



Defensor del Pueblo
de Navarra
Nafarroako Arartekoa

INFORME ANUAL 2010



INFORME ANUAL 2010



**Defensor del Pueblo
de Navarra**
Nafarroako Arartekoa

Título: Informe Anual 2010

Edita: Institución del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra

© Abril de 2011

Diseño y maquetación: Carlos Fernández Prego

Imprime:

Depósito Legal:

Impreso en Papel 100% reciclado y totalmente libre de cloro con bajo impacto ambiental en todo su ciclo de vida, que cuenta con las siguientes certificaciones: Ángel Azul, Nordic Swan y Etiqueta Ecológica de la Unión Europea.



ÍNDICE



Defensor del Pueblo
de Navarra
Nafarroako Auzarekidea

ÍNDICE



ÍNDICE

PRESENTACIÓN.....	17
INTRODUCCIÓN.....	29
CAPÍTULO I. ESTADÍSTICA GENERAL DE LAS QUEJAS	37
1.1. Datos generales	37
1.2. Quejas admitidas	41
1.3. Quejas remitidas a los otros Comisionados Parlamentarios.....	44
1.4. Quejas estimadas.....	44
1.5. Distribución de las quejas por materias	46
1.6. Administraciones Públicas destinatarias de las quejas.....	47
CAPÍTULO II. QUEJAS RECIBIDAS EN LA INSTITUCIÓN.....	61
2.1. Introducción	61
2.2. Quejas presentadas por materias	62
2.2.1. Agricultura.....	62
2.2.2. Bienestar Social.....	63
2.2.3. Consumo	70
2.2.4. Cultura	71
2.2.5. Educación y enseñanza	72
2.2.6. Extranjería	80
2.2.7. Función Pública	81
2.2.8. Funcionamiento de entidades locales	89
2.2.9. Garantías de los ciudadanos en los procesos administrativos	90
2.2.10. Hacienda.....	94
2.2.11. Industria	97
2.2.12. Interior.....	98
2.2.13. Justicia	101
2.2.14. Juventud y Deporte	104
2.2.15. Medio Ambiente	104
2.2.16. Obras Públicas	107
2.2.17. Sanidad.....	108

2.2.18. Seguridad Social	113
2.2.19. Servicios públicos y responsabilidad patrimonial de Administraciones Públicas	115
2.2.20. Trabajo	117
2.2.21. Tráfico	118
2.2.22. Urbanismo	119
2.2.23. Vascuence/Euskera	123
2.2.24. Vivienda	124
2.2.25. Jurídico-privadas	127
CAPÍTULO III. RESOLUCIONES	133
3.1. Valoración general	133
3.1.1. Resoluciones dictadas	133
3.1.2. Grado de aceptación de las resoluciones por las Administraciones Públicas	137
CAPÍTULO IV. INVESTIGACIONES DE OFICIO	147
4.1. Actuaciones de oficio	147
4.2. Resumen por materias	159
4.3. Resumen por Administraciones Públicas	161
4.4. Información referente a la situación de la infancia y la adolescencia en Navarra	162
4.4.1. Descripción y evaluación de las actuaciones realizadas por las Administraciones públicas de Navarra	163
4.4.2. Sugerencias	174
CAPÍTULO V. PROPUESTAS CIUDADANAS DE MEJORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS	181
5.1. Propuestas de los ciudadanos	181
5.2. Administraciones Públicas destinatarias de las propuestas ciudadanas	190
CAPÍTULO VI. PRINCIPALES RECOMENDACIONES, SUGERENCIAS, RECORDATORIO DE DEBERES LEGALES Y MEDIACIONES	195
6.1. Introducción	195
6.2. Recomendaciones y sugerencias por materias	196
6.2.1. Agricultura	196
6.2.2. Bienestar social	196
6.2.3. Consumo	201
6.2.4. Educación	201

6.2.5. Extranjería	205
6.2.6. Función Pública	205
6.2.7. Funcionamiento de entidades locales	210
6.2.8. Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las administraciones públicas	211
6.2.9. Hacienda pública	213
6.2.10. Interior	215
6.2.11. Justicia	216
6.2.12. Medio ambiente	216
6.2.13. Servicios públicos	219
6.2.14. Sanidad	220
6.2.15. Tráfico	224
6.2.16. Urbanismo	225
6.2.17. Vasculencia/Euskera	227
6.2.18. Vivienda	230
6.3. Mediaciones	233

**CAPÍTULO VII. LA COLABORACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES
PÚBLICAS CON EL DEFENSOR DEL PUEBLO
DE NAVARRA.....**241

7.1. El deber de colaboración de las Administraciones Públicas de Navarra con la institución	241
7.2. Cumplimiento del deber de colaboración	242
7.2.1. Administraciones que no contestaron las recomendaciones, sugerencias y recordatorios de deberes legales	243

**CAPÍTULO VIII. INFORMES DEL DEFENSOR DEL PUEBLO
DE NAVARRA.....**249

8.1. Introducción informes elaborados	249
8.2. Informes especiales a iniciativa propia	249
8.3. Informes solicitados por el Parlamento de Navarra	251
8.4. Informes solicitados por los parlamentarios forales	252

**CAPÍTULO IX. LA RELACIÓN DIRECTA DE LA INSTITUCIÓN CON
LOS CIUDADANOS Y CON LA SOCIEDAD CIVIL.....**257

9.1. La Oficina de Información. Consultas al Defensor del Pueblo de Navarra	257
9.2. Contacto con la sociedad civil	263

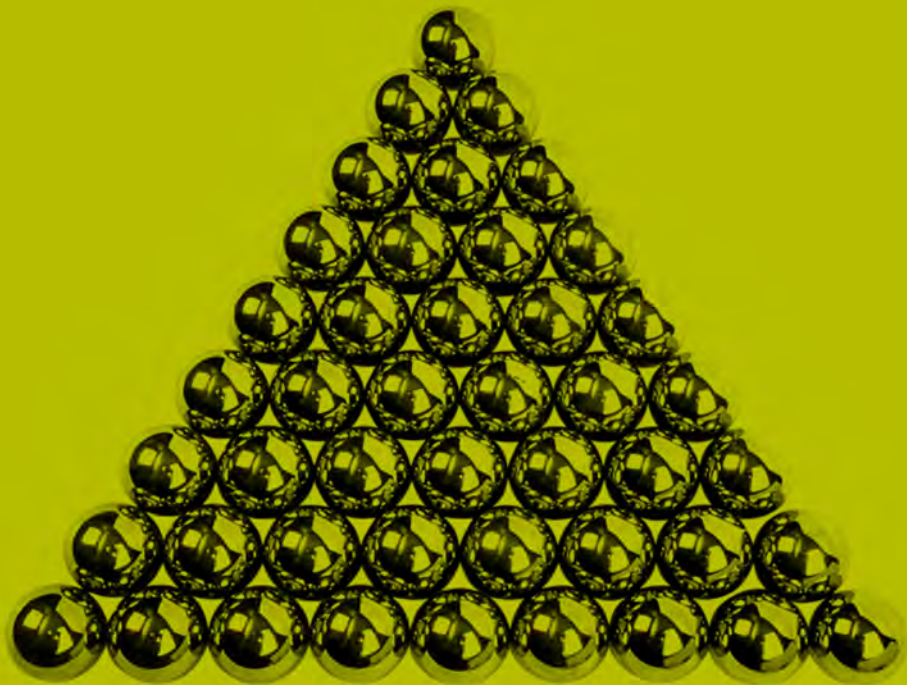
CAPÍTULO X. EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LA INSTITUCIÓN	271
10.1. La opinión de los ciudadanos sobre la utilidad y eficacia de la institución	271
10.2. Plazos medios de tramitación de las quejas	275
ANEXO: RELACIÓN DE RESOLUCIONES	281
1. Resoluciones aceptadas	281
1.1. Resoluciones aceptadas por la Administración de la Comunidad Foral de Navarra	281
1.2. Resoluciones aceptadas por las entidades locales de Navarra	311
1.3. Resoluciones aceptadas por otras Administraciones y Entidades Públicas	339
2. Resoluciones no aceptadas	340
2.1. Resoluciones en las que la Administración pública ha justificado la no aceptación	340
2.1.1. Por la Administración de la Comunidad Foral de Navarra	340
2.1.2. Por las entidades locales de Navarra	344
2.2. Resoluciones no aceptadas por las Administraciones públicas	346
2.2.1. Por la Administración de la Comunidad Foral de Navarra	346
2.2.2. Por las entidades locales de Navarra	353
3. Resoluciones cerradas por otras causas durante el año 2010	359
3.1. Por la Administración de la Comunidad Foral de Navarra	359
3.2. Por las entidades locales de Navarra	360
4. Resoluciones pendientes de contestar a 31 de diciembre de 2010	361
4.1. Administración de la Comunidad Foral de Navarra	361
4.2. Entidades locales de Navarra	373
4.3. Otras Administraciones y Entidades Públicas	381
5. Mediaciones	382
5.1. Mediaciones aceptadas	382
5.1.1. Por la Administración de la Comunidad Foral	382
5.1.2. Por las Entidades Locales de Navarra	383
5.2. Mediaciones no aceptadas	384
5.2.1. Por la Administración de la Comunidad Foral	384
5.3. Mediaciones pendientes de contestar a 31 de diciembre de 2010	385
5.3.1. Por la Administración de la Comunidad Foral	385
5.3.2. Por las Entidades Locales de Navarra	386

PRESENTACIÓN



Defensor del Pueblo
de Navarra
Nafarroako Auzarekidea

PRESENTACIÓN



PRESENTACIÓN



17

El informe anual del Defensor del Pueblo de Navarra correspondiente al año 2010, que tengo el honor de presentar, permite dar cuenta al Parlamento de Navarra, de las inquietudes, propuestas, preocupaciones y problemas que, durante este año, nos han hecho llegar los ciudadanos, de las investigaciones que la institución ha llevado a cabo y de los resultados obtenidos con ellas, de las actuaciones de oficio y propuestas de mejora de los servicios públicos, así como de la receptividad que han mostrado las Administraciones públicas de Navarra a las recomendaciones, sugerencias y recordatorios de deberes que les ha hecho este órgano parlamentario garante de los derechos y libertades de las personas.

Durante el año 2010, la institución ha realizado 2.751 actuaciones. En concreto, ha recibido 929 quejas, tramitado 1.150 de ellas (puesto que se suman las pendientes del año anterior), atendido 1.506 consultas, abierto cuarenta y cinco actuaciones de oficio, dado cauce a 47 propuestas de mejora de los servicios públicos, y presentado ante el Parlamento de Navarra tres informes especiales de contenido monográfico.

Entre estos datos, destaca que las quejas recibidas sitúan este año 2010 como el ejercicio en que más quejas ha registrado la institución desde su puesta en marcha en 2001, con un incremento de un 3% respecto a las presentadas en 2009.

Indudablemente, una parte de este aumento de preocupaciones ciudadanas responde a la actual crisis económica, cuyos efectos desfavorables llegan a todos los rincones y, de una u otra manera más o menos acusada, a todas las personas. El impacto de la crisis se ha reflejado en un mayor número, pero también en un distinto contenido de las quejas y de las consultas que los ciudadanos nos han presentado. Lo relevante en 2010 han sido las inquietudes relacionadas con los asuntos sociales, las prestaciones públicas, la educación o la consecución de un empleo estable.

Así, a la institución han llegado, de forma directa o indirecta, las preocupaciones de muchos ciudadanos y ciudadanas por el paro y el empleo (el principal problema que sacude a nuestra economía y a nuestras familias), el déficit público (el primer problema de nuestras Administraciones públicas) y las medidas adoptadas para reducirlo, la limitación de los recursos presupuestarios ante la crisis económica, la mayor demanda de las ayudas sociales por quienes tienen mayores necesidades para vivir con un mínimo de calidad y dignidad de vida, la priorización en el gasto público que ha exigido la reducción de algunas concretas prestaciones, o la obtención de mayores ingresos públicos mediante el incremento de la imposición indirecta, entre otras.

El contenido de las quejas, cuyo aumento más significativo ha tenido reflejo en las materias de función pública, educación y asuntos sociales, difiere de las presentadas otros años y refleja, en gran medida, la situación actual de crisis económica.

Así, en materia de función pública, el 41,5% de las quejas se han presentado por ciudadanos y ciudadanas no pertenecientes a las Administraciones públicas y se han referido, principalmente, a los procedimientos de ingreso en las Administraciones públicas de

Navarra, lo que permite constatar el aumento de la competencia entre quienes participan en los procesos selectivos y, en consecuencia, un mayor celo de los aspirantes por hacer valer sus derechos ante estas y por asegurarse de que se extremen las medidas que aseguren la imparcialidad, transparencia y garantías que han de presidir estos procesos. Nuestras recomendaciones han ido en la línea de que se refuercen todo lo posible las garantías y controles públicos para asegurar que la selección del personal obedezca a los principios constitucionales de igualdad, imparcialidad, transparencia, mérito y capacidad.

La educación ha sido la segunda materia en número de quejas. Es el primer año en que alcanza esta posición. Las quejas se han referido, fundamentalmente, a la inadmisión en centros educativos sostenidos con fondos públicos, y, en particular, en los centros educativos elegidos como primera opción, debido al mayor número de solicitudes que el de plazas ofertadas. Nuestras recomendaciones en este concreto punto han ido a favorecer el ejercicio del derecho a la educación en los términos del artículo 27 de la Constitución haciéndolo compatible con la necesaria planificación educativa.

Las quejas sobre bienestar social, que ocupan el tercer puesto, se han referido, casi en un tercio, a la renta básica, bien por la disconformidad con su denegación, bien por la demora en su tramitación y concesión. Desde esta institución se ha hecho especial hincapié en recordar la importancia social de esta ayuda última y, por tanto, en que los servicios gestores de esta ayuda cuenten con los suficientes recursos humanos y medios materiales para que puedan conceder la ayuda cuanto antes, así como la necesidad de articular un procedimiento ágil para los casos de mayor necesidad personal o familiar.

Siguiendo un orden descendente en cuanto al número de quejas presentadas, el cuarto bloque de materias lo han ocupado las relativas a la obligación de las Administraciones públicas de informar, de resolver en plazo legal y de prestar un trato adecuado y cortés a los ciudadanos. Son las garantías básicas y de partida en las relaciones entre una Administración que se pretende moderna y servicial y los ciudadanos y sus derechos. Esta institución no ha cejado de demandar a quienes así lo ha visto necesario que se cumplan los deberes legales de dar siempre una respuesta expresa a las peticiones y recursos de los ciudadanos, en un tiempo razonable y, en todo caso, dentro del plazo máximo que fijen las leyes, sin dilaciones indebidas ni formulaciones vagas, y guardando un trato deferente y cortés hacia el ciudadano.

En quinto lugar, se sitúan las quejas relacionadas con el ejercicio de los derechos lingüísticos de los ciudadanos, en concreto, sobre el uso del vascuence en las Administraciones públicas de Navarra, principalmente en la zona mixta. La institución ha velado para que las Administraciones públicas de Navarra hagan efectivos, en los casos en que así lo ha entendido, los derechos que reconoce a los ciudadanos la Ley Foral 18/1986, de 15 de diciembre, del Vascuence, y, en su desarrollo, las Ordenanzas municipales.

El sexto lugar lo ocupan las quejas referidas a sanidad, que han versado, en su mayoría, sobre los derechos de los usuarios del sistema sanitario público. De ellas, varias se han referido a las listas de espera para la atención especializada e intervenciones quirúrgicas, y otras, a la denegación de prestaciones sanitarias y reintegro de gastos. En respuesta a las inquietudes que han puesto de manifiesto los ciudadanos en esta materia, cobra especial relevancia la reciente Ley Foral 17/2010, de 8 de noviembre, de derechos y deberes de las personas en materia de salud, dirigida a garantizar

los derechos y deberes de los usuarios, así como de los profesionales que desarrollan su actividad en el sistema sanitario público de Navarra. Por otro lado, esta institución ha insistido en la necesidad de revisar el catálogo de prestaciones sanitarias de Navarra con el fin de adaptarlo a la realidad asistencial actual.

De las quejas gestionadas, nueve de cada diez han sido admitidas por la institución para estudiar el asunto expuesto por el ciudadano. Además, de las nueve quejas admitidas, una de ellas ha sido remitida a otro comisionado parlamentario autonómico o, principalmente, al Defensor del Pueblo designado por las Cortes Generales, por tratarse de un asunto de su competencia.

La institución ha estimado total o parcialmente seis de cada diez quejas admitidas. Ello sitúa el porcentaje de estimación en mayores parámetros que en años anteriores y ofrece una idea de la cada vez mayor precisión y rigor con que los ciudadanos exponen los problemas que les aquejan.

Por otra parte, en los casos en los que, tras oír a la Administración y estudiar en profundidad la queja, no se ha apreciado una actuación incorrecta de esta, se ha informado y asesorado a los promotores de las quejas de las razones por las que no se ha considerado necesario formular una sugerencia, recomendación o recordatorio de deberes legales a la Administración pública competente. De este modo, y a pesar de las discrepancias que los ciudadanos y ciudadanas puedan tener respecto a la actuación de la Administración pública supervisada, se les ha asesorado por la institución que sus derechos no han sido vulnerados, intentando transmitirles tranquilidad y evitándoles pérdidas de tiempo y gastos innecesarios en la defensa judicial de pretensiones que pudieran tener pocas posibilidades de prosperar.

Las resoluciones dictadas han sido 344, cifra que supone un incremento, respecto al año 2009, del 3,6% en el número de resoluciones.

También debe considerarse alto el porcentaje de aceptación por parte de las Administraciones Públicas de los pronunciamientos y mediaciones del Defensor del Pueblo de Navarra: es un 86,7%, esto es, casi nueve de cada diez de las decisiones se aceptan por la Administración.

Las actuaciones de oficio realizadas en 2010 han sido cuarenta y cinco, un 50% más que en 2009. De ellas, 23 se han dirigido a comprobar que se garantizan los derechos de los detenidos en dependencias municipales, continuando la labor realizada en 2009, en que se actuó respecto de las dependencias de la Policía Foral. Por otro lado, seis de estas actuaciones de oficio se relacionan con los asuntos sociales, en particular con la atención a la discapacidad y con la prestación de la renta básica.

Los ciudadanos han continuado presentado propuestas de mejora de los servicios públicos. En este año lo han hecho en cuarenta y siete ocasiones. Las propuestas han sugerido mejoras, entre otros ámbitos, en educación, asuntos sociales, protección al menor, vivienda en régimen de alquiler o salud, y más en concreto, en la atención a la salud mental infanto-juvenil.

Los informes monográficos elaborados y presentados al Parlamento de Navarra han sido este año tres: dos a iniciativa de la institución, uno de ellos sobre la Administración de Justicia en Navarra y las quejas presentadas por los ciudadanos al respecto, y otro, sobre la conveniencia de elaborar una Ley Foral de los derechos y deberes de los ciudadanos y ciudadanas de Navarra, que recoja y extienda

a los navarros y navarras los llamados “derechos estatutarios”, esto es, los derechos que vienen recogiendo las más recientes reformas de los Estatutos de Autonomía; y uno, a petición del Parlamento de Navarra, sobre los derechos lingüísticos de los ciudadanos en relación con el euskera.

Además, el 29 de diciembre de 2010, la Junta de Portavoces del Parlamento de Navarra acordó solicitar al Defensor del Pueblo de Navarra la elaboración de un informe para analizar cuál es la situación efectiva de los derechos lingüísticos de los ciudadanos en relación con la Administración digital de la Comunidad Foral de Navarra, informe que será presentado al Parlamento de Navarra este año.

La Oficina de Información de la institución, cuya función consiste en asesorar a los ciudadanos de un modo directo e individualizado sobre el mejor ejercicio de sus derechos públicos subjetivos, ha experimentado un incremento de su actividad en 2010 en un 39% respecto a 2009, y en un 51% respecto a 2007. La mayoría de las consultas presentadas este año se han referido a la prestación de ayudas a personas sin recursos económicos, la función pública y la educación. Esta oficina desarrolla, a mi juicio, una importante función social, como es la de informar a los ciudadanos cuáles son sus derechos y cómo poder ejercerlos debidamente e incluso asesorarles sobre la viabilidad de las quejas que pretendan formular, ahorrándoles esfuerzos baldíos en casos de poca expectativa o encauzándoles hacia otros organismos o servicios profesionales más adecuados a su pretensión.

Quisiera, una vez más, agradecer a los ciudadanos y ciudadanas la confianza que depositan cada año en esta institución y el valor que aportan a la misma; a las Administraciones, instituciones y organis-

mos públicos, su atención, colaboración y actitud positiva hacia el trabajo que realizamos; al Parlamento de Navarra y a sus miembros, su apoyo y respaldo en todo momento; y a las personas que trabajan en la institución, su entusiasmo, responsabilidad y profesionalidad.

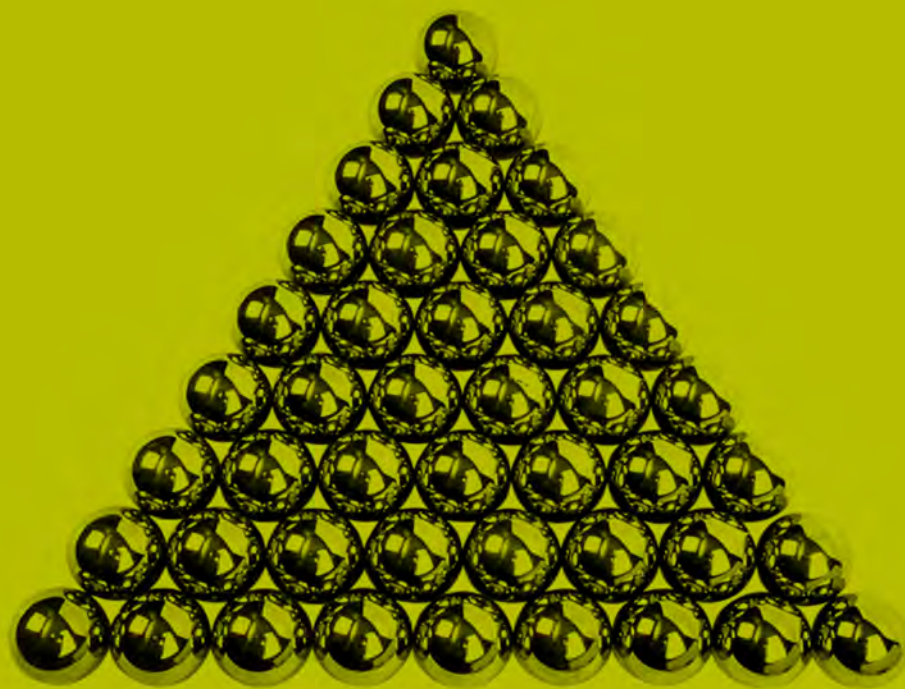
Este es, pues, el informe anual relativo al año 2010, un año que se ha caracterizado por una fuerte crisis económica que todos deseamos que pronto no sea más que un mal recuerdo, y por el aumento de la actividad y trabajo de la institución que me honro en dirigir, hasta haber alcanzado su máxima cota de trabajo desde su creación.

Pamplona, 3 de marzo de 2011

Francisco Javier Enériz Olaechea
Defensor del Pueblo de Navarra
Nafarroako Arartekoa

INTRODUCCIÓN

INTRODUCCIÓN





INTRODUCCIÓN

El artículo 1 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, atribuye al Defensor del Pueblo de Navarra la naturaleza de alto comisionado del Parlamento de Navarra para la defensa y la mejora del nivel de protección de los derechos y libertades amparados por la Constitución y la Ley Orgánica de Reintegración y Amejoramiento del Régimen Foral de Navarra.

Como comisionado, el Defensor del Pueblo de Navarra da cuenta anualmente al Parlamento de Navarra de la gestión realizada en un informe que presenta en el periodo ordinario de sesiones.

El artículo 37.1 de la Ley reguladora de la institución precisa que, en su informe anual, el Defensor del Pueblo de Navarra dará cuenta del número y tipo de quejas presentadas, de aquéllas que hubiesen sido rechazadas y sus causas, así como de las cuestiones que hayan sido objeto de investigación y de su resultado, especificando las advertencias, sugerencias, recordatorios o recomendaciones admitidas por las Administraciones públicas de Navarra.

En cumplimiento de dicho precepto, el presente Informe Anual recoge los datos relativos a la actividad desarrollada por la institución del Defensor del Pueblo de Navarra durante el año 2010.

El informe del año 2010 no presenta cambios en cuanto a su estructura respecto al informe anual del año 2009. Su contenido se divide en diez capítulos.

En el capítulo primero se ofrecen los datos relativos al número y tipo de quejas presentadas, su clasificación por materias, las Administraciones públicas implicadas y el resultado de las investigaciones practicadas.

En el capítulo segundo, se exponen los problemas de fondo que plantean los ciudadanos en sus quejas. Este capítulo se presenta por materias, y en él se plasman, resumidamente, los asuntos sobre los que han versado las quejas presentadas por la ciudadanía.

El capítulo tercero contiene la información sustancial relativa a las resoluciones dictadas en los expedientes de queja; el número de recomendaciones, sugerencias, recordatorios de deberes legales y mediaciones formulados; y el grado de aceptación o rechazo de estos por las Administraciones Públicas de Navarra.

Las actuaciones e investigaciones practicadas de oficio se recogen en el capítulo cuarto. Además, se incluyen los datos relativos a la valoración de la situación de la infancia y la adolescencia, dando cumplimiento al artículo 14 de la Ley Foral 15/2005, de 5 de diciembre, de promoción, protección y defensa de la infancia y de la adolescencia.

En el capítulo quinto, se plasman las propuestas de mejora de los servicios públicos que realizan los ciudadanos.

En el capítulo sexto, figuran las principales recomendaciones y sugerencias formuladas a las Administraciones públicas de Navarra con motivo de las quejas, las actuaciones de oficio y las propuestas ciudadanas.

En el capítulo séptimo, se reflejan los casos concretos en los que las Administraciones públicas no han colaborado con la institución.

Los informes especiales elaborados durante el año 2010 se mencionan en el capítulo octavo.

El capítulo noveno recoge el número de consultas y las materias en las que los ciudadanos han solicitado atención de la Oficina de Información. Asimismo, se relacionan los agentes de la sociedad civil que han mantenido contacto con la institución.

El capítulo décimo refleja la valoración que los ciudadanos hacen de la institución mediante la cumplimentación de encuestas anónimas.

CAPÍTULO 1

ESTADÍSTICA GENERAL DE LAS QUEJAS



Defensor del Pueblo
de Navarra
Nafarroako Auzarekidea



ESTADÍSTICA GENERAL DE LAS QUEJAS



1



ESTADÍSTICA GENERAL DE LAS QUEJAS

1.1. DATOS GENERALES

Con carácter previo a la valoración estadística de las quejas que se aborda en este Capítulo, debe señalarse que los datos que se analizan parten de la definición de “queja” que da la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, del Defensor del Pueblo de Navarra, esto es, de la consideración como tal de la reclamación presentada a instancia de los ciudadanos contra una acción u omisión de la Administración pública.

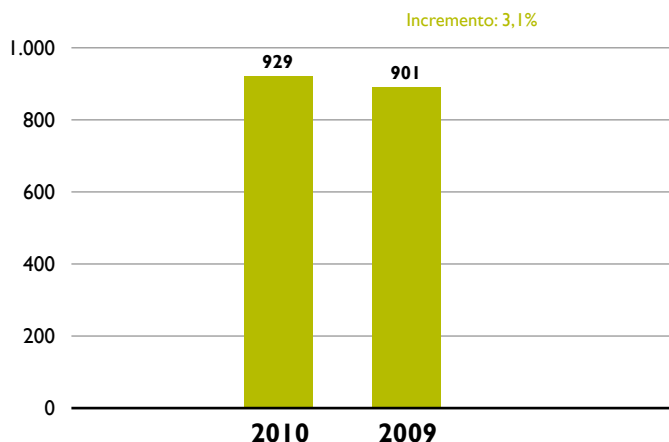
Esta precisión es obligada, ya que la institución del Defensor del Pueblo de Navarra, dentro de su actividad ordinaria, lleva a cabo, además de la atención de las quejas de los ciudadanos, investigaciones de oficio o instadas por el Parlamento de Navarra o por las Administraciones Públicas de Navarra, así como la atención de propuestas presentadas por los ciudadanos para la mejora de los servicios públicos. Estas otras actuaciones distintas de las quejas se tratan en los Capítulos IV y V del informe, respectivamente.

Centrada en estos términos la valoración de las quejas, los datos más relevantes son los siguientes:

1. El número de quejas presentadas por los ciudadanos durante el año 2010 fue de 929. Esto supone un crecimiento de un 3% respecto al año 2009, en el que se registraron 901 que-

jas, habiendo sido 2010 el año en que más quejas recibió la institución desde su puesta en marcha en 2001.

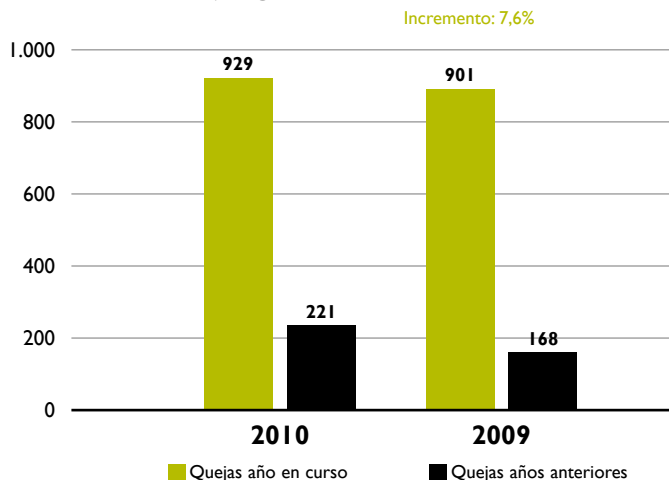
Quejas presentadas 2010-2009



38

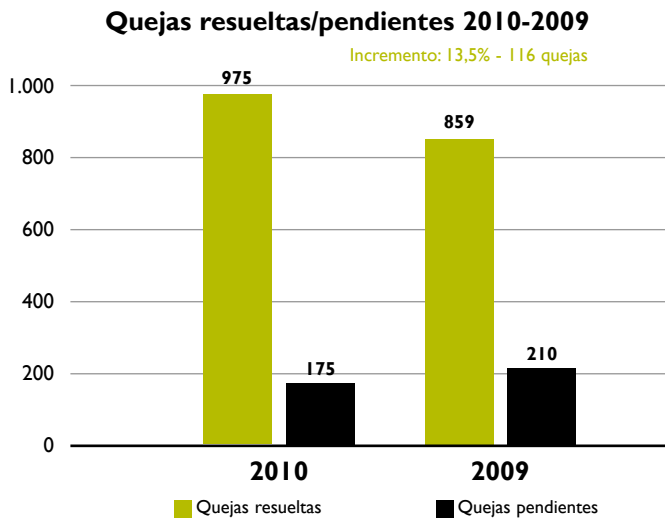
2. El número de quejas gestionadas por la institución en el año 2010 se eleva a 1.150, ya que, además de las 929 quejas presentadas en dicho año, se tramitaron 221 quejas presentadas en años anteriores.

Quejas gestionadas 2010-2009



A fecha 31 de diciembre de 2010, quedaron **resueltos** 975 expedientes, que suponen el 85% de los gestionados.

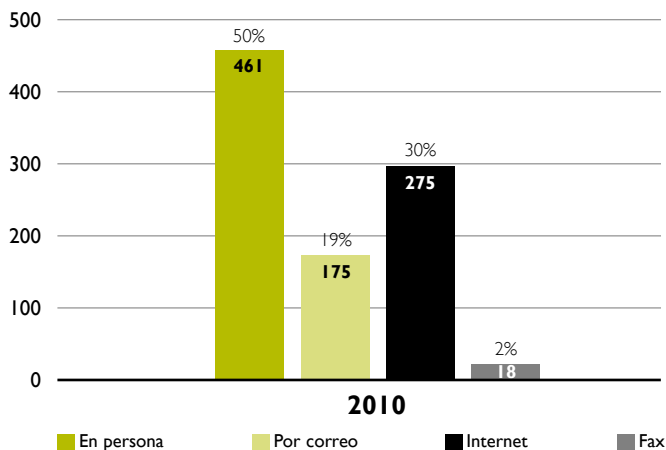
Las otras 175 quejas se hallaban pendientes de resolución al 31 de diciembre de 2010, fecha de cierre del ejercicio.



3. El medio más utilizado para presentar las quejas por los ciudadanos continúa siendo, un año más, el presencial: el 50% de las quejas se presentaron en persona en la Oficina del Defensor del Pueblo de Navarra. El 30% de las quejas se remitieron por correo electrónico o a través de la página web de la institución. El 19% por correo ordinario. Y solo un 2% de las quejas se presentaron por fax.

Como puede verse, la forma más habitual de presentar las quejas es la presencial. Aun así, en relación con 2009, se comprueba que ha aumentado la presentación de quejas por medios electrónicos.

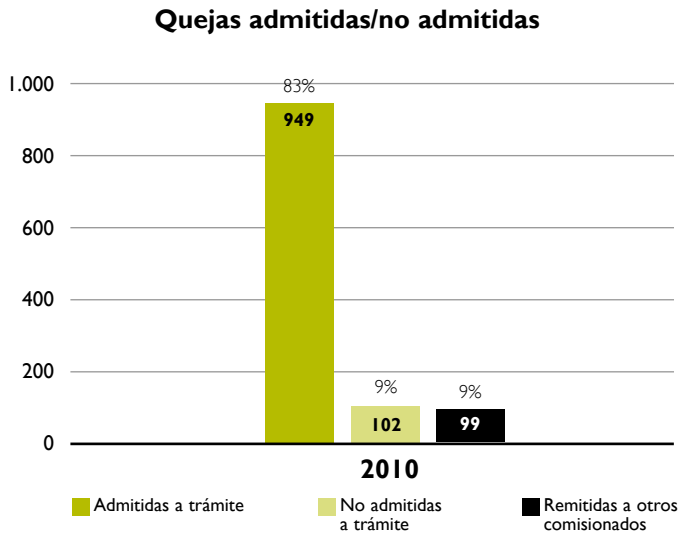
Medio de presentación de las quejas



- De las 929 quejas presentadas, 794 fueron a **título individual**, y 135 de **forma colectiva** o formuladas por un conjunto de personas.
- En cuanto al perfil de la persona promotora de la queja, fueron más los **varones** que presentaron quejas, por una ligera diferencia, que las **mujeres**. Concretamente, el 50,5% de las quejas individuales fueron formuladas por varones, y el 49,4% por mujeres.
- En el año 2010 las quejas presentadas en **euskera** o en bilingüe (euskera y castellano) fueron 77, es decir, un 8,2% del total.

1.2. QUEJAS ADMITIDAS

Las quejas admitidas (todas aquellas en las que la institución se pronunció en uno u otro sentido sobre la cuestión de fondo planteada por el ciudadano) fueron 949, lo que representa un porcentaje de un 82,5% respecto del total de quejas gestionadas (1.150).



El número de quejas que no se admitieron a trámite durante 2010 fue de 102, lo que supone un porcentaje de un 9% respecto del número total de quejas gestionadas. Por tanto, de cada diez quejas, una no fue admitida.

En el 14% de los casos (14 quejas), la inadmisión obedeció a causas que denominamos subjetivas, tales como la falta de aportación de datos por el promotor de la queja (seis supuestos), el desistimiento por parte del interesado (seis supuestos), la falta de interés legítimo (un supuesto), y la duplicidad de la queja (un supuesto).

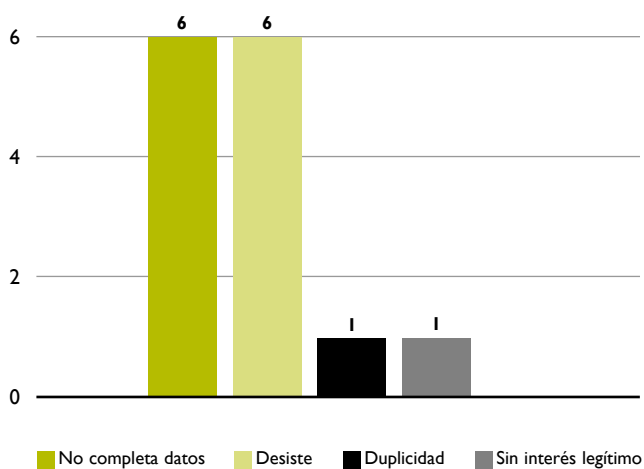
Es conveniente señalar que, antes de proceder a la inadmisión de una queja por estas causas, en particular por la ausencia de datos o de los requisitos formales que establece la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, del Defensor del Pueblo de Navarra, la institución ofrece a los ciudadanos numerosas y variadas posibilidades de subsanación de la deficiencia advertida, que pueden practicar por diversos medios. Preside la actuación de la institución un espíritu antiformalista y poco burocrático, pero, no obstante, en ocasiones, y a pesar de los esfuerzos realizados por la institución, los ciudadanos no aportan los datos necesarios para la tramitación del expediente y este ha de cerrarse.

A los supuestos de inadmisión por causas subjetivas se añaden aquellos otros en los que la inadmisión obedece a causas objetivas. En el año 2010 se inadmitieron 88 quejas por estas causas, con asesoramiento previo al interesado.

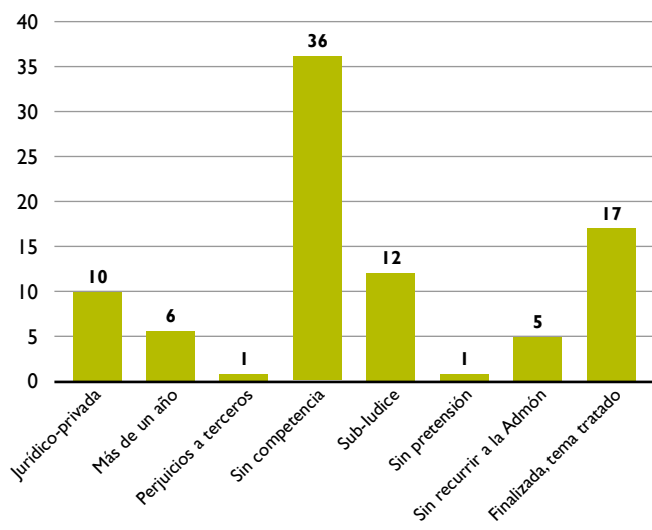
Entre las causas objetivas se encuentra la extemporaneidad de la queja por el transcurso del plazo máximo de un año para su presentación (seis supuestos), y aquellos otros supuestos en los que el asunto sometido a la consideración del Defensor del Pueblo de Navarra no pudo ser objeto de investigación, bien por corresponder a la esfera jurídico-privada (diez supuestos), bien por ser objeto de un procedimiento judicial (doce supuestos), bien por tratarse de un tema planteado directamente al Defensor sin hacer un previo y necesario planteamiento del asunto a la Administración competente (cinco supuestos), bien por carecer la queja de una pretensión concreta (un supuesto), bien por suponer perjuicio a legítimos intereses de terceros (un supuesto).

Por último, diecisiete expedientes se inadmitieron por versar su objeto sobre un asunto finalizado, y otros treinta y seis por carecer el Defensor de competencia para su tramitación.

Causas subjetivas



Causas subjetivas con asesoramiento



1.3. QUEJAS REMITIDAS A LOS OTROS ALTOS COMISIONADOS PARLAMENTARIOS

En el año 2010 se remitieron a los otros altos comisionados parlamentarios para la defensa de los derechos de los ciudadanos, un total de 99 quejas, que representan el 9% de las gestionadas por la institución navarra.

De estas 99 quejas, 91 se remitieron al Defensor del Pueblo designado por las Cortes Generales y ocho a Defensorías autonómicas, distribución que se hizo en función del ámbito competencial sobre el que versaba la queja.

1.4. QUEJAS ESTIMADAS Y ASESORAMIENTO A LOS CIUDADANOS

Tras el estudio y análisis de las quejas admitidas, se estimó la razón del reclamante total o parcialmente en un 58% de los expedientes (552 supuestos).

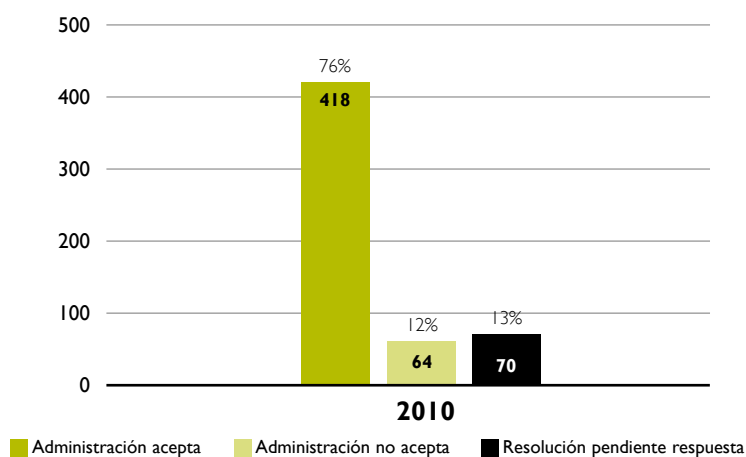
De los citados 552 supuestos, la Administración pública supervisada aceptó el pronunciamiento de la institución en el 76% de los casos (418 expedientes) y lo rechazó en 64 ocasiones. A fecha 31 de diciembre quedaron pendientes de respuesta por las Administraciones públicas de Navarra 70 expedientes de queja estimados por la institución.

De este modo, descontados los expedientes pendientes, el grado de aceptación de las decisiones del Defensor del Pueblo de Navarra por las Administraciones Públicas de Navarra se eleva al 86,7%.

En otros 283 expedientes admitidos, que representan el 30% del total, la institución consideró que no era necesario formular a la Administración correspondiente una sugerencia, recomendación o recordatorio de deberes legales.

En estos casos, la institución, tras oír a la Administración y estudiar las cuestiones de fondo, informó y asesoró a los ciudadanos que promovieron las quejas de cuáles eran, a su juicio, las razones por las que no había apreciado una vulneración de derechos constitucionales conforme al ordenamiento jurídico.

Quejas en las que se estima que el reclamante tiene razón (552)



1.5. DISTRIBUCIÓN DE LAS QUEJAS POR MATERIAS

Por materias, el número de quejas presentadas en 2010 se distribuye así:

Áreas de actuación	2010		2009		Variación	
Función Pública	140	15,07%	85	9,43%	55	64,71%
Educación y Enseñanza	113	12,16%	68	7,55%	45	66,18%
Bienestar Social	90	9,69%	77	8,55%	13	16,88%
Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las administraciones públicas	79	8,50%	68	7,55%	11	16,18%
Vascuence / Euskera	78	8,40%	136	15,09%	-58	-42,65%
Sanidad	65	7,00%	55	6,10%	10	18,18%
Hacienda	41	4,41%	33	3,66%	8	24,24%
Justicia	38	4,09%	29	3,22%	9	31,03%
Tráfico	36	3,88%	35	3,88%	1	2,86%
Interior	36	3,88%	33	3,66%	3	9,09%
Urbanismo	35	3,77%	39	4,33%	-4	-10,26%
Medio Ambiente	29	3,12%	38	4,22%	-9	-23,68%
Vivienda	26	2,80%	65	7,21%	-39	-60,00%
Servicios Públicos	25	2,69%	27	3,00%	-2	-7,41%
Seguridad Social	18	1,94%	15	1,66%	3	20,00%
Varios (funcionamiento entidades locales)	14	1,51%	12	1,33%	2	16,67%
Obras Públicas	13	1,40%	22	2,44%	-9	-40,91%
Varios (jurídico privadas)	11	1,18%	12	1,33%	-1	-8,33%
Comercio	8	0,86%	17	1,89%	-9	-52,94%
Agricultura	8	0,86%	8	0,89%	0	0,00%
Trabajo	8	0,86%	16	1,78%	-8	-50,00%
Cultura	6	0,65%	2	0,22%	4	200,00%
Extranjería	5	0,54%	5	0,55%	0	0,00%
Juventud y Deporte	5	0,54%	3	0,33%	2	66,67%
Industria	2	0,22%	1	0,11%	1	100,00%
Totales	929	100%	901	100%	28	3,11%

El mayor número de quejas presentadas versa sobre **función pública**, cuyo porcentaje de representación sobre el total alcanza el 15%.

Las quejas relativas a la materia **educación** ocupan el segundo lugar. Su porcentaje de representación sobre el total es del 12,16%.

El tercer bloque de quejas lo ocupan los asuntos de **bienestar social**, que pasan del 8,5% al 9,7%.

En cuarto lugar, se sitúan las quejas relativas a la **obligación de informar, de resolver en plazo legal y de conductas que puedan suponer un maltrato o descortesía** por parte de las Administraciones públicas. Estas quejas se mantienen, en cuanto a su número, en similares términos que en 2009.

Las quejas sobre el **uso del euskera en las Administraciones públicas** de Navarra descienden del 15% que representaban en 2009, al 8,4% en 2010.

Se mantienen en similares términos porcentuales las quejas relativas a la materia de **sanidad**, que pasan el 6,1% al 7%.

El resto de las materias no alcanza el 5% del total de las quejas presentadas.

