



Defensor del Pueblo  
de Navarra  
Nafarroako Arartekoa

# URTEKO TXOSTENA 2010













# URTEKO TXOSTENA

## 2010



**Defensor del Pueblo  
de Navarra**  
Nafarroako Arartekoa

Izenburua: 2010eko urteko txostena

Argitaratzailea: Nafarroako Foru Komunitateko Arartekoaren erakundea

© 2011ko, Maiatza

Diseinua eta maquetazioa: Carlos Fernández Prego

Inprimatzailea:

Lege gordailua:

%100 birziklatua, erabat klororik gabea eta bizi ziklo osoan ingurumen inpaktu gutxikoa den paperean inprimatua, ondoko ziurtagiriak dituena: Blauer Engel, Nordic Swan eta Europako Batasuneko etiketa ekologikoa.





# AURKIBIDEA



Defensor del Pueblo  
de Navarra  
Nafarroako Auzarekari

AURKIBIDEA



# AURKIBIDEA

AURKEZPENA .....	17
AITZINSOLASA .....	29
<b>I. KAPITULUA KEXEN ESTATISTIKA OROKORRA .....</b>	<b>37</b>
1.1. Datu orokorrak .....	37
1.2. Onartutako kexak .....	41
1.3. Beste parlamentu batzuetako goi ordezkarietara helarazitako kexak .....	44
1.4. Baietsitako kexak .....	44
1.5. Kexen banaketa, gaiaren arabera .....	46
1.6. Kexak sorrarazi dituzten administrazio publikoak .....	47
<b>II. KAPITULUA ERAKUNDEAN JASOTAKO KEXAK .....</b>	<b>61</b>
2.1. Sarrera .....	61
2.2. Aurkeztutako kexak, gaiaren arabera .....	62
2.2.1. Nekazaritza eta abeltzaintza .....	62
2.2.2. Gizarte ongizatea .....	63
2.2.3. Kontsumoa .....	70
2.2.4. Kultura .....	71
2.2.5. Hezkuntza eta irakaskuntza .....	72
2.2.6. Atzerritarrak .....	80
2.2.7. Funtzio publikoa .....	81
2.2.8. Toki erakundeetako funtzionamendua .....	89
2.2.9. Nafarroako administrazio publikoetako harremanetan herrietarrek dauzkaten bermeak .....	90
2.2.10. Ogasuna .....	94
2.2.11. Industria .....	97
2.2.12. Barne arloa .....	98
2.2.13. Justizia .....	101
2.2.14. Gazteria eta kirola .....	104
2.2.15. Ingurumena .....	104

2.2.16. Herri lanak .....	107
2.2.17. Osasuna .....	108
2.2.18. Gizarte segurantzaren .....	112
2.2.19. Zerbitzu publikoak eta administrazio publikoen ondare-erantzukizuna .....	114
2.2.20. Enplegua .....	116
2.2.21. Trafikoa .....	117
2.2.22. Hirigintza .....	119
2.2.23. Euskara .....	122
2.2.24. Etxebizitza .....	123
2.2.25. Juridiko-pribatuak .....	127
<b>III. KAPITULUA EBAZPENAK</b> .....	133
3.1. Balorazio orokorra .....	133
3.1.1. Emandako ebazpenak .....	133
3.1.2. Administrazio publikoek ebazpenak noraino onartu dituzten .....	137
<b>IV. KAPITULUA ERAKUNDEAK BERE KABUZ EGINIKO IKERKETAK</b> .....	147
4.1. Erakundeak bere kabuz eginiko jarduerak .....	147
4.2. Gaien araberako laburpena .....	159
4.3. Laburpena, administrazio publikoen arabera .....	161
4.4. Nafarroako haurren eta nerabeen egoerari buruzko informazioa .....	162
4.4.1. Nafarroako administrazio publikoek eginiko jarduketaren batzuen deskribapena eta ebaluazioa .....	163
4.4.2. Iradokizunak .....	174
<b>V. KAPITULUA HERRITARREK ZERBITZU PUBLIKOAK HOBETZEKO EGINIKO PROPOSAMENAK</b> .....	181
5.1. Herritarren proposamenak .....	181
5.2. Herritarren proposamenen hartzailerik izan diren administrazio publikoak .....	190
<b>VI. KAPITULUA GOMENDIO, IRADOKIZUN, LEGEZKO BETEBEHARREN GOGORAZ- PEN ETA BITARTEKARITZA-LAN NAGUSIAK</b> .....	195
6.1. Aitzinsolasa .....	195
6.2. Gomendioak eta iradokizunak arloka .....	196
6.2.1. Nekazaritza .....	196
6.2.2. Gizarte ongizatea .....	196
6.2.3. Kontsumoa .....	201
6.2.4. Heziketa .....	201
6.2.5. Atzeritartasuna .....	205

6.2.6. Funtzio publikoa.....	205
6.2.7. Toki entitateen funtzionamendua .....	210
6.2.8. Herritarren bermeak administrazio publikoekiko harremanetan .....	211
6.2.9. Ogasun publikoa .....	213
6.2.10. Barne arloa .....	215
6.2.11. Justizia .....	216
6.2.12. Ingurumena.....	216
6.2.13. Zerbitzu publikoak.....	219
6.2.14. Osasuna .....	220
6.2.15. Zirkulazioa .....	224
6.2.16. Hirigintza .....	225
6.2.17. Euskara.....	227
6.2.18. Etxebizitza .....	230
6.3. Bitartekaritza-lanak .....	233
<b>VII. KAPITULUA NAFARROAKO ADMINISTRAZIO PUBLIKOEK NAFARROAKO ARARTEOARI EMANDAKO LAGUNTZA .....</b>	<b>241</b>
7.1. Nafarroako administrazio publikoek arartekoari laguntzeko duten betebeharra .....	241
7.2. Laguntzeko betebeharraren betetze-maila.....	242
7.2.1. Erakundeari laguntzarik eman ez zioten administrazioak .....	243
<b>VIII. KAPITULUA NAFARROAKO ARARTEKOAREN TXOSTENAK .....</b>	<b>249</b>
8.1. Sarrera egindako txostenak.....	249
8.2. Erakundeak bere ekimenez egin dituen txosten bereziak .....	249
8.3. Nafarroako parlamentuak eskatutako txostenak .....	251
8.4. Foru parlamentariak aurkeztutako txostenak .....	252
<b>IX. KAPITULUA ERAKUNDEAK HERRITARREKIN ETA GIZARTE ZIBILAREKIN IZAN DUEN ZUZENEKO HARREMANA .....</b>	<b>257</b>
9.1. Informazio bulegoa. Nafarroako arartekoari eginiko kontsultak .....	257
9.2. Gizarte zibilarekin izandako harremana .....	263
<b>X. KAPITULUA ERAKUNDEAREN KALITATEARI BURUZKO EBALUAZIOA .....</b>	<b>271</b>
10.1. Herritarrek erakundearen baliagarritasunari eta eraginkortasunari buruz duten iritzia .....	271
10.2. Kexak izapidetzeko batez besteko epeak .....	275

<b>ERANSKINA: EBAZPENEN ZERRENDA</b> .....	281
1. Onartu diren ebazpenak .....	281
1.1. Nafarroako foru komunitateko administrazioak onartutako ebazpenak .....	281
1.2. Nafarroako toki entitateek onartutako ebazpenak .....	311
1.3. Beste administrazio eta entitate publiko batzuek onartutako ebazpenak .....	339
2. Onartu ez diren ebazpenak .....	340
2.1. Administrazio publikoak erakunde honen ebazpena ez onartzea justifikatu duen kasuak .....	340
2.1.1. Nafarroako foru komunitateko administrazioa .....	340
2.1.2. Nafarroako toki entitateak .....	344
2.2. Administrazio publikoek onartu ez dituzten ebazpenak .....	346
2.2.1. Nafarroako foru komunitateko administrazioa .....	346
2.2.2. Nafarroako toki entitateak .....	353
2.3. Beste arrazoi batzuegatik 2010ean itxitako ebazpenak .....	359
2.3.1. Foru komunitateko administrazioa .....	359
2.3.2. Nafarroako toki entitateak .....	360
2.4. 2010eko abenduaren 31n erantzun gabe zeuden ebazpenak .....	361
2.4.1. Nafarroako foru komunitateko administrazioa .....	361
2.4.2. Nafarroako toki entitateak .....	373
2.4.3. Beste administrazio eta entitate publiko batzuk .....	381
2.5. Bitartekaritza-lanak .....	382
2.5.1. Onartutako bitartekaritza-lanak .....	382
2.5.1.1. Foru komunitateko administrazioa .....	382
2.5.1.2. Nafarroako toki entitateak .....	383
2.5.2. Onartu ez diren bitartekaritza-lanak .....	384
2.5.2.1. Foru komunitateko administrazioa .....	384
2.5.3. 2010eko abenduaren 31n erantzun gabe zeuden bitartekaritza-lanak .....	385
2.5.3.1. Foru komunitateko administrazioa .....	385
2.5.3.2. Nafarroako toki entitateak .....	386

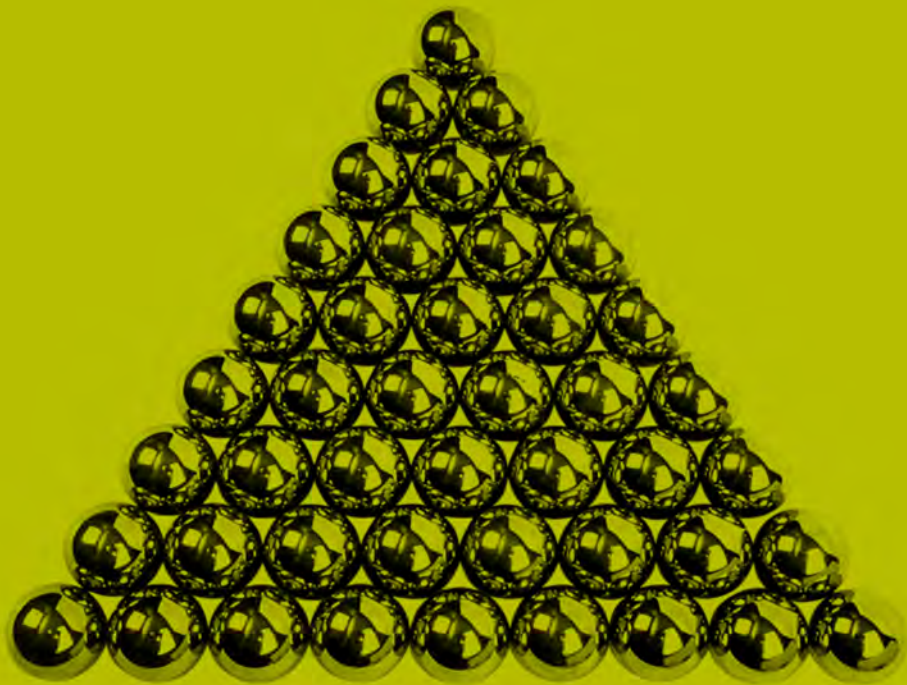
# AURKEZPENA



Defensor del Pueblo  
de Navarra  
Nafarroako Auzarekora

AURKEZPENA







## AURKEZPENA



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

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

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

Zalantzarik gabe, herritarren kezkak gora egite hori egungo krisi ekonomikoko egoerari zor zaio; izan ere, haren nahigabeko eraginak

bazter guztietara iritsi dira eta gehiago edo gutxiago pertsona guztiengan izan dute eragina. Krisiaren eragina islatu da kexa-kopuru handiagoa izatean, baina baita ere herritarrek aurkeztu dizkiguten kexen eta kontsulten edukian ere. 2010ean honakoekin lotutako kezkak nabarmendu dira: gizarte gaiak, prestazio publikoak, hezkuntza edo enplegu egonkorra lortzea.

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

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

Esate baterako, funtzio publikoaren arloan, kexen % 41,5 administrazio publikoak ez diren herritarrek aurkeztu dituzte, eta nagusiki Nafarroako administrazio publikoetan sartzeko prozedurei buruzkoak izan dira; horrek bidea ematen du egiaztatzeko hautapen-prozesuetan parte hartzen dutenen artean lehiakortasun handiagoa dagoela gaur egun eta, horrenbestez, izangaiek zorroztasun handiagoa izaten dutela beren eskubideak haien aurrean baliarazteko eta ziurtatzeko prozesuen buruan egon behar duten inpartzialtasuna, gardentasuna

eta bermeak muturreraino eramateko garaian. Gure gomendioen ildoak izan da berme eta kontrol publikoak ahal den guztian indartzea ziurtatzeko langileen hautapenena konstituzio-printzipioen arabera gauzatzen dela: berdintasuna, inpartzialtasuna, gardentasuna, merezimendua eta gaitasuna.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Aintzat hartu beharrekoa dago, halaber, administrazio publikoek Nafarroako Arartekoaren erabakiak eta bitartekaritza-lanak ehuneko

handi batean onartu dituztela: % 86,7, hain zuzen; hau da, hamar erabakitatik ia bederatzi onartzen ditu Administrazioak.

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

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

Hiru izan dira Nafarroako Arartekoak egin dituen eta Nafarroako Parlamentuan aurkeztu dituen gai bakarreko txostenak. Bi erakundearen beraren ekimenez egin dira: lehenengoa Nafarroako Justizia Administrazioari buruzkoa eta herritarrek horri buruz aurkeztutako kexei buruzkoa; eta bigarrena Nafarroako herritarren eskubide eta betebeharrari buruzko foru lege bat egiteko komenigarritasunari buruzkoa (izan ere, lege horrek “estatutu-eskubideak” deitutakoak -hau da, autonomia-estatutuen erreforma berrienetan jasotako eskubideak- jaso eta nafar guztiei zabaldu beharko lizkieke). Beste txostena, berriz, hirugarrena, herritarrek euskara dela-eta dauzkaten hizkuntza eskubideei buruzkoa, Nafarroako Parlamentuak eskatuta egin du Arartekoaren erakundeak.



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

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

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

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

24

Iruñean, 2011ko martxoaren 3an

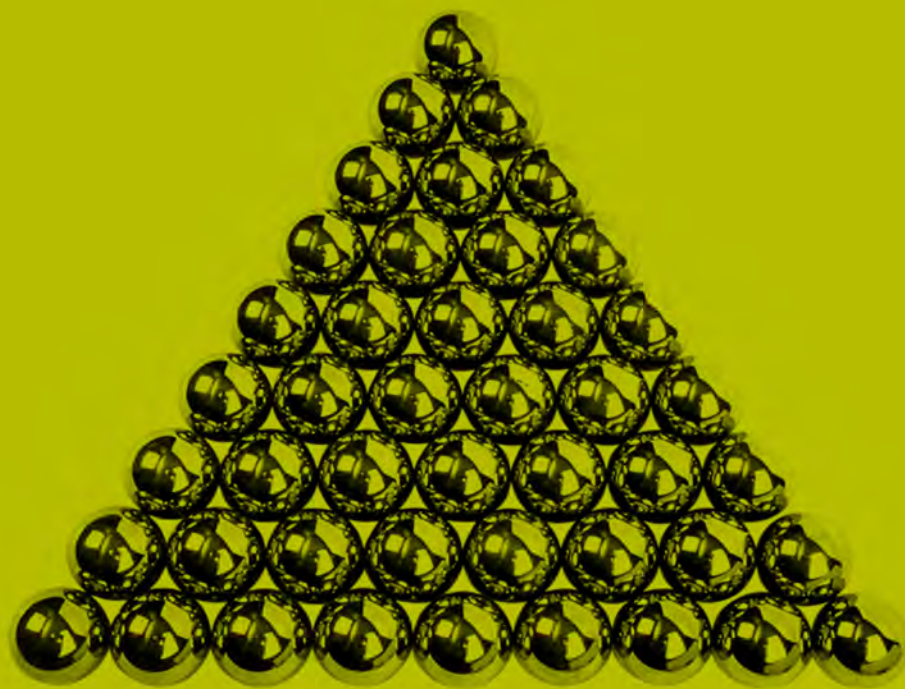
Francisco Javier Enériz Olaechea  
**Nafarroako Arartekoa**

# AITZINSOLASA



Defensor del Pueblo  
de Navarra  
Nafarroako Auzarekidea

AITZINSOLASA





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

Mandataria gisa, Nafarroako Arartekoak urtero Nafarroako Parlamentuari egindako kudeaketaren berri ematen dio, ohiko bilkuraaldian aurkezten dion txosten baten bitartez.

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

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

2010eko txostenaren egiturari ez dago aldaketarik, 2009ko urteko txostenarekin alderatuta. Edukia hamar kapitulutan banatuta dago. Lehendabiziko kapituluan, aurkeztutako kexen kopuruari eta motari

buruzko datuak eskaini dira. Kexen arloz arloko sailkapena, ukitutako administrazio publikoak eta eginiko ikerketen emaitza ere jaso dira. Bigarren kapituluan, azaldu dira herritarrek beren kexetan planteatzen dituzten sakoneko arazoak. Kapitulu hori arloz arlo aurkeztuta ageri da, eta hartan, laburbilduta daude herritarrek aurkezturiko kexei dagozkien gaiak.

Hirugarren kapituluan, kexa-espedienteetan emandako ebazpenei buruzko funtsezko informazioa eman da. Halaber, egindako gomendio, iradokizun eta legezko betebeharren gogorazpen eta bitartekaritzalanen kopurua azaldu da, bai eta Nafarroako administrazio publikoek haiek noraino onartu edo errefusatu dituzten ere.

Ofizioz eginiko jarduerak eta ikerketak, berriz, laugarren kapituluan jaso ditugu. Gainera, haurren eta nerabeen egoerari buruzko balorazioari buruzko datuak eman ditugu, Haurrentzako eta Nerabeentzako Sustapenari, Laguntzari eta Babesari buruzko abenduaren 5eko 15/2005 Foru Legeko 14. artikuluan ezarri bezala. Bosgarren kapituluan, herritarrek zerbitzu publikoak hobetzeko egin dituzten proposamenak jaso dira.

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

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

2010ean eginiko txosten bereziak zortzigarren kapituluan aipatzen dira.



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

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



# 1. KAPITULUA

## KEXEN ESTATISTIKA OROKORRA



Defensor del Pueblo  
de Navarra  
Nafarroako Auzarekide



# KEXEN ESTATISTIKA OROKORRA





1



## 1.1. DATU OROKORRAK

**K**apitulu honen bidez kexen analisi estatistikoa egingen dugu baina, aurrez, adierazi beharra dago datuen azterketa Nafarroako Foru Komunitateko Arartekoari buruzko uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legeak kexen inguruan erabiltzen duen definizioan oinarritzen dela. Zehatz-mehatz, 4/2000 Foru Legearekin bat, herritarrek Administrazio Publikoaren jardueraren edo jarduerazaren aurka aurkezten dituzten erreklamazioak hartu behar dira kexatzat.

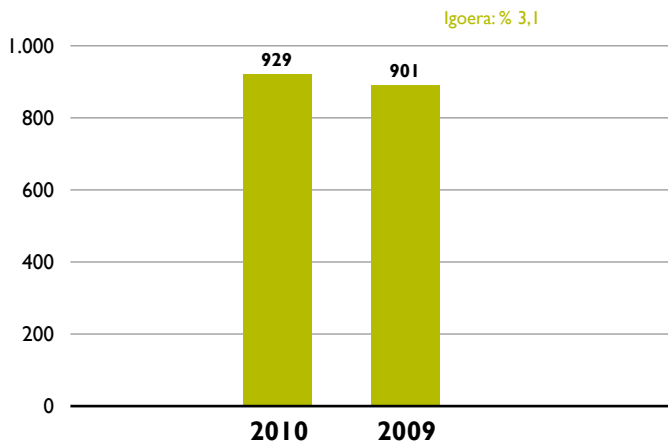
Nahitaezko ñabardura da hori. Izan ere, Arartekoaren ohiko jarduna, herritarren kexak aztertzeaz gain, bere kabuz ikertzea ere bada, Nafarroako Parlamentuaren eta Nafarroako administrazio publikoen eskaerari jarraiki besteak beste. Bestalde, Arartekoaren beste egiteko bat da herritarrek Nafarroako administrazio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

Honako hauek dira kexei buruzko daturik nabarmengarrienak:

1. Herritarrek 2010ean **aurkeztutako kexen kopurua** 929 izan da. Hau da, % 3ko hazkundera izan da 2009. urtearen aldean, 901 kexa aurkeztu baitziren orduan. Horrenbestez, 2010a

erakunde honek kexa gehien jaso dituen urtea da, erakundea 2001ean abian jarri zenetik.

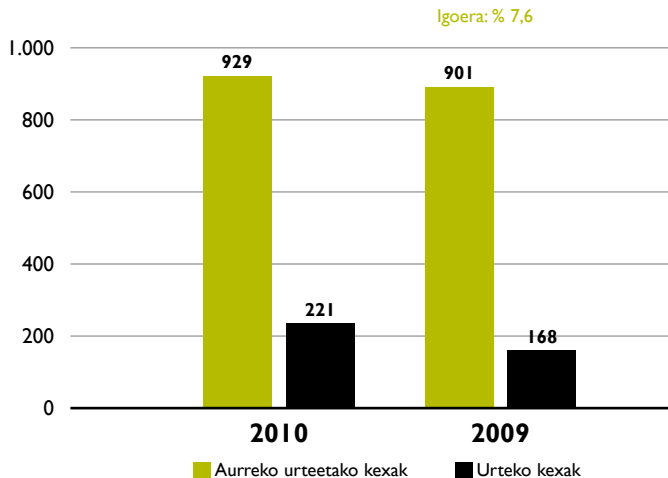
### Aurkeztutako kexak 2010-2009



38

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

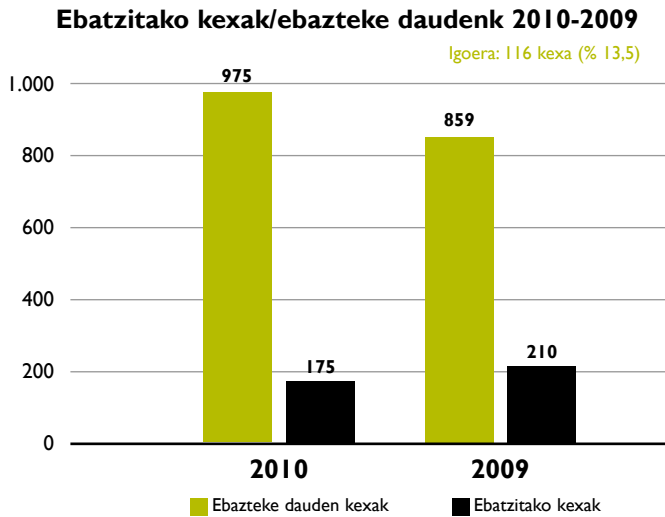
### Kudeatutako kexak 2010-2009





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

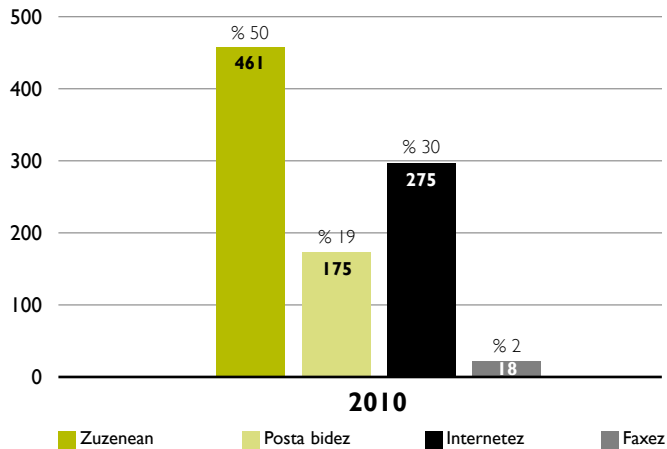
2010eko abenduaren 31n -ekitaldia ixteko data-, gainerako 175 kexak ebazteko daude.



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

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

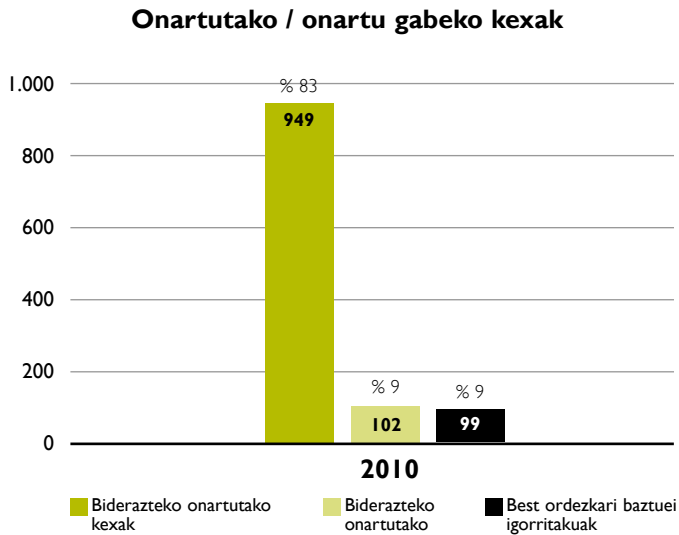
### Kexak aurkezteko modua



- Aurkeztutako 929 kexetatik, 794 **banakakoek** aurkeztu zituzten, eta 135, aldiz, **talderen batek**, pertsona multzo batek alegia.
- Kexa sustatu duen pertsonaren profilari dagokionez, **gizonezko** gehiago daude **emakumezko** baino, alde txikiz bada ere. Zehazki, banakoen kexen % 50,5 gizonezkoek aurkeztu zituzten, eta % 49,4, aldiz, emakumezkoek.
- 2010ean **euskaraz** edo ele bitan (euskaraz eta gaztelaniaz) aurkeztutako kexak 77 izan ziren; hau da, guztizkoaren % 8,2.

## 1.2. ONARTUTAKO KEXAK

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



41

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

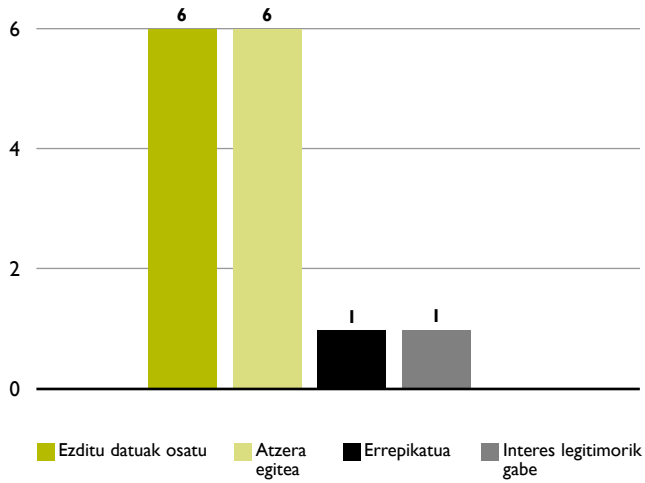
Kasuen % 14an (14 kexa), izapidetzeko ez onartzea arrazoi subjektibo deitzen ditugunengatik izan zen. Esate baterako, kexa-egileak datuak ez ematea (sei kasutan); interesdunak berak kexa bertan behera uztea (sei kasutan); interes legitimorik ez izatea (kasu batean); eta kexa bi aldiz aurkeztua izatea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

Nabarmentzekoa da, kexa bat horietako arrazoiren bat dela-eta (bereziki, daturen bat ez emateagatik edo Nafarroako Arartekoari buruzko uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legeak forma aldetik xedatzen duen eskakizunen bat ez betetzeagatik) ez onartzea erabaki aurretik, erakundeak antzematen duen gabezia betetzeko askotariko aukerak ematen dizkiela herritarrei, hainbat bideetatik gauza ditzaten. Alde horretatik, Arartekoa formalismoaren kontrakoa da berez eta ez da oso burokratikoa baina, zenbaitetan, ahaleginak ahalegin, herritarrek ez dituzte ematen espedientea bideratzeko beharrezko datuak eta, hortaz, amaitutzat eman behar dugu.

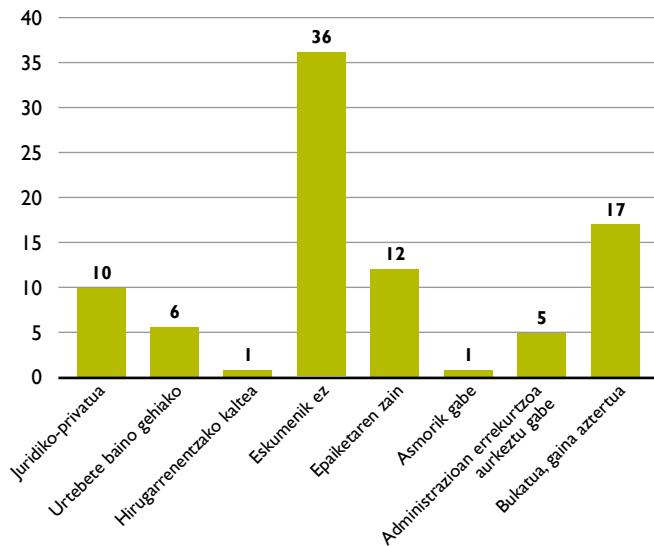
Arrazoi subjektiboez gain, badira arrazoi objektiboak direla-eta onartzen ez ditugun kexak. 2010ean, esaterako, 88 kexa ez genituen onartu arrazoi horiengatik, eta egileak aholkatu egin genituen aurrez. Arrazoi objektibo horien artean honakoak daude, besteak beste: kexa garaiz kanpo aurkeztea, hura aurkezteko urtebeteko gehieneko epea iraganik egoteagatik (sei kasutan); Arartekoak ebazteko proposatzen den auzia ezin ikertzea, dela alor juridiko pribatukoa delako (hamar kasutan), dela epaitegietako prozedura baten gaia delako (hamabi kasutan), dela auzia administrazio eskudunari planteatzeko betebeharra bete ez eta zuzenean Arartekoari planteatu zaiolako (bost kasutan), dela kexak helburu jakinik ez duelako (kasu batean), edo dela hirugarrenen interes legitimoetan kaltea eragin dezakeelako (kasu batean).

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

### Arrazoi subjektiboak



### Arrazoi objektiboak aholkuarekin



### 1.3. BESTE PARLAMENTU BATZUETAKO GOI ORDEZKARIEI HELARAZITAKO KEXAK

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

44

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

### 1.4. BAIETSITAKO KEXAK ETA HERRITARREI EMANDAKO AHOLKUA

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

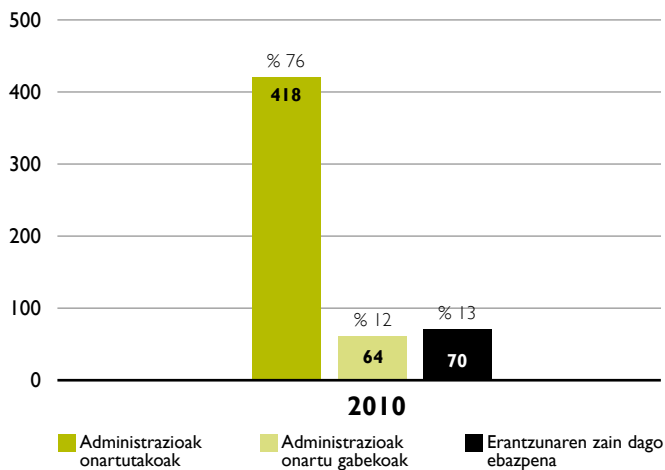
Aipatu 552 kasuetatik, ikuskatutako administrazio publikoak % 76an (418 espediente) erakundearen erabakia onartu zuen, eta 64 aldiz, berriz, ez zuen onartu. Abenduaren 31n, Nafarroako Arartekoak baietsitako 70 kexa-espedientetako erantzunak, Nafarroako administrazio publikoenak, jaso gabe geunden.

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

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

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

**Erreklamatazaileak arrazoia duela jo diren kexak (552)**



## 1.5. KEXEN BANAKETA, GAIAREN ARABERA

Arloei erreparatuta, 2010ean aurkeztutako kexak honela bana daitezke:

Alorrak	2010		2009		Aldaketa	
Funtzio publikoa	140	% 15,07	85	% 9,43	55	% 64,71
Hezkuntza eta irakaskuntza	113	% 12,16	68	% 7,55	45	% 66,18
Gizarte ongizatea	90	% 9,69	77	% 8,55	13	% 16,88
Administrazio publikoekiko harremanetan herritarrek daukaten bermeak	79	% 8,50	68	% 7,55	11	% 16,18
Euskera	78	% 8,40	136	% 15,09	-58	% -42,65
Osasuna	65	% 7,00	55	% 6,10	10	% 18,18
Ogasuna	41	% 4,41	33	% 3,66	8	% 24,24
Justizia	38	% 4,09	29	% 3,22	9	% 31,03
Trafikoa	36	% 3,88	35	% 3,88	1	% 2,86
Barne arloa	36	% 3,88	33	% 3,66	3	% 9,09
Hirigintza	35	% 3,77	39	% 4,33	-4	% -10,26
Ingurumena	29	% 3,12	38	% 4,22	-9	% -23,68
Etxebizitza	26	% 2,80	65	% 7,21	-39	% -60,00
Zerbitzu publikoak	25	% 2,69	27	% 3,00	-2	% -7,41
Gizarte segurantza	18	% 1,94	15	% 1,66	3	% 20,00
Bestelakoak (toki entitateen funtzionamendua)	14	% 1,51	12	% 1,33	2	% 16,67
Herri lanak	13	% 1,40	22	% 2,44	-9	% -40,91
Bestelakoak (juridiko-pribatuen)	11	% 1,18	12	% 1,33	-1	% -8,33
Merkataritza	8	% 0,86	17	% 1,89	-9	% -52,94
Nekazaritza	8	% 0,86	8	% 0,89	0	% 0,00
Lana	8	% 0,86	16	% 1,78	-8	% -50,00
Kultura	6	% 0,65	2	% 0,22	4	% 200,00
Atzerriartasuna	5	% 0,54	5	% 0,55	0	% 0,00
Gazteria eta kirola	5	% 0,54	3	% 0,33	2	% 66,67
Industria	2	% 0,22	1	% 0,11	1	% 100,00
<b>GUZTIRA</b>	<b>929</b>	<b>% 100</b>	<b>901</b>	<b>% 100</b>	<b>28</b>	<b>% 3,11</b>



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

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

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

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

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

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

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

## 1.6. KEXAK SORRARAZI DITUZTEN ADMINISTRAZIO PUBLIKOAK

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

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

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

Nafarroako Parlamentuaren Administrazioa dela eta, kexa bat aurkeztu zen. Beste batek Nafarroako Ikus-entzunezkoen Kontseilua izan zuten xede. Nafarroako Udal eta Kontzejuen Federazioaren jarduna dela-eta, kexa bat jaso zen.

Estatuko Administrazioa dela eta, laurogeita hiru kexa aurkeztu ziren.

Justizia Administrazioa dela-eta hogeita sei kexa aurkeztu ziren.

