori aitortzen baitio.

**Onartua.**

**Irunberriko Udalari**

---

**18/159 ESP.**

Irunberriko Udalak interesdunari udalaren esku dagoen dokumentazio jakin bat ukatu izanarekin lotuta:

- Udalari gomendatu zaio interesdunari helarazteko 4. industrialdeko 310 zenbakidun lursaila elkartzeko eta salerosteko eskriturak, dokumentu horiek jaso ditzaketen izaera pertsonaleko datuak bereizi ondoren, informazio hori eskuratzeko eskubide baitu.

**Onartua.**

**Iruñeko Udalari**

---

**18/450 ESP.**

2013. urtean egindako behin-behineko kontrataziorako deialdi bati buruz Iruñeko Udalak interesdunari emandako informazio osatugabearekin lotuta:

- Udalari iradoki zaio kexak adierazten duen ESP. eskuratzeko aukera eman diezaiola interesdunari, eta ESP.n deialdi horiei buruz jasotakoa jakinaraz diezaiola nahiz toki-erakundearen aurrean aurkeztutako eskaeretan aipatzen diren alderdiei buruz emandako informazioa osa dezala (kontratua eskaini zion administrazioaren zerbitzurako pertsona identifikatzea, eskainitako lanpostua, pertsona horrek emandako erantzuna eta kontratatu den zerrendako izangaia).

**Onartua.**



---

**Zizur Nagusiko Udalari**

---

**18/491 ESP.**

Udalak udalerriko jaietan jokatzeko behiak askatzeko ospakizuna dela-eta deitutako kontsulta herriko batean gertatutako irregulartasunekin lotuta:

- Udalari gomendatu zaio, herritarrek parte hartzeko prozedura bat antolatzen duenean eta herri-kontsulta bat ez denean, "herri-kontsulta" izendapena saihesteko berorri erreferentzia egiteko edo prozedura hori deskribatzeko; izan ere, beste kategoria batean sartu behar dira horrelakoak, eta araubide juridikoa ere herritarrek parte hartzeko gainerako tresnek dutenaren desberdina eta zorrotzagoa da.

**Onartua.**

**6.2.25. Turismoa.****Garapen Ekonomikorako Departamentuari**

---

**18/286 ESP.**

Nafarroako Turismo Erregistroan apartamentu turistiko bat inskribatu izanari dagokionez:

- Departamentuari gogorarazi zaio, indarrean dagoen araudian ezarritako baldintzak betetzen direla ziurtatzeko, erantzukizunpeko adierazpena soilik eskatu dezakeela Nafarroako Turismo Erregistroan inskripzioa egiteko; beraz, kexaren xede den kasuan, administrazio-organoak inskripzioa izapidetu behar du.

**Ez da onartu.**

**6.2.26. Hirigintza.****Garapen Ekonomikorako Departamentuari**

---

**18/819 ESP.**

Garapen Ekonomikorako Departamentuak interesdunaren semeak lan batzuk modu egokian gauzatuko zirela bermatzeko jarritako fidantza bat itzuli ez izanari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio itzul diezaiola kexaren egilearen semeari Herri Lanetako zuzendari nagusiak irailaren 21ean emandako 1128/2009 Ebazpenaren bidez baimendutako lanen ondorioz jarritako fidantza.

**Ez da onartu.**

**Ogasuneko eta Finantza Politikako Departamentuari eta Zizur zendeako Udalari**

---

**17/762 ESP.**

Gendulaingo udalez gairik eragina duen plan sektorialaren aldaketan interesdunaren orubeak txertatzeagatik hark jasan dituen kalteekin lotuta:

- Departamentuari eta udalari gomendatu zaie Zizur zendeako balioespen-txostenaren bigarren berrikuspen partziala aldatzeko; Gendulaingo udalez gairik eragina duen plan sektorialaren barneko lursailak egiten die erreferentzia, eta, aldaketa horren bidez, planaren ondoriozko katastro-balioak plan sektorial horren garapenaren edo gauzatzearen errealitatera egokituko lirateke, azken urte hauetan gertatutako igoera handiak eragindako kalteak saihestuz.

**Ez da onartu.**

---

**Ogasuneko eta Finantza Politikako Departamentuari eta Galar zendeako Udalari**

---

**18/443 ESP.**

Gendulaingo udalez gaindiko eragina duen plan sektorialaren barnean txertatutako lursailen katastrobalioen igoerari dagokionez:

- Departamentuari eta udalari gomendatu zaie, balioespen-txostenaren berrikuspen osoan, kontuan izateko Gendulaingo udalez gaindiko eragina duen plan sektorialaren barneko lursailen ezaugarriak (lursail horiek aipatutako udalerrian daude), horietatik ondorioztatutako katastrobalioak plan sektorial horren garapenaren edo gauzatzearen errealitatera egokitzeko, azken urte hauetan gertatutako igoera handiak eragindako kalteak saihestuz.

**Onartua.**

---

**Ablitasko Udalari**

---

**18/73 ESP.**

Udalak kexaren egilearen jabetzako lursailak okupatu izanari eta lursail horietan egindako urbanizazio-lanei dagokionez, kontuan hartuta jabea lan horien kontra zegoela eta haren onespenerik gabe egin direla:

- Udalari gogorarazi zaio ezin dituela interesdunen jabetzako lursailak okupatu, eta ezin dituela lanak egin lursail horietan, horretarako titulu juridikorik izan gabe (ordenamendu juridikoaren arabera egindako hitzarmena edo administrazio-egintza).

**Ez da onartu.**

---

**Altsasuko Udala**

---

**17/801 ESP.**

Udalak lursailen normalizazio- eta partzelazio-proiektu baten behin betiko onarpena emateko orduan izan duen atzerapenari dagokionez, eta jarduketa horretarako eraturako Konpentsazio Batzordea desegiteko Tokiko Gobernu Batzordeak hartutako erabakiarekin kexaren egileek agertu duten desadostasunarekin lotuta:

- Udalari gogorarazi zaio legez behartuta dagoela ahalik eta azkarren eta atzerapen gehiagorik gabe onartzera behin betiko AA-5 jarduketa asistematikoko lursailen normalizazio- eta partzelazio-proiektua, kexaren xede dena.
- Udalari gomendatu zaio ez dezala desegin AA-5 Jarduketa Asistematikoko Konpentsazio Batzordea, goian adierazitako arrazoiengatik.

**Ez da onartu.**

---

**Agoizko Udalari**

---

**18/11 ESP.**

Kexaren egilea bizi den eraikinaren etxabea hiru ate irekitzeari eta ate horiek irekitzeak higiezinaren segurtasunerako izan dezakeen arriskuari buruzko dokumentazioa eskatzeko interesdunak egindako eskabideari erantzun ez izanari dagokionez:

- Udalari gogorarazi zaio legez behartuta dagoela kexaren egileak 2017ko ekainaren 28an aurkeztutako eskaerari erantzutera; eskaera hartan, interesduna bizi den eraikinaren etxabea hiru ate irekitzeari buruzko dokumentazioa eskatu zuen, bai eta udal-arkitektoak, ate horiek ireki ondoren, eraikinaren egonkortasunari buruz duen irizpidearen berri emateko ere.

**Onartua.**

---

**Baztango Udalari**

---

**18/439 ESP.**

Elizondoko Txokoto auzoko bizilagunek apartamentu-hotel bat eraikitzearen ondorioz jasango dituzten kalteei dagokienez:

- Udalari gomendatu zaio arrazoitu dezala, udalerraren interes orokorrekin lotuta, plangintza eta kudeaketako hitzarmenean aurreikusitakoa betetzeko plangintzan egin nahi den aldaketa, Elizondoko 16. industrialdeko 513 eta 774 lursailetan eraikuntza-jarduketa bat ahalbidetzeko. Horrekin lotuta, lurzuaren erabileraren aldaketa nahiz une honetan indarrean dagoen gehieneko altueren araudia arrazoitu beharko lirakeke.
- Udalari gogorarazi zaio legez behartuta dagoela udalbatzaren bidez bideratzera plangintzari buruzko hitzarmenen hasierako nahiz behin betiko onespena.
- Udalari iradoki zaio bermatu dezala kexan aipatzen den eraikuntza-jarduketa inguruaren ezaugarri arkitektonikoak errespetatuz egiten dela, kokatuta dagoen giro kulturalera eta tradizionalera egokituz.

**Onartua.**

---

**Ziraukiko Udalari**

---

**18/349 ESP.**

Kexaren egilearen jabetzarekin mugakide den orube baten kontserbazio-egoera txarraren aurrean neurri egokiak hartu ez izanarekin lotuta:

- Udalari gomendatu zaio behar bezain azkar egin dezala egin beharrekoa, kexan aipatzen den orubean segurtasun- eta osasungarritasun-baldintzak nahiz apaingarritasun publikorako baldintzak bermatzeko, udal horretako alkateak urriaren 5ean emandako 45/2016 Ebazpenean ezarritakoari jarraiki; beharrezkoa izanez gero, haien gauzatze subsidiariora ere joz.

**Onartua.**

---

**Etxarri Aranazko Udalari**

---

**16/222 ESP.**

Etxarri Aranazko Arau Subsidiarioetako 10. gauzatze-unitatearen (UE-10) hirigintza-garapenak izan duen atzerapenari dagokionez:

- Udalari gomendatu zaio 2017ko martxoaren 10eko Tokiko Gobernu Batzordearen erabakian UE-10 gauzatu dela bermatzeko ezarritako baldintzak betetzen direla ziurtatzeko; baldintza horiek beteko ez balira, ez-betetzeak gertatzen diren kasuetarako aurreikusitako jarduketak egin ditzala ere gomendatu zaio.

**Onartua.**

---

**Irurtzungo Udalari**

---

**18/36 ESP.**

Bizilagun batek egindako lan batzuei buruzko hirigintza-informazioarekin lotutako eskaera bati erantzun ez izanari dagokionez:

- Udalari gomendatu zaio kexaren egileak aurkeztutako salaketa dela-eta abiarazitako prozedura bideratu eta amaitu dezala, dagokion erabakia hartuz, betiere, Lurraldearen Antolamenduari eta Hirigintzari buruzko Foru Legearen testu bateginean eta aplikagarri den gainerako arautegian ezarritakoarekin bat etorrita.

**Onartua.**

---

**Obanosko Udalari**

---

**18/542 ESP.**

Txakurren egoitza batean baimenik izan gabe obrak egiteari buruzko salaketa bati erantzun ez izanari dagokionez:

- Udalari gogorarazi zaio legez behartuta dagoela dagokion epearen barruan erantzutera herritarrek aurkeztutako hirigintzaren alorreko salaketei, eta interesdunei dagokiona jakinaraztera.

**Onartua.**

---

**Oizko Udalari**

---

**18/231 ESP.**

Herri-titulartasuneko lursailen okupazio partikularrarekin eta bi etxebizitzaren hirigintza-ilegaltasunarekin lotuta aurkeztutako bi salaketak erantzunik jaso ez izanari dagokionez:

- Udalari gomendatu zaio lehenbailehen erantzun diezaiola interesdunak 2017ko urriaren 16an Doneztebeko posta-bulegoan aurkeztu zuen idatziari; gomendio honekin batera doa idatzia.