1.6. ADMINISTRACIONES PÚBLICAS DESTINATARIAS DE LAS QUEJAS

El mayor número de las quejas presentadas en 2010 se formuló en relación con la Administración de la Comunidad Foral de Navarra o sus organismos públicos. Así fue en 501 quejas, que representan el 54% del total.

Sobre las actuaciones de las entidades locales se presentaron 275 quejas, que representan el 29,6% del total.

Cinco quejas se refirieron a la actuación de la Administración de la Comunidad Foral y a alguna entidad local.

En relación con la Administración del Parlamento de Navarra se presentó una queja. Otra tuvo como destinatario el Consejo Audiovisual de Navarra. En relación con la actuación de la Federación Navarra de Municipios y Concejos también se recibió una queja.

Dirigidas a la Administración del Estado se presentaron ochenta y tres quejas.

Por la Administración de Justicia se presentaron veintiséis quejas.

Otras trece quejas tuvieron como objeto la actuación de sociedades públicas y colegios profesionales.

Otras tres quejas tuvieron por destinataria a la Universidad Pública de Navarra. Se presentó una queja en relación con la Universidad Nacional de Educación a Distancia.

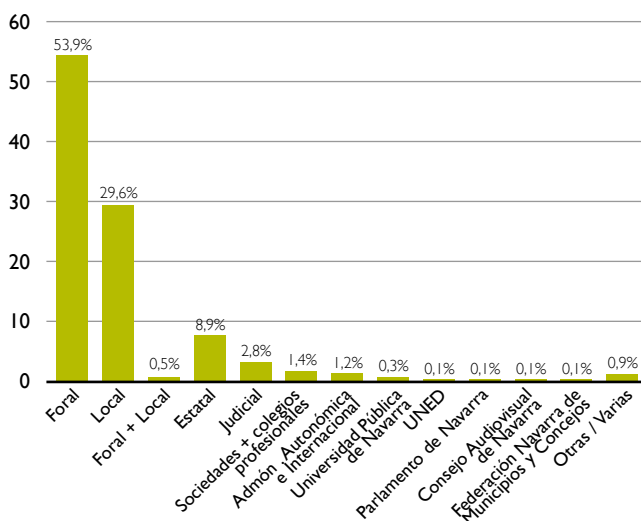
Se presentaron once quejas en relación con las Administraciones autonómicas y la Administración internacional.

Finalmente, ocho quejas se refirieron a entes privados y otros sujetos sin determinar.

ADMINISTRACIONES O ENTIDADES PÚBLICAS DESTINATARIAS DE LAS QUEJAS		
	Nº quejas	%
Foral	501	53,9%
Local	275	29,6%
Foral + Local (*)	5	0,5%
Estatal	83	8,9%
Judicial	26	2,8%
Sociedades + Colegios Profesionales	13	1,4%
Admón. Autonómica e Internacional	11	1,2%
Universidad Pública de Navarra	3	0,3%
UNED	1	0,1%
Parlamento de Navarra	1	0,1%
Consejo Audiovisual de Navarra	1	0,1%
Federación Navarra Municipios y Concejos	1	0,1%
Otras / Varias	8	0,9%
Total (*)	929	100,0%

(*) Hay 5 quejas que afectan simultáneamente a la Administración de la Comunidad Foral y a alguna entidad local.

Administraciones o entidades públicas destinatarias de las quejas



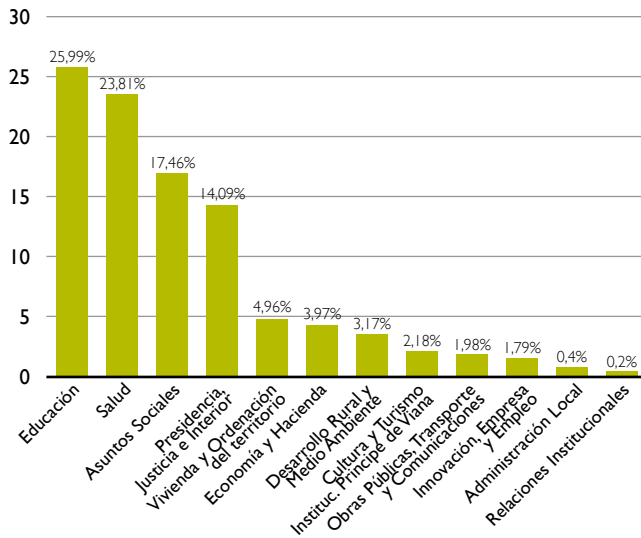
El número de quejas dirigidas a los **Departamentos de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra** por ser asuntos de su competencia, con independencia de la materia de que se trate, es el siguiente:

DEPARTAMENTOS	Nº quejas	%
Educación	131	25,99%
Salud	120	23,81%
Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte (*)	88	17,46%
Presidencia, Justicia e Interior	71	14,09%
Vivienda y Ordenación del Territorio	25	4,96%
Economía y Hacienda (*)	20	3,97%
Desarrollo Rural y Medio Ambiente	16	3,17%
Cultura y Turismo - Institución Príncipe de Viana	11	2,18%
Obras Públicas, Transportes y Comunicaciones	10	1,98%
Innovación, Empresa y Empleo	9	1,79%
Administración Local	2	0,40%
Relaciones Institucionales	1	0,20%
TOTAL (**)	504	100,00%

(*) En estas 504 quejas relativas a los diferentes departamentos están incluidas tres quejas que se refieren simultáneamente a la Administración de la Comunidad Foral y a alguna entidad local

(**) También están incluidas 5 quejas que afectan, al mismo tiempo, a varios departamentos del Gobierno de Navarra

Departamentos



51

Por entidades locales, las que recibieron más de diez quejas fueron Pamplona (71 quejas) y Tudela (22).

Las quejas presentadas frente a la actuación de los Concejos fueron 14.

La actuación y gestión de las Mancomunidades dio lugar a 21 quejas.

Para más detalle, se reproducen las tablas y gráficos sobre los datos.

MUNICIPIOS

Abárzuza	1
Allo	1
Altsasu-Alsasua	4
Andosilla	1
Ansoáin	1
Aoiz (*)	2
Arakil	1

Aranguren	3
Atez	1
Azagra	2
Bakaiku	1
Barañáin	9
Barásoain	1
Barillas	2
Baztan	1
Bera	2
Beriáin	2
Berriplano	1
Berriozar	1
Bertizarana	2
Burlada	5
Cadreita	1
Caparroso	1
Cárcar	1
Cáseda	1
Castejón	4
Cintruénigo	2
Cirauqui	1
Ciriza	1
Zizur Mayor	1
Corella	1
Cortes	3
Doneztebe-Santesteban	1
Echarri	1
Etxauri	1
Egüés	5
Eslava	1
Estella	6
Esteribar	1

Etxarri-Aranatz	1
Ezcabarte	2
Ezprogui	1
Falces	1
Fitero	1
Galar	1
Huarte	3
Igúzquiza	3
Imotz	2
Irurtzun	1
Iturmendi	1
Izagaondoa	1
Juslapeña	1
Larraga	3
Legarda	1
Leitza	1
Lekumberri	1
Lerga	1
Lerín	2
Lumbier	1
Marcilla	1
Mendavia	1
Mendaza	1
Milagro	1
Murillo el Cuende	2
Olazti - Olazagutia	1
Olite	4
Ollo	1
Olza	1
Orkoien	1
Oteiza de la Solana	1
Pamplona (*)	71

Peralta	3
Puente la Reina	3
Sada	1
San Adrián	4
Sangüesa	2
Tafalla	3
Torralba del Río	1
Tudela	22
Ujué	1
Urdazubi-Urdax	1
Urdiain	2
Uterga	1
Uztárroz	1
Viana	1
Villamayor de Monjardín	1
Villava	1
Yesa	1
TOTAL MUNICIPIOS	241

CONCEJOS

Arbeiza	1
Artica	1
Azcona	1
Beasoain-Ollo	1
Ekai de Lónguida	3
Gazólaz	1
Narbarte	5
Gaintza	1
TOTAL CONCEJOS	14

MANCOMUNIDADES

Mancomunidad de Aguas del Moncayo	1
Mancomunidad de la Comarca de Pamplona	6
Mancomunidad de Mairaga	2
Mancomunidad de Montejurra	1
Mancomunidad de Residuos Sólidos de la Ribera	4
Mancomunidad de Residuos Sólidos Urbanos de la Ribera Alta de Navarra	1
Mancomunidad de Valdizarbe	1
Mancomunidad Deportiva Navarra Sur	1
Mancomunidad S.S. Ansoáin, Berrioplano y Berriozar	1
Mancomunidad S.S. de Auñamendi	1
Mancomunidad S.S. de Base de Altsasu-Alsasua, Olazti-Olazagutía y Ziordia	1
Mancomunidad de Sakana	1
TOTAL MANCOMUNIDADES	21
TOTAL (**)	276

(*) En estas 276 quejas están incluidas dos quejas que se refieren simultáneamente a alguna entidad local y a la Administración de la Comunidad Foral

(**) A estas 276 quejas hay que añadir una que se refiere a varias entidades locales de Navarra simultáneamente

CAPÍTULO 2

QUEJAS RECIBIDAS EN LA INSTITUCIÓN



Defensor del Pueblo
de Navarra
Nafarroako Abuztuak



QUEJAS RECIBIDAS EN LA INSTITUCIÓN





2



QUEJAS RECIBIDAS EN LA INSTITUCIÓN

2.1. INTRODUCCIÓN

61

Durante el año 2010 el número de quejas presentadas por los ciudadanos se incrementó en un 3% respecto del año 2009.

Los datos que ofrece el análisis del conjunto de quejas ponen de manifiesto un incremento de las quejas referidas, fundamentalmente, a las materias de: función pública y educación, y una disminución de las relativas al uso del vascuence en las Administraciones públicas y a vivienda. En el resto de materias no se aprecian cambios significativos.

Para una mejor información sobre el contenido de las quejas presentadas en 2010, se ha optado, como en anteriores informes anuales, por agruparlas por materias, sin hacer mención a las recomendaciones, sugerencias ni recordatorios de deberes legales que ha formulado la institución en los expedientes de queja, información que aparece en los Capítulos III y VI de este informe.

Se trata, en definitiva, de dar a conocer aquellos asuntos que los ciudadanos plantean, con independencia de las posibilidades reales de intervención de la institución en cada asunto concreto y cuál ha sido la respuesta dada a la queja, o, en su caso, el resultado final de nuestra actuación, de forma que la información recogida resulte útil para el Parlamento de Navarra y, en su caso, las Administraciones públicas de Navarra.

El índice de materias se presenta por orden alfabético para facilitar la consulta de este Capítulo.

En varias de las materias, dado su alcance, se desglosa la información por bloques temáticos. Por otra parte, en la concreción de los asuntos sobre los que se han presentado las quejas en cada una de las materias, se señala el número de las presentadas si son tres o más.

2.2. QUEJAS PRESENTADAS POR MATERIAS

2.2.1. Agricultura y ganadería

Durante el año 2010, se presentaron 8 quejas en el área de agricultura y ganadería, número igual al de las quejas registradas en 2009. En su conjunto, estas quejas siguen sin llegar a representar el 1% del total de quejas registradas.

De las quejas presentadas, cinco iban referidas al Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente, dos a la Confederación Hidrográfica del Ebro y una a la actuación de un Concejo.

El índice de quejas es el siguiente:

- Reclamaciones en procesos de concentración parcelaria por las fincas de reemplazo adjudicadas o por la superficie de las mismas.
- Falta de información sobre el inicio de un expediente de concentración parcelaria de Regadío.

- Disconformidad con la distribución de gastos prevista en el Reglamento de la Comunidad General de un Canal de Regantes.
- Desavenencia con el precio a abonar por el arriendo de un terreno rústico.
- Disconformidad con la reducción de la subvención a la Asociación de Cunicultores de Navarra.

2.2.2. Bienestar Social

Se presentaron 90 quejas, frente a las 77 quejas del año 2009. Estas quejas representan en su conjunto el 9,7% del total, frente al 8,5% del año pasado.

Las quejas versaron sobre los siguientes aspectos:

- 26, sobre denegación o demora en la concesión de la renta básica;
- 16, sobre la atención a personas en situación de dependencia;
- 16, sobre atención y protección al menor;
- 12, sobre discapacidad;
- 8, sobre la necesidad de atención y protección a las personas mayores;
- 5, sobre familia y conciliación de la vida familiar y laboral;

- 4, sobre exclusión social;
- 3, sobre prestaciones de asistencia social;

El índice de quejas por materias es el siguiente:

64

A) Renta básica

- Demora en la tramitación para la concesión de la renta básica (16 quejas).
- Tardanza en resolver la petición de renovación de la renta básica (5 quejas).
- Suspensión de la renta básica, a pesar de haber presentado toda la documentación requerida por el órgano encargado de su tramitación.
- Disconformidad con la suspensión cautelar de la renta básica.
- Disconformidad con la no percepción de la renta básica durante dos meses por no haber firmado el acuerdo que le remitió la Administración.
- Desacuerdo con la denegación de la renta básica.
- Desacuerdo con la solicitud de reintegro de la renta básica.

**B) Atención a las personas en situación de dependencia
(aplicación de la Ley 39/2006, de dependencia)**

- Retraso en el pago de las prestaciones reconocidas (4 quejas).
- Demora en la tramitación de las ayudas para personas dependientes (3 quejas).
- Disconformidad con la cuantía de las ayudas dadas.
- Desacuerdo con la extinción de la ayuda concedida por la revisión del grado de dependencia y el cambio de valoración, como dependiente severo a dependiente moderado.
- Disconformidad con la modificación de la ayuda concedida.
- Deficiencias en la prestación del servicio de atención a domicilio a una persona dependiente.
- Discrepancia con la incompatibilidad de recibir la prestación de ayuda domiciliaria durante la tramitación del expediente para la obtención de una prestación residencial.
- Disconformidad con el aplazamiento y periodificación del abono, de forma fraccionada en cinco años, de los efectos retroactivos de la ayuda económica concedida para la atención personal en el domicilio.
- Disconformidad con la denegación de una ayuda para una persona dependiente.

- Negligente actuación de la Administración pública al comunicar la denegación de una ayuda para la atención a una persona dependiente, cuyo fallecimiento, producido dos años antes, se había comunicado fehacientemente a la Administración pública en el momento de producirse.

C) Atención y protección a los menores

- Solicitud de intervención a la Administración pública en el caso de desprotección de menores.
- Impericia profesional de los responsables de un centro de protección de menores.
- Falta de información sobre las razones por las que se le advierte a una madre sobre una posible privación de la guarda y custodia de su hija.
- Falta de plazas vacantes para el ingreso de un menor con discapacidad en un centro residencial.
- Desacuerdo con la investigación, por los servicios sociales de base, de la conducta de su hija en el conflicto que mantiene con otra menor.
- Disconformidad con el régimen de visitas establecido respecto a su hija, que se encuentra en situación legal de acogida.
- Discrepancia con la extinción de la ayuda económica que tenía reconocida para el cuidado de sus nietos menores de edad.

- Petición de intervención de los servicios sociales ante la falta de escolarización de un menor.
- Demanda a la Administración estatal de una ayuda para la reparación del daño causado a su hija, al ser víctima de un delito.
- Necesidad de establecer mecanismos de protección y control del contenido de los programas televisivos en horario infantil.

D) Discapacidad

- Falta de una plaza residencial para una persona con discapacidad.
- Disconformidad con el grado de minusvalía reconocido.
- Petición de ayuda para que una persona con discapacidad pueda acceder al mercado laboral.
- Disconformidad con la regulación de ayudas por excedencia para el cuidado de hijos, por no contemplar los supuestos en los que uno o ambos progenitores no puedan trabajar por discapacidad.
- Desavenencia con la denegación de una ayuda a una persona con discapacidad.
- Imposibilidad de acceder al transporte urbano comarcal con una silla de ruedas a motor.
- Denegación de la petición de cambio de un centro residencial a otro.

- Denegación de una tarjeta de aparcamiento para una persona con discapacidad.
- Incumplimiento de las condiciones de accesibilidad para el uso por las personas con discapacidad de un edificio público de un municipio.
- Demora en la tramitación de una ayuda para el traslado de una persona con discapacidad psíquica a un centro de ocio.
- Deficiencias en el servicio de atención temprana en una localidad de navarra por la inexistencia de tratamiento de fisioterapia y la consiguiente necesidad de desplazar a los niños a Pamplona para recibir dicho tratamiento.

E) Tercera edad

- Disconformidad con la deuda reclamada por la Administración en concepto de estancia en un centro psicogeriátrico de la red pública.
- Desacuerdo con el importe, en un único pago, que le reclama la Administración por la estancia de un familiar en un centro psicogeriátrico, cuando le había reconocido el fraccionamiento de la deuda.
- Desacuerdo con el internamiento de su madre, acordado por los servicios sociales de base, en un centro para la tercera edad.
- Discrepancia con la exigencia de la constitución de una garantía que responda de la aportación económica necesaria para la estancia en una residencia de tercera edad.

- Inactividad de la Administración ante un supuesto de alteración de precios por una residencia privada, motivado por la modificación del grado de dependencia reconocido por la Administración pública.
- Imposibilidad de contratar el acceso al Servicio Telefónico de Emergencia a través del 112, en la modalidad de asistencia en el domicilio, con otras compañías de telefonía.
- Desacuerdo con la denegación de una ayuda para financiar una prótesis dental.
- Disconformidad con la denegación de una ayuda dirigida a completar la pensión de viudedad hasta el importe del salario mínimo interprofesional.

F) Familia y conciliación de la vida familiar y laboral

- Disconformidad con la denegación de la ayuda que se concede a madres trabajadoras, al haberse rebajado los límites de renta requeridos.
- Pérdida de ayuda por el nacimiento de tercer hijo, por la deficiente información telefónica facilitada por el órgano competente.
- Disconformidad con la denegación de la condición de familia numerosa por no residir alguno de sus hijos en Navarra.
- Disconformidad con la actuación del Servicio de Mediación Familiar.

G) Exclusión social

- Solicitud de ayuda social para afrontar gastos mínimos vitales.
- Solicitud de vivienda por parte de una persona sin hogar.
- Disconformidad con la expulsión de un centro para personas sin hogar.
- Demora en la concesión de una ayuda destinada a sufragar gastos de la vivienda.

H) Prestaciones de asistencia social

- Disconformidad con el trato recibido en el centro social de base.
- Deficiente atención por los servicios sociales municipales.

2.2.3. Consumo

En materia de consumo, las quejas presentadas fueron 8 (0,86%), frente a las 17 del año 2009 (1, 9% del total).

El contenido de las quejas versó sobre asuntos relacionados con la protección al consumidor:

- Insuficiente control por parte de la Administración de los contratos de telefonía móvil.
- Facturación excesiva por parte de una compañía eléctrica.

- Reclamación por la publicidad y promociones efectuadas por teléfono.
- Publicidad engañosa de un producto.
- Reclamación por la gestión de una compañía de viajes respecto al contrato de un crucero.
- Irregularidades en la contratación del suministro de gas.
- Disconformidad con la tramitación de reclamaciones por parte del Departamento competente en materia de consumo.

2.2.4. Cultura

Se presentaron 6 quejas en esta materia (0,65% del total), frente a las 2 del año 2009.

Las quejas versaron sobre:

- Falta de información a los usuarios de una biblioteca pública sobre la duración de las obras de rehabilitación en esta, así como desavenencias respecto al horario establecido en las bibliotecas integrantes de la Red de Bibliotecas de Navarra.
- Desacuerdo con la supresión del servicio de préstamo de libros y consulta de volúmenes en una biblioteca de la red pública.
- Incumplimiento, por parte de una entidad local, de la oferta las plazas vacantes en una escuela de música a los solicitantes no empadronados en el municipio.

- Disconformidad con la promoción de una exposición por parte de la Administración pública y con su coste.
- Insuficiencia de ayudas para los profesionales de las artes escénicas de Navarra.
- Disconformidad con la actuación de un empleado del Archivo Superior de Navarra.

2.2.5. Educación y enseñanza

En esta materia se presentaron 113, frente a las 68 del año 2009. El porcentaje de representación sobre el total es del 12% frente al 7,5% del año precedente.

De las 113 quejas recibidas:

- 53 se refirieron a la admisión en centros educativos;
- 13, a los servicios complementarios de transporte escolar y comedor;
- 11, a la atención a alumnos con necesidades educativas especiales;
- 10, a gestión educativa;
- 6, a derechos y deberes de los alumnos;
- 6, a la concesión y denegación de becas y otras ayudas al estudio;

- 4, a la atención a niños de 0 a 3 años (primer ciclo de educación infantil);
- 4, a planificación educativa;
- 4, a la expedición de títulos y convalidaciones;
- 2, a las enseñanzas universitarias.

En cuanto a su contenido concreto, es el siguiente:

A) Admisión en centros educativos

- Desacuerdo de los padres cuyos hijos e hijas habían resultado admitidos en un centro privado concertado tras la celebración de un sorteo a puerta cerrada para dirimir los empates, con la repetición de dicho sorteo (22 quejas).
- Imposibilidad de realizar la matrícula on-line en la Escuela Oficial de Idiomas de Pamplona por problemas técnicos (10 quejas).
- Disconformidad con el criterio complementario de escolarización por ser hijo de antiguo alumno, y desacuerdo con la zonificación establecida en Pamplona y su comarca para evaluar la proximidad del domicilio o del lugar de trabajo de los padres al centro educativo (7 quejas).
- Desacuerdo con el criterio prioritario de admisión del nivel de renta de los solicitantes y con la zonificación establecida en Pamplona y su comarca para evaluar la proximidad del domicilio o del lugar de trabajo de los padres al centro educativo (4 quejas).

- Disconformidad con la celebración a puerta cerrada de un sorteo para dirimir los empates existentes en la adjudicación de plazas en un centro privado concertado.
- Solicitud de incremento del 10% de alumnos por aula para dar respuesta a toda la demanda existente en un centro privado concertado.
- Solicitud de autorización de ampliación de la ratio para la admisión en un centro privado concertado de cuatro alumnos no admitidos por insuficiencia de plazas.
- Discrepancia con la negativa del Departamento de Educación a autorizar y concertar un aula de educación infantil, que acoja las demandas de los padres para la admisión de sus hijos en un centro privado concertado.
- Desacuerdo con la separación de dos hermanos gemelos al haberseles adjudicado plaza en distintos centros educativos, a uno de ellos en el centro privado concertado elegido por los padres para escolarizar a ambos, y al otro en un centro público.
- Inexistencia de respuesta por la Administración educativa a la solicitud formulada por unos padres para cambiar de centro escolar a su hijo.
- Desacuerdo con la negativa del Departamento de Educación a autorizar el cambio de un alumno de un centro público a un centro privado concertado, una vez formalizada la matrícula.

- Disconformidad con la denegación del ingreso en una escuela municipal de música por la elevada edad del alumno.
- Desacuerdo con la inadmisión de una alumna en un módulo de Formación Profesional de grado superior, por la ausencia de plazas y denegación de la posibilidad de acudir como oyente.

B) Servicios complementarios de transportes escolar y comedor

- Disconformidad con la denegación de una subvención para los niños que optan por no hacer uso del comedor comarcal en una localidad (5 quejas).
- Denegación de la financiación de transporte escolar para los alumnos escolarizados en el modelo British en centros públicos de Navarra (3 quejas).
- Denegación del servicio complementario de transporte escolar por acudir a un centro escolar en una localidad distinta a la de residencia.
- Falta de acompañante en la prestación del servicio de transporte escolar.
- Disconformidad con la denegación de una ayuda para sufragar los gastos del comedor escolar.
- Falta de información a un trabajador de un centro de educación especial sobre cómo le afecta la prestación del servicio de comedor escolar los días de jornada única.

- Disconformidad con la no entrega de una copia la póliza del seguro de daños, a una trabajadora de la empresa que gestiona el comedor de un centro privado concertado.

C) Atención a alumnos con necesidades educativas especiales

- Falta de atención adecuada a algunos alumnos con necesidades educativas especiales (4 quejas).
- Desacuerdo con la no financiación del transporte escolar a niños con necesidades educativas especiales en centros concertados de educación especial.
- Disconformidad con la escolarización de un alumno en un centro de educación especial, en lugar de en un centro ordinario.
- Interrupción, durante los meses de verano, del tratamiento de fisioterapia que precisan los alumnos con necesidades educativas especiales, en concreto, los alumnos con parálisis cerebral.
- Disconformidad con la negativa a la admisión de un alumno con necesidades educativas especiales en un centro de formación profesional.
- Disconformidad con la decisión de un centro educativo que obliga a un alumno con necesidades educativas especiales a repetir curso.
- Desacuerdo con el cambio de una alumna de un centro escolar de educación especial a un centro ordinario, en un aula

alternativa, y disconformidad de los padres con la negativa de la Administración educativa a seguir financiando el transporte escolar de dicha alumna a centro de educación especial donde estaba escolarizada.

- Disconformidad, por parte de los padres de niños con necesidades educativas especiales, con los criterios de movilidad establecidos para los cuidadores de sus hijos.

77

D) Gestión educativa

- Denegación de una ayuda, por parte del Departamento de Educación, para el funcionamiento de un centro educativo privado no concertado (7 quejas).
- Disconformidad de los padres y madres de alumnos con la implantación de la jornada continúa en un centro público de Educación infantil y primaria.
- Disconformidad con la adjudicación de un contrato administrativo de asistencia técnica para la prestación del servicio de limpieza en un centro educativo público.
- Desacuerdo con la retirada del porche en un centro educativo.

E) Derechos y deberes de los alumnos

- Trato incorrecto a un alumno por parte de la tutora.
- Disconformidad con el cierre de los baños de un colegio público de titularidad municipal al concluir el horario lectivo.

- Imposibilidad, por parte de un alumno, de realizar un examen por el error cometido por un docente.
- Disconformidad con sanción impuesta por inasistencia a clase.
- Retraso en el envío de los certificados solicitados por una alumna.
- Denegación de matrícula en un grado superior de formación profesional por carecer de permiso de residencia en España.

F) Becas y otras ayudas al estudio

- Disconformidad con la denegación de una beca de estudios por no alcanzar el número mínimo de créditos exigidos en la convocatoria, aun cuando la matrícula efectuada comprende un curso completo.
- Disconformidad con el descuento que aplica la Administración educativa en la cuantía de la beca por matrícula de honor y de familia numerosa.
- Desacuerdo con la denegación de una ayuda para transporte escolar por considerar la Administración pública que la distancia existente entre el centro de estudios y el domicilio es menor a 5 Km.
- Disconformidad con la solicitud de reintegro de una beca de estudios.
- Disconformidad con la exención del pago de tasas de matrícula en centros dependientes del Departamento de Educación a

hijos de funcionarios de Gobierno de Navarra y de funcionarios de otras Administraciones Públicas de Navarra.

G) Primer ciclo de educación infantil (0 a 3 años)

- Disconformidad con la exigencia del pago de la tarifa por jornada completa, en casos de jornada parcial.
- Desacuerdo con el importe exigido por una entidad local por el uso de una escuela infantil, y falta de información al respecto.
- Desavenencia con la inadmisión en una escuela infantil municipal por no presentar el certificado de empadronamiento de los padres, que el personal del Ayuntamiento le había indicado que no hacía falta aportar.

H) Planificación educativa

- Discrepancia con la negativa del Departamento de Educación a concertar una cuarta línea de Educación secundaria obligatoria en un centro privado concertado.
- Disconformidad con la autorización y concierto de una unidad de educación infantil en un centro concertado.
- Deficiencias en la enseñanza pública en lo que respecta al modelo D.
- Disconformidad con la negativa del Departamento de Educación a dotar a un centro educativo público de un espacio para la ubicación del comedor y de la Asociación de padres y madres.

I) Obtención de títulos y convalidaciones

- Demora en la convalidación de un título obtenido en el extranjero.
- Denegación de la solicitud de homologación de un título.
- Negativa de un centro de enseñanza de régimen especial a entregar el título oficial obtenido por el alumno y a facilitarle una copia de su expediente académico.
- Retraso en proceso de homologación y reconocimiento de un título universitario obtenido en Francia.

J) Enseñanzas universitarias

- Inactividad en la resolución de las convalidaciones solicitadas.
- Negativa al reintegro de la matrícula anulada.
- Disconformidad con la denegación del cambio de grupo solicitado para poder compatibilizar los estudios universitarios con la formación musical en el Conservatorio.

2.2.6. Extranjería

Las quejas presentadas en esta materia fueron 5, igual que en el año precedente. El porcentaje no alcanza el 0,6% del total. Las quejas presentadas se remitieron al Defensor del Pueblo designado por las Cortes Generales, por ser asuntos de su competencia.

Versaron sobre lo siguiente:

- Denegación, por parte del Consulado General de España en Lima, del visado de estancia solicitado.
- Falta de información, por parte del Consulado General de España en Sudáfrica, sobre la identificación y reconocimiento de un cadáver, posiblemente perteneciente a un familiar desaparecido.
- Denegación de la renovación del permiso de residencia y trabajo.
- Denegación de la renovación de la cédula de inscripción de extranjeros.
- Denegación de la renovación de la autorización de residencia y trabajo.

2.2.7. Función pública

Las quejas en esta materia fueron 140 frente a las 85 del año pasado. El porcentaje de quejas se sitúa en el 15%.

De las 140 quejas recibidas:

- 58 (41,5% del total) se presentaron por ciudadanos y ciudadanas no pertenecientes a las Administraciones públicas. Estas quejas se refirieron, principalmente, a los procedimientos de ingreso o provisión de puestos en las Administraciones públicas de Navarra.

- Las otras 82 quejas (58,5% del total), fueron presentadas por funcionarios o contratados al servicio de las Administraciones públicas, y versaron sobre los siguientes asuntos: 54, sobre régimen retributivo; 20, sobre derechos y deberes del personal; 7, sobre movilidad; y una, sobre derechos pasivos.

El índice de quejas más significativas en esta materia es el siguiente:

A) Ingreso en la Administración pública

- Presuntas irregularidades en la tramitación de los procesos selectivos, retraso en su desarrollo y falta de información a los aspirantes (20 quejas).
- Discrepancias con las puntuaciones asignadas en los procesos selectivos (9 quejas).
- Desacuerdo con la publicación de los datos identificativos (nombre y apellidos) de los aspirantes (3 quejas).
- Disconformidad con las titulaciones exigidas para el ingreso en las Administraciones públicas de Navarra (3 quejas).
- Disconformidad con los requisitos e impresos correspondientes a una convocatoria para la provisión de plazas, mediante oposición restringida, por personas con discapacidad intelectual.
- Exigencia de la garantía del anonimato de los participantes en los procesos selectivos en la corrección de los ejercicios.
- Exigencia de una titulación específica para aspirar a las plazas de cuidador en centros educativos de Navarra.

- Disconformidad con la falta de reserva de plazas para personas con minusvalía en un proceso selectivo.
- Desacuerdo con la falta de previsión normativa para que, en aquellos casos en que un aspirante al ingreso en las Administraciones públicas sea declarado en excedencia por encontrarse prestando servicios en la Administración convocante, la plaza que quede vacante se pueda ofrecer al siguiente aspirante en la relación de aprobados.
- Disconformidad con que el temario de una convocatoria y sus contenidos solo sean accesibles a través de la página web de la Administración convocante, en su formato web, sin estar disponibles en otros formatos (pdf, Word).
- Disconformidad con la decisión de la Administración pública de no cubrir una plaza de limpieza vacante tras la jubilación de su titular.
- Disconformidad con la inadmisión de varias personas con discapacidad en una oposición restringida para discapacitados por la indeterminación de los requisitos exigidos en la convocatoria.
- Error en la especialidad e idioma en la elección de plaza en un concurso de traslados de profesores de Educación secundaria.
- Disconformidad con el proyecto de Ley Foral de convocatoria de plazas de secretarios interinos.
- Error en el llamamiento de un aspirante a la contratación temporal de puestos docentes al servicio del Departamento de Educación.

- Desacuerdo con el procedimiento seguido para el llamamiento a la contratación para un puesto de cuidadora de fin de semana.
- Disconformidad con la no convocatoria del curso de formación básica que les posibilitaría participar en las pruebas selectivas de Auxiliar de Policía Municipal.
- Disconformidad con la exclusión de un aspirante en un proceso selectivo por llegar tarde a la celebración del examen.
- Discrepancia con las limitaciones por edad establecidas en una oferta de empleo para la provisión de un puesto de trabajo en una sociedad participada por la Administración pública.
- Disconformidad de los licenciados en ciencias económicas y administración y dirección de empresas con la Orden Foral 60/2009, de 8 de mayo, del Consejero de Educación, por la que se aprueban las normas de gestión de las relaciones de aspirantes al desempeño, mediante contratación temporal, de puestos de trabajo docentes al servicio del Departamento de Educación, por el hecho de que no les permite impartir la especialidad docente de matemáticas como contratados temporales.
- Disconformidad con la rescisión de un contrato administrativo, por no haber superado el periodo de prueba, y falta de motivación, por parte de la Administración pública.
- Desacuerdo con la calificación de “no apta” tras el reconocimiento médico efectuado una vez superado el proceso selectivo.

- Desacuerdo con la coincidencia de fecha de los primeros ejercicios de las oposiciones de Auxiliar Administrativo de Gobierno de Navarra y de Tramitación Procesal y Administrativa del Ministerio de Justicia.
- Solicitud de penalizaciones a los órganos responsables de la tramitación de los procedimientos selectivos para los casos en que se aprecien irregularidades en su actuación.

B) Retribuciones

- Retraso en el pago del complemento por exposición de radiaciones ionizantes (40 quejas).
- Disconformidad de los funcionarios con la reducción de sus retribuciones establecida en la Ley Foral 12/2010, de 11 de junio, por la que se adoptan medidas extraordinarias para la reducción del déficit público.
- Disconformidad con la reducción de las retribuciones del personal de las sociedades públicas, establecida por la Ley Foral 12/2010, de 11 de junio, por la que se adoptan medidas extraordinarias para la reducción del déficit público.
- Denegación de un complemento retributivo por exposición a riesgos biológicos.
- Denegación del pago de retribuciones por la realización de funciones de nivel superior.
- Denegación del reconocimiento de antigüedad, por los servicios prestados antes del año 2000, a los profesores de religión.

- Disconformidad con la fecha de efectos del pago de complementos retributivos.
- Impago de intereses por el retraso en el abono de retribuciones.
- Demora en el pago de un complemento de destino.
- Demora en el abono de retribuciones reconocidas con efecto retroactivo.
- Denegación del pago de la ayuda familiar con efecto retroactivo.

C) Derechos y deberes

- Desigual tratamiento a la Policía Municipal respecto a la Policía Foral en cuanto a la necesidad de dar su conformidad para tutelar a los alumnos en prácticas, por no ser preciso dicho consentimiento en caso de la Policía Municipal.
- Denegación de un permiso solicitado por enfermedad de un familiar y falta de respuesta al recurso presentado.
- Disconformidad con la modificación de la jornada de trabajo.
- Discrepancia respecto de la fecha de inicio del permiso por paternidad.
- Falta de expedición de un certificado de servicios prestados.
- Denegación de una solicitud de reingreso tras una excedencia voluntaria.

- Error en la plantilla orgánica de un municipio respecto de la plaza asignada a un funcionario.
- Denegación de asistencia personal a un funcionario con discapacidad al que se le ha reconocido dicha asistencia para el desempeño de su puesto de trabajo.
- Denuncia de acoso laboral a dos trabajadores municipales.
- Disconformidad con la extinción del contrato administrativo de sustitución que le vinculaba a la Administración pública y falta de reconocimiento de los servicios prestados a efectos del reconocimiento y pago de la antigüedad.
- Negativa a una solicitud de formación en euskera.
- Falta de reconocimiento de carrera profesional a funcionarios no sanitarios.
- Desacuerdo con la modificación de turno de trabajo.
- Disconformidad con el puesto de trabajo asignado.
- Disconformidad con el periodo de tiempo establecido para la formación en servicios especiales.
- Desacuerdo del personal cuidador al servicio de la Administración educativa con los criterios de movilidad establecidos para la provisión de los puestos de trabajo.
- Disconformidad con la denegación de una reducción de jornada tras el disfrute de un permiso por acumulación de lactancia.

- Denegación del disfrute de los días de vacaciones pendientes por su coincidencia con la baja maternal.
- Incumplimiento de compensación horaria por realizar un curso de euskera.
- Discrepancia con la coincidencia de las vacaciones ordinarias con una parte del periodo de baja laboral por riesgo de embarazo.

D) Movilidad

- Discrepancia con la denegación de la habilitación en la especialidad docente de Primaria Generalista.
- Falta de oferta de vacantes de la especialidad de música en el concurso de traslados de ámbito nacional del Cuerpo de profesores de Enseñanza Secundaria.
- Denegación de la solicitud de traslado a otro centro educativo en comisión de servicios.
- Disconformidad con los criterios establecidos en cuanto a la plaza adjudicada con destino definitivo en Educación Secundaria por encontrarse, en el momento de la toma de posesión, prestando servicios en otra Administración pública.
- Inexistencia de preferencia para la elección de plazas para personas con discapacidad en los concursos de traslados de ámbito docente.

E) Derechos pasivos

- Denegación del derecho a la jubilación voluntaria por no reconocimiento del periodo de prestación de servicios religiosos.

2.2.8. Funcionamiento de entidades locales

En el año 2010 se recibieron 14 quejas relacionadas con el funcionamiento de las entidades locales de Navarra.

Tales quejas expusieron lo siguiente:

- Disconformidad con las manifestaciones efectuadas por los responsables municipales en un procedimiento contencioso administrativo.
- Presuntas irregularidades en la gestión municipal, por el reparto entre los propietarios de inmuebles colindantes de un camino vecinal.
- Desacuerdo con la inejecución por una entidad local de un acuerdo adoptado sobre la necesidad de sustituir una placa referente a la guerra civil española.
- Denegación de información por parte de un Alcalde a los Concejales en el turno de ruegos y preguntas de una sesión ordinaria.
- Desacuerdo con la imposibilidad de continuar con la condición de vocal de un Concejero tras la renuncia a la condición de Presidente del Concejo.

- Desacuerdo con el contenido de un acta de una sesión municipal por considerar que las expresiones que contiene afectan a su honorabilidad.
- Falta de tramitación, por los órganos competentes, de las denuncias de la Policía Municipal.
- Falta de publicación, en el tablón municipal, de las convocatorias a las sesiones y de las actas de estas.
- Incomparecencia de los funcionarios habilitados en una cita de comprobación e investigación.
- Disconformidad con los hechos reflejados en un documento municipal remitido a los órganos jurisdiccionales.
- Disconformidad con la notificación de la caducidad de la inscripción padronal para extranjeros no comunitarios sin autorización de residencia permanente a una ciudadana de nacionalidad francesa.

2.2.9. Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas de Navarra

En esta materia se presentaron 79 quejas frente a las 68 del año 2009. El porcentaje de representación sobre el número total de quejas aumenta de un 7,5% a un 8,5%.

En este epígrafe se incluyen las quejas que tienen que ver con los derechos de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas, como el derecho a obtener una respuesta en tiempo y forma de la Administración pública a sus peticiones y

recursos (silencio administrativo), a la información, al acceso a centros y oficinas, a una atención adecuada, a la participación ciudadana, a la transparencia en la gestión, a una buena administración, y a otros similares.

Las quejas presentadas por los ciudadanos se refirieron a los siguientes asuntos:

91

A) Derecho a obtener una respuesta de las Administraciones públicas

- No contestación a las solicitudes e instancias presentadas por los ciudadanos (23 quejas).
- No resolución de los recursos administrativos interpuestos para impugnar distintos actos de la Administración o retraso en su tramitación (12 quejas).
- No contestación a la petición de cambio de denominación de varios municipios (6 quejas).
- Falta de respuesta a una reclamación por la atención médica recibida.
- Falta de motivación en una resolución administrativa.
- No contestación por el Consejo General de la Abogacía Española a una denuncia presentada.
- Retraso en la respuesta de un Ayuntamiento a las solicitudes de autorización para realizar la celebración de los Olentzoros.

- Inactividad de la Administración pública ante la denuncia de fraude presentada.
- Dilación en la tramitación de la creación del Colegio Profesional de Técnicos de Radiología.

B) Derecho a la información

- No contestación a diversas peticiones de información presentadas por los ciudadanos (8 quejas).
- Falta de información a los vecinos afectados por el corte de una calle.
- Falta de respuesta a la solicitud de información catastral.
- No contestación a los escritos presentados para solicitar información sobre la rescisión de un contrato administrativo.
- Negativa de acceso a la documentación obrante en los archivos administrativos de las Administraciones públicas.
- No remisión del censo electoral.
- Denegación de las copias solicitadas en los expedientes administrativos por quienes ostentan la condición de interesados.
- Denegación de acceso a datos del registro municipal y del registro civil.
- Denegación de la información solicitada sobre presupuestos municipales.

- Denegación de acceso a las cuentas de un Concejo.

C) Participación ciudadana, transparencia y atención al ciudadano

- Trato inadecuado al ciudadano por parte del personal al servicio de las Administraciones públicas de Navarra (3 quejas).
- Disconformidad con la necesidad de presentar documentación que ya obra en poder de la Administración pública.
- Retraso en la citación para la realización de un trámite administrativo.
- Imposibilidad de acceso a oficinas públicas, por encontrarse cerradas.
- Imposibilidad de acceso a la documentación integrante del planeamiento urbanístico por no tener un formato accesible para una persona con discapacidad visual.
- Denegación de copias de los archivos municipales.

D) Otros

- Disconformidad con el lenguaje utilizado en los modelos de estatutos de asociaciones que ofrece el Gobierno de Navarra por no acomodarse a la normativa de igualdad efectiva entre hombres y mujeres.
- Incumplimiento por una entidad local del fin de un bien permutado por un particular.

- Solicitud de aplicación del procedimiento abierto de contratación pública para la adjudicación de contratos de espectáculos taurinos en varias localidades de Navarra.
- Limitación de los derechos de los vecinos, derivada de la cesión de un inmueble de la iglesia para actividades culturales, subordinadas a la previa autorización de esta.

2.2.10. Hacienda

Las quejas registradas en esta materia fueron 41, frente a las 33 del año pasado. El porcentaje de representación sobre el total ha pasado del 3,6%, al 4,4%.

Las quejas se refirieron a lo siguiente:

A) Tributos de la Hacienda Foral de Navarra

- Disconformidad con la propuesta de liquidación del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas.
- Discrepancia con la liquidación tributaria efectuada en el Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas.
- Discrepancia con la liquidación, por cuota adicional, del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas.
- Disconformidad con la exigencia de interés de demora por omisión de datos en la declaración del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, que ya obraban en poder de la Administración.

- Disconformidad con la denegación de reintegro solicitada por ingreso indebido en la declaración del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas.
- Disconformidad con la exigencia de devolución de las deducciones practicadas en el Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas por las aportaciones a cuenta vivienda.
- Desacuerdo con la declaración del sujeto pasivo del Impuesto sobre el Valor Añadido.
- Desacuerdo con la aplicación del Impuesto sobre el Valor Añadido, en relación con la ejecución de obras de rehabilitación en una vivienda.
- Discrepancia con la liquidación del Impuesto de Sucesiones y Donaciones por considerar la Hacienda Tributaria de Navarra que había recibido una donación “indirecta”.
- Disconformidad con aplicación de recargo del 5% por la presentación extemporánea del Impuesto de Plusvalía, cuando la documentación obraba en el Departamento de Economía y Hacienda para la liquidación del Impuesto de Sucesiones y Donaciones.
- Discrepancia con la sanción impuesta por la Hacienda Tributaria de Navarra.
- Desacuerdo con varios procedimientos de apremio.
- Disconformidad con los embargos practicados por deudas tributarias.

- Trato indebido al ciudadano por parte de un Inspector de Hacienda.

B) Tributos locales

- Disconformidad con el establecimiento, por una Mancomunidad de servicios, del criterio de alta en el Impuesto de Actividades Económicas para la exacción de la tasa de residuos sólidos urbanos.
- Desavenencia con la exigencia del pago de una tasa por la prestación del servicio de gestión residuos sólidos sobre una vivienda derruida.
- Desacuerdo con la exigencia del pago de la tasa por la prestación del servicio de gestión de residuos sólidos en dos inmuebles no aptos para vivir.
- Disconformidad con la exacción de dos tasas por la prestación del servicio de gestión de residuos sólidos en una única vivienda.
- Desacuerdo con el cobro, por parte de una entidad local, de una tasa por el acceso a su vivienda y garaje.
- Discrepancia con la liquidación del impuesto municipal de la Contribución Territorial Urbana.
- Desacuerdo del comprador de un bien con la condición de sujeto pasivo del impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos Urbanos y la consiguiente liquidación del mismo.
- Disconformidad con el embargo practicado.

- Desacuerdo con el devengo del Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras.
- Desacuerdo con la valoración catastral de un bien.
- Desacuerdo con el corte de suministro de agua por impago de deuda a una Mancomunidad.
- Disconformidad con un acuerdo municipal por el que se decide trasladar a los tribunales de justicia la resolución de desavenencias sobre modificaciones catastrales.
- Desacuerdo con la tasa girada por ocupación de vía pública, por no darse el hecho imponible.
- Negativa del Ayuntamiento a reintegrarle el importe de unas retenciones indebidamente practicadas.

C) Agencia Tributaria del Estado

- Disconformidad con la comunicación, por parte de la Agencia Tributaria del Estado, a los clientes con los que realiza operaciones comerciales, del embargo de los créditos a su favor pendientes de pago.
- Desacuerdo con el embargo practicado y la falta de información sobre los motivos de este.