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

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

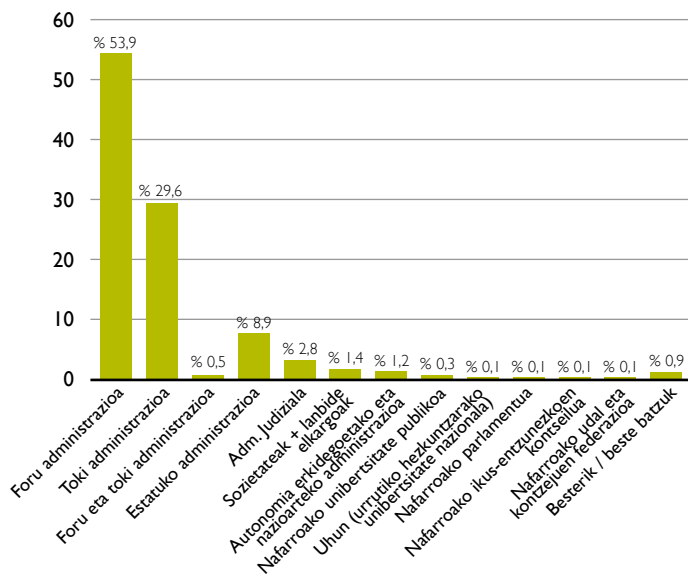
Hamaika kexa aurkeztu ziren administrazio autonomikoei eta nazioarteko administrazioari buruz.

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

KEXEN BIDEZ GAITZETSITAKO ADMINISTRAZIO		
EDO ERAKUNDE PUBLIKOAK	Kexa kop.	%
Foru administrazioa	501	% 53,9
Toki administrazioa	275	% 29,6
Foru eta toki administrazioa (*)	5	% 0,5
Estatuko administrazioa	83	% 8,9
Adm. Judiziala	26	% 2,8
Sozietateak + lanbide elkargoak	13	% 1,4
Autonomia erkidegoetako eta nazioarteko administrazioa	11	% 1,2
Nafarroako unibertsitate publikoa	3	% 0,3
Uhun (urrutiko hezkuntzarako unibertsitate nazionala)	1	% 0,1
Nafarroako parlamentua	1	% 0,1
Nafarroako ikus-entzunezkoen kontseilua	1	% 0,1
Nafarroako udal eta kontzejuen federazioa	1	% 0,1
Besterik / beste batzuk	8	% 0,9
<b>Guztira (*)</b>	<b>929</b>	<b>% 100,0</b>

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

### Kexen bidez gaitzetsitako administrazio edo erakunde publikoak



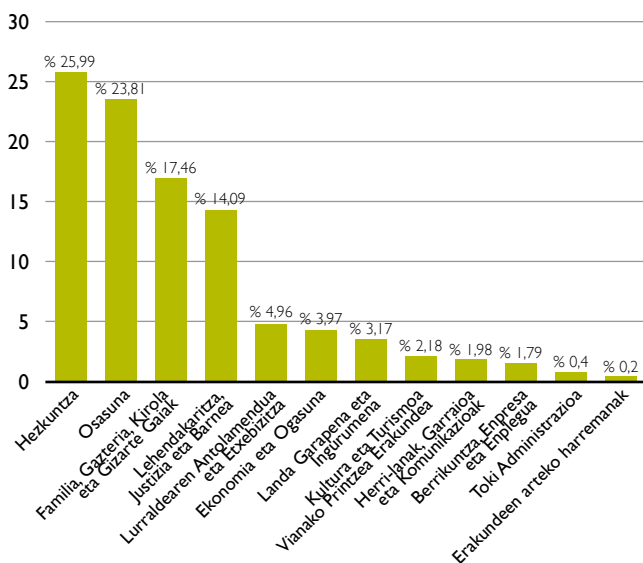
Honakoa izan zen Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioiko departamentuei, beren eskumeneko gaiak izateagatik, zuzendutako kexen kopurua, haien gaia zein den alde batera utzita:

DEPARTAMENTUAK	Kexa kop.	%
Hezkuntza	131	% 26,0
Osasuna	120	% 23,8
Familia, Gazteria, Kirola eta Gizarte Gaiak (*)	88	% 17,5
Lehendakaritza, Justizia eta Barnea	71	% 14,1
Lurraldearen Antolamendua eta Etxebizitza	25	% 5,0
Ekonomia eta Ogasuna (*)	20	% 4,0
Landa Garapena eta Ingurumena	16	% 3,2
Kultura eta Turismoa - Vianako Printzea Erakundea	11	% 2,2
Herri-lanak, Garraioa eta Komunikazioak	10	% 2,0
Berrikuntza, Enpresa eta Enplegua	9	% 1,8
Toki Administrazioa	2	% 0,4
Erakundeen arteko harremanak	1	% 0,2
<b>GUZTIRA (**)</b>	<b>504</b>	<b>% 100,00</b>

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

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

## Departamentuak



51

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

Kontzejuen jokabideei buruz, berriz, 14 kexa aurkeztu ziren.

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

Xehetasun gehiago izateko, hona datuei buruzko taulak eta grafikoak.

### UDALAK

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
Izagaondua	1
Juslapeña	1
Larraga	3
Legarda	1
Leitza	1
Lekumberri	1
Lerga	1
Lerín	2
Lumbier	1
Marcilla	1
Mendavia	1
Mendoza	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

**UDALAK GUZTIRA** 241

## KONTZEJUAK

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

**KONTZEJUAK GUZTIRA** 14



## MANCOMUNITATEAK

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

**MANKOMUNITATEAK GUZTIRA** 21

**GUZTIRA (\*\*)** 276

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

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



# 2. KAPITULUA

## ERAKUNDEAN JASOTAKO KEXAK



Defensor del Pueblo  
de Navarra  
Nafarroako Auzarekidea



ERAKUNDEAN JASOTAKO KEXAK







2



# ERAKUNDEAN JASOTAKO KEXAK

## 2.1. SARRERA

61

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

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

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

Azken batean, helburua da ezagutzera ematea herritarrek planteatzen dituzten arazoak, alde batera utzita erakunde honek kasu zehatz bakoitzean esku hartzeko dauzkan aukera errealak, eta alde batera utzita, halaber, zein izan den kexa bakoitzari eman zaion erantzuna edo gure jardunak amaieran zein emaitza izan duen, halako moduz non jasotako informazioa baliagarria izanen baita

Nafarroako Parlamentuarentzat eta, kasua bada, Nafarroako administrazio publikoentzat.

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

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

## 2.2. AURKEZTUTAKO KEXAK, GAIAREN ARABERA

### 2.2.1. Nekazaritza eta abeltzaintza

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

Aurkeztutako kexetatik, bost Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuari zuzenduta zeuden, bi Ebroko Konfederazio Hidrografikoari eta bat kontzeju baten jarduketa bati.

Honako hau da kexen aurkibidea:

- Erreklamazioak lur sailen berrantolamenduko prozesuetan adjudikatutako ordezko finkengatik edo haien azalerarengatik.
- Ureztalur batzuetako lursailen berrantolamenduko espediente baten hasierari buruzko informazio eza.



- Desadostasuna ubide bateko ureztatzaileen elkarte orokorraren erregelamenduan aurreikusitako gastuen banaketarekin.
- Ados ez egotea landa-lur baten errentamenduarengatik ordaindu beharreko prezioarekin.
- Desadostasuna Nafarroako Untxizainen Elkartearentzako diru-laguntza gutxitzearekin.

### 2.2.2. Gizarte ongizatea

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

Ondoko gaiei buruzko kexak izan dira:

- 26, oinarrizko errentaren eskariari ezezkoa emateagatik edo ematean geroratzeagatik.
- 16, mendetasun egoeran dauden pertsonentzako arretarengatik.
- 16, adingabeentzako arretarengatik eta babesarengatik.
- 12, ezgaitasunaren arloari buruzkoak.
- 8, adineko pertsoneri laguntza eta babesa emateari buruzkoak.

- 5, familia eta familia eta lana bateragarri egiteari buruzkoak.
- 4, gizarte bazterketari buruzkoak.
- 3, gizarte laguntzen arloko prestazioei buruzkoak.

Honako hau da kexen aurkibidea, gaiaren arabera:

#### A) Oinarrizko errenta

- Geroratzea oinarrizko errenta emateko izapideetan (16 kexa).
- Oinarrizko errentaren berriztatzeari buruzko eskaria ebazten berandutzea (5 kexa).
- Oinarrizko errenta etetea, nahiz eta hura izapidetzeko ardura zuen organoak eskatutako dokumentazio guztia aurkeztu.
- Ados ez egotea oinarrizko errentaren kautelazko etetearekin.
- Ados ez egotea oinarrizko errenta bi hilabetez ez jasotzearekin, Administrazioak igorri zion akordioa ez sinatzeagatik.
- Ados ez egotea oinarrizko errenta ukatzearekin.
- Ados ez egotea oinarrizko errenta itzultzeko eskariarekin.

**B) Mendetasun egoeran dauden pertsoneri arretea ematea  
(Mendetasunari buruzko 39/2006 Legearen aplikazioa)**

- Aitorturiko prestazioen ordainketan atzeratzea (4 kexa).
- Geroratzea mendetasuna duten pertsonentzako laguntzak izapidetzerakoan (3 kexa).
- Ados ez egotea emandako laguntzen zenbatekoarekin.
- Ados ez egotea mendetasun-graduaren berrazterketaren ondorioz eta balorazioa aldatu ondoren emandako laguntza amaitzearekin, balorazioa menpekotasun handikoa izatetik menpekotasun moderatukoa izatera aldatu baita.
- Ados ez egotea emandako laguntzen aldaketarekin.
- Gabeziak mendetasuna duen pertsona bati bere etxean laguntza-zerbitzua ematerakoan.
- Desadostasuna etxeko laguntza jasotzea eta egoitza-prestazio bat lortzeko espedientea izapidetzea bateragarriak ez izatearekin.
- Ados ez egotea etxean laguntza pertsonala jasotzeko emandako laguntza ekonomikoaren atzera eraginaren ondoriozko ordainketak bost urtetan zatitu eta haiek geroratu eta epetan ordaintzearekin.
- Ados ez egotea mendetasuna duen pertsona batentzako laguntza ukatzearekin.

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

### C) Adingabeentzako arreta eta babesa

- Administrazio publikoak eskuk hartzeko eskaria, adingabeen babesgabetasun kasu batean.
- Adingabeak babesteko zentro bateko arduradunen trebetasun profesional eza.
- Informaziorik eza ama bati bere alabaren zaintza eta jagoletza kentzeko aukerari buruz ohartarazteko arrazoiak direla eta.
- Toki hutsi ez egotea adingabe ezgaitu bat egoitza batean sartzeko.
- Ados ez egotea oinarrizko gizarte zerbitzuek bere alabaren jokabidea ikertzearekin, beste adingabe batekin daukan gatazkari dagokionean.
- Ados ez egotea bere alabarekin egoteko ezarri zaion bisiten araubidearekin. Alaba harrerako legezko egoeran dago.
- Ados ez egotea bere iloba adingabeak zaintzeko aitortua daukan laguntza ekonomikoa amaitzearekin.

- Gizarte zerbitzuek esku hartzeko eskaria, adingabe bat ez eskolatzearen ondorioz.
- Estatuko Administrazioari laguntza bat eskatzea bere alabak delitu bat egiterakoan eragindako kaltea konpontzeko.
- Telebista programek haurrentzako ordutegian duten edukia babesteko eta kontrolatzeko tresnak ezartzeko beharra.

#### D) Ezgaitasuna

- Egoitza-toki bat ez egotea ezgaitasuna duen pertsona batentzat.
- Ados ez egotea aitorturiko minusbaliotasun graduarekin.
- Laguntza baten eskaera, ezgaitasuna duen pertsona bat lan merkatuan sartu ahal izateko.
- Desadostasuna seme-alabak zaintzeko eszedentziarako laguntzen araupetzearekin, ez baita aurreikusten bi gurasoetako batek edo bi gurasoek ere ezin lan egitea ezgaitasun bat edukitzeagatik.
- Ados ez egotea ezgaitasuna duen pertsona batentzako laguntza ukatzearekin.
- Eskualdeko garraio publikoa ezin erabiltzea motordun aulki batekin.
- Egoitza batetik bestera aldatzeko eskariari ezezkoa ematea.

- Aparkatzeko txartel bat ukatzea ezgaitasuna duen pertsona bati.
- Ez betetzea ezgaitasuna duten pertsonentzako irisgarritasun baldintzak herri bateko erakin publiko batean.
- Geroratzea ezgaitasun psikikoa duen pertsona bat aisialdiko zentro batera eramateko laguntza izapidetzerakoan.
- Gabeziak Nafarroako herri bateko arreta goiztiarreko zerbitzuan, fisioterapiako tratamendurik ez egoteagatik, eta horren ondorioz haurrak Iruñera ekarri behar izatea tratamendu hori hartzera.

#### **E) Hirugarren adina**

- Desadostasuna Administrazioak erreklamaturako zor batekin, sare publikoko zentro psikogeriatrigo bateko egonaldi batengatik.
- Desadostasuna Administrazioak erreklamatzon dion zenbateko batekin, ordainketa bakarrekoo, senide bat zentro psikogeriatrigo batean edukitzeagatik, nahiz eta zorraren zatikatzea aitortua izan.
- Desadostasuna bere ama hirugarren adinekoentzako zentro batean sartzearekin, oinarrizko gizarte zerbitzuek hala erabakita.
- Desadostasuna zaharrentzako egoitza batean egoteko behar den ekarpen ekonomikoari dagokion berme bat eratzeko exijentziarekin.

- Administrazioak ezer ez egitea egoitza pribatu batek prezioak aldatu dituenean, Administrazio Publikoak aitorturiko mendetasun gradua aldatzearen ondorioz.
- 112 telefonoaren bitartezko Larrialdietarako Telefono Zerbitzurako sarbidea ezin kontratatzea, etxeko laguntzaren modalitaterako, beste telefono konpainia batzuekin.
- Ados ez egotea hertz-protesi bat finantzatzeko laguntza bat ukatzearekin.
- Desadostasuna alargun pentsioa lanbide arteko gutxieneko soldataren zenbatekora arte osatzeko laguntza bat ukatzearekin.

#### **F) Familia eta familia eta lana bateragarri egitea**

- Desadostasuna ama langileei ematen zaien laguntza ukatzearekin, eskatutako errenta mugak beheratzearen ondorioz.
- Hirugarren seme-alabarengatik laguntza galtzea organo eskudunak telefonoz emandako informazio txarraren ondorioz.
- Desadostasuna familia ugariaren izatea ukatzearekin, seme-alabetako bat Nafarroan ez bizitzeagatik.
- Desadostasuna Familia Bitartekaritzaren Zerbitzuaren jardunarengatik.

### G) Gizarte bazterketa

- Bizi-premietarako gutxieneko gastuei aurre egiteko gizarte laguntzaren eskaera.
- Etxerik gabeko pertsona batek etxebizitzarako laguntza eskatzea.
- Desadostasuna etxerik gabeko pertsonentzako zentro batetik kanporatzearekin.
- Geroratzea etxebizitza-gastuak ordaintzeko laguntza bat ematerakoan.

### H) Gizarte laguntzako prestazioak

- Desadostasuna oinarrizko gizarte zerbitzu batean emandako tratuarekin.
- Udaleko gizarte zerbitzuetan arreta txarra ematea.

#### 2.2.3. Kontsumoa

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

Kexen edukian kontsumitzailearen babesarekin loturiko gaiak azaltzen dira:

- Administrazioak behar adina ez kontrolatzea sakelako telefonoetarako kontratuak.



- Elektrizitate-konpainia batek gehiegi fakturatzea.
- Telefonoz eginiko publizitatearengatiko eta promozioengatiko erreklamazioa.
- Produktu baten iruzurrezko publizitatea.
- Itsas bidaia bat egiteko kontratu bat dela-eta bidaia-konpainia batek eginiko kudeaketarengatiko erreklamazioa.
- Irregularitasunak gas-horniduraren kontratazioan.
- Desadostasuna kontsumoaren arloko departamentu eskudunak erreklamazioak izapidetzeko moduarekin.

#### 2.2.4. Kultura

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

Honakoei buruzkoak izan ziren kexak:

- Liburutegi publiko bateko erabiltzaileei informaziorik ez ematea hura zaharberritzeko lanen iraupenari buruz, eta ados ez egotea Nafarroako Liburutegi Sarea osatzen duten liburutegietarako ezarritako ordutegiarekin.
- Ados ez egotea sare publikoko liburutegi batean liburuak mailegatzeko eta liburuak kontsultatzeko zerbitzua kentzearekin.

- Toki entitate batek ez betetzea herrian erroldatu gabeko eskatzaileei musika eskola bateko toki hutsak eskaintzeko betebeharra.
- Desadostasuna Administrazio Publikoaren erakusketa baten promozioarekin eta haren kostuarekin.
- Nafarroako arte eszenikoetako profesionalentzako laguntzak behar adinakoak ez izatea.
- Desadostasuna Nafarroako Artxibo Nagusiko langile baten jokabidearekin.

### 2.2.5. Hezkuntza eta irakaskuntza

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

Aurkeztutako 113 kexetatik:

- 53 ikastetxeetan ikasleak onartzeari buruzkoak izan ziren;
- 13 eskola-garraioaren eta jantokiaren zerbitzu osagarriei buruzkoak;
- 11 hezkuntza premia bereziak dituzten ikasleentzako laguntzari buruzkoak;
- 10 hezkuntzaren kudeaketari buruzkoak;
- 6 ikasleen eskubide eta betebeharrei buruzkoak;

- 6 bekak eta ikasteko beste laguntza batzuk emateari eta ukatzeari buruzkoak;
- 4 0 eta 3 urte bitarteko haurrentzako laguntzari buruzkoak (haur hezkuntzako lehen zikloa);
- 4 hezkuntza plangintzari buruzkoak;
- 4 tituluak emateari eta baliozkotzei buruzkoak;
- 2 unibertsitate-irakaskuntzei buruzkoak.

Haien eduki zehatzari buruz, hona esan beharrekoa:

#### A) Ikasleak ikastetxeetan onartzea

- Guraso batzuk ados ez egotea beren seme-alabak ikastetxe itundu batean onartu ondoren, berdinketak erabakitzeko zozketa ateak itxita eginda, zozketa berriz egin behar izatearekin (22 kexa).
- Iruñeko Hizkuntza Ofizialeko matrikula on-line ezin egitea, arazo teknikoak direla medio (10 kexa).
- Desadostasuna antzinako ikasle baten seme-alaba izateagatiko eskolatzera irizpide osagarriarekin, eta ados ez egotea Iruñean eta Iruñerrian, gurasoen etxebizitza edo lantokia ikastetxetik hurbil egotea ebaluatzeko ezarritako zonifikazioarekin (7 kexa).
- Ados ez egotea eskatzaileen errenta-maila lehentasunezko irizpidea izaterekin eta Iruñean eta Iruñerrian, gurasoen

etxebizitza edo lantokia ikastetxetik hurbil egotea ebaluatzeko ezarritako zonifikazioarekin (4 kexa).

- Desadostasuna ikastetxe pribatu itundu batean tokiak esleitzerakoan gertatutako berdinketak ebazteko zozketa ateak itxita egitearekin.
- Ikasgela bakoitzeko ikasleen kopurua % 10 handitzeko eskaria, ikastetxe pribatu itundu baterako dauden eskari guztiei erantzuna eman ahal izateko.
- Ikastetxe pribatu itundu batean onartzeko ratioa zabaltzeko baimen-eskaria, behar beste toki ez izateagatik kanpoan geratu diren lau ikasle onartzeko.
- Desadostasuna Hezkuntza Departamentuak ezezkoa eman diolako haur hezkuntzako ikasgela bat baimendu eta ituntzeari, hain zuzen ere ikastetxe pribatu itundu batean beren seme-alabak onartzeko gurasoek eginiko eskariei erantzuteko.
- Desadostasuna anai-arreba bikiak bereiztearekin, tokia ikastetxe desberdinetan eman baitzaie: bati gurasoek biak eskolatzeko hautatutako ikastetxe pribatu itunduan eta besteari ikastetxe publiko batean.
- Hezkuntza Administrazioak erantzunik ez ematea guraso batzuek beren semea ikastetxez aldatzeko eginiko eskariari.
- Ados ez egotea Hezkuntza Departamentuak ezezkoa eman izatearekin ikasle bat ikastetxe publiko batetik ikastetxe pribatu itundu batera aldatzeko baimen-eskariari, behin matrikula egin ondoren.

- Desadostasuna udal bateko musika-eskolan sartzeari ezezkoa eman izatearekin, ikaslea behar baino urte gehiago edukitzeagatik.
- Ados ez egotea ikasle bat goi mailako lanbide heziketako modulu batean ez onartzearekin, tokirik ez egoteagatik, eta entzule gisa joateko aukerari ezezkoa ematearekin.

### **B) Eskola-garraioaren eta jantokiaren zerbitzu osagarriak**

- Desadostasuna herri bateko eskualdeko jantokia ez erabiltzeko hautua egiten duten haurrentzako diru-laguntza bat ukatzearekin (5 kexa).
- Nafarroako ikastetxe publikoetako British ereduan eskolatutako ikasleentzako eskola-garraioa ez finantzatzea (3 kexa).
- Eskola garraioko zerbitzu osagarria ukatzea, bizi den herriaz beste bateko ikastetxera joateagatik.
- Eskola-garraioaren zerbitzua ematean laguntzailerik ez egotea.
- Desadostasuna eskolako jantokiko gastuak ordaintzeko laguntza bat ukatzearekin.
- Informaziorik ez ematea hezkuntza bereziko ikastetxe bateko langile bati lanaldi bakarreko egunetan eskolako jantoki-zerbitzuak emateak berarengan izanen duen eraginari buruz.

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

### **C) Hezkuntza premia bereziak dituzten ikasleentzako arreta**

- Arreta egokia ez ematea hezkuntza premia bereziak dituzten ikasle batzuei (4 kexa).
- Ados ez egotea hezkuntza premia bereziak dituzten haurrentzako eskola-garraioa ez finantzatzearekin hezkuntza bereziko ikastetxe itunduetan.
- Desadostasuna ikasle bat hezkuntza premia bereziko ikastetxe batean eskolatzearekin, ikastetxe arrunt batean eskolatu beharrean.
- Udako hilabeteetan, hezkuntza premia bereziak dituzten ikasleek behar izaten duten fisioterapia-tratamendua etetea, zehazki garuneko perlesia duten ikasleen kasuan.
- Desadostasuna hezkuntza premia bereziak dituen ikasle bat lanbide heziketako ikastetxe batean ez onartzearekin.
- Desadostasuna ikastetxe baten erabakiarekin. Haren indarrez, izan ere, premia bereziak dituen ikasle bat behartzen da ikasturtea errepika dezan.
- Ados ez egotea hezkuntza bereziko ikastetxe bateko ikasle bat ikastetxe arrunt batera, ikasgela alternatibo batera, aldatzearekin, eta gurasoen desadostasuna Hezkuntza Administrazioak ezezkoa ematearekin ikasle horren

hezkuntza bereziko ikastetxera joateko eskola-garraioa finantzatzen jarraitzeari.

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

#### **D) Hezkuntza kudeaketa**

- Hezkuntza Departamentuak ikastetxe pribatu ez-itundu baten funtzionamendurako laguntza ukatzea (7 kexa).
- Ikasleen gurasoak ados ez egotea haur eta lehen hezkuntzako ikastetxe batean etenik gabeko jardunaldia ezartzearekin.
- Desadostasuna ikastetxe publiko batean garbiketa-zerbitzua emateko laguntza teknikoko kontratu administratibo bat adjudikatzearekin.
- Desadostasuna ikastetxe batean arkupea kentzearekin.

#### **E) Ikasleen eskubideak eta betebeharrak**

- Tutoreak ikasle bati tratu desegokia ematea.
- Desadostasuna udal titularitateko ikastetxe publiko bateko komunak eskola-ordutegiaz kanpo ixtearekin.
- Ikasle batek azterketa bat ezin egitea, irakasle batek eginiko akats baten ondorioz.

- Desadostasuna eskoletara ez joateagatik ezarri zaion zehapenarekin.
- Ikasle batek eskatutako ziurtagiriak berandu bidaltzea.
- Lanbide heziketako goi mailako gradu batean matrikula ukatzea, Espainian egoitza-baimena ez izateagatik.

#### **F) Ikasteko beka eta bestelako laguntzak**

- Desadostasuna ikasteko beka bat ukatzearekin, deialdian exijitutako kredituen gutxieneko kopurura ez iristeagatik, nahiz eta matrikulak ikasmila osoa hartu.
- Desadostasuna Hezkuntza Administrazioak ohorezko matrikularengatik eta familia ugariarengatik beka dela-eta aplikatzen duen deskontuarekin.
- Desadostasuna eskola garraiorako laguntza bat ukatzearekin, Administrazio Publikoak jo baitu ikastetxearen eta bizitokiaren arteko distantzia 5 Km baino txikiagoa dela.
- Desadostasuna ikasketetarako beka bat itzultzeko eskariarekin.
- Desadostasuna Nafarroako Gobernuko eta Nafarroako beste administrazio publiko batzuetako funtzionarioen seme-alabek Hezkuntza Departamentuaren menpeko ikastetxeetako matrikula-tasak ordaindu behar ez izatearekin.



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

- Desadostasuna jardunaldi osoarengatik tarifa ordaintzeko betebeharrarekin, jardunaldi partzialaren kasuetan.
- Desadostasuna toki entitate batek haur eskola bat erabiltzeagatik exijitzen duen zenbatekoarekin eta horri buruzko informaziorik ez egotearekin.
- Ados ez egotea udal bateko haur eskola batean ez onartzearekin, gurasoek erroldatze-ziurtagiria ez aurkezteagatik, udaleko langileek hura aurkezteko beharrik ez zegoela esanda.

79

### **H) Hezkuntza arloko plangintza**

- Desadostasuna Hezkuntza Departamentuak ikastetxe pribatu itundu bateko derrigorrezko bigarren hezkuntzako laugarren lerroa ez ituntzearekin.
- Desadostasuna itundutako ikastetxe batean haur hezkuntzako unitate bat baimendu eta hitzartzearekin.
- Gabeziak irakaskuntza publikoan, D ereduari dagokionez.
- Desadostasuna Hezkuntza Departamentuak ikastetxe publiko bati ez ematearekin esparru bat jantokia eta gurasoen elkartearen bulegoa jartzeko.

### **I) Tituluak eta baliozkotzeak lortzea**

- Geroratzea atzerrian lortutako titulu bat baliozkotzerakoan.

- Ezezkoa ematea titulu bat homologatzeko eskariari.
- Araubide bereziko ikastetxe batek ezezkoa ematea ikasle batek lortutako titulu ofiziala emateari eta espediente akademikoaren kopia bat emateari.
- Atzeratzea Frantzian lortutako unibertsitate-titulu bat homologatzeko eta aitortzeko prozesuan.

#### J) Unibertsitateko irakaskuntza

- Eskatutako baliozkotzeak ebazteko ezer ez egitea.
- Ezezkoa baliogabetutako matrikula bateko diru-zenbatekoa itzultzeari.
- Desadostasuna unibertsitate-ikasketak eta kontserbatorioko musikako prestakuntza bateragarri egiteko taldeaz aldatzeko eskariari ezezkoa eman izatearekin.

#### 2.2.6. Atzerritarrak

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

Honakoei buruzkoak izan ziren:

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

- Espainiak Hegoafrikan duen Kotsulatu Orokorrak informaziorik ez ematea hilotz baten identifikazioari buruz, interesdunaren desagertutako senide batena izateko aukera egon arren.
- Egoitza- eta lan-baimen berritzeari ezezkoa ematea.
- Atzerritarren izen-emateko zedula berritzeari ezezkoa ematea.
- Egoitza- eta lan-baimena berritzeari ezezkoa ematea.

### 2.2.7. Funtzio publikoa

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

Aurkeztutako 140 kexetatik:

- 58 (guztizkoaren % 41,5) administrazio publikoetakoak ez diren herritarrek aurkeztu zituzten. Kexa horiek, nagusiki, Nafarroako administrazio publikoetan sartzeko edo haren lanpostuak betetzeko prozedurei buruzkoak izan ziren.
- Gainerako 82 kexak (guztizkoaren % 58,5) administrazio publikoen zerbitzuko funtzionarioek edo lan kontratupeko langileek aurkeztu zituzten, eta honako gaiei buruzkoak ziren: 54 ordainsarien araubideari buruzkoak; 20 langileen eskubide eta betebeharrei buruzkoak; 7 mugikortasunari buruzkoak, eta bat eskubide pasiboari buruzkoa.

Honako hau da arlo honetako kexa aipagarrienen aurkibidea:

### A) Administrazio Publikoan sartzea

- Ustezko irregulartasunak hautapen prozesuak izapidetzerakoan; atzerapena haiek garatzerakoan, eta izangaiei informaziorik ez ematea (20 kexa).
- Ados ez egotea hautapen prozesuetan emaniko puntuazioekin (9 kexa).
- Desadostasuna izangaien identifikazio datuak (izen-deiturak) argitaratzearekin (3 kexa).
- Desadostasuna Nafarroako administrazio publikoetan exijitzen diren titulazioekin (3. kexa).
- Desadostasuna adimeneko ezgaitasuna duten pertsonak, oposizio murriztuaren bitartez, lanpostu batzuk betetzeko deialdiko baldintza eta inprimakiekin.
- Hautapen prozesuetan, ariketak zuzentzerakoan, parte-hartzaileen anonimotasunari buruzko bermeak exijitzea.
- Nafarroako ikastetxeetan zaintzaile lanpostuetan jarduteko berariazko titulazioa exijitzea.
- Desadostasuna hautapen-prozesu batean minusbaliotasuna duten pertsonentzako lanpostuak ez gordetzearekin.
- Desadostasuna arauen aurreikuspen faltarengatik, administrazio publikoetan sartu nahi duen izangai bat

administrazio deitzailean zerbitzuak ematen egoteagatik eszedentzian dagoela deklaritzen den kasuetan, hutsik geratzen den lanpostua hautaprobak gainditutako zerrendako hurrengoari eskaini ahal izateari dagokionez.

- Desadostasuna deialdi bateko gai zerrenda eta haren edukiak soilik administrazio deitzailearen web orriaren bitartez eskuragarri egotearekin, haren web formatuan gainera, beste formatu batzuetan (pdf, word) eskuratzeko modurik izan gabe.
- Desadostasuna Administrazio Publikoak garbitzaile lanpostu huts bat dela-eta hartutako erabakiarekin (titularra jubilatutako ondoren hura ez betetzeari buruzkoa).
- Desadostasuna ezgaitasuna duten zenbait pertsona ez onartzearekin ezgaituentzako oposizio murriztu batean, deialdian exijitutako baldintzak zehaztu gabe egoteagatik.
- Espezialitatea eta hizkuntza direla-eta izandako akatsa, bigarren hezkuntzako irakasleentzako leku-aldatze lehiaketa batean lanpostua hautatzerakoan.
- Desadostasuna aldi baterako idazkari lanpostuak betetzear buruzko foru lege proiektuarekin.
- Akatsa Hezkuntza Departamentuaren zerbitzuko irakasle lanpostuetarako aldi baterako kontratatzeke izangai bati dei egiterakoan.
- Desadostasuna asteburuko zaintzaile lanpostu baterako kontratatzeke deian jarraitutako prozedurarekin.

- Desadostasuna oinarritzko prestakuntzako ikastarorako deia ez egitearekin; izan ere, horrek aukera emanen zien udaltzain laguntzaileko hautaprobetan parte hartzeko.
- Desadostasuna izangai bat hautapen prozesutik kanpo uztearekin, azterketara berandu iristeagatik.
- Desadostasuna Administrazio Publikoak parte hartutako sozietate batean lanpostu bat betetzeko enplegu-eskaintzan adina dela-eta ezarritako mugekin.
- Ekonomiako eta enpresen administrazio eta zuzendaritzako lizentziadunak ados ez egotea Hezkuntza kontseilariaren maiatzaren 8ko 60/2009 Foru Aginduarekin, zeinaren bidez onetsi baitziren Hezkuntza Departamentuaren zerbitzuko aldi baterako irakasle izateko izangaien zerrendak kudeatzeko arauak. Izan ere, ez zaie aukerarik ematen matematikako espezialitatean eskolak emateko aldi baterako kontratatu gisa.
- Desadostasuna kontratu administratibo bat amaiaraztearekin, proba-aldia ez gainditzeagatik, eta Administrazio Publikoak horretarako arrazoiak ez ematearekin.
- Desadostasuna behin hautapen-prozesua gainditu ondoren azterketa medikoan emaniko “ez gai” kalifikazioarekin.
- Ados ez egotea Nafarroako Gobernuko administrari laguntzailea izateko eta Justizia Ministerioko izapidetze prozesal eta administratiboko lanpostuetarako oposizioetako lehenengo azterketak aldi berean izatearekin.

- Hautapen-prozedurak izapidetzeaz arduratzen diren organoei zehapenak eskatzea, haien jarduketan irregulartasunak gertatzen diren kasuetarako.

## **B) Lansariak**

- Erradiazio ionizatzaileen eraginpean lan egiteagatiko osagarriaren ordainketan atzeratzea (40 kexa).
- Funtzionarioen desadostasuna Defizit publikoa murrizteko neurri bereziak egokitzeari buruzko ekainaren 11ko 12/2010 Foru Legean ordainsarrietan ezarritako murrizketarekin.
- Sozietate publikoetako langileen desadostasuna Defizit publikoa murrizteko neurri bereziak egokitzeari buruzko ekainaren 11ko 12/2010 Foru Legean ordainsarrietan ezarritako murrizketarekin.
- Arrisku biologikoen eraginpean lan egiteagatiko lansari osagarri bat ukatzea.
- Goragoko maila bateko eginkizunak egiteagatiko ordainsarien ordainketa ukatzea.
- Erljio irakasleei 2000. urtea baino lehen emandako zerbitzuengatiko antzinasunaren aitorpena ukatzea.
- Desadostasuna lansari-ordainsarien ordainketarako datarekin.
- Ordainsariak ordaintzerakoan gertaturiko atzerapenengatiko interesak ez ordaintzea.

- Atzeratzea destinoko osagarri bat ordaintzerakoan.
- Atzeratzea atzeraeragina aitortua duten ordainsarien ordainketan.
- Familia laguntza atzeraeraginez ordaintzeari ezezkoa ematea.

### C) Eskubideak eta eginbeharrak

- Udaltzaingoak eta Foruzaingoak trataera desberdina ematea, praktiketako ikasleak tutelatzeko adostasuna eman behar izateari dagokionez; izan ere, udaltzaingoaren kasuan baimen hori ez da beharrezkoa.
- Senide baten gaixotasunarengatik eskatutako baimena ukatzea eta aurkeztutako errekursoari erantzunik ez ematea.
- Ados ez egotea lanaldian egindako aldaketarekin.
- Desadostasuna aitatasun-baimen baten hasierari dagokionez.
- Emandako zerbitzuei buruzko ziurtagiri bat ez egitea.
- Borondatezko eszedentzia baten ondoren, lanpostura itzultzeko eskaerari ezezkoa ematea.
- Udal bateko plantilla organikoan akats bat izatea, funtzionario bati esleitutako lanpostuari dagokionez.



- Ezgaitasuna duen funtzionario bati laguntza pertsonala ukatzea, nahiz eta bere lanpostuan aritzeko laguntza hori aitortu zitzaion.
- Udaleko bi langilek laneko jazarpena salatzea.
- Desadostasuna Administrazio Publikoarekin lotzen zuen ordezkapeneko kontratu administratiboa amaitzearekin, eta emandako zerbitzuak ez aitortzearekin, antzinasuna aitortu eta ordaintzeko eraginetarako.
- Ezezkoa ematea euskarazko prestakuntza jasotzeko egindako eskariari.
- Osasun arlokoak ez diren funtzionarioei lanbide-karrera ez aitortzea.
- Ados ez egotea lan-txanda aldaraztearekin.
- Ados ez egotea esleitutako lanpostuarekin.
- Desadostasuna zerbitzu berezietan prestakuntza hartzeko ezarritako denborarekin.
- Hezkuntza Administrazioaren zerbitzuko zaintzaileak ados ez egotea lanpostuak betetzeko ezarritako mugikortasun-irizpideekin.
- Desadostasuna, bularra emateko baimenaz gozatu ondoren lanaldia murrizteko eginiko eskariari ezezkoa eman izatearekin.