**Onartua.**

---

**Iruñeko Udalari**

---

**18/27 ESP.**

Kexaren egilea bizi den eraikina dagoen etxe-saileko etxartearen partekatzen duen eraikin mugakide bateko etxabeetan egindako obra batzuekin lotuta aurkeztutako salaketa batek erantzunik jaso ez izanari dagokionez:

- Udalari gogorarazi zaio legez behartuta dagoela herritarren eskaerei erantzutera legeak ezartzen duen gehienezko epean.
- Udalari gomendatu zaio, salaketa aurkeztu zenetik igarotako denbora eta kexan aipatzen den etxe-saileko etxartera sarbidea duten etxebizitzetan bizi diren pertsonen segurtasun-arazoak izan ditzaketela kontuan hartuta, ahalik eta azkarren egin dezala lanen ikuskaritza eta, ondoren, hartu beharreko neurriak har ditzala.

**Onartua.**

---

**Zangozako Udalari**

---

**18/496 ESP.**

Kexaren egileak obra-lizentzia bat ematearekin eta argi-foku batzuen ondorioz bere etxebizitzan jasandako kalteekin lotuta aurkeztutako bi eskaerei erantzun ez izanari dagokionez:

- Udalari gomendatu zaio, gehiago atzeratu gabe, udalak etxartearen edo lorategian erretegi bat eraikitzeko mugakideari emandako lizentziaren kopia bat eman diezaiola interesdunari, informazio hori jasotzeko eskubidea duelako.
- Udalari gomendatu zaio beharrezko neurriak har ditzala Vianako Printzea kaleko 16. zenbakian kokatutako fokuek proiektatutako argiak eragindako immisio kutsatzaileetatik libre egongo den etxebizitzaz gozatzeko kexaren egileak duen eskubidea bermatzeko.

**Onartua.**

---

**Arangurengo Udalari**

---

**17/182 ESP.**

Arangurengo Udalak ez dio erantzun bere jabetzako higiezin batean garatutako jarduerarako udal-baimenik ez egotearen ziurtagiri baten eskaerari; bestalde, ez du izapidetu baimenik gabe garatutako jardueraren ESP.; horiekin lotuta:

- Udalari gogorarazi zaio legez behartuta dagoela herritarren eskaerak berariaz ebaztera, kexaren egile den merkataritza-sozietateak aurkeztutakoa barne.
- Merkataritza-sozietate horrek aurkeztutako eskaerei dagokienez, honako hau gomendatu zaio udalari:
  - 1) Berariaz jakinaraz diezaiola interesdunari eskaeretan aipatzen den jarduerarako emandako baimenak edo lizentziak dauden ala ez, eta horien kopiak edo halako baimenik ez dagoela adierazten duen ziurtagiria eman diezaiola (gorde beharreko datuak gordeta, horretarako arrazoirik badago); eta
  - 2) Balioets dezala legezkotasuna berrezartzeko neurriak hartzea egoki den, kexaren egile den merkataritza-sozietateari horren berri emanez.

**Onartua.**

---

**Zizur zendeako Udalari eta Zarikiegiko Kontseiluari**

---

**18/566 ESP.**

Zarikiegiko elkartearen eratzeko unean egindako hasierako ekarpena itzuli ez izanari dagokionez; indarrean dagoen hirigintza-araudiaren kontrako obrak gauzatzearekin lotuta aurkeztutako zenbait salaketari erantzun ez izanari dagokienez; eta eskatutako hirigintzako informazio jakin bat ukatu izanaren aurrean aurkeztutako aukerako berraztertze-errekurtso bati erantzun ez izanari dagokionez:

- Kontzejuari gomendatu zaio itzultzeko interesdunari kexan aipatzen den elkarteko onuradun gisa alta emateko unean egin zuen ehun euroko ekarpena, eta erantzuteko kexaren egileak kopuru hori itzultzeko nahiz bere kontuan egindako kargu bati (ehun eta laurogei euro) buruzko informazioa eskatuz aurkeztutako idatziei.
- Udalari gogorarazi zaio legez behartuta dagoela erantzutera herritarrek aurkeztutako hirigintzaren alorreko salaketei, eta interesdunari dagokiona jakinaraztera.
- Udalari gomendatu zaio interesdunak eskatutako dokumentuen kopia bat emateko hari, eta ahalik eta azkarren erantzuteko kexaren egileak jarritako aukerako berraztertze-errekurtsoari.

**Ez da onartu.**

**6.2.27. Etxebizitza.**

---

**Eskubide Sozialetako Departamentuari**

---

**17/811 ESP.**

Ondoko etxebizitza babestuetatik igarotzen den erretenaren ondorioz, ura sartzen zaio etxean interesdunari, eta horrekin lotuta:

- Departamentuari gomendatu zaio prebentzioz joka dezala, eta ura sartu aurretik egin beharrekoak egin ditzala, kexan jasotzen den erretenaren mantentze-lanei dagokienez, haren jabetzako eraikin batean baitago.

**Onartua.**

**18/141 ESP.**

NASUVINSA titular duen babestutako etxebizitza batean bizi da interesduna, eta hezetasun-arazoak ditu etxebizitzak; horri dagokionez:

- Departamentuari iradoki zaio, arlo horretako administrazio eskuduna den heinean eta inpartzialtasunez, peritu-txosten edo irizpen berri bat lantzeko edo agintzeko, salatutako arazoa objektibotasunez ebazteko eta, egoki iritziz gero, arazo horri konponbidea emateko beharrezkoak diren neurriak har ditzan.

**Onartua.****18/223 ESP.**

Errentamendu-erregimenean etxebizitza babestu bat eskuratzeko kexa-egileak izan dituen zailtasunei dagokienez:

- Departamentuari iradoki zaio gestioak azkartzeko eta behar diren neurriak hartzeko, handiagoa izan dadin Iruñerrian errentamendu-erregimeneko bizitegi-parke publikoan sartuta dauden etxebizitzak kopurua.
- Departamentuari iradoki zaio balioets dezala diru-laguntza edo prestazio bat ezartzeko aukera, lehendik dauden beste prestazio batzuekin koordinatuta, nahi bada (hala nola bermatutako errenta), bide horretatik etxebizitza aske edo babestu baten alokairua ordaintzen laguntzeko herritarrei, gaur egun alokairu-erregimenean etxebizitza bat eskuratzeko ezarritako programetan sartzeko zailtasun handiak dituztenean eta, zaurgarritasun-egoera batean daudenez, diru-laguntza edo prestazio horren onuradun izan daitezkeenean.

**Onartua.****18/335 ESP.**

Interesdunak errentamendu-erregimenean babestutako etxebizitza bat lortzeko dituen zailtasunei dagokienez:

- Departamentuari iradoki zaio gestioak azkartzeko eta behar diren neurriak hartzeko, handiagoa izan dadin Iruñerrian errentamendu-erregimeneko bizitegi-parke publikoan sartuta dauden etxebizitzak kopurua.
- Departamentuari iradoki zaio balioets dezala diru-laguntza edo prestazio bat ezartzeko aukera, lehendik dauden beste prestazio batzuekin koordinatuta, nahi bada (hala nola bermatutako errenta), bide horretatik etxebizitza aske edo babestu baten alokairua ordaintzen laguntzeko herritarrei, gaur egun alokairu-erregimenean etxebizitza bat eskuratzeko ezarritako programetan sartzeko zailtasun handiak dituztenean eta, zaurgarritasun-egoera batean daudenez, diru-laguntza edo prestazio horren onuradun izan daitezkeenean.

**Onartua.****18/366 ESP.**

Interesdunak errentamendu-erregimenean babestutako etxebizitza bat lortzeko dituen zailtasunei dagokienez:

- Departamentuari iradoki zaio gestioak azkartzeko eta behar diren neurriak hartzeko, handiagoa izan dadin Iruñerrian errentamendu-erregimeneko bizitegi-parke publikoan sartuta dauden etxebizitzak kopurua.
- Departamentuari iradoki zaio balioets dezala diru-laguntza edo prestazio bat ezartzeko aukera, lehendik dauden beste prestazio batzuekin koordinatuta, nahi bada (hala nola bermatutako errenta), bide horretatik etxebizitza aske edo babestu baten alokairua ordaintzen laguntzeko herritarrei, gaur egun alokairu-erregimenean etxebizitza bat eskuratzeko ezarritako programetan

sartzeko zailtasun handiak dituztenean eta, zaurgarritasun-egoera batean daudenez, diru-laguntza edo prestazio hori merezi dutenean.

**Onartua.**

**18/387 ESP.**

Interesdunak zailtasun ekonomiko larriak bizi ditu egun, prezio tasatuko etxebizitza baten salerosketa-kontratua egin izanaren ondorioz, eta horri dagokionez eta kontuan hartuta berehala kaleratuko dutela:

- Departamentuari gomendatu zaio azter dezala interesdunak 2011ko ekainaren 24an babestutako etxebizitza bat erosteko sinatutako kontratuari uko egiteko arrazoirik baden.

**Ez da onartu.**

**18/392 ESP.**

Zenbait pertsonak bizi ahal izateko etxebizitza bat alokatzen saiatzerakoan dituzten zailtasunei lotuta:

- Departamentuari iradoki zaio bizitegi-parke publikoan biltzen diren errentamendu-erregimeneko etxebizitzaren kopurua handitzeko neurriak hartzen jarrai dezala (alokairu soziala), eta prestazio bat ezar dezala, bide horretatik etxebizitza aske edo babestu baten alokairua ordaintzen laguntzeko gaur egun alokairu-erregimenean etxebizitza bat eskuratzeko ezarritako programetan sartzeko zailtasun handienak dituzten herritarrei.

**Onartua.**

**18/444 ESP.**

Kexa-egileari alokairuan hartuta duen babestutako etxebizitzaren egoerarekin lotuta garatutako jardueren esparruan Etxebizitza Zerbitzuan eman zitzaion tratuari dagokionez:

- Departamentuari gogorarazi zaio legez behartuta dagoela herritarrekin errespetuzko tratua egokia izatera, babestutako etxebizitzaren alorreko kontrol-jarduketetan, eta egokitasun- eta proportzionaltasun-printzipioetan oinarrituta jokatu behar duela jarduketara horietan guztietan.

**Onartua.**

**18/633 ESP.**

Interesdunaren etxebizitza babestua ustez husteagatik abian jarritako zehapen-ESP.ri dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio kexa-egilearen aurka ustez etxebizitza hustu izanagatik abiarazitako zehapen-ESP. artxibatze, etxebizitza hustu dela ez delako egiaztatu; eta proposatutako zehapenaren ordain gisa ordaindutako zenbatekoak itzultzeko.

**Ez da onartu.**

**18/670 ESP.**

Interesdunaren familiak bizi duen beharizan-egoerarekin lotuta (bi heldu, eta lau seme-alaba adingabe), kontuan hartuta bizitzeko etxerik ez dutela:

- Departamentuari iradoki zaio kexan aipatzen den kasua aztertzeko oinarriko gizarte-zerbitzuaren laguntzarekin, gizarte-zerbitzuen sistemaren (adiera zabalean) laguntzaren bat aktibatze, eta, horrenbestez, eragindako familia-unitatearen beharrik larrienei erantzun ahal izateko, bereziki etxebizitza duina eskuratzeari dagokionez (bi helduk eta adingabeko lau seme-alabek osatzen dute familia-unitatea).

**Onartua.**

**18/7/AI OJ**

Errentamendu-erregimenean etxebizitza bat eskuratzeko zailtasunak dituzte herritarrek, eta zailtasun sozioekonomiko bereziko egoeran dauden herritarrei berehala erantzuteko ez da aski alokairu-sistema publikoa, areago, premiazko egoera batean etxebizitza bat behar dutenean; horri lotuta:

- Departamentuari iradoki zaio balioets dezala prestazio bat ezartzeko aukera, lehendik dauden beste prestazio batzuekin koordinatuta, nahi bada (hala nola bermatutako errenta), bide horretatik etxebizitza aske edo babestu baten alokairua ordaintzen laguntzeko herritarrei, gaur egun alokairu-erregimenean etxebizitza bat eskuratzeko ezarritako programetan sartzeko zailtasun bereziak dituztenean eta, zaurgarritasun-egoera batean daudenez, prestazio hori merezi dutenean.