2.2.11. Industria

En esta materia se recibieron dos quejas; una, motivada por la denegación de una subvención para la producción de energías renovables,

y otra, por la incorrecta tramitación de un expediente de concesión de una subvención para la instalación de una caldera de biomasa.

2.2.12. Interior

Las quejas registradas en esta materia fueron 36 (3,8%), frente a 33 quejas (3,6%).

98

Dentro de esta materia, las quejas sobre administración penitenciaria fueron 8, que se remitieron al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales, por considerarse de su competencia. Por otra parte, se registraron 19 quejas sobre discrepancias de los ciudadanos con actuaciones policiales, 5 trámites de carácter administrativo, 2 sobre seguridad ciudadana y 2 sobre espectáculos taurinos.

Las quejas trataron sobre lo siguiente:

A) Actuaciones policiales

- Desavenencia con actuaciones de la Policía Foral, concretamente por discrepancias con las denuncias, informes y cacheos efectuados (8 quejas).
- Queja por el trato dado por agentes de la Guardia Civil (3 quejas).
- Discrepancia con actuaciones de la Policía Municipal, por la disconformidad con las denuncias efectuadas.
- Queja por el trato dispensado por agentes de la Policía Foral.
- Queja por el trato dispensado por agentes de la Policía Municipal.

- Solicitud de una intervención más efectiva de la Guardia Civil tras la presentación de denuncias.
- Desacuerdo con la destrucción de varios objetos robados, depositados en la sede policial, sin hacer gestiones para encontrar a su legítimo dueño.

B) Administración penitenciaria

- Disconformidad con el procedimiento de implantación de un "módulo de respeto" en centro penitenciario de Pamplona.
- Disconformidad con la situación de los presos vascos y del trato dado a sus familiares en las prisiones cuando realizan visitas.
- Demora en los trámites para recibir información relativa al fallecimiento de un familiar en la prisión de Tánger.
- Retraso en la incapacitación judicial de un menor internado.
- Disconformidad con el traslado de un recluso a otro centro penitenciario.
- Disconformidad con la denegación de acceso al régimen de libertad condicional.

C) Trámites administrativos

- Disconformidad con diversas resoluciones del Tribunal Administrativo Navarra, dictadas en relación con la tramitación de unos expedientes sancionadores por parte de las entidades locales.

- Error, por parte de los órganos responsables de la tramitación de un expediente sancionador, en la identificación de la persona responsable de una infracción administrativa.
- Disconformidad con la realización de una prueba caligráfica para la expedición del documento nacional de identidad.
- Denuncia la realización de actividades de hostelería y restauración sin las autorizaciones administrativas pertinentes.

D) Seguridad ciudadana

- Discrepancia con la sanción impuesta por la Delegación del Gobierno en Navarra por la caducidad de la licencia de armas.
- Indefensión en un procedimiento sancionador por presunta tenencia de sustancias estupefacientes.

E) Espectáculos taurinos

- Solicitud de abolición de los espectáculos taurinos.

2.2.13. Justicia

En esta materia las quejas registradas fueron 38, frente a las 29 del año 2009. Estas quejas representan el 4% del total, frente al 3% del año precedente.

En cuanto al contenido:

- 14 quejas versaron sobre la dilación de los procesos judiciales y la ejecución de sentencias;
- 6, sobre la disconformidad de los ciudadanos con los pronunciamientos judiciales;
- 5, sobre discrepancias respecto a los procedimientos judiciales;
- 6, sobre el funcionamiento de los registros;
- 5, sobre la actuación profesional de abogados y colegios profesionales;
- y 2, sobre el deficiente funcionamiento del servicio de asistencia jurídica gratuita.

Como ya se ha hecho constar en anteriores informes, las quejas relativas al funcionamiento de la Administración de Justicia afectan a un ámbito de competencia exclusiva del Estado. Sin embargo, en este punto, el artículo 13 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, del Defensor del Pueblo de Navarra, establece que deberán reflejarse expresamente en el informe anual las quejas que reciba la institución sobre el funcionamiento de la Administración de Justicia en la Comunidad Foral.

Por otra parte, las quejas relativas al funcionamiento de los Registros dependientes del Ministerio de Justicia se remitieron al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales, institución competente para su supervisión, por tratarse de una actuación de la Administración del Estado, y las quejas relativas a la disconformidad de los ciudadanos con los pronunciamientos judiciales se inadmitieron por la falta de competencia de esta institución para analizar esta cuestión.

El índice de quejas registradas en esta materia es el siguiente:

A) Administración de Justicia

- Dilación indebida en la tramitación de procedimientos judiciales y en la ejecución de sentencias (14 quejas).
- Discrepancias con las decisiones judiciales adoptadas (6 quejas).
- Desacuerdo con el desarrollo de los procedimientos judiciales, en particular con los trámites de admisión y práctica de prueba (5 quejas).

B) Actuación profesional de Abogados y Colegios Profesionales

- Disconformidad con la minuta de honorarios emitida por un abogado.
- Falta de actuación del Colegio de Abogados ante la actuación negligente de uno de sus colegiados.
- Disconformidad con la condena en costas, la tasación de estas y su incidencia en el derecho a la asistencia jurídica gratuita.

- Negligente atención de la abogada designada a través del servicio de asistencia jurídica gratuita.
- Renuncia de su abogada a continuar con su defensa y negativa de esta a entregarle la documentación que obra en su poder.

C) Registros públicos

- Demora en la resolución de un expediente judicial de recuperación de la nacionalidad.
- Negativa a la expedición de un certificado literal de nacimiento.
- Negativa de inscripción registral y negativa al reconocimiento de la nacionalidad por el Consulado General de España en Miami.
- Disconformidad con la actuación del Registro Mercantil de Navarra.
- Denegación de inscripción matrimonial en el Consulado de España en Nigeria.
- Retraso en la inscripción de un matrimonio en el Registro Civil Central de Madrid.

2.2.14. Juventud y Deporte

En esta materia se presentaron 5 quejas, que representan el 0,5% del total, siendo el porcentaje similar al del año anterior, en el que se presentaron 3 quejas.

Las quejas trataron sobre lo siguiente:

- El impago de la deuda contraída por un Ayuntamiento con un club deportivo por la compra de unas porterías de fútbol.
- Disconformidad con la sanción impuesta a un equipo en un campeonato deportivo.
- Disconformidad con la imposibilidad de participar en los eventos que organiza la Mancomunidad Deportiva Navarra Sur a los vecinos de las localidades que no pertenecen a dicha Mancomunidad.
- Desacuerdo con el uso atribuido a un estadio municipal que imposibilita su uso por los vecinos.
- Denegación, a las víctimas de la violencia de género, por parte de una entidad local, de una reducción en el abono por la utilización de las piscinas municipales.

2.2.15. Medio ambiente

Las quejas presentadas fueron 29, que representan el 3,1% del total. En esta área se ha producido un decrecimiento respecto al número de quejas registradas en 2009, que fueron 38, con un porcentaje de representación sobre el total de 4,2%.

En cuanto a su contenido, el mayor número de quejas versó sobre contaminación acústica, concretamente, 20 quejas de las 29 recibidas.

El índice de asuntos es el siguiente:

A) Contaminación acústica

- Molestias ocasionadas por la actividad de los locales de ocio, en concreto bares y cafeterías (7 quejas).
- Molestias por la actividad desarrollada en bajeras de ocio “piperos” (4 quejas).
- Molestias ocasionadas por actividad de una escuela taller próxima a su domicilio.
- Molestias ocasionadas por las máquinas barredoras.
- Ruidos y molestias producidos por los vecinos en un inmueble destinado a viviendas.
- Inactividad municipal ante la petición de reubicación de un parque infantil por las molestias generadas a los vecinos.
- Ruidos nocturnos procedentes de las “barracas” instaladas durante las fiestas de San Fermín.
- Molestias generadas por los animales de un corral colindante.
- Ruidos excesivos ocasionados por la ubicación de una discoteca móvil en las fiestas patronales de una localidad.

B) Protección del medio natural

- Discrepancia con la construcción de presas y denuncia por vertidos de residuos de un polígono de actividades económicas en el río Arga.
- Disconformidad con el procedimiento de elaboración del Plan Integrado de Gestión de Residuos de Navarra 2010-2017.
- Desacuerdo con el futuro vertido al río Arga de las aguas no depuradas totalmente del polígono de Valdizarbe al barranco de “Sakagorri”.
- Disconformidad con la concesión de una licencia de actividad.
- Contaminación medio ambiental producida por una fábrica de alfalfa.

C) Fauna silvestre y otros animales

- Desavenencia con la gestión de la convocatoria de ayudas económicas para actividades de adecuación de nidos de cigüeña común durante el año 2009.
- Disconformidad con la gestión de la actividad cinegética realizada por la Administración pública.
- Imposibilidad de obtener una licencia para la tenencia de animal peligroso por la ausencia de normativa municipal.

- Deficiencias en la zona de esparcimiento canino del Parque de la Runa.

2.2.16. Obras públicas

En esta materia las quejas fueron 13, que representan el 1,4% del total, frente a las 22, 2,4% del total, del año 2009.

Las quejas formuladas versaron sobre las siguientes cuestiones:

- Filtraciones en un garaje como consecuencia de las obras de urbanización de una calle.
- Disconformidad con el trazado del tren de alta velocidad (TAV) a su paso por Beriáin.
- Disconformidad con el proyecto de “Remodelación de las intersecciones sur y norte de Sunbilla” y falta de contestación a las alegaciones presentadas.
- Afección a una propiedad particular por la construcción de una rotonda.
- Deficiente estado de las aceras en un municipio.
- Necesidad de mejorar la funcionalidad y seguridad de la travesía de Olave.
- Daños provocados en una vivienda por el paso de las máquinas quitanieves.

- Denegación de una solicitud de retirada de los postes de la antigua vía del tren Irati, que dificultan la utilización de maquinaria agrícola.
- Discrepancia con la construcción de un camino público por afectar a una propiedad privada.
- Disconformidad con la ejecución de unas obras por no ajustarse al proyecto aprobado.
- Inactividad de un Ayuntamiento ante la falta de reparación de un camino público.
- Desacuerdo con la instalación de una pantalla de publicidad con imágenes en movimiento de grandes dimensiones.
- Exclusión indebida de una calle en la ejecución de unas obras.

2.2.17. Sanidad

En esta materia se presentaron 65 quejas (7% del total), frente a las 55 quejas que se formularon en 2009 (6%).

De las 65 quejas:

- 22 se refirieron a derechos de los usuarios del sistema sanitario, de ellas 15 sobre listas de espera;
- 19, a prestaciones sanitarias y reintegro de gastos;
- 15, a atención clínica en general;

- 6, a salud pública; y
- 3, a transporte sanitario.

Atendiendo a su contenido, las quejas se clasifican del siguiente modo:

A) Derechos de los usuarios del sistema sanitario

- Demora en la citación para la consulta o el tratamiento en las especialidades de oftalmología, ginecología, oncología, salud mental, neumología y cardiología (12 quejas).
- Denuncia por la excesiva dilación de tiempo para intervenciones quirúrgicas.
- Demora en la derivación a otra Comunidad Autónoma para la práctica de una intervención quirúrgica.
- Deficiente funcionamiento del sistema de receta electrónica.
- Denegación de asistencia sanitaria gratuita a una persona separada que no generó derecho a pensión de su ex pareja.
- Falta de información sobre una intervención quirúrgica bucodental.
- Falta de médico sustituto para cubrir la baja del titular en un centro de salud.
- Negativa a rectificar determinados datos de una historia clínica.

- Insuficiente información sanitaria en relación con la aplicación de vacunas.

B) Prestaciones sanitarias y reintegro de gastos

- Disconformidad con la denegación de la financiación de más tratamientos de fertilidad, en concreto, de ciclos de fecundación in vitro (3 quejas).
- Falta de actualización del Catálogo de prestaciones ortoprotésicas del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea.
- Desacuerdo con la denegación del tratamiento de oxigenoterapia domiciliaria.
- Disconformidad con el cobro de la atención sanitaria prestada por las lesiones producidas en un accidente de tráfico.
- Disconformidad con la supresión o reducción de los servicios sanitarios prestados en algunas localidades.
- Falta de atención ginecológica a la población de Etxarri-Aranatz y de los municipios próximos.
- Falta de atención ginecológica a la población de Leitza y de los municipios próximos.
- Disconformidad con la denegación de derivación, por parte del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, a un centro sanitario privado.

- Disconformidad con la denegación de prestación farmacéutica a pensionistas del Instituto Nacional de la Seguridad Social residentes en Colombia.
- Negativa al reintegro de gastos, bien porque la asistencia sanitaria recibida o el producto sanitario adquirido no están comprendidos en la Cartera de Servicios o Catálogo de prestaciones, bien porque el interesado no ha cumplido u observado los requisitos formales exigidos para generar el derecho al reintegro del gasto.

C) Atención clínica en general

- Deficiente atención médica para los enfermos mentales (4 quejas).
- Negligencias médicas (4 quejas).
- Disconformidad con la atención médica recibida tanto en el sistema sanitario público como en centros privados (3 quejas).
- Desacuerdo con las decisiones de varios médicos de cabecera respecto al diagnóstico y tratamiento prescrito.
- Solicitud de atención médica urgente para un paciente con esquizofrenia que, debido a la falta de reconocimiento de su propia enfermedad, no toma la medicación prescrita.
- Incorrecta atención ginecológica en la realización de una mamografía, con la consiguiente rotura de una prótesis mamaria.

D) Salud pública

- Emisiones ionizantes de antenas de telefonía y wifi y repercusión negativa en la salud.
- Disconformidad con las normas de utilización de las piscinas municipales de una localidad.
- Inactividad de una entidad local ante la emisión de polvo que desprende una obra.
- Defectos en el etiquetado y propiedades del agua distribuida por una marca comercial.
- Molestias y suciedad ocasionadas por las palomas en un edificio privado colindante a un edificio público cuya conservación corresponde a la Administración.
- Denuncia de posibles características cancerígenas de un producto químico denominado comercialmente “aspartamo”.

E) Transporte sanitario y atención de urgencias

- Disconformidad con la organización del transporte sanitario en la zona de Estella.
- Falta de equipamiento de personal y de vehículos identificados para los Servicios de Urgencias Rurales.
- Disconformidad con la denegación del transporte en ambulancia a una clínica rehabilitadora, aún habiéndolo aconsejado el médico de cabecera.

2.2.18. Seguridad Social

Las quejas relativas a Seguridad Social fueron 18, frente a las 15 que se recibieron en el año 2009. Estas quejas representan un 1,9% del número total de las registradas, porcentaje prácticamente igual que el del año 2009, que fue de un 1,7%.

Estas quejas se remiten en su mayoría, dado su contenido, al Defensor del Pueblo designado por las Cortes Generales.

El resumen del contenido de las quejas es el siguiente:

A) Pensiones y prestaciones

- Desacuerdo con la congelación de las pensiones y otras medidas relacionadas con las pensiones, previstas por el Real Decreto-Ley 8/2010, de 27 de mayo, por el que se adoptan medidas extraordinarias para la reducción del déficit público.
- Disconformidad con la retención practicada en el pago de una pensión de la Seguridad Social.
- Desacuerdo con el importe de la pensión reconocida y falta de repuesta, por parte del Instituto Nacional de la Seguridad Social, a los escritos presentados.
- Disconformidad con la denegación de la pensión de jubilación por impago de deudas con la Seguridad Social.
- Desavenencia con la denegación de una prestación por hijo a cargo.

- Disconformidad con la denegación de una prestación por incapacidad para españoles residentes en el extranjero.
- Denegación por parte del Instituto Nacional de la Seguridad Social de la prestación correspondiente a un parte de baja médica.

B) Declaración de incapacidades

- Desavenencia con la concesión de dos altas laborales emitidas por el Instituto Nacional de la Seguridad Social.

C) Pagos y reintegros

- Disconformidad con el embargo de la renta básica por una deuda contraída con la seguridad social.
- Disconformidad con las deducciones practicadas en la pensión que tiene reconocida por embargos judiciales.
- Disconformidad con la solicitud de reintegro de las prestaciones percibidas por desempleo.
- Oposición al reintegro de prestaciones solicitadas tras la baja en la afiliación a la Seguridad Social.

D) Otras

- Falta de reconocimiento de la cobertura sanitaria por la Seguridad Social por ser perceptora de pensión del Gobierno de Suiza.

2.2.19. Servicios públicos y responsabilidad patrimonial de las Administraciones Públicas

Las quejas presentadas fueron 25, frente a las 27 registradas en 2009. El porcentaje de representación de estas quejas sobre el total decrece de un 3% a un 2,7%

El índice de quejas es el siguiente:

115

A) Servicios públicos

- Deficiente funcionamiento del Servicio de Correos (5 quejas).
- Dificultades de acceso al autobús urbano motivadas por la falta de utilización, por parte de los conductores, del sistema hidráulico que les permite inclinarse para facilitar el acceso y salida de las personas con problemas de movilidad.
- Falta de reapertura de un camino que comunica distintas localidades, tras la conclusión de las obras de urbanización que provocaron su cierre.
- Deficiente funcionamiento del sistema de conducción pública de agua en un municipio.
- Disconformidad con la ubicación de una parada de autobuses.
- Disconformidad con la denegación de alta en el sistema de abastecimiento de agua por el impago de deudas contraídas por el anterior titular.

- Falta de aplicación de la tarifa reducida para personas jubiladas en el transporte urbano comarcal.
- Demora de un servicio municipal de aguas en comunicar la posible existencia de una avería en el suministro de agua.
- Desacuerdo con la ubicación de una farola por su proximidad a una vivienda.
- Disconformidad con la imposibilidad de consultar los cargos en la tarjeta de transporte urbano comarcal.
- Deficiente recepción de la señal de televisión en un inmueble municipal.
- Disconformidad con la subida de tarifas de la luz y el gas.
- Desacuerdo con las tareas asignadas en un auzolan.
- Disconformidad con el periodo de concesión administrativa por la utilización de un nicho en el cementerio.
- Desavenencias respecto al condicionado aprobado por una entidad local para la adjudicación de un contrato de arrendamiento.

B) Responsabilidad patrimonial

- Falta de resolución de las solicitudes de responsabilidad patrimonial y demora en la tramitación de los procedimientos (5 quejas).

2.2.20. Trabajo

En esta materia las quejas presentadas fueron 8 frente a las 16 presentadas en 2009. El porcentaje de representación sobre el total es de un 0,86%.

El contenido de las quejas fue el siguiente:

- Retraso en la percepción de la prestación de desempleo por el extravío del expediente.
- Denegación de ayudas para la creación de empleo.
- Reclamación por impago de salarios.
- Disconformidad con la tramitación de un expediente de regulación de empleo.
- Desacuerdo con el requerimiento de devolución de cantidad de la percepción por desempleo.
- Disconformidad con la reducción de las retribuciones a los trabajadores docentes de los centros privados concertados, establecida en la Ley Foral 12/2010, de 11 de junio, por la que se adaptan medidas extraordinarias para la reducción del déficit público.
- Falta de abono del sueldo a trabajadores de una empresa privada.

2.2.21. Tráfico

En esta materia las quejas presentadas fueron 36, número prácticamente igual al de las quejas registradas en 2009, que fueron 35. El porcentaje de representación de estas quejas sobre el total es, como en el año 2009, el 3,9%.

118

El índice de quejas es el siguiente:

- Disconformidad con los procedimientos sancionadores tramitados para la imposición de sanciones por infracciones a la normativa de tráfico y con las sanciones impuestas (19 quejas).
- Discrepancias con las resoluciones emitidas por el Tribunal Administrativo de Navarra en la resolución de varios recursos de alzada interpuestos contra sanciones por infracciones a la normativa de tráfico (6 quejas).
- Desacuerdo con un control de alcoholemia.
- Problemas de gestión de tráfico en el parque comercial Galaria.
- Disconformidad con el acuerdo de un Ayuntamiento por el que se prohíbe estacionar en un tramo de una calle.
- Inactividad municipal ante el estacionamiento de vehículos en tramos señalizados con la prohibición de aparcar.
- Inactividad municipal ante el estacionamiento de bicicletas en un lugar no apto para el estacionamiento de dichos vehículos.

- Retraso en la tramitación del carnet de conducir.
- Insuficiencia de plazas de aparcamiento en un barrio de un municipio.
- Disconformidad con el paso de vehículos por una zona señalizada como peatonal.
- Desacuerdo con la prohibición de realizar el transporte de gasoil por la carretera A-132.
- Falta de cancelación, por parte de la Dirección General de Tráfico, de un embargo.
- Disconformidad con la exigencia, por parte de la Dirección General de Tráfico, de la presentación de diversa documentación para dar de baja la tarjeta de circulación de un vehículo, ya que esta obra en su poder.

2.2.22. Urbanismo

Las quejas en materia de urbanismo fueron 35, frente a las 39 del año 2009. El porcentaje de representación de estas quejas sobre el total es del 3,7% frente al 4,3% del año anterior.

En concreto, las quejas fueron las siguientes:

A) Planeamiento urbanístico

- Disconformidad con la modificación de un Plan General de Ordenación Urbana.

- Demora en la tramitación de un proceso de modificación de Normas Subsidiarias y de ampliación del suelo urbano.
- Desacuerdo con el estudio de detalle en tramitación, por la afección que supone para un inmueble catalogado.
- Paralización de la tramitación de un Plan Municipal.
- Disconformidad con la aprobación provisional de un plan municipal, por falta de participación y por su contenido.

B) Gestión urbanística

- Disconformidad con la tramitación de una reclamación de cantidad con intereses por un error cometido por un Ayuntamiento en un proceso de reparcelación.
- Desacuerdo con un proyecto de ejecución urbanística consistente en la construcción de una calle junto a una vivienda.
- Disconformidad con varias órdenes de derribo por la vulneración de las construcciones al ordenamiento urbanístico.
- Disconformidad con el reparto de las cuotas de urbanización de un proyecto de urbanización acordado por un municipio.
- Inactividad de un Ayuntamiento ante el deterioro de una urbanización.
- Falta de realojo de un inquilino cuyo inmueble ha sido declarado en ruina.

- Disconformidad con la valoración de una nave en un proyecto de reparcelación urbanística.
- Desacuerdo con el inmueble ofrecido por un Ayuntamiento en una permuta.
- Desacuerdo con un proyecto de reparcelación por el cambio de calificación de un bien.
- Disconformidad con el cambio de sistema de actuación, de cooperación al de compensación, en un proyecto de urbanización.
- Inactividad municipal en un proyecto de urbanización.
- Denegación de información urbanística por una entidad local.
- Solicitud de recuperación de un bien de dominio público afectado por una reparcelación voluntaria.
- Denegación del reintegro de gastos solicitado por la reparación de una pared medianera tras el derribo de la vivienda colindante a su propiedad, en ejecución de un expediente de ruina tramitado por el Ayuntamiento.
- Desacuerdo con la decisión de un Ayuntamiento de tramitar, por el procedimiento ordinario en lugar de por el procedimiento abreviado, una licencia de obras para legalizar unas obras de adecuación de local.
- Incumplimiento, por parte de un Ayuntamiento, de un acuerdo firmado para la reconstrucción de una pared en una par-

cela, para adecuarla a las alineaciones marcadas en las Normas Subsidiarias.

- Discrepancias respecto a un proyecto de ejecución urbanística por considerar innecesarias sus previsiones respecto a la construcción de un centro educativo.
- Incumplimiento por la Administración pública de los compromisos de financiación acordados para la reparación de una fachada.
- Falta de abono del justiprecio fijado por el Jurado de Expropiación.
- Denegación de la devolución de una cuota de urbanización exaccionada en base a un acuerdo posteriormente anulado.

C) Protección de la legalidad y disciplina urbanística

- Inactividad de las entidades locales ante la ejecución de obras en contra del planeamiento (5 quejas).
- Desacuerdo con la decisión de un Ayuntamiento de cercar un terreno particular en contra del planeamiento.
- Irregularidades en la tramitación de una licencia de obras para la construcción de una vivienda unifamiliar.
- Disconformidad con la tramitación de un expediente de restauración de la legalidad urbanística.
- Inactividad municipal ante la amenaza de edificios en estado de ruina inminente.

2.2.23. Vascuence/Euskera

En esta materia se han presentado 78 quejas, que representan el 8,4% de las registradas en 2010.

La mayor parte de estas quejas han sido remitidas por la fundación Observatorio de Derechos Lingüísticos-Behatokia.

De las quejas presentadas:

- 29 versaron sobre la edición de impresos, folletos y material divulgativo solo en castellano;
- 22, sobre rotulaciones de dependencias y señalizaciones de calles, vías urbanas e interurbanas y espacios públicos, también únicamente en castellano;
- 13, sobre la falta de prestación de servicios en euskera: versan, en su mayoría, sobre la imposibilidad de realizar trámites on-line en euskera con las Administraciones públicas;
- 9, sobre las relaciones escritas con los ciudadanos, que no se pudieron desarrollar en euskera;
- 4, sobre la imposibilidad de usar el euskera en las relaciones orales en dependencias y oficinas administrativas o con el personal de la Administración pública; y
- 1, sobre la determinación de los perfiles lingüísticos de los puestos de trabajo de las Administraciones Públicas de Navarra, en que no se tiene en cuenta el euskera como mérito o como requisito.

2.2.24. Vivienda

En esta materia se presentaron 26 quejas, frente a las 65 registradas en 2009. Estas quejas representan el 2,8% del total, cuando en el año anterior representaban el 7,2%.

El resumen de las quejas en esta materia es el siguiente:

124

A) Dificultades económicas de los adjudicatarios de viviendas de protección pública para la financiación de estas

- Discrepancia con la denegación del visado de compraventa de una vivienda de protección pública por el hecho de haber renunciado a otra vivienda de precio tasado, motivada por la imposibilidad de hacer frente al pago de la misma.
- Disconformidad con la vivienda de precio tasado adjudicada, por la imposibilidad de hacer frente al pago de la misma, y con la negativa del Departamento de Vivienda y Ordenación del Territorio a adjudicarle otra vivienda con un precio más bajo.
- Necesidad de renunciar a una vivienda de precio tasado por no poder asumir el coste de dicha vivienda y falta de adjudicación de una vivienda de precio más bajo.
- Solicitud de una ayuda ante la situación de urgencia en que se encontraba por causa del inminente desahucio de la vivienda que actualmente ocupa.
- Necesidad urgente de una vivienda por encontrarse en una situación de extrema necesidad.

- Disconformidad con el incremento de la cuota de la comunidad que abonan por una vivienda de protección oficial.
- Disconformidad con el aumento del precio de alquiler de sesenta y seis viviendas tuteladas.
- Disconformidad con el aumento de la renta de alquiler de una vivienda de protección pública.
- Disconformidad con el precio de la vivienda de protección pública adjudicada.
- Imposibilidad de afrontar el pago de una vivienda de protección pública.

B) Baremo para la adjudicación de las viviendas

- Disconformidad con los criterios de adjudicación de reservas de viviendas de protección pública para personas con discapacidad.
- Disconformidad con el hecho de que, a efectos del baremo de adjudicación de vivienda pública protegida, los hijos mayores de edad que dependen económicamente de los padres y habitan en el mismo hogar no computan, como miembros de la unidad familiar, salvo en el caso de familias numerosas.
- Disconformidad con el criterio de empadronamiento para la adjudicación de vivienda pública protegida.
- Falta de respuesta a una solicitud de acceso a una vivienda protegida adaptada para personas con minusvalía.

- Disconformidad con la denegación del visado de compra de una vivienda de precio tasado motivada por la venta, en el año 2006, de una tercera parte de una vivienda.

C) Ayudas

- Disconformidad con los criterios seguidos por el Departamento de Vivienda y Ordenación del Territorio para la determinación de la renta de alquiler, que considera elevada, y para la concesión de la subvención correspondiente, que considera insuficiente, para hacer frente al alquiler de una vivienda de protección pública.
- Disconformidad con la ayuda concedida para la adquisición de una vivienda de protección oficial.
- Desavenencia con la determinación de la cuantía de la subvención que le correspondería por la adquisición de vivienda de protección oficial.
- Disconformidad con la denegación de una subvención para la instalación de un salvaescaleras en un edificio sin ascensor.

D) Defectos constructivos

- Deficiencias constructivas en viviendas de protección oficial.
- Inactividad de la Administración ante los defectos constructivos de una vivienda de protección pública.

E) Información y atención al ciudadano

- Falta de información a los adjudicatarios afectados sobre la paralización de una obra de viviendas de protección pública.
- Disconformidad con la tramitación de un expediente de inspección en materia de vivienda protegida, por lo que consideraba un trato inadecuado al ciudadano.

127

2.2.25. Jurídico-privadas

La institución recibió 11 quejas de asuntos de un claro carácter jurídico-privado. Por esa naturaleza, no se reflejan en qué consistieron, en cuanto que carecen de relevancia pública o social para los poderes públicos.

CAPÍTULO 3

RESOLUCIONES



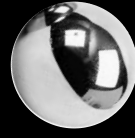
Defensor del Pueblo
de Navarra
Nafarroako Auzarekidea



RESOLUCIONES







3



RESOLUCIONES

3.1. INTRODUCCIÓN

3.1.1. Resoluciones dictadas

1. Durante el año 2010, la institución emitió 344 resoluciones en 272 expedientes de queja. Estas cifras suponen un incremento, respecto al año 2009, del 3,6% en el número de resoluciones.
2. El contenido íntegro de las resoluciones dictadas, con cita del expediente al que pertenecen, figura en la página web del Defensor del Pueblo de Navarra, a la que se puede acceder en la dirección <http://www.defensornavarra.com>, en el epígrafe “Resoluciones”.
3. El conjunto de resoluciones dio lugar a 106 recomendaciones, 182 recordatorios de deberes legales y 56 sugerencias (de estas, 3 fueron sugerencias normativas).

El hecho de que no coincida el número de resoluciones, 344, con el de expedientes de queja a los que se refieren, 272, obedece fundamentalmente a dos razones: la primera es que, con motivo de un mismo expediente de queja, pueden dirigirse a la Administración afectada diversas recomendaciones, sugerencias o recordatorios, según lo requiera la investigación; y la segunda, que puede darse el caso de que

en un expediente de queja se recomiende, se sugiera o se recuerde el cumplimiento de sus deberes legales a varias Administraciones Públicas simultáneamente.

4. Además, en 2010, el Defensor del Pueblo de Navarra intentó conciliar los intereses de los ciudadanos con las decisiones de las Administraciones públicas en 14 expedientes de queja. Para ello, sugirió fórmulas de conciliación entre las Administraciones públicas de Navarra y los ciudadanos para dar solución a asuntos en los que, si bien no se apreció una actuación irregular por parte de las Administraciones públicas supervisadas, se consideró conveniente proponer a estas una solución favorable a los intereses de los ciudadanos concernidos e, igualmente, acorde, con la legalidad y con los intereses públicos.
5. El cuadro siguiente refleja el número de recomendaciones, recordatorios de deberes legales y sugerencias emitidos, desglosado por materias:

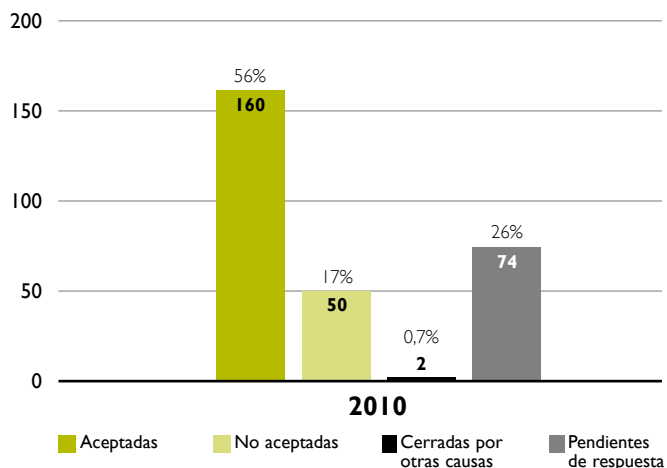
MATERIA	Recordatorio		Recordat.		Sugerencia		Total	Nº
	Recom.		Sugerencia		mediación			
Función Pública	0	15	22	9	1	0	47	35
Educación y Enseñanza	0	18	11	11	1	6	47	39
Bienestar Social	0	7	11	3	0	0	21	19
Garantías de los ciudadanos								
en sus relaciones con las								
Administraciones públicas	1	12	38	2	0	0	53	43
Vascuence / Euskera	0	2	43	3	0	0	48	44
Sanidad	0	13	3	4	0	1	21	18
Hacienda	0	7	4	0	0	1	12	7
Justicia	0	0	0	0	0	0	0	0
Tráfico	0	4	3	7	0	1	15	10
Interior	0	1	1	1	0	1	4	4
Urbanismo	0	5	8	0	0	2	15	12
Medio Ambiente	0	5	17	2	0	1	25	15
Vivienda	0	4	3	3	1	0	11	9
Servicios Públicos	0	6	5	4	0	0	15	12
Seguridad Social	0	0	0	0	0	0	0	0
Varios								
(funcionamiento entidades locales)	0	2	6	1	0	0	9	8
Obras Públicas	1	3	2	1	0	1	8	6
Varios (jurídico privadas)	0	0	0	0	0	0	0	0
Comercio	0	0	1	0	0	0	1	1
Agricultura	0	2	2	1	0	0	5	3
Trabajo	0	0	0	0	0	0	0	0
Cultura	0	0	0	0	0	0	0	0
Extranjería	0	0	0	0	0	0	0	0
Juventud y Deporte	0	0	0	1	0	0	1	1
Industria	0	0	0	0	0	0	0	0
Turismo	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	2	106	180	53	3	14	358	286

6. En cuanto al estado en que se encuentran los 286 expedientes que fueron objeto de pronunciamiento por la institución mediante la emisión de una resolución, a 31 de diciembre de 2010, las Administraciones afectadas habían dado respuesta a 212 expedientes:

- En 160 casos, la Administración aceptó el pronunciamiento de la institución, cifra que supone un 56% del total, frente al 54% del año anterior.

- En otros 50, rechazó el pronunciamiento, lo que supone el 17% del total, 2 puntos porcentuales inferior al año 2009.
- Dos de los expedientes fueron cerrados por otras causas.
- Los expedientes que quedaron pendientes de respuesta a 31 de diciembre de 2010 fueron 74, que suponen el 26% (frente al 27% del año anterior).

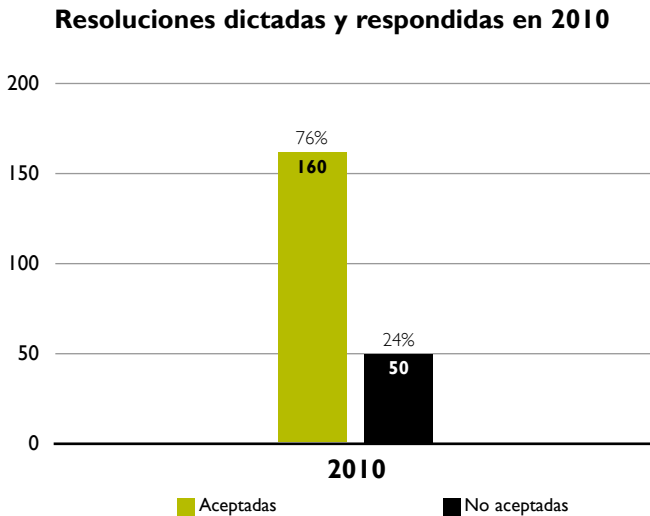
Resoluciones dictadas en 2010



3.1.2. Grado de aceptación de las resoluciones por las Administraciones públicas

Como se ha expuesto, las Administraciones públicas de Navarra aceptaron expresamente el 56% de las resoluciones dictadas en 2010 por la institución, y rechazaron el 17%. El 26% restante se encontraba pendiente de contestación al cierre del ejercicio.

Si no se tienen en cuenta las resoluciones que han quedado pendientes de respuesta (puesto que todavía se desconoce el sentido de la contestación), el porcentaje de aceptación de las resoluciones por las Administraciones públicas se eleva al 76% (frente al 74% del año 2009). Es decir, computando los expedientes en los que se recibió contestación, bien aceptando, bien rechazando la recomendación, sugerencia, recordatorio de deberes legales o la mediación, **las Administraciones aceptaron las decisiones de la institución, de media, en tres de cada cuatro casos**, lo que representa un porcentaje notable de aceptación (superior en 2 puntos al del año anterior).



Como puede verse en el siguiente cuadro, analizando las Administraciones que han tenido 3 o más expedientes de queja en los que se ha emitido resolución y ha sido respondida en el año 2010, en la Administración de la Comunidad Foral de Navarra destacan como Departamentos más receptivos, a la hora de aceptar las resoluciones del Defensor del Pueblo de Navarra, y por este orden, los de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte; Obras Públicas, Transportes y Comunicaciones; y Presidencia, Justicia e Interior.

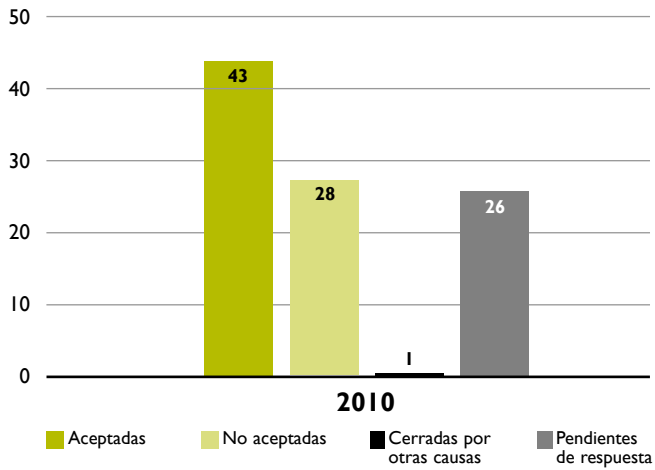
En el caso de las Entidades Locales, los más receptivos a aceptar las resoluciones del Defensor del Pueblo de Navarra han sido Barañáin, Aranguren y el Concejo de Nabarte.

ADMINISTRACIONES CON 3 o MÁS EXPEDIENTES DE QUEJA CON RESOLUCIÓN RESPONDIDOS EN 2010	Nº	No	Otros	Pendientes de	% Aceptadas sobre	%
	Quejas Aceptadas	Aceptadas	Cierres	Respuesta	respondidas	Ptes.
GOBIERNO DE NAVARRA (DEPARTAMENTOS)						
Educación	37	23	9	0	5	71,9% 13,5%
Salud	37	14	12	0	11	53,8% 29,7%
Presidencia, Justicia e Interior	34	20	10	0	4	66,7% 11,8%
Astos. Sociales, Familia, Juventud y Deporte	19	5	2	0	12	71,4% 63,2%
Vivienda y Ordenación del Territorio	16	13	1	0	2	92,9% 12,5%
Economía y Hacienda	15	9	3	0	3	75,0% 20,0%
Desarrollo Rural y Medio Ambiente	8	6	0	1	1	85,7% 12,5%
Obras Públicas, Transportes y Comunicaciones	4	4	0	0	0	100,0% 0,0%
ADMINISTRACIÓN LOCAL						
Pamplona - Iruña	37	16	7	0	14	69,6% 37,8%
Tudela	8	6	2	0	0	75,0% 0,0%
Barañáin	5	4	0	0	1	100,0% 20,0%
Estella	5	3	0	0	2	100,0% 40,0%
San Adrián	5	2	2	0	1	50,0% 20,0%
Aranguren	4	4	0	0	0	100,0% 0,0%
Concejo de Nabarte	4	3	1	0	0	75,0% 0,0%
% medio de resoluciones aceptadas sobre el total de resoluciones respondidas (Año 2010)					76,4%	
% medio de resoluciones pendientes de contestar (Año 2010)					20,3%	

A continuación se muestran los porcentajes de aceptación de cada tipo de resoluciones, es decir, el grado de aceptación de las recomendaciones, de

los recordatorios de deberes legales, de las sugerencias (incluidas las normativas) y de las mediaciones, referido al número de quejas afectadas.

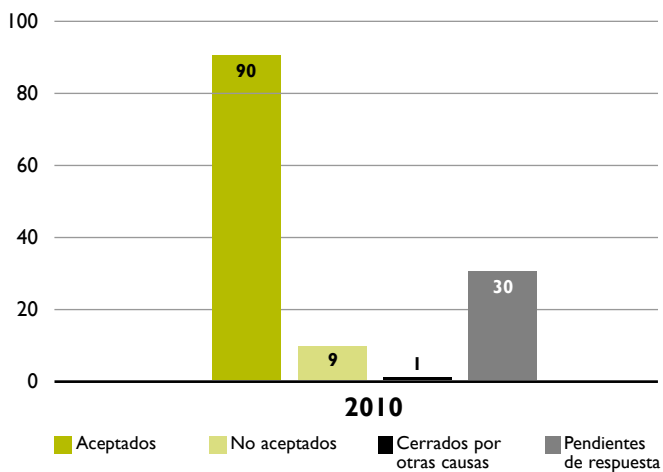
Recomendaciones



139

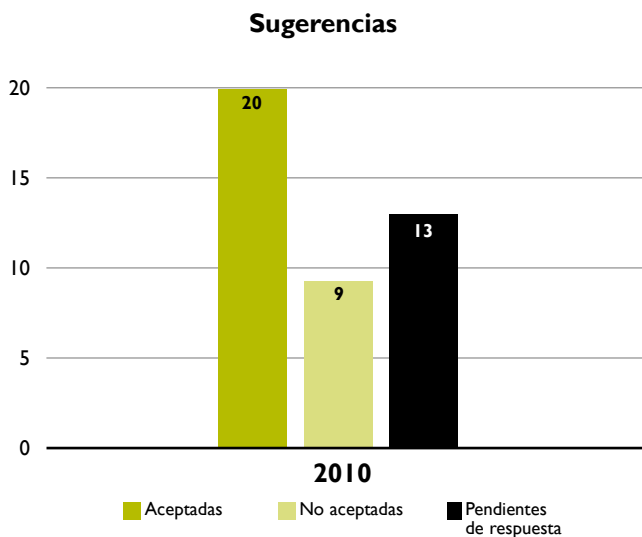
El porcentaje de aceptación de las recomendaciones se eleva a un 60,6% sobre el total de respuestas de la Administración (68,1% en el año 2009).

Recordatorio de deberes legales

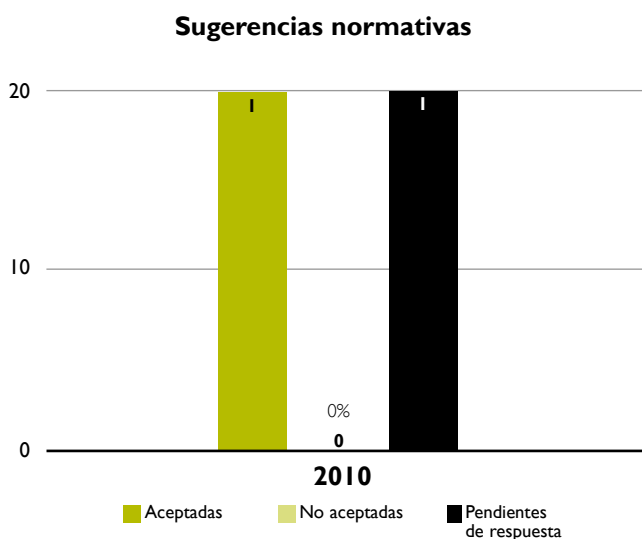


El porcentaje de aceptación de los recordatorios de deberes legales se eleva al 90,9% sobre el total de respuestas de la Administración (82,4% el año anterior).

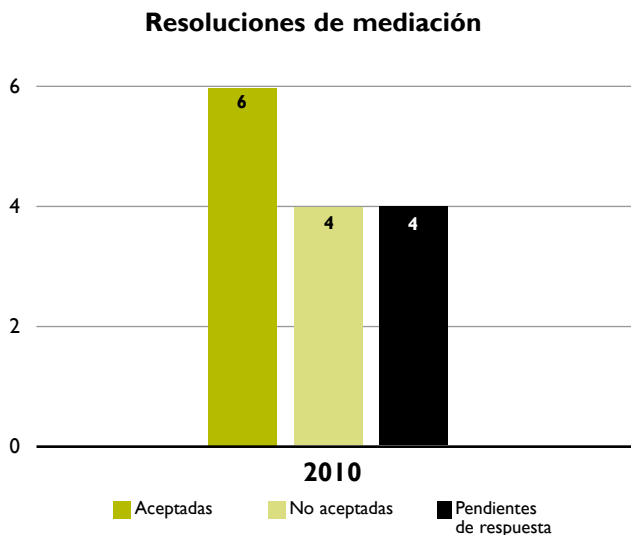
140



El porcentaje de aceptación de las sugerencias se eleva al 69% sobre el total de respuestas de la Administración (65,7% en 2009).



El porcentaje de aceptación de las sugerencias normativas se eleva al 100% sobre el total de respuestas de la Administración, ya que no ha habido ninguna no aceptación por parte de la Administración, lo cual es de destacar muy positivamente por el carácter abstracto y general de esta clase de sugerencias (en 2009 también fue el 100%).



El porcentaje de aceptación de las resoluciones de mediación se eleva al 60% (en 2009 no hubo ninguna).