- Amatasun bajaran egokitu delako hartu gabeko opor egunak hartzeari ezezkoa ematea.
- Euskara ikastaro bat egiteagatiko ordu konpentsazioa ez betetzea.
- Desadostasuna opor arruntak arriskuko haurdunaldiarengatiko laneko bajaren aldiaren zati batekin.

#### D) Mugikortasuna

- Desadostasuna lehen hezkuntza orokorreko irakasle-espezialitaterako gaikuntzarik ez ematearekin.
- Musikako espezialitateko lanpostu hutsen eskaintzarik ez egotea bigarren hezkuntzako irakasleen kidegoko nazio mailako lekualdatze lehiaketetan.
- Beste ikastetxe batera zerbitzu eginkizunetan joateko eskariari ezezkoa ematea.
- Desadostasuna bigarren hezkuntzan emandako behin betiko destinoan adjudikatu zaion lanpostua dela-eta lanpostuaren jabetza hartzeko unean ezarritako irizpideekin, beste administrazio publiko batean lanean ari dela.
- Ezgaitasuna duten pertsonen lanpostuak hautatzeko lehentasunik ez edukitzea irakaskuntzaren arloko lekualdatze lehiaketetan.

## E) Eskubide pasiboak

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

### 2.2.8. Toki erakundeen funtzionamendua

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

89

Kexa horietan, honakoa azaldu zen:

- Desadostasuna udal arduradunek administrazioarekiko auzi-prozedura batean eginiko adierazpenekin.
- Ustezko irregulartasunak udal kudeaketan, higiezin mugakideen jabeen artean auzo-bide bat banatu delako.
- Desadostasuna toki entitate batek Espainiako gerra zibilari buruzko plaka bat ordezteko betebeharrari buruz hartutako erabakiarekin.
- Alkateak zinegotziei informaziorik ez ematea, bilkura arrunt bateko eskari eta galderen txandan.
- Ados ez egotea kontzeju bateko kide izaten ezin jarraitzearekin, kontzejuburua izateari uko egin ondoren.
- Desadostasuna udal saio bateko akta baten edukiarekin, jotzen baita hartan jasotako adierazpenak bere ohorearen aurkakoak direla.

- Organo eskudunek udaltzaingoak jarritako salaketak ez izapidetzea.
- Udalaren iragarki-oholean ez argitaratzea haren bilkuretako deialdiak eta aktak.
- Egiaztaketa eta ikerketa batzuk egiteko zita batean horretarako gaikuntza zuten funtzionarioak ez agertzea.
- Desadostasuna organo jurisdikzionaleri igorritako udal agiri batean islatutako egitateekin.
- Desadostasuna Frantziako nazionalitatea duen herritar bati ez jakinaraztearekin Europar Batasunekoak ez diren eta egoitza baimen iraunkorra ez duten atzerritarrentzako erroldako inskripzioaren iraungipena.

### 2.2.9. Nafarroako administrazio publikoekiko harremanetan herritarrek dauzkaten bermeak

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

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

eskubideari buruzkoak, administrazio egokirako eskubideari buruzkoak eta antzeko beste batzuk.

Herritarrek aurkezturiko kexak ondoko gaiei buruzkoak izan dira:

**A) Administrazio publikoen erantzun bat jasotzeko eskubidea**

- Ez erantzutea herritarrek aurkeztutako eskabide eta instantziei (23 kexa).
- Ez ebaztea Administrazioaren egintzak aurkatzeko aurkeztutako errekurso administratiboak, edo haiek izapidetzean atzeratzea (12 kexa).
- Ez erantzutea udal batzuek izena aldatzeko eginiko eskariari (6 kexa).
- Ez erantzutea jasotako arreta medikoa dela eta eginiko erreklamazio bati.
- Ebazpen administratibo batean motibaziorik ez agertzea.
- Espainiako Abokatuen Kontseilu Nagusiak ez erantzutea aurkeztutako salaketa bati.
- Atzeratzea udal batek Olentzero-jaiak baimentzeko eskariei erantzuterakoan.
- Administrazio publikoak ezer ez egitea aurkeztutako iruzur-salaketa baten aurrean.

- Nafarroako Erradiologiako Teknikarien Lanbide Elkargoa sortzeko izapideetan geroratzea.

## B) Informaziorako eskubide

- Herritarrek aurkezturiko informazio-eskari batzuei ez erantzutea (8 kexa).
- Kale baten mozketak ukitutako bizilagunei informaziorik ez ematea.
- Katastro-informazio eskari bati erantzunik ez ematea.
- Ez erantzutea kontratu administratibo bat amaiarazteari buruzko informazioa eskatzeko aurkeztutako idazkiei.
- Ezezkoa ematea administrazio publikoen artxibo administratiboetan dagoen dokumentazioa eskuratzeari.
- Hauteskunde errolda ez igortzea.
- Interesdun direnek espediente administratibo batzuen kopiak eskatu eta haiek ukatzea.
- Udal erregistroko eta erregistro zibileko datuak eskuratzeari ezezkoa ematea.
- Udal aurrekontuei buruz eskatutako informazioa ukatzea.
- Kontzeju baten kontuetarako sarbidea ukatzea.

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

- Nafarroako administrazio publiko batzuen zerbitzuko langileek herritarri tratu desegokia ematea.
- Ados ez egotea berez Administrazio Publikoak badaukan dokumentazio bat aurkeztu behar izatearekin.
- Izapide administratibo bat egiteko zitzazioan atzeratzea.
- Bulego publikoetara ezin sartzea, itxita egoteagatik.
- Hirigintzako planeamendua osatzen duen dokumentazioa ezin eskuratzea, ikusizko ezgaitasuna duen pertsona batek ikusteko moduko formatu batean ez egoteagatik.
- Udal artxiboetako kopiak ukatzea.

### **D) Beste batzuk**

- Desadostasuna Nafarroako Gobernuak elkarteen estatutuak egiteko eskaintzen dituen ereduetan erabiltzen den lengoaiarekin, gizonezkoen eta emakumezkoen berdintasun eragingarriari buruzko arauekin bat ez datozelako.
- Toki entitate batek ez betetzea partikular batekin permutatutako ondasunaren helburuarekin.
- Nafarroako herri batzuetan zezen ikuskizunetarako kontratuak adjudikatzeko kontratazio publikorako zabalduetako prozedura aplikatzeko eskaria.

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

#### 2.2.10. Ogasuna

94

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

Kexak honakoei buruzkoak izan ziren:

##### A) Nafarroako Foru Ogasunaren tributuak

- Desadostasuna pertsona fisikoen errentaren gaineko zerga likidatzeko proposamenarekin.
- Desadostasuna pertsona fisikoen errentaren gaineko zergan eginiko likidazioarekin.
- Desadostasuna pertsona fisikoen errentaren gaineko zergaren kuota gehigarriarekin.
- Desadostasuna pertsona fisikoen errentaren gaineko zergaren deklarazioan datuak falta izateagatik berandutza-korrituak exijitzearekin; izan ere, Administrazioak datu horiek lehendik ere bazeuzkan.
- Desadostasuna pertsona fisikoen errentaren gaineko zergaren aitortpenean behar ez zen diru-sarrera bat egitearen ondorioz dirua itzultzeko eginiko eskariari ezetz esan izatearekin.



- Ados ez egotea pertsona fisikoen errentaren gaineko zergan etxebizitza bat erosteko konturako ekarpenen ondorioz eginiko kenkariak itzultzeko exijitzearekin.
- Ados ez egotea balio erantsiaren gaineko zergako subjektu pasiboaren aitopenearekin.
- Ados ez egotea balio erantsiaren gaineko zergaren aplikazioarekin, etxebizitza baten zaharberitze-lanen exekuzioa dela eta.
- Desadostasuna oinordetzen eta dohaintzen gaineko zergaren likidazioarekin, jotzen baita Nafarroako Tributu Ogasunak “zeharkako” dohaintza bat jaso zuela.
- Desadostasuna balio gehikuntzaren gaineko zerga garaiz kanpo aurkezteagatik % 5eko gainkargua aplikatzearekin, nahiz eta dokumentazioa Ekonomia eta Ogasun Departamentuan egon, oinordetzen eta dohaintzen gaineko zerga likidatzeko.
- Desadostasuna Nafarroako Tributu Ogasunak ezarritako zehapenarekin.
- Ados ez egotea premiamenduzko zenbait prozedurarekin.
- Desadostasuna tributu-zorreatatik eginiko bahiturekin.
- Ogasuneko ikuskatzaileak tratatu desegokia ematea herritar bati.

## B) Toki zergak

- Desadostasuna zerbitzuen mankomunitate batek hiri hondakin solidoen gaineko tasa ordainarazteko irizpide gisa ezartzearekin jarduera ekonomikoen gaineko zergan alta emanda egotea.
- Desadostasuna bizitzeko gai ez diren bi higiezinetan hondakin solidoen kudeaketa-zerbitzuaren prestaziorako tasa ordainaraztearekin.
- Ados ez egotea bizitzeko gai ez diren bi higiezinetan hondakin solidoak kudeatzeko zerbitzuarengatiko tasa ordaintzeko exijitzearekin.
- Desadostasun etxebizitza bakar batean hondakin solidoen kudeaketarako zerbitzurako bi tasa ordainaraztearekin.
- Desadostasuna toki entitate batek etxebizitzarako eta garajerako sarbidearengatiko tasa bat kobratzearekin.
- Desadostasuna hiriko lurralde kontribuzioaren udal zergaren likidazioarekin.
- Ondasun baten eroslea ados ez egotea hura zela eta hiriko lurren balio gehikuntzaren gaineko zergaren subjektu pasiboa, ez eta hura likidatzearekin ere.
- Desadostasuna egindako bahitura batekin.
- Desadostasuna eraikuntzen, instalazioen eta obren gaineko zerga ordainaraztearekin.

- Desadostasuna ondasun baten katastro-balorazioarekin.
- Ados ez egotea ur hornidura etetearekin, mankomunitateari ordaindu beharreko zor bat ez ordaintzeagatik.
- Desadostasuna udalaren erabaki batekin, hain zuzen ere katastro-aldaketa batzuei buruzko gorabehera batzuen ebazpena epaitegietara eramateko erabakiarekin.
- Ados ez egotea bide publikoa okupatzeko igorritako tasarekin.
- Udalak ezezkoa ematea oker eginiko atxikipen batzuen zenbatekoa itzultzeari.

### C) Estatuko Tributu Agentzia

- Desadostasuna Estatuko Tributu Agentziak merkataritza-eragiketak egiten dituen bezero batzuei eginiko komunikazioarekin; izan ere, ordaintzeko dauzkan kredituen bahituraren berri ematen die.
- Ados ez egotea eginiko bahiturekin eta haren arrazoiei buruzko informaziorik ez ematearekin.

#### 2.2.11. Industria

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

### 2.2.12. Barne arloa

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

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

98

Kexak honako gaiei buruzkoak izan ziren:

#### A) Polizia jarduketak

- Ados ez egotea Foruzaingoaren jarduketekin; zehazki, desadostasuna eginiko salaketa, txosten eta katxeatzeengatik (8 kexa).
- Kexa Guardia Zibileko agenteek emandako tratuaengatik (3 kexa).
- Desadostasuna udaltzaingoaren jarduketekin, eginiko salaketekin ados ez egoteagatik.
- Foruzaingoko agenteek emandako tratuaengatik kexa.
- Udaltzaingoko agenteek emandako tratuaengatik kexa.
- Salaketak aurkeztu ondoren, Guardia Zibilak esku-hartze efektiboagoa izateko eskaria.

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

## **B) Espetxeen administrazioa**

- Desadostasuna Iruñeko espetxean “errespeturako modulu bat” ezartzeko prozedurarekin.
- Desadostasuna euskal presoen egoerarekin eta haien senideei, bisitak egitera joaten direnean, ematen zaien tratuarekin.
- Atzeratzea Tángerreko espetxean dagoen senide baten heriotzari buruzko informazioa jasotzeko izapideetan.
- Atzerapena espetxeratutako adingabe baten ezgaitze judizialean.
- Desadostasuna preso bat beste espetxe batera eramatearekin.
- Desadostasuna baldintzapeko askatasunaren araubidean egoteari ezezkoa ematearekin.

## **C) Izapide administratiboak**

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

- Zehapen espediente bat izapidetzeko organo erantzuleek akatsak egitea arau-hauste baten erantzukizuna zuen pertsona identifikatzerakoan.
- Desadostasuna kaligrafia proba bat egitearekin nortasuna giri nazionala emateko.
- Salaketa ostalaritza- eta jatetxe-jarduerak egitearekin behar diren baimen administratiboak eduki gabe.

#### **D) Herritarren segurtasuna**

- Espainiako Gobernuak Nafarroako duen Delegazioak ezarritako zehapen batekin ados ez egotea. Armen lizentzia iraungitzeari buruzkoa da.
- Babesgabetasuna substantzia estupefazianteak ustez edukitzeagatik izapidetutako zehapen-prozedura batean.

#### **E) Zezen-ikuskizunak**

- Zezen ikuskizunak desagerrarazteko eskaera.

### 2.2.13. Justizia

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

Edukiari dagokionez:

- 14 kexa prozesu judizialak geroratzeari eta epaiak betearazteari buruzkoak izan ziren.
- 6, berriz, herritarrak erabaki judizialekin ados ez egoteari buruzkoak;
- 5 prozedura judizialak direla eta sortutako desadostasunei buruzkoak;
- 6 erregistroen funtzionamenduari buruzkoak;
- 5 abokatuen eta abokatuen elkargoen jokabide profesionalari buruzkoak;
- eta bi doako laguntza juridikoaren zerbitzuaren funtzionamendu okerrari buruzkoak.

Jada aurreko txostenetan jakitera eman dugun bezala, Justizia administrazioaren funtzionamenduari buruzko kexak Estatuaren eskumen eskusiboa dira. Hala eta guztiz ere, gai horretan, Nafarroako Foru Komunitateko arartekoari buruzko uztailaren 3ko 3/2000 Foru Legeko 13. artikulua ezarri zuen erakundeak berariaz islatuko zituela bere urteko txostenean Foru Komunitateko Justizia administrazioaren funtzionamenduari buruz jasotzen zituen kexak.

Bestalde, Justizia Ministerioaren menpe dauden erregistroen funtzionamenduari buruzko kexak Gorte Nagusietako Arartekoari igorri zitzaizkion, hura baita haiek ikuskatzeko erakunde eskuduna, erregistro horiek Estatuaren administrazioaren zeregina direlako, eta herritarrak erabaki judizialekin ados ez egoteari buruzkoak, berriz, ez ziren onartu, erakundeak ez baitu eskumenik horrelako gaiak aztertzeko.

Honako hau da arlo honetako erregistraturiko kexen aurkibidea:

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

- Beharrik gabe geroratzea prozedura judizialak izapidetzerakoan eta epaiak betearazterakoan (14 kexa).
- Desadostasuna hartutako erabaki judizialekin (6 kexa).
- Ados ez egotea prozedura judizialen garapenarekin, bereziki probak onartu eta egiteko izapideekin (5 kexa).

#### **B) Abokatuen eta lanbide elkargoen jardun profesionala**

- Desadostasuna abokatu batek igorritako lansarien minutarekin.
- Abokatuen Elkargoak ezer ez egitea elkargokide baten jokabide axolagabearen aurrean.
- Desadostasuna kostetara zigortu izatearekin, haien tasazioarekin eta zigor horrek doako laguntza juridikorako eskubidean daukan eraginarekin.



- Doako laguntza juridikoaren zerbitzuaren bitartez izenpetutako abokatu batek laguntza axolagabea ematea.
- Abokatu batek uko egitea bezeroa defendatzen jarraitzeari eta abokatuak bere esku daukan dokumentazioa eman nahi ez izatea.

### C) Erregistro publikoak

- Geroratzea nazionalitatea berreskuratzeko espediente judizial bat ebazterakoan.
- Ezezkoa ematea jaiotza-ziurtagiri hitzez hitzeko bat emateari.
- Espainiak Miamin duen Kotsuletxe Nagusiak ezezkoa ematea erregistroan inskribatzeari eta nazionalitatea aitortzeari.
- Desadostasuna Nafarroako Merkataritza Erregistroaren jokabidearekin.
- Espainiak Nigerian duen kotsuletxean ezkontza inskribatzeari ezezkoa ematea.
- Atzeratzea ezkontza bat Madrilgo Erregistro Zibil Zentralean inskribatzerakoan.

#### 2.2.14. Gazteria eta Kirola

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

Kexak honako gaiei buruzkoak izan ziren:

- Udal batek kirol klub batekin zuen zorra, futbol ate batzuk erosteari dagokiona, ez ordaintzea.
- Desadostasuna kirol txapelketa batean talde bati ezarritako zehapenarekin.
- Desadostasuna Nafarroa Hegoaldea Mankomunitateak antolatzen dituen ekitaldietan mankomunitate horretakoak ez diren bizilagunek ezin parte hartzearekin.
- Desadostasuna udal kiroldegi bati eman zaion erabilerarekin, bizilagunek ezin baitute erabili.
- Toki entitate batek generoko indarkeriaren biktimei udal igerilekuak erabiltzeagatiko abonuan beherapenik ez egitea.

#### 2.2.15. Ingurumena

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

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

Honako hau da gaien aurkibidea:

### A) Kutsadura akustikoa

- Aisialdiko lokalen jarduerak eragindako eragozpenak. Zehazki, tabernek eta kafetegiek eragindakoak (7 kexa).
- “Pipero” deitutako aisialdiko etxabeetan garatutako jarduerak eragindako eragozpenak.
- Etxebizitza batetik hurbil dagoen tailer-eskola baten jarduerak eragindako eragozpenak.
- Eskobatzeko makinek eragindako eragozpenak.
- Etxebizitzen higiezin batean bizilagunek eragindako zaratak eta eragozpenak.
- Udalak ezer ez egitea haur parke bat birkokatzeko eskariaren aurrean, bizilagunei eragindako eragozpenak direla eta.
- San Fermin jaietan jarritako barraketatik gaez heldu diren zaratak.
- Inguruko korrale bateko abereek eragindako eragozpenak.
- Herri bateko jaietan diskoteka mugikor baten kokapenak gehiegizko zaratak eragitea.

## B) Ingurune naturala babestea

- Desadostasuna presak eraikitzearekin eta salaketa jarduera ekonomikoen industrialde batek hondakinak Arga ibaian isurtzeagatik.
- Desadostasuna 2010-2017 urteetarako hondakinak kudeatzeko plan integratua latzeko prozedurarekin.
- Ados ez egotea Izarbeibarko industrialdeko guztiz araztu gabeko urak Sakagorri errekarara etorkizunean isurtzearekin.
- Desadostasuna jarduera-lizentzia bat ematearekin.
- Alpapa lantegi batek ingurumenean sortzen duen kutsadura.

## C) Basa fauna eta beste animalia batzuk

- Ados ez egotea 2009. urtean zikoina-habiak egokitze aldera jarduketak egiteko diru-laguntzetarako deialdiaren kudeaketarekin.
- Desadostasuna Administrazio Publikoak ehiza-jarduera dela eta egin duen kudeaketarekin.
- Animalia arriskutsu bat edukitzeko lizentzia ezin lortzea, udalak horri buruzko araurik ez edukitzeagatik.
- Runa Parkeko zakurrendako eremuan gabeziak egotea.

### 2.2.16. Herri lanak

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

Aurkeztutako kexak ondoko gaiei buruzkoak izan dira:

- Garaje batean filtrazioak egotea, kale bateko urbanizazio lanen ondorioz.
- Desadostasuna abiadura handiko trenak (AHT) Beriain aldean izanen duen trazadurarekin.
- Desadostasuna “Sunbillako hegoaldeko eta iparraldeko bidegurutzeak birmoldatzea” proiektuarekin, eta aurkeztutako alegazioei ez erantzutea.
- Biribilgune bat eraikitzeak partikular baten jabetzan izanen dituen eraginak.
- Herri bateko espaloien egoera txarra.
- Olabeko zeharkalearen funtzionaltasuna eta segurtasuna hobetzeko beharra.
- Elurra kentzeko makinek etxebizitza batean eragindako kalteak.
- Irati trenaren antzinako trenbideko zutoinak kentzeko eskariari ezezkoa ematea, nahiz eta nekazaritzarako makinak erabiltzeko traba egiten duten.

- Desadostasuna jabetza pribatu batean eragina duen bide publiko bat eraikitzearekin.
- Desadostasuna obra batzuk exekutatzearekin, onetsitako proiektuarekin bat ez datozelako.
- Udal batek ezer ere ez egitea bide publiko bat ez konpontzearen aurrean.
- Ados ez egotea publizitate-pantaila bat jartzearekin, bertan tamaina handiko irudiak mugimenduan jartzeko.
- Obra batzuk egiterakoan kale bat bidegabeki alde batera uztea.

### 2.2.17. Osasuna

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

65 kexa horietatik:

- 22 osasun sistemaren erabiltzaileen eskubideei buruzkoak izan ziren; horietatik, 15 itxaronzerrendei buruzkoak izan ziren;
- 19, osasun prestazioei eta gastuen itzulketari buruzkoak;
- 15, laguntza klinikoari buruzkoak, oro har;
- 6 osasun publikoari buruzkoak; eta

- 3, osasun garraioari buruzkoak.

Edukiari erreparatuta, kexak honela sailkatu ditugu:

#### **A) Osasun sistemaren erabiltzaileen eskubideak**

- Geroratzea honako espezialitateetako kontsultetan nahiz tratamenduetan: oftalmologia, ginekologia, onkologia, buru-osasuna, pneumologia eta kardiologia (12 kexa).
- Ebakuntza kirurgikoak egiteko gehiegi geroratzeari buruzko salaketa.
- Geroratzea ebakuntza kirurgiko bat egiteko beste autonomia erkidego batera deribatzerakoan.
- Errezeta elektronikoaren sistemak oker funtzionatzea.
- Ezezkoa ematea doako osasun laguntza emateari bere bikotekide ohiaren pentsioa jasotzeko eskubidea sortu ez zuen eta banatuta dagoen pertsona bati.
- Aho-hortzetako ebakuntza kirurgiko bati buruzko informazioa ez ematea.
- Osasun etxe batean sendagile titularren baja betetzeko ordezkio sendagilerik ez egotea.
- Historia kliniko bateko datu batzuk zuzentzeari ezezkoa ematea.
- Txertoen aplikazioa dela eta osasun informazio gutxi ematea.

## B) Osasun prestazioak eta gastuen itzulketa

- Desadostasuna ugalkortasuneko tratamendu gehiago finantzatzeari ezezkoa ematearekin; zehazki, in vitro ernalketako zikloi dagokienez (3 kexa).
- Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuaren prestazio ortoprotesikoen katalogoa gaurkotu gabe egotea.
- Desadostasuna etxeko oxigenoterapia tratamenduari ezezkoa eman izatearekin.
- Desadostasuna trafikoko istripu batean sortutako lesioengatik emandako osasun laguntza kobratu izatearekin.
- Desadostasuna herri batzuetan ematen diren osasun-zerbitzuak kentzearekin edo gutxitzearekin.
- Etxarri Aranatz herrian eta inguruko herrietan ginekologiako laguntzarik ez ematea.
- Leitza herrian eta inguruko herrietan ginekologiako laguntzarik ez ematea.
- Desadostasuna Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak osasun zentro pribatu batera deribatzeari ezezkoa ematearekin.
- Desadostasuna Kolonbian bizi diren Gizarte Segurantzako Institutu Nazionaleko pentsiodunei farmazia-laguntza ez ematearekin.



- Gastuak ordaintzeari uko egitea, edo jasotako osasun laguntza nahiz produktu sanitarioa ez daudelako zerbitzuen zorroan edo prestazioen katalogoan, edo interesdunak ez dituelako bete gastuaren itzulketarako eskubidea izateko eskatzen diren baldintza formalak.

### C) Laguntza kliniko orokorra

- Buruko gaixoei laguntza mediko eskasa ematea (4 kexa).
- Zabarkeria medikoak (4 kexa).
- Desadostasuna bai osasun sistema publikoan bai zentro pribatuetan jasotako laguntza medikoarekin (3 kexa).
- Ados ez egotea familiako sendagile batzuen erabakiekin, emandako diagnosiari eta tratamenduari dagokienez.
- Gaixo dagoela aitortu ez eta agindutako sendagaiak hartzen ez dituen eskizofreniako gaixo bati presako laguntza medikoa emateko eskaria.
- Mamografia bat egiterakoan laguntza ginekologiko eskasa ematea, eta horren ondorioz bularreko protesi bat haustea.

### D) Osasun publikoa

- Telefonía- eta wifi-antenen emisio ionizatzaileak eta haiek osasunean dauzkaten ondorioak.
- Desadostasuna herri bateko udal igerilekuak erabiltzeko arauekin.

- Toki entitate batek ezer ez egitea obra batek sortzen duen hauts-emisioa dela-eta.
- Merkataritza-marka batek banatutako uraren etiketan eta propietateetan akatsak egotea.
- Administrazioari kontserbatzea dagokion eraikin publiko batekin mugakidea den eraikin pribatu batean usoek eragozpenak eta zikinkeria eragitea.
- Merkatuan “aspartamo” izenaz ezagutzen den produktu kimiko bat ustez minbizi-eragilea izateari buruzko salaketa.

#### **E) Osasun garraioa eta larrialdietako laguntza**

- Desadostasuna Lizarra eskualdeko osasun garraioaren antolamenduarekin.
- Landa-eremuko larrialdi zerbitzuetako langileek ez ekipamendurik, ez identifikatutako ibilgailurik ez edukitzea.
- Desadostasuna anbulantziak eraman nahi ez izatearekin errehabilitazio-klinika batera, nahiz eta familiako sendagileak hori aholkatu.

#### **2.2.18. Gizarte Segurantzza**

2010ean 18 izan ziren Gizarte Segurantzari buruz jasotako kexak; 2009an, berriz, 15 jaso ziren. Kexa horiek erregistratutako guztien % 1,9 egiten dute, ia 2009an bezalaxe, orduan % 1,7 izan baitziren. Kexa horietatik gehienak, beren edukia dela eta, Gorte Nagusiek izendatutako arartekoari igortzen zaizkio.

Honako hau da kexen edukiari buruzko laburpena:

### **A) Pentsioak eta prestazioak**

- Ados ez egotea pentsioak izoztearekin eta pentsioekin zerikusia duten beste neurri batzuekin, defizit publikoa murrizteko neurri bereziei buruzko maiatzaren 27ko 8/2010 Errege Lege Dekretuan aurreikusitakoekin hain zuzen.
- Desadostasuna Gizarte Segurantzaren pentsio baten ordainketan eginiko atxikipenarekin.
- Ados ez egotea aitortutako pentsioaren zenbatekoarekin eta Gizarte Segurantzaren Institutu Nazionalak aurkeztutako idazkiei ez erantzutearekin.
- Desadostasuna erretiro-pentsioa ukatzearekin, Gizarte Segurantzarekin dauzkan zorrak ez ordaintzeagatik.
- Ados ez egotea bere kargura daukan seme batengatiko prestazioa ukatzearekin.
- Desadostasuna bizitokia atzerrian duten espainiarrei ezgaitasunarengatiko prestazioa ukatzearekin.
- Gizarte Segurantzaren Institutu Nazionalak ezezkoa ematea baja medikoaren parte bati dagokion prestazioa ordaintzeari.

### **B) Ezgaitasunen aitorpena**

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

### C) Ordainketak eta itzulketak

- Desadostasuna gizarte segurantzarekin hartutako zor batengatik oinarrizko errenta bahitzearekin.
- Desadostasuna aitortuta daukan pentsio batean kenkariak egin izatearekin bahitura judizial batzuen ondorioz.
- Desadostasuna langabeziarengatik jasotako prestazioak itzultzeko eskaerarekin.
- Eskatutako prestazioak itzultzearen aurka egotea, Gizarte Segurantzako afiliazioan baja eman ondoren.

### D) Beste batzuk

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

## 2.2.19. Zerbitzu publikoak eta administrazio publikoen ondare-erantzukizuna

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

Honako hau da kexen aurkibidea:

### A) Zerbitzu publikoak

- Posta zerbitzua oker funtzionatzea (5 kexa).

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

- Desadostasuna hilerrian hilobi bat erabiltzeko kontzesio administratiboaren aldiarekin.
- Ados ez egotea toki entitate batek errentamendu kontratu bat adjudikatzeko onetsi dituen baldintzekin.

#### B) Ondare erantzukizuna

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

#### 2.2.20. Enplegua

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

Ondokoa izan zen kexen edukia:

- Atzeratzea langabeziarengatiko prestazioa jasotzerakoan, espedientea galtzearen ondorioz.
- Enplegua sortzeko laguntzak ukatzea.
- Lansariak ez ordaintzeagatiko erreklamazioa.
- Desadostasuna enplegu-erregulazioko espediente baten izapidetzea dela eta.
- Ados ez egotea langabeziarengatik jasotako kopurua itzultzeko errekerimenduarekin.

- Desadostasuna ikastetxe pribatu itunduetako irakasleen ordainsariak gutxitzearekin. Gutxitze hori Defizit publikoa murrizteko neurri bereziak moldatzen dituen ekainaren 11ko 12/2010 Foru Legean ezarri ziren.
- Enpresa pribatu bateko langileei soldata ez ordaintzea.

### 2.2.21. Trafikoa

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

Honako hau da kexen aurkibidea:

- Desadostasuna trafikoko araudiaren urraketengatik zehapenak ezartzeko izapidetutako zehapen prozedurekin eta ezarritako zehapenekin (19 kexa).
- Desadostasunak Nafarroako Administrazio Auzitegiak emandako ebazpenekin, trafikoko araudiaren urratzeengatik zehapenen aurka aurkeztutako gora jotzeko errekurtsio batzuk direla eta.
- Ados ez egotea alkoholemiako kontrol batekin.
- Trafikoa kudeatzeko arazoak Galaria merkataritza parkean.
- Desadostasuna udal baten erabaki batekin; hain zuzen ere, kale bateko tarte batean aparkatzea debekatzen du erabaki horrek.

- Udalak ezer ez egitea ibilgailuak aparkatzea debekatuta dagoen tartean aparkatzen denean.
- Udalak ezer ez egitea bizikletak horrelako ibilgailuak aparkatzeko egokiak ez diren tokiak aparkatzearen aurrean.
- Gidatzeko txartela izapidetzean atzeratzea.
- Udalerrri bateko auzo batean aparkatzeko behar adina toki ez egotea.
- Desadostasuna ibilgailuak pasatzearekin oinezkoentzat seinaleztatuta dagoen eremu batetik.
- Ados ez egotea A-132 errepidean gasolioa garraiatzeko debekuarekin.
- Trafiko Zuzendaritza Nagusiak bahitura bat ez kitatzea.
- Desadostasuna Trafikoko Zuzendaritza nagusiak zenbait agiri exijitzearekin ibilgailu bati baja emateko, agiri horiek lehendik baitauzka.



### 2.2.22. Hirigintza

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

Zehazki, honakoak izan ziren kexak:

119

#### A) Hirigintzaren plangintza

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

#### B) Hirigintzaren kudeaketa

- Desadostasuna diru-kopuru baten eta haren interesen erreklamazioa izapidetzearekin, udalak birzatatze prozesu batean izandako akatsaren ondorioz.

- Ados ez egotea hirigintza-exekuzioko proiektu batekin, etxebizitza baten ondoan kale bat egin nahi baita.
- Desadostasuna eraikinak eraisteko agindu batzuekin, eraikinek hirigintza-antolamendua urratzen baitute.
- Desadostasuna hirigintza-proiektu baterako udal batek erabakitako urbanizazio-kuoten banaketarekin.
- Udal batek urbanizazio baten narriatzearen aurrean ezer ez egitea.
- Aurri egoeran dagoela deklaratu den higiezin bateko maizterrari birlojamendurik ez ematea.
- Desadostasuna hirigintzako birzati proiektu batean nabe bati eman zaion balorazioarekin.
- Ados ez egotea udal batek permuta batean eskaini duen higiezinarekin.
- Ados ez egotea birzaitze proiektu batekin, ondasun baten kalifikazioan egin den aldaketarengatik.
- Desadostasuna urbanizazio proiektu batean jarduketa sistema aldatzearekin, hain zuzen ere kooperazio-sistematik konpentsazio sistemara.
- Udalak urbanizazio proiektu batean ezer ez egitea.
- Toki entitate batek hirigintzari buruzko informazioa ukatzea.

- Borondatezko birzatatze batek ukitutako jabari publikoko ondasun bat berreskuratzeko eskaria.
- Ezezkoa ematea mehelin-horma bat konpontzeko eskatutako gastuak itzultzeari, bere jabetzakoaren mugakidea den etxebizitza eraitsi ondoren, udalak izapidetutako aurri-espedita bat betearazi ondoren.
- Ados ez egotea udal baten erabaki batekin, hain zuzen ere lokal bat egokitzeko obrak legezatzeko obretarako lizentzia bat prozedura arrutaren bidez baino prozedura laburtuaren bidez izapidetzeagatik.
- Udal batek ez betetzea lursail batek horma bat berreraikitzeak izanpetutako akordioa, hain zuzen ere hura arau subsidiarioetan ezarritako lerrokatzeen arabera egokitzeko.
- Desadostasunak hirigintzako exekuzio-proiektu bat dela eta, jotzen baita haren aurreikuspenak ez direla beharrezkoak ikastetxe bat eraikitzeari dagokionez.
- Administrazio Publikoak ez betetzea fatxada bat konpontzeko akordatutako finantzaketa-konpromisoak.
- Desjabetzapeneko epaimahaiak finkatutako balio justua ez ordaintzea.
- Geroztik deuseztatutako akordio batean oinarrituta ordainarazitako urbanizazio kuota itzultzeari ezezkoa ematea.

### C) Legezkotasuna eta hirigintza-diziplina babestea

- Toki entitateek ezer ere ez egitea planeamenduaren aurkako obren exekuzioa dela eta (5 kexa).
- Ados ez egotea udal batek hartutako erabaki batekin, hain zuzen ere lursail partikular bat planeamenduan ezarritakoaren aurka ixteari buruzkoa.
- Irregularitasunak familia bakarreko etxebizitza bat eraikitzeko obretarako lizentzia izapidetzerakoan.
- Desadostasuna hirigintzaren arloko legezkotasuna berrezartzeko espediente baten izapidetzea dela eta.
- Udal batek ezer ere ez egitea berehalako aurri-egoeran dauden eraikin batzuen mehatxuaren aurrean.

#### 2.2.23. Euskara

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

Kexa horietatik gehienak Hizkuntza Eskubideen Behatokia fundazioak igorritakoak dira.

Aurkeztutako kexetatik:

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

- 22 kale, hiri bide, hiri arteko bide eta eremu publikoetako egoitza eta seinaleztapenak gaztelania hutsez egoteari buruzkoak dira.
- 13 zerbitzuak euskaraz ez emateari buruzkoak dira: gehienak administrazio publikoekin on-line izapideak ezin egiteari buruzkoak dira.
- 9 herritarrekiko idatzizko harremanei buruzkoak dira, ezin izan baitira gauzatu.
- 4 euskara egoitza eta bulego administratiboetan edo Administrazio Publikoko langileekin ahozko harremanetan ezin erabiltzeari buruzkoak izan dira.
- 1 Nafarroako administrazio publikoetako lanpostuen hizkuntza profilak zehazteari buruzkoa izan zen, euskara ez baita kontuan hartu ez merezimendu gisa, ez baldintza gisa ere.