**Onartua.**

**Eskubide Sozialetako Departamentuari eta NASUVINSARI**

---

**18/75 ESP.**

2014ko abenduan erosi zuen babes ofizialeko etxebizitza entregatzeko denbora gehiegi luzatzeari dagokionez:

- Departamentuari gomendatu zaio, babestutako etxebizitzaren eraikuntza-lanak bukatzeko gehieneko epea, hogeita hamasei hilabetekoa, luzatzeko eskatzen den kasuetan, kasu bakoitzari dagozkion gorabeherak balioesteko, araudian ezarrita dagoen gehieneko hemezortzi hilabeteko luzapena modulatu ahal izateko.
- Sozietate publikoari gomendatu zaio, ahal duen neurrian, sustatzen dituen etxebizitzak entregatzeko gehieneko epea errespetatzeko, epe horrekiko luzapen-eskaerak saihestuz, etxebizitza horien esleipendunei kalteak eragin baitiezazkioke horrek.

**Onartua.**

**18/595 ESP.**

Interesdunari 2009an esleitu zitzaion babestutako etxebizitza baten (prezio tasatuko etxebizitza) isolamenduan sumatutako gabeziari dagokionez:

- Departamentuari eta sozietate publikoari iradoki zaie kexan egiten den eskaera onar dezatela, interesduna bizi den etxebizitzaren isolamenduari buruzko azterketa tekniko bat egin dezaten, legeak eta eraikuntzan eskatzen diren estandarrek ezarritakora egokitzen dela egiaztatzeko, eta, emaitzaren arabera, dagozkion neurri zuzentzaileak hartzeko.

**Ez da onartu.**

**Eskubide Sozialetako Departamentuari eta Allingo Udalari**

---

**18/195 ESP.**

Etxabe bat etxebizitza gisa alokatu da, eta eraikin horrek ez du dagokion bizigarritasun-zedularik; horrez gain, obrak egin dira etxabe horretan, nahiz eta ez zaien hirigintzako lizentziarik eman aurrez. Gai horri dagokionez:

- Departamentuari gogorarazi zaio legez behartuta dagoela bizigarritasun-baldintza objektiboak betetzen ez dituzten eraikinak etxebizitza gisa alokatzearekin lotuta herritarrek aurkeztu dituzten salaketan aurrean esku hartzea.
- Udalari gogorarazi zaio legez behartuta dagoela eraikin batean obrak dagokion hirigintzako lizentziarik gabe egin direla azalduz herritarrek egindako salaketan aurrean esku hartzea. Hirigintzako lizentzia beharrezkoa da, Lurraldearen Antolamenduari eta Hirigintzari buruzko Foru Legearen testu bateginak ezarritakoaren arabera.

**Onartua.**



---

**Burlatako Udaleri**

---

**18/419 ESP.**

Udalak ez dio erantzun errentatzaile den aldetik bere betebeharrak betetzeko eta, beraz, alokairu sozialeko etxebizitza batean garbiketa- eta konponketa-lanak egiteko egindako eskaera bati. Horri dagokionez:

- Udaleri gogorarazi zaio legez behartuta dagoela bere eskumenekoak diren gaietan herritarrek toki-erakundearen titulartasuneko den etxebizitza sozial baten errentatzaile gisa egiten dizkieten eskaerei erantzutera, kexa-egilearen erreklamazioak barne hartuta.
- Udaleri gomendatu zaio interesdunaren erreklamazioei erantzuteko eta dagozkion neurriak hartzeko, alokatutako etxebizitza baldintza egokietan erabiltzen dela bermatu ahal izateko.

**Onartua.**

---

**Iruñeko Udaleri**

---

**17/798 ESP.**

Errolda-betekizuna ez betetzeagatik familia batek Iruñeko Udaleko aterpe-premia dutenentzako udal-etxebizitza bat lortzeko dituen zailtasunei dagokienez:

- Udaleri iradoki zaio kasu zehatz hori aztertzeko, familia ugari batek etxebizitza duin eta egoki bat izateko administrazioak egin ditzakeen esku-hartze guztiak azter ditzan; kasu honetan, sei kideko familia bat da, diru-gabezia handia duena. Horrez gain, iradoki zaio aurreko bi urteko bizileku-betekizuna emateko.

**Onartua.**

**18/393 ESP.**

Bizitzeko etxebizitza bat alokatzen saiatzen diren hainbat pertsonak dituzten zailtasunei dagokienez eta kontuan hartuta udal-jabetzako etxebizitzaren birgaitzea zer-nolako moteltasunez ari den garatzen:

- Udaleri iradoki zaio bizitegi-parke publikoan udalaren jabetzakoak diren alokairuko etxebizitzaren kopurua (alokairu soziala) handitzeko behar diren neurriak hartzen jarraitzeko.

**Onartua.**

**18/432 ESP.**

Diru-sarrerarik ez dutela, kideetako bat gaixorik dagoela eta orain arte bizi izan diren pabiloi industrialetik aurki irtenarazi behar dituztela kontuan hartuta, interesdunek behar duten laguntza sozialari dagokionez:

- Udaleri iradoki zaio balioets dezala kexa-egileei aterpe-premia dutenentzako udal-etxebizitza bat ematea, eta baita bertan eskatzen den errenta bermatuaren eskakizuna izapidetzea ere (aipatutako bigarren kidearentzat).

**Ez da onartu.**

**18/639 ESP.**

Partekatutako etxebizitza batean alokairuan bizi izan diren hirurogei urtetik gorako bi pertsonak etxebizitza bat izateko duten behar larriari dagokionez:

- Udaleri iradoki zaio larrialdiko egoeran daudenei etxebizitzak alokatzeko prestazio edo diru-laguntza bat ezartzeko aukera balioesteko; diru-laguntza hori kexan adierazten den gisako kasuetara zuzenduko litzateke, Aterpe Premia dutenek Udal Etxebizitza Eskuratu eta Erabiltzeko Ordenantzan aurreikusitakoaren gehigarri gisa, udal-etxebizitza nahikorik erabilgarri ez dagoen kasuetan.

**Ez da onartu.****18/781 ESP.**

Familia-beharrei egokitutako etxebizitza bat behar duela adierazi du kexa-egileak, eta horri dagokionez:

- Udalari iradoki zaio bizitegi-parke publikoan udalaren jabetzakoak diren alokairuko etxebizitzaren kopurua (alokairu soziala) handitzeko beharrezkoak diren kudeaketak bizkortzeko eta hartu beharreko erabakiak hartzeko.
- Udalari iradoki zaio behar diren jarduerak bultzatzeko, kexa-egileak bere premiei egokitutako etxebizitza bat duela berma dezan, udalak aterpe-premia dutenentzat kudeatzen duen bizitegi-parkeko etxebizitza bat esleituz, edota Provivienda deritzon programako etxebizitza bat alokatzeko diru-laguntza bat emanaz.

Erantzunaren zain.

**Valtierrako Udalari****17/820 ESP.**

Udaleko lursail baten kontserbazio faltagatik usufuktuan duen koban jasandako ur-iragazpenei dagokienez:

- Udalari gogorarazi zaio, koba kokatuta dagoen lursailaren eta herri-basoaren titularraren den aldetik, lursail horien segurtasun- eta osasungarritasun-baldintzak zaintzeko.

**Ez da onartu.****6.3. ADMINISTRAZIO PUBLIKOEN NORAINO ONARTU DITUZTEN EBAZPENAK.**

Hurrengo taulan, Nafarroako Arartekoaren ebazpenen (beren gomendio, iradokizun eta legeko betebeharren gogorazpenekin) hartzaile izandako administrazio publiko bakoitzaren onarpen-ehunekoa zenbatekoa izan den adierazten da, kontuan hartuta bai 2018ko ebazpenak, bai 2017ko abenduaren 31n erantzun gabe geratu ziren aurreko urteetakoak.

Onarpen-maila hori kalkulatzeko, kexa-espedituetan emandako ebazpenak nahiz ofiziozko jarduketetan eta hobetzeko proposamenetan emandakoak ere kontuan hartzen dira.

Administrazioa	Ebazpenen kopurua	Onartuak	Onartu ez direnak	Onartuen ehunekoa
Orkoiengo Udala	12	12	0	% 100,00
Iruñerriko Mankomunitatea	6	6	0	% 100,00
Herritarrekiko eta Erakundeekiko Harremanetako Departamentua	3	3	0	% 100,00
Antsoaingo Udala	3	3	0	% 100,00
Allingo Udala	2	2	0	% 100,00
Baztango Udala	2	2	0	% 100,00
Biurrun-Olkozko Udala	2	2	0	% 100,00
Buñuelgo Udala	2	2	0	% 100,00
Esteribarko Udala	2	2	0	% 100,00
Irunberriko Udala	2	2	0	% 100,00
Alloko Udala	1	1	0	% 100,00
Agoizko Udala	1	1	0	% 100,00
Atezko Udala	1	1	0	% 100,00
Berbinzanako Udala	1	1	0	% 100,00

Administrazioa	Ebazpenen kopurua	Onartuak	Onartu ez direnak	Onartuen ehunekoa
Bertizaranako Udala	1	1	0	% 100,00
Castejongo Udala	1	1	0	% 100,00
Ziraukiko Udala	1	1	0	% 100,00
Corellako Udala	1	1	0	% 100,00
Etxarri Aranazko Udala	1	1	0	% 100,00
Goñiko Udala	1	1	0	% 100,00
Girgillanoko Udala	1	1	0	% 100,00
Irurtzungo Udala	1	1	0	% 100,00
Izagaondoako Udala	1	1	0	% 100,00
Galar Zendeako Udala	1	1	0	% 100,00
Lodosako Udala	1	1	0	% 100,00
Longidako Udala	1	1	0	% 100,00
Milagroko Udala	1	1	0	% 100,00
Eloko Udala	1	1	0	% 100,00
Murchanteko Udala	1	1	0	% 100,00
Obanosko Udala	1	1	0	% 100,00
Oizko Udala	1	1	0	% 100,00
Petilla de Aragoiko Udala	1	1	0	% 100,00
Garesko Udala	1	1	0	% 100,00
San Adriango Udala	1	1	0	% 100,00
Zangozako Udala	1	1	0	% 100,00
Sartagudako Udala	1	1	0	% 100,00
Torres del Rioko Udala	1	1	0	% 100,00
Atarrabiako Udala	1	1	0	% 100,00
Beratsaingo Kontzejua	1	1	0	% 100,00
Berueteko Kontzejua	1	1	0	% 100,00
Etxabarriko Kontzejua	1	1	0	% 100,00
Figarolgo Kontzejua	1	1	0	% 100,00
Gelbentzuko Kontzejua	1	1	0	% 100,00
Taxoareko Kontzejua	1	1	0	% 100,00
Mairagako Mankomunitatea	1	1	0	% 100,00
Queiles Ibarreko Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea	1	1	0	% 100,00
Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazio Departamentua	21	16	5	% 76,19
Ablitasko Udala	4	3	1	% 75,00
Zizur Nagusiko Udala	4	3	1	% 75,00
Burlatako Udala	7	5	2	% 71,43
Lizarrako Udala	3	2	1	% 66,67
Uharteko Udala	3	2	1	% 66,67
Eguesibarko Udala	3	2	1	% 66,67
Eskubide Sozialetako Departamentua	55	36	19	% 65,45
Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentua	35	20	15	% 57,14
Garapen Ekonomikorako Departamentua	21	12	9	% 57,14
Nafarroako Unibertsitate Publikoa	4	2	2	% 50,00
Noingo Udala (Elortzibar)	2	1	1	% 50,00
Iruñeko Udala	49	24	25	% 48,98
Tuterako Udala	7	3	4	% 42,86
Aranguren Ibarreko Udala	5	2	3	% 40,00