Se incluye, como Anexo al presente informe, la información detallada de las resoluciones y mediaciones que fueron aceptadas, las rechazadas, y las que quedaron pendientes de respuesta por parte de las Administraciones públicas de Navarra a fecha de cierre del ejercicio. Además, se han incluido en dicha relación los datos relativos a la aceptación o rechazo, durante el año 2010, de las resoluciones emitidas en el año 2009 que quedaron pendientes de respuesta a 31 de diciembre de 2009.

CAPÍTULO 4

INVESTIGACIONES DE OFICIO



Defensor del Pueblo
de Navarra
Nafarroako Auzarekidea

4

INVESTIGACIONES DE OFICIO







4



4.1. INTRODUCCIÓN

El artículo 18.1 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, atribuye al Defensor del Pueblo de Navarra la facultad de realizar actuaciones de oficio dirigidas a mejorar la eficacia de los servicios públicos en garantía de los derechos de los ciudadanos y ciudadanas y, en consecuencia, poder formular recomendaciones y sugerencias a las Administraciones públicas de Navarra.

Durante el año 2010, la institución llevó a cabo 45 actuaciones de oficio, frente a las 30 del año 2009, es decir, un 50% más que el ejercicio precedente.

Las actuaciones más relevantes fueron las siguientes:

1. Eficacia de las medidas aplicadas por el Ayuntamiento de Pamplona para reducir la siniestralidad de tráfico.

Administración competente: Ayuntamiento de Pamplona

Materia: Tráfico.

Resultado: Comprobación de la eficacia de las medidas aplicadas durante el año 2009 por el Ayuntamiento de Pamplona para asegurar la protección e integridad física de los ciudadanos.

2. Demora en la concesión y pago de la renta básica.

Administración competente: **Departamento de Asuntos**

Materia: Asuntos Sociales. Renta básica.

Resultado: Solicitud de intervención del Departamento de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte para evitar la dilación en la concesión y pago de la renta básica.

3. Incremento de las solicitudes de asistencia jurídica gratuita.

Administración competente: **Departamento de Presidencia,**

Materia: Justicia. Asistencia jurídica gratuita.

Resultado: Sugerencia al Departamento para que haga las previsiones presupuestarias necesarias con la antelación suficiente para atender el número de solicitudes que se formulen por los ciudadanos.

4. Desarrollo y aplicación de la Ley Foral 11/2007, de 4 de abril, para la implantación de la Administración Electrónica en la Administración de la Comunidad Foral de Navarra.

Administración competente: **Departamento de Presidencia,**

Materia: Prestación de servicios públicos. Administración electrónica.

Resultado: Adecuado desarrollo de la progresiva aplicación de la implantación de la administración electrónica.

5. Actualización del Catálogo de Servicios Sanitarios e introducción de indicadores de calidad en los procesos de prestación o actividad sanitaria.

Administración competente: **Departamento de Salud**

Materia: Sanidad.

Resultado: Sugerencia para que se actualice el Catálogo de Servicios Sanitarios que presta el Gobierno de Navarra y se ordenen, racionalicen, eliminen prácticas obsoletas, se incorporen otras prácticas nuevas y se complementen otras.

Sugerencia para que se introduzcan indicadores de calidad en aquellos procesos de prestación o actividad sanitaria que lo permitan.

149

6. Conflicto vecinal con amenazas.

Administración competente: **Departamento de Presidencia,**

Materia: Interior.

Resultado: Solicitud al Departamento para que a la Policía Foral interviniese en este caso concreto.

7. Anteproyecto del Plan Integral de Atención a las Personas con Discapacidad 2010-2013.

Administración competente: Departamento de Asuntos Sociales,

Materia: Asuntos Sociales. Discapacidad.

Resultado: Valoración general positiva del programa de actuaciones previsto en el Plan.

8. Accidentes de tráfico en la prestación del servicio de transporte público comarcal y medidas aplicables para la reducción de la siniestralidad.

Administración competente: Mancomunidad de la Comarca de

Materia: Prestación de servicios públicos. Transporte.

Resultado: Comprobación de la adopción de medidas por parte de la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona para mejorar la prestación del transporte público urbano comarcal, entre ellas, las destinadas a lograr la medición de la calidad producida en relación a la conducción adecuada y sin brusquedades.

9. Análisis del proyecto de Decreto Foral de Renta Básica.

Administración competente: Departamento de Asuntos Sociales,

Materia: Asuntos Sociales. Renta básica.

Resultado: Sugerencias de mejora al Departamento de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte.

10. Análisis del contenido del II Plan de Formación Ambiental de la Administración de la Comunidad Foral 2010-2013.

Administración competente: Centro de Recursos Ambientales de

Materia: Medio ambiente. Formación.

Resultado: Sugerencia para que incorpore al plan de formación un bloque temático sobre la contaminación acústica.

151

11. Aplicación de la Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, de Responsabilidad Penal de los Menores, y, en concreto, medidas judiciales notificadas y ejecutadas.

Administración competente: Departamento de Asuntos Sociales,

Materia: Asuntos Sociales. Menores.

Resultado: Remisión, por parte del Departamento de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte, de la información solicitada.

12. Tributación por el Impuesto de la Renta de las Personas Físicas de las indemnizaciones por despidos.

Administración competente: Departamento de Economía y

Materia: Hacienda Foral. Tributos.

Resultado: Sugerencia para que se modifique la tributación de las indemnizaciones por despido, de modo que, en el caso de que el trabajador vuelva a prestar servicios a la misma empresa, no tenga que tributar por las indemnizaciones percibidas.

13. Realojos de ocupantes legales de edificios declarados en ruina.

Administración competente: **Departamento de Vivienda y**

Materia: Vivienda.

Resultado: Sugerencia para que se modifique la normativa de urbanismo y ordenación del territorio, de modo que los ocupantes legales de edificios en ruina tengan derecho de realojo frente a la Administración declarante del estado de ruina.

152

14. Aplicación de la Recomendación de la Comisión Europea, de 12 de mayo de 2010, sobre el uso de una metodología armonizada para la clasificación y notificación de las reclamaciones y consultas de los consumidores.

Administración competente: **Departamento de Asuntos Sociales,**

Materia: Consumo. Derechos de los consumidores.

Resultado: Comunicación por el Departamento de las actuaciones llevadas a cabo para la aplicación de la Recomendación Comunitaria.

15. Reducción de partidas de los presupuestos generales de Navarra para el año 2010, para programas de prevención y promoción de la salud.

Administración competente: Departamento de Salud

Materia: Salud. Ayudas públicas.

Resultado: Comunicación por el Departamento de Salud de que, debido a la necesidad de reducir el gasto público, la ejecución de las partidas para programas de prevención y promoción de la salud se realizaría, en 2010, en un 90% respecto a la cuantía de gasto consignada inicialmente.

153

16. Valoración del copago o tasa por la utilización de servicios públicos sanitarios.

Administración competente: Departamento de Salud

Materia: Sanidad.

Resultado: Sugerencia de que se mantenga el modelo de financiación actual de las prestaciones sanitarias del sistema público navarro.

17. Retraso en la constitución del Consejo para la promoción de la Accesibilidad Natural y de la Igualdad de Oportunidades para las personas con discapacidad.

Administración competente: Departamento de Presidencia,

Materia: Asuntos Sociales. Discapacidad.

Resultado: Comunicación por el Departamento de Presidencia, Justicia e Interior de la constitución del Consejo para la Promoción de la Accesibilidad Natural y de la Igualdad de Oportunidades para las personas con discapacidad.

18. Condiciones de accesibilidad para personas con discapacidad visual y auditiva en la estación de autobuses de Pamplona.

Administración competente: Ayuntamiento de Pamplona

Materia: Asuntos Sociales. Discapacidad.

Resultado: Sugerencia para que se mejoren las condiciones de accesibilidad de la estación de autobuses, teniendo en cuenta las aportaciones de la ONCE y de la asociación EUNATE.

19. Impartición de cursos de orientación cívica para personas extranjeras residentes en Navarra.

Administración competente: **Departamento de Relaciones**

Materia: Inmigración.

Resultado: Sugerencia al Departamento para que impulse la organización e impartición de cursos de orientación cívica dirigidos a personas extranjeras residentes en Navarra, directamente o en colaboración con los municipios, las universidades, institutos y otras entidades públicas, privadas o de iniciativa social.

155

20. Tasas por recogida, tratamiento y aprovechamiento o eliminación de residuos sólidos urbanos.

Administración competente: **Mancomunidad de Residuos Sólidos**

Materia: Servicios públicos. Tasas

Resultado: Sugerencia a la Mancomunidad para que modifique la Ordenanza Fiscal reguladora de las tasas por recogida, tratamiento y aprovechamiento o eliminación de residuos sólidos urbanos, de modo que la distribución del importe de la tasa se ajuste al principio de igualdad y a criterios de prudencia.

21. Oferta de cursos de idiomas en las Escuelas Oficiales de Idiomas de Pamplona y Tudela.

Administración competente: Departamento de Educación

Materia: Educación.

Resultado: Sugerencia al Departamento para que elabore un Plan dirigido al incremento sustantivo de la oferta del aprendizaje de idiomas por las personas adultas, fundamentalmente de las plazas de inglés.

22. Conflictos vecinales en viviendas de protección pública en régimen de arrendamiento.

Administración competente: Departamento de Vivienda y

Materia: Vivienda.

Resultado: Sugerencias al Departamento de Vivienda y Ordenación del Territorio y al Ayuntamiento de Pamplona para la prevención, detección, y, en su caso, solución de conflictos vecinales en las viviendas de protección pública en régimen de arrendamiento.

23. Custodia de detenidos.

Durante el año 2010, el Defensor del Pueblo de Navarra llevó a cabo 22 actuaciones de oficio, dirigidas a comprobar si por parte de los Ayuntamientos de Navarra de población superior a 7.000 habitantes, o de población inferior con dotación de policía local, se aplicaban las

disposiciones nacionales e internacionales para la custodia de los detenidos y su integridad física y seguridad personal.

Los Ayuntamientos a los que se solicitó información fueron los siguientes:

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

A la vista de la información suministrada por los Ayuntamientos mencionados, se concluyó que, en ninguno de los casos, se apreciaba vulneración de la normativa aplicable.

Comunicaron que carecen de dependencias municipales habilitadas para tal fin, los Ayuntamientos de Altsasu/Alsasua, Ansoáin, Barañáin, Baztan, Berriozar, Burlada, Cintruénigo, Corella, Egüés, Noáin (Valle de Elorz), Peralta, San Adrián, Sangüesa, Tudela, Valtierra y Zizur Mayor.

Por otra parte, no han remitido información los Ayuntamientos de Castejón y Villava.

Sin perjuicio de todo ello, la institución del Defensor del Pueblo de Navarra consideró oportuno sugerir, con carácter general, que los Ayuntamientos elaboren un protocolo de actuación para la custodia y trato correcto a los detenidos, que contemple, entre otras posibles, las siguientes medidas:

- a) Que se establezca un registro, de imposible o difícil manipulación, en el que consten los datos de identificación de la persona detenida, de los policías que practiquen la detención y de los que se encarguen de su custodia (entre ellos, un responsable de la detención y custodia), la hora de la detención e ingreso en las dependencias locales, así como la hora de salida, y otros datos que se consideren relevantes.
- b) Que se graben, en audio y video, los interrogatorios policiales, incluidas las diligencias realizadas con presuntos autores de delitos contra la seguridad del tráfico, con miras a proteger tanto al detenido como a los funcionarios frente a torturas o malos tratos.
- c) Que se examine conjuntamente al detenido por un médico forense y un médico elegido por el propio detenido.

- d) Que se garantice el acceso a las personas detenidas, tanto de abogados de confianza como de familiares cercanos.

4.2. RESUMEN POR MATERIAS

Las actuaciones de oficio realizadas afectaron a las siguientes materias:

159

Asuntos Sociales: 6

- Discapacidad: 3 (actuaciones número 7,17,18, de las citadas en el epígrafe anterior)
- Menores: 1 (actuación número 11)
- Renta básica: 2 (actuaciones número 2 y 9)

Consumo: 1

- (actuación número 14)

Educación: 1

- Oferta de cursos de inglés: 1 (actuación número 21)

Hacienda: 1

- Tributación de las indemnizaciones por despido: 1 (actuación número 12)

Inmigración: 1

- Cursos de orientación cívica: 1 (actuación número 19)

Interior: 23

- Conflictos vecinales: 1 (actuación número 6)
- Custodia de detenidos: 22 (actuación número 23)

Justicia: 1

- Asistencia jurídica gratuita: 1 (actuación número 3)

Medio ambiente: 1

- Formación medio ambiental: 1 (actuación número 10)

Salud: 3

- Copago o tasa por la utilización de servicios sanitarios (actuación número 16)
- Prestaciones sanitarias: 1 (actuación número 5)
- Reducción de partidas presupuestarias (actuación número 15)

Servicios públicos: 3

- Administración electrónica: 1 (actuación número 4)
- Exacción de tasas por basuras: 1 (actuación número 20)
- Funcionamiento del transporte urbano comarcal: 1 (actuación número 8)

Tráfico: 1

- Medidas para reducir la siniestralidad: 1 (actuación número 1)

Vivienda: 2

- Conflictos vecinales en viviendas de protección pública en régimen de alquiler: 1 (actuación número 22)
- Realoho de ocupantes legales de viviendas en estado de ruina: 1 (actuación número 13)

4.3. RESUMEN POR ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

El resumen, por Administraciones públicas de Navarra, de las actuaciones de oficio es el siguiente:

I. Administración de la Comunidad Foral de Navarra: 18 actuaciones de oficio.

Departamento de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte:	5
Departamento de Presidencia, Justicia e Interior:	4
Departamento de Salud:	3
Departamento de Vivienda y Ordenación del Territorio:	2
Departamento de Relaciones Institucionales:	1
Departamento de Economía y Hacienda:	1
Departamento de Educación:	1
Centro de Recursos Ambientales de Navarra:	1

II. Municipios: 26 actuaciones de oficio.

Ayuntamiento de Altsasu/Alsasua:	1
Ayuntamiento de Ansoáin:	1
Ayuntamiento de Barañáin:	1
Ayuntamiento de Baztán:	1
Ayuntamiento de Berriozar:	1
Ayuntamiento de Burlada:	1
Ayuntamiento de Castejón:	1
Ayuntamiento de Cintruénigo:	2
Ayuntamiento de Corella:	1
Ayuntamiento de Egüés:	1
Ayuntamiento de Estella:	1
Ayuntamiento de Noáin:	1
Ayuntamiento de Pamplona:	5

Ayuntamiento de Peralta:	1
Ayuntamiento de San Adrián:	1
Ayuntamiento de Sangüesa:	1
Ayuntamiento de Tafalla:	1
Ayuntamiento de Tudela:	1
Ayuntamiento de Valtierra:	1
Ayuntamiento de Villava:	1
Ayuntamiento de Zizur Mayor:	1

III. Mancomunidades: 2 actuaciones de oficio

Mancomunidad de la Comarca de Pamplona:	1
Mancomunidad de Residuos Sólidos de la Ribera:	1

4.4. INFORMACIÓN REFERENTE A LA SITUACIÓN DE LA INFANCIA Y LA ADOLESCENCIA EN NAVARRA

El artículo 14 de la Ley Foral 15/2005, de 5 de diciembre, de Promoción, Atención y Protección a la Infancia y a la Adolescencia, (en adelante, Ley Foral 15/2005) establece que el Defensor del Pueblo de Navarra velará por la defensa de los derechos de la infancia y adolescencia, arbitrando las medidas oportunas. Entre tales medidas, figura la de valorar la situación de la infancia y adolescencia en su informe anual.

En cumplimiento de la citada previsión legal, se ofrecen en este apartado datos y valoraciones referentes a los principales aspectos atinentes a este ámbito, tomando como referencia lo dispuesto en dicha Ley Foral, por ser la principal norma que disciplina la intervención administrativa en el ámbito de la protección del menor en Navarra.

4.4.1. Descripción y evaluación de las actuaciones realizadas por las Administraciones públicas de Navarra

A) Actividad reglamentaria y de planificación.

Como ya se indicaba en el informe anual correspondiente a 2009, por Decreto Foral 7/2009, de 19 de enero, el Gobierno de Navarra aprobó el reglamento de desarrollo parcial de la Ley Foral 15/2005, de 5 de diciembre. Esta disposición completa la regulación legal en aspectos relevantes, tales como la determinación de los perfiles profesionales del personal especializado que interviene en la materia, la Comisión de Valoración, la intervención administrativa ante determinadas actividades, medios y productos, las medidas cautelares, las situaciones de desprotección, el acogimiento familiar y el seguimiento, modificación y extinción de las medidas de protección.

No obstante, tal y como se señalaba en el informe ordinario de 2009, siguen quedando pendientes de desarrollo algunos aspectos contemplados en la Ley Foral 15/2005, norma sobre la cual, en el año 2010, ha introducido una serie de modificaciones la reciente Ley Foral 18/2010, de 8 de noviembre, fundamentalmente en cuanto a la adopción.

Procede señalar que, actualmente, continúa en trámite de elaboración la norma reglamentaria que regulará el procedimiento administrativo para la adopción en la Comunidad Foral de Navarra, resultando aconsejable que se complete su tramitación con celeridad.

Por otro lado, ha de reseñarse que, mediante Decreto Foral 36/2010, de 31 de mayo, fue creado el Consejo de Atención a la Infancia y a la Adolescencia, regulándose su composición y funcionamiento, implementando así lo establecido en la disposición adicional sexta de la

Ley Foral 15/2005. Sin embargo, la Ley Foral 18/2010, de 8 de noviembre, de modificación de la anterior, creó el Consejo Navarro del Menor, órgano colegiado con funciones de asesoramiento, participación y consulta en materia de promoción, atención y protección a la infancia y a la adolescencia, por lo que ha de entenderse que este último órgano ha venido a sustituir a aquel, quedando el mencionado Decreto Foral tácitamente derogado.

Por lo que a la actividad de planificación y programación se refiere, continúan vigentes los instrumentos a que se aludía en el informe del año 2009: el Plan Estratégico de Servicios Sociales (2008-2012) y la Cartera de Servicios Sociales de Ámbito General, que incluyen actuaciones, prestaciones y servicios en materia de protección de menores.

Cabe destacar la constitución, en diciembre de 2010, dentro del Departamento de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte, de una denominada “Comisión de Atención primaria”, integrada por representantes de distintos servicios y cuya finalidad es el adecuado desarrollo de todos los programas correspondientes a los servicios sociales de atención primaria, incluidos, por lo tanto, los de familia e infancia.

B) Actividad de promoción y divulgación de los derechos del menor.

La Ley Foral 15/2005 relaciona los derechos y deberes de las personas menores de edad, ordenando su promoción y divulgación. En relación con esta función, cabe indicar que, tal y como viene siendo habitual, el Departamento de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte conmemoró el Día de los Derechos del Niño, participando en una actividad divulgativa promovida por UNICEF.

Al igual que se señaló en anteriores informes, y dada la notoria dificultad de este sector de población para conocer precisamente sus derechos y deberes, tanto de naturaleza individual como de carácter social, esta institución cree conveniente insistir en la necesidad de difundir los derechos de los jóvenes y de los menores de edad mediante acciones coordinadas, fundamentalmente, entre los órganos competentes en materia de protección del menor y la Administración educativa.

C) Actuaciones de prevención.

Las actuaciones de prevención tienen por finalidad fundamental evitar o minimizar las posibles situaciones de desprotección y conflicto social. La intervención de la Administraciones públicas en el año 2010 se ha centrado en los siguientes aspectos:

- La organización de acciones formativas dirigidas a profesionales de la detección e intervención en situación de riesgo de desprotección infantil: profesionales de los Servicios Sociales de Base, responsables de convivencia de centros escolares, y personal de entidades de iniciativa social que también actúan en este ámbito (Xilema, en este caso). En total, fueron desarrolladas nueve acciones, con una cifra total de 307 participantes y 52 horas de formación.
- El fomento de las entidades sin ánimo de lucro que trabajan con menores en situación de riesgo de desprotección o conflicto social, mediante la concesión de subvenciones para la ejecución de programas preventivos (115.954 euros, repartidos entre siete entidades).

- El fomento de las entidades sin ánimo de lucro para el desarrollo de programas de cualificación profesional en la modalidad de talleres adaptados, especialmente dirigidos a jóvenes menores de edad de difícil inserción educativa y social (355.361 euros, destinados a la ejecución de diez talleres y repartidos entre cuatro entidades).

Sin dejar de reconocer el esfuerzo realizado, esta institución insiste en la conveniencia de que se intensifiquen las medidas preventivas, a las que la Ley Foral 15/2005 califica de prioritarias, con la voluntad de evitar que la problemáticas que afectan a los menores puedan desembocar en la necesidad de que haya de intervenir el sistema de protección.

En particular, aunque es razonable que la mayor parte de las acciones formativas se dirijan específicamente a los profesionales que actúan en el ámbito de la intervención con menores en situación de riesgo o desprotección, parece oportuno continuar también con acciones dirigidas al ámbito familiar (padres y madres) y a otros sectores que pueden desempeñar un papel decisivo en las tareas de prevención y detección de problemáticas (ámbitos educativo y sanitario, especialmente), así como dar continuidad a acciones preventivas en el área de las relaciones sociales y de ocio de los niños y adolescentes.

D) Actuaciones del sistema de protección.

a) Situaciones de riesgo.

Entre las situaciones de desprotección, las de riesgo son aquellas que presentan una menor intensidad y, por lo tanto, exigen un menor grado de intervención. En el año 2010, se han aten-

dido estas situaciones mediante la asistencia a Centros de Día (31 menores), a través del Programa de Intervención Familiar (72 familias y 153 menores), y con la intervención de los Equipos de Atención a la Infancia y a la Adolescencia-EAIA (103 familias y 169 menores).

En el año 2009, la asistencia a Centros de Día fue de 26 menores y a través del Programa de Intervención Familiar se atendió a 76 familias y 165 menores. Por su parte, a través de los Equipos de Atención a la Infancia y a la Adolescencia se atendió a 110 familias y 195 menores.

En términos globales, y al contrario de lo que sucedió en el ejercicio anterior, se observa un ligero descenso en el número de menores considerados en situación de riesgo, pues, aunque aumenta en cinco el número de los asistentes a Centros de Día, se aprecian menos casos atendido a través del Programa de Intervención Familiar y de los Equipos de Atención a la Infancia y a la Adolescencia.

Cabe destacar, como aspecto positivo, que en ninguno de los casos en que han intervenido los EAIA ha sido necesario separar a los menores de sus familias, por lo que parece conveniente reforzar estos dispositivos del sistema de protección.

b) Situaciones de desamparo.

Son aquellas situaciones en que la desprotección se manifiesta con mayor intensidad y suponen la asunción de la tutela del menor. En el año 2010, 44 menores fueron declarados en situación de desamparo, cifra notoriamente superior a la de 2008 (20) y a la de 2009 (29). Por otro lado, se declaró la remoción

del desamparo de 4 menores, volviendo a ser ejercida la tutela por sus padres.

La evolución reseñada lleva a reiterar lo dicho en relación con la conveniencia de reforzar las funciones de prevención, de detección de situaciones de riesgo y de intervención social con las familias y menores en dicha fase anterior, en aras a evitar, en lo posible, que las circunstancias determinen la necesidad de declarar el desamparo de los menores.

c) Actuaciones de apoyo a las familias.

Se refiere este punto a las familias que han recibido apoyos de la Administración (de carácter técnico o económico), con independencia de cuál haya sido la modalidad de actuación, y con el objetivo de tratar de evitar la separación o procurar el retorno, si la misma se hubiera producido. El dato es significativo por cuanto da una idea del número de familias que pueden precisar apoyo de la Administración y, por lo tanto, que encuentran dificultades, de mayor o menor intensidad, y de diversa índole, para atender adecuadamente a los menores de edad.

Según el Departamento de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte, el número de familias que recibió algún tipo de apoyo en el ejercicio de referencia fue de 1.952 (familias perceptoras de prestaciones económicas; familias usuarias del Programa de Intervención Familiar; familias cuyos hijos acuden a centros de día, conviven con una familia acogedora o se encuentran en un centro residencial; familias con las que se ha intervenido desde el Centro de Observación y Acogida; familias cuyos hijos participan en el Programa de Educación para Adolescentes; familias que reciben atención en los Puntos de

Encuentro y en los Servicios de Orientación y Mediación Familiar...).

La cifra no difiere de forma llamativa de la del año 2009 (1.908 familias), suponiendo un incremento del 2,3%. Se mantiene la ligera tendencia al alza, pues en 2009 el incremento registrado fue del 3,3% respecto a 2008 (1.847 familias).

Ha de reiterarse, no obstante, que existe un notable número de núcleos familiares que, por causas diversas, precisan de apoyo público por razón de la situación de sus menores (ya sea de desprotección o en riesgo de estarlo). El dato sigue justificando la necesidad de que los poderes públicos realicen un esfuerzo para dotar a los agentes actuantes en este ámbito (Servicio de Protección y Atención a la Infancia y a la Adolescencia, Servicios Sociales de Bases, entidades de iniciativa social que actúen como colaboradoras, etc.) de recursos suficientes -personales y materiales- para acometer esta tarea con éxito.

d) Menores en situación de guarda.

La guarda es una de las medidas previstas para afrontar situaciones de desprotección y se ejerce a través de la figura del acogimiento. En el año 2010, 458 menores se han encontrado en esta situación, siendo la cifra ligeramente superior a la de los años anteriores y creciente (452 en 2009 y 442 en 2008).

e) Menores tutelados.

La tutela, administrativa u ordinaria, es otra de las medidas de protección. En el año 2010, 202 han sido los menores tutelados, cifra inferior a la de 2009 (220) y a la de 2008 (207).

f) Acogimientos vigentes y formalizados.

La tutela de los menores desamparados y la guarda se formaliza a través del acogimiento. En el año 2010, se formalizó el acogimiento de 118 menores (155 en 2009). Las cifras totales de menores acogidos son las que se reflejan a continuación:

- Número total de menores en acogimiento: 463 (452 en 2009).
- Acogimientos familiares: 247 menores (242 en 2009).
- Acogimientos residenciales: 216 menores (210 en 2009).
- Acogimientos en familia extensa y ajena: 169 (164 en 2009) y 78 menores (78 también en 2009), respectivamente.
- Acogimientos simples, permanentes y preadoptivos: 70 (82 en 2009), 172 (160 en 2009) y 7 (4 en 2009) menores, respectivamente.

En este punto, la Ley Foral 15/2005 declara la prioridad del acogimiento familiar respecto al residencial, así como del acogimiento en familia extensa respecto a la ajena, con la pretensión, con el carácter de principio general, de que el menor se halle en la situación más cercana posible o afín a su ámbito natural.

Tal y como se recogía en el informe del ejercicio 2009, en dicho año y en relación con los datos de 2008- había crecido el número de acogimientos residenciales y, al mismo tiempo, había disminuido el de acogimientos familiares. En el año 2010, como puede apreciarse, la relación entre acogimientos familiares (cinco más que en 2009) y residenciales (seis más) se mantiene en términos prácticamente idénticos. Sin embargo, cabe señalar que, de los 118 acogimientos formalizados en 2010, 84 tie-

nen carácter residencial institucional, y 34 tienen carácter familiar. Este dato, teniendo en cuenta la preferencia de la ley foral por el acogimiento familiar, no puede sino calificarse de negativo por cuanto mantiene la evolución desfavorable anterior.

Esta institución ha de insistir, por tanto, en la conveniencia de adoptar medidas que favorezcan la modalidad del acogimiento familiar, evitando, en lo posible, la institucionalización de los menores, lo cual pasa, desde la perspectiva de la Administración pública, por incrementar el apoyo e incentivos (entiéndase en sentido amplio) a las familias acogedoras, tanto actuales como potenciales.

También, cabe citar que, recientemente, el Senado, en un informe de la “Comisión Especial de Estudio de la Problemática de la Adopción Nacional y otros Temas Afines” (BOCG de 17 de noviembre de 2010), ha resaltado el carácter subsidiario del acogimiento residencial en todo caso, y ha propuesto suprimir legalmente esta figura para los más pequeños, de modo que la medida sea efectiva, en un primer momento, en el tramo de 0-3 años y, en un plazo razonable, se extienda hasta los seis años.

En el marco de los acogimientos familiares, en la relación entre aquellos que se dan en familia extensa y aquellos que se producen en familia ajena, los primeros duplican a los segundos, aspecto este que debe calificarse de positivo y acorde con la preferencia apuntada por el legislador.

g) Adopciones nacionales e internacionales y declaraciones de idoneidad.

En 2010, se produjeron 4 adopciones nacionales y 54 internacionales. Asimismo, se emitieron 137 declaraciones de idoneidad (se incluyen nuevas solicitudes, modificaciones y prórrogas). Comparativamente, en 2009, las cifras fueron: 4 adopciones nacionales, 65 adopciones internacionales y 128 declaraciones de idoneidad.

En lo que hace a la adopción internacional y a las declaraciones de idoneidad, la Ley 18/2010, de 8 de noviembre, ha introducido novedades significativas con la finalidad primordial de flexibilizar y agilizar los procedimientos. Instamos, pues, a impulsar todas las medidas que hagan posible tal propósito y a completar el contenido de la Ley Foral con el desarrollo reglamentario preciso.

h) Menores en situación de conflicto social.

Este punto se refiere a aquellos menores encuadrados en el sistema de protección que, por su situación de grave inadaptación, pueden encontrarse en riesgo de causarse perjuicios o causarlos a otras personas. En 2010, se encontraron en esta situación 236 menores, siendo 42 los que en este año entraron a formar parte de este grupo. La cifra, aunque es inferior a la del año anterior (328), continúa siendo elevada, habiendo de insistirse en que se procure su reducción mediante la aplicación de medidas preventivas, educativas, culturales y de inserción.

i) Programas de autonomía personal.

Por tales se entiende aquellos programas destinados a menores con edad comprendida entre los 16 y los 18 años sobre los que ha recaído alguna medida judicial y administrativa, en orden a lograr su integración social y laboral.

Según los datos ofrecidos por el Departamento de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte, en 2010 se han abierto 22 expedientes de ayudas económicas, correspondientes a otros tantos menores, por procesos de autonomía y desinstitucionalización.

Nuevamente, se sugiere que se refuercen las actuaciones en este ámbito, con medidas de apoyo tanto económicas como técnicas, habiendo ya sido destacada por esta institución la conveniencia de potenciar los programas de emancipación o de tránsito a la vida adulta.

E) Actuaciones del sistema de reforma.

En referencia, al denominado sistema de reforma, 217 menores se encuentran dentro del mismo, ya sea en medio abierto o en régimen de internamiento, cumpliendo un total de 359 medidas judiciales.

En relación con los datos del año anterior, aunque la cifra global es notoriamente inferior (313 menores en 2009), sigue siendo preocupante una tendencia que se aprecia en los últimos años: el significativo incremento del número de “altas” en el régimen de internamiento (10 en 2008, 23 en 2009, y 45 en 2010), régimen que es el que comporta una mayor restricción y se corresponde con las conductas de mayor gravedad.

Es preciso insistir, pues, en la necesidad de redoblar esfuerzos en las funciones de prevención y detección de las situaciones que pueden derivar en conflicto y conductas punibles, coordinando actuaciones entre las diversas instancias implicadas (ámbitos familiar, social y educativo, principalmente).

4.4.2. Sugerencias

Recapitulando lo anterior, esta institución cree conveniente formular al Departamento de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte, las siguientes sugerencias:

- 1) Completar el desarrollo reglamentario de la Ley Foral 15/2005, de 5 de diciembre, de Promoción, Atención y Protección a la Infancia y a la Adolescencia, teniendo en cuenta las modificaciones introducidas en la misma por la Ley Foral 18/2010, de 8 de noviembre, con especial incidencia en materia de adopción.
- 2) Dotar a los agentes actuantes en materia de protección del menor (Servicio de Protección y Atención a la Infancia y a la Adolescencia del Departamento de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte; Servicios Sociales de Base, entidades de iniciativa social que actúen como colaboradoras, etc.) de recursos suficientes (humanos, materiales o técnicos, según corresponda) para acometer adecuadamente las funciones que tienen encomendadas.
- 3) Profundizar en la labor de difusión de los derechos y deberes de los menores de edad, mediante acciones coordinadas, fundamentalmente, entre los Departamentos de Asuntos Sociales y Educación.

- 4) Dirigir acciones formativas e informativas -además de a los profesionales con funciones específicas en materia de protección del menor- al ámbito familiar y a otros sectores que pueden desempeñar un papel decisivo (educativo y sanitario, especialmente) en la detección de problemáticas.
- 5) Potenciar los dispositivos existentes para detectar las situaciones de riesgo y, en su caso, intervenir de forma temprana y, en especial, reforzar la implantación y los recursos de los Equipos de Atención a la Infancia y a la Adolescencia (EAlA).
- 6) En los casos en que se haya declarado el desamparo de los menores, continuar la intervención social con las familias de origen, procurando las condiciones precisas para hacer viable la remoción de la declaración y el retorno.
- 7) Adoptar medidas que favorezcan el acogimiento familiar y que minimicen el acogimiento residencial o institucional, incrementando el apoyo e incentivos a las familias acogedoras, tanto actuales como potenciales. En especial, procurar eliminar la modalidad de acogimiento residencial en el caso de los niños más pequeños (niños de cero a seis años).
- 8) Continuar adoptando medidas que favorezcan el acogimiento en familia extensa frente al acogimiento en familia ajena, procurando incrementar la importancia relativa de los primeros.
- 9) Adoptar las medidas necesarias para flexibilizar y agilizar los procedimientos de adopción y las declaraciones de idoneidad, en línea con los objetivos perseguidos por la Ley Foral 18/2010, de 8 de noviembre.

- 10) Intensificar las medidas preventivas, educativas, culturales y de inserción en relación con los menores que se encuentren en situación de conflicto social o en riesgo de estarlo.
- 11) Potenciar los programas de autonomía personal dirigidos a adolescentes de entre 16 y 18 años sobre los que hayan recaído medidas judiciales o administrativas, procurando su inserción sociolaboral con apoyos tanto de índole económica como técnica, favoreciendo la emancipación o tránsito a la vida adulta de estos menores.
- 12) Redoblar esfuerzos en las funciones de prevención y detección de las situaciones que puedan derivar en conductas punibles, coordinando actuaciones entre las diversas instancias en esta tarea (familiar, social, educativa, sanitaria, etc.).

CAPÍTULO 5

PROPUESTAS CIUDADANAS DE MEJORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS



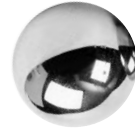
Defensor del Pueblo
de Navarra
Nafarroako Abuztuak

5

PROPUESTAS CIUDADANAS DE MEJORA
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS







5



PROPUESTAS CIUDADANAS DE MEJORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

181

5.1. PROPUESTAS DE LOS CIUDADANOS

El Defensor del Pueblo de Navarra promueve, desde el año 2008, la participación de los ciudadanos y ciudadanas en la mejora de los servicios públicos, animándoles a que presenten propuestas de mejora de tales servicios.

Así, en el año 2008 los ciudadanos presentaron 63 propuestas; en el año 2009, 50; y en el año 2010, 47.

Como se colige de su contenido, la institución traslada y, en la medida de lo posible y de lo razonable, defiende las propuestas presentadas ante la Administración pública competente o las remite al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales, si son competencia del Estado.

MATERIAS	Nº PROPUESTAS
Educación	9
Asuntos Sociales	8
Vivienda	6
Salud	4
Función pública	3
Medios de Comunicación Social	2
Interior	2
Transporte	2
Servicios públicos	2
Seguridad Social	2
Medio Ambiente	1
Hacienda	1
Protección al consumidor	1

Empleo	1
Vascuence / euskera	1
Agricultura	1
Ganadería	1
TOTAL	47

Las materias sobre las que han tratado las propuestas en 2010 son las siguientes, por orden de mayor a menor en cuanto a su número:

A) De los datos expuestos, se desprende que las propuestas más numerosas fueron las relativas a educación. Las propuestas fueron:

- La necesidad de establecer mecanismos que aseguren la escolarización en el mismo centro educativo, de gemelos, o hijos de una misma familia, a los que corresponde escolarizar a la vez en la misma etapa y curso. Aceptada por la Administración.
- Que, en los casos en que sea necesaria la realización de un sorteo para dirimir los empates que se produzcan en el proceso de admisión de alumnos en centros sostenidos con fondos públicos, se realice el sorteo por el Departamento de Educación.
- Que se ofrezca enseñanza reglada a los menores que realizan el programa educativo-terapéutico en Zanduetta. Aceptada por la Administración.
- Que se mejore la normativa de admisión de niños y niñas en centros del primer ciclo de educación infantil sostenidos con fondos públicos.
- Que se amplíe la oferta de plazas en euskera en el primer ciclo de educación infantil.

- Que se abra un debate sobre la carga de las tareas escolares y su conciliación con la vida familiar. **Aceptada por la Administración.**
- Que se adopten medidas para evitar el excesivo peso que transportan los escolares cada día en sus mochilas, y, en particular que se fraccionen los libros de texto de las asignaturas troncales en tres volúmenes, uno por trimestre, de forma que los alumnos solo tengan que llevar el libro que les corresponda. **Aceptada por la Administración.**

B) En materia de asuntos sociales, de las 8 propuestas recibidas tres versaron sobre la atención y protección a la infancia y a la adolescencia.

En concreto, se plantearon los siguientes asuntos:

- La posibilidad de que las familias acogedoras de menores tramiten directamente, sin intermediación de ninguna asociación, los expedientes relativos al programa de escolarización de niños procedentes de Guinea Ecuatorial.
- El establecimiento de mejoras en determinados procedimientos judiciales de protección del menor.
- El establecimiento de medidas de mejora en los puntos de encuentro familiar.

Otras dos propuestas se refirieron a las ayudas a la conciliación de la vida familiar y laboral, en concreto a la necesidad de otorgar ayudas por excedencia para el cuidado de hijo en el supuesto de familias constituidas únicamente por un progenitor y un solo hijo, así como a

la equiparación de las ayudas para las madres y padres en situación de excedencia para el cuidado de los hijos.

En materia de discapacidad, se planteó una propuesta consistente en la necesidad de modificar la medida 9.4.2) del anteproyecto del Plan Integral de Atención a las Personas con Discapacidad 2009-2012, de modo que se informe a las personas con discapacidad mayores de 65 años, cuyo domicilio sea un centro residencial de personas discapacitadas, a sus familiares o tutores, sobre su derecho a permanecer en dicho centro o acceder a un centro residencial de mayores, así como que, en todo caso, se respete la decisión de cada persona tras ser debidamente informada.

En el ámbito de la tercera edad, se expuso necesidad de regular, de modo específico, la prestación de los servicios de asistencia técnica para las personas de tercera edad. En concreto, se proponía que se eliminaran los obstáculos que existen para que las personas mayores puedan ejercer sus derechos como consumidores y usuarios con las debidas garantías.

Respecto a las ayudas a la dependencia, se solicitó que, ante una posible modificación de la Cartera de Servicios Sociales, bien se mantenga la ayuda para la contratación del servicio de atención en el domicilio en términos similares a los actuales, o bien se incluya alguna disposición adicional que asegure que dicha modificación no afectara negativamente a los actuales beneficiarios de esta ayuda.

C) En vivienda, las propuestas formuladas fueron las siguientes:

- La posibilidad de que las viviendas que no lleguen a adjudicarse dentro de las reservas para personas con discapacidad

(tanto aquellas que padecen una discapacidad motriz grave, como aquellas que tienen un grado de discapacidad superior al 65 por 100), por falta de solicitantes que cumplan los requisitos, se adjudiquen, en orden decreciente, a personas discapacitadas que no alcancen los porcentajes de discapacidad exigido por la normativa de vivienda, en lugar de acrecer la reserva para empadronados en cualquier municipio de Navarra.

- La modificación de los requisitos y del baremo de acceso al alquiler de viviendas de protección oficial, con el fin de paliar las dificultades con las que se encuentran las personas divorciadas o separadas que ostentan la custodia compartida de sus hijos y necesitan acceder a una vivienda de protección oficial en régimen de arrendamiento para los periodos de tiempo en los que no conviven con sus hijos en el domicilio familiar.
- La necesidad de ofrecer ayudas para alquiler de vivienda a las personas separadas o divorciadas de edad superior a 35 años e inferior a 65.
- El incremento de promociones de vivienda pública protegida en régimen de alquiler.
- La posibilidad de modificar el precio máximo por metro cuadrado de las plazas de garaje vinculadas a las viviendas de protección oficial, equiparándolo al metro cuadrado útil de trastero.
- La posibilidad de conceder ayudas para el acceso a una vivienda para emigrantes navarros y retornados a Navarra.

D) En materia de salud, las propuestas se refirieron a:

- La necesidad de mejorar la atención a la salud mental infanto-juvenil. **Aceptada por la Administración.**
- La aplicación de medidas y soluciones interdisciplinarias a quienes padecen los síndromes de fibromialgia y fatiga crónica, con criterios uniformes en todos los centros y servicios sanitarios, tanto del ámbito de atención primaria como del de la especializada. Aceptada por la Administración.
- El establecimiento de medidas que permitan solucionar la situación que padecen las farmacias rurales para contratar personal farmacéutico dispuesto a realizar sustituciones.
- El respeto de la consignación presupuestaria aprobada para el año 2010, para financiar el tratamiento dirigido a niños con parálisis cerebral y alteraciones afines que realizan tratamiento de rehabilitación PETÖ, así como que las partidas presupuestas destinadas a la concesión de subvenciones para las familias de niños navarros menores de 16 años afectados por parálisis cerebral y otras alteraciones afines, se incrementen en futuros ejercicios para poder atender las crecientes necesidades que están experimentando.

E) En materia de función pública, las propuestas versaron sobre:

- La posibilidad de renunciar a los contratos temporales ofertados por la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, por razón de estudios u otras causas, sin que dicha renuncia suponga una exclusión de la lista que hubiera dado lugar al llamamiento.

- La posibilidad de optar por continuar en el sistema de derechos pasivos existente con anterioridad al previsto en la Ley Foral 10/2003, de 5 de marzo.
- La modificación del baremo de méritos que se aplica en el concurso de traslados de cuerpos docentes, en lo que respecta a la puntuación otorgada por premios de licenciatura y grado, de modo que se incluya la valoración de los premios nacionales, y no únicamente de los extraordinarios que otorgan las Universidades.

F) Las propuestas formuladas sobre medios de comunicación social se refirieron a la presencia del vascuence en los medios de comunicación públicos y privados, en particular a la concesión de licencias de radio y a la falta de recepción en Navarra de los canales 1, 2 y 3.

G) En el ámbito de interior, se propuso la modificación de la Ley Foral de Policías de Navarra para aproximar el régimen vigente de los Auxiliares de Policía al de los funcionarios de las Policías de Navarra.

H) En el área de transporte, se propuso que la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona mejorase la prestación de transporte urbano comarcal para los vecinos del barrio de Santa María la Real, y prestase el transporte comarcal a la clínica Ubarmin.

I) En materia de servicios públicos, se propuso rebajar el nivel de iluminación existente en rondas y variantes de Pamplona por considerarlo excesivo. Aceptada por la Administración.

La otra propuesta presentada fue la reducción del abono de las piscinas municipales del Ayuntamiento de Burlada para las personas declaradas por sentencia judicial víctimas de violencia de género.

J) Respecto a la normativa actual sobre seguridad social, se formularon dos propuestas.

- En la primera se planteó una modificación de la legislación actual en materia de pensiones de orfandad a los huérfanos de la guerra civil española.
- En la segunda se propuso el reconocimiento a los empleados de hogar acogidos al régimen especial previsto para dichos trabajadores, del derecho al abono de la prestación por desempleo en los mismos términos que los trabajadores afiliados al régimen general de la Seguridad Social.

En ambos casos se dio traslado de las propuestas a la Defensora del Pueblo de las Cortes Generales por ser de su competencia.

K) En materia de medio ambiente, se insistió en la necesidad de adoptar medidas para solucionar y, en su caso, reducir el problema del ruido ocasionado por la utilización de bajeras como locales de ocio por los jóvenes y se propuso la elaboración de Ordenanzas municipales para regular la actividad de estos locales.

L) En materia de hacienda, se planteó que, en los casos en que sea imprescindible el acompañamiento de una persona para el uso y disfrute de una instalación pública por una persona discapacitada en un grado pronunciado, se exima al acompañante o cuidador del pago de la tasa o se le aplique una reducción.

M) En cuanto a las cuestiones relacionadas con la protección al consumidor se planteó la necesidad de controlar los contratos de seguro para erradicar posibles prácticas abusivas o discrimi-

natorias respecto a las personas con VIH/SIDA. Aceptada por la Administración.

- N) En materia de trabajo, se expuso la creciente necesidad de emplear personas con discapacidad, así como el deber de las Administraciones públicas de reservar un porcentaje de los contratos públicos (6%) que convoquen anualmente a favor de los centros especiales de empleo de iniciativa social y sin ánimo de lucro. También se propuso la exigencia a los licitadores, como requisito de admisibilidad en los procedimientos contractuales, de la acreditación del cumplimiento legal de la contratación de personas con discapacidad.
- O) En relación con el vascuence, se propuso que los impresos de datos personales para completar la nómina y el impreso de la póliza del seguro de vida, que resultan accesibles a través de página web de la Administración de la Comunidad Foral, estén disponibles en castellano y en euskera.
- P) En las materias de agricultura y ganadería, se trasladaron al Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente varias demandas de la Unión de Agricultores y Ganaderos de Navarra para superar la crisis que atraviesan los agricultores y los ganaderos.