#### 2.2.24. Etxebizitza

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

Honako hau da arlo honetako kexen laburpena:

#### **A) Babes publikoko etxebizitzaren adjudikatzailerik arazo ekonomikoak edukitzea haiek finantzatzeko**

- Desadostasuna babes publikoko etxebizitza bat salerostek bisatua ukatzearekin, prezio tasatuko beste etxebizitza bati

uko egin izateagatik, nahiz eta uko egite horren arrazoia hura ezin ordaintzea izan.

- Desadostasuna adjudikatutako prezio tasatuko etxebizitzarekin, hura ezin ordaintzeagatik, eta desadostasuna, halaber, Lurraldearen Antolamendu eta Etxebizitza Departamentuak prezio txikiagoko beste etxebizitza bat adjudikatzeari ezezkoa eman diolako.
- Prezio tasatuko etxebizitza bati uko egin behar izatea etxebizitza horren kostuari ezin aurre egiteagatik, eta prezio txikiagoko beste etxebizitza bat ez adjudikatzea.
- Laguntza eskaria, orain bizitzen dagoen etxebizitzatik berehala botatzekotan egoteagatik bizi duen larritasun egoera dela eta.
- Etxebizitza bat presaz behar izatea, premia larriko egoeran egoteagatik.
- Desadostasuna babes ofizialeko etxebizitza batean erkidegoko gastuengatik ordaintzen duten kuotan izandako igoerarekin.
- Desadostasuna alokairuko prezioa igo izateagatik, hirurogeita sei etxebizitza babestutan.
- Desadostasuna babes publikoko etxebizitza bat alokatzeko errentan izandako igoerarekin.
- Desadostasuna adjudikatutako babes publikoko etxebizitzaren prezioarekin.

- Babes publikoko etxebizitza baten ordainketari ezin aurre egitea.

## **B) Etxebizitzak adjudikatzeko baremoa**

- Desadostasuna ezgaitasuna duten pertsonentzako babes publikoko etxebizitzaren erreserbak adjudikatzeko irizpideekin.
- Desadostasuna babestutako etxebizitza publiko bat adjudikatzeko baremoaren eraginetarako ekonomikoki gurasoen menpe dauden seme-alaba adindunak, etxebizitza berean bizi direnak, ez direlako zenbatzen familia unitateko kide gisa, familia ugarietan izan ezik.
- Desadostasuna babestutako etxebizitza publiko bat adjudikatzeko erroldatuta egotearen irizpidea aplikatzearekin.
- Minusbaliotasuna duten pertsonentzako egokitutako etxebizitza babestu bat eskuratzeko eskariari ez erantzutea.
- Desadostasuna prezio tasatuko etxebizitza bat erosteko bisatua ukatzearekin, 2006an etxebizitzaren heren bat saltzearen ondorioz.

## **C) Laguntzak**

- Desadostasuna Lurraldearen Antolamendu eta Etxebizitza Departamentuak alokairuaren errenta ezartzeko jarraitzen dituen irizpideekin -errenta hori altuegitzat jotzen da- eta

kasuko diru-laguntza emateko irizpideekin -jotzen da laguntza hori ez dela nahikoa babes publikoko etxebizitza baten alokairua ordaintzeko-.

- Desadostasuna babes ofizialeko etxebizitza bat erosteko emandako laguntzarekin.
- Ados ez egotea babes ofizialeko etxebizitza bat erosteko egokituko litzaiokeen diru-laguntzarekin.
- Desadostasuna igogailurik ez duen eraikin batean eskailerak igotzen laguntzeko plataforma bat jartzeko diru-laguntza ukatzearekin.

#### **D) Eraikuntza-akatsak**

- Babes ofizialeko etxebizitzetan eraikuntza akatsak egotea.
- Administrazioak ezer ere ez egitea babes publikoko etxebizitza bateko eraikuntza akatsen aurrean.

#### **E) Herritarrentzako informazioa eta arreta**

- Babes publikoko etxebizitzetarako obra bat gerarazteak ukitutako adjudikazio-hartzaileei informaziorik ez ematea.
- Desadostasuna etxebizitza babestuaren arloko ikuskapen espediente bat izapidetzearekin, herritarrari tratu desegokia eman zaiolakoan.



### 2.2.25. Juridiko-pribatuak

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



# 3. KAPITULUA

## EBAZPENAK



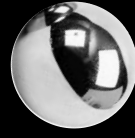
Defensor del Pueblo  
de Navarra  
Nafarroako Abuztuko



EBAZPENAK







3



# EBAZPENAK

## 3.1. BALORAZIO OROKORRA

### 3.1.1. EMANDAKO EBAZPENAK

1. 2010ean zehar, erakundeak 344 ebazpen eman zituen 272 kexa-espediteren harira. Kopuru horiek % 3,6ko igoera bat adierazten dute, 2009. urtearekin alderatuta, ebazpenen kopuruari dagokionez.
2. Emandako ebazpenen eduki osoa, dagokien espedientearen erreferentziarekin, Nafarroako Arartekoaren webgunean daude. Horra <http://www.defensornavarra.com> helbidetik sar daiteke, “Ebazpenak” atalean klik eginda.
3. Ebazpen horien guztien ondorioz, 106 gomendio, 182 legezko betebeharren gogorarazpen eta 56 iradokizun egin zituen Arartekoak (horietatik, 3 iradokizun normatiboak izan ziren).

Ebazpenen kopurua (344) ez dator bat haiei dagozkien kexa-espediten kopuruarekin (272). Hori, funtsean, bi arrazoi-  
ren ondorioa da: lehendabizikoa da kexa-espediten beraren ondorioz ukitutako administrazioari gomendio, iradokizun edo gogorarazpen bat baino gehiago egin dakiokela, betiere egindako ikerketaren arabera; bigarrena da gerta daitekeela kexa-espediten batean, legezko betebeharren gogo-

rarazpena administrazio bati baino gehiagori, aldi berean, egin behar izatea.

4. 2010ean, gainera, Nafarroako Arartekoak herritarren interesak administrazio publikoen erabakiekin uztartu nahi izan zituen 14 kexa-espeditetan. Horretarako, Nafarroako administrazio publikoen eta herritarren arteko adiskidetze-formulak iradoki zituen, konponbidea emate aldera ikuskatutako administrazio publikoetan jarduera irregularra atzeman ez arren, inplikaturiko herritarren interesen aldeko konponbidea proposatzea komenigarri jo zuen kasuetan, betiere legezkoetasunarekin eta interes publikoekin bat.
5. Ondoko taulan, egindako gomendioen, legezko betebeharren gogorrazpenen eta iradokizunen kopurua azaltzen dugu, gaien arabera banakatuak:



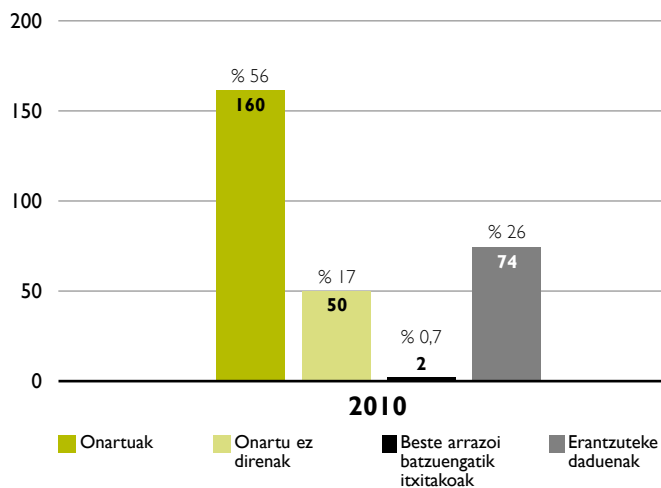
ARLOA	Lankidetzari		Legezo				Ukitutako	
	buruzko gogorazarazpena	Gomendioa	betebeharren gogorazarazpena	Iradokizuna	iradokizun normatiboa	Bitartekaritza	2010an gutxira	kexen kopurua
Funtzio Publikoa	0	15	22	9	1	0	47	35
Ezkuntza eta Irakaskuntza	0	18	11	11	1	6	47	39
Gizarte Ongizatea	0	7	11	3	0	0	21	19
Adminiztrazio Publikoekiko								
Harremanetan Herritarrek								
Dauzkaten Bermeak	1	12	38	2	0	0	53	43
Euskara	0	2	43	3	0	0	48	44
Osasuna	0	13	3	4	0	1	21	18
Ogasuna	0	7	4	0	0	1	12	7
Justizia	0	0	0	0	0	0	0	0
Trafikoa	0	4	3	7	0	1	15	10
Barne Arloa	0	1	1	1	0	1	4	4
Hirigintza	0	5	8	0	0	2	15	12
Ingurumena	0	5	17	2	0	1	25	15
Etxebizitza	0	4	3	3	1	0	11	9
Zerbitzu Publikoak	0	6	5	4	0	0	15	12
Gizarte segurantz	0	0	0	0	0	0	0	0
Bestelakoak								
(toki entitateen funtzionamendua)	0	2	6	1	0	0	9	8
Herri Lanak	1	3	2	1	0	1	8	6
Bestelakoak (juridiko pribatuen)								
Merkataritza	0	0	1	0	0	0	1	1
Nekazaritza	0	2	2	1	0	0	5	3
Lana	0	0	0	0	0	0	0	0
Kultura	0	0	0	0	0	0	0	0
Atzerriartasuna	0	0	0	0	0	0	0	0
Gazteria eta Kirola	0	0	0	1	0	0	1	1
Industria	0	0	0	0	0	0	0	0
Turismoa	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Gutxira</b>	<b>2</b>	<b>106</b>	<b>180</b>	<b>53</b>	<b>3</b>	<b>14</b>	<b>358</b>	<b>286</b>

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

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

- Beste 50 kasutan, proposamenari ezezkoa eman zitzaion. Guztizkoaren % 17 egiten dute kasu horiek, 2009an baino 2 puntu gutxiago, beraz.
- Bi espediente beste arrazoi batzuentatik itxi ziren.
- 74 izan ziren 2010eko abenduaren 31n erantzuteke geratu ziren espedienteak, hain zuzen ere % 26 (aurreko urtean, % 27 izan ziren).

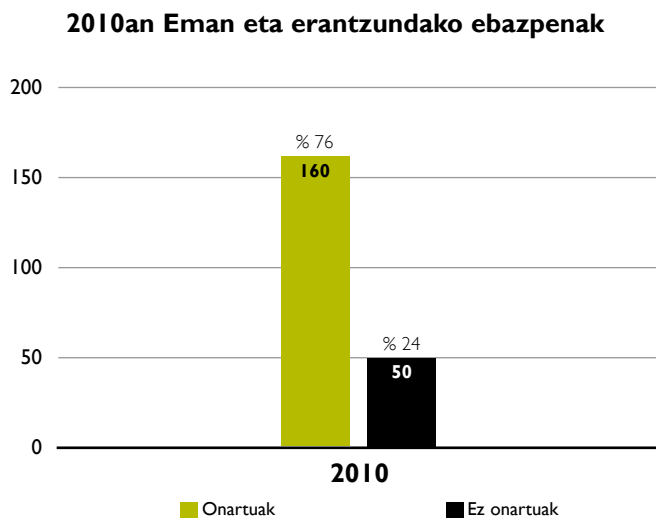
### 2010an Emandako ebazpenak



### 3.1.2. Administrazio publikoek ebazpenak noraino onartu dituzten

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

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



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

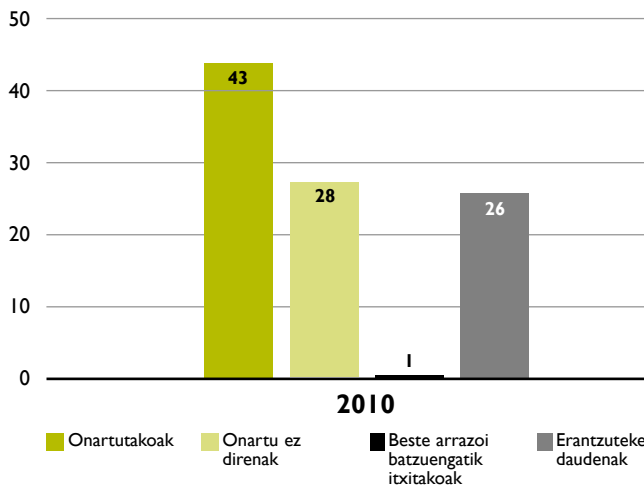
Toki entitateen kasuan, berriz, honakoak izan dira Nafarroako Arartekoaren ebazpenak hobekien hartu dituzten toki entitateak: Barañain, Aranguren eta Nabanteko Kontzejua.

3 Kexa-espeditente edo gehiago dituzten Administrazioak. Kexa horiei buruzko ebazpenak 2010an eman dira	Kexa kopurua		Ez Bestelako onartuak itxierak		Erantzunaren zain daudenak	Onartutakoek erantzuna jasotakoan egiten duten ehunekoa	Erantzuteke daudenen ehunekoa	
<b>NAFARROAKO GOBERNUA (DEPARTAMENTUAK)</b>								
Hezkuntza	37	23	9	0	5	% 71,9	% 13,5	
Osasuna	37	14	12	0	11	% 53,8	% 29,7	
Lehendakaritza, justizia eta Barnea	34	20	10	0	4	% 66,7	% 11,8	
Familia, Gazteria, Kirola eta Gizarte Gaiak	19	5	2	0	12	% 71,4	% 63,2	
Lurraldearen Antolamendua eta Etxebizitza	16	13	1	0	2	% 92,9	% 12,5	
Ekonomia eta Ogasuna	15	9	3	0	3	% 75,0	% 20,0	
Landa Garapena eta Ingurumena	8	6	0	1	1	% 85,7	% 12,5	
Herri-lanak, Garraioa eta Komunikazioak	4	4	0	0	0	% 100,0	% 0,0	
<b>TOKI ADMINISTRAZIOA</b>								
Pamplona - Iruña	37	16	7	0	14	% 69,6	% 37,8	
Tudela	8	6	2	0	0	% 75,0	% 0,0	
Barañain	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	
Nabanteko Kontzejua	4	3	1	0	0	% 75,0	% 0,0	
Onartutako ebazpenek erantzuna eman zaien ebazpenen guztizkoan batez beste egiten duten ehunekoa (2010. urtea)							% 76,4	
Erantzuteke dauden ebazpenen batez besteko ehunekoa (2010. urtea)								% 20,3

Ondoren, ebazpen mota bakoitzaren onarpenaren ehunekoa erakusten ditugu; hau da, gomendioen, legezko betebeharren gogorazape-

nen, iradokizunen (iradokizun normatiboak barne) eta bitartekaritzalanen onarpen-maila, jasotako kexen arabera.

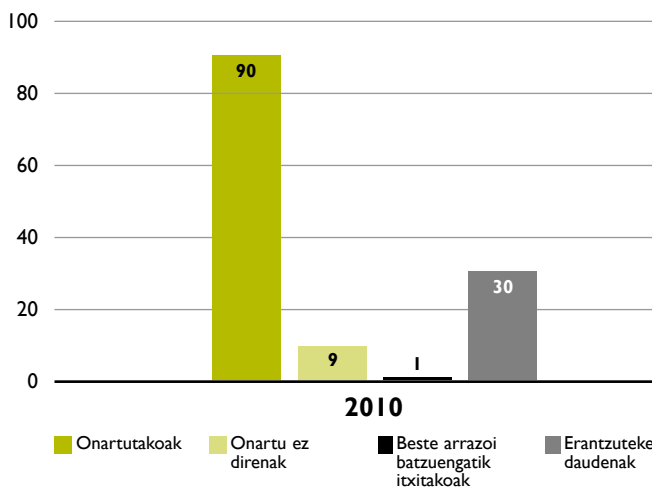
### Gomendioak



139

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

### Legezko betebeharren gogorazpenak

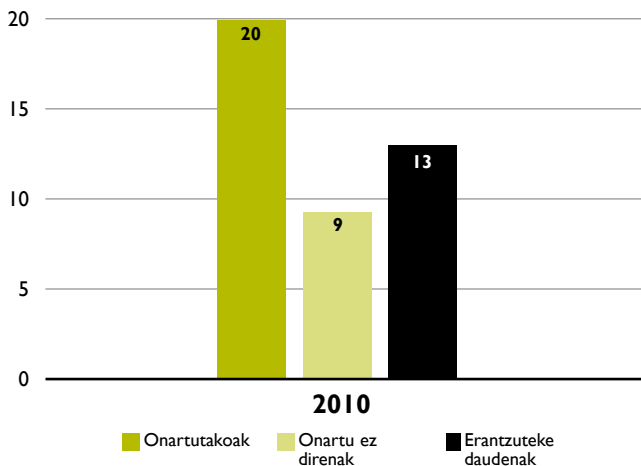


Ebazpenak

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

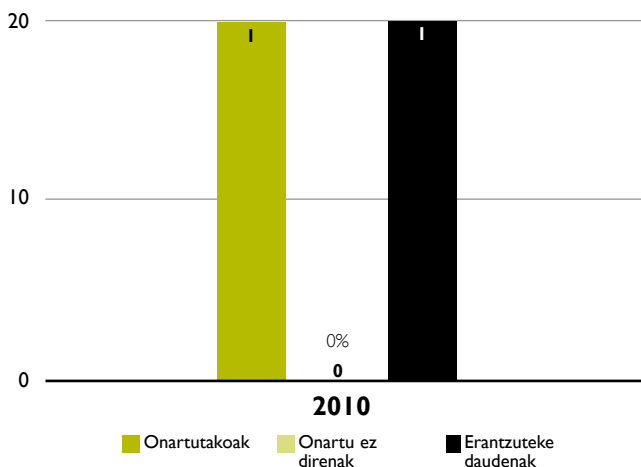
140

### Irakokizunak



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

### Irakokizun normatiboak



Iradokizun normatiboen onarpenaren portzentajea % 100ekoa da, administrazioaren erantzun guztiak kontuan hartuta; izan ere, Administrazioak iradokizun normatibo guzti-guztiak onartu ditu. Oso positiboki nabarmendu beharreko alderdia da hori, horrelako iradokizunak abstraktuak eta orokorrak izaten baitira (2009an, % 100 izan zen).



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

Txosten honen eranskin gisa, onartutako, baztertutako eta Nafarroako administrazio publikoek, ekitaldia ixteko datan, oraindik ere erantzun gabe zituzten ebazpen eta bitartekaritza-lanen informazio xehakaturia ematen dugu. Gainera, zerranda horretan, 2009an eman baina 2009ko abenduaren 31n oraindik ere erantzun gabe zeuden ebazpenei 2010ean emandako erantzunei -onarpenak nahiz errefusak- buruzko datuak sartu ditugu.





# 4. KAPITULUAK

## ERAKUNDEAK BERE KABUZ EGINIKO IKERKETAK



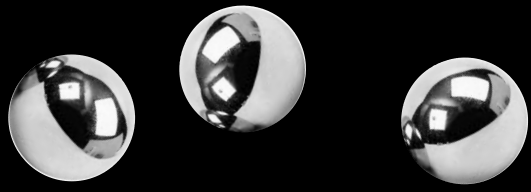
Defensor del Pueblo  
de Navarra  
Nafarroako Auzarekora

4

ERAKUNDEAK BERE KABUZ EGINIKO  
IKERKETAK







4



# ERAKUNDEAK BERE KABUZ EGINIKO IKERKETAK

## 4.1. ERAKUNDEAK BERE KABUZ EGINIKO JARDUERAK

147

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

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

Honakoak izan ziren jarduketak garrantzitsuenak:

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

Administrazio eskuduna: **Iruñeko Udala**

**Gaia:** Trafikoa.

**Emaitza:** 2009an Iruñeko Udalak aplikatutako neurrien eraginkortasuna egiaztatu beharra dago, herritarren babsa eta osotasun fisikoa ziurtatze aldera.

## 2. Oinarrizko errenta ematerakoan eta ordaintzerakoan geroratzea.

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

**Gaia:** Gizarte Gaiak. Oinarrizko errenta.

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

## 3. Doako laguntza juridikoa jasotzeko eskariek gora egitea.

Administrazio eskuduna: **Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentua**

**Gaia:** Justizia. Doako laguntza juridikoa.

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

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

Administrazio eskuduna: **Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentua**

**Gaia:** Zerbitzuak publikoak ematea. Administrazio elektronikoa.

**Eraitza:** Administrazio elektronikoaren ezarpenaren aplikazio progresiboa egoki garatzea.

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

**Administrazio eskuduna: Osasun Departamentua**

**Gaia:** Osasuna.

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

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

**6. Bizilagunen arteko gatazka, mehatxuekin.**

**Administrazio eskuduna: Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentua**

**Gaia:** Barne arloa.

**Emaitza:** Departamentuari iradoki zaio Foruzaingoak kasu zehatz horretan esku har dezan.

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

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

**150**

**Gaia:** Gizarte Gaiak. Ezgaitasuna.

**Emaitza:** Planean aurreikusitako jarduketa-programaren balorazio orokor positiboa.

**8. Eskualdeko garraio publikoaren zerbitzua ematerakoan gertaturiko trafikoko istripuak eta istripu kopurua gutxitzeko aplika daitezkeen neurriak.**

**Administrazio eskuduna: Iruñerriko Mankomunitatea**

**Gaia:** Zerbitzu publikoak ematea. Garraioa.

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

**9. Oinarrizko Errentari buruzko Foru Dekreturako proiektuaren azterketa.**

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

**Gaia:** Gizarte Gaiak. Oinarrizko errenta.

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



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

**Administrazio eskuduna: Nafarroako Ingurumen arloko Baliabideen Zentroa**

**Gaia:** Ingurumena. Prestakuntza.

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

151

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

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

**Gaia:** Gizarte Gaiak. Adingabeak.

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

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

**Administrazio eskuduna: Ekonomia eta Ogasun Departamentua**

**Gaia:** Foru Ogasuna. Tributuak.

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

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

**Administrazio eskuduna: Lurraldearen Antolamendu eta Etxebizitza Departamentua**

**152**

**Gaia:** Etxebizitza.

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

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

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

**Gaia:** Kontsumoa. Kontsumitzaileen eskubideak.

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

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

Administrazio eskuduna: Osasun Departamentua

**Gaia:** Osasuna. Laguntza publikoak.

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

153

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

Administrazio eskuduna: Osasun Departamentua

**Gaia:** Osasuna.

**Emaitza:** Iradoki da Nafarroako sistema publikoko osasun prestazioetan egungo finantzaketa ereduari euts dakiola.

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

**Administrazio eskuduna: Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentua**

**154**

**Gaia:** Gizarte Gaiak. Ezgaitasuna.

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

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

**Administrazio eskuduna: Iruñeko Udala**

**Gaia:** Gizarte Gaiak. Ezgaitasuna.

**Emaitza:** Iradokizun bat egin da, autobus geltokiko irisgarritasun baldintzak hobetu daitezzen, ONCERen eta EUNATE elkartearen ekarpenak kontuan izanda.

**19. Nafarroan bizi diren atzerritarrentzako orientazio zibikoko ikastaroak ematea.**

Administrazio eskuduna: **Erakunde Harremanetarako Departamentua**

**Gaia:** Immigrazioa.

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

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

Administrazio eskuduna: **Erriberako hondakin solidoen mankomunitatea**

**Gaia:** Zerbitzu publikoak. Tasak

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

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

Administrazio eskuduna: **Hezkuntza Departamentua**

**Gaia:** Hezkuntza.

**Emaitza:** Departamentuari iradoki zaio plan bat presta dezan, helduen hizkuntzen ikasketarako -bereziki ingelesaren ikasketarako- eskaintza nabarmen handitu dadin.

## 22. Errentamendu araubideko babes ofizialeko etxebizitzetako bizilagunen arteko gatazkak.

Administrazio eskuduna: **Lurraldearen Antolamendu eta Etxebizitza Departamentua eta Iruñeko Udala**

**Gaia:** Etxebizitza.

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

## 23. Atxilotuen zaintza.

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

Honako udalei eskatu zitzaien informazioa:

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

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

Honako udalek jakinarazi ziguten ez dutela xede horretarako prestaturiko udal egoitzarik: Altsasu/Alsasua, Ansoáin, Barañáin,

Baztan, Berriozar, Burlada Cintruénigo, Corella, Egüés, Noáin (Valle de Elorz), Peralta, San Adrián, Sangüesa, Tudela, Valtierra eta Zizur Mayor.

Bestalde, Castejon eta Villava udalek ez digute informaziorik igorri. Hori guztia ezertan ere kendu gabe, Nafarroako Arartekoaren erakundeak egokitzat jo zuen iradokitzea, orokorrean, udalek beren jarduketa protokoloa egin dezatela, atxilotuak zaintzeko eta zuzen tratatzeko, eta protokolo horretan, besteak beste, honako neurriak sar ditzatela:

158

- a) Erregistro bat ezar dadila, manipulatzeko ezinezkoa edo zaila, non honakoak jasoko baitira: atxilotutako pertsona identifikatzeko datuak, atxilotuak egiten duten polizien datuak eta zaintzaz arduratzen direnen datuak (besteak beste, zaintzaren eta jagoletzaren arduradun batenak), atxilotuaren eta tokiko egoitzetan sartzeko ordua, irteteko ordua eta muntakotzat jotzen diren gainerako datuak.
- b) Audioan eta bideoan graba daitezela polizia-galdeketak, horren barne direla trafikoko segurtasunaren aurkako delituen ustezko egileekin eginiko diligentziak, bai atxilotua babesteko, bai funtzionarioak tortura edo tratatuaren akusazio faltsuetatik babesteko.
- c) Atxilotua auzitegiko mediku batek eta atxilotuak berak hautatutako mediku batek batera aztertzea.
- d) Konfiantzako abokatuek eta hurbileko senideek atxilotuarekin egoteko modua izan dezaten bermatzea.



## 4.2. GAIEN ARABERAKO LABURPENA

Nafarroako Arartekoak bere kabuz eginiko jarduerak ondoko arloetakoak izan ziren:

### Gizarte gaiak: 6

- Ezinduak. 3 (aurreko atalean aipatutakoetatik 7. 17. eta 18. zenbakia daramaten jarduketak)
- Adingabeak: 1 (11. jarduketa).
- Oinarrizko errenta: 2 (2. eta 9. jarduketak)

### Kontsumoa: 1

- (14. jarduketa).

### -Hezkuntza: 1

- Ingelesezko ikastaroen eskaintza: 1 (21. jarduketa).

### Ogasuna: 1

- Kaleratzeengatiko kalte-ordainen tributazioa:  
1 (12. jarduketa).

### Inmigrazioa: 1

- Orientazio zibikoko ikastaroak: 1 (19. jarduketa).

### Barne Arloa: 23

- Auzo-lagunen arteko gatazkak: 1 (6. jarduketa).
- Atxilotuen zaintza: 22 (23. jarduketa).

### Justizia: 1

- Doako laguntza juridikoa: 1 (3. jarduketa).

**Ingurumena: 1**

- Ingurumenaren arloko prestakuntza: 1 (10. jarduketa).

**Osasun Batzordea: 3**

- Osasun zerbitzuen erabilerarengatiko koordainketa edo tasa (16. jarduketa)
- Osasun prestazioak: 1 (5. jarduketa).
- Aurrekontuko kontusailak gutxitzea (15. jarduketa)

**Zerbitzu publikoak: 3**

- Administrazio elektronikoa: 1 (4. jarduketa).
- Zaborrengatiko tasen ordainarazpena: 1 (20. jarduketa).
- Eskualdeko hiri garraioaren funtzionamendua: 1 (8. jarduketa).

**Trafikoa: 1**

- Istripuak gutxitzeko neurriak: 1 (1. jarduketa).

**Etxebizitza: 2**

- Alokairu araubideko babes ofizialeko etxebizitzetako bizilagunen arteko gatazkak: 1 (22. jarduketa).
- Aurri egoeran deklaraturako etxebizitzetako legezko okupatzaileei beste lojamendu bat ematea. 1 (13. jarduketa).

### 4.3. LABURPENEA, ADMINISTRAZIO PUBLIKOEN ARABERA

Honakoa da Arartekoak bere kabuz eginiko jarduketan laburpena, Nafarroako administrazio publikoen arabera sailkatua:

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

Familia, Gazteria, Kirol eta Gizarte Gaietako Departamentua: ...	5
Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentua: .....	4
Osasun Departamentua: .....	3
Lurraldearen Antolamendu eta Etxebizitza Departamentua: ...	2
Erakunde Harremanetarako Departamentua: .....	1
Ekonomia eta Ogasun Departamentua: .....	1
Hezkuntza Departamentua: .....	1
Nafarroako Ingurumen arloko Baliabideen Zentroa: .....	1

#### II. Udalak: Arartekoak bere kabuz eginiko 26 jarduketa

Altsasuko Udala: .....	1
Antsoaingo Udala: .....	1
Barañaingo Udala: .....	1
Baztango Udala: .....	1
Berriozarko Udala: .....	1
Bulatako Udala: .....	1
Castejongo Udala: .....	1
Cintruenigoko Udala: .....	2
Corellako Udala: .....	1
Eguesibarko Udala: .....	1
Lizarrako Udala: .....	1
Noaingo Udala: .....	1
Iruñeko Udala: .....	5
Azkoiengo Udala: .....	1

San Adriango Udala: .....	1
Zangozako Udala: .....	1
Tafallako Udala: .....	1
Tuterako Udala: .....	1
Valtierrako Udala: .....	1
Atarrabiako Udala: .....	1
Zizur Nagusiko Udala: .....	1

### III. Mankomunitateak: Arartekoak bere kabuz eginiko 2 jarduketa

Iruñerriko Mankomunitatea: .....	1
Erriberako Hondakin Solidoen Mankomunitatea: .....	1

## 4.4. NAFARROAKO HAURREN ETA NERABEEN EGOERARI BURUZKO INFORMAZIOA

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

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

#### 4.4.1. Nafarroako administrazio publikoek eginiko jarduketa batzuen deskribapena eta ebaluazioa

##### A) Arau- eta plangintza-lana.

2009ko urteko txostenean adierazten zen bezala, urtarrilaren 19ko 7/2009 Foru Dekretuaren bitartez, Nafarroako Gobernuak abenduaren 5eko 15/2005 Foru Legea partzialki garatzeko erregelamendua onetsi zuen. Arau horrek legearen erregulazioa osatzen du zenbait alderdi garrantzitsutan; esate baterako: arloan esku hartzen duten langileen lanbide profil espezializatuak, Balorazio Batzordea, Administrazioak zenbat jarduera, baliabide eta produktutan izanen duen esku-hartzea, kautelazko neurriak, babesgabetasuneko egoerak, familiako babesa eta babes neurrien jarraipena, aldaketa eta iraungipena.

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

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

Bestalde, nabarmendu beharra dago ezen, maiatzaren 31ko 36/2010 Foru Dekretuaren bitartez, Haurren eta Nerabeen Arretarako Kontseilua sortu eta haren osaketa eta funtzionamendua arautu zirela, eta horrekin 15/2005 Foru Legeko seigarren xedapen gehigarrian ezarritakoa bete zela. Hala eta guztiz ere, azaroaren 8ko 18/2010 Foru

Legeak, zeinak aurrekoa aldatu baitzuen, Nafarroako Adingabearen Kontseilua sortu zuen, haurren eta nerabeen sustapen, arreta eta babesaren arloan aholkularitza, parte-hartze eta kontsultarako eginkizunak dituen organo kolegiatu gisa. Horrenbestez, ulertu beharra dago azken organo horrek hura ordeztu duela, eta arestian aipatutako foru dekretua tazituki indarrrik gabe utzi dela.

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

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

#### **B) Adingabeen eskubideen sustatzea eta zabaltzea.**

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

Aurreko txostenetan adierazi genuen bezala, eta jakinda populazioaren sektore horrentzat zeinen zaila den hain zuzen ere

bere eskubideak eta betebeharrak -banakakoak zein sozialak- ezagutzea, erakunde honek komenigarritzat jotzen du nabarmentzea gazteen eta adingabeen eskubideak zabaltzea ekintza koordinatuen bitartez -funtsean adingabearen arloko organo eskudunen eta hezkuntza administrazioaren arteko ekintza koordinatuen bitartez.

### C) Prebentzio jarduerak.

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

- Profesionalei zuzendutako prestakuntza-ekintzak antolatzea, hurrek babesgabetasun arriskuko egoerak dituzten kasuak atzemateko eta haietan esku hartzeko: oinarrizko gizarte zerbitzuetako profesionalak, ikastetxeetako bizikidetasunaren arloko arduradunak, gizarte ekimeneko entitateetako langileak (Xilema, kasu honetan). Guztira, bederatzi ekintza garatu ziren eta haietan, guztira, 307 pertsonak hartu zuten parte eta prestakuntzako 52 ordu eskaini ziren.
- Babesgabetasun arriskuan edo gizarte gatazkako egoeran dauden adingabeekin lan egiten duten irabazi asmorik gabeko entitateak sustatzea, prebentzio programak egiteko diru-laguntzak emanez (115.954 euro, zazpi entitateren artean banatuak).
- Irabazi asmorik gabeko entitateen sustapena, tailer egokituen modalitatearen araberrako lanbide gaikuntzako programak garatzeko, bereziki, hezkuntzan eta hezkuntzan eta gizartean

barneratzeko zailtasunak dituzten adingabeei zuzenduak (355.361 euro, hamar tailer egiteko eta lau entitateren artean banatuak).

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

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

#### **D) Babes sistemako jarduerak.**

##### *a) Arrisku-egoerak.*

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



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

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

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

*b) Babesgabetasun egoerak.*

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

Adierazitako bilakaerak berarekin dakar prebentzio-eginkizunak, arriskuko egoerak hautemateko eginkizunak eta aurreko fasean dauden familiekin eta adingabeekin esku-hartze soziala egiteko eginkizunak direla-eta esandakoa berrestea, ahal den gutzian

saiheste aldera inguruabarrak direla medio adingabeen babesgabetasuna deklaratu behar izatea.

*c) Familiei laguntzeko jarduerak.*

168

Puntu honetan, Administrazioaren babesak jaso dituzten familiak aipatzen dira (babes teknikoa nahiz ekonomikoa), alde batera utzita zain jarduera mota izan den. Administrazioaren babes horren helburua izan da bereiztea saihestea, eta bereizte kasuetan, adingabearen itzultzea bilatzea. Datua aipagarria da, zeren eta ongi islatzen baitu zenbat familiak izan dezaketen Administrazioaren laguntzaren beharra, eta, horrenbestez, zenbatek dituzten zailtasunak, gutxi-asko trinkoak eta era askotakoak, adingabeei behar bezalako arreta emateko.

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

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

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

*d) Zaintza egoeran dauden adingabeak.*

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

*e) Tutoretzapeko adingabeak.*

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

*f) Harrera indardun eta formalizatuak.*

Geriza-gabetasuneko egoeran dauden adingabeen tutoretza eta zaintza harreraren bidez formalizatzen dira. 2010ean, 118 adingaberen harrera formalizatu zen (155 izan ziren 2009an).

Ondoren adierazitakoak dira harreraren dauden adingabeen guztizko kopuruak:

- Harrera egoeran dauden adingabeen kopurua, guztira: 463 (452, 2009an).
- Familia harrerak: 247 adingabe (242, 2009an).
- Adingabeak harrera etxeetan hartzea: 216 adingabe (210, 2009an).
- Familia zabalean eta beste familia batzuetan gauzaturiko harrerak: 169 (164, 2009an) eta 78 adingabe (78, 2009an), hurrenez hurren.
- Harrera soilak, iraunkorrak eta adopzioaren aurrekoak: 70 (82, 2009an), 172 (160, 2009an) eta 7 (4, 2009an) adingabe, hurrenez hurren.