Administrazioa	Ebazpenen kopurua	Onartuak	Onartu ez direnak	Onartuen ehunekoa
Osasun Departamentua	53	18	35	% 33,96
Altsasuko Udala	3	1	2	% 33,33
Ogasuneko eta Finantza Politikako Departamentua	15	5	10	% 33,33
Hezkuntza Departamentua	82	27	55	% 32,93
Abartzuzako Udala	1	0	1	% 0,00
Barañaingo Udala	1	0	1	% 0,00
Zizur Zendeako Udala	1	0	1	% 0,00
Murillo el Frutoko Udala	1	0	1	% 0,00
Urdazubiko Udala	1	0	1	% 0,00
Valtierrako Udala	1	0	1	% 0,00
Ollarango Udala	1	0	1	% 0,00
Arreko Kontzejua	1	0	1	% 0,00
Errotzko Kontzejua	1	0	1	% 0,00
Esparza de Galarreko Kontzejua	1	0	1	% 0,00
Galbarrako Kontzejua	1	0	1	% 0,00
Radako Kontzejua	1	0	1	% 0,00
Ustésko Kontzejua	1	0	1	% 0,00
Zariqueguiko Kontzejua	1	0	1	% 0,00
Erriberako Mankomunitatea	1	0	1	% 0,00
Iratiko Hiri Hondakin Solidoak Kudeatzeko Mankomunitatea	1	0	1	% 0,00
Iruñeko Abokatuen Elkargoa	2	0	2	% 0,00
Berriobeitiko Udala	3	0	3	% 0,00
<b>Guztira 2018. urtean</b>	<b>469</b>	<b>256</b>	<b>213</b>	<b>% 54,58</b>

Hau da ebazpenen hartzaile izandako administrazio publiko mota bakoitzaren onarpen-ehunekoa:

Administrazioa	Ebazpenen kopurua	Onartuak	Onartu ez direnak	Onartuen ehunekoa
Mankomunitateak	10	8	2	% 80,00
Udalak	155	103	52	% 66,45
Nafarroako Unibertsitate Publikoa	4	2	2	% 50,00
Nafarroako Gobernua	285	137	148	% 48,07
Kontzejuak	13	6	7	% 56,15
Besterik	2	0	2	% 0,00
<b>Guztira 2018. urtean</b>	<b>469</b>	<b>256</b>	<b>213</b>	<b>% 54,58</b>

#### 6.4. EBAZPENEN ONARPEN-MAILA ARLOZ ARLO.

Hurrengo taulan, Nafarroako Arartekoaren ebazpenen onarpen-ehunekoa adierazten da, arloz arlo banatuta. Kalkulua egiteko, administrazio publikoek kexa-espediteteetan nahiz ofiziozko jarduketetan eta hobetzeko proposamenetan 2018an erantzundako ebazpenak kontuan hartu dira.

Arloa	Ebazpen kopurua	Onartuak	Onartu ez direnak	Onartuen ehunekoa
Administrazio publikoen ondasunak	5	5	0	%100,00
Gardentasuna eta herritar partaidetza	5	5	0	%100,00
Toki-entitateen funtzionamendua	2	2	0	%100,00
Energia	1	1	0	%100,00
Datu pertsonalen babesa	1	1	0	%100,00
Gizarte segurantza	1	1	0	%100,00
Ingurumena	48	38	10	%79,17
Euskara	29	21	8	%72,41
Hirigintza	17	12	5	%70,59
Etxebizitza	24	16	8	%66,67
Herritarren segurtasuna	6	4	2	%66,67
Lana	3	2	1	%66,67
Gizarte-ongizatea	48	31	17	%64,58
Herri-lanak	11	7	4	%63,64
Zerbitzu publikoak	11	7	4	%63,64
Nekazaritza	9	5	4	%55,56
Hezkuntza	49	23	26	%46,94
Trafikoa	27	12	15	%44,44
Osasuna	33	14	19	%42,42
Ogasuna	26	10	16	%38,46
Enplegu publikora heltzea	53	20	33	%37,74
Funtzio publikoa	46	16	30	%34,78
Kontsumoa	3	1	2	%33,33
Administrazio publikoen ondare-erantzukizuna	7	2	5	%28,57
Kirola	1	0	1	%0,00
Turismoa	1	0	1	%0,00
Justizia	2	0	2	%0,00
<b>GUZTIRA</b>	<b>469</b>	<b>256</b>	<b>213</b>	<b>%54,58</b>

**VII. KAPITULUA. PARLAMENTUKO TXOSTENAK ETA AGERRALDIAK.****7.1. SARRERA.**

2018. urtean, Nafarroako arartekoak **bi** agerraldi egin zituen Nafarroako Parlamentuan.

**7.2. AGERRALDIAK.****7.2.1 Foru Araubideko Batzordean 2017. urteko txostenaren laburpenaren ahozko azalpena.**

2018ko maiatzaren 23an, Nafarroako arartekoak 2017. urteko txostenaren laburpenaren ahozko azalpena eman zuen Foru Araubideko Batzordean.

Agerraldian emandako azalpenen testua Nafarroako Parlamentuaren honako webgune honetan kontsulta daiteke:

<https://www.parlamentodenavarra.es/es/vidioteca/comparecencia-del-defensor-del-pueblo-de-navarra-informe-anual-2017>

**7.2.2 2017. urteko txostenaren laburpenaren ahozko azalpena Nafarroako Parlamentuaren Osoko Bilkuran.**

2018ko ekainaren 14an, Nafarroako arartekoak 2017. urteko txostenaren laburpenaren ahozko azalpena eman zuen Nafarroako Parlamentuaren Osoko Bilkuran.

Agerraldian emandako azalpenen testua Nafarroako Parlamentuaren honako webgune honetan kontsulta daiteke:

<https://www.parlamentodenavarra.es/es/vidioteca/115-sesi%C3%B3n-112>

## **VIII. KAPITULUA. ADMINISTRAZIO PUBLIKOEN LANKIDETZA NAFARROAKO ARARTEKOAREKIN**

### **8.1. ADMINISTRAZIO PUBLIKOEN LANKIDETZA-BETEBEHARRA ERAKUNDEAREKIN.**

Nafarroako arartekoari buruzko uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legearen 26.1 artikulua 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 bereko 24.2 artikulua xedatzen 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 oztopatzekoak direla egintza horiek; hori ezagutarazi egingen du berehalakoan, eta Nafarroako Parlamentuarentzat egindako urteko txostenean edo txosten berezian, halakorik bada, kalifikazio hori nabarmendu egingen du”.

24.3 artikulua hau gehitzen du: “Gauza bera gertatuko da Nafarroako Foru Komunitateko arartekoaren jarduna eragotzi edo oztopatzen duen edozein jokabiderekina”.

Antzeratsu, uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legearen 31.1 artikulua hau aurreikusten du: “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”.

Bestalde, 31.2 artikulua hau zehazten du: “Horretaz gain, Nafarroako Foru Komunitateko arartekoak bere ebazpenak ez betetzeari eusten diotenak edo bere jarduera oztopatzen dutenak nor diren esan ahalko du, guztiaren berri eman ondoren erantzule den agintari gorenari”.

Beste alde batetik, uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legearen 34.2 artikulua hau aurreikusten du:

“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 arrazoi 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”.

### **8.2. NAFARROAKO ARARTEKOARI LAGUNDU EZ DIOTEN EDO INFORMAZIOA EMATEN GEHIEGI ATZERATU DIREN ADMINISTRAZIOEN AIPAMENA.**

2018an, Nafarroako administrazio publikoek laguntza eman zioten, oro har, arartekoari bere ikerketan.

Halere, ikusi da aurreko ekitaldien aldean nabarmen areagotu direla ez betetzeen edo atzerapenen kopurua eskatutako informazioa bidaltzean, kexa bat izapidetzen denean uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legearen 24.1 artikuluaekin bat etorritik. Halaber, ez betetzeak eta atzeratzeak gertatu dira erakundeak Foru Lege berorren 34.2 artikuluari jarraikiz egindako aholku, iradokizun eta gogorazpenetan.

Hemen aipatzen diren administrazio publiko gainbegiratuek, idazki bat baino gehiago igorri zitzaizen arren, ez zioten erakundeari erantzun, edo erreklamazio asko aurkezarazi zituzten beharrezko informazioa edo erantzunak eman aurretik.

Letra lodiz daude administrazio publikoek erakundeari erantzunik eman ez zioten kasuak.

- **Garapen Ekonomikoko Saila:**
  - AO 18/6: 8 errepikatze informazio-eskabideei.
  - Q16/530: 3 errepikatze informazio-eskabideei.
  - Q17/232: 3 errepikatze ebazpenen erantzun-eskabideei.
  - Q18/275: 3 errepikatze informazio-eskabideei.
- **Hezkuntza Saila:**
  - Q16/247: 3 errepikatze ebazpenen erantzun-eskabideei.
  - Q18/170: 3 errepikatze informazio-eskabideei.
  - Q18/481: 4 errepikatze informazio-eskabideei.
  - Q18/571: 3 errepikatze informazio-eskabideei.
  - Q18/579: 3 errepikatze informazio-eskabideei.
- **Osasun Saila:**
  - Q17/738: 3 errepikatze informazio-eskabideei.
  - Q18/235: 4 errepikatze informazio-eskabideei.
  - Q18/420: 4 errepikatze ebazpenen erantzun-eskabideei.
  - Q18/567: 3 errepikatze informazio-eskabideei.
- **Biurrun-Olkozko Udala**
  - Q17/512: 4 errepikatze ebazpenen erantzun-eskabideei.
- **Castejóngo Udala**
  - Q18/541: 5 errepikatze informazio-eskabideei.
- **Zizur zendeako Udala**
  - Q17/762: 4 errepikatze ebazpenen erantzun-eskabideei.
- **Corellako Udala**
  - Q17/615: 5 errepikatze informazio-eskabideei.
- **Huarte/Uharteko Udala**
  - Q18/64: 3 errepikatze ebazpenen erantzun-eskabideei.
- **Noingo Udala (Elortz harana)**
  - Q18/569: 3 errepikatze informazio-eskabideei.
- **Iruña-Pamplonako Udala**
  - Q17/662: 4 errepikatze informazio-eskabideei.



Q17/681: 3 errepikatze informazio-eskabideei.

Q17/692: 3 errepikatze informazio-eskabideei.

Q18/22: 3 errepikatze informazio-eskabideei.

Q18/25: 3 errepikatze ebazpenen erantzun-eskabideei.

Q18/283: 4 errepikatze ebazpenen erantzun-eskabideei.

– **Tuterako Udala:**

**Q18/3:** 4 errepikatze ebazpenen erantzun-eskabideei eta 5 errepikatze ebazpenen erantzun-eskabideei.

– **Atarrabiako Udala**

**Q17/758:** 4 errepikatze informazio-eskabideei.

– **Zabalza/Zabaltzako Udala**

Q18/611: 3 errepikatze informazio-eskabideei.