Estas propuestas dieron lugar a la formulación, por el Defensor del Pueblo de Navarra, de 23 sugerencias, de las que fueron aceptadas por las Administraciones destinatarias 14, es decir, el 61%.

5.2. ADMINISTRACIONES PÚBLICAS DESTINATARIAS DE LAS PROPUESTAS CIUDADANAS

Las Administraciones públicas de Navarra a las que el Defensor del Pueblo de Navarra trasladó las propuestas presentadas por los ciudadanos y ciudadanas, son las siguientes:

190

I. Administración de la Comunidad Foral de Navarra: 36 propuestas

Departamento de Educación:	9
Departamento de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte:	9
Departamento de Vivienda y Ordenación del Territorio:	5
Departamento de Salud:	4
Departamento de Presidencia, Justicia e Interior:	3
Departamento de Obras Públicas, Transportes y Comunicaciones:	2
Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente:	2
Departamento de Relaciones Institucionales:	1

II. Entidades Locales: 5 propuestas

Ayuntamiento de Pamplona:	2
Ayuntamiento de Tudela:	1
Ayuntamiento de Burlada:	1
Mancomunidad de la Comarca de Pamplona:	2

Además, se trasladaron tres propuestas al Defensor del Pueblo de las Cortes Generales, por ser de su competencia.

CAPÍTULO 6

PRINCIPALES
RECOMENDACIONES,
SUGERENCIAS,
RECORDATORIOS
DE DEBERES LEGALES
Y MEDIACIONES



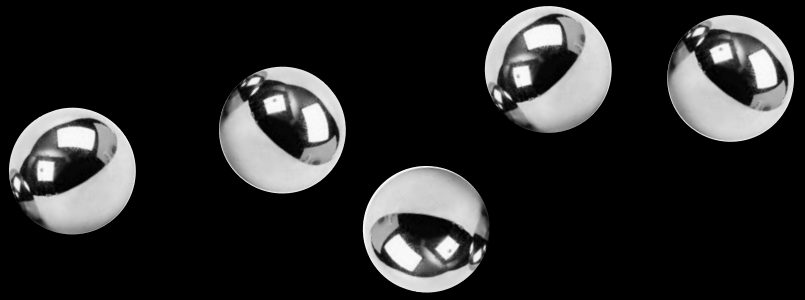
Defensor del Pueblo
de Navarra
Nafarroako Abuztuak

6

PRINCIPALES RECOMENDACIONES,
SUGERENCIAS, RECORDATORIOS
DE DEBERES LEGALES Y MEDIACIONES







6



PRINCIPALES RECOMENDACIONES, SUGERENCIAS, RECORDATORIOS DE DEBERES LEGALES Y MEDIACIONES

195

6.1. INTRODUCCIÓN

En este Capítulo se recogen las principales recomendaciones, sugerencias, recordatorios de deberes legales y mediaciones efectuados con motivo de la actividad de la institución en el año 2010.

Obviamente, no se recogen todos, sino aquellos que se ha considerado que tienen una mayor entidad sustantiva. El número total de recomendaciones, sugerencias y recordatorios emitidos en el año 2010 fue 434, desglosados en el siguiente cuadro:

Número	Recordatorio de colaboración	Recomendación	Recordat. Deberes Legales	Sugerencia	Sugerencia normativa	Mediación	TOTAL
En quejas	2	106	180	53	3	14	358
En actuaciones de oficio	-	-	-	39	-	-	39
En propuestas	-	-	-	23	-	-	23
En Informes especiales	-	-	-	14	-	-	14
TOTAL	2	106	180	129	3	14	434

Las principales recomendaciones, sugerencias y recordatorios se relacionan por orden alfabético según la materia sobre la que versan, diferenciando la Administración a la que se dirigen y expresando su contenido.

Otra información que se añade es si la recomendación, sugerencia, recordatorio o mediación ha sido **aceptada** o no por la Administración

destinataria. Cuando no se indica nada, la recomendación, sugerencia o recordatorio está pendiente de una respuesta de la Administración.

6.2. RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS POR MATERIAS

6.2.1. Agricultura

196

Al Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente

- Que dé cumplimiento generalizado al artículo 33.2 del Decreto Foral 56/2006, de 16 de agosto, y, en consecuencia, que no realice solo con veedores del ICAN S.A., funciones inspectoras que impliquen el ejercicio de autoridad, menos aún con motivo de procedimientos administrativos sancionadores. **No aceptada.**
- Que mantenga la partida presupuestaria aprobada por el Parlamento de Navarra para el ejercicio 2010 dirigida a subvencionar la actividad de la Asociación de Cunicultores de Navarra y, en su ejecución, bien conceda el importe previsto, bien lo aminore en proporción próxima a la reducción del gasto del Departamento. **No aceptada.**

6.2.2. Bienestar Social

Al Departamento de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte

- Que se coordine con los Departamentos de Educación y Salud para garantizar la continuidad, fuera del periodo lectivo, de los tratamientos de estimulación prestados a los menores durante el curso escolar. **Aceptada.**

- Que preserve el derecho de los menores en situación de desamparo a mantener relaciones con su familia. **Aceptada.**
- Que tramite y resuelva los expedientes de concesión de prestaciones a las personas en situación de dependencia de conformidad con el principio de celeridad, observando en todo caso los plazos máximos establecidos en la normativa vigente, adoptando las medidas precisas a tal efecto. **Aceptada.**
- Que resuelva expresamente y en el plazo establecido en la normativa vigente las solicitudes de renta básica que le presenten los ciudadanos. **Aceptada.**
- Que conteste expresamente, en tiempo y forma, las solicitudes de ayudas y peticiones que los ciudadanos le formulen. **Aceptada.**
- Que resuelva dentro del plazo establecido en la normativa vigente todas las solicitudes de renovación de la renta básica. **Aceptada.**
- Que procure un recurso integrado en el sistema de servicios sociales y, por lo tanto, sometido a tutela administrativa, destinado a residencia de presos durante sus permisos carcelarios. **Aceptada.**
- Que procure que la prestación de atención residencial para personas dependientes residentes en Navarra se realice en centros de Navarra y, ante la inexistencia de vacantes disponibles y adecuadas para procurar la atención precisa, se habiliten nuevas plazas para garantizar este derecho. **Aceptada.**

- Que modifique la medida 9.4.2) del anteproyecto del Plan Integral de Atención a las Personas con Discapacidad 2009-2012, en el sentido propuesto por ASPACE, de modo que se informe a las personas con discapacidad mayores de 65 años, cuyo domicilio sea un centro residencial de personas discapacitadas, a sus familiares o tutores, sobre su derecho a permanecer en dicho centro o acceder a un centro residencial de mayores, así como que, en todo caso, se respete la decisión de cada persona tras ser debidamente informada. **No aceptada.**
- Que ajuste su actuación a lo establecido en el Acuerdo de 18 de junio de 1997, de la Junta de Gobierno del Instituto Navarro de Bienestar Social, por el que se aprueban las tarifas y las normas de aplicación de las mismas por la prestación de servicios gestionados directa o indirectamente por este Organismo Autónomo y, en su virtud, no exija la garantía de reconocimiento de deuda a los usuarios que no integren el “Área de personas mayores”.
- Que, ante una posible modificación de la Cartera de Servicios Sociales, se mantenga la ayuda para la contratación del servicio de atención en el domicilio en términos similares a los actuales, o se incluya alguna disposición adicional que asegure que dicha modificación no afecta negativamente a los actuales beneficiarios de esta ayuda.
- En cuanto al anteproyecto de Decreto Foral de la Renta Básica:
 - Que se modifiquen los criterios de determinación del importe de la renta básica, de modo que el importe de la renta sea el resultado de relacionar el porcentaje del Salario

Mínimo Interprofesional que se establezca anualmente con los ingresos propios y el número de miembros de la unidad familiar, sin sustituir la expresión “ingresos” por “recursos computables”, englobando en esta última tanto rentas como patrimonio.

- Que se suprima la restricción en relación con la posibilidad de que varias unidades familiares convivan en un mismo domicilio, a efectos de la cuantificación del importe de renta básica.
- Que, dado que en el anteproyecto se excepciona la observancia del requisito general relativo a la edad en los casos de personas menores de veinticinco años que formen una unidad familiar independiente y estén incluidas en un proyecto de incorporación sociolaboral [artículo 7.2 a)], condicionándolo a que dicho proyecto se encuentre “avalado” por la Dirección General competente en materia de asuntos sociales, se concrete con precisión cuál es la actuación administrativa necesaria para considerar que concurre tal circunstancia.
- Que se simplifique la documentación exigible para solicitar la renta básica, procurando así minimizar la presentación de solicitudes incompletas y los requerimientos de subsanación, a los efectos de garantizar mejor la celeridad en la tramitación.
- Que se reduzca el plazo de tramitación previsto en la norma -un mes para la tramitación inicial por parte del Servicio Social de Base y cuarenta y cinco días, que, a falta de mención en contrario, se entienden hábiles, para la

resolución y notificación por parte del Departamento de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte- para permitir que la resolución de estos expedientes, dada la situación de especial necesidad que los origina, se realice con mayor celeridad.

- Que conceda apoyo económico a las situaciones de acogimiento en familia extensa, en función de los ingresos de la unidad familiar.
- Que ejerza sus potestades de inspección y de sanción en los centros residenciales privados, en los casos de lesión del derecho del usuario de dichos servicios y, en concreto, en los de indebida calificación de la plaza ocupada y exceso en la aplicación de la cuota.

Al Departamento de Presidencia, Justicia e Interior

- Que inicie la elaboración del Decreto Foral de creación del Registro de Parejas Estables de Navarra previsto en la disposición adicional única de la Ley Foral 6/2000, de 3 de julio, para la igualdad jurídica de las parejas estables, con objeto de mejorar el desarrollo y aplicación de esta Ley Foral en beneficio de los ciudadanos y ciudadanas destinatarios de la misma. **No aceptada.**

Al Ayuntamiento de Pamplona

- Que mejore las condiciones de accesibilidad de la estación de autobuses para personas con discapacidad visual y auditiva, y, en concreto, que atienda a los requerimientos técnicos especificados por la ONCE y la asociación EUNATE.

Al Ayuntamiento de Tudela

- Que establezca una exención o reducción de tarifa por el uso de las instalaciones municipales a los cuidadores de personas con discapacidad en grado pronunciado, cuando, para el disfrute de la instalación pública, estas precisen de acompañamiento.

6.2.3. Consumo

Al Departamento de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte

- Que controle las cláusulas generales de los contratos de seguro, para erradicar posibles prácticas abusivas o discriminatorias respecto a las personas con VIH/SIDA. **Aceptada.**
- Que dé cumplimiento a su deber legal de tramitar las reclamaciones que presenten los consumidores, informándoles de dicha tramitación y de la conclusión del expediente, sea cual sea la decisión final. **Aceptada.**

6.2.4. Educación

Al Departamento de Educación

- Que adopte las medidas pertinentes para hacer posible que el alumnado afectado por dislexia pueda recibir apoyo especial, con las intervenciones o adaptaciones que sean precisas, durante todo el periodo educativo. **Aceptada.**
- Que considere el transporte escolar como parte del proceso educativo de los discapacitados intelectuales, y, en conse-

cuencia, lo financie íntegramente, así como que subvencione el comedor escolar. **Aceptada**

- Que, en los procesos de admisión de alumnos en centros sostenidos con fondos públicos, se establezcan mecanismos que aseguren la escolarización de gemelos, o hijos de una familia a los que corresponde escolarizar a la vez en la misma etapa y en el mismo curso, en un centro educativo. **Aceptada.**
- Que impulse un proceso que permita fraccionar los libros de texto de las asignaturas troncales en tres volúmenes, uno por trimestre, de forma que los alumnos solo tengan que llevar el libro que les corresponda y se reduzca el peso que transportan cada día. **Aceptada.**
- Que se abra un debate sobre la carga de las tareas escolares y su conciliación con la vida familiar. **Aceptada.**
- Que impulse un proyecto educativo que permita que los menores del centro residencial educativo terapéutico de Zanduetta reciban educación reglada. **Aceptada.**
- Que establezca las medidas que considere más oportunas para que, por los centros educativos, se pueda detectar tempranamente a los niños con trastorno de déficit de atención, así como para que se informe adecuadamente y de forma continuada a los padres acerca del progreso en el aprendizaje de sus hijos. **Aceptada.**
- Que ejerza su función de inspección para velar por el cumplimiento en los centros docentes de la legislación sobre protección de datos de carácter personal. **Aceptada.**

- Que, en las próximas convocatorias generales de becas, en los niveles medios y universitarios, no se descuenta, del importe de la ayuda concedida por el concepto “Enseñanza”, el beneficio derivado de una reducción de matrícula por la condición de familia numerosa. **Aceptada.**
- Que extienda la financiación del transporte escolar a los alumnos del programa educativo “British” que tengan que desplazarse a otra localidad distinta a la de su residencia para cursarlo. **No aceptada.**
- Que, en las próximas convocatorias generales de becas, en los niveles medios y universitarios, no se descuenta, del importe de la ayuda concedida por el concepto “Enseñanza”, el beneficio derivado de una reducción de matrícula por haber obtenido en alguna o algunas asignaturas una calificación de “matrícula de honor”. **No aceptada.**
- Que no introduzca criterios restrictivos que no figuran en las bases de las convocatorias de ayudas para el transporte interurbano en perjuicio de los solicitantes de las ayudas. **No aceptada.**
- Que, en los casos en que sea necesaria la realización de un sorteo para dirimir los empates que se produzcan en el proceso de admisión de alumnos en centros sostenidos con fondos públicos, el sorteo sea realizado por el Departamento de Educación. **No aceptada.**
- Que, por la Escuela Oficial de Idiomas de Pamplona, se apliquen las siguientes medidas:

- a) Que se impulsen las acciones oportunas para corregir las deficiencias habidas en el programa de matriculación electrónica. **Aceptada.**
- b) Que se modifique el criterio de prioridad temporal, otorgando un plazo determinado para la preinscripción de los interesados y, posteriormente, de ser necesario, se seleccione a estos a través de un criterio objetivo predeterminado. **Aceptada.**
- Que elabore un Plan que comprenda medidas efectivas y suficientes recursos para el incremento sustantivo de la oferta del aprendizaje de idiomas por las personas adultas, fundamentalmente del inglés y de otros con una alta demanda. Ello con el fin de ajustar la oferta de cursos y, en su caso, títulos con validez oficial en el Marco de Referencia Europeo, a la demanda en todos sus niveles y turnos y de que no queden insatisfechas las numerosas peticiones de los ciudadanos y ciudadanas. **No aceptada.**

Al Ayuntamiento de Tudela

- Que adapte las tarifas correspondientes al servicio prestado en las Escuelas Infantiles de Tudela a los distintos regímenes horarios preestablecidos. **Aceptada.**

Al Ayuntamiento de Zizur Mayor

- Que, en los casos en que adopte decisiones sobre edificios de uso escolar que afecten a los usuarios del centro, conceda audiencia a los interesados y sopesen su criterio. **Aceptada.**

A la Universidad Pública de Navarra

- Que, en los incidentes surgidos entre alumnos y profesores, realice una mediación eficaz, informando por escrito a las partes de la posibilidad de acudir a otros órganos universitarios, en caso de que el problema no se resuelva a través de la mediación **Aceptada**.

6.2.5. Extranjería

Al Departamento de Relaciones Institucionales

- Que impulse la organización e impartición de cursos de orientación cívica dirigidos a personas extranjeras residentes en Navarra, directamente o en colaboración con los municipios, las universidades, institutos y otras entidades. **Aceptada**.

6.2.6. Función Pública

Al Departamento de Presidencia, Justicia e Interior

- Que contemple la concreta situación de las personas con “capacidad intelectual límite” y estudie la posibilidad de diseñar para este colectivo una vía específica de acceso a determinados puestos de trabajo de la Administración de la Comunidad Foral, introduciendo, en su caso, las modificaciones normativas que puedan resultar necesarias. **Aceptada**.
- Que adopte las medidas necesarias para garantizar el anonimato en la corrección de las pruebas de acceso a la función pública, salvo en aquellos casos en que, atendiendo a la natu-

raleza y características del ejercicio, sea admisible la solución contraria. **Aceptada.**

- Que realice un estudio de las funciones del puesto de trabajo de Cuidador al efecto de determinar si, en próximas convocatorias, ha de exigirse para el acceso al mismo una formación técnica más específica que la actual. **Aceptada.**
- Que valore la conveniencia de modificar la normativa reglamentaria correspondiente para que la respuesta procedimental ante la situación de excedencia voluntaria, concedida a un opositor en el momento de la toma de posesión del puesto de trabajo, sea la misma, con independencia de la Administración de origen en la que el opositor esté empleado. **Aceptada.**
- Que, en los procesos selectivos para el ingreso en puestos de trabajo de la Administración de la Comunidad Foral en los que existan únicamente dos ejercicios, y con la superación de uno de ellos se pase a formar parte de las listas de aspirantes a la contratación temporal se haga mención al primer y segundo ejercicios en las bases de la convocatoria, evitando la denominación “penúltimo ejercicio” para referirse al primero, de modo que los aspirantes que lo aprueben tengan certeza de su inclusión en dichas listas. **Aceptada.**
- Que conceda la ayuda familiar, con efecto retroactivo, a los funcionarios que, aun no habiéndola solicitado expresamente en su día, tengan derecho a su percepción. **Aceptada.**
- Que continúe realizando las acciones oportunas para modificar la normativa relativa a los órganos de representación, negociación y participación en la determinación de las condi-

ciones de trabajo de los funcionarios al servicio de las Administraciones Públicas de Navarra, en lo referente a la composición de las mesas de negociación y a los ámbitos de representación sindical actualmente existentes. **Aceptada.**

- Que, junto con el Instituto Navarro de Administración Pública (INAP), adopte nuevas medidas que contribuyan a garantizar mejor el conocimiento de los aspirantes del alcance del requisito de titulación exigido en las convocatorias de ingreso en la Administración pública y, en particular, de sus “equivalencias”. **Aceptada.**
- Que incorpore a las normas de gestión del personal contratado la posibilidad de renunciar a los contratos temporales ofertados por la Administración de la Comunidad Foral, por razón de estudios u otras causas, sin que dicha renuncia suponga la exclusión de la lista que hubiera dado lugar al llamamiento. **No aceptada.**

Al Departamento de Educación

- Que realice las gestiones procedentes para que el Ministerio de Educación desarrolle la regulación común definitiva de las titulaciones o los supuestos que pueden dar lugar a la habilitación en “Primaria” a los funcionarios que ingresaron por otra especialidad, tal y como establece el artículo 53. 1. y 2. del Real Decreto 276/2007, de 23 de febrero. **Aceptada.**
- Que disponga los medios precisos para, en cumplimiento del informe de compatibilidad elaborado por la Agencia Navarra para la Dependencia, permitir a una funcionaria con discapacidad el derecho al trabajo efectivo. **Aceptada.**

- Que, en aplicación del Estatuto de los Trabajadores, reconozca el derecho de las contratadas laborales a disfrutar de las vacaciones no disfrutadas por razón de incapacidad temporal a causa del embarazo. **No aceptada.**
- Que, en supuestos en que un aspirante a la contratación temporal, en el momento de realizar el llamamiento, sea el más valorado en varios listados de contratación correspondientes a distintas plazas, se posibilite que elija la concreta plaza a ocupar. **No aceptada.**
- Que estudie y, en su caso, impulse la aprobación de una norma, con el rango que corresponda, para que la preferencia de las personas con discapacidad en la elección de plazas se extienda también a aquellos procedimientos de movilidad horizontal en que la participación del funcionario sea obligada para la obtención de destino definitivo.
- Que, a través los cauces de coordinación existentes con el Ministerio de Educación y con las demás Administraciones educativas, proponga una modificación de la normativa estatal, de modo que se permita la valoración, en los concursos de traslados de ámbito estatal para personal funcionario docente perteneciente a los distintos cuerpos docentes, de los premios nacionales a la excelencia en el rendimiento universitario. **Aceptada.**

Al Departamento de Salud

- Que facilite información a los interesados en los procedimientos de selección en los que participan de todos aquellos aspectos y hechos que pueden interferir o condicionar el nor-

mal desarrollo de tales procedimientos, así como de las consecuencias que para los aspirantes o participantes pueden derivarse. **Aceptada.**

Al Ayuntamiento de Tudela

- Que imparta las instrucciones oportunas a los Tribunales calificadoros en el sentido de que siempre procedan a corregir y puntuar todos los ejercicios de una fase o prueba de oposición que hayan sido realizados por los aspirantes, informándoles de la puntuación obtenida en cada uno de los ejercicios. **No aceptada.**

Al Ayuntamiento de Cáseda

- Que someta la contratación del personal que desarrolle tareas propias de la función pública a los principios y criterios de selección establecidos en el Estatuto del Personal al servicio de las Administraciones Públicas de Navarra. **Aceptada.**

Al Ayuntamiento de Sangüesa

- Que proceda a la publicación, conforme a lo establecido en el Estatuto del Personal al servicio de las Administraciones Públicas de Navarra, de la aprobación de su respectiva plantilla, relacionando los datos personales y demás circunstancias reglamentariamente determinados. **Aceptada.**

6.2.7. Funcionamiento de entidades locales

Al Ayuntamiento de Igúzquiza

- Que celebre las sesiones plenarias y levante sus correspondientes actas conforme a lo establecido en la legislación aplicable. **Aceptada.**

Al Ayuntamiento de Lekunberri

- Que resuelva expresamente las peticiones de documentación que le formulen los concejales en ejercicio de su cargo, relacionadas con su derecho al acceso a la información municipal. **Aceptada.**

Al Ayuntamiento de San Adrián

- Que dé trámite a las denuncias cursadas por la policía municipal. **Aceptada.**

Al Concejo de Artaza

- Que facilite a todos los miembros del Concejo el acceso la documentación que obre en sus archivos, en igualdad de condiciones. **Aceptada.**

Al Concejo de Narbarte

- Que dé cumplimiento al deber legal de publicar en el tablón de edictos de la entidad, con dos días de antelación, las convocatorias a las sesiones concejiles. **Aceptada.**

6.2.8. Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas

A las Administraciones Públicas de Navarra

- Que den cumplimiento a su deber legal de dar respuesta a las solicitudes y escritos que presentan los ciudadanos en el plazo establecido por las normas. **Aceptada.**
- Que actúen conforme a los principios de confianza legítima, y buena fe, haciendo efectivo el derecho ciudadano a una buena administración. **Aceptada.**
- Que permitan el acceso de los ciudadanos a los archivos y registros administrativos, en los términos previstos en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. **Aceptada.**
- Que no soliciten la presentación, por parte de los ciudadanos, de documentación que obre en los archivos de la Administración pública solicitante. **Aceptada.**
- Que faciliten la información que demanden los ciudadanos y las copias de la documentación integrante de los expedientes en que tengan la consideración de interesados. **Aceptada.**
- Que adopten las medidas oportunas para hacer efectivos los derechos de los ciudadanos a una atención adecuada y el acceso a los servicios públicos, garantizando en todo momento el funcionamiento ordinario de los servicios. **Aceptada.**

- Que motiven los actos administrativos que dirijan a los ciudadanos, en particular en los casos en que dichos actos resulten desfavorables para estos. **Aceptada.**
- Que respeten los derechos de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones Públicas, en particular, el derecho a formular alegaciones, a recibir información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que requieran sus actuaciones, y a ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y funcionarios, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones. **Aceptada.**
- Que agilicen los trámites de los procedimientos de responsabilidad patrimonial, de forma que no se produzcan dilaciones indebidas en la resolución de los mismos, adoptando las medidas pertinentes para hacer efectivo el derecho a una buena administración. **Aceptada.**
- Que permitan el acceso de los ciudadanos, sin la necesidad de exigirles que acrediten un interés determinado, a la información presupuestaria que demanden. **Aceptada.**
- Que protejan, con todas las garantías exigibles, los datos personales de los ciudadanos, de modo que no se produzcan vulneraciones a su derecho fundamental a la intimidad. **Aceptada.**
- Que promuevan la implantación de servicios y oficinas de atención al ciudadano en los diferentes ámbitos sectoriales de la Administración para la realización de los trámites que estos demanden. **Aceptada.**

- Que den expresa contestación a los escritos que presenten los ciudadanos en ejercicio del derecho de petición reconocido por la Constitución. **Aceptada.**
- Que tramiten los procedimientos sancionadores con estricta sujeción a la normativa de aplicación, sin que, en ningún caso, pueda producirse indefensión. **Aceptada.**
- Que se facilite la más amplia información a los ciudadanos sobre la actividad de los entes locales y se les permita participar en la vida local. **Aceptada.**
- Que favorezcan el desarrollo de las asociaciones para la defensa de los intereses generales o sectoriales de los vecinos y que impulsen su participación en la vida local. **Aceptada.**

6.2.9. Hacienda Pública

Al Departamento de Economía y Hacienda

- Que modifique la tributación de las indemnizaciones por despido de modo que, en el caso de que el trabajador vuelva a prestar servicios a la misma empresa, no tenga que tributar por las indemnizaciones percibidas. **Aceptada.**
- Que, a efectos de poder practicar la reducción por mínimo familiar por persona asistida contenida en el artículo 55.4 del Texto Refundido de la Ley Foral del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, se acepte como válido el certificado de dependencia en los grados y niveles que determine junto con el Departamento de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte. **No aceptada.**

A la Mancomunidad de Residuos Sólidos de la Ribera

- Que notifique de forma fehaciente y personal todos aquellos actos administrativos que afecten a los derechos e intereses de los ciudadanos, entendiéndose que tal afección se produce si la emisión de recibos lleva aparejada un gravamen económico. **Aceptada.**
- Que, en la Ordenanza fiscal reguladora de las tasas por recogida, tratamiento y aprovechamiento o eliminación de residuos sólidos urbanos, se elimine el criterio del alta en el Impuesto de Actividades Económicas para la determinación de la cuota, y se sustituya por otro criterio más acorde a los principios de igualdad y progresividad, o bien, se incorporen a las actuales tarifas criterios variables y topes mínimos y máximos que permitan una distribución más ajustada de la tasa al principio de igualdad, de modo que la distribución del importe de la misma se ajuste a criterios de prudencia y no se produzcan desigualdades injustificadas, ni resultados desmedidos.
- Que aplique lo dispuesto en la Ordenanza Fiscal reguladora de las tasas por recogida, tratamiento y aprovechamiento o eliminación de residuos sólidos urbanos, en lo que se refiere a los supuestos de desarrollo en una vivienda de una actividad sujeta al Impuesto de Actividades Económicas, en cuyo caso únicamente se aplicará una tasa cuya cuantía sea más elevada.

6.2.10. Interior

Al Departamento de Presidencia, Justicia e Interior

- Que los agentes de la Policía acomoden, en todo momento, sus diligencias de registro y cacheo a los principios de proporcionalidad y racionalidad. **Aceptada.**

A los Ayuntamientos de Navarra de población superior a 7.000 habitantes, o de población inferior con dotación de policía local.

- Que con carácter general elaboren un protocolo de actuación para la custodia y trato correcto a los detenidos, que contemple, entre otras posibles, las siguientes medidas:
 - a) Que se establezca un registro, de imposible o difícil manipulación, en el que consten los datos de identificación de la persona detenida, de los policías que practicaron la detención y de los que se encargan de su custodia (entre ellos, un responsable de la detención y custodia), la hora de la detención e ingreso en las dependencias locales, así como la hora de salida, y otros datos que se consideren relevantes.
 - b) Que se graben, en audio y video, los interrogatorios policiales, incluidas las diligencias realizadas con presuntos autores de delitos contra la seguridad del tráfico, con miras a proteger tanto al detenido como a los funcionarios.
 - c) Que se examine conjuntamente al detenido por un médico forense y un médico elegido por el propio detenido.

- d) Que se garantice a las personas detenidas el acceso a abogados de su confianza y el contacto con sus familiares cercanos.

6.2.11. Justicia

Al Departamento de Presidencia, Justicia e Interior

216

- Que haga las previsiones presupuestarias necesarias para atender suficientemente el número de solicitudes de asistencia jurídica gratuita que formulen los ciudadanos.

6.2.12. Medio Ambiente

Al Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente

- Que proceda a la elaboración de los planes de recuperación y conservación del hábitat y de la especies, y los ponga en práctica, así como que, cuando proceda a la inclusión de una especie, subespecie o población en el catálogo de Especies amenazadas de Navarra, redacte un Plan de Recuperación, Conservación, o de Manejo, dependiendo de la categoría de que se trate. **No aceptada.**
- Que, en el caso de que considere que la Ley 42/2007, de 13 de diciembre, del Patrimonio Natural y de la Biodiversidad, modifica el planeamiento de la gestión de la fauna, impulse las actuaciones oportunas para la adaptación de la normativa foral a dicha Ley. **No aceptada.**
- Que, en los casos en que autorice actividades de intervención humana en las Zonas de Especial Conservación de la Red europea Natura 2000, protegidas por la Directiva 92/43/CEE,

de 21 de mayo de 1992, intensifique su función vigilancia, para que dicha zona no sufra afecciones que la deterioren de forma irrecuperable.

Al Centro de Recursos Ambientales de Navarra (CRANA)

- Que incorpore al II Plan de Formación Ambiental de la Administración de la Comunidad Foral 2010-2013 un bloque temático sobre la contaminación acústica. **Aceptada.**

217

A las Entidades Locales de Navarra

- Que ejerciten efectivamente y sin dilación sus competencias en materia de protección del medio ambiente y de salubridad pública y, en particular, sus potestades de intervención sobre las actividades privadas emisoras de ruidos y vibraciones, garantizando el derecho fundamental de los ciudadanos a su integridad física y moral y a su intimidad e inviolabilidad de domicilio, así como que las inmisiones respetan los límites máximos permitidos. **Aceptada.**
- Que velen por el cumplimiento estricto de las condiciones de funcionamiento de las actividades sometidas a licencia, en particular, por lo que se refiere a la observancia de los horarios y límites sonoros. Y, ante casos de incumplimiento, reaccionen e impongan las medidas que sean oportunas para restaurar la legalidad, adoptándolas con arreglo a los principios de proporcionalidad y eficacia, evitando, en todo caso, que la comisión de infracciones pueda beneficiar al infractor. **Aceptada.**
- Que, ante casos de incumplimiento reiterado de la observancia, por los titulares de establecimientos, de los límites sono-

ros en los que deben ejercer la actividad, previos los trámites que sean pertinentes, procedan a la clausura temporal de la actividad, en orden a una más eficaz protección de los derechos constitucionales de los vecinos, con la advertencia de que, de persistir en su conducta infractora, podrán acordar el cierre definitivo. **Aceptada.**

- Que, a través de la intervención de la Policía Municipal, intensifiquen la vigilancia de los locales que producen inmisión sonora por encima de los límites máximos permitidos y actúen ante el requerimiento de los vecinos afectados. **Aceptada.**
- Que garanticen el derecho a la información ambiental de los ciudadanos y a la participación en la toma de decisiones que afecten al medio ambiente, así como el derecho a obtener copias de la información disponible en los expedientes. **Aceptada.**
- Que sometan la posesión de animales potencialmente peligrosos a la obtención de la preceptiva licencia administrativa y creen el registro municipal de animales potencialmente peligrosos. **Aceptada.**

Al Ayuntamiento de Pamplona

- Que adopte medidas para solucionar y, en su caso, reducir el problema del ruido ocasionado por la utilización de bajas como locales de ocio por los jóvenes. **Aceptada.**

6.2.13. Servicios Públicos

A la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona

- Que amplíe las posibilidades de consulta de los usuarios del transporte urbano comarcal, garantizando mejor la disponibilidad para los mismos de los consumos realizados. **Aceptada.**

A la Mancomunidad de Aguas del Moncayo

- Que no condicione el alta en el suministro de agua al abono de la deuda generada por el anterior propietario del inmueble, por carecer dicha condición de cobertura legal y reglamentaria. **Aceptada.**

Al Ayuntamiento de San Adrián

- Que estudie la incorporación a la normativa municipal de previsiones que atenúen la facturación en los casos de consumos desorbitados por averías de instalaciones. **No aceptada.**

Al Ayuntamiento de Barasoain

- Que adopte las medidas pertinentes para subsanar deficiencias en los servicios de alumbrado público y de pavimentación de las vías públicas. **No aceptada.**

Al Ayuntamiento de Lónguida

- Que, de persistir las deficiencias del servicio de abastecimiento de agua, prestado por los promotores de una urbanización privada, intervenga la prestación del servicio, garantizando el acceso,

la continuidad, regularidad y adecuada calidad del mismo, sin perjuicio de reclamar o imputar a quien corresponda el coste, gastos o indemnización por la prestación del servicio. **Aceptada.**

6.2.14. Sanidad

Al Departamento de Salud

220

- Que haga efectivo el derecho a la información sobre los servicios sanitarios a los que puede acceder el ciudadano, tal y como establece el artículo. 9.1 de la Ley Foral 10/1990, de 23 de noviembre, de Salud. **Aceptada.**
- Que la Comisión Técnica para los Trastornos Mentales Graves, de la que forman parte los Departamentos de Salud y de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte, adopte las medidas pertinentes para hacer efectivas las prestaciones a la que tienen derecho los ciudadanos conforme a la Cartera de Servicios Sociales. **Aceptada.**
- Que se garantice el derecho del ciudadano a recibir la atención sanitaria especializada, de carácter programado y no urgente, en lo referido a las intervenciones quirúrgicas, acceso a consultas externas y pruebas diagnósticas en el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, en los plazos legalmente previstos. **Aceptada.**
- Que ejercite su potestad inspectora en relación con la prestación del transporte sanitario de urgencias, adoptando las medidas pertinentes para velar por la disponibilidad permanente para los servicios de urgencias de los vehículos específicamente destinados a tal finalidad. **Aceptada.**

- Que adopte las acciones y medidas que considere viables para una mejor formación del personal sanitario en el ámbito de la información sanitaria (cursos, charlas, folletos, etc.), al objeto de perfeccionar los procesos orales y escritos de información sanitaria al paciente y, en su caso, a los familiares. **Aceptada.**
- Que actualice la financiación de los productos sanitarios contenidos en el Anexo del Decreto Foral 17/1998, de 26 de enero, por el que se regula la prestación ortoprotésica del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, de prótesis externas, sillas de ruedas, ortesis y prótesis especiales, para ajustarla a la realidad económica actual, de modo que en ningún caso suponga una gravosa carga económica para los pacientes. **Aceptada.**
- Que adopte las medidas pertinentes para extender el sistema de receta electrónica, posibilitando su elección por los pacientes, y corrigiendo las deficiencias detectadas en la actuación ejecutada con carácter experimental. **Aceptada.**
- Que estudie soluciones interdisciplinares a los síndromes de la fibromialgia y la fatiga crónica, con criterios uniformes en todos los centros y servicios sanitarios, tanto del ámbito de atención primaria como del de la especializada. **Aceptada.**
- Que reconozca el derecho de los ciudadanos a la asistencia sanitaria por el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, y se les expida la tarjeta sanitaria individual sin obligarles a someterse al régimen establecido por el Decreto Foral 640/1996, de 18 de noviembre, sobre la universalización de la asistencia sanitaria. **No aceptada.**

- Que adopte las medidas necesarias para que se garantice, en los casos de infertilidad, un tratamiento en unos plazos de tiempo razonables asistencialmente, procurando que los ciudadanos conozcan una previsión del tiempo de espera para acceder a dicha prestación sanitaria.
- Que no excluya de los tratamientos de fecundación in vitro a las mujeres que, reuniendo los demás requisitos exigibles, sean madres de un único hijo.
- Que, en los casos en que así se precise, el personal sanitario de atención primaria facilite a los pacientes su derecho a la atención médica especializada o, en su caso, a la segunda opinión facultativa.
- Que actualice el Catálogo de Servicios Sanitarios que presta el Gobierno de Navarra, para ordenarlo, racionalizarlo, eliminar prácticas obsoletas, incorporar otras nuevas o complementar algunas y, en la medida de lo posible, ahorrar los gastos de prestaciones innecesarias así como impulsar otras cuyo coste sea más económico y con igual o mejor resultado que las hasta ahora existentes.
- Que introduzca indicadores de calidad en aquellos procesos de prestación o actividad sanitaria que lo permitan.
- Que se mantenga el modelo de financiación actual de las prestaciones sanitarias del sistema público navarro.
- Que establezca mejoras en la atención a la salud mental infante-juvenil, en concreto:

- Que se elabore una Cartera de Servicios Sociosanitarios para la salud mental infanto-juvenil, que contemple las patologías a atender en niños y adolescentes; las distintas formas de evaluación, diagnóstico clínico y psicodiagnóstico; los tipos de intervención: farmacológica y psicoterapéutica, educativa, de apoyo social, etcétera; las características e intensidades de las prestaciones (ambulatoria, hospital de día,...); y los plazos máximos para cada tipo de prestación.
- Que, paralelamente a la Cartera de Servicios, elabore y apruebe protocolos de actuación a efectos de coordinar las actuaciones de todos los órganos y, en su caso, Departamentos e instituciones implicados.
- Que impulse medidas formativas específicas para profesionales sanitarios.
- Que impulse la formación del personal profesional educativo y de los servicios sociales, en la atención a la salud mental infanto-juvenil, con el fin de erradicar el estigma y la discriminación.
- Que desarrolle una estructura de salud mental especializada para la atención de niños y jóvenes, conforme al modelo de atención comunitaria, contando con las asociaciones de familiares y profesionales en la planificación, desarrollo, control y gestión de los recursos asistenciales. Esta acción se concretaría en la creación del Centro de Salud Mental Infanto-Juvenil.

- Que se incorporen a los Presupuestos Generales de Navarra una o varias líneas presupuestarias específicas para financiar suficientemente las actuaciones de atención a la salud mental de los menores y adolescentes, y que se mantengan en los años sucesivos.

Al Departamento de Salud y al Departamento de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte

- Que se adopten las iniciativas dirigidas a que el Gobierno de Navarra proponga y defienda que la normativa europea o, en su caso, la estatal, reconozcan a los ciudadanos el derecho a conocer toda la información sobre la composición de los productos que consumen, transformen o cultiven, sin ninguna clase de límite porcentual que los exone-re, y a que se controle e impida, en su caso, la contaminación genética y la polinización de los cultivos no transgénicos. **Aceptada.**

6.2.15. Tráfico

Al Ayuntamiento de Pamplona

- Que estudie la mejora del tramo de carretera que discurre desde “El Sario” hasta el límite con Mutilva, de tal forma que, añadiendo aceras y alumbrado, pueda ser utilizada tanto por peatones como por vehículos. **Aceptada.**
- Que mejore la señalización de la restricción de estacionamiento en la zona del Portal de Zumalacárregui. **Aceptada.**

- Que aplique la reducción de puntos del permiso de conducción una vez que la sanción sea firme en vía administrativa. **Aceptada.**
- Que se adopten nuevas medidas tendentes a minimizar el riesgo producido por la circulación de vehículos por la zona peatonal de la calle Saenz de Oiza, instalando algún elemento físico que impida el acceso.

A los Ayuntamientos de Pamplona, Cendea de Galar y Valle de Aranguren, y al Departamento de Obras Públicas, Transportes y Comunicaciones

- Que, de acuerdo con las relaciones de colaboración y cooperación que deben regir entre ellos, busquen soluciones a los problemas de tráfico que se producen en el entorno del Parque Comercial Galaria-Morea. **Aceptada.**

6.2.16. Urbanismo

A las Entidades Locales de Navarra

- Que hagan efectivo el derecho de los ciudadanos a acceder a la información de que dispongan las Administraciones públicas sobre la ordenación del territorio, la ordenación urbanística y su evaluación ambiental, así como a obtener copia o certificación de las disposiciones o actos administrativos adoptados. **Aceptada.**
- Que hagan efectivo el derecho de los ciudadanos a participar en los procedimientos de elaboración y aprobación de cualquier instrumento de ordenación y ejecución urbanísticas

mediante la formulación de alegaciones y a obtener de la Administración una respuesta motivada. **Aceptada.**

- Que reconozcan el derecho de los ciudadanos a ejercer la acción pública para hacer respetar las determinaciones de la ordenación territorial y urbanística. **Aceptada.**
- Que ejerzan las competencias que tienen atribuidas para la protección de la legalidad urbanística y la restauración del orden infringido y, en este último caso, cuando constaten que las obras realizadas son incompatibles con la ordenación urbanística, dispongan la ejecución de las operaciones necesarias para devolver físicamente los terrenos o edificaciones al estado anterior fijando los plazos de iniciación y de terminación. **Aceptada.**
- Que, en las órdenes de ejecución para el cumplimiento del deber legal de uso y conservación de inmuebles, detallen con precisión las obras a ejecutar y el plazo para realizarlas. **Aceptada.**
- Que, en los casos en los que, como resultado de actuaciones urbanísticas, las entidades locales estén obligadas a devolver a los ciudadanos importes por ingresos indebidos, lo hagan con abono del interés de demora y sin dilaciones indebidas. **Aceptada.**
- Que, una vez recepcionadas las obras de urbanización, ejerzan las funciones que les competen en cuanto a la conservación y mantenimiento de la urbanización. **Aceptada.**

- Que, en los casos en que deban realizar valoraciones de edificaciones, construcciones e instalaciones, con independencia del suelo, efectúen la tasación de los bienes por el método de coste de reposición según su estado y antigüedad en el momento al que deba entenderse la referida valoración. **Aceptada.**
- Que, cuando alguna construcción o parte de ella estuviera en estado ruinoso, el Ayuntamiento, de oficio o a instancia de cualquier interesado, declare esta situación y adopte, previa audiencia del propietario y de los moradores, las medidas necesarias para asegurar la integridad física de los ocupantes y de terceras personas. **Aceptada.**

6.2.17. Vascuence/euskera

A la Administración de la Comunidad Foral

- Que, en las convocatorias de plazas, proceda a valorar el euskera como un mérito propio, en los términos de la Ley Foral del Vascuence, por tratarse de una lengua propia de Navarra especialmente protegida, de manera que la valoración en ningún caso sea igual o inferior a la de las lenguas no oficiales. **Aceptada.**
- Que, en la zona vascofona, los impresos que se hallen a disposición de los ciudadanos para la realización de los trámites administrativos pertinentes, estén editados en vascuence y castellano. **Aceptada.**
- Que las publicaciones, anuncios y publicidad que se dirijan a los ciudadanos de la zona vascofona se emitan también en

vascuence, con el mismo tamaño y visibilidad que el castellano. **Aceptada.**

- Que rotule los carteles indicativos de las localidades navarras conforme a la toponimia oficial aprobada por el Gobierno de Navarra. **Aceptada.**
- Que garantice el derecho de los ciudadanos residentes en la zona vascófona a recibir las comunicaciones y notificaciones que se les dirijan desde los órganos de la Administración de la Comunidad Foral tanto en castellano como en euskera, así como el deber legal de hacer efectivo el derecho de todos los ciudadanos a dirigirse en vascuence a los servicios, oficinas y centros ubicados en la zona vascófona y en la zona mixta. **Aceptada.**
- Que, conforme a lo dispuesto en la Ley Foral 11/2007, de 4 de abril, para la implantación de la Administración electrónica en la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, adopte medidas para impulsar, progresivamente, la versión en vascuence de la página web, de modo que los ciudadanos puedan utilizar la edición que consideren más apropiada y acceder a los servicios del portal web en euskera. **Aceptada.**
- Que en la zona vascófona, las señales, rotulaciones y, en general, toda la información escrita sea emitida en castellano y vascuence. **Aceptada.**

Al Departamento de Obras Públicas, Transportes y Comunicaciones

- Que, en la zona mixta, en el caso de aquellas localidades que cuenten con denominación oficial, además de en castellano,

en vascuence, la señalización de las mismas se realice con ambas denominaciones, conforme a la toponimia oficial aprobada por el Gobierno de Navarra.

Al Departamento de Economía y Hacienda

- Que conceda plena validez oficial a las actuaciones administrativas realizadas en vascuence por las entidades locales de la zona vascofona, sin perjuicio de solicitar a estas el envío también en castellano de dichas actuaciones, pero sin que pueda devolverse el expediente a la entidad local. **Aceptada.**

229

Al Ayuntamiento de Pamplona

- Que, conforme a lo dispuesto en su Ordenanza reguladora de la utilización y del fomento del vascuence, los carteles, folletos de información, programas, propaganda y la señalización indicadora del tráfico se redacten y, en su caso, se editen en castellano y en vascuence. **Aceptada.**
- Que se publique en la página web del Ayuntamiento de Pamplona, simultáneamente, en castellano y en euskera, el programa correspondiente a las fiestas de San Fermín. **Aceptada.**

Al Ayuntamiento de Burlada

- Que, conforme a lo establecido en su Ordenanza reguladora del uso y fomento del vascuence, los carteles que se coloquen en su ámbito municipal de actuación sean redactados en castellano y en euskera. **Aceptada.**

Al Ayuntamiento de Altsasu/Alsasua

- Que la información expuesta al público en el Ayuntamiento de Altsasu/Alsasua, así como el panel informativo de planificación de obras situado en el citado Ayuntamiento, se redacten también en vascuence. **Aceptada.**

Al Ayuntamiento de Irurtzun

- Que, conforme a lo dispuesto en su Ordenanza reguladora del fomento del euskera, utilice esta lengua cuando se dirija de modo general a la ciudadanía, redactando los bandos, avisos y elementos similares a las dos lenguas oficiales.