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

2009ko ekitaldiko txostenean jasotzen zen bezala, urte hartan, 2008ko datuekin alderatuta, gora egina zuen egoitza-harreraren kopuruak eta, aldi berean, behera egina zuen familia harreraren kopuruak. 2010ean, atzeman daitekeen bezala, familia-harreraren (bost gehiago 2009an baino) eta egoitza-harreraren (sei gehiago) arteko erlazioa antzeko kopuruetan mantentzen da. Hala eta guztiz ere, esan daiteke 2010ean formalizatutako 118 harreretatik, 84 egoitza instituzionaletan gauzatu zirela eta 34, berriz, familietan. Datu hori,

kontuan izanda foru legeak familia-harrerari ematen diola lehentasuna, negatibotzat jo beharra dago ezinbestez, zeren eta aurrekoaren bilakaera okerrari eusten baitio.

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

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

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

*g) Nazioko eta nazioarteko adopzioak eta egokitasun-deklarazioak.*

2010ean, 4 adopzio nazional eta nazioarteko 54 adopzio gauzatu ziren. Halaber, egokitasuneko 137 deklarazio eman ziren (horren barnean, eskaera berriak, aldaketak eta luzapenak daude).

Konparazioz, 2009an, kopuruak honakoak izan ziren: 4 adopzio nazional, nazioarteko 65 adopzio eta egokitasuneko 128 deklarazio.

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

*h) Gatazka egoeran dauden adingabeak.*

Puntu honetan babes sisteman egon eta ez-egokitzapen larriko egoeran daudelako beren buruei edo besteei kalte egiteko arriskuan izan daitezkeen adingabeak aipatzen ditugu. 2010ean, 236 adingabe aurkitu ziren egoera horretan. 42 izan ziren urte horretan talde hori osatzera sartu zirenak. Zenbateko horrek, aurreko urtekoa (328) baino txikiagoa bada ere, oraindik ere handia izaten jarraitzen du, eta berriz eskatu beharko da zenbateko hori gutxitu dadin, prebentzio neurriak, hezkuntza neurriak, kultur neurriak eta gizarte neurriak aplikatuz.

*i) Autonomia pertsonaleko programa.*

Halakotzat jotzen dira 16 eta 18 urte bitarteko adingabeei zuzendutakoak, baldin eta neurri judizial edo administratiboren bat ezarri bazaie, haien gizarteratzea edo laneratzea errazteko.

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

Beste behin, iradokitzen da arlo horretako jarduerak indar daitezela, neurri ekonomiko eta teknikoekin. Eta erakunde honek lehen ere nabarmendu du komenigarria dela emantzipatze programak nahiz helduarora iragatekoak indartzea.

### **E) Erreforma sistemako jarduerak.**

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

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

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

#### 4.4.2. Iradokizunak

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

174

- 1) Haurrentzako eta nerabeentzako sustapenari, laguntzari eta babesari buruzko abenduaren 5eko 15/2005 Foru Legearen erregelamendu bidezko garapena osatzea, kontuan izanda azaroaren 8ko 18/2010 Foru Legearen bidez hartan eginiko aldaketak, bereziki adopzioari dagokionez.
- 2) Adingabeei babesa ematearen arloan diharduten agenteei (Haur eta Nerabeentzako Sustapen, Laguntza eta Babesaren Zerbitzua, oinarrizko gizarte zerbitzuak, laguntzaile gisa diharduten ekimen sozialeko entitateak eta abar) behar dituzten baliabideak ematea (giza-baliabideak, baliabide materialak edo baliabide teknikoak, kasuaren arabera), esleituta dauzkaten eginkizunei behar den bezala ekin ahal izateko.
- 3) Adingabeen eskubide eta betebeharren zabalkunde lanean sakontzea, ekintza koordinatuen bitartez, batez ere Gizarte Gaietako Departamentuaren eta Hezkuntza Departamentuaren artekoen bidez.
- 4) Prestakuntza- eta informazio-ekintzak zuzentzea, adingabea babestearen arloko eginkizunak dituzten profesionalentzat ez ezik, familia-ingurunearentzat eta arazoak atzematearen arloan zeregin erabakigarriren bat (hezkuntzakoa eta sanitarioa, bereziki) izan dezaketen gainerako sektoreentzat ere.



- 5) Arrisku egoerak atzemateko dauden tresnak indartzea eta, kasua bada, goiz esku hartzea eta, bereziki, haurrei eta nerabeei laguntze emateko ekipoen ezarpena eta baliabideak indartzea.
- 6) Adingabeen babesgabetasuna deklaratu den kasuetan, jatorrizko familiekiko esku-hartze sozialarekin jarraitzea, eta behar diren baldintzak ezartzea bideragarri egiteko deklarazioa eta itzulketa berriz azter daitezela.
- 7) Familia-harrera errazteko eta egoitza-harrera edo harrera instituzionala gutxitzeko neurriak hartzea, harrerako familientzako -egun daudenak zein etorkizunean ezar daitezkeenak- laguntzak eta pizgarriak areagotuz. Bereziki, ahaleginak egitea egoitza-harreraren modalitatea deuseztatzeko, haur txikienean kasuan (zero eta sei urte bitarteko haurrak).
- 8) Neurriak hartzen jarraitzea familia zabaleko harrera errazteko, kanpoko familiako harreraren gainetik, eta lehenengoen garrantzi erlatiboa areagotzen saiatzea.
- 9) Behar diren neurriak ezartzea adopzioarako eta egokitasuneko deklarazioak emateko prozedurak malgutzeko eta arintzeko, azaroaren 8ko 18/2010 Foru Legean bilatzen diren helburuekin bat.
- 10) Gatazka sozialeko egoeran dauden edo egoera horretan egoteko arriskuan dauden adingabeekiko prebentzio-, hezkuntza, kultura- eta gizarteratze-neurriak areagotzea.

- 11) 16 eta 18 urte bitarte izan eta neurri judizial edo administratiboak jaso dituzten nerabeei zuzendutako autonomia pertsonaleko programak indartzea, haien gizarteratzea eta laneratzea bilatuz, laguntza ekonomiko zein teknikoekin, eta adingabe horien emantzipatzea edo helduarora pasatzea erraztea.
- 12) Ahaleginak berrindartzea zehatzeko moduko jokabideak ekar ditzaketen egoerei aurrea hatzeko eginkizunetan eta hautemate-eginkizunetan, eta arlo horretan instantzia desberdinek (familia, gizartea, hezkuntza arloa, osasun arloa eta abar) egiten dituzten jarduerak koordinatzea.

# 5. KAPITULUA

## HERRITARREK ZERBITZU PUBLIKOAK HOBETZEKO EGINIKO PROPOSAMENAK



Defensor del Pueblo  
de Navarra  
Nafarroako Auzarekidea

5

HERRITARREK ZERBITZU PUBLIKOAK  
HOBETZEKO EGINIKO PROPOSAMENAK







5



# HERRITARREK ZERBITZU PUBLIKOAK HOBETZEKO EGINIKO PROPOSAMENAK

## 5.1. HERRITARREN PROPOSAMENAK

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

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

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

ARLOAK	PROPOSAMEN
Hezkuntza	9
Gizarte gaiak	8
Etxebizitza	6
Osasuna	4
Funtzio publikoa	3
Hedabideak	2
Barne arloa	2
Garraioa	2
Zerbitzu publikoak	2
Gizarte segurantza	2

Ingurumena	1
Ogasuna	1
Kontsumitzailearentzako babesa	1
Lana	1
Euskera	1
Nekazaritza	1
Abeltzaintza	1
<b>GUZTIRA</b>	<b>47</b>

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

A) Azaldutako datuetatik ondorioztatzen denez, **hezkuntzaren** arlokoak izan dira ugarienak. Honakoak izan ziren proposamen horiek:

- Behar diren tresnak ezarri behar izatea seme-alaba bikiak, edo familia berekoak, ikastetxe berean eskolaratuko direla ziurtatzeko, etapa eta ikasmila berean eskolatzekoak baldin badira. **Administrazioak onartua.**
- Funts publikoekin ordaintzen diren ikastetxeetan ikasleak onartzeko prozesuan gertatzen diren berdinketak ebazteko zozketa bat egin behar den kasuetan, zozketa hori Hezkuntza Departamentuak egitea.
- Zanduetan hezkuntza- eta terapia-programan ikasten ari diren adingabeei irakaskuntza arautua eskaintzea. **Administrazioak onartua.**
- Haurrak funts publikoekin ordaintzen diren haur hezkuntzako lehen zikloko ikastetxeetan onartzeko arauak hobetzea.



- Euskarazko tokien eskaintza handitzea haur hezkuntzako lehen zikloko ikastetxeetan.
- Eztabaida bat egitea eskoletako etxeko lanei buruz eta haiek familiako bizitzarekin bateragarriak izateari buruz.  
**Administrazioak onartua.**
- Neurriak ezartzea ikasleek egunero beren bizkar-zorroetan pisu gehiegi eraman dezaten saihesteko, eta, bereziki, enbor-ikasgaietako testuliburuak hiru liburukitan -bat hiruhileko bakoitzeko- zatitzea, halako moduz non ikasleek soilik dagokien liburua eraman beharko baitute.  
**Administrazioak onartua.**

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

Zehatz esanda, ondorengo gai hauek planteatu ziren:

- Adingabeak hartzen dituzten familiek zuzenean, inongo elkarteren bitartekaritzarik gabe, izapidetu ahal izatea Gineatik heldu diren haurren eskolatzeko programari buruzko espedienteak.
- Adingabeak babesteko prozedura judizial batzuetan hobekuntzak ezartzea
- Familia-topaguneetan hobekuntza neurriak ezartzea.

Beste bi proposamen familia eta lana bateragarri egiteko laguntzei buruzkoak izan ziren; zehazki, seme-alabaren zainketarako

eszedentziarengatiko laguntzak emateko beharrari buruzkoak, familiak guraso bakarrak eta seme-alaba bakarrak osatzen duten kasuetan. Halaber, seme-alaben zainketarako eszedentzia-egoeran dauden amentzako eta aitentzako laguntzak parekatzea.

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

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

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

Mendetasunerako laguntzei dagokienez, honakoa eskatu zen:

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

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

- Ezgaitasunak (mugimenaren ezgaitasun larria dutenak zein 100eko 65etik gorako ezgaitasuna dutenak) dituzten pertsonentzako erreserben barruan esleitzen ez diren etxebizitzak, eskatzaileek baldintzak betetzen ez dituztelako, beheranzko hurrenkeran esleitu ahal izatea etxebizitzari buruzko arauetan exijitzen diren ezgaitasuneko ehunekoetara iristen ez diren pertsona ezgaituei, Nafarroako edozein udaletan erroldatutakoentzako erreserbara pasatu beharrean.
- Babes ofizialeko etxebizitzak alokatu ahal izateko baldintzak eta baremoa aldatzea, beren seme-alaben zaintza partekatua duten eta beren seme-alabekin familiaren etxebizitzan ez dauden aldiatarako errentamendu-araubideko babes ofizialeko etxebizitza bat eskuratu behar duten pertsona dibortziatu edo bananduek dauzkaten zailtasunak arintzeko.
- Etxebizitza alokatzeko laguntzak eskaini behar izatea 35 urtetik gorako eta 65 urtetik beherako pertsona banandu edo dibortziatuei.
- Alokairu-araubideko etxebizitza publiko babestuaren sustapenak areagotzea.
- Babes ofizialeko etxebizitzetara atxikitako garaje-plazen metro koadroaren gehieneko prezioa aldatu ahal izatea, eta trastelekuko metro koadro erabilgarriaren prezioarekin parekatzea.

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

D) Osasunaren arloan, honakoei buruzkoak izan ziren proposamenak:

- Haurren eta gazteen buru-osasunaren arreta hobetu behar izatea. **Administrazioak onartua.**
- Diziplina arteko neurri eta konponbideak aplikatzea fibromialgia eta neke kronikoa daukatenei, osasun zentro eta zerbitzu guztietarako irizpide uniformeak izanen dituztenak, bai oinarrizko osasun laguntzan, bai laguntza espezializatuan. **Administrazioak onartua.**
- Neurriak ezartzea landa eremuko botiketan ordezkapenak egiteko prest egonen diren farmazia-langileak kontratatu ahal izateko.
- Garuneko perlesia eta antzeko nahasteak izan eta PETÖ errehabilitazio-tratamendua egiten duten haurrei zuzendutako tratamendua finantzatzeko 2010ean onetsi zen aurrekontu-zenbatekoa errespetatzea; eta garuneko perlesia eta antzeko beste nahaste batzuk dauzkaten 16 urtetik beherako nafar adingabeen familientzako diru-laguntzak emateko kontusailek etorkizuneko ekitaldietan gora egitea gertatzen ari diren premia gero eta handiagoei aurre egin ahal izateko.

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

- Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioak eskaintzen dituen aldi baterako kontratuei uko egin ahal izatea,

ikasketak egiten egoteagatik nahiz beste arrazoi batzuegatik, betiere uko horrek berekin ekarri gabe lanerako deia egitea ekarri duen zerrendatik kanpo geratu behar izatea.

- Martxoaren 5eko 10/2003 Foru Legean aurreikusitakoaren aurretiko eskubide pasiboen sisteman jarraitzeko aukera ematea.
- Irakasleen lekualdatze lehiaketetan aplikatzen den merezimenduen baremoa aldatzea, lizentziatura eta gradu sariei ematen zaien puntuazioari dagokionez, halako moduz non sari nazionalak baloratuko baitira, eta ez soilik unibertsitateek emandako sari bereziak.

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

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

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

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

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

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

188

- Lehenengoan planteatu zen umezurtz-pentsioei buruzko egungo legea aldatzea, Espainiako gerra zibileko umezurtzentzat.
- Bigarrenean proposatu zen horrelako langileentzako aurreikusitako araubide bereziari atxikitako etxeko langileei aitortzea langabeziarengatiko prestazioa ordaintzeko eskubidea, Gizarte Segurantzaren araubide orokorrean afiliaturako langileei ordaintzen zaien modu berean.

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

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

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

- M) **Kontsumitzailea babestearekin** zerikusia duten gaiei dagokionez, planteatu zen beharrezkoa litzatekeela aseguru-kontratuak kontrolatzea, GIB-HIESA duten pertsonen kalterako abusuzko jokabideak edo jokabide baztertzailerak desagerrarazteko. **Administrazioak onartua.**
- N) **Lanaren** arloan, azaldu zen gero eta premia handiagoa dagoela ezgaitasuna duten pertsonen enplegua emateko, eta administrazio publikoek halakoentzat kontratu publikoen ehuneko jakin bat (% 6a) gordetzeko betebeharra daukatela ekimen sozialeko eta irabazi asmorik gabeko enplegu-zentro berezietarako. Halaber, proposatu zen, lizitatzailerak adierazitako betebeharra, kontratu-prozedurak onargarri egiteko eta ezgaituak kontratatzeke lege-agindua beteko dela ziurtatzeko baldintza gisa.
- O) **Euskarari** dagokionez, proposatu zen Foru Komunitateko Administrazioaren webgunearen bitartez eskura daitezkeen nomina egiteko datu pertsonalen inprimakiak eta bizi aseguruaren poliza egiteko inprimakia gaztelaniaz eta euskaraz eskuratu ahal daitezela.
- P) **Nekazaritzaren eta abeltzaintzaren** arloetan, Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuari Nafarroako Nekazarien eta Abeltzainen Batasunaren zenbait eskakizun helarazi zitzaizkion, nekazariak eta abeltzainak pairatzen duten krisia gainditzera bideratuak.

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

## 5.2. HERRITARREN PROPOSAMENEN HARTZAILE IZAN DIREN ADMINISTRAZIO PUBLIKOAK

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

190

### I. Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioa: 36 proposamen

Hezkuntza Departamentua: 9

Familia, Gazteria, Kirol eta Gizarte Gaietako Departamentua: ...9

Lurraldearen Antolamendu eta Etxebizitza Departamentua: ...5

Osasun Departamentua: .....4

Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentua:.....3

Herri Lan, Garraio eta Komunikazio Departamentua: .....2

Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentua:.....2

Erakunde Harremanetarako Departamentua: .....1

### II. Toki entitateak: 5 proposamen

Iruñeko Udala: .....2

Tuterako Udala: .....1

Burlatako Udala: .....1

Iruñerriko Mankomunitatea: .....2

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



# 6. KAPITULUA

GOMENDIO,  
IRADOKIZUN, LEGEZKO  
BETEBEHARREN  
GOGORARAZPEN ETA  
BITARTEKARITZA-LAN  
NAGUSIAK



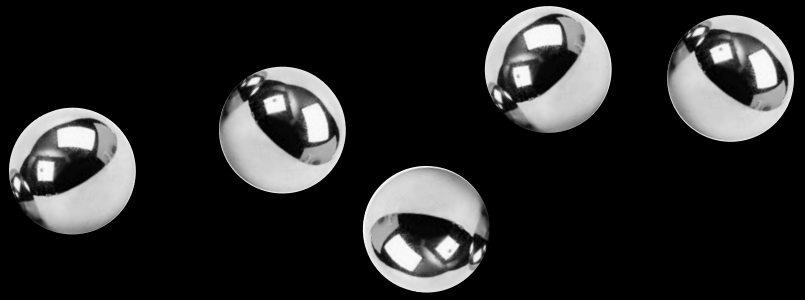
Defensor del Pueblo  
de Navarra  
Nafarroako Abuztuak

6

GOMENDIO, IRADOKIZUN, LEGEZKO  
BETEBEHARREN GOGORARAZPEN ETA  
BITARTEKARITZA-LAN NAGUSIAK







6



# GOMENDIO, IRADOKIZUN, LEGEZKO BETEBEHARREN GOGORARAZPEN ETA BITARTEKARITZA-LAN NAGUSIAK

195

## 6.1. AITZINSOLASA

**K**apitulu honetan 2010eko jarduerari dagokionez erakundeak egin dituen gomendio, iradokizun, lege-betebeharren gogorazpen eta bitartekaritza-lan nagusiak jasotzen dira.

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

N°	Lankidetzari buruzko gogorazpena		Legezko betebeharren gogorazpena		Iradokizun normatiboa		Bitartekaritza	GUZTIRA
	Gomendioa		Iradokizuna					
Kexetan	2	106	180	53	3	14	358	
Arartekoak bere kabuz eginikoetan	-	-	-	39	-	-	39	
Proposamenetan	-	-	-	23	-	-	23	
Txosten berezietan	-	-	-	14	-	-	14	
<b>GUZTIRA</b>	<b>2</b>	<b>106</b>	<b>180</b>	<b>129</b>	<b>3</b>	<b>14</b>	<b>434</b>	

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

Horrez gain, adierazten da administrazio hartzaileak gomendioa, iradokizuna, gogorazpena edo bitartekaritza-lana onartu duen edo oraindik onartzeke dagoen. Ezer esaten ez dugunean, gomendioa,

iradokizuna edo gogorazpena Administrazioaren erantzunaren zain dagoela esan nahi du.

## 6.2. GOMENDIOAK ETA IRADOKIZUNAK ARLOKAS

### 6.2.1. Nekazaritza

#### Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentua

- Abuztuaren 16ko 56/2006 Foru Dekretuko 33.2 artikulua beti bete dezala eta, horrenbestez, ez ditzala soilik ICAN S.A.ko gainbegiraleen bidez bete agintaritzaz baliatzea beraiekin dakarten ikuskapen-eginkizunak, are gutxiago zehapen prozedura administratiboen kariatara. **Ez da onartu.**
- Nafarroako Parlamentuak Nafarroako Untxizainen Elkartearen jarduera diruz laguntzeko 2010eko ekitaldirako onetsitako kontusailari euts diezaiola, eta hura betearazteko, edo aurreikusitako zenbatekoa eman diezaiola, edo hura gutxitu dezala departamentuaren gastua gutxitu denaren antzeko proportzioan. **Ez da onartu.**

### 6.2.2. Gizarte ongizatea

#### Familia, Gazteria, Kirol eta Gizarte Gaietako Departamentua

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

- Zain dezala babesgabetasun egoeran dauden adingabeek beren familiarekiko harremanak izateko daukaten eskubidea. **Onartua.**
- Bizkortasun-printzipioarekin bat izapidetu eta ebatz ditzala mendekotasun egoeran dauden pertsonen prestazioak emateko espedienteak eta araudia indardunean ezarritako gehieneko epeak bete ditzala betiere, horretarako beharrezkoak diren neurriak hartuta. **Onartua.**
- Berariaz eta arau indardunetan ezarritako epean ebatz ditzala oinarrizko errenta jasotzeko herritarrek aurkeztutako eskariak. **Onartua.**
- Behar den epean eta moduan, berariaz ebatz ditzala herritarrek aurkeztutako laguntzen eta eskarien eskabideak. **Onartua.**
- Arau indardunetan ezarritako epean ebatz ditzala oinarrizko errenta berritzeko eskabide guztiak. **Onartua.**
- Gizarte zerbitzuen sisteman integraturiko eta, horrenbestez, tutoretza administratiboaren menpean dagoen baliabide bat presta dezala, presoen espetze-baimenetan bizitoki bat izan dezaten. **Onartua.**
- Nafarroan bizitokia izan eta mendetasuna duten pertsonentzako egoitza-laguntza Nafarroako zentroetan eskain dadila eta, behar den laguntza emateko toki huts egokirik ez badago, eskubide hori bermatzeko toki berriak eskain ditzala. **Onartua.**

- 2009-2012 urteetan Ezgaitasunak dituzten pertsonen arreta integrala emateko Planaren aurreproiektuko 9.4.2) neurria alda dezala, ASPACEk proposatutako moduan, halako moduz non 65 urte baino gehiago izan eta ezgaitasuna duten pertsonen, helbidea ezgaituentzako egoitza batean dutenean, eta haien senide edo tutoreei, informazioa emanen baitzaie zentro horretan geratzen duten eskubideari buruz edo adineko pertsonentzako egoitza batera joateko duten eskubideari buruz, eta, nolana ere behar den informazioa jaso ondoren pertsona bakoitzaren eskubidea errespetatzea dadila. **Ez da onartu.**
- Bere jarduketara egoki dezala Nafarroako Gizarte Ongizatearen Institutuko Gobernu Batzarrak 1997ko ekainaren 18an hartutako erabakiaren arabera (erakunde autonomoak zuzenean edo zeharka kudeatzen dituen zerbitzuetarako tarifak eta haiek aplikatzeko arauak onetsi zituen erabaki hark), eta horri jarraituz ez diezaiela exijitu zorra aitortzearen bermea “Adineko pertsonen arloa” osatzen ez duten erabiltzaileei.
- Gizarte zerbitzuen zorroaren balizko aldaketa baten aurrean, etxeko laguntza zerbitzua kontratatze laguntzari eustea gaur egun dagoen terminoetan, edo, bestela, xedapen gehigarriren bat sartzea, ziurtatze aldera aldaketa horrek ez duela eragin negatiborik izanen laguntza horren egungo onuradunengan.
- Oinarrizko Errentari buruzko Foru Dekretuaren aurreproiektuari dagokionez:
  - Oinarrizko errentaren zenbatekoa finkatzeko irizpideak alda daitezela, halako moduz non errentaren zenbatekoa



honako hau izanen baita: urtero ezartzen den lanbide arteko gutxieneko soldataren ehunekoa eta familia unitateko kideen kopurua erlazionatzearen emaitza, “diru-sarrerak” hitza “baliabide konputagarriak” adierazpidearekin ordeztu gabe, azken horren barrenean bai errentak, bai ondarea daudela.

- Oinarrizko errentaren zenbatekoa ezartzearen ondorioetarako familia unitate bat baino gehiago etxebizitza berean bizitzearen inguruan dagoen murriztapena ken dadila.
- Hogeita bost urte baino gutxiago izan eta familia unitate independente bat osatu eta gizarteratze- eta laneratze-proiektuan sarturik dauden pertsonen kasuetan adinari dagokion baldintza orokorraren ez betetzea aurreproiektuan salbuespen gisa ezarri denez [7.2. a) artikulua], eta horretarako baldintza gisa ezarri denez proiektu hori gizarte gaien arloan eskuduna den zuzendaritza nagusiak “abalatuta” egotea, zehatz dadila zein den inguruabar hori gertatzen dela jotzeko behar den jarduketa administratiboa.
- Oinarrizko errenta eskatzeko exijitzeka den dokumentazioa soildu dadila, osatu gabek eskabideak aurkezteko kasuak eta okerrak zuzentzeko eskaerak ahal den guztian gutxitzeko, izapidetzea modu arinenean egin dadin.
- Izapidetzerako arauan aurreikusitako epea -hilabete Oinarrizko Gizarte Zerbitzuaren hasierako izapidetzerako eta berrogeita bost egun, egun balioduntzat hartu behar direnak besterik ezean, Familia, Gazteria, Kirol eta Gizarte Gaietako Departamentuak ebazpena eta jakinarazpena

emateko- gutxitzea, espediente horiek azkarrago ebatzi ahal daitezen, haiek jatorrian dagoen premia bereziko egoera dela eta.

- Familia zabaleko harrera-egoerei laguntza ekonomikoa ematea, familia-unitatearen diru-sarreraren arabera.
- Egoitza pribatuetan, ikuskapen eta zehapen ahalmenez baliatzea, zerbitzu horien erabiltzailearen eskubidea urratzen den kasuetan eta, zehazki, betetako tokia oker kalifikatuta dagoenean eta kuota handiegia aplikatzen denean.

### **Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentua**

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

### **Iruñeko Udala**

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

### **Tuterako Udala**

- Ezgaitasun handia duten pertsonen zaindazaleei udal instalazioak erabiltzeagatik tarifa ordaintzetik salbuestea

edo haientzako tarifa murriztua ezartzea, ezgaituek, instalazio publikoaz baliatu ahal izateko, laguntza behar duten kasuetan.

### 6.2.3. Kontsumoa

#### Familia, Gazteria, Kirol eta Gizarte Gaietako Departamentua

- Aseguru-kontratuen klausula orokorrak kontrola ditzala, GIB-HIESA duten pertsonen kalterako abusuzko jokabideak edo jokabide baztertzailak desagerrarazteko. **Onartua.**
- Bete dezala legez betetzeko behartuta dagoena, kontsumitzaileek aurkeztutako erreklamazio guztiak izapidetzeari eta izapidetze horren emaitzaz eta espedienteaz informatzeari dagokienez, azken erabakia zein ere den. **Onartua.**

### 6.2.4. Heziketa

#### Hezkuntza Departamentua

- Behar diren neurriak ezar ditzala ahalbidetzeko dislexia duten ikasleek laguntza berezia jaso dezatela, behar diren eskuhartze edo egokitzapenekin, hezkuntza-aldiak irauten duen guztian. **Onartua.**
- Eskola-garraioa har dezala adimeneko ezgaituen hezkuntza-prozesuaren zati gisa eta, horrenbestez, guztiz finantza dezala, eta, halaber, eskolako jantokia finantza dezala. **Onartua.**

- Funts publikoekin ordaintzen diren ikastetxeetan ikasleak onartzeko prozesuetan, behar diren tresnak ezar ditzala semealaba bikiak, edo familia berekoak, ikastetxe berean eskolaratuko direla ziurtatzeko, etapa eta ikasmila berean eskolatzekoak baldin badira. **Onartua.**
- Prozesu bat bultza dezala enbor-ikasgaietako testuliburuak hiru liburukitan -bat hiruhileko bakoitzeko- zatitu daitezen, halako moduz non ikasleek soilik dagokien liburua eraman beharko baitute, hartara ikasleek egunero garraiatzen duten pisua gutxituz. **Onartua.**
- Eztabaida bat egitea eskoletako etxeko lanei buruz eta haiek familiako bizitzarekin bateragarriak izateari buruz. **Onartua.**
- Hezkuntza proiektu bat bultza dezala, Zanduetako hezkuntzarako eta terapiarako egoitza-ikastetxeko adingabeek hezkuntza arautua jaso dezaten. **Onartua.**
- Egokien jotzen dituen neurriak ezar ditzala, ikastetxeek goiz atzeman ahal ditzaten arreta defizitaren nahastea daukaten neska-mutilak eta gurasoei seme-alabek ikasketetan duten bilakaerari buruz modu egokian eta etengabean informa diezaieten. **Onartua.**
- Bere ikuskapen eginkizunaz balia dadila izaera pertsonaleko datuak babesteari buruzko legedia ikastetxeetan betetzen dela zaintzeko. **Onartua.**
- Erdi mailako eta unibertsitate mailako beken etorkizuneko deialdi orokorretan ez dadila deskontatu “ikasketarako” ematen diren laguntzen zenbatekotik familia ugaria

izateagatik matrikulan egindako murrizketatik heldu den hobaria. **Onartua.**

- Eskola-garraioaren finantzaketa “British” hezkuntza-programako ikasleei ere luza diezaiela, baldin eta bizi diren herritik beste herri batera joan behar badute. **Ez da onartu.**
- Erdi mailako eta unibertsitate mailako beken etorkizuneko deialdi orokorretan ez dezala deskontatu “ikasketarako” ematen diren laguntzen zenbatekotik ikasgai batean edo batzuetan ohorezko matrikula lortzeagatik matrikulan izandako murrizketatik heldu den hobaria. **Ez da onartu.**
- Ez ditzala erabili hiri arteko garraiorako laguntzetarako deialdien oinarrietan ageri ez diren irizpide murriztaileak, laguntza horien eskatzaileen kaltetan. **Ez da onartu.**
- Funts publikoekin ordaintzen diren ikastetxeetan ikasleak onartzeko prozesuan gertatzen diren berdinketak ebazteko zozketa bat egin behar den kasuetan, zozketa hori Hezkuntza Departamentuak egitea. **Ez da onartu.**
- Iruñeko Hizkuntza Eskola Ofizialak honako neurriak aplika ditzala: **Onartua.**
  - a) Matrikulazio elektronikoa egiteko programan gertaturiko akatsak zuzentzeko behar diren ekintzak bultzatzea.
  - b) Denboraren araberako lehenetsunaren irizpidea aldatzea, eta epe jakin bat ematea interesdunek aurrez izen emateko eta, ondoren, beharrezkoa bada, haiek hautatzea lehendik zehaztutako irizpide objektibo bati jarraituz.

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

### **Tuterako Udala**

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

### **Zizur Nagusiko Udala**

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

### **Nafarroako Unibertsitate Publikoa**

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

### 6.2.5. Atzerritartasuna

#### Erakunde Harremanetarako Departamentua

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

### 6.2.6. FUNTZIO PUBLIKOA

#### Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentua

- “Mugako adimen gaitasuna” duten pertsonen egoera zehatza kontuan har dezala eta azter dezala kolektibo horrentzat Nafarroako Foru Komunitateko lanpostu batzuetara sarbide berezia izateko modu bat diseinatzeko aukera, kasua bada behar diren arau-aldaketak eginez. **Onartua.**
- Behar diren neurriak har ditzala anonimotasuna ziurtatzeko funtzio publikora sartzeko hautaprobak zuzentzerakoan, salbu eta ariketaren izaerarengatik eta ezaugarriengatik kontrakoa onargarria gerta daitekeenean. **Onartua.**
- Zaintzaile lanpostuaren eginkizunei buruzko azterlan bat egin dezan, ezartze aldera ea lanpostu horretan aritzeko gaur egun egokitzen jotzen den prestakuntza baino prestakuntza berariazkoagoa exiji daitekeen hemendik aurrera egiten diren deialdietan. **Onartua.**
- Azter dezala komenigarria ote den kasuko erregelamendu-  
araua aldatzea, borondatezko eszedentziaren aurreko

prozedurazko erantzuna, lanpostu baten jabetza hartzen duen unean oposizio-egile bati egindakoa, bera izan dadin, edozein dela ere oposizio-egileari jatorriz dagokion Administrazioa. **Onartua.**

- Foru Komunitateko Administrazioari lanpostuetara sartzeko hautapen-prozesuetan, soilik bi ariketa daudenean eta horietako bat gainditzearekin Administrazio Publikoaren zerbitzuko aldi baterako kontratazioetarako hautagaien zerrendetan parte hartzea lortzen denean, deialdiko oinarri guztietan aipatzean lehenengo eta bigarren ariketak, “azken aurreko ariketa” izena saihestuz lehenengoa aipatu nahi denean, halako moduz non lehenengo ariketa gainditu dutenek ziurtasuna izanen baitute kasuan kasuko lanposturako aldi baterako kontratazioetarako izangaien zerrendetan sartzeari buruz. **Onartua.**
- Familiako laguntza ematea, atzera eraginez, hura jasotzeko eskubidea duten funtzionarioei, bere garaian berariaz eskatu ez bazuten ere. **Onartua.**
- Nafarroako administrazio publikoen zerbitzuko funtzionarioen lan baldintzak zehazteko ordezkartza-, negoziazio- eta partaidetza-organoei buruzko arauak aldatzeko behar diren ekintzak gauzatzen jarrai dezala, negoziazio-mahaien osaketari eta egun dauden sindikatu-ordezkaritzako esparruei dagokienez. **Onartua.**
- Nafarroako Administrazio Publikoaren Institutuarekin (NAPI) batera, neurri berriak har ditzan izangaiek hobeki ezagut ditzaten administrazio publikoan sartzeko deialdietan exijitzen den titulazioaren baldintzaren norainokoa, bereziki



haien titulazio horien “baliokideei” dagokienez. **Onartua.**

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

207

### Hezkuntza Departamentua

- Behar diren kudeaketak egin ditzala Hezkuntza Ministerioak gara dezan beste espezialitate batetik Administrazioan sartu ziren funtzionarioek “Lehen Hezkuntzako” gaikuntza lortzeko titulazioak edo kasuak zehaztuko dituen araupetze komuna, otsailaren 23ko 276/2007 Errege Dekretuko 53.1 eta 53.2 artikuluetan ezarri bezala. **Onartua.**
- Behar diren baliabideak jar ditzala Nafarroako Mendetasun Agentziak eginiko bateragarritasunari buruzko txostena bete dadin, ezgaitasuna duen funtzionario batek egiaz lan egiteko eskubidea izan dezan. **Onartua.**
- Langileen Estatutua aplikatuta, onar dezala haurdunaldiarengatik aldi baterako ezgaitasunaren ondorioz baliatu ez dituzten oporraldiez gozatzeko lan kontratupeko emakumeek daukaten eskubidea aitortzeko. **Ez da onartu.**
- Aldi baterako kontrataziorako izangai batek, dei egiten zaion unean, lanpostu desberdinetarako kontratatzeko zerrendetan puntu gehien dituen den kasuetan, beteko duen lanpostu zehatza hautatzeko aukera eman dakiola. **Ez da onartu.**

- Aztertu eta, kasua bada, bultza dezala arau baten onspena, dagokion mailarekin, ezgaitasuna duten pertsonen lanpostuak hautatzeko lehentasuna zabal dadin, baita ere, behin betiko destinoa lortzeko funtzionarioaren parte-hartzea nahitaezkoa den mugikortasun horizontaleko prozeduretara.
- Hezkuntza Ministerioarekin eta gainerako hezkuntza administrazioekin koordinatzeko dauden bideen bitartez, proposa dezala Estatuko araudiaren aldaketa bat, halako moduz non aukera emanen baita Estatu mailako lekualdatze lehiaketetan irakasle-kidego desberdinetako irakasle funtzionarioei baloratu ahal izateko unibertsitate-errendimendua dela eta lortutako bikaintasuneko sari nazionalak.