– **Arraitzako kontzejua:**

Q18/611: 4 errepikatze informazio-eskabideei.

– **Iratiko hiri-hondakin solidoak kudeatzeko mankomunitatea:**

Q17/685: 3 errepikatze informazio-eskabideei.

– **Erriberako mankomunitatea:**

Q17/816: 3 errepikatze ebazpenen erantzun-eskabideei.

## IX. KAPITULUA. ERAKUNDEAK HERRITARREKIN DUEN ZUZENeko HARREMANA.

### 9.1. HERRITARRAK ARTATZEKO BULEGOA. NAFARROAKO ARARTEKOARI EGINDAKO KONTSULTAK.

#### 9.1.1. Datu orokorrak.

Nafarroako arartekoaren erakundearen barnean, "Herritarrak artatzeko bulegoa" izenekoa dago: arlo funtzional bat da, eta lehenengo eskaeran herritarrak artatzeko sortu zen; bereziki, informazioa eta orientazioa emateko, eta, hala badagokio, aholku emateko beren eskubideak hobeto eta eraginkortasun handiagoz baliatzeko.

Herritarrak Artatzeko Bulegoak herritarren kontsultak eta bisitak artatzen ditu; hain zuzen, herritarrek askotariko arazoak azaltzen dizkiote. Bada, bulegoak ematen duen informazioak bidea ematen du herritarrak gehien astintzen dituzten arazoak ezagutzeko.

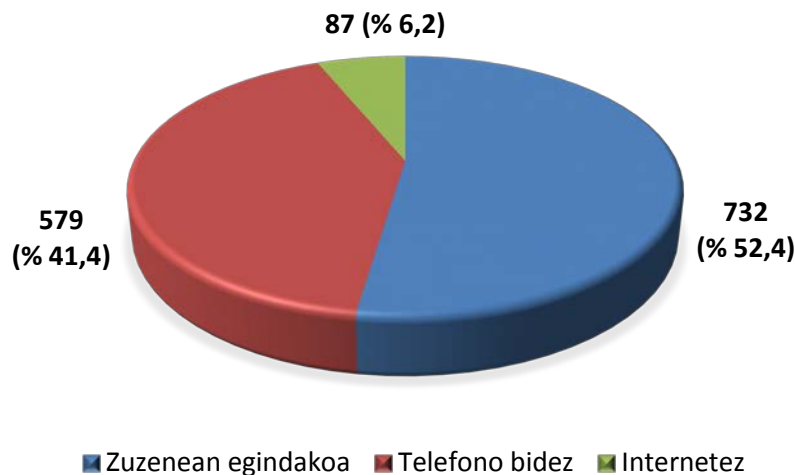
2018. urtean, Herritarrak Artatzeko Bulegoak erregistratutako kontsultak **1398** izan ziren.

Horietatik 1367 banakakoak izan ziren. Gainerakoak (31) kolektiboka aurkeztu ziren; hots, interesen erakunde ordezkariak, izaera juridikoa duten erakundeek edo pertsona-talde antolatuek.

Kontsulten % 52,36tan formulazioa bertatik bertara eta zuzenean egin zen erakundearen egoitzan (732); horrek ziurtatzen du herritarrek nahiago dutela aurrez aurreko eta zuzeneko arreta, bai eta Nafarroako arartekoaren zerbitzu publikoko izaera; hain zuzen, berehala eta modu espezializatuan ematen da zerbitzua.

Kasuen % 41,42tan kontsulta telefonoz egin zen (479).

Kontsulten % 6,22 egin ziren Interneten bidez (87).



**9.1.2. Kontsulten zerrenda, gaika.**

Kontsultetan hainbat esparruri lotutako gaiak proposatu ziren. Erakundeak kontsulta-gai diren esparru horiek deskribatzeko eginiko zerrendak emaitza hau erakusten du:

Arloa	Kontsulta kopurua	%
Gizarte-ongizatea	242	%17,31
Hezkuntza	117	%8,37
Etxebizitza	112	%8,01
Ogasuna	95	%6,80
Osasuna	90	%6,44
Justizia	85	%6,08
Enplegu publikora heltzea	69	%4,94
Gizarte-segurantza	60	%4,29
Kontsumoa	54	%3,86
Ingurumena	54	%3,86
Funtzio publikoa	43	%3,08
Ondare erantzukizuna	39	%2,79
Herritarren segurtasuna	38	%2,72
Trafikoa eta bide-segurtasuna	38	%2,72
Lana	37	%2,65
Zerbitzu publikoak	36	%2,58
Hirigintza	35	%2,50
Herri-lanak	32	%2,29
Nekazaritza	19	%1,36
Atzerritartasuna	16	%1,14
Datu pertsonalen babesa	15	%1,07
Gardentasuna eta informazio publikoa eskuratzeko eskubidea	12	%0,86
Kirola	12	%0,86
Administrazio publikoen ondasunak	11	%0,79
Turismoa	8	%0,57
Toki-entitateen funtzionamendua	7	%0,50
Oroimen historikoa	7	%0,50
Nafarroako Foru Zuzenbide Zibila	5	%0,36
Euskara	3	%0,21
Kontratu publikoak	3	%0,21
Herritar partaidetza	2	%0,14
Kultura	1	%0,07
Elkarteak eta fundazioak	1	%0,07
<b>GUZTIRA</b>	<b>1.398</b>	<b>%100,00</b>

Ikus daitekeenez, kontsulta gehienak gizarte-ongizateari lotu zitzaizkion (% 17,31). Ondoren daude hezkuntzari (% 8,37) eta etxebizitzari (% 8,01) lotutako gaiak.

**9.1.3. Kotsulten xehakapena.**

Esparrukako kotsulten eduki nagusi hau da, kotsulta gehien eragin dituztenetatik gutxien eragin dituztenetara ordenaturik:

**1) Gizarte ongizatea**

Gizarte-ongizatearen esparruak askotariko gaiak biltzen ditu; beraz, esparru horretan artatutako kotsulten inguruko xehetasun gehiago lortzeko, ondoko zerrendan jaso dira eginiko 242 kotsulten xehakapena:

Azpimateriak	Zk.	Gaiak	Zk.	%
Adingabeak	41	Babesa	31	% 12,81
		Adopzioa eta harrera	6	% 2,48
		Beste batzuk	4	% 1,65
Hirugarren adina	40	Etkez etxeko areta	20	% 8,26
		Zentro eta egoitzak	13	% 5,37
		Pentsio lagungarriak	5	% 2,07
		Laguntzak	1	% 0,41
		Beste batzuk	1	% 0,41
Ezgaitasuna	30	Laguntzak	11	% 4,55
		Zentro okupazionalen funtzionamendua	4	% 1,65
		Buruko osasuneko arreta soziosanitarioa	2	% 0,83
		Garraioa	2	% 0,83
		Irisgarritasuna	1	% 0,41
		Beste batzuk	10	% 4,13
Emakumea	9	Genero-indarkeria	9	% 3,72
Beste batzuk	122	Pobrezia eta gizarte-bazterketa.	59	% 24,38
		Zaintza	36	% 14,88
		Laguntzak familiari eta kontziliazioari	10	% 4,13
		Bestelako laguntzak	9	% 3,72
		Gizarte-laguntza.	8	% 3,31
<b>GUZTIRA</b>	<b>242</b>	<b>GUZTIRA</b>	<b>242</b>	<b>% 100,00</b>

Oro har, pobrezia eta gizarte-bazterketa (gizarte-ongizateari buruzko kotsulta guztien % 24,38), barne hartzen dituena errenta bermatuarekin lotutako artatze-lanak, zaintza (% 14,88) eta adingabeen babesa (% 12,81) dira kotsulta gehien eragin dituzten gaiak.

Gizarte-bazterkeriari dagokionez, kotsulta gehienak gizartetik bazter geratzeko pertsonentzako laguntzen ingurukoak izan ziren (gizarte-ongizateari buruzko kotsulta guztien % 24,38); bereziki, errenta bermatua ukatzeari, esleitutako zenbatekoen inguruko ezadostasunari eta errenta horren enbargatzei dagokienez.

Nafarroako Gobernuaren zaintzari buruzko kotsultak, funtsean, zaintzapekoen esleipen ekonomikoari eta horien baliabide ekonomikoen kudeaketaren gardentasun faltari dagozkio, bai eta familiako bizimodua bateratzeko laguntzen nahikotasun ezari ere (adibidez, guraso bakarreko familientzat edo senideak zaintzeko aurreikusitakoak).

Adingabeen artean, kotsulta gehienak ustezko babesgabetasun-egoerei buruzkoak izan ziren (adingabeen kotsulta guztien % 75,61). Nagusi izan ziren bisita-araubideari buruzkoak eta adingabeek bi gurasoekin eta familiekin harremana izateko oztopoei buruzkoak, eta nabarmendu egin ziren adingabeenganako arretarik ezaren inguruko kotsultak, bai gurasoei dagokienez, bai gizarte-zerbitzu eta erakundeei dagokienez.

Nabarmentzekoa da emakume batek adopzioari buruz eginiko kontsulta; zehazki, Nazioarteko Adopzioarako Erakunde Laguntzaile (NAEL) baten jarduerari buruz galdetu zuen: Indiako adingabe baten adopzio-prozedura izapidetzen ari zen, eta adopzio hori juridikoki eratzera iritsi bazen ere, NAELak ez zion irtenbiderik eman herrialde hartan adingabearekin sortutako arazoari. Hain zuzen, arazo horien ondorioz ezinezkoa izan zen adingabea adoptatzea eta Espainiara lekualdatzea.

Beste kontsulta batean, emakume batek azaldu zuen adopzio-prozedura bat izapidetzen ari zela, eta adopzioarako egokitasunaren aldeko balorazioa jaso zuela. Bada, aurreikuspena zenez prozedura hiru urtez atzeratzea, familia-harreraren inguruko interesa agertu zuen; aitzitik, bateraezintasunaren berri eman zitzaion, eta, bere ustez, horrek ez zuen zentzurik bere kasuan, egokitasun-ziurtagiria zuelako eta adopzioa gauzatzeko luze itxaron behar zuelako.

Harrera ere kontsulta-gai izan zen. Kongoar jatorriko espainiar emakume batek egindako kontsultan informazioa eskatzen zuen, Italiako agintariak ukatu egin ziotelako bere ilobaren harrera: kongoar nazionalitatea zuen eta Kataniara (Italia) pateraz iritsia zen, eta ukatu egin zitzaion, ez zirelako eginbidez frogatu adingabearen kongoar jatorria eta ahaidetasuna.

Pertsona nagusien artean, kontsulta gehienak etxez etxeko arretari buruzkoak (hirugarren adinekoen kontsulta guztien % 8,26) eta hirugarren adinekoen zentro eta egoitzetan sartzeko eta egoteko baldintzei buruzkoak izan ziren (% 5,37). Halaber, kontsulta-gai izan dira laguntza-pentsioak emateko betekizunak, hala nola erretiroko pensio ez kontributiboa.