A la Universidad Pública de Navarra

- Que adopte las medidas pertinentes para hacer efectivo el derecho de los interesados a dirigirse a ella tanto en vascuence como en castellano. **Aceptada.**

6.2.18. Vivienda

Al Departamento de Vivienda y Ordenación del Territorio

- Que interprete la normativa reguladora de las actuaciones protegibles en materia de vivienda de manera que se posibilite el otorgamiento de subvenciones para la instalación de aparatos elevadores especiales en aquellos casos en que, por circunstancias objetivas, no se pueda instalar un ascensor, siempre que se cumpla con el resto de condiciones exigibles en la normativa contra incendios y de seguridad de utilización y evacuación de edificios, facilitando de esta forma el

acceso y uso por personas con discapacidades motrices.

Aceptada.

- Que notifique a los interesados su exclusión del procedimiento cuando esta obedezca la falta de subsanación de sus solicitudes. **Aceptada.**
- Que modifique el artículo 19.1.3° b) del Decreto Foral 4/2006, de 9 de enero, que establece, como requisito para adquirir una vivienda protegida, “que los solicitantes y sus cónyuges o parejas de hecho no hayan suscrito ningún contrato de adquisición en propiedad de otra vivienda protegida situada a menos de diez kilómetros de distancia, y que haya sido visado por el Departamento de Medio Ambiente, Ordenación del Territorio y Vivienda dentro del plazo de 30 meses anteriores a la presentación a visado del contrato referido a la nueva vivienda”, en el sentido de que los adjudicatarios que acrediten buena fe, no se vean afectados por esta limitación. **No aceptada.**
- Que, en los casos en que los adjudicatarios de vivienda pública protegida renuncien a la vivienda adjudicada por la imposibilidad de hacer frente al pago de la misma, y justifiquen dicha imposibilidad en la variación significativa de sus circunstancias económicas, se entienda dicha renuncia como “justificada”, y, en consecuencia, se les permita reformular su preferencia y se les oferte otra vivienda de condiciones distintas, si la hay. **No aceptada.**
- Que, en los casos de promociones de viviendas por VINSa, se asegure a los ciudadanos el derecho a reclamar la reparación de las deficiencias observadas en su vivienda, con indepen-

dencia de eventuales procesos judiciales o de la relación interna entre dicha entidad pública y los restantes agentes participantes en la construcción. **No aceptada.**

- Que estudie la posibilidad de modificar el precio máximo por metro cuadrado de las plazas de garaje vinculadas a las viviendas de protección oficial, equiparándolo al metro cuadrado útil de trastero. **No aceptada.**
- Que modifique la Ley Foral 35/2002, de 20 de diciembre, de Ordenación del Territorio y Urbanismo, de modo que los ocupantes legales de edificios declarados en ruina tengan derecho de realojo frente a la Administración declarante del estado de ruina.
- Que, respecto a las inspecciones que realice en materia de vivienda para comprobar el cumplimiento de la obligación de uso por parte de los beneficiarios, adopte las siguientes medidas:
 - a) Que informe a los ciudadanos de la finalidad de la actuación inspectora: si se trata de una actuación de comprobación sistemática, si obedece a alguna denuncia previa, etcétera.
 - b) Que otorgue, para la presentación de documentos, un plazo acomodado a la carga que se impone al ciudadano, considerando que el de diez días, fijado por aplicación supletoria de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, es muy breve a los efectos pretendidos en el requerimiento.

- c) Que notifique formalmente el requerimiento, por ser un acto administrativo que afecta a los derechos e intereses de los ciudadanos, evitando la inseguridad jurídica en cuanto al cómputo del plazo para concederlo.
- d) Que revise los términos del modelo normalizado de requerimiento empleado, tratando de evitar la sensación acusatoria y conminatoria que puede derivarse de dicho escrito, en aplicación del derecho de todos los ciudadanos a ser tratados con cortesía.
- e) Que regule un procedimiento específico de inspección en la materia, para verificar el uso dado a las viviendas protegidas u otros extremos cuya legalidad haya de controlarse, estableciendo las cargas que puedan corresponder a los ciudadanos y plazos para atenderlas.

6.3. MEDIACIONES

Durante el año 2010, el Defensor del Pueblo de Navarra propuso diversas fórmulas de conciliación entre las Administraciones públicas de Navarra y los ciudadanos para dar solución a asuntos en los que, si bien no se apreció una actuación irregular por parte de las Administraciones públicas supervisadas, se consideró conveniente proponer a estas una solución favorable a los intereses de los ciudadanos concernidos e, igualmente, acorde, con la legalidad y con los intereses públicos.

Se recogen a continuación algunas mediaciones realizadas que se consideran destacables.

Con el Departamento de Educación

234

- Que se estudie la posibilidad de atender la voluntad de los padres de los alumnos que no han sido admitidos en un centro privado concertado de ideario religioso, y, a la vez que se atiende la petición del centro educativo, autorice la creación de una cuarta aula y, en su caso, se financie esta. **Aceptada.**
- Que se atienda la solicitud de una Ikastola concertada de financiación de una cuarta línea de Educación Secundaria Obligatoria. **Aceptada.**
- Que, previamente a la aprobación de una Resolución que implante la jornada continua en nuevos centros escolares, se realice un amplio estudio general por parte del Departamento de Educación acerca de sus efectos (beneficios e inconvenientes), teniendo en cuenta, por este orden de prioridades: en primer lugar, los intereses de los alumnos; en segundo lugar, los intereses de las familias, en aras a la conciliación de la vida familiar y laboral; y, por último, los intereses los profesores, en su doble faceta de responsables de la docencia y de trabajadores del servicio público. En ese estudio deberían participar también las organizaciones y asociaciones representativas de los padres, en su condición de representantes de los intereses de sus hijos y de sus intereses propios. **Aceptada.**

Con el Departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente

- Que se estudien las políticas ordenadoras de la actividad cinegética y la gestión de la caza que, en estos últimos años, se están promoviendo por los órganos administrativos del Departamento, para, en su caso, compatibilizar la necesaria protección, conservación, fomento y ordenación de las especies y recursos cinegéticos con el derecho al ejercicio de la caza en Navarra. **No aceptada.**

Con el Departamento de Salud

- Que estudie la posibilidad de que, al menos una vez por semana, el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea preste el servicio de ginecología en el Centro de Salud de Leitza para todas las mujeres de la zona. **No aceptada.**

Con el Ayuntamiento de Pamplona

- Que estudie las necesidades actuales de plazas de aparcamiento en el barrio de Azpilagaña, impulsando, si fuera necesario, nuevas medidas que contribuyan a paliar la problemática de escasez de plazas en dicha zona. **Aceptada.**

Con el Ayuntamiento de Milagro

- Que adopte las medidas pertinentes para compatibilizar razonablemente el disfrute de las fiestas con el derecho al descanso de los vecinos, garantizando, en particular, el estricto cumplimiento de los horarios previstos para el cese de las actividades susceptibles de causar molestias. **Aceptada.**

Con el Ayuntamiento de Urdiain

En relación con la aprobación del Plan General Municipal.

Que cohoneste el Plan General Municipal con la dinámica real de crecimiento de la población del municipio y de la Sakana, justificando el modelo de desarrollo urbanístico propuesto y resolviendo las necesidades de suelo residencial, dotacional y de actividades económicas que se deriven del estudio de necesidades y del previsible crecimiento poblacional. En particular:

- a) Que delimite con arreglo a esa dinámica real el suelo necesario para el crecimiento y desarrollo urbanístico de la localidad. **Aceptada.**
- b) Que ordene cronológicamente las distintas clases de suelo y ámbitos o unidades de ejecución a desarrollar a corto, medio y largo plazo, clasificándolo, además del urbano consolidado y no consolidado, como urbanizable sectorizado y no sectorizado. **Aceptada.**
- c) Que establezca el sistema de ejecución de las unidades que el Ayuntamiento considere más adecuado desarrollar a corto plazo, y posponer la determinación del sistema de ejecución del resto de unidades a un momento ulterior, conforme al procedimiento fijado en el artículo 157 de la LFOTU. **Aceptada.**

CAPÍTULO 7

LA COLABORACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS CON EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE NAVARRA



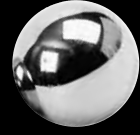
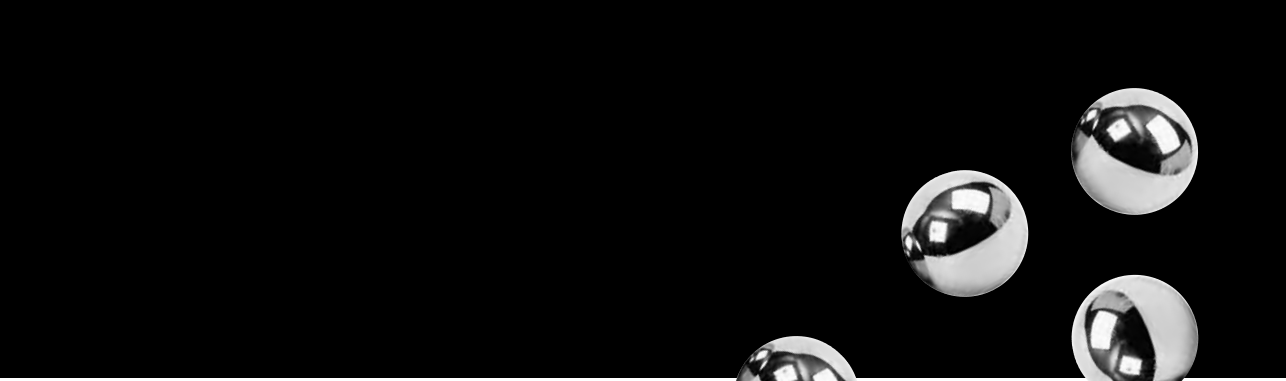
Defensor del Pueblo
de Navarra
Nafarroako Abuztuak



LA COLABORACIÓN DE LAS
ADMINISTRACIONES PÚBLICAS CON
EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE NAVARRA







7





LA COLABORACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS CON EL DEFENSOR DEL PUEBLO DE NAVARRA

7.1. EL DEBER DE COLABORACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS DE NAVARRA CON LA INSTITUCIÓN

241

La institución del Defensor del Pueblo de Navarra tiene como función la defensa y mejora del nivel de protección de los derechos y libertades de los ciudadanos y ciudadanas amparados por la Constitución y la Ley Orgánica de Reintegración y Amejoramiento del Régimen Foral de Navarra. En el ejercicio de su función garantista, la institución fomenta la práctica de una buena administración y el respeto a los derechos de los particulares, lo que exige la colaboración de todos los poderes públicos y organismos de la Comunidad Foral de Navarra, que están obligados a prestar auxilio al Defensor del Pueblo de Navarra con carácter preferente y urgente, y a informarle de las medidas adoptadas en cumplimiento de las advertencias, recomendaciones, recordatorios de deberes legales y sugerencias que les formule o, en su caso, a justificar adecuadamente las razones para no adoptarlas.

En cuanto a las consecuencias que tiene el incumplimiento del deber de colaboración, el artículo 24.2 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, del Defensor del Pueblo de Navarra, señala que la actitud negativa o negligente del personal al servicio de las Administraciones Públicas, o de sus superiores o responsables, al envío de la información inicial o documentación solicitados o el acceso a estos, podrá ser considerada por el Defensor del Pueblo de Navarra como hostil o entorpecedora

de sus funciones, haciéndola pública de inmediato y destacando tal calificación en su informe anual al Parlamento de Navarra.

Además, el artículo 34.2 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, dispone que, si formuladas las advertencias, recomendaciones, recordatorios de deberes legales o sugerencias para la adopción de nuevas medidas, dentro de un plazo que no excederá de los dos meses, no se produce una medida adecuada en tal sentido por la autoridad administrativa afectada o esta no informa al Defensor del Pueblo de Navarra de las razones que estime para no adoptarlas o no obtuviera una justificación adecuada, el Defensor del Pueblo incluirá tal caso en su informe anual o especial, mencionando expresamente los nombres de las autoridades o personal al servicio de las Administraciones Públicas que no hayan adoptado una actitud favorable en los asuntos en que, considerando el Defensor que era posible una solución positiva, esta no se ha conseguido.

7.2. CUMPLIMIENTO DEL DEBER DE COLABORACIÓN

Las Administraciones públicas de Navarra aceptaron en un alto porcentaje (el 86,7%), las mediaciones, recomendaciones, sugerencias y recordatorios de deberes legales formulados, y remitieron, con carácter general, la información solicitada en los expedientes de investigación.

No obstante, se dieron algunos casos en los que la Administración pública supervisada no contestó a la recomendación formulada.

Estos casos puntuales fueron cuatro en 2010. Si tenemos en cuenta que las quejas cerradas en 2010 fueron 975, se puede afirmar que los casos de no colaboración han sido muy escasos (0,4%), lo que no obsta para seguir insistiendo en la importancia que tiene dicha colaboración

con la institución del Defensor del Pueblo de Navarra para que esta pueda llevar a cabo su función de defensa de los derechos de los ciudadanos y ciudadanas.

7.2.1 Administraciones que no contestaron las recomendaciones, sugerencias y recordatorios de deberes legales

En aplicación del artículo 34.2 de la Ley Foral reguladora de la institución, se relacionan las Administraciones que no contestaron ni el primer escrito de recomendación, sugerencia o recordatorio de sus deberes legales, ni el oportuno recordatorio con un nuevo plazo dado al efecto.

243

Ayuntamiento de Berriozar

Expediente: 09/504

Materia: Tráfico

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Disconformidad con procedimiento sancionador de tráfico

Resolución: 226/09, de 10 de noviembre

Ayuntamiento de Juslapeña

Expediente: 10/7

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas.

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: No contestación a una solicitud de cambio de denominación del municipio.

Resolución: 97/10, de 1de junio

Ayuntamiento de Larraga

Expediente: 10/32

Materia: Urbanismo

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Inactividad municipal en materia de protección de la legislación urbanística.

Resolución: 63/10, de 25 de marzo

244

Ayuntamiento del Valle de Olo

Expediente: 10/6

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas.

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: No contestación a una solicitud de cambio de denominación del municipio.

Resolución: 60/10, de 18 de marzo

CAPÍTULO 8

INFORMES DEL DEFENSOR DEL PUEBLO DE NAVARRA



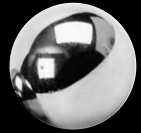
Defensor del Pueblo
de Navarra
Nafarroako Abuztuak



INFORMES DEL DEFENSOR DEL PUEBLO
DE NAVARRA







8



8.1. INTRODUCCIÓN. INFORMES ELABORADOS

Durante el año 2010, la institución del Defensor del Pueblo de Navarra elaboró:

- Dos informes especiales a iniciativa propia.
- Un informe especial solicitado por el Parlamento de Navarra.

Estos informes están disponibles en la página web de la institución: <http://www.defensornavarra.com>, en el epígrafe “informes especiales”.

Asimismo, el Defensor del Pueblo de Navarra compareció, a petición de la Mesa del Parlamento de Navarra, ante la Comisión de Presidencia, Justicia e Interior, con la finalidad de exponer sus aportaciones, de carácter jurídico, a la proposición de Ley Foral sobre custodia compartida en tramitación en el Parlamento de Navarra. La intervención del Defensor del Pueblo de Navarra se puede consultar en el mismo epígrafe de la página web de la institución.

8.2. INFORMES ESPECIALES A INICIATIVA PROPIA

El artículo 36.2 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, faculta al Defensor del Pueblo de Navarra, para presentar ante el Parlamento

de Navarra informes extraordinarios o monográficos, también llamados informes especiales, cuando la importancia, urgencia, o la gravedad de los hechos lo aconsejen.

En el año 2010, se elaboraron dos informes especiales a iniciativa de la institución, que fueron expuestos ante la Comisión de Régimen Foral del Parlamento de Navarra. Los informes son los siguientes:

1. Informe especial sobre la Administración de Justicia en Navarra.

- Publicado en el Boletín Oficial del Parlamento de Navarra núm. 95, de 30 de septiembre de 2010.
- Presentado ante la Comisión de Régimen Foral, en sesión de 19 de octubre de 2010.

2. Informe especial por el que se sugiere la elaboración de una Ley Foral de los derechos y deberes de los ciudadanos y ciudadanas de Navarra.

- Publicado en el Boletín Oficial del Parlamento de Navarra núm. 95, de 30 de septiembre de 2010.
- Presentado ante la Comisión de Régimen Foral, en sesión de 19 de octubre de 2010.

8.3. INFORMES SOLICITADOS POR EL PARLAMENTO DE NAVARRA

El artículo 16 d) de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, faculta al Defensor del Pueblo de Navarra, para emitir informes, en el área de su competencia, a solicitud del Parlamento.

Al amparo de este precepto, la Junta de Portavoces del Parlamento de Navarra acordó, en sesión celebrada el 1 de junio de 2009, solicitar al Defensor del Pueblo de Navarra la elaboración de un informe sobre el bilingüismo y los derechos lingüísticos de los ciudadanos. La presentación de este informe especial ante el Parlamento de Navarra se pospuso a principios del año 2010, con el fin de permitir realizar una evaluación global de las quejas relativas a los derechos lingüísticos de los ciudadanos, desde la puesta en marcha de la institución hasta el 31 de diciembre de 2009, por ejercicios completos.

Este informe especial fue:

- Publicado en el Boletín Oficial del Parlamento de Navarra núm. 9, de 3 de febrero de 2010.
- Presentado ante la Comisión de Régimen Foral, en sesión de 2 de marzo de 2010.

Por otra parte, en sesión celebrada el 29 de diciembre de 2010, la Junta de Portavoces del Parlamento de Navarra acordó solicitar al Defensor del Pueblo de Navarra la elaboración de un informe para analizar cuál es la situación efectiva de los derechos lingüísticos de los ciudadanos en relación con la Administración digital de la Comunidad Foral de Navarra (en especial, en el sitio www.navarra.es). Este informe será presentado al Parlamento de Navarra en el año 2011.

8.4. INFORMES SOLICITADOS POR LOS PARLAMENTARIOS FORALES

252

El artículo 19.2 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, habilita a los Parlamentarios Forales, individualmente, la Comisión de Régimen Foral y las Comisiones de Investigación, creadas por el Parlamento de Navarra, para solicitar, mediante escrito motivado, la intervención del Defensor del Pueblo de Navarra para la investigación o esclarecimiento de actos, resoluciones y conductas concretas producidas en cualquiera de las Administraciones Públicas a que se refiere el artículo 1.3, que afecten a una persona o grupo de personas, en el ámbito de sus competencias.

En aplicación de este precepto, mediante escrito de 30 de septiembre de 2010, la Parlamentaria Foral doña María Luisa Mangado Cortes, solicitó informe al Defensor del Pueblo de Navarra acerca de determinados contenidos de algunos libros de texto utilizados en centros educativos de Navarra en las asignaturas de Educación para la Ciudadanía y Educación Ético-Cívica, en relación con lo dispuesto en la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, y en la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, con criterios de igualdad entre géneros, diversidad de modelos de familia y de opciones afectivo-sexuales.

Este informe se remitió a la Parlamentaria Foral solicitante con fecha 12 de enero de 2011 y se trasladó, a efectos de su oportuno conocimiento, al Departamento de Educación y al Departamento de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte.

CAPÍTULO 9

LA RELACIÓN DIRECTA DE LA INSTITUCIÓN CON LOS CIUDADANOS Y CON LA SOCIEDAD CIVIL



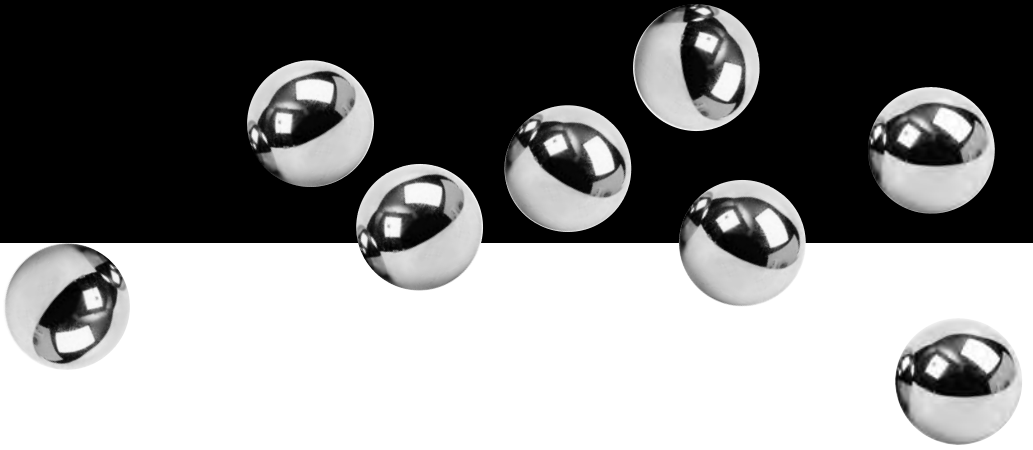
Defensor del Pueblo
de Navarra
Nafarroako Abuztuak



LA RELACIÓN DIRECTA
DE LA INSTITUCIÓN CON LOS
CIUDADANOS Y CON LA SOCIEDAD CIVIL







9



LA RELACIÓN DIRECTA DE LA INSTITUCIÓN CON LOS CIUDADANOS Y CON LA SOCIEDAD CIVIL

9.1. LA OFICINA DE INFORMACIÓN. CONSULTAS AL DEFENSOR DEL PUEBLO DE NAVARRA

257

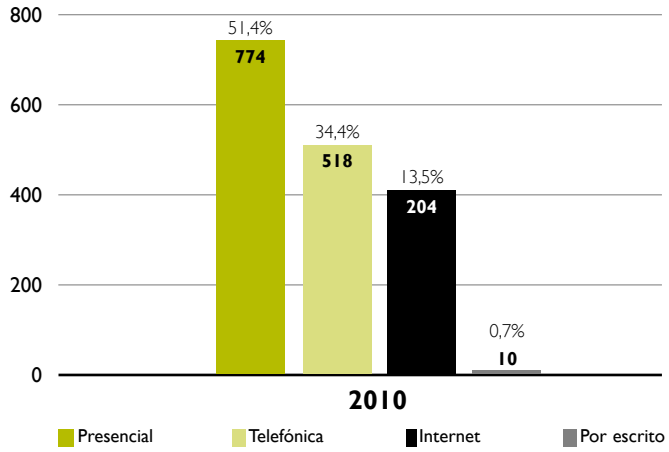
En 2010 la Oficina de Información registró un total de 1.506 consultas. De ellas 969 se resolvieron con el oportuno asesoramiento al ciudadano, no dando lugar a más actuaciones. El resto de consultas dieron lugar, bien a la presentación de una queja frente a la actuación de alguna de las Administraciones Públicas de Navarra, bien a la formulación de una propuesta de mejora de los servicios públicos.

En cuanto al tipo de consultas, el 91% fueron individuales y el 9% colectivas.

En el 51,4% de los casos, la consulta se formuló de forma personal y directa en la misma Oficina de Información. En un 34,4%, la consulta se efectuó de forma telefónica. En un 13,5%, se hizo a través de internet, y en el 0,7%, por fax.

258

Tipo de consultas



El listado de materias sobre las que recayeron las consultas fue el siguiente:

MATERIAS	Nº CONSULTAS	%
Bienestar Social	153	10,2%
Función Pública	130	8,6%
Educación y Enseñanza	106	7,0%
Sanidad	100	6,6%
Vascuence / euskera	100	6,6%
Urbanismo	89	5,9%
Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones Públicas	85	5,6%
Vivienda	69	4,6%
Justicia	67	4,4%
Hacienda	66	4,4%
Tráfico	54	3,6%
Interior	50	3,3%
Obras Públicas	47	3,1%
Servicios Públicos	42	2,8%
Medio Ambiente	45	3,0%
Seguridad Social	15	1,0%
Agricultura	13	0,9%
Extranjería	10	0,7%
Trabajo	10	0,7%
Cultura	8	0,5%
Comercio	5	0,3%
Industria	4	0,3%
Juventud y Deporte	2	0,1%
Turismo	1	0,1%
Varios	235	15,6%
TOTAL	1.506	100%

Como puede verse, el mayor número de consultas versó sobre bienestar social y asuntos sociales (10,2% de las formuladas). El segundo grupo lo ocupan las consultas sobre función pública (8,6%). El tercer grupo lo conforman las consultas de educación (7%). En cuarto lugar se sitúan las consultas sobre sanidad (6,6%) y, con el mismo número, las relativas al uso del vascuence en las Administraciones públicas de Navarra (6,6%).

El contenido principal de las consultas fue el siguiente:

En materia de **bienestar social**, predominaron las consultas relacionadas con la prestación de ayudas a personas sin recursos económicos, principalmente sobre los criterios de concesión de la renta básica. Además, se formularon numerosas consultas sobre el ingreso y las condiciones de estancia en residencias para la tercera edad, atención domiciliaria y ayudas para la dependencia.

En **función pública**, destacaron las consultas de los ciudadanos sobre el ingreso y la provisión de puestos de trabajo al servicio de las Administraciones públicas. También se formularon numerosas consultas por funcionarios públicos de las Administraciones de Navarra sobre complementos retributivos y reconocimiento de antigüedad.

En materia de **educación**, las consultas principales se refirieron a la aplicación de los criterios de admisión en los centros educativos sostenidos con fondos públicos. También se presentaron consultas sobre el funcionamiento de los centros y sobre los servicios de transporte escolar y comedor.

En **sanidad**, las consultas versaron principalmente sobre reclamaciones por atención sanitaria y sobre la actuación de algunos facultativos. También predominaron las consultas relacionadas con las listas de espera para atención especializada y para intervenciones quirúrgicas. Además, se formularon consultas sobre prestaciones farmacéuticas, atención a la salud mental y tratamientos por infertilidad.

En cuanto a las consultas sobre el **uso del vascuence** en las Administraciones públicas de Navarra, la mayoría se presentaron por

la fundación privada “Observatorio de Derechos Lingüísticos Behatokia”. Estas consultas versaron sobre el uso del euskera en: la edición de impresos, folletos y demás material divulgativo; las comunicaciones escritas remitidas desde la zona mixta a ciudadanos de la zona vascofona; las rotulaciones en dependencias y espacios públicos, señalización y toponimia; y la atención en dependencias sanitarias y administrativas. También se formularon consultas sobre perfiles lingüísticos en puestos de trabajo al servicio de la Administración de la Comunidad Foral y de las entidades locales.

En materia de **urbanismo**, los ciudadanos solicitaron información sobre intervención de las Administraciones públicas en la edificación, usos y disciplina urbanística, así como respecto a la ejecución del planeamiento.

En cuanto a las **garantías de los ciudadanos**, las consultas incidieron principalmente sobre los plazos de la Administración pública para responder a las solicitudes, instancias y recursos presentados por los ciudadanos. También se formularon consultas acerca del derecho a una atención adecuada por parte de la Administración.

En **vivienda**, las principales consultas se refirieron a los procedimientos de adjudicación de viviendas de protección pública, así como a las ayudas existentes para el acceso a una vivienda tanto en régimen de propiedad como en régimen de alquiler.

En **justicia**, el mayor número de consultas tuvo por objeto la actuación de abogados y procuradores. También versaron sobre ejecución de sentencias y asistencia jurídica gratuita.

En materia de **hacienda**, se registraron consultas relativas a los tributos de la Hacienda Tributaria Navarra y a los tributos locales.

En cuanto a las consultas sobre **tráfico**, versaron, en su mayoría, sobre el procedimiento sancionador.

Las consultas relativas a la materia de **interior** versaron sobre actuaciones policiales y trámites administrativos.

En materia de **obras públicas**, las consultas tuvieron por objeto la ejecución de infraestructuras, así como la obligación de las entidades locales de conservar los espacios públicos en buen estado.

En cuanto a la prestación de **servicios públicos**, predominaron las consultas sobre responsabilidad patrimonial de las Administraciones públicas. También se registraron consultas sobre el transporte público y sobre la prestación de los servicios mínimos por parte de los municipios.

En materia de **medio ambiente**, destacaron las consultas sobre ruidos y actividades molestas.

Las consultas sobre **seguridad social** tuvieron por objeto la declaración de incapacidades y el reconocimiento de prestaciones y pensiones.

En **agricultura** destacaron las consultas relativas a concentraciones parcelarias.

Las consultas sobre **extranjería** se refirieron a los procedimientos de autorizaciones de residencia y trabajo.

En materia de **trabajo**, el principal motivo de consulta fueron las percepciones por desempleo.

En cuanto a **cultura**, las consultas se formularon sobre artes escénicas y servicio de bibliotecas.

En la materia de **industria**, las consultas se refirieron principalmente a la obtención de subvenciones.

Las consultas sobre **deporte** tuvieron por objeto la utilización de las instalaciones deportivas.

El resto de las consultas versó fundamentalmente sobre consumo y derechos de los consumidores y usuarios, así como sobre otras relaciones jurídico-privadas entre ciudadanos, o entre ciudadanos y empresas privadas. Asimismo, fueron numerosas las consultas acerca del funcionamiento de entidades locales.

9.2. CONTACTO CON LA SOCIEDAD CIVIL

Durante el año 2010 fueron varias las entidades representativas de intereses sociales y profesionales que se reunieron con el Defensor del Pueblo de Navarra para exponerle varios asuntos. Entre ellas, cabe mencionar las siguientes:

- Asociación de Padres y Madres del Colegio de Educación Especial “El Molino”.
- ASPACE-Asociación de Atención a las Personas con Parálisis Cerebral.
- ASPACE-Comisión de padres proyecto PETO.

- DIANOVA, entidad gestora del Centro Residencial Educativo Terapéutico de Zanduetta para menores con problemas de conducta y consumo abusivo de sustancias tóxicas.

- Comisión Anti Sida de Navarra.

- Comisión de padres y madres del Colegio Público de Educación Infantil y Primaria Cardenal Ilundáin.

- Comisión de padres y madres del Colegio Compañía de María de Tudela.

- ASCUNA- Asociación de Cunicultores de Navarra.

- ASINA - Asociación de Secretarios Interinos de Navarra.

- SOS Racismo Navarra.

- BEHATOKIA - Observatorio de Derechos Lingüísticos.

- Equipo directivo de la Ikastola San Fermín.

- Coordinadora de Discapacitados de Navarra.

- Delegación Territorial en Navarra de la Fundación ONCE.

- Federación de Asociaciones de Inmigrantes de Navarra.

- UNICEF-Navarra.

- NAPAE- Asociación Navarra Artes Escénicas.
- Comisión de Personal de la Policía Foral de Navarra.
- ACEMNA- Asociación de Centros Especiales de Empleo sin ánimo de lucro en Navarra.
- Haur Eskolak Euskaraz.
- Comité Sindical -Representantes de trabajadores despedidos de Mélida.
- SORTZEN-Federación de Asociaciones de Padres y Madres.
- Comisión de Fiestas del Casco Viejo de Pamplona.
- Servicio Social de Base de Bortziriak-Cinco Villas.
- Industrias y Conservas Cárcar S.A.

CAPÍTULO 10

EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LA INSTITUCIÓN



Defensor del Pueblo
de Navarra
Nafarroako Abuztuak

10

EVALUACIÓN DE LA CALIDAD
DE LA INSTITUCIÓN







10

EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LA INSTITUCIÓN

271

10.1. LA OPINIÓN DE LOS CIUDADANOS SOBRE LA UTILIDAD Y EFICACIA DE LA INSTITUCIÓN

En el año 2010, al igual que en años anteriores, se solicitó la opinión de los ciudadanos y ciudadanas sobre el funcionamiento de la institución mediante la realización de una encuesta anónima.

Esta encuesta se envía a las personas que han presentado una queja ante el Defensor del Pueblo de Navarra, en el momento en que finalizan todas las actuaciones sobre la queja, es decir, en el momento de cierre de la misma.

En 2010 se recibieron y analizaron 211 encuestas. Los resultados más importantes del análisis son:

¿Cómo ha conocido la institución del Defensor del Pueblo de Navarra?

1. A través de familiares o conocidos	32	15%
2. Ya tenía experiencia de otros contactos	46	22%
3. Por consejo de alguna Administración	19	9%
4. Por los medios de comunicación (prensa, radio, televisión...)	82	39%
5. Otros (en blanco)	22 10	10% 5%
Total	211	100%

¿Cómo valora la atención prestada desde la institución?

1. Muy buena	115	55%
2. Buena	70	33%
3. Regular	7	3%
4. Mala	9	4%
5. Muy mala	1	0%
(en blanco)	9	4%
Total	211	100%

Como puede verse, prácticamente 9 de cada 10 encuestados valoran como muy buena o buena la atención prestada desde la institución en la tramitación de las quejas.

¿Recomendaría a otras personas acudir a la institución?

1. Sí	178	84%
2. No	19	9%
3. (en blanco)	14	7%
Total	211	100%

De estos resultados se deduce que 8 de cada 10 ciudadanos recomendarían a otra persona acudir a la institución.

¿Cómo valora la información recibida desde la institución del Defensor del Pueblo de Navarra?

1. Muy buena	93	44%
2. Buena	87	41%
3. Regular	9	4%
4. Mala	9	4%
5. Muy mala	4	2%
(en blanco)	9	4%
Total	211	100%

Por tanto, 8 de cada 10 encuestados consideran que la información recibida ha sido buena o muy buena.

¿Cómo valora el tiempo transcurrido desde que presentó la queja hasta la finalización del proceso?

1. Muy largo	9	4%
2. Largo	23	11%
3. Razonable	103	49%
4. Corto	43	20%
5. Muy corto	24	11%
(en blanco)	9	4%
Total	211	100%

En consecuencia, 8 de cada 10 ciudadanos consideran que el tiempo de tramitación de su queja ha sido razonable, corto o muy corto.

¿Considera que los escritos que se le han enviado desde la institución son claros y comprensibles?

1. Muy claros	89	42%
2. Claros	86	41%
3. Comprensibles	17	8%
4. Poco claros	6	3%
5. Nada claros	3	1%
(en blanco)	10	5%
Total	211	100%

Como puede apreciarse, 9 de cada 10 encuestados consideran los escritos recibidos muy claros, claros o comprensibles.

¿Considera que la institución del Defensor del Pueblo de Navarra ha sido útil para resolver su problema?

1. Sí, la considero muy útil	70	33%
2. Sí, la considero bastante útil	68	32%
3. No, la considero poco útil	28	13%
4. No, la considero muy poco útil	24	11%
5. Totalmente inútil	0	0%
(en blanco)	21	10%
Total	211	100%

Como puede verse, más de 6 de cada 10 encuestados consideran que la institución ha sido muy útil o bastante útil para resolver su problema.

¿Está de acuerdo con la decisión adoptada por Defensor del Pueblo respecto a su queja?

1. Completamente de acuerdo	74	35%
2. De acuerdo	55	26%
3. De acuerdo, en parte	41	19%
4. En desacuerdo	8	4%
5. Completamente en desacuerdo	17	8%
(en blanco)	16	8%
Total	211	100%

Por tanto, seis de cada diez encuestados manifiesta estar de acuerdo o muy de acuerdo con la decisión adoptada. La cifra sube a ocho de cada diez si se computa el estar de acuerdo en parte.

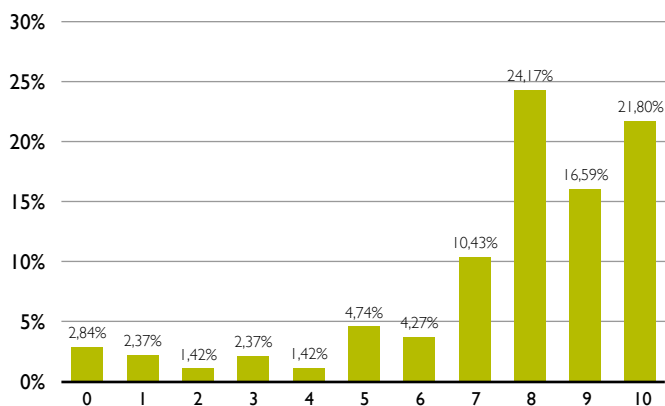
Con independencia de la resolución adoptada, ¿cómo valoraría del cero al diez globalmente la intervención de la institución en relación a su problema?

0	6	3%
1	5	2%
2	3	1%
3	5	2%
4	3	1%
5	10	5%
6	9	4%
7	22	10%
8	51	24%
9	35	17%
10	46	22%
(en blanco)	16	8%
Total	211	100%

La media de la valoración de los ciudadanos se sitúa en un 7,6. La moda o valor más frecuente es el 8 (24%), seguida de un 10 (22%).

Como se concluye, prácticamente 8 de cada 10 ciudadanos valoran la intervención de la institución con una nota comprendida entre 8 y 10.

Valoración global de 0 a 10



No obstante lo anterior, el comentario más común y reiterado por los ciudadanos y ciudadanas que nos remiten sus encuestas es que lamentan que las resoluciones del Defensor del Pueblo de Navarra no sean vinculantes para las Administraciones Públicas.

10.2. PLAZOS MEDIOS DE TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS

TIEMPOS DE TRAMITACIÓN (en días)	2010	2009
Desde el inicio hasta el acuse de recibo al ciudadano	1,6	1,8
Desde el inicio hasta la admisión a trámite de la queja	8,3	11,4
Desde inicio hasta el cierre de la queja	70,5	74,4
Número de quejas gestionadas	1.150	1.069

Como puede apreciarse en el cuadro, todos los tiempos medios de tramitación se han reducido en 2010 respecto al año anterior. Concretamente, el tiempo medio de tramitación de la quejas (desde el inicio hasta el cierre de la misma), se ha reducido en 4 días, aun cuando se ha gestionado un 7,6% más de quejas que en 2009.

ANEXO

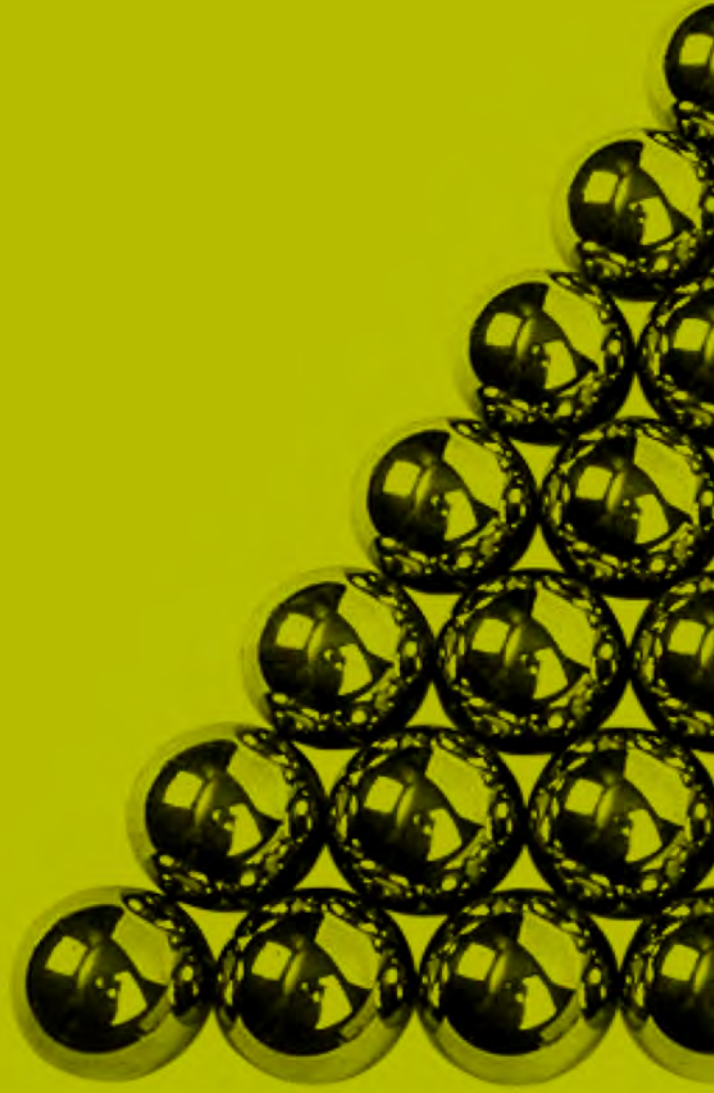
RELACIÓN DE RESOLUCIONES

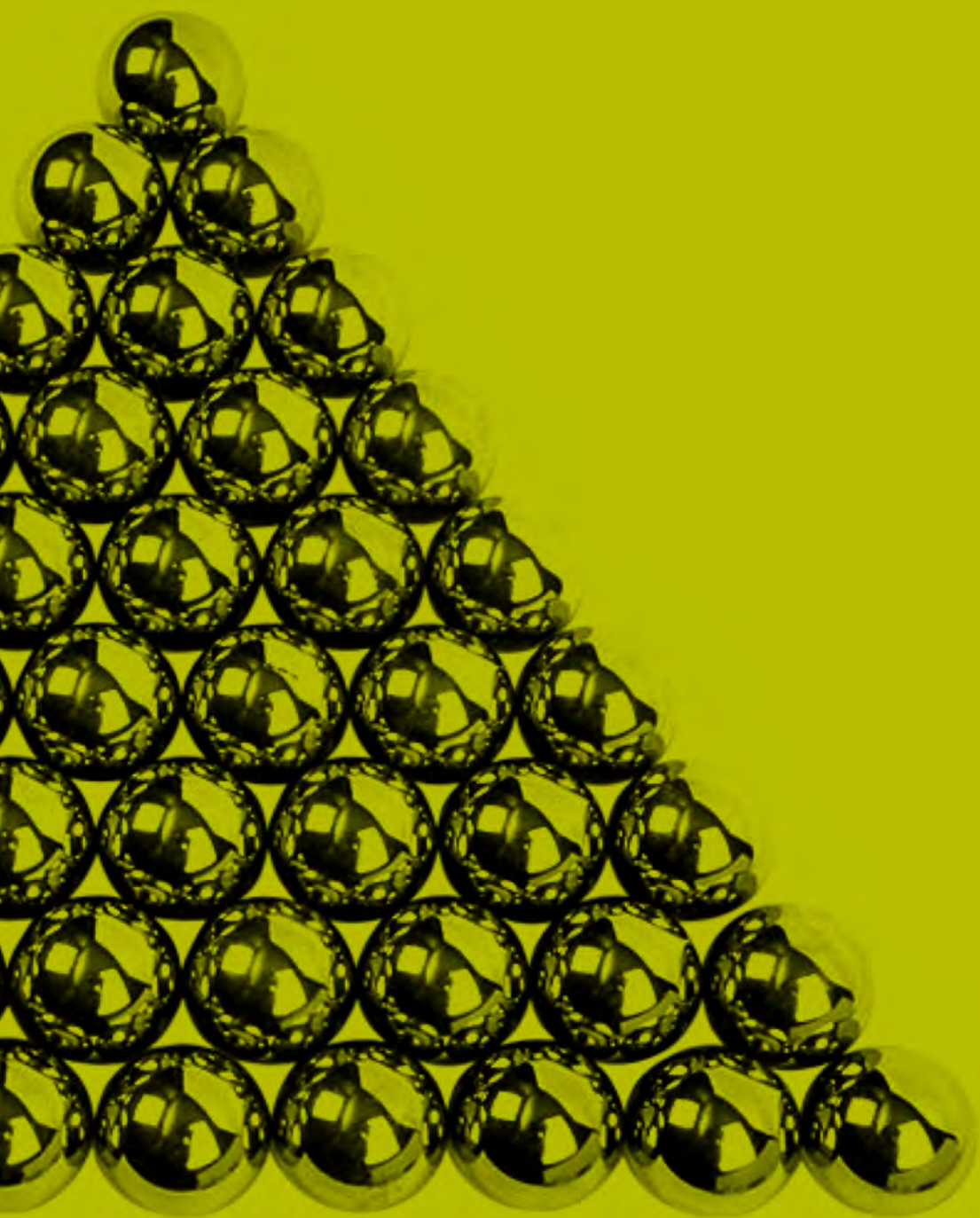


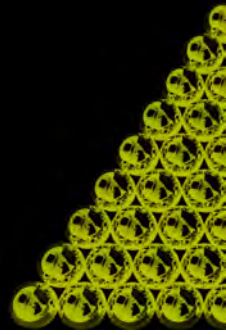
Defensor del Pueblo
de Navarra
Nafarroako Abuztuak

XORA

RELACIÓN DE RESOLUCIONES







A
ne
xo

RELACIÓN DE RESOLUCIONES

281

1. RESOLUCIONES ACEPTADAS

En este apartado se recogen las recomendaciones, recordatorios de deberes legales y sugerencias que han sido aceptadas por las diferentes Administraciones públicas durante el año 2010.

1.1. RESOLUCIONES ACEPTADAS POR LA ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA

DEPARTAMENTO DE ASUNTOS SOCIALES,
FAMILIA, JUVENTUD Y DEPORTE

Expediente: 08/377

Materia: Bienestar Social

Tipo: Sugerencia normativa

Queja: Ausencia de servicios o ayudas para el transporte al trabajo de las personas con discapacidad

Resolución: 08/09, 22 de enero

Expediente: 08/515

Materia: Bienestar Social

Tipo: Recomendación

Queja: Falta de resolución de una solicitud de ayuda económica para sufragar los gastos de la estancia en un centro residencial

Resolución: 06/09, de 20 de enero

Expediente: 08/589

Materia: Extranjería

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Solicitud de asistencia social para un menor extranjero no acompañado

Resolución: 16/09, de 29 de enero.