### Osasun Departamentua

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

### Tuterako Udala

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

## Kasedako Udala

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

## Zangozako Udala

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

## 6.2.7. Toki entitateen funtzionamendua

### Iguzkitzako Udala

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

210

### Lekunberriko Udala

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

### San Adriango Udala

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

### Artatzako Kontzejua

- Kontzejuko kide guztiei eman diezaiela artxiboetan dagoen dokumentazioa eskuratzeko bidea, guztiei aukera berdinak emanaz. **Onartua.**

### Narbarteko Kontzejua

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

### 6.2.8. Herritarren bermeak administrazio publikoekiko harremanetan

#### Nafarroako administrazio publikoak

- Herritarrek eskatutako eskabide eta idazkiei arauetan ezarritako epean erantzuteko legezko betebeharra bete dezatela. **Onartua.**
- Konfiantza legitimoaren eta fede onaren printzipioen arabera joka dezatela eta eraginkor bihurtu dezatela herritar orok administrazio egokia edukitzeko duen eskubidea. **Onartua.**
- Bidea eman dezatela herritarrek artxibo eta erregistro administratiboak begiratu ahal izateko, Herri administrazioen araubide juridikoaren eta administrazio prozedura erkidearen azaroaren 26ko 30/1992 Legean ezarritako moduan. **Onartua.**
- Ez diezaietela eskatu herritarrei aurkez dezaten administrazio publiko eskatzailearen artxiboetan lehendik badagoen dokumentazioa. **Onartua.**
- Herritarrek eskatzen duten informazioa eta herritarrak interesduntzat jotzen direneko espedienteetako agirien kopia eman dezatela. **Onartua.**
- Behar diren neurriak har ditzatela herritarrek arreta egokia jasotzeko eta zerbitzu publikoak erabiltzeko dauzkaten eskubideak eraginkor egiteko, eta uneoro zerbitzu horien funtzionamendu arrunta berma dezatela. **Onartua.**

- Herritarrei zuzendutako egintza administratiboak motiba ditzatela, bereziki egintza horiek herritarren kalterako izaten direnean. **Onartua.**
- Errespetatuta ditzatela administrazio publikoekiko harremanetan herritarrek dauzkaten eskubideak. Bereziki, ondokoak: alegazioak egitea, jardueretarako eskatzen diren baldintza juridiko edo teknikoetarako buruzko informazioa eta orientabidea jasotzea; agintariak eta funtzionarioak errespetuz eta begiramenez tratatzea, eta agintari eta funtzionarioak erraztasunak ematea beren eskubideez baliatu ahal izateko eta betebeharrak bete ahal izateko. **Onartua.**
- Ondare erantzukizuneko prozeduretako tramiteak arin ditzatela, haien ebazpena ez dadin beharrik gabe gerora, behar diren neurriak ezarri administrazio egokirako eskubidea eraginkor egiteko. **Onartua.**
- Bidea eman dezatela herritarrek sarbidea izateko, interes jakin bat kreditatzea exijitu gabe, administrazio publikoen eskura dagoen aurrekontu-informaziora. **Onartua.**
- Herritarren datu pertsonalak exijitzekoak diren berme guztiekin babes ditzatela, intimitaterako oinarriko eskubidearen urraketarik gerta ez dadin. **Onartua.**
- Herritarrei laguntza emateko zerbitzuak eta bulegoak ezar daitezten susta dezatela, Administrazioaren esparru desberdinetan, haiek eskatzen dituzten izapideak egiteko. **Onartua.**

- Berariaz erantzun diezaietela Konstituzioak aitorturiko eskariak egiteko eskubideaz baliatuta herritarrek aurkezten dituzten idazkiei. **Onartua.**
- Zehapen prozedurak izapide ditzatela aplikatzekoak diren araua hertsiki betez, inoiz ere babesgabetasunik eragin gabe. **Onartua.**
- Herritarrei ahal den informazio zabalena eman diezaietela toki enteen jarduerari buruz, eta haiei tokiko bizitzan parte hartzeko bidea eman diezaietela. **Onartua.**
- Herritarren interes orokorrak edo sektorialak aldezen dituzten elkarteen garapena erraz dezatela, eta herritarrek tokiko bizitzan parte har dezaten bultzatzea. **Onartua.**

### 6.2.9. Ogasun Publickoa

#### Ekonomia eta Ogasun Departamentua

- Kaleratzeengatik kalte-ordainen zerga-ordainketa alda dezala, halako moduz non langilea berriz ere enpresa berean lanean hasten bada, ez duen zergarik ordaindu beharko jasotako kalte-ordainengatik. **Onartua.**
- Baliozkotzat har dezala mendekotasun-ziurtagiria, Familia, Gazteria, Kirol eta Gizarte Gaietako Departamentuarekin ados jarrita, ezartzen dituzten graduetan eta mailetan, pertsona lagunduarengatik gutxieneko familiarraren murrizpena baliatu ahal izatearen ondorioetarako, Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zergari buruzko Foru Legearen Testu Bategineko 55.4 artikuluan jasotzen denari jarraikiz. Ez da onartu.

## Erriberako hondakin solidoen mankomunitatea

- Modu fede-emailean eta pertsonalean jakinaraz ditzala herritarren eskubideak eta interesak ukitzen dituzten administrazio-egintza guztiak, ulertuta afekzio hori gertatzen dela baldin eta hartu-agiriak egiteak karga ekonomiko bat baldin badu. Onartua.
- Hiri hondakin solidoak jaso, tratatzeko eta aprobetxatzeko edo deuseztatzeko tasak arautzen dituen ordenantza fiskalean, jarduera ekonomikoen gaineko zergan alta emanda egotearen irizpidea ken dadila eta haren ordeztasun- eta progresibitate-printzipioekin hobeki uztartzen den irizpide bat ezar dadila, edo, bestela, egungo tarifetan irizpide aldagarriak eta gutxieneko eta gehieneko topeak ematea, hain zuzen ere tasa berdintasun printzipioari hobeki egokitzeko, halako moduz non haren zenbatekoaren banaketak zuhurtzia irizpideak beteko dituen eta ez den justifikatu gabeko desberdintasunik edo neurrigabeko emaitzarik gertatuko.
- Hiri hondakin solidoak jaso, tratatu eta aprobetxatu edo deuseztatzeko tasak arautzen dituen ordenantza fiskalean ezarritakoa aplikatu dezala, jarduera ekonomikoen gaineko zergari lotutako jarduera bat etxebizitza batean garatzeko kasuei dagokienean; izan ere, kasu horretan, zenbateko handieneko tasa aplikatuko da.



### 6.2.10. Barne Arloa

#### Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentua

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

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

- Orokorrean, beren jarduketa protokoloa egin dezatela, atxilotuak zaintzeko eta zuzen tratatzeko, eta protokolo horretan, besteak beste, honako neurriak sar ditzatela:
  - a) Erregistro bat ezar dadila, manipulatzeko ezinezkoa edo zaila, non honakoak jasoko baitira: atxilotutako pertsona identifikatzeko datuak, atxiloketa egiten duten polizien datuak eta zaintzaz arduratzen direnen datuak (besteak beste, zaintzaren eta jagoletzaren arduradun batenak), atxiloketaren eta tokiko egoitzetan sartzeko ordua, irteteko ordua eta muntakotzat jotzen diren gainerako datuak.
  - b) Audioan eta bideoan graba daitezela polizia-galdeketak, horren barne direla trafikoko segurtasunaren aurkako delituen ustezko egileekin eginiko diligentziak, bai atxilotua, bai funtzionarioak babesteko.
  - c) Atxilotua auzitegiko mediku batek eta atxilotuak berak hautatutako mediku batek batera aztertzea.

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

### 6.2.11. Justizia

#### Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentua

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

### 6.2.12. Ingurumena

#### Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentua

- Habitata eta espezieak leheneratzeko eta kontserbatzeko planak egin ditzala eta haiek praktikan jar ditzala; halaber, espezie, azpi-espezie edo populazio bat Nafarroako espezie mehatxatuen katalogoan sartu behar denean, leheneratze, kontserbazio edo maneiatze plan bat idatz dezala, kasuan kasuko kategoriaren arabera. **Ez da onartu.**
- Baldin eta jotzen baldin badu Ondare Naturalari eta Bioaniztasunari buruzko abenduaren 13ko 42/2007 Legeak fauna kudeatzeko planteamendua aldatzen duela, behar diren ekintzak bultzatzea ditzala foru arauak lege horri egokitzeko. **Ez da onartu.**
- Natura 2000 Europako Sareko kontserbazio bereziko eremuetan gizakiak esku hartzeko jarduerak baimentzen dituen kasuetan -eremu horiek 1992ko maiatzaren 21eko 92/43/CEE zuzentarauak babestuta daude-, zainketa

eginkizunak areago ditzala, eremu horrek ez ditzan pairatu bera ezin lehengoratzeko moduan uzten duten ukipenak.

### **Nafarroako Ingurumen arloko Baliabideen Zentroa (CRANA)**

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

217

### **Nafarroako toki entitateak**

- Ingurumena babestearen eta osasungarritasun publikoaren arloan dauzkaten eskumenak modu eraginkorren eta geroratu gabe balia dezatela; bereziki, zaratak eta dardarak eragiten dituzten jarduera pribatuen gainean esku hartzeko ahalmenak. Horrekin, herritarren funtsezko eskubide batzuk bermatuko dituzte: osotasun fisiko eta moralerako eskubidea eta etxebizitzan intimitatea eta bortxaezintasuna izateko eskubidea, eta immisioetan baimendutako gehieneko mailak errespetatzeko eskubidea. **Onartua.**
- Lizentzia behar duten jardueren funtzionamendu-baldintzak hertsiki betetzen direla zaintzea, bereziki ordutegiak eta zarata-mailak betetzeari dagokionez. Eta horien ez-betetzeari gertatuz gero, erreakzionatu eta legezkotasuna berrezartzeko behar diren neurriak ezar ditzatela, haiek, noski, proportzionaltasunaren eta eraginkortasunaren printzipioei egokituta, betiere arau-haustea egitea arau-hauslearentzat onuragarria izatea saihestuz. **Onartua.**
- Jarduera bete beharreko establezimenduetako titularrek arauak behin eta berriz betetzen ez badituzte, jardueran bete

beharreko zarata-mailei dagokienez, behar diren izapideak egin ondoren, jarduera aldi baterako itxi dezatela, bizilagunen konstituzio-eskubideak modu eraginkorrago batez babesteko, eta jardueraren titularrei ohartaraz diezaietela arauak hausteko beren jokabidean tematuz gero, litekeena dela behin betiko ixtea erabakitzea. **Onartua.**

- Udaltzaingoaren esku-hartzearen bitartez, areago dezatela baimendutako gehieneko mugen gainetiko zarata-immisioak eragiten dituzten lokalen zainketa, eta ukitutako bizilagunek eskatzen dutenean jardun dezatela. **Onartua.**
- Berma dezatela herritarrek ingurumen-informazioa edukitzeko duten eskubidea, bai eta ingurumenean eragina duten erabakiak hartzen parte hartzeko eskubidea eta espedienteetan dagoen informazioaren kopiak lortzeko eskubidea ere. **Onartua.**
- Potentzialki arriskutsuak diren animalien edukitza behar den lizentzia administratiboa edukitzearen menpe jar dezatela, eta potentzialki arriskutsuak diren animalien udal erregistroa sor dezatela. **Onartua.**

### **Iruñeko Udala**

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

### 6.2.13. Zerbitzu Publikoak

#### Iruñerriko Mankomunitatea

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

#### Moncayoko Uren Mankomunitatea

- Ez dezala ur hornidurarako altarako baldintza gisa ezarri higiezinaren aurreko jabeak sortutako zorraren ordainketa, baldintza horrek legezko eta erregelamenduzko estaldurarik ez duelako. **Onartua.**

#### San Adriango Udala

- Azter dezala udal arauetan sartzea instalazioetako matxuren ondoriozko gehiegizko kontsumoen kasuetarako fakturazioa arinduko duten aurreikuspenak. **Ez da onartu.**

#### Barasoaingo Udala

- Behar diren neurriak ezar ditzala argiteria publikoaren zerbitzuan eta bide publikoen zoladurarekin lotutako zerbitzuan atzemandako akatsei konponbidea emateko. **Ez da onartu.**

#### Longidako Udala

- Urbanizazio pribatu bateko sustatzaileek emandako ur horniduraren zerbitzuan gertaturiko gabeziek beren horretan

#### 6.2.14. Osasuna

##### Osasun Departamentua

- Herritarrak eskura ditzakeen osasun zerbitzuei buruzko informaziorako eskubidea eraginkor egin dezala, Osasunari buruzko azaroaren 23ko 10/1990 Foru Legeko 9.1 artikuluan ezarri bezala. **Onartua.**
- Osasun Departamentuak eta Familia, Gazteria, Kirol eta Gizarte Gaietako Departamentuak osatzen duten Buru-nahaste Larrietarako Batzorde Teknikoak behar diren neurriak har ditzala herritarrek gizarte zerbitzuen zorroaren arabera eskubide gisa dituzten prestazioak eraginkor egiteko. **Onartua.**
- Osasun laguntza espezializatu programatuan eta larrialdietatik kanpokoan laguntza jasotzeko herritarrek duten eskubidea bermatzea, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuan egin beharreko ebakuntza kirurgikoei, kanpoko kontsultei eta proba diagnostikoei dagokienez, betiere legez ezarritako epeetan. **Onartua.**
- Ikuskapeneko ahalmenaz balia dadila larrialdietako osasun garraioaren zerbitzua emateari dagokionez, eta behar diren

neurriak har ditzala larrialdietarako zerbitzuetarako beti eskuragarri egon daitezen berariaz xede hori ezarrita duten ibilgailu guztiak. **Onartua.**

- Bideragarri iritzitako ekintzak eta neurriak har ditzan, osasun arloko langileen prestakuntza hobetze aldera osasun arloko informazioaren esparruan (ikastaroak, hitzaldiak, liburuxkak, eta abar), hobetearren gaixoari eta, kasua bada, ahaideei osasun arloko informazioa ahoz nahiz idatziz emateko prozesuak. **Onartua.**
- Kanpo-protiesiei, gurpil-aulkiei, ortesiei eta protesi bereziei dagokien Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuaren prestazio ortoprotetikoa arautzen duen urtarrilaren 26ko 17/1998 Foru Dekretuaren eranskinean jasotako osasun produktuen finantzaketa gaurkotu dezan, egungo errealitate ekonomikoari egokitzeko, halako moduz non inongo kasutan ere ez den gaixoentzako zama ekonomiko larri bat izanen. **Onartua.**
- Behar diren neurriak hartzea, errezeta elektronikoaren sistema zabaltzeko, eta bidea ematea gaixoek hura hautatu ahal dezaten, eta izaera esperimentalez burututako aldian antzeman diren gabeziak zuzentzea. **Onartua.**
- Azter dezala diziplina arteko neurri eta konponbideak aplikatzea fibromialgia eta neke kronikoa daukatenei, osasun zentro eta zerbitzu guztietarako irizpide uniformeak izanen dituztenak, bai oinarrizko osasun laguntzan, bai laguntza espezializatuan. **Onartua.**
- Aitor dezala herritarrek Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak osasun-laguntza emateko eskubidea, eta

norbanakoaren osasun-txartela eman dezala, Osasun-laguntzaren ororenganatzeari buruzko azaroaren 18ko 640/1996 Foru Dekretuak ezarritako araubidea betetzera behartu gabe ere. **Ez da onartu.**

- Behar diren neurriak ezartzea, berma dadila, ugalkortasun ezeko kasuetan, tratamendua ematea osasun laguntzaren ikuspuntutik arrazoizkoak diren epeetan, eta ahaleginak egitea herritarrek osasun prestazio hori jaso arteko itxaronaldiari buruzko aurreikuspen bat ezagut dezaten.
- In vitro ernalketako tratamenduetatik kanpo ez uztea behar diren gainerako baldintzak bete eta seme-alaba bakarraren ama direnei.
- Beharrezkoa den kasuetan, oinarrizko osasun laguntzako langileek gaixoei eskubidea eman diezaietela osasun laguntza espezializaturako eskubidea errazteko, edo, bestela, bigarren iritzi fakultatibo bat lortzeko.
- Nafarroako Gobernuak ematen duen osasun zerbitzuen katalogoa gaurkotu dezala, hura ordenatzeko eta arrazionalizatzeko, jarduketa zaharkituak kentzeko, praktika berriak ezartzeko edo beste batzuk osatzeko eta, ahal den neurrian, beharrezkoak ez diren prestazioen gastuak aurrezteko, bai eta egun daudenen emaitza berak edo hobek izan eta kostu ekonomiko txikiagoa duten beste batzuk bultzatzeko ere.
- Kalitate-adierazleak sar daitezela horretarako modua ematen duten osasun-prestazioko edo -jarduerako prozesuetan.



- Iradoki da Nafarroako sistema publikoko osasun prestazioetan egungo finantzaketa ereduari euts dakiola.
- Haur eta gazteen buru-osasunaren arloko arretan hobekuntzak ezar daitezela:
  - Haur eta gazteen buru-osasunerako zerbitzu sozio-sanitarioen zorro bat presta dezala, eta hartan jasotzea haur eta nerabeengan arreta eman beharreko patologiak; ebaluaziorako, diagnosirako eta psikodiagnosirako modu desberdinak; esku hartzeko mota desberdinak: farmakologikoa eta psikoterapeutikoa, hezkuntzako, gizarte laguntzako eta abarrekoa; prestazioen ezaugarriak eta intentsitateak (ambulatorioa, eguneko ospitalea eta abar); eta prestazio bakoitzerako gehieneko epeak.
  - Zerbitzuen zorroaren aldi beran, jarduketa protokolo batzuk presta eta onets ditzala, funtsean organo guztien -eta, kasua bada, ukitutako departamentu eta erakundeen-jarduketak koordinatzeko.
  - Osasuna arloko profesionalentzako prestakuntza neurri berariazkoak bultzatzea.
  - Hezkuntzaren arloko profesionalen eta gizarte zerbitzuen prestakuntza bultzatzea, haur eta gazteentzako buru-osasunaren laguntzaren arloan, estigma eta bazterkeria desagerrarazteko.
  - Haur eta gazteentzako buru-osasun espezializaturako egitura bat gara dezala, laguntza komunitarioko ereduaren arabera, familien elkarteak eta plangintzaren eta laguntza-baliabideen

garapenaren, kontrolaren eta kudeaketaren arloko profesionalak aintzat hartuz. Ekintza hori gauzatuko litzateke Haur eta Gazteentzako Buru-osasuneko Zentroa sortuz.

- Nafarroako Aurrekontu Orokorretan adingabeen eta nerabeen buru-osasunerako laguntzaren arloko jarduketak finantzatzeko aurrekontu lerro berariazko bat edo bat baino gehiago, eta hurrengo urteetan halakoei eustea.

### Osasun Departamentua eta Familia, Gazteria, Kirol eta Gizarte Gaietako Departamentua

- Ekimenak abiaraz ditzala Nafarroako Gobernuak proposa eta aldez dezan Europako arauak edo, kasua bada, estatukoek aitor dezaten herritarrek eskubidea dutela informazio osoa izateko kontsumitzen, eraldatzen edo landatzen dituzten elikagaien osaketari buruz -betebehar horretatik salbuesteko inongo ehuneko mugarik ezarri gabe- eta, kasua bada, labore ez-transgenikoen kutsatze genetiko eta polinizazioa kontrolatu eta eragotz dadin. **Onartua.**

#### 6.2.15. Zizkulazioa

##### Iruñeko Udala

- Azter dezala Sariatik Mutiloako mugara bitarte doan errepide-tartea hobetzea, halako moduz non, espaloiak eta argiteria gehituta, oinezkoek eta ibilgailuek hura erabili ahal izanen baitute. **Onartua.**
- Hobe dezala Zumalakarregiren Portalaren inguruetan aparkatzeko murriztapenari buruzko seinalaztapena. **Onartua.**

- Gidatzeko baimeneko puntuen murrizketa aplika dezala, behin zehapena bide administratiboan irmoa denean. **Onartua.**
- Neurri berriak ezar daitezela Saénz de Oiza kaleko oinezkoentzako eremutik zirkulatzen duten ibilgailuek sortutako arriskua gutxitzeko, eta sarbidea eragozteko elementu fisikoren bat jarritz.

**Iruñeko Udala, Galar Zendeako Udala, Aranguren Ibarreko Udala eta Herri Lan, Garraio eta Komunikazio Departamentua**

- Haien artean nagusitu behar diren lankidetzaz- eta kooperazio-harremanen arabera, konponbideak bila ditzala Galaria-Morea merkataritza parkearen inguruan sortzen diren trafiko arazoei konponbideak emateko. **Onartua.**

### 6.2.16. Hirigintza

#### Nafarroako toki entitateak

- Eraginkor bihur dezatela herritarrek Lurraldearen antolamenduari, hirigintzaren antolamenduari eta horren ingurumen-ebaluazioari buruz Nafarroako administrazio publikoek duten informazioa jasotzeko eta emandako administrazio-egintzen edo -xedapenen kopia edo ziurtagiria jasotzeko. **Onartua.**
- Herritarrek hirigintza antolamenduko eta exekuzioko edozein tresna lantzerakoan eta onesterakoan parte-hartze efektiboa izateko duten eskubidea eraginkor egi dezatela; hain zuzen ere, eskubide hori alegazioak aurkeztuz eta Administrazioaren aldetik erantzun arrazoitua jasoz gauzatzen da. **Onartua.**

- Aitor dezatela herritarrek eskubidea dutela ekintza publikoaz baliatzeko, hain zuzen ere lurraldearen antolamenduari eta hirigintzari buruzko determinazioak errespetarazteko. **Onartua.**
- Hirigintzaren arloko legezatasuna babesteko eta hautsitako ordena berrezartzeko esleituta dauzkaten eskumenez balia daitezela, eta azken kasu horretan, egiaztatzen dutenean egindako obrak hirigintza-antolamenduarekin bateraezinez direla, behar diren eragiketak egin daitezela xeda dezatela, lursail edo eraikinak urraketa- aurretiko egoerara itzularazteko, betiere hasiera- eta amaiera- epeak ezarrita. **Onartua.**
- Higiezin erabilerarako eta kontserbaziorako legezko betebeharra betearazteko aginduetan, zehaztasunez zehatz ditzatela egin beharreko obrak eta haiek egiteko epeak. **Onartua.**
- Hirigintza jardueren ondorioz, toki entitateak herritarrei behar ez bezala kobratutako zenbatekoak itzultzerak beharturik dauden kasuetan, berandutza- interesak ere ordainduz itzul ditzatela, eta bidegabeko geroratzetik gabe. **Onartua.**
- Urbanizazio obrak egin eta haiek hartzen direnean, beren eskumeneko eginkizunak bete ditzatela, urbanizazioa zaindu eta mantentzeari dagokionez. **Onartua.**
- Eraikin, eraikuntza eta instalazioen balorazioak egin behar direnean, lurzoruak alde batera utzita, ondasunak tasatzerakoan berrezartze-kostuaren metodoa erabil

ditzatela, balioespen hori egiten den unean duten egoeraren eta antzintasunaren arabera. **Onartua.**

- Eraikuntzaren bat edo eraikuntza-zatiren bat aurri egoeran dagoenean, udalak, ofizioz edo interesaturen batek eskatuta, aurri egoera deklaratu dezala eta, jabeari eta bizilagunei entzunaldia eman ondoren, bizilagunen eta hirugarrenen segurtasun fisikoa bermatzeko behar diren neurriak har ditzala. **Onartua.**

### 6.2.17. Euskara

#### Foru Komunitateko Administrazioari

- Lanpostuen deialdietan, euskara merezimendu bereki gisa balora dezala, Euskarari buruzko Foru Legean ezarritako moduan, Nafarroako hizkuntza berekia baita, bereziki babestutakoa. Horrenbestez, euskarari merezimendu gisa ematen zaion balorazioa ez da inongo kasutan izanen hizkuntza ez-ofizialei ematen zaien balorazioaren berdina edo txikiagoa. **Onartua.**
- Eremu euskaldunetan, behar diren izapide administratiboak egiteko herritarren eskura dauden inprimakiak euskaraz eta gaztelaniaz idatzirik egon daitezela. **Onartua.**
- Eremu euskalduneko herritarrei zuzentzen zaizkien argitalpenetan, iragarkietan eta publizitatean testuak euskaraz ere egon daitezela, gaztelaniaz duten tamaina eta ikusgarritasun berarekin. **Onartua.**

- Nafarroako herriak seinalatzeko kartelak Nafarroako Gobernuak onetsitako toponimia ofizialean jasotako moduan jar ditzala. **Onartua.**
- Berma dezala eremu euskaldunean bizi diren herritarrek Foru Komunitateko Administrazioiko organoetatik igortzen zaizkien komunikazio eta jakinarazpenak gaztelaniaz eta euskaraz jasotzeko duten eskubidea, eta bete dezala herritar guztiak eremu euskalduneko eta eremu mistoko zerbitzu, bulego eta zentroetara euskaraz zuzentzeko daukaten eskubidea eraginkor egiteko legezko betebeharra. **Onartua.**
- Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioan administrazio elektronikoa ezartzeari buruzko apirilaren 4ko 11/2007 Foru Legean ezarritakoaren arabera, behar diren neurriak ezar ditzala webgunean euskarazko bertsioa pixkanaka jartzeko, halako moduz non herritarrek egokitzat jotzen duten edizioa erabili ahal izanen duten, eta web atariko zerbitzuetara euskaraz sartu ahal izanen diren. **Onartua.**
- Eremu euskaldunean, seinaleak, errotulazioak eta, oro har, idatzizko informazio guztia gaztelaniaz eta euskaraz idatzita egon dadila. **Onartua.**

### **Herri Lan, Garraio eta Komunikazio Departamentua**

- Eremu mistoan, gaztelaniazkoaz gainera euskarazko izen ofiziala duten herrien kasuetan, seinaleak bi izenekin jar daitezela, Nafarroako Gobernuak onetsitako toponimia ofizialaren arabera.

## **Ekonomia eta Ogasun Departamentua**

- Guztizko balio ofiziala eman diezaiela eremu euskalduneko toki entitateek euskaraz eginiko jarduketa administratiboei; hori, halere, ez da eragozpena izanen haiei eskatzeko jarduketa horiek gaztelaniaz ere bidal ditzatela. Nolanahi ere, espedienteak ezin izanen zaio toki entitateari bueltan bidali. **Onartua.**

229

## **Iruñeko Udala**

- Euskararen erabilera eta sustapena arautzen duen ordenantzan ezarritakoaren arabera, kartelak, informazio-orriak, programak eta trafiko seinaleak gaztelaniaz eta euskaraz idatzi eta, kasua bada, edita daitezela. **Onartua.**
- Iruñeko Udalaren webgunean aldi berean argitara dadila gaztelaniaz eta euskaraz Sanferminetako programa. **Onartua.**

## **Bulatako Udala**

- Euskararen erabilera eta sustapena arautzen duen ordenantzan ezarritakoaren arabera, udalerrian jartzen diren kartelak gaztelaniaz eta euskaraz egon daitezela. **Onartua.**

## **Altsasuko Udala**

- Altsasuko Udaletxean jendaurrean jarritako informazioa, bai eta udaletxean obren plangintzari buruz jarritako informazio-panela, euskaraz ere egon daitezela. **Onartua.**

## Irurtzungo Udala

- Euskararen sustapena arautzen duen ordenantzan ezarritakoaren arabera, hizkuntza hori erabil dezala, gaztelaniarekin batera, orokorrean herritarrengana zuzentzen denean, bando, ohar eta antzeko elementuen bitartez.

## Nafarroako Unibertsitate Publikoa

- Behar diren neurriak har ditzala interesdunek unibertsitatearengana euskaraz zein gaztelaniaz zuzentzeko duten eskubidea eraginkor egiteko. **Onartua.**

### 6.2.18. Etxebizitza

#### Lurraldearen Antolamendu eta Etxebizitza Departamentua

- Etxebizitzaren arloko jarduera babesgarriari buruzko arauak interpreta ditzala halako moduz non aukera emanen baita diru-laguntzak emateko aparatu igogailu bereziak ezartzeko, inguruabar objektiboengatik igogailu arrunt bat jartzetik ez dagoen kasuetan, betiere exijitzekoak diren suteen aurkako eta eraikinak erabili eta husteko segurtasuneko gainerako arauak betetzen baldin badira; horrela, eraikin horietan, mugimenduzko ezgaitasunak dituzten pertsonen sarbidea eta erabilera erraztuko dira. **Onartua.**
- Interesdunei jakinaraz diezaiela prozeduratik kanpo geratu direla, kanpo geratze hori eskabideak ez zuzentzearen ondorioa denean. **Onartua.**



- Alda dezala urtarrilaren 9ko 4/2006 Foru Dekretuko 19.1.3 b) artikulua, zeinak etxebizitza babestua erosteko baldintza gisa honakoa ezartzen baitu: “Eskatzaileek eta haien ezkontide edo izatezko bikotekideek hamar kilometrora baino hurbilago dagoen beste etxebizitza babestu bat jabetzan eskuratzeko kontraturik sinatu ez izana (Ingurumen, Lurraldearen Antolamendu eta Etxebizitza Departamentuak ikus-onetsita) etxebizitza berriari dagokion kontratua ikus-onesteko aurkeztu aurreko 30 hilabeteen barnean”. Izan ere, aldatetarekin bilatuko da fede ona kreditatzen duten adjudikazio-hartzaileak ez direla muga horrek ukiturik geratuko. **Ez da onartu.**
- Etxebizitza publiko babestuaren adjudikazio-hartzaileek adjudikatutako etxebizitzari uko egiten dioten kasuetan, hura ezin ordaintzegatik, ezintasun hori justifikatzen baldin badute inguruabar ekonomikoetan izandako aldaketengatik, uler dadila uko egite hori “justifikatuta” dagoela eta, horrenbestez, aukera eman dakiela beren lehentasuna birformulatzeko, eta bestelako baldintzak dituen beste etxebizitza bat eskain dakiela, halakorik badago. **Ez da onartu.**
- VINSAk etxebizitzaren promozioak egiten dituen kasuetan, herritarrei berma dakiela eskubidea dutela beren etxebizitzan aurkitutako akatsen konponketa eskatzeko, alde batera utzita balizko prozesu judizialak eta entitate publiko horren eta etxea eraikitzen parte hartu zuten gainontzeko agenteen arteko barne-harremana. **Ez da onartu.**
- Azter dadila babes ofizialeko etxebizitzari atxikitako garaje-plazaren metro koadroaren gehieneko prezioa aldatu ahal

izatea, eta trastelekuko metro koadro erabilgarriaren prezioarekin parekatzea. **Ez da onartu**

- Alda dezala Lurraldearen Antolamenduari eta Hirigintzari buruzko abenduaren 20ko 35/2002 Foru Legea, halako moduz non aurri egoeran deklaratu diren eraikinetako legezko okupatzaileek eskubidea izanen duten aurri-deklarazioa eman duen administrazioak beste lojamendu bat eman diezaien.
  
- Etxebizitzaren arloko ikuskapenak direla eta, onuradunek etxebizitza erabiltzeko betebeharra egiaztatzeari dagokionez, honako neurriak ezar ditzala:
  - a) Herritarrei jakinaraz diezaiela ikuskapen jardueraren xedea zein den: egiaztatze-jarduera sistematikoa bat den, aurrez aurkeztutako salaketaren baten ondoriozkoa den eta abar.
  
  - b) Dokumentuak aurkezteko, herritarrari ezartzen zaion zamari egokitutako epe bat eman dezala, kontuan hartuz Herri Administrazioen araubide juridikoaren eta administrazio prozedura erkidearen Legearen aplikazio osagarriaren bidez finkatutakoa, hain zuzen ere hamar egunekoa, oso laburra dela errekerimendua egin ahal izateko.
  
  - c) Errekerimendua formalki jakinaraz dezala, herritarren eskubide eta interesetan eragina duen egintza administratiboa izateagatik, segurtasun juridiko eza saihestuz.

- d) Errekerimendua egiteko erabilia eredu normalizatuaren xehetasunak berrikus ditzala, idazki horretatik ondoriozta daitekeen akusazio- eta hertsatze-sentipena saihesteko, herritar guztiek gizalegez tratatuak izateko duten eskubidea aplikatuz.
- e) Arloari buruzko ikuskapeneko prozedura berariazkoa erregula dezala, etxebizitza babestuei emandako erabilera edo legezketasuna kontratu beharreko beste alderdi batzuk egiaztatzeko, eta herritarrei egokitzekoak zaizkien zamak eta haiek ordaintzeko epeak ezar ditzala.

### 6.3. BITARTEKARITZA-LANAK

2010ean, Nafarroako Arartekoak Nafarroako administrazio publikoen eta herritarren arteko kontziliazio formula batzuk proposatu zituen, gai jakin batzuei konponbidea emateko; izan ere, gai horietan, ikuskatutako administrazio publikoen jokabide irregularrik atzeman ez zen arren, komenigarritzat jo zen haiei ukitutako herritarren interesen aldeko konponbide bat proposatzea, hain zuzen ere legezketasunarekin eta interes publikoekin bat etorriko litzatekeena.

Ondoren, eginiko bitartekaritza-lan batzuk jaso ditugu, nabarmentzeko modukotzat jo ditugunak:

Hezkuntza Departamentuarekin

- Azter dezala aukerarik badagoen ideia erlijiosoak dituen itundutako ikastetxe pribatu batean onartu ez diren ikasleen gurasoen borondatea betetzeko, eta, aldi berean ikastetxearen eskaria aintzat hartzen ote duen, hain zuzen

ere laugarren gela bat sortzea eta, kasua bada, hura finantzatzea. **Onartua.**

- Itundutako ikastola baten eskaria aintzat har dezala, derrigorrezko bigarren hezkuntzako laugarren lerroa finantzatzeari dagokionez. **Onartua.**
- Ikastetxe gehiagotan eskolaldi jarraitua ezartzeko ebazpen bat onetsi aurretik, Hezkuntza Departamentuak azterlan orokor bat egin dezala haren eraginei buruz (onurak eta eragozpenak), hurrengo lehentasunei erreparatuta, ezarritako hurrenkeran: lehenengo, ikasleen interesak; bigarren, familien interesa, familia eta lana bateragarri egiteari dagokionez; eta, azkenik, irakasleen interesak, aldi berean irakaskuntzaren arduradunak eta zerbitzu publikoan diharduten langileak diren aldetik. Azterlanean, gurasoak ordezkatzan dituzten antolamenduek eta elkarrekin ere hartu beharko lukete parte, beren seme-alaben interesen eta beren interes propioen ordezkariak diren aldetik. **Onartua.**

#### **Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuarekin**

- Azken urte hauetan departamentuko organo administratiboak ehiza-jarduera antolatzeko eta ehiza kudeatzeko sustatzen ari diren politikak azter daitezela, kasua bada, espezieen eta ehiza-baliabideen beharrezko babesa, zainketa, sustapena eta antolamendua eta ehizarako dagoen eskubidea bateragarri egiteko Nafarroan. **Ez da onartu.**

## Osasun Departamentuarekin

- Azter dezala aukerarik baden gutxienez ere astean behin, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak ginekologiako zerbitzua eskualdeko emakume guztientzat eman dezan Leitzako osasun etxean. **Ez da onartu.**

## Iruñeko Udalarekin

- Azter ditzala Azpilagañako auzoan aparkaleku-tokiak izateko egun dauden beharrak, eta beharrezkoa bada, neurri berriak ezar ditzala eremu horretan aparkatzeko dagoen tokien eskasia arintzeko. **Onartua.**

## Milagroko Udalarekin

- Behar diren neurriak ezar ditzala arrazoizko modu batean bateragarri egiteko jaietatik gozatu ahal izatea eta bizilagunek atsedenerako daukaten eskubidea, bereziki hertsiki betez eragozpenak sor ditzaketen jardueri amaiera emateko ezarrita dauden ordutegiak. **Onartua.**

## Urdiaingo Udalarekin

Udal plan orokorraren onespena dela eta. **Onartuak:**

Udal plan orokorra herriko eta Sakanako populazio-hazkundearen egiazko dinamikarekin etorraraz dezala, hirigintza garapenerako proposatutako eredia justifikatuz eta etxebizitzetarako, dotazioetarako eta jarduera ekonomikoetarako lurzorua beharrei konponbidea emanez, betiere beharren azterlanaren ondorioz eta populazio-hazkundera dela eta aurreikusten denari jarraituz.