Ezgaitasuna dela eta, kontsulta gehienak ezgaitasunerako eta buruko gaitzetarako laguntzen nahikotasun ezari buruzkoak izan ziren: eskasak zirela edo ez zeudela adierazi zen. Esate baterako, 78 urteko emakume batek bat aurkeztu zuen 56 urteko alaba gor-itsuari buruz; izan ere, mendekotasun larria ukatu zitzaion eta hilabetero jasotzen zuen laguntza ez zen behar bestekoa, horren bidez ezin baitzitzaion aurre egin bere amaren etengabeko laguntzari, adinez nagusia zelako eta egoera fisikoa ez zelako ona. Ezinezkoa zitzaion laguntza hori ematea. Irigarritasuna dela eta, besteak beste, honako hauek azaldu dira: aurki gurgildunen erabiltzaileek Nafarroako hiri arteko garraioa erabiltzeko dituzten zailtasunak, ibilbideetan dabilzan autobusek, oro har, ez dutelako ibilgailuan sartzeko behar diren mekanismoak. Zerbitzua ordutegi jakin batzuetan besterik ez zaie ematen. Gainera, kontsulta zenbaiten helburua da ezadostasuna agertzea Nafarroako Gobernuak aitortutako ezintasun-mailarekin.

Emakumearen esparruan, kontsultak jaso dira genero-indarkeria pairatu duten emakumeak babesteko neurrien inguruan. Horietako batean emakumeak adierazi zuen genero-indarkeriako kasuetan laguntzen duten txakurrak parekatu egin behar zirela ezintasuna duten pertsonen txakur gidariekin, leku publikoetara sartzeko eta leku publikoetan laguntzeko. Beste kasu batean, emakume batek laguntza eta aholkularitza eskatu zuen, bere bikotekide ohiak etengabe erasotzen ziolako eta jazartzen zuelako irekitako prozedura judizial osoa itxi zutenean.

## 2) Hezkuntza

Hezkuntzari dagokionez, kontsulta gehienak hauei buruzkoak izan ziren:

- Hezkuntza-administrazioak ezarritako irizpideen aplikazioa ikastetxeetara eta haur-eskoletara sartzeko (hezkuntzari buruzko kontsulta guztien % 25,64).
- Lanbide-heziketako plazen eskaintza eskasa (% 19,66).
- Beka eta laguntzei emandako ukoak, horiek eskuratzeko zailtasunak edo dirua itzultzeko administrazio-eskaerak (% 17,09). Nabarmentzekoak dira jantokiari eta eskolako garraioari dagozkionak.
- Eskolako bizikidetzan sortutako arazoak, hala nola ikasleen arteko jazarpena, irakasleen ikasleenganako jazarpena eta ikastetxeen pasibotasuna gertakizun horien aurrean (% 8,55).
- Azterketen ebaluazioa eta ikastetxeen erabakia ikasturtea ez gainditzeko (% 8,55).

- Musika-eskoletan eta hizkuntza-eskola ofizialetan sartzeko onarpen-irizpideen aplikazioa (% 6,84).
- Unibertsitateko tituluen homologazioa, irakasgaien baliokidetzeta eta aitorpena (% 5,13).

Halaber, hiru kontsulta egin ziren Skolae hezkuntza-programaren ezarpenaz.

### 3) Etxebizitza

Etxebizitzaren gaineko kontsulta gehienak honako honi buruzkoak izan ziren:

- Babes ofizialeko etxebizitza batera sartzeko laguntzak (% 19,64).
- Etxebizitzara sartzeko zailtasuna (% 17,86).
- Babes ofizialeko etxebizitzaren esleipen-prozesuak (% 13,39).
- Babes ofizialeko etxebizitzetan dauden eraikuntza-gabeziak (% 12,50).
- Bizikideen arteko bizikidetzeta-arazoak.

### 4) Ogasuna

Ogasunari dagokionez, kontsulta gehienak Nafarroako Foru Komunitatearen zergei eta tokiko zergei buruzkoak izan ziren. Bien artean, esparru honetako kontsulten % 91,58 biltzen dituzte.

Foru Komunitateko zergei dagokienez, Auzitegi Gorenaren urriaren 3ko 1462/2018 epaia ezagutu ondoren (amagatiko prestazioaren PFEZn salbuesteko kasazio-errekurtsua ebazten du), lau kontsulta egin ziren. Zehazki, Nafarroako Foru Ogasunak pertsona fisikoen errentaren gaineko zergan amatasun-eta aitatasun-prestazioengatik zerga bidez ordaindutakoak itzuliko ote zituen galdetu zen. Orobat, zerga horri dagokionez, kontsulta-gai izan dira egindako zenbait likidazio.

Tokiko zergei dagokienez, nagusi izan ziren hiri-lursailen balio-areagotzearen gaineko zergaren likidazioari buruzkoak, erroldaren eguneratze faltari buruzkoak eta erroldako aldaketei buruzkoak.

Hauei buruzko kontsultak ere egin dira:

- Nafarroako Gobernuaren zordunen zerrendan sartzea.
- Udal-aurrekontuen konfigurazioa.

### 5) Osasuna

Esparru honetan, kontsulta gehienak hauei buruzkoak izan ziren:

- Medikuen arreta, oro har (% 27,78)
- Atzerapenak osasun-arretan eta itxaron-zerrendetan (% 16,67)
- Prestazio osagarriak eta farmaziako prestazioen finantzazioa.
- Buruko osasuneko unitatearen (haurrena barne) arreta, bai eta pediatriako eta onkologiako unitateenak ere.
- Osasun-garraioko zerbitzua.
- Osasun-beharrizan bereziak dituzten kolektiboen arreta.
- Ugalkortasun-tratamenduen ukoa.
- Osasun publikoa.

- Beste gai batzuk, hala nola Osasunbidea - Nafarroako Osasun Zerbitzuaren funtzionamendua jarduera osagarrietan (komunikazioak, emandako informazioa...).

## **6) Justizia**

Justiziaren esparruko kontsulta-gai nagusiak hauek izan ziren:

- Ezadostasuna abokatu, prokuradore eta elkargo profesionalen jardunbidearekin (% 34,12).
- Doako laguntza juridikoa: oztopoak eta ukoak (% 20,00).
- Epaien exekuziorik eza (% 15,29).
- Prozesu judizialak luzatzea.
- Ezadostasuna erregistroen jardunbidearekin; bereziki, erregistroetan inskripzioak egiten ez uzteagatik.
- Sarbiderik eza espediente judizialean jasotako dokumentaziora.
- Ezgaitze-prozedura eta legezko tutorea kentzeko prozedura.
- Gatazkak bitartekaritzaren bidez konpontzea.

## **7) Enplegu publikorako sarbidea.**

Enplegu publikorako sarbideari dagokionez, honako hauek izan ziren kontsulten gai nagusiak:

- Enplegu publikoko lanpostuak hornitzeko deialdiak.
- Lanpostuetara sartzeko hautagaiei eskatutako baldintzekiko desadostasuna, gehiegizkoak edo mugatzaileak direlako. Hona hemen adibide bana: batetik, gehiegizkoa da mekanografia-ezagutzak egiaztatu beharra Prozesu eta Administrazio Tramitazioaren Kidegoko lanpostuetara aurkezteko, ez baitago egiaztagiririk ematen duen aitortutako prestakuntza-zentro ofizialik; bestetik, mugatzailea da unibertsitateko tituluak dauzkatenek lanbide heziketako prestakuntza jakin bateko titulazioa eskatzen duten deialdietan parte hartzea eragozteak.
- Enplegu publikoko deialdietako merituen balorazioa. Kasu batzuetan, puntuazioa gehiegizkoa da, esaterako, geriatriako laguntzaileek puntu gehiegi jasotzen dituzte etxeko arreta zerbitzuko langileek jasotzen dituztenen aldean, aintzat hartuta askotan erantzukizun-maila altuagoa eskatzen dela etxeetan egoitzetan baino. Beste kasu batzuetan, aldiz, puntuazioa baxuegia da, adibidez, osasun-larrialdietako teknikari lanposturako deialdian ez dira kontuan hartzen sektore pribatuan emandako zerbitzuak.
- Desgaitasunak dituzten pertsonen aukera-berdintasunerako eskubidea erreal bihurtzeko zailtasuna, enplegu publikoa eskuratzeari dagokionez.

## **8) Gizarte Segurantzza.**

Honako gai hauei egin zieten erreferentzia kontsulta gehienek:

- Ezintasun-prozesuetan emandako adierazpenarekiko, kalifikazioarekiko edo mailarekiko desadostasuna (% 51,67). Jasotako pentsioen zenbatekoarekiko eta pentsio horien izaera enbargagarriarekiko desadostasuna (% 15,00).
- Prestazioa jasotzeko eskubidearen aitortpen falta eta eskubidea ezezteak edo etetea.
- Jasotako prestazioak itzultzeko Gizarte Segurantzaren exigentzia.

**9) Kontsumoa.**

Gai honen inguruan planteatutako kontsultek kontsumitzaileen arazoak aurkeztu zituzten, batez ere, bankuei, aseguru-etxeei eta telefono-, elektrizitate- eta gas-konpainiei dagokienez.

**10) Ingurumena.**

Gai honetan, kontsulta gehienak kutsadura akustikoari buruzkoak izan ziren; zehazki, eragozpenak sorrarazten dituzten zenbait jarduera direla bide, herritarrek pairatzen dituzten zaratei buruzkoak.

Era berean, honako gai hauen gaineko kontsultak ere egon ziren:

- Jarduera sailkatuak.
- Hondakinen kudeaketa.
- Ehiza- eta arrantza-barrutiak eta lizentziak eskuratzea.
- Fauna eta flora babestea.
- Eremu elektromagnetikoetatik eta telefonia mugikorreko baseetatik eratorritako kalteak.

**11) Funtzio publikoa.**

Honako gai hauei buruzkoak izan ziren arlo honetako kontsultak:

- Mugikortasuna eta administrazio-ibilbidea. Lekualdatze-lehiaketak (% 44,19).
- Administrazio Publikoaren zerbitzura dauden langileen eskubideen aitorten-falta (baimenak, bateragarritasuna...) (% 37,21).
- Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioaren zerbitzura dauden langileen ordainsari-erregimena.
- Zehazki, Nafarroako polizietako langileei berariazko osagarri bat ordaintzea.
- Nafarroako Gobernu Funtzionarioen Mutualitateko langileen aitorten-falta erretiro-pentsioaren eta lan-jardueren bateragarritasunari dagokionez. Gizarte Segurantzako erregimen orokorrean dauden funtzionarioen tratamendu bera jasotzea erreklamatzeko dute.

**12) Ondare-erantzukizuna.**

Ondare-erantzukizunarekin erlazionatutako kontsulta gehienek (% 76,32) zerbitzu publikoen funtzionamenduarekin zuten zerikusia, esaterako, bide publikoan edo eskualdeko garraio publikoan izandako istripuak.

Bestalde, gainontzeko % 23,68a zabarkeriazko osasun-arretatik eratorritako ondare-erantzukizunaren erreklamazioei buruzko kontsultak izan ziren.

**13) Herritarren segurtasuna.**

Herritarren segurtasunari dagokionez, kontsulten erdia baino gehiago polizia-jarduketa batzuen legezkotasunari edo legezkontrakotasunari buruzkoak izan ziren (% 68,42).

Era berean, honako gai hauen gaineko kontsultak ere egon ziren:

- Ordena publikoko gaiak.
- Espetxe-administrazioa eta espetxe-erregimenaren menpean dauden pertsonen eskubideak.



- Jolasak eta espektakuluak, adibidez, joko-aretoak zabaltzeak gazteentzat dakartzan arriskuei buruzko kontsultak.

#### **14) Trafikoa eta bide-segurtasuna.**

Arlo honetako kontsulta gehienak honako gai hauen ingurukoak izan ziren:

- Trafikoko zehapen-prozedurak (zehapenak, isunak, enbargoak...) (% 44,74).
- Bide-segurtasuna (% 15,79); adibidez, Belateko mendatetik kamioiak ibiltzeak dakarren arriskuari buruz.
- Desgaitasunak dituzten pertsonentzat erreserbatutako aparkalekuen araudiarekiko desadostasuna.