Expediente: 09/31

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Falta de respuesta a un escrito en el que solicita asistencia social

Resolución: 32/09, de 17 de febrero

Expediente: 09/104

Materia: Bienestar Social

Tipo: Recomendación

Queja: Desacuerdo con el procedimiento de designación de los vocales del Consejo Navarro de Bienestar Social

Resolución: 132/09, de 30 de junio

Expediente: 09/264

Materia: Bienestar Social

Tipo: Recomendación

Queja: Solicitud de abono de la prestación reconocida a una persona dependiente con efecto retroactivo desde la declaración de dependencia

Resolución: 136/09, de 6 de julio

Expediente: 09/265

Materia: Sanidad

Tipo: Recomendación

Queja: Insuficiencia de la ayuda económica percibida para el pago de la estancia en un centro de una persona con discapacidad

Resolución: 252/09, 11 de diciembre

283

Expediente: 09/288

Materia: Bienestar Social

Tipo: Recordatorio de deberes legales sobre la obligación de colaboración con el Defensor del Pueblo de Navarra

Queja: Disconformidad con el establecimiento del límite de rentas para la concesión de ayudas a madres trabajadoras

Resolución: 248/09, 11 de diciembre

Expediente: 09/391

Materia: Vascuence/euskera

Tipo: Recomendación

Queja: Desacuerdo con el envío, únicamente en castellano, de información a la zona vascófona.

Resolución: 270/09, 29 de diciembre

Expediente: 09/421

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Falta de respuesta a un expediente de responsabilidad patrimonial

Resolución: 244/09, de 2 de diciembre

Expediente: 09/441

Materia: Bienestar Social

Tipo: Recomendación

Queja: Deficiente funcionamiento de la Agencia Navarra para la Dependencia en la gestión de las subvenciones y ayudas.

Resolución: 241/09, de 1 de diciembre

Expediente: 09/450

Materia: Bienestar Social

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Disconformidad de la familia biológica de un menor ingresado en un centro de acogida respecto al régimen de visitas y a las condiciones del centro

Resolución: 10/2010, de 18 de enero

Expediente: 09/532

Materia: Bienestar Social

Tipo: Recordatorio de deberes legales a la Administración pública sobre su obligación de contestar en plazo a las solicitudes y escritos que le presenten los ciudadanos.

Queja: Disconformidad con la tramitación de las ayudas destinadas a víctimas de violencia de género y falta de respuesta de la Administración pública al escrito presentado

Resolución: 31/2010, de 5 de febrero

285

Expediente: 09/655

Materia: Bienestar Social

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Demora en la tramitación de una renta básica

Resolución: 28/2010, de 5 de febrero

Expediente: 09/700

Materia: Sanidad y Consumo

Tipo: Sugerencia (formulada la misma sugerencia al Departamento de Salud)

Queja: Etiquetación incorrecta de productos y alimentos modificados genéticamente

Resolución: 21/2010, de 25 de enero

Expediente: 09/819

Materia: Bienestar Social

Tipo: Recomendación

Queja: Problemas de convivencia generados por personas en estancias subvencionadas por la Administración

Resolución: 79/2010, de 28 de abril

Expediente: 10/16

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Denegación de acceso al denunciante a un expediente administrativo

Resolución: 58/2010, de 17 de marzo

Expediente: 10/301

Materia: Bienestar Social

Tipo: Recomendación

Queja: Denegación de plaza residencial para una persona dependiente por razón de enfermedad mental

Resolución: 102/2010, de 14 de junio

Expediente: 10/354

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Falta de contestación a instancia presentada

Resolución: 119/2010, de 20 de julio

Expediente: 10/389

Materia: Bienestar Social

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Disconformidad con la demora producida en la concesión de ayuda por dependencia

Resolución: 139/2010, de 17 de agosto

Expediente: 10/407

Materia: Bienestar Social

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Demora en la percepción de la prestación económica por dependencia

Resolución: 138/2010, de 17 de agosto

Expediente: 10/438

Materia: Vasculencia/Euskera

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Envío de un librito del Instituto Navarro del Deporte a un Ayuntamiento de la zona vascofona únicamente en castellano.

Expediente: 10/482

Materia: Comercio

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: No tramitan una reclamación en materia de consumo

Resolución: 134/2010, de 13 de agosto

Expediente: 10/700

Materia: Bienestar Social

Tipo: Recomendación

Queja: Retrasos en la percepción de la renta básica

Resolución: 181/2010, de 14 de octubre

Expediente: 10/701

Materia: Bienestar Social

Tipo: Recomendación y recordatorio de deberes legales

Queja: Demora en la concesión de la renta básica

Resolución: 182/2010, de 14 de octubre

DEPARTAMENTO DE DESARROLLO RURAL Y MEDIO AMBIENTE

Expediente: 09/547

Materia: Agricultura

Tipo: Recomendación

Queja: Discrepancia con un proyecto de reparcelación

Resolución: 223/09, 9 de noviembre

288

Expediente: 09/606

Materia: Agricultura

Tipo: Sugerencia normativa

Queja: Necesidad de modificación legislativa para posibilitar el cultivo y consumo de productos y alimentos no modificados transgénicamente

Resolución: 249/09, 11 de diciembre de 2009

Expediente: 09/884

Materia: Medio Ambiente

Tipo: Dos recordatorios de deberes legales

Queja: Disconformidad con la autorización de afecciones ambientales para seis puntos de sondeo en Zilbeti

Resolución: 66/2010, de 8 de abril

Expediente: 10/686

Materia: Vascuence/Euskera

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Disconformidad con que los impresos para legalizar un explotación ganadera en la zona vascófona, estén redactados únicamente en castellano

DEPARTAMENTO DE ECONOMÍA Y HACIENDA

Expediente: 09/844

Materia: Vasculence/Euskera

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Emisión de los recibos de la contribución y las certificaciones de catastro por un Ayuntamiento de la zona vascófona únicamente en castellano

289

Expediente: 10/443

Materia: Vasculence/Euskera

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Hoja informativa de TRACASA enviada solo en castellano a la zona vascófona

DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

Expediente: 09/494

Materia: Educación

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Disconformidad con la inadmisión en un centro escolar concertado y con la falta de motivación y de indicación de los recursos pertinentes para impugnar dicha inadmisión

Resolución: 179/09, 8 de septiembre

Expediente: 09/582

Materia: Función Pública

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Falta de un trámite de subsanación de méritos en un proceso selectivo.

Resolución: 193/09, 5 de octubre.

Expediente: 09/583

Materia: Función Pública

Tipo: Recordatorio de deberes legales a la Administración pública sobre su obligación de contestar expresamente y en plazo a todas las solicitudes y escritos que le presenten los ciudadanos

Queja: Disconformidad con la imposibilidad de que los Licenciados en Ciencias Ambientales formen parte de las listas de aspirantes a la contratación temporal de puestos de trabajo docentes al servicio del Departamento de Educación, en algunas especialidades

Resolución: 233/09, 17 de noviembre

Expediente: 09/618

Materia: Vasculencia/euskera

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Falta de atención telefónica en euskera

Resolución: 263/09, de 24 de diciembre

Expediente: 09/619

Materia: Vasculencia/euskera

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Falta de atención telefónica en euskera

Resolución: 264/09, de 24 de diciembre

Expediente: 09/624

Materia: Vascuence/euskera

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Falta de atención telefónica en euskera

Resolución: 265/09, de 24 de diciembre

Expediente: 09/688

Materia: Educación

Tipo: Recomendación

Queja: Errores cometidos en el procedimiento seguido para comunicar las calificaciones escolares de una alumna

Resolución: 245/09, de 2 de diciembre

Expediente: 09/723

Materia: Educación

Tipo: Recomendación

Queja: Disconformidad con la cesión de datos de carácter personal de un alumno por parte del centro escolar

Resolución: 5/2010, de 12 de enero

Expediente: 09/752

Materia: Educación

Tipo: Sugerencia

Queja: Disconformidad con los ratios de niños / profesor en las Escuelas Infantiles 0 a 3 años de la Comunidad Foral.

Resolución: 26/09, de 29 de diciembre

Expediente: 09/794

Materia: Educación

Tipo: Dos sugerencias

Queja: Ausencia de apoyos específicos para una alumna que padece dislexia

Resolución: 33/2010, de 8 de febrero

Expediente: 09/818

Materia: Función Pública

Tipo: Sugerencia y recordatorio de deberes legales (se ha formulado el mismo recordatorio al Departamento de Presidencia, Justicia e Interior)

Queja: Disconformidad de los funcionarios docentes del cuerpo de Maestros con su falta de habilitación, por la Administración educativa de Navarra, en la especialidad de Primaria Generalista

Resolución: 34/2010, de 11 de febrero

Expediente: 09/894

Materia: Función Pública

Tipo: Recordatorio de deberes legales a la Administración pública sobre su obligación de contestar en plazo a las solicitudes y escritos que le presenten los ciudadanos.

Queja: Disconformidad con las modificaciones funcionales realizadas en una plaza de orientador y falta de respuesta a la solicitud presentada ante la Administración pública

Resolución: 57/2010, de 17 de marzo

Expediente: 10/194

Materia: Educación

Tipo: Sugerencia Normativa y recomendación

Queja: Disconformidad con la inadmisión de uno de los hijos mellizos en el centro escolar en el que ha sido admitido su hermano.

Resolución: 84/2010, de 11 de mayo

Expediente: 10/352

Materia: Servicios Públicos

Tipo: Recomendación

Queja: Denegación de una reclamación de responsabilidad patrimonial

Resolución: 104/2010, de 15 de junio

Expedientes: 10/394, 10/397, 10/402, 10/409, 10/420

Materia: Educación

Tipo: Recordatorio de deberes legales a la Administración pública sobre su obligación de contestar en plazo a las solicitudes y escritos que le presenten los ciudadanos

Queja: Falta de contestación a la solicitud realizada por padres del Colegio Público Bernart Etxepare solicitando el abono de la subvención de comedor para transporte de los hijos que no se quedan a comer

Resolución: 108/2010, de 24 de junio

Expediente: 10/416

Materia: Función Pública

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Impago de intereses por el retraso en el abono de retribuciones a un docente

Resolución: 126/2010, de 30 de julio

Expediente: 10/427

Materia: Función Pública

Tipo: Recomendación

Queja: Denegación de asistencia a docente afectada por discapacidad, para el adecuado ejercicio de sus funciones

Resolución: 148/2010, de 2 de septiembre

Expediente: 10/560

Materia: Vasculencia/Euskera

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Deficiencias en la web en euskera del Departamento de Educación

Expediente: 10/603

Materia: Educación

Tipo: Recomendación

Queja: Ausencia de apoyo educativo para un alumno con trastorno por déficit de atención y disconformidad con la decisión del centro de que el alumno repita curso

Resolución: 159/2010, de 13 de septiembre

Expediente: 10/634

Materia: Función Pública

Tipo: Recordatorio de deberes legales a la Administración pública sobre su obligación de contestar en plazo a las solicitudes y escritos que le presenten los ciudadanos

Queja: Ausencia de vacantes de la especialidad de música en concursos de traslado de ámbito nacional y no contestación a la instancia presentada

Resolución: 186/2010, de 19 de octubre

Expediente: 10/638

Materia: Educación

Tipo: Recomendación y recordatorio de deberes legales

Queja: Disconformidad con la sanción impuesta por la Escuela Oficial de Idiomas de Pamplona por falta de asistencia a clase

Resolución: 164/2010, de 16 de septiembre

Expediente: 10/768

Materia: Función Pública

Tipo: Recordatorio de deberes legales a la Administración pública sobre su obligación de contestar en plazo a las solicitudes y escritos que le presenten los ciudadanos

Queja: Disconformidad de los licenciados en económicas y en administración y dirección de empresas con la Orden Foral 60/2009, de 8 de mayo, que no les permite impartir la especialidad de matemáticas como contratados temporales y con la falta de contestación a la instancia presentada ante la Administración pública

Resolución: 200/2010, de 17 de noviembre

DEPARTAMENTO DE INNOVACIÓN, EMPRESA Y EMPLEO

Expediente: 10/448

Materia: Vasculencia/Euskera

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Folleto informativo enviado a la zona vascofona únicamente en castellano

Expediente: 10/584

Materia: Vascuence/Euskera

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Disconformidad con que los impresos de taller de la ITV en la zona vascófona no estén en formato bilingüe

DEPARTAMENTO DE PRESIDENCIA, JUSTICIA E INTERIOR

Expediente: 09/604

Materia: Función Pública

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Irregularidades y retrasos en un proceso selectivo de ingreso en la Administración pública

Resolución: 236/09, de 24 de noviembre

Expediente: 09/626

Materia: Vascuence/Euskera

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Remisión del Plan de Formación del Instituto Navarro de Administración Pública a un Ayuntamiento de la zona vascófona sólo en castellano.

Resolución: 266/09, de 24 de diciembre

Expediente: 09/741

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Ausencia de contestación por la Policía Foral a una solicitud de obtención de una copia de grabación, a efectos de exigir responsabilidad patrimonial

Resolución: 1/2010, de 5 de enero

Expediente: 09/818

Materia: Función Pública

Tipo: Recordatorio de deberes legales y sugerencia

Queja: Disconformidad de los funcionarios docentes del cuerpo de Maestros con su falta de habilitación, por la Administración educativa de Navarra, en la especialidad de Primaria Generalista

Resolución: 34/2010, de 11 de febrero

Expediente: 09/826

Materia: Función Pública

Tipo: Sugerencia

Queja: Deficiencias en la normativa de representación sindical

Resolución: 82/2010, de 7 de mayo

Expediente: 09/843

Materia: Vascuence/Euskera

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Información remitida por el Instituto Navarro de Administración Pública a la zona vascófona, únicamente en castellano

Resolución: 45/2010, de 3 de marzo

Expediente: 09/854

Materia: Función Pública

Tipo: Recomendación y recordatorio de deberes legales

Queja: Falta de adaptación del puesto de trabajo a la deficiencia auditiva del funcionario

Resolución: 25/2010, de 27 de enero

Expediente: 10/96

Materia: Función Pública

Tipo: Sugerencia

Queja: Disconformidad con los requisitos de una convocatoria para la provisión de plazas, mediante oposición restringida, por personas con discapacidad intelectual

Expediente: 10/98

Materia: Función Pública

Tipo: Recomendación y recordatorio de deberes legales

Queja: Disconformidad con procedimiento para la provisión de plazas de Técnico de Administración Pública (rama jurídica)

Resolución: 77/2010, de 26 de abril

Expediente: 10/118

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Retraso por parte del Tribunal Administrativo de Navarra en resolver un recurso de alzada sobre un procedimiento sancionador de tráfico

Resolución: 59/2010, de 17 de marzo

Expediente: 10/121

Materia: Función Pública

Tipo: Recordatorio de deberes legales a la Administración pública sobre su obligación de contestar en plazo a las solicitudes y escritos que le presenten los ciudadanos

Queja: Disconformidad con la denegación de los trienios previstos en el Estatuto Básico del Empleado Público al personal docente contratado y no contestación a la instancia presentada en solicitud de estos.

Resolución: 93/2010, de 25 de mayo

Expediente: 10/145

Materia: Función Pública

Tipo: Sugerencia

Queja: Disconformidad con el requisito de titulación exigido para el puesto de trabajo de Cuidador, por falta de cualificación profesional

Resolución: 113/2010, de 30 de junio

Expediente: 10/291

Materia: Función Pública

Tipo: Recomendación

Queja: Desacuerdo con la falta de previsión normativa para que, en aquellos casos en que un aspirante al ingreso en las Administraciones públicas sea declarado en excedencia por encontrarse prestando servicios en la Administración convocante, la plaza que quede vacante se pueda ofrecer al siguiente aspirante en la relación de aprobados

Resolución: 83/2010, de 7 de mayo

Expediente: 10/313

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: No contestación a un recurso de alzada

Resolución: 122/2010, de 22 de julio

Expediente: 10/355

Materia: Tráfico

Tipo: Sugerencia y recordatorio de deberes legales

Queja: Desacuerdo con la inadmisión por el Tribunal Administrativo de Navarra de un recurso de alzada frente a un expediente sancionador en materia de tráfico, por la falta de acreditación de la representación

Resolución: 101/2010, de 10 de junio

Expediente: 10/404

Materia: Interior

Tipo: Sugerencia

Queja: Realización de actividades de hostelería y restauración sin las autorizaciones necesarias para el desarrollo de dicha actividad

Expediente: 10/406

Materia: Interior

Tipo: Recomendación

Queja: Disconformidad con el informe elaborado por la Policía Foral sobre un accidente de tráfico

Resolución: 125/2010, de 30 de julio

Expediente: 10/439

Materia: Vascuence/Euskera

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Remisión a un Ayuntamiento de la zona vascofona del Plan de Formación del Instituto Navarro de Administración Pública únicamente en castellano

Expediente: 10/465

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Dilaciones indebidas en la autorización para la creación del Colegio Profesional de Técnicos de Radiología

Resolución: 112/2010, de 29 de junio

Expediente: 10/486

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Falta de resolución de un recurso de alzada

Resolución: 175/2010, de 8 de octubre

Expediente: 10/513

Materia: Interior

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Actuación policial desproporcionada

Resolución: 133/2010, de 13 de agosto

DEPARTAMENTO NAVARRO DE SALUD
SERVICIO NAVARRO DE SALUD-OSASUNBIDEA

Expediente: 09/353

Materia: Función Pública

Tipo: Recomendación

Queja: Disconformidad con el régimen de trabajo de los auxiliares sanitarios.

Resolución: 175/09, de 3 de septiembre

302

Expediente: 09/371

Materia: Sanidad

Tipo: Recomendación (también contiene un recordatorio de deberes legales al Parlamento de Navarra)

Queja: Desacuerdo con la inclusión de un informe médico en el expediente personal de un trabajador.

Resolución: 239/09, de 25 de noviembre

Expediente: 09/395

Materia: Vascuence/Euskera

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Falta de atención en euskera en el servicio de pediatría del Centro de Salud de una localidad de la zona vascófona.

Resolución: 269/09, de 29 de diciembre

Expediente: 09/521

Materia: Sanidad

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Falta de diagnóstico médico definitivo.

Resolución: 207/09, de 27 de octubre

Expediente: 09/699

Materia: Sanidad

Tipo: Recomendación y sugerencia normativa

Queja: Denegación del reintegro de gastos originados por la prestación de asistencia médica fuera de Navarra

Resolución: 255/09, de 16 de diciembre

Expediente: 09/700

Materia: Sanidad

Tipo: Sugerencia (formulada la misma sugerencia al Departamento de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte)

Queja: Etiquetación incorrecta de productos y alimentos modificados genéticamente

Resolución: 21/2010, de 25 de enero

Expediente: 09/746

Materia: Función Pública

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Falta de abono de los atrasos correspondientes al complemento de destino reconocido por resolución judicial

Resolución: 250/09, de 11 de diciembre

Expediente: 09/765

Materia: Vascuence/Euskera

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Falta de atención en euskera en un centro sanitario de zona vascófona

Resolución: 2/2010, de 11 de enero

Expediente: 09/775

Materia: Sanidad

Tipo: Sugerencia

Queja: Desacuerdo con la atención ginecológica recibida en un Centro de Atención a la Mujer

Resolución: 14/2010, de 19 de enero

Expediente: 09/793

Materia: Sanidad

Tipo: Recordatorio de deberes legales a la Administración pública sobre su obligación de contestar a los ciudadanos sus peticiones

Queja: Desacuerdo con la falta de contestación a una petición de entrevista

Resolución: 23/2010, de 23 de enero

Expediente: 09/803

Materia: Función Pública

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Falta de contestación a una recusación promovida frente a un miembro del Tribunal designado en un proceso selectivo

Resolución: 27/2010, de 28 de enero

Expediente: 09/830

Materia: Vasculencia/Euskera

Tipo: Recomendación

Queja: Disconformidad con la valoración del euskera en una convocatoria para la provisión de puestos de trabajo en la Administración pública

Resolución: 44/2010, de 1 de marzo

Expediente: 09/842

Materia: Vascuence/Euskera

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Disconformidad con la atención, únicamente en castellano, de una enfermera sustituta en la zona vasca-fona

Resolución: 13/2010, de 19 de enero

Expediente: 09/850

Materia: Sanidad

Tipo: Recomendación

Queja: Demora en la lista de espera para un ingreso definitivo en un centro especializado de salud mental

Resolución: 26/2010, de 28 de enero

Expediente: 10/89

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Falta de contestación a un escrito presentado en el Servicio Navarro de Salud - Osasunbidea

Resolución: 49/2010, de 4 de marzo

Expediente: 10/94

Materia: Sanidad

Tipo: Recomendación

Queja: Demora en un citación para una revisión de Ginecología

Resolución: 80/2010, de 28 de abril

Expediente: 10/143

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Falta de contestación a un recurso de alzada presentado por la disconformidad del recurrente con las notas del proceso selectivo en el que ha participado.

Resolución: 78/2010, de 26 de abril

Expediente: 10/444

Materia: Vasceuce/Euskera

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Desacuerdo con la expedición, solamente en castellano, de una receta médica a ciudadano de la zona vascofona

Expediente: 10/445

Materia: Vasceuce/Euskera

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Falta de atención telefónica en euskera en el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea

Expediente: 10/460

Materia: Vasceuce/Euskera

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Señalización de desvío por obras en el puente de Oblatas con escasa traducción al euskera

Expediente: 10/479

Materia: Sanidad

Tipo: Recomendación

Queja: Desacuerdo con la organización del transporte sanitario de urgencias en la zona de Estella

Resolución: 130/2010, de 6 de agosto

Expediente: 10/494

Materia: Sanidad

Tipo: Recomendación

Queja: Insuficiente información sanitaria en relación a la aplicación de vacunas

Resolución: 120/2010, de 21 de julio

Expediente: 10/602

Materia: Función Pública

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Dilaciones en la conclusión de la oposición para la provisión de 328 plazas de enfermería

Resolución: 158/2010, de 9 de septiembre

Expediente: 10/607

Materia: Sanidad

Tipo: Recomendación

Queja: Desactualización del catálogo de prestaciones sanitarias

Resolución: 160/2010, de 13 de septiembre

Expediente: 10/643

Materia: Función Pública

Tipo: Recordatorio de deberes legales a la Administración pública sobre su obligación de contestar en plazo a las solicitudes y escritos que le presenten los ciudadanos

Queja: Desacuerdo con la extinción de un contrato de sustitución y con la falta de respuesta a una solicitud de reconocimiento de servicios prestados a la Administración pública

Resolución: 170/2010, de 30 de septiembre

307

Expediente: 10/685

Materia: Vascuence/Euskera

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Carta enviada por el Centro de Transfusión sanguínea de Navarra, únicamente en castellano, a un ciudadano de la zona vascofona

Expediente: 10/836

Materia: Sanidad

Tipo: Recomendación

Queja: Denegación del reintegro de los gastos producidos por la adquisición de medicamentos prescritos por facultativos del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea

Resolución: 210/2010, de 7 de diciembre

DEPARTAMENTO DE VIVIENDA Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO

Expediente: 09/675

Materia: Vivienda

Tipo: Sugerencia

Queja: Disconformidad con el aumento de la renta de alquiler de su vivienda de régimen especial

Resolución: 211/09, de 2 de noviembre

Expediente: 09/797

Materia: Vivienda

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Disconformidad con el archivo de un expediente de rehabilitación de vivienda

Resolución: 40/2010, de 24 de febrero

Expediente: 10/71

Materia: Vivienda

Tipo: Sugerencia

Queja: Denegación de una subvención para la instalación de un “salvaescaleras” en un edificio sin ascensor

Resolución: 70/2010, de 19 de abril

Expediente: 10/383

Materia: Vivienda

Tipo: Sugerencia

Queja: Ausencia de información por parte de Vinsa sobre la paralización de una obra de viviendas de protección oficial promovidas por dicha sociedad pública

Resolución: 110/2010, de 25 de junio

Expediente: 10/639

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Falta de resolución de un recurso de alzada

Resolución: 174/2010, de 1 de octubre

DEPARTAMENTO DE OBRAS PÚBLICAS, TRANSPORTES Y COMUNICACIONES

Expediente: 09/713

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Falta de respuesta a la instancia presentada con “hoja de aprecio”

Resolución: 229/09, 11 de noviembre

Expediente: 09/869

Materia: Vascuence/Euskera

Tipo: Recomendación

Queja: Disconformidad con la rotulación, únicamente en castellano, de las señalización de localidades que cuentan con denominación oficial de euskera

Resolución: 12/2010, de 19 de enero

Expediente: 10/31

Materia: Tráfico

Tipo: Sugerencia (formulada también los Ayuntamientos de Pamplona, de la Cendea de Galar y del Valle de Aranguren, así como otra sugerencia adicional al Ayuntamiento de Pamplona, sugerencias que se han notificado, a efectos únicamente informativos, a la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona)

Queja: Problemas de tráfico en el Parque Comercial Galaría

Resolución: 73/2010, de 22 de abril

Expediente: 10/148

Materia: Obras Públicas

Tipo: Recomendación

Queja: Disconformidad con la construcción de una rotonda por la afección de una propiedad privada

Resolución: 87/2010, de 19 de mayo

Expediente: 10/412

Materia: Obras Públicas

Tipo: Sugerencia

Queja: Daños provocados en una vivienda por el paso de las máquinas quitanieves

Resolución: 127/2010, de 30 de julio

Expediente: 10/681

Materia: Vascuence/Euskera

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Señal de tráfico con un error en la toponimia del municipio

1.2. RESOLUCIONES ACEPTADAS POR LAS ENTIDADES LOCALES DE NAVARRA

311

AYUNTAMIENTO DE ABÁRZUZA

Expediente: 09/863

Materia: Obras Públicas

Tipo: Recomendación y Recordatorio de deberes legales

Queja: Perjuicios sufridos en una parcela privada por la ejecución de obras públicas

Resolución: 30/2010, de 3 de febrero

AYUNTAMIENTO DE ABAURREA ALTA-ABAURREGAINA

Expediente: 09/769

Materia: Vascuence/Euskera

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Falta de atención en euskera en un servicio promovido por Ayuntamiento de zona vascofona

Resolución: 9/2010, de 18 de enero

AYUNTAMIENTO DE ALTSASU-ALSASUA

Expediente: 10/661

Materia: Funcionamiento de entidades locales

Tipo: Recomendación y recordatorio de deberes legales

Queja: Información errónea al ciudadano, con la consiguiente pérdida de una subvención

Resolución: 180/2010, de 13 de octubre

312

AYUNTAMIENTO DE ANDOSILLA

Expediente: 10/59

Materia: Urbanismo

Tipo: Dos recordatorios de deberes legales

Queja: Inactividad del Ayuntamiento ante la ruina del edificio colindante a su vivienda

Resolución: 56/2010, de 16 de marzo

AYUNTAMIENTO DE ANSOÁIN

Expediente: 09/39

Materia: Medio Ambiente

Tipo: Recomendación y recordatorio de deberes legales

Queja: Inactividad municipal ante las intrusiones por ruidos provenientes de un local de ocio

Resolución: 51/2010, de 8 de marzo

AYUNTAMIENTO DEL VALLE DE ARANGUREN

Expediente: 09/893
Materia: Urbanismo
Tipo: Recomendación
Queja: Denegación de información urbanística
Resolución: 47/2010, de 4 de marzo

Expediente: 10/31
Materia: Tráfico
Tipo: Sugerencia (al Departamento de Obras Públicas, Transportes y Comunicaciones y a los Ayuntamientos de Pamplona y de la Cendea de Galar).
Queja: Problemas de tráfico en el Parque Comercial Galaría
Resolución: 73/2010, de 22 de abril

Expediente: 10/48
Materia: Urbanismo
Tipo: Recordatorio de deberes legales
Queja: Denegación de la petición de intereses por los ingresos indebidos obtenidos por la entidad local en una reparcelación
Resolución: 43/2010, de 26 de febrero

Expediente: 10/303
Materia: Funcionamiento de entidades locales
Tipo: Recordatorio de deberes legales a la Administración pública sobre su obligación de contestar en plazo a las solicitudes y escritos que le presenten los ciudadanos
Queja: Desacuerdo con una construcción en suelo de dominio público y falta de respuesta del Ayuntamiento a su solicitud
Resolución: 117/2010, de 19 de julio

313

AYUNTAMIENTO DE ARTAZU

Expediente: 09/772

Materia: Obras Públicas

Tipo: Recomendación

Queja: Desviación del curso normal de las aguas como consecuencia de la realización de unas obras municipales

Resolución: 32/2010, de 8 de febrero

314

AYUNTAMIENTO DE ATEZ

Expediente: 08/561

Materia: Urbanismo

Tipo: Dos recordatorios de deberes legales

Queja: Demora e incumplimientos en la tramitación de expedientes urbanísticos

Resolución: 11/09, de 26 de enero

200/09, de 14 de octubre

AYUNTAMIENTO DE AZAGRA

Expediente: 10/104

Materia: Servicios Públicos

Tipo: Sugerencia y recordatorio de deberes legales

Queja: Disconformidad con la ubicación de una parada de autobuses y ausencia de contestación por el Ayuntamiento a la instancia presentada

Resolución: 69/2010, de 15 de abril

AYUNTAMIENTO DE BARAÑÁIN

Expediente: 09/263

Materia: Medio ambiente

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Contaminación acústica proveniente de la actividad de despiece que se desarrolla en un local

Resolución: 212/09, de 3 de noviembre

315

Expediente: 04/15

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Falta de contestación a instancia presentada ante el Ayuntamiento, reapertura de queja en 2010

Resolución: 106/2010, de 21 de junio

Expediente: 10/174

Materia: Urbanismo

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Inactividad municipal en el ejercicio de sus competencias sobre conservación de una urbanización

Resolución: 121/2010, de 22 de julio

Expediente: 10/629

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Falta de contestación a diversas instancias

Resolución: 143/2010, de 1 de septiembre

Expediente: 10/711

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas

Tipo: Recomendación y recordatorio de deberes legales

Queja: Falta de contestación a diversas instancias

Resolución: 193/2010, de 28 de octubre

AYUNTAMIENTO DE BAZTÁN

Expediente: 09/64

Materia: Medio Ambiente

Tipo: Recomendación y recordatorio de deberes legales

Queja: Denegación de información medioambiental

Resolución: 99/09, de 26 de mayo

Expediente: 09/782

Materia: Urbanismo

Tipo: Dos recomendaciones y un recordatorio de deberes legales

Queja: Disconformidad con la concesión de una licencia de obras

Resolución: 29/2010, de 2 de febrero

AYUNTAMIENTO DE BERRIOZAR

Expediente: 10/845

Materia: Urbanismo

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Inactividad municipal ante la ejecución de una obra sin licencia

Resolución: 212/2010, de 9 de diciembre

AYUNTAMIENTO DE BUÑUEL

Expediente: 07/156

Materia: Medio Ambiente

Tipo: Dos Recordatorios de deberes legales

Queja: Ruidos y otras molestias ocasionadas por perros

Resolución: 210/09, de 2 de noviembre

AYUNTAMIENTO DE BURLADA

Expediente: 09/792

Materia: Medio Ambiente

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Contaminación acústica por los ruidos provenientes de un bar

Resolución: 273/09, de 31 de diciembre

Expediente: 10/453

Materia: Vascuence/Euskera

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Disconformidad con el cartel, escrito únicamente en castellano, que anuncia la construcción de un edificio municipal de Burlada

AYUNTAMIENTO DE CÁSEDA

Expediente: 10/599

Materia: Función Pública

Tipo: Recomendación y recordatorio de deberes legales

Queja: Disconformidad con el procedimiento seguido para la contratación de un trabajador al servicio de la entidad local

Resolución: 166/2010, de 20 de septiembre

317

AYUNTAMIENTO DE CASTEJÓN

Expediente: 10/14

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Falta de motivación de una resolución administrativa

Resolución: 37/2010, de 22 de febrero

318

AYUNTAMIENTO DE CÁRCAR

Expediente: 09/786

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Falta de contestación a una instancia presentada en el Ayuntamiento

Resolución: 256/09, de 18 de diciembre

AYUNTAMIENTO DE CINTRUÉNIGO

Expediente: 09/189

Materia: Urbanismo

Tipo: Recordatorio de deberes legales a la Administración pública sobre su obligación de contestar expresamente y en plazo a todas las solicitudes y escritos que le presenten los ciudadanos

Queja: Disconformidad con las liquidaciones y reparto de cuotas de urbanización y electrificación de parcelas y falta de resolución de la información solicitada al respecto al Ayuntamiento

Resolución: 81/09, de 29 de abril

Expediente: 10/296

Materia: Tráfico

Tipo: Recordatorio de deberes legales a la Administración pública sobre su obligación de contestar en plazo a las solicitudes y escritos que le presenten los ciudadanos

Queja: Disconformidad con la ubicación de un espacio para el estacionamiento de bicicletas y con la ausencia de contestación por la entidad local a la instancia presentada

Resolución: 124/2010, de 28 de julio

319

AYUNTAMIENTO DE CIRAUQUI

Expediente: 10/282

Materia: Urbanismo

Tipo: Recomendación

Queja: Desacuerdo con la valoración de un bien en un proceso de reparcelación urbanística

Resolución: 100/2010, de 8 de junio

AYUNTAMIENTO DE CIRIZA

Expediente: 09/555

Materia: Funcionamiento de entidades locales

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Irregularidades en la tramitación de un empadronamiento

Resolución: 220/09, de 9 de noviembre

AYUNTAMIENTO DE CORTES

Expediente: 09/428

Materia: Medio Ambiente

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Molestias por el ruido nocturno que ocasionan varios jóvenes que se reúnen a jugar en un frontón

Resolución: 209/09, de 2 de noviembre

320

AYUNTAMIENTO DE EGÜÉS

Expediente: 09/695

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas

Tipo: Dos recordatorios de deberes legales

Queja: Falta de respuesta a diversas denuncias sobre deficiencias detectadas en bienes públicos

Resolución: 247/09, de 11 de diciembre

AYUNTAMIENTO DE ETXAURI

Expediente: 10/302

Materia: Educación

Tipo: Dos recordatorios de deberes legales

Queja: Desacuerdo con el cobro de una deuda por parte del Ayuntamiento donde reside, por el uso preferente de una escuela infantil ubicada en otro municipio

Resolución: 123/2010, de 27 de julio

AYUNTAMIENTO DE ESTELLA

Expediente: 09/290

Materia: Obras Públicas

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Inmisión en una parcela privada por ejecución de obras públicas

Resolución: 246/09, de 2 de diciembre

Expediente: 10/422

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Falta de contestación a una petición de información sobre un proceso de selección para cubrir una vacante en la Escuela Infantil

Resolución: 105/2010, de 21 de junio

Expediente: 10/550

Materia: Función Pública

Tipo: Sugerencia

Queja: Pasividad ante la situación laboral de dos trabajadores municipales

Resolución: 137/2010, de 17 de agosto

AYUNTAMIENTO DE HUARTE

Expediente: 09/548

Materia: Educación

Tipo: Recomendación

Queja: Deficiencias en las instalaciones y en la prestación del servicio que ofrece la Escuela Infantil Municipal

Resolución: 218/09, de 5 de noviembre

321

AYUNTAMIENTO DE GALAR

Expediente: 10/31

Materia: Tráfico

Tipo: Sugerencia (al Departamento de Obras Públicas, Transportes y Comunicaciones y a los Ayuntamientos de Pamplona y del Valle de Aranguren)

Queja: Problemas de tráfico en el Parque Comercial Galaria

Resolución: 73/2010, de 22 de abril

322

AYUNTAMIENTO DEL DISTRITO DE IGÚZQUIZA

Expediente: 10/464

Materia: Funcionamiento de entidades locales

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Desacuerdo con el contenido de un acta de una sesión municipal por considerar que las expresiones que contiene afectan a su honorabilidad

Resolución: 115/2010, de 1 de julio

AYUNTAMIENTO DE LEITZA

Expediente: 09/518

Materia: Vivienda

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Inactividad ante el cierre, por un particular, de los accesos a su vivienda

Resolución: 24/2010, de 26 de enero

AYUNTAMIENTO DE LEKUNBERRI

Expediente: 10/500

Materia: Funcionamiento de entidades locales

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Denegación de información a los Concejales

Resolución: 155/2010, de 7 de septiembre

323

AYUNTAMIENTO DE LÓNGUIDA

Expediente: 09/720

Materia: Servicios Públicos

Tipo: Sugerencia

Queja: Problemas de acceso a un municipio, con la consecuente supresión del servicio de correos, y cortes del suministro de agua

Resolución: 140/2010, de 19 de agosto

AYUNTAMIENTO DE MILAGRO

Expediente: 09/274

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Falta de contestación a una solicitud de información urbanística

Resolución: 71/2010, de 22 de abril

AYUNTAMIENTO DE NOÁIN

Expediente: 09/451

Materia: Juventud y Deporte

Tipo: Sugerencia

Queja: Trato indebido e humillación a un niño con síndrome de Down por parte del personal contratado para impartir un curso de natación en las instalaciones deportivas de un municipio

Resolución: 178/09, de 7 de septiembre

324

AYUNTAMIENTO DE OLITE

Expediente: 10/273

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Falta de contestación a una petición de abono de determinadas cantidades económicas

Resolución: 81/2010, de 30 de abril

AYUNTAMIENTO DE PAMPLONA

Expediente: 09/613

Materia: Vascuence/Euskera

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Falta de atención en euskera en la recepción del Palacio del Condestable

Resolución: 219/09, de 5 de noviembre

Expediente: 09/666

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas

Tipo: Dos recomendaciones

Queja: Falta de participación de la Comisión de Fiestas del Casco Viejo en la organización de las fiestas de San Fermín Txikito

Resolución: 237/09, de 24 de noviembre

325

Expediente: 09/678

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Falta de respuesta a un recurso de alzada

Resolución: 213/09, de 4 de noviembre

Expediente: 09/681

Materia: Bienestar Social

Tipo: Sugerencia

Queja: Falta de descuento a familias numerosas por asistencia a centro lúdico

Resolución: 232/09, de 17 de noviembre

Expediente: 09/687

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas

Tipo: Sugerencia

Queja: Falta de respuesta a una instancia

Resolución: 257/09, de 18 de diciembre

Expediente: 09/714

Materia: Urbanismo

Tipo: Recordatorio de deberes legales a la Administración pública sobre su obligación de contestar en plazo a las solicitudes y escritos que le presenten los ciudadanos

Queja: Deficiencias en el funcionamiento de un bar-cafetería y falta de respuesta a la instancia presentada

Resolución: 17/2010, de 20 de enero

Expediente: 09/718

Materia: Vivienda

Tipo: Recomendación

Queja: Conflictos vecinales en diversos bloques de viviendas

Resolución: 22/2010, de 26 de enero

Expediente: 09/726

Materia: Obras Públicas

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Falta de ejecución de obra de ensanchamiento de acera

Resolución: 262/09, de 24 de diciembre

Expediente: 09/731

Materia: Obras Públicas

Tipo: Sugerencia

Queja: Deficiencias en el mantenimiento de varias infraestructuras

Resolución: 260/09, de 23 de diciembre

Expediente: 09/761

Materia: Vascuence/euskera

Tipo: Sugerencia

Queja: Disconformidad con que en la información municipal el texto en euskera sea más pequeño y difuso que el texto en castellano

Resolución: 258/09, de 21 de diciembre

Expediente: 09/872

Materia: Medio Ambiente

Tipo: Tres recordatorios de deberes legales

Queja: Ruidos y otras afecciones negativas producidas por una instalación deportiva municipal

Resolución: 67/2010, de 13 de abril

Expediente: 10/19

Materia: Bienestar Social

Tipo: Sugerencia

Queja: Petición de ayuda para que una persona con discapacidad pueda acceder al mercado laboral

Resolución: 39/2010, de 24 de febrero

Expediente: 10/21

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Disconformidad con la exigencia de diversa documentación que ya obra en poder de la Administración

Resolución: 38/2010, de 23 de febrero

327

Expediente: 10/31

Materia: Tráfico

Tipo: Dos sugerencias (al Departamento de Obras Públicas, Transportes y Comunicaciones y a los Ayuntamientos de Galar y del Valle de Aranguren)

Queja: Problemas de tráfico en el Parque Comercial Galaria

Resolución: 73/2010, de 22 de abril

Expediente: 10/114

Materia: Medio Ambiente

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Ruidos y molestias producidos por la realización de una obra en los bajos de un domicilio

Resolución: 64/2010, de 31 de marzo

Expediente: 10/116

Materia: Medio Ambiente

Tipo: Recomendación y dos recordatorios de deberes legales

Queja: Ruidos provenientes de una bajera en la que se desarrollan actividades de ocio

Resolución: 56/2010, de 16 de marzo

Expediente: 10/180

Materia: Medio Ambiente

Tipo: Recomendación y recordatorio de deberes legales

Queja: Exceso de ruidos derivados de actividad de "piperos"

Resolución: 75/2010, de 23 de abril

Expediente: 10/241

Materia: Tráfico

Tipo: Recomendación

Queja: Disconformidad con retirada de su vehículo, por la defectuosa señalización de la prohibición de estacionamiento

Resolución: 85/2010, de 13 de mayo

Expediente: 10/278

Materia: Bienestar Social

Tipo: Recomendación

Queja: Necesidad imperiosa de vivienda

Resolución: 94/2010, de 28 de mayo

Expediente: 10/452

Materia: Vasculencia/Euskera

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Carteles colocados en las paradas de transporte público, sólo en castellano, para la participación en la elección del cartel de San Fermín

Expediente: 10/454

Materia: Vasculencia/Euskera

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Falta de atención telefónica en euskera en la unidad de barrio de Iturrama

Expediente: 10/461

Materia: Vasculencia/Euskera

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Falta de atención en euskera en el centro de salud de Iturrama

329

Expediente: 10/537

Materia: Tráfico

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Disconformidad con la retirada de puntos del permiso de conducción antes de que gane firmeza la resolución sancionadora

Resolución: 161/2010, de 13 de septiembre

Expediente: 10/549

Materia: Tráfico

Tipo: Recomendación

Queja: Disconformidad con la doble sanción impuesta por el estacionamiento de un vehículo en un lugar reservado

Resolución: 163/2010, de 13 de septiembre

Expediente: 10/558

Materia: Vascuence/Euskera

Tipo: Sugerencia

Queja: Error en la página web del Ayuntamiento de Pamplona con la versión en euskera del programa de las Fiestas de San Fermín

Expediente: 10/645

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Falta de respuesta a la petición de recuperación del uso deportivo y de ocio del patio del Colegio José María Iribarren

Resolución: 196/2010, de 4 de noviembre

AYUNTAMIENTO DE PERALTA

Expediente: 10/640

Materia: Funcionamiento de entidades locales

Tipo: Sugerencia

Queja: Incomparecencia de los funcionarios habilitados a una cita de comprobación e investigación general al contribuyente

Resolución: 153/2010, de 6 de septiembre

331

AYUNTAMIENTO DE PUENTE LA REINA

Expediente: 09/195

Materia: Servicios Públicos

Tipo: Recomendación

Queja: Disconformidad con el inicio de un procedimiento sancionador por presunta infracción de la Ley Foral del Taxi

Resolución: 82/09, de 29 de abril

Expediente: 10/157

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas

Tipo: Recomendación

Queja: Deficiente atención por parte de los servicios sociales del Ayuntamiento de Puente La Reina

Resolución: 74/2010, de 22 de abril

AYUNTAMIENTO DE SAN ADRIÁN

Expediente: 10/324

Materia: Medio Ambiente

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Molestias por los ruidos provenientes de bares

Resolución: 88/2010, de 19 de mayo

332

Expediente: 10/502

Materia: Funcionamiento de entidades locales

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Falta de tramitación, por los órganos competentes del Ayuntamiento, de las denuncias interpuestas por la Policía Municipal

Resolución: 144/2010, de 1 de septiembre

Expediente: 10/669

Materia: Medio Ambiente

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Molestias ocasionadas por los ruidos provenientes de la música de los bares, así como falta de insonorización en los mismos

Resolución: 167/2010, de 22 de septiembre

AYUNTAMIENTO DE TAFALLA

Expediente: 10/381

Materia: Servicios Públicos

Tipo: Recordatorio de deberes legales (contiene, además, otro recordatorio de deberes legales a la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona)

Queja: Inaplicación de la tarifa reducida para personas jubiladas, en el uso del transporte público, y falta de información sobre los requisitos para su obtención

Resolución: 151/2010, de 3 de septiembre

333

AYUNTAMIENTO DE TUDELA

Expediente: 10/119

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas

Tipo: Recomendación y recordatorio de deberes legales

Queja: Disconformidad con la resolución de un expediente sancionador por el incumplimiento de las normas procedimentales aplicables

Resolución: 54/2010, de 16 de marzo

Expediente: 10/139

Materia: Educación

Tipo: Sugerencia

Queja: Disconformidad con el régimen de tarifas en las Escuelas Infantiles de Tudela

Resolución: 72/2010, de 22 de abril

Expediente: 10/347

Materia: Servicios Públicos

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Demora en la resolución de un procedimiento de responsabilidad patrimonial

Resolución: 128/2010, de 2 de agosto

AYUNTAMIENTO DE UJUÉ

Expediente: 10/476

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: No contestación a una instancia presentada

Resolución: 107/2010, de 21 de junio

AYUNTAMIENTO DE URDAZUBI-URDAX

Expediente: 10/627

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas

Tipo: Recomendación

Queja: Denegación de la copia del expediente de tramitación de Presupuestos, para poder formular alegaciones

Resolución: 172/2010, de 30 de septiembre

AYUNTAMIENTO DE ZIZUR MAYOR

Expediente: 10/531

Materia: Educación

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Disconformidad con la retirada de porche de Colegio Catalina de Foix y falta de audiencia a los afectados

Resolución: 150/2010, de 2 de septiembre

335

CONCEJO DE ARTAZA

Expediente: 09/735

Materia: Funcionamiento de entidades locales

Tipo: Recomendación

Queja: Lesión de derecho de participación de los Concejantes

Resolución: 3/2010, de 11 de enero

CONCEJO DE EKAI DE LÓNGUIDA

Expediente: 10/758

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Contestación incompleta a una instancia

Resolución: 183/2010, de 14 de octubre

CONCEJO DE GAZÓLAZ

Expediente: 10/13

Materia: Agricultura

Tipo: Recomendación y recordatorio de deberes legales

Queja: Denegación de la petición de devolución de parte del arriendo de un terreno rústico por la ocupación de parte del terreno por el titular de la finca

Resolución: 103/2010, de 15 de junio

336

CONCEJO DE NARBARTE

Expediente: 10/516

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Denegación de acceso a cuentas concejiles

Resolución: 10/146, de 1 de septiembre

Expediente: 10/517

Materia: Funcionamiento de entidades locales

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: No publicación en el tablón de anuncios de las convocatorias a sesiones ni de las copias de las actas del Concejo

Resolución: 10/168, de 22 de septiembre

Expediente: 10/518

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Falta de contestación a una instancia

Resolución: 10/147, de 1 de septiembre

MANCOMUNIDAD DE LA COMARCA DE PAMPLONA

Expediente: 10/381

Materia: Servicios Públicos

Tipo: Recordatorio de deberes legales (contiene, además, otro recordatorio de deberes legales al Ayuntamiento de Tafalla)

Queja: Inaplicación de la tarifa reducida para personas jubiladas, en el uso del transporte público

Resolución: 151/2010, de 3 de septiembre

337

MANCOMUNIDAD DE AGUAS DEL MONCAYO

Expediente: 10/378

Materia: Servicios Públicos

Tipo: Recomendación

Queja: Disconformidad con la denegación de el alta en el abastecimiento de agua por las deudas contraídas por el anterior titular de la vivienda

Resolución: 99/2010, de 7 de junio

MANCOMUNIDAD DE MAIRAGA

Expediente: 09/246

Materia: Función Pública

Tipo: Recomendación y recordatorio de deberes legales

Queja: Disconformidad con el procedimiento seguido para designar a los miembros de los órganos de representación de funcionarios

Resolución: 95/09, de 15 de mayo

MANCOMUNIDAD DE VALDIZARBE

Expediente: 10/133

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Denegación de la documentación del expediente solicitada mediante instancia

Resolución: 52/2010, de 15 de marzo

338

MANCOMUNIDAD PARA LA GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS URBANOS DE LA RIBERA ALTA DE NAVARRA

Expediente: 10/335

Materia: Hacienda

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Disconformidad con la gestión de cobro de tasa de basuras y con la falta de notificación del recibo

Resolución: 98/2010, de 7 de junio

1.3. RESOLUCIONES ACEPTADAS POR OTRAS ADMINISTRACIONES Y ENTIDADES PÚBLICAS

PARLAMENTO DE NAVARRA

Expediente: 09/371

Materia: Sanidad

Tipo: Recordatorio de deberes legales (también contiene una recomendación al Departamento de Salud)

Queja: Disconformidad con la inclusión de un informe médico en el expediente personal de un trabajador

Resolución: 239/09, de 25 de noviembre

339

UNIVERSIDAD PÚBLICA DE NAVARRA

Expediente: 09/643

Materia: Vascuence/Euskera

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Imposibilidad de formalizar una inscripción en euskera en un máster

Resolución: 268/09, 29 de diciembre

FEDERACIÓN NAVARRA DE MUNICIPIOS Y CONCEJOS

Expediente: 10/450

Materia: Vascuence/Euskera

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Certificación de participación en un cursillo organizado por la Federación Navarra de Municipios y Concejos enviada, a ciudadano de zona vascofona, únicamente en castellano

2. RESOLUCIONES NO ACEPTADAS

En este apartado se recogen las recomendaciones, recordatorios de deberes legales y sugerencias que no han sido aceptadas por las diferentes Administraciones. En primer lugar, se detallan aquellas quejas en las que la Administración justificó adecuadamente las razones para no aceptar la resolución de la institución, y, a continuación, se relacionan aquellas en las que no se justificó apropiadamente la no aceptación. Todo ello de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 34.2 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, del Defensor del Pueblo de Navarra.