- a) Egiazko dinamika horren arabera herriaren hazkunderako eta hirigintza garapenerako behar den lurzorua muga dezala.
- b) Lurzoru mota desberdinak eta epe labur, ertain eta luzean garatu beharreko exekuzio-eremu edo -unitateak kronologikoki ordena ditzala, lurzorua, lurzoru sendotua eta sendotu gabea lurzoru urbanizagarri sektorizatu eta ez sektorizatu gisa sailkatuz.
- c) Udalak epe laburrean garatzeko egokientzat jotzen duen unitateen exekuzio sistema ezar dezala, eta gainerako unitateen exekuzio sistemari buruzko erabakia geroko une baterako uztea, Lurraldearen Antolamenduari eta Hirigintzari buruzko Foru Legeko 157. artikuluan ezarritakoaren arabera.

# 7. KAPITULUA

NAFARROAKO  
ADMINISTRAZIO  
PUBLIKOEN NAFARROAKO  
ARARTEOARI EMANDAKO  
LAGUNTZA



Defensor del Pueblo  
de Navarra  
Nafarroako Auzarekora

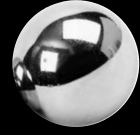
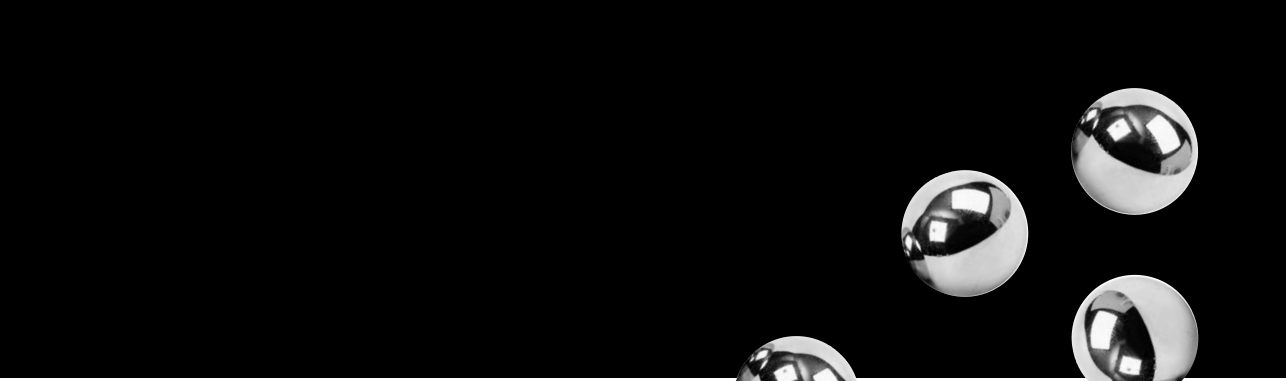


NAFARROAKO ADMINISTRAZIO  
PUBLIKOEN NAFARROAKO ARARTEOARI  
EMANDAKO LAGUNTZA









7





# NAFARROAKO ADMINISTRAZIO PUBLIKOEN NAFARROAKO ARARTEOARI EMANDAKO LAGUNTZA

## 7.1. NAFARROAKO ADMINISTRAZIO PUBLIKOEN ARARTEKOARI LAGUNTZEKO DUTEN BETEBEHARRA

241

**N**afarroako Foru Komunitateko Arartekoaren funtzioa da Konstituzioak eta Nafarroako Foru Eraentza Berrezarri eta Hobetzeari buruzko Lege Organikoak babestutako herritarren eskubide eta askatasunak defendatzea eta hobetzea. Berme funtzio hori gauzatzeko, norbanakoen eskubideen administrazio egokia eta errespetua bultzatzen ditu erakundeak, eta, horretarako, beharrezkoa da Nafarroako Foru Komunitateko botere publiko eta erakunde guztiek laguntzea. Hala, erakunde horiek obligazioa dute, lehentasunez eta presaz Nafarroako Foru Komunitateko Arartekoari laguntzeko eta hark egindako oharpen, gomendio, lege-betebeharren gogorarazpen eta iradokizun oro betetzeko hartutako neurrien berri emateko edo, neurri horiek hartu ezean, jokaera horren arrazoiak azaltzeko.

Laguntza emateko betebeharra ez betetzeak dituen ondorioei dagokienez, honela dio Nafarroako Foru Komunitateko Arartekoari buruzko uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legeak: hasierako informazioa edo dokumentazioa bidaltzeko edo horiek eskuratzeko eskaera egin ondoren, administrazio publikoko langileek edo haien nagusi edo ardura-dunek jarrera negatiboa edo zabarra agertzen badute, Nafarroako Arartekoak oztopotzat har dezake jarrera hori. Hala, Arartekoak berehala publiko egin dezake gertatutakoa, eta kalifikazio hori ezar dezake Nafarroako Parlamentuari bidaltzen dion urteko txostenean.

Horrez gain, uztailearen 3ko 4/2000 Foru Legeko 34.2 artikulua araber, neurri berriak hartzeko oharpenak, gomendioak, lege-betebeharren gogorazpenak edo iradokizunak jaso ondoren, bi hilabete baino gutxiagoko epean, dagokion administrazio-agintaritzak Arartekoak adierazitako neurria hartzen ez badu, Nafarroako Foru Komunitateko Arartekoari jarrera horren arrazoiak azaltzen ez badizio edo jarrera hori azaltzeko justifikazio egokirik ez badu, Arartekoak urteko txostenean edo txosten berezian jasoko du gertatutakoa. Txosten horretan, Arartekoaren ustez arazoa konpon zitekeen baina jarrera txarragatik konpondu ez den kasuetan, espresuki aipatuko dira jarrera hori izan duten administrazio publikoko agintari edo langileen izenak.

## 7.2. LAGUNTZEKO BETEBEHARRAREN BETETZE-MAILA

Nafarroako administrazio publikoek ehuneko altu batean (% 86,7) onartu zituzten Arartekoak eginiko bitartekaritza-lanak, gomendioak eta legezko betebeharren gogorazpenak eta, oro har, ikerketa-espeditetan eskatutako informazioa igorri zuten.

Alabaina, hiru kasutan ikuskatutako administrazio publikoak ez zion egindako gomendioari erantzun, nahiz eta horretarako errekerimenduak egin zitzaizkion. Era berean, beste kasu batean, inplikaturako administrazioak behin eta berriz ukatu zuen erakundeak legitimazioa izatea bere ikuskapen eginkizunerako, planteaturako gaia Nafarroako Administrazio Auzitegiak erabaki bat hartu zain egoteagatik.

Lau izan ziren kasu horiek 2010ean. Kontuan hartzen badugu 2010ean 975 kexa itxi zirela, esan daiteke gure erakundearekin lankidetzan ez jarduteko kasuak oso gutxi izan direla (% 0,4). Hori, halere, ez da oztopoa berriz ere nabarmentzeko zeinen garrantzitsua den Nafarroako

Arartekoaren erakundearekin lankidetzan jardutea hain zuzen ere erakunde horrek herritarren eskubideak babestearen arloan duen eginkizuna bete dezan.

### 7.2.1. Erakundeari laguntzarik eman ez zioten administrazioak

Arartekoaren erakundea arautzen duen foru legeko 34.2 artikulua aplikatuz, ondoren ageri dira gomendio, iradokizun edo lege-betebeharraren gogorazpena azaltzeko lehenengo idatziari eta beste epe bat emateko propio bidalitako gogorazpenari erantzun ez dioten administrazioen kasuak.

243

#### Berriozako Udala

**Espedientea:** 09/504

**Gaia:** Trafikoa

**Mota:** Legezko betebeharren gogorazpena

**Quexa:** Desadostasuna trafikoa arloko zehapen-prozedura batekin.

**Ebazpena:** 226/09, azaroaren 10ekoa.

#### Xulapaingo Udala

**Espedientea:** 10/7

**Gaia:** Herritarren bermeak administrazio publikoekiko harremanetan.

**Mota:** Legezko betebeharren gogorazpena

**Kexa:** Ez erantzutea udalaren izena aldatzeko eskari bati.

**Ebazpena:** 97/10, ekainaren 1ekoa.

## Larragako Udala

**Expediente:** 10/32

**Gaia:** Hirigintza

**Mota:** Legezko betebeharren gogorazpena

**Kexa:** Udalak ezer ez egitea hirigintzaren arloko legedia babestearen arloan.

**Ebazpena:** 63/10, martxoaren 25ekoa.

244

## Ollarango Udala

**Expediente:** 10/6

**Gaia:** Herritarren bermeak administrazio publikoekiko harremanetan.

**Mota:** Legezko betebeharren gogorazpena

**Kexa:** Ez erantzutea udalaren izena aldatzeko eskari bati.

**Ebazpena:** 60/10, martxoaren 18koa.

# 8. KAPITULUA

## NAFARROAKO ARARTEKOAREN TXOSTENAK



Defensor del Pueblo  
de Navarra  
Nafarroako Arartekoa

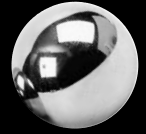
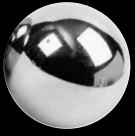


NAFARROAKO  
ARARTEKOAREN TXOSTENAK









8



# NAFARROAKO ARARTEKOAREN TXOSTENAK

249

## 8.1. SARRERA EGINDAKO TXOSTENAK

**2**010ean, Nafarroako Arartekoak honako txostenak egin zituen:

- Bi txosten berezi, bere ekimenez.
- Nafarroako Parlamentuak eskatutako txosten berezi bat.

Txosten horiek erakundearen web orrian eskura daitezke: <http://www.defensornavarra.com>, txosten berezien atalean.

Halaber, Nafarroako Arartekoak agerraldia egin zuen, Nafarroako Parlamentuko Mahaiak eskatuta, Lehendakaritza, Justizia eta Barne Batzordean, bere ekarpen juridikoak egiteko Nafarroako Parlamentua izapidetzen ari zen Jagoletza Partekatuari buruzko Foru Lege proiektua zela eta. Nafarroako Arartekoaren hitzaldia erakundearen webguneko epigrafe berean kontsulta daiteke.

## 8.2. ERAKUNDEAK BERE EKIMENEZ EGIN DITUEN TXOSTEN BEREZIAK

Uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legoko 36.2 artikulua araber, Nafarroako Arartekoak ahalmena du Nafarroako Parlamentuaren

aurrean txosten berezi edo monografikoak aurkezteko, gertakarien larritasun, garrantzia edo premiak hala eskatzen dutenean.

2010ean, bi txosten berezi egin ziren erakundearen ekimenez, eta Nafarroako Parlamentuko Foru Araubideko Batzordean aurkeztu ziren. Honakoak dira txostenak:

**250**

**1. Nafarroako Justizia Administrazioari buruzko txosten berezia.**

- 2010eko irailaren 30eko Nafarroako Parlamentuko Aldizkari Ofizialeko 95. alean argitaratua.
- 2010eko urriaren 19an Foru Araubideko Batzordean aurkeztua.

**2. Nafarroako herritarren eskubideei eta betebeharrei buruzko foru lege bat egitea iradokitzen duen txosten berezia.**

- 2010eko irailaren 30eko Nafarroako Parlamentuko Aldizkari Ofizialeko 95. alean argitaratua.
- 2010eko urriaren 19an Foru Araubideko Batzordean aurkeztua.

### 8.3. NAFARROAKO PARLAMENTUAK ESKATUTAKO TXOSTENAK

Uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legeko 16 d) artikulua ahalmenak ematen dizkio Nafarroako Foru Komunitateko Arartekoari bere eskumeneko arloetan txostenak egiteko, Parlamentuak eskatuta.

Agindu horren babesean, Nafarroako Parlamentuko Eledunen Batzarrak, 2009ko ekainaren 1ean eginiko bilkuran, erabaki zuen Nafarroako Arartekoari eskatzea elebitasunari eta herritarren hizkuntza eskubideei buruzko txosten bat egin zezan. Txosten hori 2010. urtearen hasieran aurkeztu da Nafarroako Parlamentuan, herritarren hizkuntza-eskubideei buruzko kexen gaineko ebaluazio bat egiteko, hain zuzen ere erakundea abian jarri zen unetik 2009ko abenduaren 31ra arteko epea -ekitaldi osoak, beraz- hartuz.

Txosten hori:

- 2010eko otsailaren 3ko Nafarroako Parlamentuko Aldizkari Ofizialeko 9. alean argitaratu zen.
- 2010eko martxoaren 2an Foru Araubideko Batzordean aurkeztu zen.

Bestalde, 2010eko abenduaren 29an eginiko bilkuran, Nafarroako Parlamentuko Eledunen Batzarrak erabaki zuen Nafarroako Arartekoari eskatzea txosten bat egin dezan aztertzeko zein den herritarren hizkuntza eskubideen egiazko egoera Nafarroako Foru Komunitatearen administrazio digitala dela-eta (bereziki [www.navarra.es](http://www.navarra.es) webgunean). Txosten hori 2011n aurkeztuko da Nafarroako Parlamentuan.

## 8.4. FORU PARLAMENTARIEK AURKEZTUTAKO TXOSTENAK

252

Uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legeko 19.2 artikulua babesean, parlamentariak -zein bere aldetik-, ikerketa batzordeak eta Foru Araubide Batzordeak Nafarroako Foru Komunitateko arartekoaren esku-hartzea eskatu ahalko dute, idatzi arrazoituaren bidez, 1.3 artikulua aipatzen duen edozein Administrazio Publikoan gertatutako jarrera, ebazpen eta egintza jakinak argitu eta iker ditzan, baldin eta bere eskumenen esparruan pertsona bati zein pertsona talde bati eragiten badiote.

Agindu hori aplikatuta, 2010eko irailaren 30eko idazkiaren bitartez, foru parlamentari María Luisa Mangado Cortes andreak Nafarroako Arartekoari eskatu zion txosten bat egin zezala Nafarroako ikastetxeetan hiritartasunerako hezkuntza eta hezkuntza etiko-zibikoa ikasgaietan erabiltzen diren testuliburu batzuei buruz, Hezkuntzari buruzko maiatzaren 3ko 2/2006 Lege Organikoan eta Emakumeen eta Gizonen berdintasun Eragingarrirako martxoaren 22ko 3/2007 Lege Organikoan ezarritakoari dagokionez, betiere generoen arteko berdintasunari eta familia-ereduen eta aukera afektibo-sexualen aniztasunari buruzko irizpideak aplikatuz.

Txosten hori 2011ko urtarrilaren 12an igorri zitzaion eskaera egin zuen foru parlamentariari eta, halaber, Hezkuntza Departamentuari eta Familia, Gazteria, Kirol eta Gizarte Gaietako Departamentuari igorri zitzaien, ezagut zezaten.

# 9. KAPITULUA

ERAKUNDEAK  
HERRITARREKIN ETA  
GIZARTE ZIBILAREKIN  
IZAN DUEN ZUZENEKO  
HARREMANA



Defensor del Pueblo  
de Navarra  
Nafarroako Auzarekora

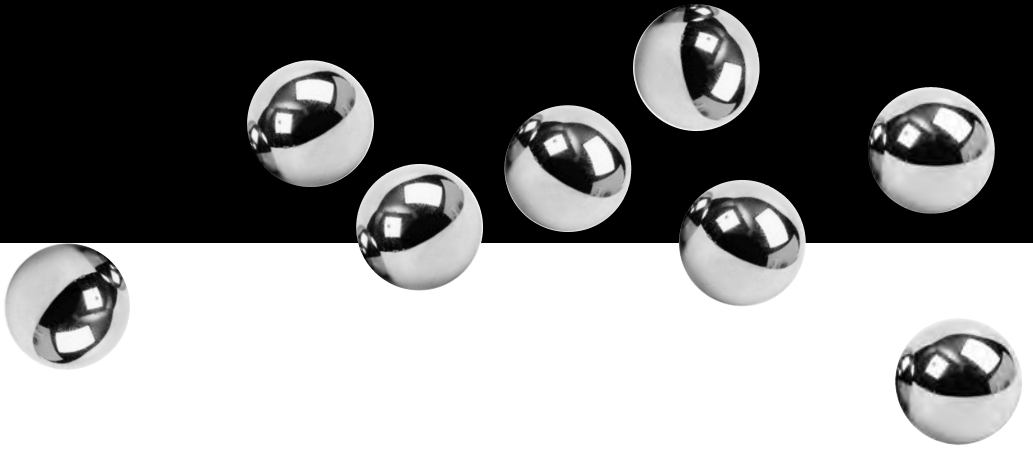


ERAKUNDEAK HERRITARREKIN  
ETA GIZARTE ZIBILAREKIN IZAN DUEN  
ZUZENeko HARREMANA









9



# ERAKUNDEAK HERRITARREKIN ETA GIZARTE ZIBILAREKIN IZAN DUEN ZUZENEKO HARREMANA

## 9.1. INFORMAZIO BULEGOA. NAFARROAKO ARARTEKOARI EGINIKO KONTSULTAK

257

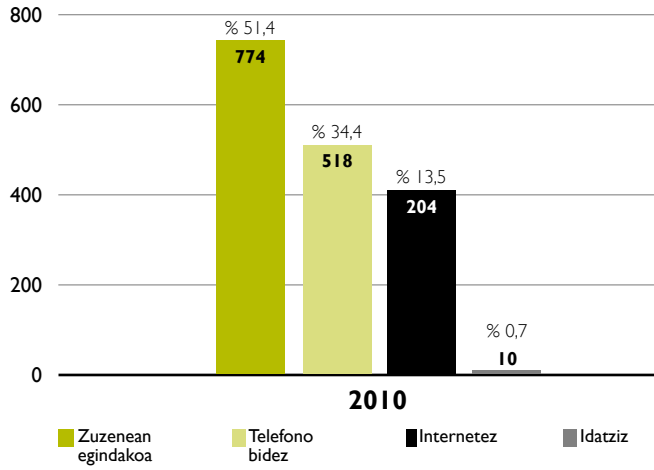
2010ean, Informazio Bulegoan, guztira, 1.506 kontsulta erregistratu ziren. Horietatik, 969 kontsulta herritarrari behar den aholkua emanaz amaitu ziren, eta haietatik ez zen bestelako jarduerarik eratorri. Gainerako kontsuluten ondorioz, edo kexa bat aurkeztu zen Nafarroako administrazio publikoren batean, edo zerbitzu publikoak hobetzeko proposamen bat egin zen.

Kontsulta motari dagokionez, % 91 banakakoak izan ziren eta % 9 kolektiboak.

Kasuen % 51,4an kontsulta modu pertsonal eta zuzenean egin zen Informazio Bulegoan bertan. Kontsuluten gainerako % 34,4a, berriz, telefono bidez egin zen. Kasuen % 13,5ean, Internet bidez egin zen eta % 0,7an, azkenik, fax bidez.

258

### Kontsulta mota



Honakoak izan ziren egindako kontsulten gaiak:

ARLOAK	Konsultak guztira	%
Gizarte Ongizatea	153	% 10,2
Funtzio Publikoa	130	% 8,6
Hezkuntza eta Irakaskuntza	106	% 7,0
Osasuna	100	% 6,6
Euskera	100	% 6,6
Hirigintza	89	% 5,9
Administrazio publikoekiko harremanetan herriarrek dauzkaten bermeak	85	% 5,6
Etxebizitza	69	% 4,6
Justizia	67	% 4,4
Ogasuna	66	% 4,4
Trafikoa	54	% 3,6
Barne Arloa	50	% 3,3
Herri Lanak	47	% 3,1
Zerbitzu Publikoak	42	% 2,8
Ingurumena	45	% 3,0
Gizarte Segurantzza	15	% 1,0
Nekazaritza	13	% 0,9
Atzerriartasuna	10	% 0,7
Lana	10	% 0,7
Kultura	8	% 0,5
Merkataritza	5	% 0,3
Industria	4	% 0,3
Gazteria eta Kirola	2	% 0,1
Turismoa	1	% 0,1
Besterik	235	% 15,6
<b>GUZTIRA</b>	<b>1.506</b>	<b>% 100</b>

Ikus daitekeen bezala, kontsulta gehienak gizarte ongizateari eta gizarte gaiet buruzkoak izan ziren (egindakoen % 10,2). Bigarren multzoa funtzio publikoari buruzko kontsultek osatzen dute (% 8,6). Hirugarren multzoa, hezkuntzari buruzko kontsultei dagokie (% 7). Laugarren tokian, osasunari buruzko kontsultak ageri dira (% 6,6) eta kopuru berarekin euskara Nafarroako administrazio publikoetan erabiltzeari buruzko kontsultak (% 6,6).

Ondokoa izan zen kexen eduki nagusia:

**Gizarte ongizatearen** arloan, baliabide ekonomikorik gabek pertsoneri laguntzak ematearekin lotutako kontsultak nagusitu ziren; bereziki, oinarritzko errenta emateko irizpideei buruzkoak. Gainera, kontsulta ugari egin ziren hirugarren adinekoentzako egoitzetan sartzeari eta haietan egoteko baldintzei buruz, etxez etzeko laguntzari buruz eta mendetasunerako laguntzei buruz.

**Funtzio publikoaren** arloan, herritarrek administrazio publikoen zerbitzuko lanpostuetan sartzeko eta lanpostuak betetzeari buruzko kontsultak nagusitu ziren. Halaber, Nafarroako administrazio publikoetako funtzionario publikoek kontsulta ugari egin zituzten ordainsarien osagarriei buruz eta antzinasunaren aitopenerari buruz.

**Hezkuntzaren** arloan, kontsulta nagusiak funts publikoekin ordaintzen diren ikastetxeetan ikasleak onartzeko irizpideen aplikazioari buruzkoak izan ziren. Halaber, zenbait kontsulta egin ziren ikastetxeen funtzionamenduari buruz eta garraio- eta jantoki-zerbitzuei buruz.

**Osasunaren** arloan, kontsultak osasun arretarengatiko erreklamazioei buruzkoak eta fakultatibo batzuen jarduerari buruzkoak izan ziren. Halaber, nagusitu ziren laguntza espezializaturako eta ebakuntza kirurgikoetarako itxaronzerrendei buruz eginiko kontsultak. Gainera, honako gaiei buruzko kontsultak egin ziren: farmazia-prestazioak, buru-osasuna eta antzutasunarengatiko tratamenduak.

Nafarroako administrazio publikoetan **euskararen erabiltzeari** buruzko kontsultei dagokienez, gehienak “Hizkuntza Eskubideen Behatokia” fundazio pribatuak aurkeztu zituen. Kontsulta horiek euskararen erabilerari buruzkoak izan ziren, hain zuzen ere arlo hauetan: inprimakien, esku-orrien eta zabalkundeko gainerako materialen

argitarapena; eremu mistotik eremu euskalduneko herritarrei igorritako idatzizko komunikazioak; egoitza eta eremu publikoetako errotulazioak, seinaleak eta toponimia; eta osasun- eta administrazio-egoitzetan emandako arreta. Halaber, kontsulta batzuk egin ziren Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioaren eta toki entitateen zerbitzuko lanpostuen hizkuntza profilari buruz.

**Hirigintzaren** arloan, herritarrek informazioa eskatu zuten administrazio publikoek eraikuntzaren, erabileraren eta hirigintza-diziplinaren arloan izandako esku-hartzeari buruz eta planeamenduaren exekuzioari buruz.

**Herritarren bermeei** dagokienez, kontsultak nagusiki izan ziren herritarrek aurkeztutako eskari, eskabide eta errekurtsioei erantzuteko Administrazio Publikoak bete beharreko epeei buruz. Halaber, kontsultak egin ziren Administrazioak arreta egokia emateko herritarrek daukaten eskubideari buruz.

**Etxebizitzaren** arloan, kontsulta gehienak babes publikoko etxebizitzak adjudikatzeko prozedurei buruzkoak izan ziren, bai eta etxebizitza bat, jabetza-araubidean nahiz alokairuko araubidean, eskuratzeko dauden laguntzei buruzkoak ere.

**Justiziaren** arloan, kontsulta gehienak abokatuen eta prokuradoreen jarduerari buruzkoak izan ziren. Halaber, epaien exekuzioari eta doako laguntza juridikoari buruzkoak izan ziren.

**Ogasunaren** arloan, Nafarroako Tributu Ogasunaren tributuei eta tokiko tributuei buruzko kontsultak erregistratu ziren.

**Trafikoari** buruzko kontsultei dagokienez, gehienak zehapen prozedurari buruzkoak izan ziren.

**Barne** arloko kontsultak jardun polizialei eta izapide administratiboetarako buruzkoak izan ziren.

**Herri lanen** arloan, honakoak izan ziren kontsulteren helburua: azpiegituren exekuzioa eta toki entitateek eremu publikoak egoera onean kontserbatzeko betebeharra.

**Zerbitzu publikoak** emateari dagokionez, administrazio publikoen ondare erantzukizunaren gaineko kontsultak nagusitu ziren. Halaber, garraio publikoari buruzko kontsultak eta udalek gutxieneko zerbitzuak emateari buruzko kontsultak erregistratu ziren.

**Ingurumenaren** esparruan, zaratei eta jarduera gogaikarriei buruzkoak nabarmendu ziren.

**Gizarte segurantzari** buruzko kontsulterek helburu izan zuten ezgaitasunen deklarazioa eta prestazio eta pentsioen aitortzea.

**Nekazaritzan**, lurzati-kontzentrazioei buruzko kontsultak nabarmendu ziren.

**Atzerriartasunari** buruzko kontsultak egoitza- eta lan-baimenak lortzeko prozedurei buruzkoak izan ziren.

**Lanaren** arloan, kontsulteren arazo nagusia langabeziarengatik jasotzeko beharrezko ordainketak izan ziren.

**Kulturaren** arloan, kontsultak arte eszenikoei buruzkoak eta liburutegien zerbitzuari buruzkoak izan ziren.

**Industriari** dagokionez, kontsultak, batez ere, dirulaguntzak jasotzeko buruzkoak izan ziren.



**Kirolaren** arloko kontsultek kirol instalazioen erabilera izan zuten xede.

Gainerako kontsultak funtsean kontsumoari eta kontsumitzaileen eta erabiltzaileen eskubideei buruzkoak izan ziren, bai eta herritarren arteko harreman juridiko-pribatuei buruzkoak edo herritarren eta enpresa pribatuen arteko harremanei buruzkoak ere. Halaber, ugari izan ziren toki entitateen funtzionamenduari buruzko kontsultak.

263

## 9.2. GIZARTE ZIBILAREKIN IZANDAKO HARREMANA

2010ean, gizarte interesak eta interes profesionalak ordezkatzeko dituzten entitate batzuk bildu ziren Nafarroako Arartekoarekin, hari zenbait gai azaltzeko. Horien artean, honako hauek ditugu aipagarri:

- Asociación de Padres y Madres del Colegio de Educación Especial “El Molino”.
- “El Molino” Hezkuntza Bereziko Ikastetxeko Gurasoen Elkarte.
- ASPACE - Garun Perlesia duten Pertsonen Laguntzeko Elkarte.
- ASPACE-PETO proiektuko gurasoen batzordea.
- DIANOVA, jokabide arazoak edo substantzia toxikoen gehiegizko kontsumoarengatik arazoak dituzten adingabeentzako Zanduetako hezkuntzarako eta terapiarako egoitza-ikastetxeko entitate kudeatzailea.

Erakundeak herritarrekin eta gizarte zibilarekin izan duen zuzeneko harremana

- Nafarroako HIESaren aurkako Batzordea.
- Cardenal Ilundáin Haur eta Lehen Hezkuntzako Ikastetxe Publikoko gurasoen batzordea.
- Tuterako Compañía de María ikastetxeko gurasoen batzordea.
- ASCUNA- Nafarroako Untxizainen Elkarte.
- ASINA - Nafarroako Idazkari Bitartekoen Elkarte.
- Nafarroako SOS Arrazakeria.
- BEHATOKIA - Hizkuntza Eskubideen Behatokia.
- San Fermin Ikastolako zuzendaritza taldea.
- Nafarroako Ezgaituen Koordinadora.
- ONCE Fundazioaren Nafarroako Lurralde Ordezkaritza.
- Nafarroako Etorikin-elkarteen Federazioa.
- UNICEF-Nafarroa.
- NAPAE- Nafarroako Arte Eszenikoen Elkarte.
- Nafarroako Foruzaingoaren Langileen Batzordea.

- ACEMNA - Irabazteko xederik gabeko Nafarroako Enplegu Zentro Berezien Elkarteak
- Haur Eskolak Euskaraz.
- Sindikatuen Komitea - Melidako langile kanporatuen ordezkariak.
- SORTZEN-Gurasoen Elkartearen Federazioa.
- Iruñeko Alde Zaharreko Jai Batzordea.
- Bortzirietako Oinarrizko Gizarte Zerbitzua.
- Industrias y Conservas Cárcar S.A.



# 10. KAPITULUA

## ERAKUNDEAREN KALITATEARI BURUZKO EBALUAZIOA

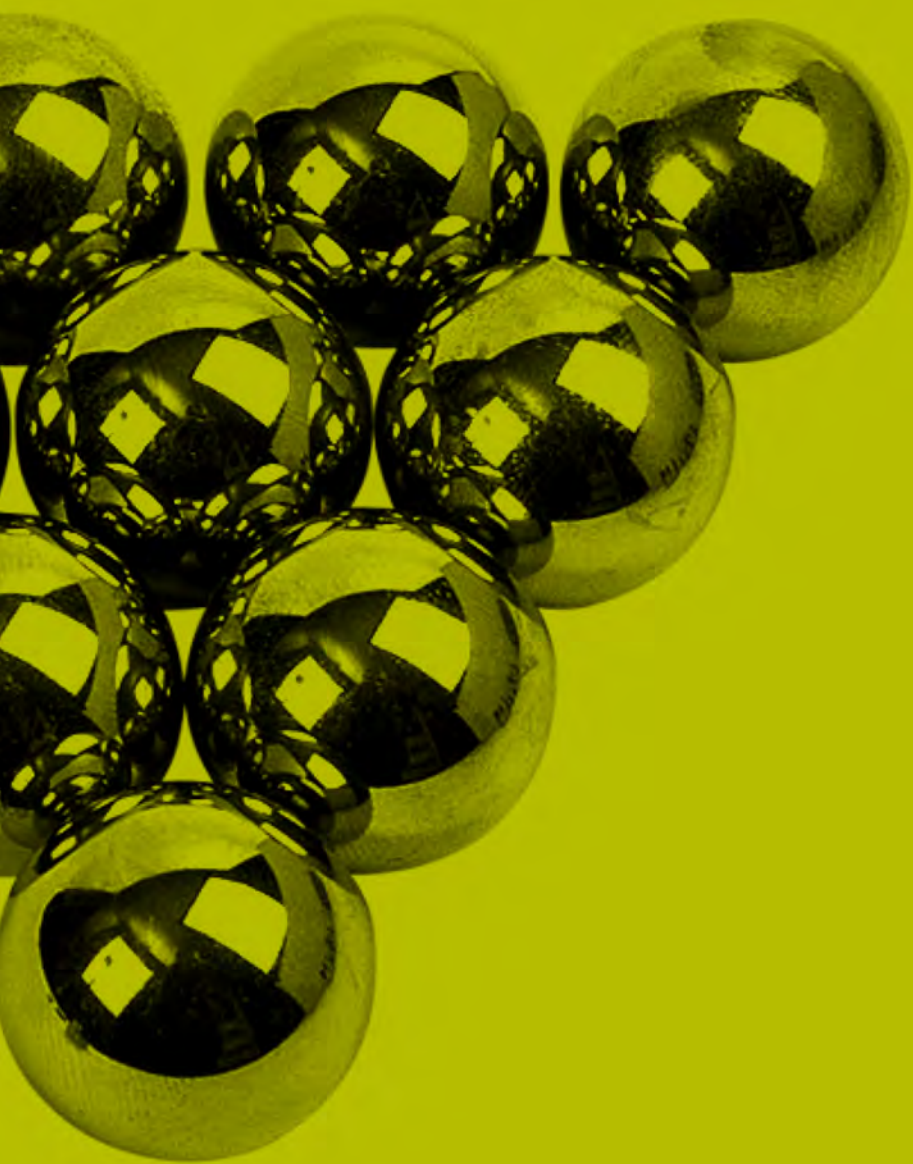


Defensor del Pueblo  
de Navarra  
Nafarroako Abuztuak

# 10

ERAKUNDEAREN KALITATEARI BURUZKO  
EBALUAZIOA







10



# ERAKUNDEAREN KALITATEARI BURUZKO EBALUAZIOA

271

## 10.1. HERRITARREK ERAKUNDEAREN BALIAGARRITASUNARI ETA ERAGINKORTASUNARI BURUZ DUTEN IRITZIA

2010ean, aurreko urteetan bezalaxe, herritarrei erakundearen funtzionamenduari buruzko iritzia eskatu zitzaien, inkesta anonimo baten bitartez.

Inkesta hori Nafarroako Arartekoari kexa bat aurkeztu dioten pertsona guztiei helarazten zaie kexari buruzko jarduketak amaitzen diren unean, hau da, kexa bera ixteko unean.

2010ean, 211 inkesta jaso eta aztertu ziren. Honakoak dira azterketari buruzko emaitza nagusiak:

Nola jakin duzu Nafarroako Arartekoaren berri?		
1. Senideen edo ezagunen bidez	32	% 15
2. Banuen beste harreman batzuen esperientzia	46	% 22
3. Administrazioen baten aholkuz	19	% 9
4. Hedabideen bidez (prentsa, irratia, telebista...)	82	% 39
5. Besteak	22	% 10
Ez da batere baliagarria izan	10	% 5
<b>Guztira</b>	<b>211</b>	<b>% 100</b>

### Zer iritzi duzu Nafarroako Arartekoaren Erakundearen eskaintako arretaz?

1. Oso ona	115	% 55
2. Ona	70	% 33
3. Hala moduzkoa	7	% 3
4. Txarra	9	% 4
5. Oso txarra	1	% 0
Ez da batere baliagarria izan	9	% 4

<b>Guztira</b>	<b>211</b>	<b>% 100</b>
----------------	------------	--------------

Ikus daitekeen bezala, inkestatutako 10 pertsona bakoitzeko 9k oso ontzat edo ontzat jo dute Erakundeak kexak izapidetzerakoan emandako arreta.

### Beste pertsona batzuei gomendatuko zenieke Nafarroako Arartekoarengan jotzea?

1. Bai	178	% 84
2. Ez	19	% 9
3. Ez da batere baliagarria izan	14	% 7

<b>Guztira</b>	<b>211</b>	<b>% 100</b>
----------------	------------	--------------

Emaitza horietatik ondorioztatzen da 10 herritarretatik 8k Arartekoarengana jotzea gomendatuko lioketela beste pertsona bati.

### Nola baloratzen duzu Nafarroako Arartekoaren bulegoan jasotako informazioa?

1. Oso ona	93	% 44
2. Ona	87	% 41
3. Hala moduzkoa	9	% 4
4. Txarra	9	% 4
5. Oso txarra	4	% 2
Ez da batere baliagarria izan	9	% 4

<b>Guztira</b>	<b>211</b>	<b>% 100</b>
----------------	------------	--------------

Horrenbestez, inkestatutako 10 pertsonetatik 8k jotzen dute jasotako informazioa ona edo oso ona dela.