Horrez gain, honako hauen gaineko kontsultak ere azpimarra daitezke:

- Garabiak ondo aparkatuta baina horretarako tiketik ez duten kotxeak eramatearekiko desadostasuna.
- Ibilgailuen azterketa teknikoa (IAT) egiteko ilara luzeak eta kolapsoak.
- Iruñako Udalaren hiria atsegín egiteko plana ezarri eta gero, sarbide mugatuko kaleetatik garaje-plazetara sartzeko baimen-falta.

#### **15) Lana.**

Kontsulta gehienak honako hauei buruzkoak izan ziren:

- Langabeziagatiko prestazioak etetea, itzultzea eta zehatzea.
- Langabeentzako ikastaroak egiteko ezintasuna.
- Enplegurako laguntzak, esaterako, 45 urtetik gorako kolektiboari enplegua aurkitzen laguntzera bideratutakoak.
- Laneko istripuak.
- Lan-kontratuen amaierarekin erlazionatutako gaiak (bidegabeko kaleratzeak, azken kitatzeak ordaintzea...).

#### **16) Zerbitzu publikoak.**

Zerbitzu publikoen arloan, kontsulta gehienak derrigorrezko gutxieneko zerbitzuen prestazio eskasaren eta interes orokorreko beste zerbitzu publiko batzuen gainekoak izan ziren; esaterako, garraio-publikoko linea berriak, Iruñako Iturrama auzoko Civivox-aren ordenagailu gehiagoren beharra, Orkoiengo posta-bulegoaren ordutegi mugatua edo elurra kentzeko makina baten funtzionamendua.

#### **17) Hirigintza.**

Hirigintzaren arloan, honako hauei buruzko informazioa eskatu zuten herritarrek:

- Lurzoruaren erabileraren eta eraikuntzen gaineko esku-hartzeak (lizentziak, administrazio-baimenak eta abar) (hirigintzari buruzko kontsulten % 51,43).
- Planeamenduaren exekuzioa.
- Lurzoruaren hirigintza-erregimena, bereziki, lurzatiaren balorazioak eta lurzoru eta eraikinen jabeek beren titulartasuneko ondareak segurtasun-, osasungarritasun-, apaindura publiko eta bizigarritasun-baldintzetan mantentzeko duten derrigortasuna.

- Planeamenduaren konfigurazioa.
- Hirigintzako ordezeko etxebizitza-emateak.

### **18) Obra publikoak.**

Eskumeneko administrazioak azpiegiturak kontserbatzeko eta mantentzeko duen betebeharrari buruzko kontsultak gailendu ziren (% 40,63), batez ere bideen garbiketari eta kale eta errepedeetako zoladura-lanei dagokienez.

Horrez gain, nahitaezko desjabetze-prozesuen xede diren lurzatiaren balio justuarekin erlazionatutako kontsulta batzuk ere egin ziren.

### **19) Nekazaritza.**

Nekazaritzaren arloan, gai hauei buruzko kontsultak egin ziren:

- Partzelen kontzentrazioa (% 31,58).
- Herri-aprobetxamenduen esleipena (% 21,05).
- Lur ureztatuak.
- Nekazari gazteen eta nekazaritza ekologikoko lehen instalazioak egiteko laguntzen ukapena.
- Administrazioari animaliak lekualdatu direla jakinarazteko sistemaren aldaketa; dokumentuak (autogidak) erabili beharrean, modu telematikoan egin behar da.

### **20) Atzerritarrak.**

Arlo honetan egin ziren kontsulta gehienak nazionalitatea eta bizileku-baimena eskuratzeko izapideei buruzkoak izan ziren, baita abiarazitako eskaera-espeditenteak ebazteko atzerapenari buruzkoak ere.

### **21) Datu pertsonalen babesa.**

Epigrafe honetan sartzen dira herritarrek beren datu pertsonalak babesteko eskubidearen inguruan eginiko kontsulta guztiak, baldin eta administrazio publikoen jarduketara-esparrukoak badira.

Hauek izan ziren kontsulten gaietako batzuk:

- Aurrekari polizialak baliogabetzeko eskaera.
- Ikastetxeetako orientatzaileek eginiko ebaluazio psikopedagogikoko txostenak gurasoek ikusteko aukera.
- Adingabeen datu pertsonalen erabilera prentsan, horretarako baimenik gabe.
- Beken emakida batean, bekarik jaso ez dutenen identifikazioa, datu hauekin: izena, abizenak eta NAN zenbakia.
- Uztailaren 27ko 5/2018 Errege Lege Dekretuaren inguruko zalantzak (Espainiako zuzenbidea Europar Batasunak datuen babesaren arloan emandako araudira egokitzeko presako neurriena).
- Filiazio-datuetaarako sarbidea.
- Historia klinikoetarako sarbidea.

**22) Gardentasuna eta informazio publikoa eskuratzeko eskubidea.**

Epigrafe honetan sartzan dira herritarrek egiten dituzten kontsultak, eta kontsulta horiek honako hauen babespean daude: 5/2018 Foru Legea, maiatzaren 17koa, gardentasunari, informazio publikoa eskuratzeari eta gobernu onari buruzkoa; estatu-mailako legeria; eta herritarrek Nafarroako administrazio publikoaren esku dagoen informazioa eskuratzeko eta interes publikoan eragin zuzena edo zeharkakoa duten gaiei buruzko erabakietan parte hartzeko duten eskubidea.

Hona hemen gai honen inguruan eginiko kontsulten adibide batzuk:

- Udal-erabakiak iragarki-tauletan ez argitaratzea.
- Tokiko erakunde batek bere langileak estaltzeko kontratatutako aseguruaren kopia bat eskuratu ahal izatea.
- Informazio publikoko eskaerei ez erantzutea edo informazio publikoa ikusteko aukerarik ez ematea.

**23) Kirola.**

Hauek izan ziren kirolaren arloko kontsulten gai nagusiak:

- Kirol-instalazioen erabilera, egokitasuna eta mantentze-lanak.
- Kirol-instalazioak erabiltzeko kuota desberdinak errolatuta daudenentzat eta ez daudenentzat.
- Emakumeek gizonezko futbol taldeetan sartzeko duten eskubidea.
- Errendimendu handiko kirolariaren kalifikazioa.
- Udaleko kirol-jardueretan onartua ez izatea.

**24) Administrazio publikoen ondasunak.**

Administrazio publikoek beren titulartasuneko ondasunen inguruan egiten duten kudeaketarekin lotutako kontsultak egin ziren; zehazki, hauek izan ziren kontsulten gaietako batzuk: Udalaren iragarki-taula aurrez abisatu gabe jartzea bere jabetzako fatxadan, artegi bat erabiltzea edo airsoft-ekin kirol-praktika bat egitea ehiza-barruti batekin muga egiten duen herri-partzela batean.

**25) Turismoa.**

Turismoarekin lotutako kontsultak hauen ingurukoak izan ziren: Iruñean erabilera turistikoko etxebizitzak erregulatzen dituen araudia, toki-erakundeak ustiapen turistikorako kontratu bat alde bakarretik onartu izana; edo Iruñeko Turismo Bulegoa kudeatzeko kontratuan klausula bat txertatu izana, zeinaren arabera enpresa esleipendunek ezin baitute hirian zeharreko bisita gidaturik eskaini enpresa gisa.

**26) Toki-erakundearen funtzionamendua.**

Epigrafe honetan bilduta daude toki-erakundearen prozedurei eta araubide juridikoari buruzko kontsultak.

Gehienak hauei buruzkoak izan ziren:

- Udaleko osoko bilkurei buruzko jakinarazpenen falta.
- Toki-erakundearen bilkura publikoetarako deialdien jakinarazpenak posta elektronikoko bidez egiteari uko egin izana.

- Funtzionarioen edo agintarien jokabide zehatzak.

### **27) Memoria historikoa.**

Arlo honetan, kontsultak hauei buruzkoak izan ziren:

- San Fernandoren gurutze ohoratua daraman Nafarroako ezkutu bat bere jabetzeko partzelatik kentzeko eskaera.
- Espainiako Gerra Zibilean fusilatutako toki-erakunde bateko langile baten kausadunei ez aitortzea eta ordaintzea egindako lanen ondoriozko zenbait prestazio.
- San Kristobal gotorlekuaren inguruan lehertutako bomba baten biktima izateagatik laguntza bat ez aitortzea.
- Eloko Teileria hilobian fusilatutako pertsonen omenezko monolito bat jartzeari uko egitea.

### **28) Nafarroako Foru Komunitateko eskubide zibila.**

Nafarroako Foru Komunitateko eskubide zibilari dagokionez, zenbait kontsulta egin ziren ezkontza-hitzarmenei buruz, testamentua Nafarroan egiteari buruz eta argi-bisten zortasun-eskubideari buruz.

### **29) Euskara.**

Euskararen inguruan kontsulta hauek egin ziren:

- Euskarazko ereduko plaza gutxi udalen titulartasuneko haur-eskoletan.
- Desadostasuna lan publikoko deialdietan euskarari emandako balorazioarekin.
- Nafarroako administrazio publikoaren bulegoan euskaraz artatzen duten langileen eskasia.

### **30) Kontratu publikoak.**

Kontratazio publikoaren arloan, kontsulta gehienak kontratu publikoei buruzko apirilaren 13ko 2/2018 Foru Lege berriari buruzkoak izan ziren.

### **31) Herritarren partaidetza.**

Kontsultak hauei buruzkoak izan ziren: jaietan bigantxak askatzeari buruzko herri-kontsulta egiteko deialdia, eta plaza/pilotaleku bat estaltzeko proiektua gauzatzeko herri-kontsultarik egin ez izana.

### **32) Kultura.**

Kontsulta nagusia dantza-jaialdi baten kudeaketari buruzkoa izan zen; izan ere, jaialdi hori egin ondoren erabaki zen zuzendaritza artistikoa aldatzea, eta horrek tartean ziren langileen prestigio profesionala kaltetu zuen.

### **33) Elkarteak eta fundazioak.**

Kontsulta egin zen herritar bat fundazio batetik kanporatua izateagatik, kanporatzea bidegabetzat eta neurritz kanpokotzat jo baitzuen.

**9.2. GIZARTE ZIBILAREKIKO HARREMANA.**

2018an zehar, Nafarroako Arartekoa, titularraren edo bere aholkularien bidez, harremanetan egon da interes sozialak eta profesionalak ordezkatzan dituzten hainbat erakundekin eta pertsonen kolektibo batzuekin, hala zuzenean haiekin harremanetan jarrita nola beren kexen bidez.