340

2.1. RESOLUCIONES EN LAS QUE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA HA JUSTIFICADO LA NO ACEPTACIÓN

2.1.1. Por la Administración de la Comunidad Foral de Navarra

DEPARTAMENTO DE DESARROLLO RURAL Y MEDIO AMBIENTE

Expediente: 10/382

Materia: Agricultura

Tipo: Sugerencia

Queja: Disconformidad con supresión de la subvención a la Asociación de Cunicultores de Navarra, prevista nominativamente en los Presupuestos Generales de Navarra

Resolución: 116/2010, de 5 de julio

DEPARTAMENTO DE ECONOMÍA Y HACIENDA

Expediente: 10/474

Materia: Hacienda

Tipo: Dos recomendaciones y un recordatorio de deberes legales

Queja: Disconformidad con la liquidación del Impuesto de la Renta de las Personas Físicas efectuada y con la sanción tributaria impuesta

Resolución: 132/2010, de 13 de agosto

341

DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

Expediente: 09/748

Materia: Educación

Tipo: Recomendación

Queja: Disconformidad con la reducción de tasas académicas a funcionarios

Resolución: 20/2010, de 22 de enero

Expediente: 09/881

Materia: Educación

Tipo: Sugerencia

Queja: Disconformidad con la supresión de la subvención para la actividad "festivales de los niños cantando-Haur Kantari Jaialdiak"

Resolución: 15/2010, de 19 de enero

Expediente: 10/346

Materia: Educación

Tipo: Sugerencia

Queja: Disconformidad con el cobro del transporte escolar, a los alumnos de enseñanza bilingüe, programa “British” entre Buñuel y Tudela

Resolución: 95/2010, de 1 de junio

Expediente: 10/455

Materia: Vascuence/Euskera

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Desacuerdo con que la invitación enviada por la dirección de un colegio de modelo D, situado en la zona vascófona, esté redactada únicamente en castellano

Expediente: 10/493

Materia: Educación

Tipo: Sugerencia

Queja: Disconformidad con el descuento aplicado a una beca de estudios por el importe concedido como premio por obtener una Matrícula de Honor

Resolución: 118/2010, de 20 de julio

Expediente: 10/546

Materia: Función Pública

Tipo: Recomendación

Queja: Disconformidad con la baremación de méritos efectuada en un concurso-oposición para el ingreso en el Cuerpo de profesores de enseñanza secundaria

Resolución: 165/2010, de 16 de septiembre

Expediente: 10/574

Materia: Función Pública

Tipo: Recomendación

Queja: Disconformidad con la ausencia de valoración de las publicaciones aportadas a la fase de méritos de un concurso oposición para el ingreso en el Cuerpo de profesores de enseñanza secundaria

Resolución: 141/2010, de 20 de agosto

343

**DEPARTAMENTO DE SALUD
SERVICIO NAVARRO DE SALUD-OSASUNBIDEA**

Expediente: 09/796

Materia: Sanidad

Tipo: Recomendación y Recordatorio de deberes legales

Queja: Denegación del reintegro de gastos solicitado por una intervención quirúrgica realizada en un centro privado

Resolución: 6/2010, de 13 de enero

Expediente: 10/1

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Falta de contestación a una reclamación

Resolución: 35/2010, de 16 de febrero

Expediente: 10/579

Materia: Sanidad

Tipo: Recomendación

Queja: Disconformidad con la denegación del reconocimiento de la asistencia sanitaria gratuita

Resolución: 135/2010, de 16 de agosto

DEPARTAMENTO DE VIVIENDA Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO

Expediente: 09/743

Materia: Vivienda

Tipo: Sugerencia

Queja: Desacuerdo con la penalización impuesta por una renuncia a una vivienda de precio tasado

Resolución: 261/09, de 23 de diciembre

344

Expediente: 09/828

Materia: Vivienda

Tipo: Recomendación y Sugerencia Normativa

Queja: Disconformidad con la denegación de una vivienda de protección pública

Resolución: 11/2010, de 19 de enero

2.1.2. Por las Entidades Locales de Navarra

AYUNTAMIENTO DE BARÁSOAIN

Expediente: 09/715

Materia: Servicios Públicos

Tipo: Recomendación

Queja: Deficiencias en la prestación de servicios municipales

Resolución: 8/2010, de 14 de enero

AYUNTAMIENTO DE PAMPLONA

Expediente: 09/622

Materia: Vasculencia/Euskera

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Redacción, únicamente en castellano, del recibo de la biblioteca

Resolución: 271/09, de 30 de diciembre

Expediente: 09/857

Materia: Bienestar Social

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Inadaptación para personas con discapacidad de la rampa mecánica que conecta Iturrama y Azpilagaña

Resolución: 18/2010, de 22 de enero

345

Expediente: 10/361

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas

Tipo: Recomendación (se ha formulado al mismo tiempo un Recordatorio de deberes legales al Departamento de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte)

Queja: Inactividad de la Administración pública en el control de subvenciones

Resolución: 189/2010, de 22 de octubre

CONCEJO DE ARLEGUI

Expediente: 08/370

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Negativa a la recepción y registro de un documento

Resolución: 157/08, de 18 de noviembre

Nota: Esta queja se reabrió el 2010, se emitió un Recordatorio de deberes legales que no ha sido aceptado por el Concejo

MANCOMUNIDAD DE LA COMARCA DE PAMPLONA

Expediente: 09/804

Materia: Servicios Públicos

Tipo: Recomendación

Queja: Disconformidad con la imposibilidad de recargar la tarjeta de transporte público hasta la implantación de las nuevas tarjetas

Resolución: 7/2010, de 14 de enero

346

Expediente: 10/658

Materia: Bienestar Social

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Imposibilidad de una usuaria de silla de ruedas a motor de acceder al autobús urbano comarcal

Resolución: 173/2010, de 30 de septiembre

2.2. RESOLUCIONES NO ACEPTADAS POR LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

2.2.1. Por la Administración de la Comunidad Foral de Navarra

DEPARTAMENTO DE ASUNTOS SOCIALES, FAMILIA, JUVENTUD Y DEPORTE

Expediente: 10/361

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas

Tipo: Recordatorio de deberes legales (contiene, además, una recomendación al Ayuntamiento de Pamplona)

Queja: Inactividad de la Administración pública en el control de subvenciones

Resolución: 189/2010, de 22 de octubre

DEPARTAMENTO DE DESARROLLO RURAL Y MEDIO AMBIENTE

Expediente: 05/143

Materia: Medio Ambiente

Tipo: Sugerencia y recordatorio de deberes legales

Queja: Incumplimiento de la Ley Foral 2/1996, de 5 de marzo, de protección y gestión de la fauna silvestre y sus hábitats

Resolución: 42/2010, de 26 de febrero

Expediente: 10/633

Materia: Agricultura

Tipo: Recomendación y recordatorio de deberes legales

Queja: Disconformidad con una sanción administrativa por infracción del reglamento de denominación de origen

Resolución: 156/2010, de 8 de septiembre

347

DEPARTAMENTO DE ECONOMÍA Y HACIENDA

Expediente: 09/895

Materia: Educación

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Disconformidad con el criterio departamental sobre el importe y forma de abono de una beca para estudios de posgrado

Resolución: 36/2010, de 18 de febrero

Expediente: 10/17

Materia: Hacienda

Tipo: Recomendación

Queja: Disconformidad con el procedimiento de apremio y el embargo ejecutado como consecuencia de este

Resolución: 76/2010, de 26 de abril

DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

Expediente: 09/593

Materia: Educación

Tipo: Sugerencia

Queja: Solicitud de una mejor prestación del servicio de comedor escolar gestionado por una Asociación de Padres y Madres, para un niño con intolerancia a algunos alimentos

Resolución: 234/09 de 19 de noviembre.

348

Expediente: 09/740

Materia: Educación

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Disconformidad con el procedimiento de contratación utilizado para la adjudicación del servicio de transporte escolar

Resolución: 253/09, de 11 de diciembre

Expediente: 10/38

Materia: Función Pública

Tipo: Recomendación y recordatorio de deberes legales

Queja: Disconformidad de una aspirante a la contratación temporal de un puesto de trabajo docente con los criterios utilizados para la provisión de una plaza

Resolución: 55/2010, de 16 de marzo

Expediente: 10/41

Materia: Educación

Tipo: Recomendación

Queja: Ausencia de financiación del transporte escolar para niños con necesidades educativas especiales en los centros concertados de educación especial

Resolución: 41/2010, de 26 de febrero

Expediente: 10/351

Materia: Función Pública

Tipo: Recomendación

Queja: Irregularidades en la provisión de una plaza de director en un centro educativo

Resolución: 111/2010, de 28 de junio

Expediente: 10/544

Materia: Educación

Tipo: Recomendación y sugerencia

Queja: Disconformidad con el descuento aplicado a una beca de estudios por el importe concedido como premio por obtener Matrícula de Honor y por la condición de familia numerosa

Resolución: 192/2010, de 26 de octubre

Expediente: 10/666

Materia: Educación

Tipo: Recomendación y recordatorio de deberes legales

Queja: Disconformidad con la denegación de una beca para estudios

Resolución: 176/2010, de 8 de octubre

Expediente: 10/668

Materia: Educación

Tipo: Recomendación

Queja: Denegación del servicio complementario de transporte escolar a una alumna con necesidades educativas especiales

Resolución: 178/2010, de 13 de octubre

Expediente: 10/721

Materia: Función Pública

Tipo: Recomendación y recordatorio de deberes legales

Queja: Disconformidad de una profesora de religión, contratada laboral, por hacerle coincidir las vacaciones ordinarias con una parte del período en el que estuvo de baja laboral por riesgo de embarazo

Resolución: 185/2010, de 19 de octubre

DEPARTAMENTO DE PRESIDENCIA, JUSTICIA E INTERIOR

Expediente: 09/586

Materia: Función Pública

Tipo: Recomendación y recordatorio de deberes legales (formulados también al Departamento de Innovación, Empresa y Empleo)

Queja: Incorrecta actuación en la gestión de listas a la contratación temporal

Resolución: 230/09, de 16 de noviembre

DEPARTAMENTO DE SALUD
SERVICIO NAVARRO DE SALUD-OSASUNBIDEA

Expediente: 09/744

Materia: Sanidad

Tipo: Recomendación

Queja: Negativa del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea a financiar nuevo intento de fecundación in vitro

Resolución: 4/2010, de 12 de enero

351

Expediente: 10/271

Materia: Función Pública

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Disconformidad con la realización de funciones de nivel superior sin las retribuciones correspondientes

Resolución: 90/2010, de 20 de mayo

Expediente: 10/380

Materia: Sanidad

Tipo: Recomendación

Queja: Negativa a rectificar determinados datos en una historia clínica

Resolución: 114/2010, de 1 de julio

DEPARTAMENTO DE VIVIENDA Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO

Expediente: 09/605

Materia: Vivienda

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Disconformidad con la aplicación del baremo para la adjudicación de vivienda protegida por la ausencia de puntuación por la condición de familia monoparental y por la escasa puntuación obtenida por estar empadronado en Navarra

Resolución: 251/09, de 11 de diciembre

Expediente: 10/258

Materia: Vivienda

Tipo: Recomendación

Queja: Imposibilidad del pago de una vivienda de precio tasado, con la consiguiente renuncia a esta, y denegación de la Administración de considerar justificada dicha renuncia a efectos de no excluir al solicitante del listado de posibles beneficiarios de vivienda de protección oficial

Resolución: 89/2010, de 19 de mayo

Expediente: 10/266

Materia: Vivienda

Tipo: Recomendación

Queja: Deficiencias constructivas en una vivienda pública protegida y falta de respuesta a las reclamaciones presentadas

Resolución: 96/2010, de 1 de junio

2.2.2. Por las Entidades Locales de Navarra

AYUNTAMIENTO DE AOIZ

Expediente: 10/126

Materia: Medio Ambiente

Tipo: Recomendación y recordatorio de deberes legales

Queja: Imposibilidad de obtener una licencia para la posesión de un animal potencialmente peligroso por falta de regulación municipal sobre este extremo

Resolución: 65/2010, de 7 de abril

353

AYUNTAMIENTO DE ARAKIL Y CONCEJO DE ERROZ

Expediente: 09/570

Materia: Urbanismo

Tipo: Recomendación (se ha formulado la misma recomendación al Concejo de Errotz)

Queja: Deslinde de vial público con resultado de requerimiento de retirada de cerramiento que cuenta con licencia municipal de obras

Resolución: 197/09, 9 de octubre

AYUNTAMIENTO DE BERRIOZAR

Expediente: 09/504

Materia: Tráfico

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Disconformidad con un procedimiento sancionador de tráfico

Resolución: 226/09, de 10 de noviembre

AYUNTAMIENTO DE DESOJO

Expediente: 09/535

Materia: Urbanismo

Tipo: Recomendación

Queja: Disconformidad con un requerimiento de obras efectuado por el Ayuntamiento

Resolución: 238/09, de 25 de noviembre

354

AYUNTAMIENTO DE ESTELLA

Expediente: 09/377

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Disconformidad con la desestimación de una reclamación de responsabilidad patrimonial

Resolución: 129/09, de 25 de junio

Expediente: 09/849

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas

Tipo: Recomendación y recordatorio de deberes legales

Queja: Apropiación indebida, por parte del Ayuntamiento, de un terreno particular y disconformidad con la posterior transferencia del terreno a otro ente público

Resolución: 48/2010, de 4 de marzo

AYUNTAMIENTO DE JUSLAPEÑA

Expediente: 10/7

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas

Tipo: Dos recordatorios de deberes legales

Queja: Falta de contestación a una petición de cambio de denominación oficial del municipio

Resolución: 97/2010, de 1 de junio

355

AYUNTAMIENTO DE LARRAGA

Expediente: 10/32

Materia: Urbanismo

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Inactividad municipal tras el incumplimiento de un decreto de paralización de obra

Resolución: 63/2010, de 25 de marzo

AYUNTAMIENTO DE OLITE

Expediente: 09/568

Materia: Obras públicas

Tipo: Recomendación

Queja: Disconformidad con la instalación de una carpa de ocio, durante las fiestas de la localidad, por la proximidad de esta con varias viviendas

Resolución: 231/09, 16 de noviembre

AYUNTAMIENTO DE OLLO

Expediente: 10/6

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Falta de contestación a una petición de cambio de denominación oficial del municipio

Resolución: 60/2010, de 18 de marzo

356

AYUNTAMIENTO DE PAMPLONA

Expediente: 09/610

Materia: Vascuence/Euskera

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Información turística en castellano e inglés, sin figurar el texto en euskera

Resolución: 254/09, de 11 de diciembre

Expediente: 09/611 y 09/762

Materia: Vascuence/Euskera

Tipo: Sugerencia

Queja: Disconformidad con que en la información municipal el texto en euskera sea más pequeño y difuso que el texto en castellano

Resolución: 221/09, de 9 de noviembre

259/09, de 23 de diciembre

Expediente: 09/756

Materia: Bienestar Social

Tipo: Recomendación y sugerencia

Queja: Deficientes condiciones de accesibilidad en una sucursal bancaria para usuarios con discapacidad

Resolución: 19/2010, de 22 de enero

Expediente: 10/385

Materia: Tráfico

Tipo: Recomendación

Queja: Disconformidad con una sanción de tráfico

Resolución: 162/2010, de 13 de septiembre

Expediente: 09/607 y 09/608

Materia: Vascuence/Euskera

Tipo: Recordatorio de deberes legales y sugerencia

Queja: Disconformidad con que en la información municipal el texto en euskera sea más pequeño y difuso que el texto en castellano

Resolución: 227/09, de 10 de noviembre

228/09, de 10 de noviembre

AYUNTAMIENTO DE SAN ADRIÁN

Expediente: 10/400

Materia: Servicios Públicos

Tipo: Sugerencia y recomendación

Queja: Tardanza del Servicio Municipal de Aguas en comunicar a un ciudadano el consumo desproporcionado de agua producido por una avería

Resolución: 109/2010, de 24 de junio

AYUNTAMIENTO DE TUDELA

Expediente: 10/50

Materia: Juventud y Deporte

Tipo: Sugerencia

Queja: Disconformidad con una sanción impuesta por una infracción individual en el ámbito de una competición de fútbol sala organizada por el Ayuntamiento

Resolución: 62/2010, de 18 de marzo

358

Expediente: 10/300

Materia: Función Pública

Tipo: Sugerencia

Queja: Discrepancia respecto de la forma de corregir una prueba en la oposición a Policía municipal

Resolución: 68/2010, de 16 de abril

Expediente: 10/570

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas

Tipo: Recomendación y recordatorio de deberes legales

Queja: Falta de respuesta a las instancias presentadas en el Ayuntamiento en las que expresaba su disconformidad con la colocación de una barandilla en el escaparate de su local de negocios

Resolución: 142/2010, de 1 de septiembre

MANCOMUNIDAD DE SERVICIOS SOCIALES DE ANSOÁIN,
BERRIOPLANO, BERRIOZAR, IZA Y JUSLAPEÑA

Expediente: 09/766

Materia: Servicios Públicos

Tipo: Sugerencia

Queja: Disconformidad con una convocatoria de personal, en Administración de la zona mixta, por la ausencia de valoración del conocimiento del euskera

Resolución: 16/2010, de 19 de enero

359

3. RESOLUCIONES CERRADAS POR OTRAS CAUSAS DURANTE EL AÑO 2010

A continuación se relacionan aquellos expedientes de queja que fueron cerrados por otras causas, es decir, sin ser estrictamente necesaria la aceptación por parte de la Administración.

3.1. Por la Administración de la Comunidad Foral

DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

Expediente: 09/149

Materia: Vascuence/Euskera

Tipo: Recomendación

Queja: Inadecuación de medios dedicados a las clases de euskera recibidas por empleados de la Administración, organizadas por Euskarabidea-Instituto Navarro del Vascuence

Resolución: 66/09, 15 de abril

Nota: El Departamento de Educación comunicó los medios materiales y personales destinados a la formación en euskera

DEPARTAMENTO DE PRESIDENCIA, JUSTICIA E INTERIOR

Expediente: 09/602

Materia: Función Pública

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Falta de la adaptación necesaria para una persona con minusvalía de la realización de una prueba de informática en un proceso selectivo

Resolución: 272/09, de 31 de diciembre

360

Nota: El Departamento remitió un informe de valoración de la Agencia Navarra para la Dependencia en el que se justificaban las medidas adoptadas en el proceso selectivo

3.2. Por las entidades locales de Navarra

AYUNTAMIENTO DE PAMPLONA

Expediente: 10/9

Materia: Medio Ambiente

Tipo: Recomendación y recordatorio de deberes legales

Queja: Ruidos ocasionados por la actividad de un bar

Resolución: 50/2010, de 5 de marzo

Nota: El expediente se cerró tras la realización de las gestiones oportunas con el Ayuntamiento

Expediente: 10/691

Materia: Vascuence/Euskera

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Disconformidad con carteles publicitarios del día del libro por el escaso texto en euskera

Nota: El expediente se cerró tras comprobar que la campaña se había realizado también en euskera

361

4. RESOLUCIONES PENDIENTES DE CONTESTAR A 31 DE DICIEMBRE DE 2010

A continuación se relacionan aquellos expedientes de queja en los que, a 31 de diciembre de 2010, todavía no se habían agotado los plazos para que la Administración afectada contestara a las resoluciones formuladas por la institución.

4.1. Administración de la Comunidad Foral de Navarra

DEPARTAMENTO DE ASUNTOS SOCIALES, FAMILIA,
JUVENTUD Y DEPORTE

Expediente: 09/523

Materia: Bienestar Social

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Falta de respuesta a un escrito

Resolución: 184/2010, de 14 de octubre

Expediente: 09/780

Materia: Hacienda

Tipo: Recomendación (contiene, además, otra recomendación al Departamento de Economía y Hacienda)

Queja: Disconformidad con la documentación exigida como certificación de persona asistida para poder beneficiarse de la reducción en la declaración del Impuesto de la Renta de las Personas Físicas

Resolución: 92/2010, de 21 de mayo

Expediente: 10/190

Materia: Bienestar Social

Tipo: Sugerencia

Queja: Desacuerdo con la extinción de una ayuda por acogida en familia extensa

Resolución: 91/2010, de 20 de mayo

Expediente: 10/298

Materia: Bienestar Social

Tipo: Recomendación

Queja: Inactividad del Servicio de Inspección de Asuntos Sociales frente a la actividad de una residencia privada, en concreto por la alteración del precio de una plaza tras la valoración del residente por la Agencia Navarra para la Dependencia

Resolución: 171/2010, de 30 de septiembre

Expediente: 10/393

Materia: Educación

Tipo: Sugerencia (también formulada a los Departamentos de Educación y Salud)

Queja: Falta de tratamiento específico de fisioterapia para alumnos con necesidades educativas especiales, en concreto, con parálisis cerebral, una vez finalizado el curso escolar y hasta el inicio del siguiente

Resolución: 149/2010, de 2 de septiembre

363

Expediente: 10/594

Materia: Bienestar Social

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Disconformidad con la reclamación de una deuda por la estancia en un centro psicogeriátrico

Resolución: 203/2010, de 22 de noviembre

Expediente: 10/709

Materia: Bienestar Social

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Notificación de la denegación de una ayuda económica para la dependencia por insuficiencia presupuestaria dos años después del fallecimiento de la persona dependiente

Resolución: 202/2010, de 18 de noviembre

DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN LOCAL

Expediente: 10/703

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas

Tipo: Recordatorio de deberes legales (también contiene una recomendación al Ayuntamiento de Aoiz)

Queja: No contestación a las instancias presentadas sobre abonos por la ocupación temporal de fincas

Resolución: 197/2010, de 5 de noviembre

Expediente: 10/868

Materia: Vasculencia/Euskera

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Señales de obras en Arroiz solo en castellano

364

DEPARTAMENTO DE CULTURA Y TURISMO

Expediente: 10/456

Materia: Vasculencia/Euskera

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Cartel situado en Monasterio de Zamartze no respeta toponimia oficial

Expediente: 10/683

Materia: Vasculencia/Euskera

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Cartel en zona del Baztán con texto en euskera de menor tamaño que el texto en castellano y con errores en toponimia oficial

Expediente: 10/690

Materia: Vasceuce/Euskera

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Folleto sobre actuación "coros del camino de Santiago" enviado a Aurizberri únicamente en castellano

Expediente: 10/697

Materia: Vasceuce/Euskera

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Folletos en la Oficina de Turismo de Roncesvalles solamente en castellano

365

DEPARTAMENTO DE DESARROLLO RURAL Y MEDIO AMBIENTE

Expediente: 10/330

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Falta de contestación a solicitudes de información

Resolución: 136/2010, de 17 de agosto

DEPARTAMENTO DE ECONOMÍA Y HACIENDA

Expediente: 09/780

Materia: Hacienda

Tipo: Dos recomendaciones (una de ellas al Departamento de Asuntos Sociales, Familia y Juventud)

Queja: Disconformidad con la documentación exigida como certificación de persona asistida para poder beneficiarse de la reducción en la declaración del Impuesto de la Renta de las Personas Físicas

Resolución: 92/2010, de 21 de mayo

Expediente: 10/678

Materia: Vascuence/Euskera

Tipo: Dos recordatorios de deberes legales

Queja: Remisión únicamente en castellano de información solicitada, en euskera, por el Concejo de Arribe - Atallu

Expediente: 10/679

Materia: Vascuence/Euskera

Tipo: Dos recordatorios de deberes legales (al mismo tiempo se ha formulado otro recordatorio de deberes legales al Concejo de Arribe-Atallu)

Queja: Disconformidad con la negativa a tramitar un documento hasta que el Concejo de Arribe-Atallu no lo envíe en castellano

DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

Expediente: 10/393

Materia: Educación

Tipo: Sugerencia (se ha formulado la misma sugerencia a los Departamentos de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte y de Salud)

Queja: Falta de tratamiento específico de fisioterapia para alumnos con necesidades educativas especiales, en concreto, con parálisis cerebral, una vez finalizado el curso escolar y hasta el inicio del siguiente

Resolución: 149/2010, de 2 de septiembre

Expedientes: 10/720, 10/725, 10/726, 10/727, 10/728, 10/729,

Materia: Educación

Tipo: Recomendación

Queja: Imposibilidad de formalizar la matrícula por vía electrónica en la Escuela Oficial de Idiomas de Pamplona

Resolución: 195/2010, de 28 de octubre

367

Expediente: 10/751

Materia: Función Pública

Tipo: Recomendación

Queja: Falta de reconocimiento de méritos, en la fase de concurso, en un procedimiento selectivo de ingreso y acceso a los Cuerpos Docentes de Enseñanzas Medias

Resolución: 209/2010, de 1 de diciembre

Expediente: 10/752

Materia: Función Pública

Tipo: Recomendación y recordatorio de deberes legales (también remitidos al Departamento de Presidencia, Justicia e Interior)

Queja: Disconformidad con los criterios establecidos, en cuanto a la plaza adjudicada con destino definitivo en Educación Secundaria, por encontrarse, en el momento de la toma de posesión, prestando servicios en otra Administración pública

Resolución: 205/2010, de 25 de noviembre

Expediente: 10/761

Materia: Función Pública

Tipo: Recomendación

Queja: Disconformidad con la no valoración, en la fase del concurso de méritos, de la experiencia docente como profesor especialista en la escuela Vázquez de Mella

Resolución: 206/2010, de 25 de noviembre

Expediente: 10/796

Materia: Función Pública

Tipo: Sugerencia normativa

Queja: Inexistencia de preferencia, para personas con discapacidad, en la adjudicación de destinos con carácter definitivo, en los concursos de traslados de ámbito docente

Resolución: 220/2010, de 27 de diciembre

Expediente: 10/818

Materia: Educación

Tipo: Recomendación

Queja: Denegación de apoyo adicional para niño con necesidades especiales

Resolución: 213/2010, de 9 de diciembre

Expediente: 10/834

Materia: Servicios Públicos

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Falta de resolución de una reclamación por daños producidos en la actividad escolar

Resolución: 221/2010, de 30 de diciembre

DEPARTAMENTO DE PRESIDENCIA, JUSTICIA E INTERIOR

Expediente: 10/561 y 10/562

Materia: Vasculencia/Euskera

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Deficiencias en la web de Economía y Hacienda para elegir y confirmar el idioma de la propuesta de declaración del Impuesto de la Renta de las Personas Físicas

369

Expediente: 10/588 y 10/589

Materia: Función Pública

Tipo: Sugerencia y recordatorio de deberes legales

Queja: Disconformidad con la exigencia de concretas titulaciones para el acceso a un puesto de trabajo de Titulado Superior del Gobierno de Navarra

Resolución: 204/2010, de 23 de noviembre

Expediente: 10/752

Materia: Función Pública

Tipo: Recomendación y Recordatorio de deberes legales (también remitidos al Departamento de Educación)

Queja: Ausencia de reconocimiento de la toma de posesión de la plaza adjudicada como destino definitivo en un concurso de traslados de ámbito docente por hacer uso del derecho a obtener una excedencia voluntaria por prestar servicios, a la fecha de toma de posesión, en otra Administración pública, y no contestación a la instancia presentada

Resolución: 205/2010, de 25 de noviembre

Expediente: 10/766

Materia: Función Pública

Tipo: Recordatorio de deberes legales a la Administración pública sobre su obligación de contestar expresamente y en plazo a todas las solicitudes y escritos que le presenten los ciudadanos

Queja: Denegación del reconocimiento del derecho a la jubilación voluntaria por falta de reconocimiento del periodo de prestación de servicios religiosos y disconformidad con la falta de contestación a su solicitud

Resolución: 217/2010, de 20 de diciembre

Expediente: 10/771

Materia: Función Pública

Tipo: Sugerencia

Queja: Mala información y redacción confusa de una convocatoria de oposiciones a puestos de auxiliar administrativo

Resolución: 199/2010, de 11 de noviembre

Expediente: 10/775

Materia: Función Pública

Tipo: Recomendación

Queja: Disconformidad con la negativa a concederle la ayuda familiar con carácter retroactivo

Resolución: 215/2010, de 13 de diciembre

DEPARTAMENTO DE RELACIONES INSTITUCIONALES

Expediente: 10/935

Materia: Vasceune/Euskera

Tipo: Sugerencia

Queja: Disconformidad con las condiciones técnicas de un anuncio de contratación del portal de contratación, donde se especifica que la documentación debe presentarse en castellano

371

DEPARTAMENTO DE SALUD SERVICIO NAVARRO DE SALUD - OSASUNBIDEA

Expediente: 10/393

Materia: Educación

Tipo: Sugerencia (también formulada a los Departamentos de Asuntos Sociales, Familia, Juventud y Deporte y de Educación)

Queja: Falta de tratamiento específico de fisioterapia para alumnos con necesidades educativas especiales, en concreto, con parálisis cerebral, una vez finalizado el curso escolar y hasta el inicio del siguiente

Resolución: 149/2010, de 2 de septiembre

Expediente: 10/637

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Trato inadecuado en un centro de salud

Resolución: 179/2010, de 13 de octubre

Expediente: 10/655

Materia: Sanidad

Tipo: Sugerencia

Queja: Deficiente funcionamiento del sistema de receta electrónica

Expediente: 10/800

Materia: Sanidad

Tipo: Dos Recomendaciones

Queja: Demora en el tratamiento de fertilidad e incumplimiento de la fecha asignada inicialmente

Resolución: 211/2010, de 7 de diciembre

Expediente: 10/804

Materia: Sanidad

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Atención médica inadecuada por parte del médico de cabecera

Resolución: 214/2010, de 13 de diciembre

Expediente: 10/878

Materia: Sanidad

Tipo: Recomendación

Queja: Demora en una citación para una revisión ginecológica

Resolución: 219/2010, de 27 de diciembre

DEPARTAMENTO DE VIVIENDA Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO

Expediente: 10/882

Materia: Vivienda

Tipo: Sugerencia

Queja: Disconformidad con el procedimiento de inspección y trato inadecuado al ciudadano

Resolución: 219/2010, de 27 de diciembre

373

4.2. Entidades Locales de Navarra

AYUNTAMIENTO DE ALTSASU-ALSASUA

Expediente: 10/693 y 10/694

Materia: Vascuence/Euskera

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Información municipal únicamente en castellano

AYUNTAMIENTO DE AOIZ

Expediente: 10/703

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas

Tipo: Recomendación (también contiene un recordatorio de deberes legales al Departamento de Administración Local)

Queja: No contestación a instancias presentadas sobre abonos por ocupación temporal de fincas

Resolución: 197/2010, de 5 de noviembre

AYUNTAMIENTO DE BARÁSOAIN

Expediente: 10/573

Materia: Obras Públicas

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Disconformidad con la exclusión de una calle de un proyecto de urbanización

Resolución: 207/2010, de 25 de noviembre

374

AYUNTAMIENTO DE EGÜÉS

Expediente: 10/308

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas

Tipo: Sugerencia

Queja: No contestación a los recursos interpuestos contra un expediente sancionador que fue notificado mediante edictos

Resolución: 129/2010, de 3 de agosto

Expediente: 10/327

Materia: Tráfico

Tipo: Recomendación

Queja: Disconformidad con la sanción impuesta por el estacionamiento indebido de un vehículo

Resolución: 154/2010, de 7 de septiembre

AYUNTAMIENTO DE ESTELLA

Expediente: 10/841

Materia: Medio Ambiente

Tipo: Sugerencia

Queja: Disconformidad con la inactividad municipal ante la inmisión por ruidos provenientes de un parque de juegos

375

AYUNTAMIENTO DE IRURTZUN

Expediente: 10/869

Materia: Vascuence/Euskera

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Avisos colocados en el tablón de anuncios del polideportivo, redactados únicamente en castellano

AYUNTAMIENTO DE LEITZA

Expediente: 10/664

Materia: Urbanismo

Tipo: Recomendación

Queja: Disconformidad con unas construcciones en suelo no urbanizable en peligro de derrumbe

Resolución: 208/2010, de 25 de noviembre

AYUNTAMIENTO DE LUMBIER

Expediente: 10/530

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas

Tipo: Recomendación

Queja: Limitación de los derechos de los vecinos, derivada de la cesión de un inmueble de la iglesia para actividades culturales, subordinadas a la previa autorización de esta

Resolución: 177/2010, de 8 de octubre

376

AYUNTAMIENTO DE MURILLO EL CUENDE

Expediente: 10/572

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas

Tipo: Recomendación

Queja: Denegación de acceso a archivos y registros administrativos

Resolución: 187/2010, de 19 de octubre

AYUNTAMIENTO DE OLITE

Expediente: 10/587

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Falta de contestación a recurso de reposición

Resolución: 190/2010, de 26 de octubre

AYUNTAMIENTO DE OLZA

Expediente: 10/710

Materia: Hacienda

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Disconformidad con la negativa a reintegrarle el importe de la matrícula anulada en una escuela infantil de 0 a 3 años

Resolución: 188/2010, de 21 de octubre

377

AYUNTAMIENTO DE PAMPLONA

Expediente: 10/470

Materia: Tráfico

Tipo: Sugerencia

Queja: Inseguridad para los peatones por la circulación de vehículos por una zona peatonal

Expediente: 10/933

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Información sobre los horarios y folletos de diversos Civiox de Pamplona, redactados únicamente en castellano

Expediente: 10/934

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Folleto de información de San Fermín y aviso del Ayuntamiento de Pamplona, redactados únicamente en castellano

AYUNTAMIENTO DE SANGÜESA

Expediente: 10/395

Materia: Función Pública

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Error en la publicación de la plantilla orgánica en el Boletín Oficial de Navarra

Resolución: 145/2010, de 1 de septiembre

378

AYUNTAMIENTO DE TUDELA

Expediente: 10/631

Materia: Medio Ambiente

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Ruidos ocasionados por los bares de la Plaza San Jaime de Tudela

Resolución: 157/2010, de 8 de septiembre

Expediente: 10/873

Materia: Servicios Públicos

Tipo: Recomendación

Queja: Disconformidad con el período de concesión administrativa por la utilización de nicho en el cementerio

Resolución: 216/2010, de 20 de diciembre

Expediente: 10/904

Materia: Medio Ambiente

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Ruidos provenientes de un bar situado junto a su vivienda

Resolución: 218/2010, de 27 de diciembre

CONCEJO DE ARRIBE-ATALLU

Expediente: 10/678 y 10/679

Materia: Vascuence/Euskera

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Asunto: Remisión, únicamente en euskera, de información al Departamento de Economía y Hacienda

379

CONCEJO DE AZANZA

Expediente: 09/672

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Denegación de copias del archivo concejil

Resolución: 152/2010, de 3 de septiembre

CONCEJO DE AZCONA

Expediente: 10/646

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas

Tipo: Recomendación

Queja: Falta de respuesta a las peticiones de una vecina

Resolución: 194/2010, de 28 de octubre

CONCEJO DE NARBARTE

Expediente: 10/37

Materia: Garantías de los ciudadanos en sus relaciones con las Administraciones públicas

Tipo: Recomendación, recordatorio de deberes legales y sugerencia

Queja: Disconformidad con el procedimiento de alteración de la calificación jurídica de un bien público y dificultades para acceder, y entregar documentación en las oficinas del Concejo

Resolución: 61/2010, de 18 de marzo
198/2010, de 11 de noviembre

380

MANCOMUNIDAD DE LA COMARCA DE PAMPLONA

Expediente: 10/717

Materia: Servicios Públicos

Tipo: Sugerencia

Queja: Imposibilidad de consultar los cargos efectuados en la tarjeta de transporte urbano comarcal

Resolución: 201/2010, de 18 de noviembre

MANCOMUNIDAD DE RESIDUOS SÓLIDOS DE LA RIBERA

Expediente: 10/630

Materia: Hacienda

Tipo: Recomendación y recordatorio de deberes legales

Queja: Emisión de factura de tasa de basuras por duplicado a contribuyentes con el mismo domicilio

Resolución: 191/2010, de 26 de octubre

4.3. Otras Administraciones y Entidades Públicas

UNIVERSIDAD PÚBLICA DE NAVARRA

Expediente: 10/535

Materia: Educación

Tipo: Sugerencia

Queja: Defectuosa comunicación sobre la fecha y lugar de celebración de un examen

Resolución: 169/2010, de 30 de septiembre

Expediente: 10/675

Materia: Vascuence/Euskera

Tipo: Recordatorio de deberes legales

Queja: Imposibilidad de realizar en euskera, a través de la página web, la prescripción de máster

381

5. MEDIACIONES

5.1. Mediaciones aceptadas

En este apartado se relacionan los expedientes y quejas en los que las Administraciones públicas han aceptado las sugerencias de conciliación formuladas por el Defensor del Pueblo de Navarra.

382

5.1.1. Por la Administración de la Comunidad Foral

DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

Expediente: 10/251

Materia: Educación

Tipo: Sugerencia

Queja: Solicitud de autorización y financiación de un aula de educación infantil en un centro privado concertado para atender el derecho de los padres a una determinada formación

Expediente: 10/490

Materia: Educación

Tipo: Sugerencia

Queja: Solicitud de autorización y financiación de una línea de Educación Secundaria Obligatoria en una Ikastola de la red privada concertada

Expediente: 10/390

Materia: Educación

Tipo: Sugerencia

Queja: Disconformidad con la implantación de la jornada continua en un centro público de educación infantil y primaria

5.1.2. Por las Entidades Locales de Navarra

AYUNTAMIENTO DE ESTELLA

Expediente: 10/12

Materia: Urbanismo

Tipo: Sugerencia

Queja: Disconformidad con la modificación del Plan General de Ordenación Urbana

383

AYUNTAMIENTO DE PAMPLONA

Expediente: 10/466

Materia: Tráfico

Tipo: Sugerencia

Queja: Insuficiencia de plazas de aparcamiento en el barrio de Azpilagaña

CONCEJO DE GAINZA

Expediente: 10/328

Materia: Servicios Públicos

Tipo: Sugerencia

Queja: Imposibilidad de realizar las tareas asignadas en un auzolan

5.2. Mediaciones no aceptadas

En este apartado se relacionan los expedientes en los que las Administraciones públicas no han aceptado las sugerencias de conciliación formuladas por el Defensor del Pueblo de Navarra.

5.2.1. Por la Administración de la Comunidad Foral

384

DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

Expediente: 10/269

Materia: Educación

Tipo: Sugerencia

Queja: Disconformidad con el cambio de centro escolar, de un centro ordinario a un centro de educación especial, de una alumna con necesidades educativas especiales

Expedientes: 10/208 a 10/227, 10/234 y 10/235

Materia: Educación

Tipo: Sugerencia

Queja: Solicitud de autorización y financiación de una aula de educación infantil para atender la demanda en un centro privado concertado

Expediente: 10/524

Materia: Educación

Tipo: Sugerencia

Queja: Solicitud de financiación del transporte escolar a los alumnos que tienen que desplazarse a otra localidad para cursar el modelo British

DEPARTAMENTO DE SALUD

Expediente: 10/283
Materia: Sanidad
Tipo: Sugerencia
Queja: Disconformidad de un enfermo de cáncer con la decisión de la Administración sanitaria de no continuar financiando un tratamiento relacionado con la enfermedad

385

5.3. Mediaciones pendientes de contestar a 31 de diciembre de 2010

En este apartado se relacionan los expedientes que quedaron pendientes de respuesta por las Administraciones públicas a 31 de diciembre de 2010.

5.3.1. Por la Administración de la Comunidad Foral

DEPARTAMENTO DE DESARROLLO RURAL Y MEDIO AMBIENTE

Expediente: 10/789
Materia: Medio Ambiente
Tipo: Sugerencia
Queja: Disconformidad con la gestión de la actividad cinegética realizada por la Administración pública

5.3.2. Por las Entidades Locales de Navarra

AYUNTAMIENTO DE BARILLAS

Expediente: 09/341

Materia: Obras públicas

Tipo: Sugerencia

Queja: Inexistencia de suministro de luz en un domicilio

386

AYUNTAMIENTO DE PAMPLONA

Expediente: 10/807

Materia: Interior

Tipo: Sugerencia

Queja: Disconformidad con una multa impuesta por la
Policía Municipal

AYUNTAMIENTO DE YESA

Expediente: 10/724

Materia: Urbanismo

Tipo: Sugerencia

Queja: Incumplimiento de un acuerdo sobre ejecución urba-
nística



**Defensor del Pueblo
de Navarra**
Nafarroako Arartekoa



Defensor del Pueblo
de Navarra
Nafarroako Arartekoa