Erakunde edo kolektibo horien artean hauek dira aipagarrienak:

<b>Erakundea / kolektiboa</b>	<b>Espedientea</b>
Administrazioa Euskaraz Taldea	Q18/89 eta beste batzuk
Nafarroako Amnistia Internazionala	G18/29
Gosarri IGE-Eguesibarreko haur-eskolak	Q18/793
Nafarroako eremu elektromagnetikoen kaltetutako elkarte	Q18/265
Chachipen Gaz Kaló ijitoen elkarte	Q18/44
Gurelur Elkarte-Ingurune naturala babesteko Nafarroako funtsa	Q18/378 eta beste batzuk
Salhaketa Nafarroa elkarte	Q18/267
Belosoko Erripa Hegoaldea Parkearen aldeko Elkarte	Q18/905
Ega Bizirik Elkarte	Q18/570
Erdi Aldea Trenaren Alde Elkarte	Q18/710
Central Sindical Independiente y de Funcionarios (CSIF)	Q18/374
2016ko zerranda lehenetsiek kaltetutako kolektiboa	Q18/776
Nafarroan Desgaitasuna duten Pertsonen Erakunde Ordezkarien Batzordea (CERMIN)	Q18/558
Tuterako Coprodna eraikineko etxejabeen elkarte	Q18/3
Iruñeko Navarrerria kalea 19 helbideko etxejabeen elkarte	Q18/228
Iruñeko Taxoare kalea 57 helbideko etxejabeen elkarte	Q18/305
Iruñeko Salado Errekaren kalea 11 helbideko etxejabeen elkarte	Q18/351
Iruñeko Emilia Zubeldia kalea 1, Artika kalea 32 eta Burgiko Aita Tomas zeharkalea 15 eta 17 helbideetako etxejabeen elkarteak	Q18/358
Nafarroako Eskola Kontseilua	G18/27
FACUA Kontsumitzaileak Martxan	Q18/447 y otras
Nafarroako UGTren Zerbitzu Publikoetako Langileen Federazioa (FESP)	Q18/770
Bake Prozesua Indartzeko Foro Soziala	G18/23
Hizkuntz Eskubideen Behatokia	Q18/114 y otras
Nafarroako Kutxa Fundazioa	G18/16
25 ikasleko gehieneko ratioak eragindako gurasoen elkarte	Q18/45
Buztintxuri ikastetxe publikoko gurasoen elkarte	Q18/849
Jardunaldi jarraitu/malguari buruzko ebazpena berraztertzeren aldeko senideen elkarte	Q18/529
“Que nos quiten lo bailao pero no lo tributo” Nafarroako Amen Elkarte Independentea	Q18/779
Espartza Kontzejuko bizilagunen elkarte	Q18/264
Nafarroako idazkari eta kontu-hartzaileen elkarte	Q18/824
Abeltzainen eta abeltzaintzari lotutako udalerrietako alkateen elkarte	Q18/790
Iruñerriko Plataforma 8.80 (Iruñerriko eskualdea)	Q18/893
Nafarroako Haur Hezkuntzako bitarteko maistrak	Q18/792

<b>Erakundea / kolektiboa</b>	<b>Espedientea</b>
Munduko Medikuak	Q18/147
Altsasuko atxilotuen gurasoak	
Iruñeko hiriguneko hipotekek eragindakoen plataforma	Q18/392 eta beste batzuk
Nafarroako bitarteko irakasleen plataforma	Q18/411
Papeles y derechos Denontzat plataforma	Q18/147
Jaiotzaren eskubideen aldeko plataforma	G18/25
AFAPNA sindikatua	Q18/55 eta beste batzuk
ANPE sindikatu independentea	Q18/806
Nafarroako CSIF sindikatua - Funtzionarioen zentral sindikal independentea	Q18/374
Administrazio Publikoen Administrazioako Sindikatu Pertsonala (SPA)	Q18/190 eta beste batzuk
Nafarroako Erizaintzako Teknikari Laguntzaileen Sindikatua	Q18/255
Cadreitako Ureztatzaileen Komunitatearen Ureztaketa Sindikatua	Q18/150
Foru Poliziaren Sindikatua (CSI-F/SPF)	Q18/620
CCOOn sindikatuko Foru Poliziaren atal sindikala	
SOS Racismo-SOS Arrazakeria Nafarroa	Q18/147 eta beste batzuk
Nafarroako UNICEF-Haurren Laguntzarako Nazio Batuen Funtza	

## **X. KAPITULUA. NAFARROAKO ARARTEKOAREN PARTAIDETZA NAFARROAKO GARDENTASUNAREN KONTSEILUAN.**

Maiatzaren 17ko 5/2018 Foru Legeak (Gardentasunari, informazio publikoa eskuratzeari eta gobernu onari buruzkoa) Nafarroako Gardentasunaren Kontseilua Nafarroako Foru Komunitateko gardentasunaren arloko kontrol organo independente gisa definitzen du, publizitate aktiboaren betebeharrak betetzen direla zaintzeko eta informazio publikorako sarbide-eskubidea bermatzeko helburua duena.

Foru Lege horren 65. artikuluan Kontseiluaren osaketa ezartzen da. Bertan zehazten da kideetako bat Nafarroako Arartekoaren ordezkari bat dela.

2018an, Nafarroako Arartekoa Erakundeak Kontseiluaren bederatzi saiotan parte hartu du. Horietara guztietara, erakundeko titularra bertaratu da.

Nafarroako Arartekoak parte hartu duen Nafarroako Gardentasunaren Kontseiluaren saioak egun hauetan egin dira:

- 2018ko otsailaren 12ko ohiko bilkura.
- 2018ko martxoaren 12ko ohiko bilkura.
- 2018ko apirilaren 9ko ohiko bilkura.
- 2018ko maiatzaren 21eko ohiko bilkura.
- 2018ko ekainaren 25eko ohiko bilkura.
- 2018ko abuztuaren 27ko ohiko bilkura.
- 2018ko irailaren 24ko ohiko bilkura.
- 2018ko azaroaren 12ko ohiko bilkura.
- 2018ko abenduaren 17ko ohiko bilkura.

Horrez gain, Nafarroako Arartekoa hizlari aritu da Nafarroako Gardentasunaren Kontseiluak 2018an hartutako erabaki hauetan:

- AR 6/2018 erabakia, abuztuaren 27koa, Izarreibarko Mankomunitateari jarritako erreklamazioa aintzat hartu eta ebazten duena, Mankomunitateko estatutuen aldaketa-espeditente bati buruz eskatutako informazioa ematea ukatzeagatik.
- AR 9/2018 erabakia, abuztuaren 27koa, Landa Garapena, Nekazaritza eta Abeltzaintza Sailari jarritakoa, ardoen "Brettanomyces" balioa argitaratu den legeria zehazteko eskaerari emandako erantzunagatik.
- 2018ko abuztuaren 27ko erabakia, Nafarroako Gardentasunaren Kontseiluaren abuztuaren 28ko AR 9/2017 erabakia betetzeko; horrek Montejurrako Mankomunitateari jarritako erreklamazio bat aintzat hartu eta ebazten du, Andosillan hiru obretako espeditentera buruzko informazioa ukatzeagatik.
- AR 15/2018 erabakia, 2018ko azaroaren 12koa, Ogasuneko Kudeatzaileen plazetarako oposaketa bati buruz jarritako erreklamazioa aintzat hartu eta ebazten duena, Epaimahai Kalifikatzaileak bigarren azterketako pliken noten xehetasuna ematea ukatzeagatik.
- AR 19/2018 erabakia, 2018ko azaroaren 12koa; horren bidez, ebatzi eta artxibatzen da, borondatezko uko egiteagatik, Administrazio Publikoko teknikariaren (esparru ekonomikoa) oposaketa bateko hiru ariketen kopiaren eskaerari buruzko erreklamazio bat.

- 2018ko azaroaren 12ko erabakia, Nafarroako Gardentasunaren Kontseiluaren abuztuaren 28ko AR 9/2017 erabakia betetzeko; horrek Montejurrako Mankomunitateari jarritako erreklamazio bat aintzat hartu eta ebazten du, Andosillan hiru obretako espedienteri buruzko informazioa ukatzeagatik.



**ERANSKINA. 2018ko ERAKUNDEAREN AURREKONTUAREN LIKIDAZIOA.**

Nafarroako Foru Komunitateko Arartekoaren uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legeak, Nafarroako Parlamentuari aurkezteko urteko txostenaren edukia definitzean, 37.3 artikuluan, hau xedatzen du: "Txostenak eranskin bat ere izanen du. Eranskinaren hartzailea Nafarroako Parlamentua izanen da. Eranskin horretan, erakundearen dagokion aldiko aurrekontuaren likidazioa agertuko da".

2018 ekitaldiko Nafarroako Arartekoaren Aurrekontuen likidazioari dagokionez, honako hau nabarmendu behar da:

- Hasierako kredituak 754.864,29 eurokoak izan dira, eta zifra osoetan, behin betiko aurrekontuarekin bat datoz, ez baitzen egon kreditu soberakinen gehikuntzarik 2017 ekitalditik 2018ra.
- Onartutako obligazio garbiak 701.681,59 euro izan dira, hau da, % 92,95eko exekuzio-maila izan da, finkatutako aurrekontuarekiko.
- Onartutako eskubide garbiak 2018an 754.948,97 euro izan ziren; hau da, % 100,01eko gauzate-maila.
- Aurreko magnitudeetatik ekitaldiko aurrekontuaren emaitza lortzen da, 53.267,38 euroko superabita islatzen duena.
- Hauek dira 2018 ekitaldian zehar onartutako obligazio garbiak, eragiketa arrunten (I-V kapituluak) eta kapital-eragiketen (VI-IX kapituluak) arabera sailkatuta:

Eragiketa-mota	Behin betiko kredituak	Onartutako obligazioak	Egikaritzaren %
Eragiketa arruntak	736.564,29	693.125,12	%94,10
Kapital-eragiketak	18.300,00	8.556,47	%46,76
<b>GUZTIRA</b>	<b>754.864,29</b>	<b>701.681,59</b>	<b>%92,95</b>

Eragiketa arrunten aurrekontu-exekuzioaren maila % 94,10ekoa da, eta kapital-eragiketen exekuzio-maila % 46,76koa.

Jarraian, kapituluak xehatuta, gastuen aurrekontuaren likidazioaren egoera eta diru-sarreraren aurrekontuaren likidazioaren egoera aurkezten dira.

**A) Gastuen egoera:**

Jarraian, gastuen kapitulu ekonomikoen arabera zerrendatuta, 2018 ekitaldiari dagozkion aurrekontu-aurreikuspenak, onartutako obligazio garbiak eta exekuzio-portzentajea aurkezten dira:

KAPITULUAK	AURREIKUSPENAK	ONARTUTAKO OBLIGAZIO GARBIAK	EGIKARITZAREN %
<b>1 Langileen gastuak</b>	523.864,29	512.120,35	97,76%
<b>2 Ondasun arruntak eta zerbitzuak</b>	178.600,00	151.200,40	84,66%
<b>4 Transferentzia arruntak</b>	34.100,00	29.804,37	87,40%
<b>6 Inbertsio errealak</b>	18.000,00	8.556,47	47,54%
<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>754.864,29</b>	<b>701.681,59</b>	<b>92,95%</b>

**B) Diru-sarrereren egoera:**

Diru-sarrereren aurrekontuaren likidazioaren egoerak agerian jartzen du horien jatorria, nagusiki, Nafarroako Foru Ogasunetik jasotako transferentziak direla; izan ere, horiek ekitaldiko diru-sarrereren guztizkoaren % 99,86 dira.

KAPITULUAK	AURREKUSPENAK	ONARTUTAKO ESKUBIDE GARBIAK	EGIKARITZAREN %
<b>3 Tasak eta bestelako sarrerak</b>	100,00	385,07	385,07%
<b>4 Transferentzia arruntak</b>	736.364,00	736.364,00	100,00%
<b>5 Ondareengatiko sarrerak</b>	100,29	0,00	0,00%
<b>7 Kapital-transferentziak</b>	17.560,10	17.560,00	100,00%
<b>8 Finantza-aktiboak</b>	639,90	639,90	100,00%
<b>9 Finantza-pasiboak</b>	100,00	0,00	0,00%
<b>GUZTIRA</b>	<b>754.864,29</b>	<b>754.948,97</b>	<b>100,01%</b>

Iruñean, 2019ko apirilaren 4an