### Zer moduzkoa iruditu zaizu kexa aurkeztu zenuenetik prozesua

1. Oso luzea	9	% 4
2. Luzea	23	% 11
3. Zentzuzkoa	103	% 49
4. Laburra	43	% 20
5. Oso laburra	24	% 11
Ez da batere baliagarria izan	9	% 4
<b>Guztira</b>	<b>211</b>	<b>% 100</b>

Horrenbestez, 10 herritarretatik 8k uste dute kexa izapidetzeko denbora arrazoizkoa, laburra edo oso laburra izan dela.

### Uste duzu Arartekoak bidalitako idazkiak argiak eta ulergarriak direla?

1. Oso argiak	89	% 42
2. Argiak	86	% 41
3. Ulergarriak	17	% 8
4. Ez oso argiak	6	% 3
5. Ez dira batere argiak	3	% 1
Ez da batere baliagarria izan	10	% 5
<b>Guztira</b>	<b>211</b>	<b>% 100</b>

Ikus daitekeen bezala, inkestatutako 10 lagunetatik 9k uste dute jasotako idazkiak oso argiak, argiak edo ulergarriak direla.

### Arartekoak esku hartzeak arazoa konpontzen lagundu duela uste al duzu?

1. Bai, oso onuragarria izan da	70	% 33
2. Bai, nahiko onuragarria izan da	68	% 32
3. Ez, ez da oso onuragarria izan	28	% 13
4. Ez, ez da batere onuragarria izan	24	% 11
5. Guztiz alferrekoa	0	% 0
Ez da batere baliagarria izan	21	% 10
<b>Guztira</b>	<b>211</b>	<b>% 100</b>

Ikus daitekeenez, inkestatutako 10 pertsonetatik 6 baino gehiagok uste dute Arartekoa oso baliagarria edo nahiko baliagarria izan dela bere arazoa ebazteko orduan.

**Arartekoak zure kexari buruz hartutako erabakiarekin ados zaude?**

1. Erabat ados	74	% 35
2. Ados	55	% 26
3. Ados, neurri batean	41	% 19
4. Ez nago ados	8	% 4
5. Ez nago batere ados	17	% 8
Ez da batere baliagarria izan	16	% 8
<b>Guztira</b>	<b>211</b>	<b>% 100</b>

Horrenbestez, inkestatutako hamar pertsonatetik seik diote ados daudela edo guztiz ados daudela hartutako erabakiarekin. Zenbateko hori hamarretik zortzira igotzen da aldearekin ados egotea ere kontuan hartzen bada.

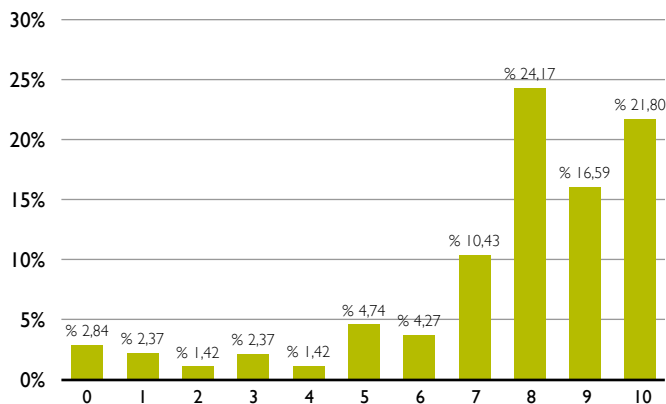
**Hartutako erabakia edozein dela ere, 0 eta 10 bitarteko eskalan nola baloratuko zenuke informazio-bulegoak zure arazoaren gainean izan duen esku-hartzet globala?**

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
Ez da batere baliagarria izan	16	% 8
<b>Total</b>	<b>211</b>	<b>% 100</b>

Herritarren balorazioaren batez bestekoa 7,6koa da. Moda edo maizen ageri den balioa, berriz 8 da (% 24), eta ondoren 10a dator (% 22).

Ondoriozta daitekeen bezala 10 herritarretatik ia 8k 8 eta 10 puntu bitarteko nota jartzen dioten erakundearen esku-hartzeari.

### 0 eta 10 Bitarteko balorazio orokorra



Aurrekoa gorabehera, beren inkestak igortzen dizkiguten herritarrek gehien egiten duten iruzkina, behin eta berriz errepikatzen dena, da lastima dela Nafarroako Arartekoaren ebazpenak administrazio publikoentzat lotesleak ez izatea.

## 10.2. KEXAK IZAPIDETZEKO BATEZ BESTEKO EPEAK

IZAPIDETZE-DENBORAK (egunetan)	2010	2009
Hasieratik herritarrak hartze-agiria jaso duen arte	1,6	1,8
Hasieratik kexa izapidetzeko onartu den arte	8,3	11,4
Hasieratik kexa itxi den arte	70,5	74,4
Kudeatutako kexen kopurua	1.150	1.069

Taulan atzeman daitekeen bezala, izapidetzeko batez besteko denbora guztiek 2010ean behera egin dute, aurreko urtearekin alderatuta. Zehazki, kexak izapidetzeko batez besteko aldia (hura hasten denetik ixten den arte) 4 egunetan gutxitu da, nahiz eta 2009an baino % 7,6 kexa gehiago kudeatu diren.



# ERANSKINA

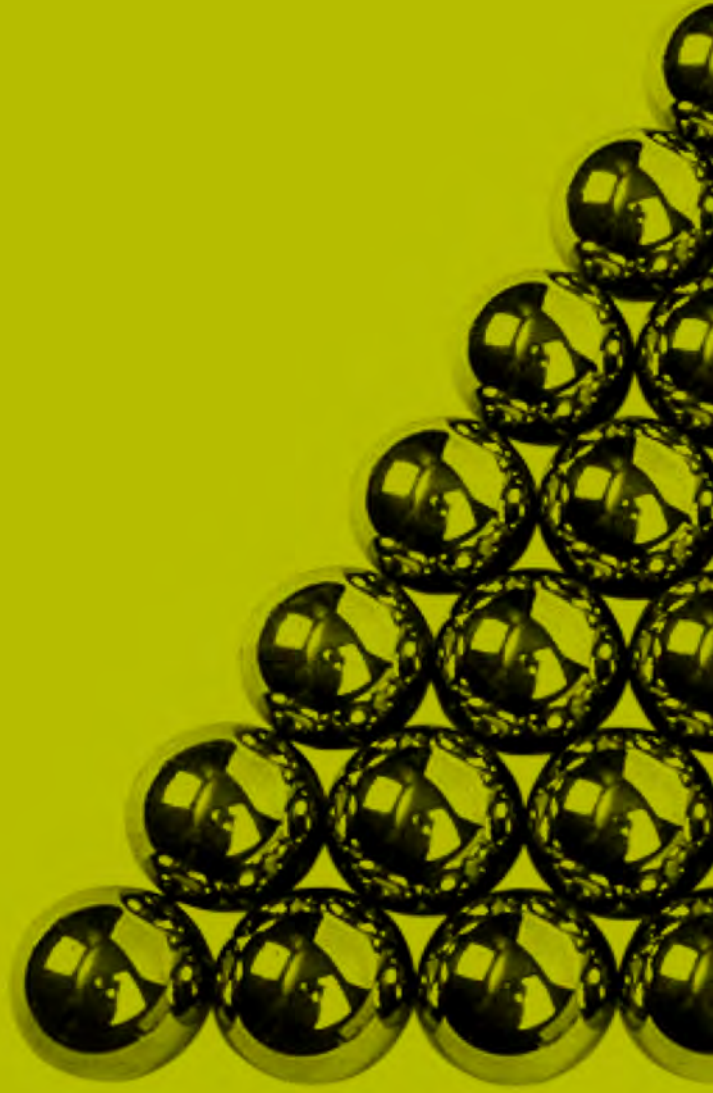
## EBAZPENEN ZERRENDA



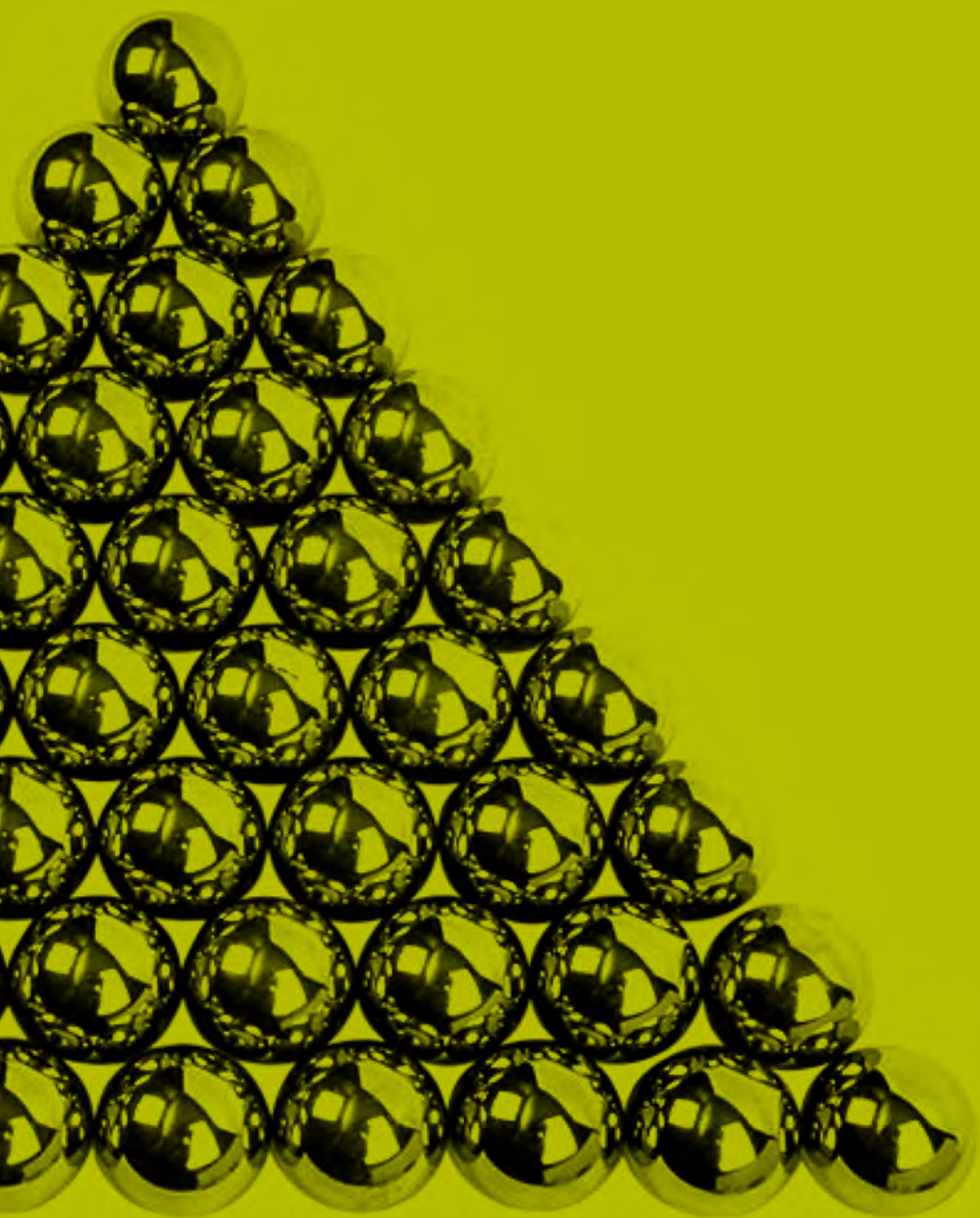
Defensor del Pueblo  
de Navarra  
Nafarroako Auzarekidea

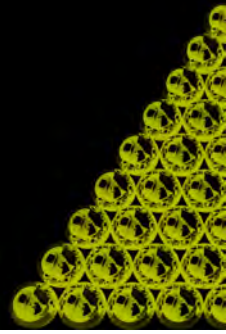
Era  
nski  
na

EBAZPENEN ZERREDA









# Era nški na

# EBAZPENEN ZERRENDA

281

## 1. ONARTU DIREN EBAZPENAK

**A**tal honetan, administrazio publikoek 2010. urtean onartu dituzten gomendioak, legezko betebeharren gogorrazpenak eta iradokizunak jaso ditugu.

### 1.1. NAFARROAKO FORU KOMUNITATEKO ADMINISTRAZIOAK ONARTUTAKO EBAZPENAK

#### FAMILIA, GAZTERIA, KIROL ETA GIZARTE GAIETAKO DEPARTAMENTUA

**Espedientea:** 08/377

**Gaia:** Gizarte ongizatea

**Mota:** Iradokizun normatiboa

**Kexa:** Ezgaitasuna duten pertsonak lanera garraiatzeko zerbitzurik edo laguntzarik ez izatea.

**Ebazpena:** 08/09, urtarrilaren 22koa.

**Espedientea:** 08/515

**Gaia:** Gizarte ongizatea

**Mota:** Gomendioa

**Kexa:** Egoitza bateko egonaldi-gastuak ordaintzeko laguntza ekonomikoaren eskaria ez ebatzea.

**Ebazpena:** 06/09, urtarrilaren 20koa.

**Espedientea: 08/589**

**Gaia:** Atzerritarrak

**Mota:** Legezko betebeharren gogorazpena

**Kexa:** Lagundurik gabeko adingabe atzerritar batentzako gizarte laguntza eskatzea.

**Ebazpena:** 16/09, urtarrilaren 29koa.

**Espedientea: 09/31**

**Gaia:** Herritarren bermeak administrazio publikoekiko harremanetan.

**Mota:** Legezko betebeharren gogorazpena

**Kexa:** Gizarte laguntza eskatzeko idazki bati ez erantzutea.

**Ebazpena:** 32/09, otsailaren 17koa.

**Espedientea: 09/104**

**Gaia:** Gizarte ongizatea

**Mota:** Gomendioa

**Kexa:** Desadostasuna Nafarroako Gizarte Ongizatearen Kontseiluko kideak izendatzeko prozedurarekin.

**Ebazpena:** 132/09, ekainaren 30ekoa.

**Espedientea: 09/264**

**Gaia:** Gizarte ongizatea

**Mota:** Gomendioa

**Kexa:** Menpekotasuna duen pertsona bati aitorturiko prestazioa -atzeraeraginez, menpekotasuna aitortu zitzaionetik hasita- ordaintzeko eskaria.

**Ebazpena:** 136/09, uztailaren 6koa.

**Espedientea: 09/265**

**Gaia:** Osasuna

**Mota:** Gomendioa

**Kexa:** Ezgaitasuna duen pertsona batek jasotzen duen laguntza ekonomikoa nahikoa ez izatea egoitza bateko egonaldia ordaintzeko.

**Ebazpena:** 252/09, abenduaren 11koa.

283

**Espedientea: 09/288**

**Gaia:** Gizarte ongizatea

**Mota:** Nafarroako Arartekoarekin lankidetzan jarduteko betebeharrari buruzko legezko betebeharren gogorarazpena.

**Kexa:** Ados ez egotea ama langileei ordaintzekoak diren laguntzak emateko errentetan ezarritako mugarekin.

**Ebazpena:** 248/09, abenduaren 11koa.

**Espedientea: 09/391**

**Gaia:** Euskara

**Mota:** Gomendioa

**Kexa:** Desadostasuna eremu euskaldunera informazioa gaztelania hutsez bidaltzearekin.

**Ebazpena:** 270/09, abenduaren 29koa.

**Espedientea: 09/421**

**Gaia:** Herritarren bermeak administrazio publikoekiko harremanetan.

**Mota:** Legezko betebeharren gogorazpena

**Kexa:** Ondare erantzukizuneko espediente bati erantzunik ez ematea.

**Ebazpena:** 244/09, abenduaren 2koa.

**Espedientea: 09/441**

**Gaia:** Gizarte ongizatea

**Mota:** Gomendioa

**Kexa:** Nafarroako Mendekotasun Agentziaren funtzionamendu okerra diru-laguntzak eta laguntzak kudeatzerakoan.

**Ebazpena:** 241/09, abenduaren 1koa.

**Espedientea: 09/450**

**Gaia:** Gizarte ongizatea

**Mota:** Legezko betebeharren gogorazpena

**Kexa:** Harrera-zentro batean ingresaturiko adingabe baten familia biologikoa ados ez egotea bisiten araubidearekin eta zentroko baldintzekin.

**Ebazpena:** 10/2010, urtarrilaren 18koa.

**Espedientea: 09/532**

**Gaia:** Gizarte-ongizatea

**Mota:** Administrazio publikoari legezko betebeharren gogorazpena egitea, herritarrek aurkezten dituzten eskari eta idazkiei behar den epean erantzuteko betebeharrari buruz.

**Kexa:** Ados ez egotea generoko indarkeriaren biktimentzako laguntzen izapidetzearekin eta Administrazio publikoak aurkeztutako idazkiari ez erantzutearekin.

**Ebazpena:** 31/2010, otsailaren 5koa.

**Espedientea: 09/655**

**Gaia:** Gizarte-ongizatea

**Mota:** Legezko betebeharren gogorazpena

**Kexa:** Oinarrizko errenta bat izapidetzerakoan geroratzea.

**Ebazpena:** 28/2010, otsailaren 5koa.

**Espedientea: 09/700**

**Gaia:** Osasuna eta kontsumoa.

**Mota:** Gomendioa (Osasun Departamentuari iradokizun bera zuzendu zaio)

**Kexa:** Genetikoki aldarazitako produktu eta elikagaien etiketatze okerra.

**Ebazpena:** 21/2010, urtarrilaren 25koa.

**Espedientea: 09/819**

**Gaia:** Gizarte-ongizatea

**Mota:** Gomendioa

**Kexa:** Administrazioak diruz lagundutako egonaldietan dauden pertsonen sortutako bizikidetasun arazoak.

**Ebazpena:** 79/2010, apirilaren 28koa.

**Espedientea: 10/16**

**Gaia:** Herritarren bermeak administrazio publikoekiko harremanetan.

**Mota:** Legezko betebeharren gogorazpena

**Kexa:** Salatzaileari espediente administratibo bat eskura zezan ukatzea.

**Ebazpena:** 58/2010, martxoaren 17koa.

**Espedientea: 10/301**

**Gaia:** Gizarte-ongizatea

**Mota:** Gomendioa

**Kexa:** Buruko gaixotasun bat duen menpeko pertsona bati egoitza batean tokia ukatzea.

**Ebazpena:** 102/2010, ekainaren 14koa.

**Espedientea: 10/354**

**Gaia:** Herritarren bermeak administrazio publikoekiko harremanetan.

**Mota:** Legezko betebeharren gogorazpena

**Kexa:** Aurkeztutako eskabideari erantzunik ez ematea.

**Ebazpena:** 119/2010, uztailaren 20koa.

**Espedientea: 10/389**

**Gaia:** Gizarte-ongizatea

**Mota:** Legezko betebeharren gogorazpena

**Kexa:** Desadostasuna mendetasuna dela-eta laguntza bat ematerakoan izandako geroratzearekin.

**Ebazpena:** 139/2010, abuztuaren 17koa.



**Espedientea: 10/407**

**Gaia:** Gizarte-ongizatea

**Mota:** Legezko betebeharren gogorazpena

**Kexa:** Geroratzea mendekotasuna izateagatiko prestazio ekonomikoa jasotzerakoan.

**Ebazpena:** 138/2010, abuztuaren 17koa.

**Espedientea: 10/438**

**Gaia:** Euskara.

**Mota:** Legezko betebeharren gogorazpena

**Kexa:** Nafarroako Kirolaren Institutuaren liburuxka bat gaztelania hutsez bidaltzea eremu euskalduneko udal batera.

**Espedientea: 10/482**

**Gaia:** Merkataritza

**Mota:** Legezko betebeharren gogorazpena

**Kexa:** Kontsumoaren arloko erreklamazio bat ez izapidetzea.

**Ebazpena:** 134/2010, abuztuaren 13koa.

**Espedientea: 10/700**

**Gaia:** Gizarte-ongizatea

**Mota:** Gomendioa

**Kexa:** Oinarrizko errenta atzerapenez jasotzea.

**Ebazpena:** 181/2010, urriaren 14koa.

**Espedientea: 10/701**

**Gaia:** Gizarte-ongizatea

**Mota:** Gomendioa eta legezko betebeharren gogorazpena

**Kexa:** Oinarrizko errenta atzerapenez ematea.

**Ebazpena:** 182/2010, urriaren 14koa.

## LANDA GARAPENeko ETA INGURUMENeko DEPARTAMENTUA

**Espedientea:** 09/547

**Gaia:** Nekazaritza

**Mota:** Gomendioa

**Kexa:** Desadostasuna birzatatze proiektu batekin.

**Ebazpena:** 223/09, azaroaren 9koa

288

**Espedientea:** 09/606

**Gaia:** Nekazaritza

**Mota:** Iradokizun normatiboa

**Kexa:** Transgenetikoki aldarazi gabeko produktu eta elikagaien landaketa eta kontsumoa bideratzeko legealdaketa egiteko beharra.

**Ebazpena:** 249/09, 2009ko abenduaren 11koa.

**Espedientea:** 09/884

**Gaia:** Ingurumena

**Mota:** Legezko betebeharren bi gogorarazpen

**Kexa:** Ados ez egotea Zilbetin sei zundaketa-puntutan jarduteko ingurumen ukipenetrako baimena ematearekin.

**Ebazpena:** 66/2010, apirilaren 8koa.

**Espedientea:** 10/686

**Gaia:** Euskara.

**Mota:** Legezko betebeharren gogorarazpena

**Kexa:** Desadostasuna eremu euskaldunean abeltzaintzako ustiapen bat legeztatze inprimakiak gaztelania hutsez egotearekin.

## EKONOMIA ETA OGASUN DEPARTAMENTUA

**Espedientea:** 09/844

**Gaia:** Euskara.

**Mota:** Legezko betebeharren gogorazpena

**Kexa:** Eremu euskalduneko udal batek kontribuzioaren eta katastroaren ordainagiriak gaztelania hutsez igortzea.

289

**Espedientea:** 10/443

**Gaia:** Euskara.

**Mota:** Legezko betebeharren gogorazpena

**Kexa:** TRACASAk informazio-orri bat gaztelania hutsez igortzea eremu euskaldunera.

## HEZKUNTZA DEPARTAMENTUA

**Espedientea:** 09/494

**Gaia:** Hezkuntza Departamentua

**Mota:** Legezko betebeharren gogorazpena

**Kexa:** Desadostasuna itundutako ikastetxe batean ez onartzearekin, ez-onartze horren motibazio faltarekin eta erabaki hori aurkatzeko bidezkoak diren errekursoak ez adieraztearekin.

**Ebazpena:** 179/09, irailaren 8koa.

**Espedientea: 09/582**

**Gaia:** Funtzio publikoa

**Mota:** Legezko betebeharren gogorazpena

**Kexa:** Hautapen prozesu batean merezimenduak zuzentzeko izapiderik ez egotea.

**Ebazpena:** 193/09, urriaren 5koa.

**Espedientea: 09/583**

**Gaia:** Funtzio publikoa

**Mota:** Administrazio publikoari legezko betebeharren gogorazpena egitea, herritarrek aurkezten dituzten eskari eta idazki guztiei behar den epean berariaz erantzuteko betebeharrari buruz.

**Kexa:** Ados ez egotea Ingurumen Zientzietako lizentziatuek ezin parte hartzearekin Hezkuntza Departamentuaren zerbitzuko irakasle-lanpostuen aldi baterako kontratazioetarako izangaien zerrendetan, espezialitate batzuetan.

**Ebazpena:** 233/09, azaroaren 17koa.

**Espedientea: 09/618**

**Gaia:** Euskara

**Mota:** Legezko betebeharren gogorazpena

**Kexa:** Telefonoz euskaraz arretarik ez ematea.

**Ebazpena:** 263/09, abenduaren 24koa.

**Espedientea: 09/619**

**Gaia:** Euskara

**Mota:** Legezko betebeharren gogorazpena

**Kexa:** Telefonoz euskaraz arretarik ez ematea.

**Ebazpena:** 264/09, abenduaren 24koa.

**Espedientea: 09/624**

**Gaia:** Euskara

**Mota:** Legezko betebeharren gogorazpena

**Kexa:** Telefonoz euskaraz arretarik ez ematea.

**Ebazpena:** 265/09, abenduaren 24koa.

**Espedientea: 09/688**

**Gaia:** Hezkuntza

**Mota:** Gomendioa

**Kexa:** Ikasle baten eskola-kalifikazioak komunikatzeko jarraitutako prozeduran egindako akatsak.

**Ebazpena:** 245/09, abenduaren 2koa.

**Espedientea: 09/723**

**Gaia:** Hezkuntza

**Mota:** Gomendioa

**Kexa:** Desadostasuna ikastetxe batek ikasle baten izaera pertsonaleko datuak bidegabeki lagatzearekin.

**Ebazpena:** 5/2010, urtarrilaren 12koa.

**Espedientea: 09/752**

**Gaia:** Hezkuntza

**Mota:** Iradokizuna

**Kexa:** Desadostasuna Nafarroako Foru Komunitateko 0 eta 3 urte bitarteko haurrentzako haur eskoletako haurrak / irakaslea ratioekin.

**Ebazpena:** 26/09, abenduaren 29koa.

**Espedientea: 09/794**

**Gaia:** Hezkuntza

**Mota:** Bi iradokizun

**Kexa:** Dislexia duen ikasle bati berariazko laguntzak ez ematea.

**Ebazpena:** 33/2010, otsailaren 8koa.

**Espedientea: 09/818**

**Gaia:** Funtzio publikoa

**Mota:** Iradokizuna eta legezko betebeharren gogorazpena (Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentuari ere gogorazpen bera egin zaio)

**Kexa:** Maisu-maistren kidegoko funtzionarioak ados ez egotea Nafarroako Hezkuntza Administrazioak haiei lehen hezkuntza orokorraren espezialitatean jarduteko gaikuntzarik ez ematearekin.

**Ebazpena:** 34/2010, otsailaren 11koa.

**Espedientea: 09/894**

**Gaia:** Funtzio publikoa

**Mota:** Administrazio publikoari legezko betebeharren gogorazpena egitea, herritarrek aurkezten dituzten eskari eta idazkiei behar den epean erantzuteko betebeharrari buruz.

**Kexa:** Desadostasuna orientatzaile lanpostu baten eginkizunetan eginiko aldatetekin eta administrazio publikoari aurkeztutako eskabideari ez erantzutearekin.

**Ebazpena:** 57/2010, martxoaren 17koa.

**Espedientea: 10/194****Gaia:** Hezkuntza Batzordea**Mota:** Iradokizun normatiboa eta gomendioa**Kexa:** Desadostasuna seme bizkiak izan eta haietako bat ez onartzearekin bestea onartu duten ikastetxe berean.**Ebazpena:** 84/2010, maiatzaren 11n.**Espedientea: 10/352****Gaia:** Zerbitzu publikoak**Mota:** Gomendioa**Kexa:** Ondare erantzukizuneko erreklamazio bati ezezkoa ematea.**Ebazpena:** 104/2010, ekainaren 15ekoa**Espedienteak: 10/394, 10/397, 10/402, 10/409, 10/420****Gaia:** Hezkuntza**Mota:** Administrazio publikoari legezko betebeharren gogorazpena egitea, herritarrek aurkezten dituzten eskari eta idazkiei behar den epean erantzuteko betebeharrari buruz.**Kexa:** Bernart Etxepare ikastetxe publikoan guraso batzuek eginiko eskariari ez erantzutea. Eskariaren bidez galdatzen zuen jantokirako diru-laguntza eman ziezaiotela bazkaltzen gelditzen ez diren seme-alaben garraioa ordaintzeko.**Ebazpena:** 108/2010, ekainaren 24koa**Espedientea: 10/416****Gaia:** Funtzio publikoa**Mota:** Legezko betebeharren gogorazpena**Kexa:** Irakasle baten ordainsariak ordaintzerakoan gertaturiko atzerapenengatiko interesak ez ordaintzea**Ebazpena:** 126/2010, uztailaren 30ekoa.

**Espedientea: 10/427****Gaia:** Funtzio publikoa**Mota:** Gomendioa**Kexa:** Ezgaitasun bat daukan irakasle bati, bere eginkizunak egoki bete ditzan, eman beharreko laguntza ukatzea.**Ebazpena:** 148/2010, irailaren 2koa.**Espedientea: 10/560****Gaia:** Euskara.**Mota:** Legezko betebeharren gogorazpena**Kexa:** Gabeziak Hezkuntza Departamentuaren webguneko euskarazko bertsioan.**Espedientea: 10/603****Gaia:** Hezkuntza**Mota:** Gomendioa**Kexa:** Hezkuntza laguntzarik ez egotea arreta-defizitaren nahastea duen ikasle batentzat eta desadostasuna ikasleak ikasturtea errepikatzeari buruz ikastetxeak hartu duen erabakiarekin.**Ebazpena:** 159/2010, irailaren 13koa.**Espedientea: 10/634****Gaia:** Funtzio publikoa**Mota:** Administrazio publikoari legezko betebeharren gogorazpena egitea, herritarrek aurkezten dituzten eskari eta idazkiei behar den epean erantzuteko betebeharrari buruz.**Kexa:** Musikako espezialitateko lanpostu hutsik ez egotea nazio mailako lekualdatze lehiaketetan eta aurkeztuta eskabideari ez erantzutea.**Ebazpena:** 186/2010, urriaren 19koa.



**Espedientea:** 10/638

**Gaia:** Hezkuntza

**Mota:** Gomendioa eta legezko betebeharren gogorazpena

**Kexa:** Desadostasuna Iruñeko Hizkuntza Eskola Ofizialak eskoletara ez joateagatik ezarritako zehapenarekin.

**Ebazpena:** 164/2010, irailaren 16koa.

**Espedientea:** 10/768

**Gaia:** Funtzio publikoa

**Mota:** Administrazio publikoari legezko betebeharren gogorazpena egitea, herritarrek aurkezten dituzten eskari eta idazkiei behar den epean erantzuteko betebeharrari buruz.

**Kexa:** Ekonomiako eta enpresen administrazio eta zuzendaritzako lizentziadunak ados ez egotea maiatzaren 8ko 60/2009 Foru Aginduarekin, ez baitie biderik ematen matematikako espezialitatean eskolak emateko aldi baterako kontratatu gisa, eta administrazio publikoari aurkeztutako eskabideari ez erantzutea.

**Ebazpena:** 200/2010, azaroaren 17koa.

## BERRIKUNTZA, ENPRESA ETA ENPLEGU DEPARTAMENTUA

**Espedientea:** 10/448

**Gaia:** Euskara.

**Mota:** Legezko betebeharren gogorazpena

**Kexa:** Informazio-liburuxka bat eremu euskaldunera gaztelania hutsez igortzea.

**Espedientea:** 10/584

**Gaia:** Euskara.

**Mota:** Legezko betebeharren gogorazpena

**Kexa:** Desadostasuna eremu euskalduneko IATeko tailer bateko inprimakiak ele bitan ez egotearekin.

## LEHENDAKARITZA, JUSTIZIA ETA BARNE DEPARTAMENTUA

**Espedientea:** 09/604

**Gaia:** Funtzio publikoa

**Mota:** Legezko betebeharren gogorazpena

**Kexa:** Administrazio publikoan sartzeko hautapen-prozesuetan izandako irregulartasunak eta atzerapenak.

**Ebazpena:** 236/09, azaroaren 24koa.

**Espedientea:** 09/626

**Gaia:** Euskara

**Mota:** Legezko betebeharren gogorazpena

**Kexa:** Nafarroako Administrazio Publikoaren Institutuko prestakuntza plana gaztelania hutsez bidaltzea eremu euskalduneko udal batera.

**Ebazpena:** 266/09, abenduaren 24koa.

**Espedientea:** 09/741

**Gaia:** Herritarren bermeak administrazio publikoekiko harremanetan.

**Mota:** Legezko betebeharren gogorazpena

**Kexa:** Foruzaingoak ez erantzutea grabazio bateko kopia bat lortzeko eginiko eskariari, ondare erantzukizuna exijitzeko kasu batean.

**Ebazpena:** 1/2010, urtarrilaren 5koa

**Espedientea: 09/818**

**Gaia:** Funtzio publikoa

**Mota:** Legezko betebeharren gogorazpena eta iradokizuna.

**Kexa:** Maisu-maistren kidegoko funtzionarioak ados ez egotea Nafarroako Hezkuntza Administrazioak haiei lehen hezkuntza orokorraren espezialitatean jarduteko gaikuntzarik ez ematearekin.

**Ebazpena:** 34/2010, otsailaren 11koa.

**297**

**Espedientea: 09/826**

**Gaia:** Funtzio publikoa

**Mota:** Iradokizuna

**Kexa:** Sindikatu-ordezkaritzari buruzko arauetako akatsak.

**Ebazpena:** 82/2010, maiatzaren 7koa.

**Espedientea: 09/843**

**Gaia:** Euskara.

**Mota:** Legezko betebeharren gogorazpena

**Kexa:** Nafarroako Administrazio Publikoaren Institutuak informazioa gaztelania hutsez igortzea eremu euskaldunera.

**Ebazpena:** 45/2010, martxoaren 3koa.

**Espedientea: 09/854**

**Gaia:** Funtzio publikoa

**Mota:** Gomendioa eta legezko betebeharren gogorazpena

**Kexa:** Lanpostua ez egokitzea entzumenezko urritasun bat duen funtzionario batentzat.

**Ebazpena:** 25/2010, urtarrilaren 27koa.

**Espedientea: 10/96**

**Gaia:** Funtzio publikoa

**Mota:** Iradokizuna

**Kexa:** Desadostasuna adimeneko ezgaitasuna duten pertsonen, oposizio murriztuaren bitartez, lanpostu batzuk betetzeko deialdiko baldintzekin.

**Espedientea: 10/98**

**Gaia:** Funtzio publikoa

**Mota:** Gomendioa eta legezko betebeharren gogorazpena

**Kexa:** Desadostasuna administrazio publikoko teknikaria (arlo juridikoa) izateko lanpostu batzuk betetzeko prozedurarekin.

**Ebazpena:** 77/2010, apirilaren 26koa.

**Espedientea: 10/118**

**Gaia:** Herritarren bermeak administrazio publikoekiko harremanetan.

**Mota:** Legezko betebeharren gogorazpena

**Kexa:** Nafarroako Administrazio Auzitegia geroratzea trafikoaren arloko zehapen-prozedura bati buruzko gora jotzeko errekurtsio bat ebazterakoan.

**Ebazpena:** 59/2010, martxoaren 17koa.

**Espedientea: 10/121**

**Gaia:** Funtzio publikoa

**Mota:** Administrazio publikoari legezko betebeharren gogorarazpena egitea, herritarrek aurkezten dituzten eskari eta idazkiei behar den epean erantzuteko betebeharrari buruz.

**Kexa:** Desadostasuna Langile Publikoen Oinarrizko estatutuan aurreikusitako hiru urtekoak ukatzearekin kontratupeko irakasleei, eta hiru urteko horiek eskatzeko aurkeztutako eskabideari ez erantzutea.

**Ebazpena:** 93/2010, maiatzaren 25ekoa.

**Espedientea: 10/145**

**Gaia:** Funtzio publikoa

**Mota:** Iradokizuna

**Kexa:** Zaintzaile lanposturako exijitutako titulazioarekin ados ez egotea, behar adinako lanbide-prestakuntza ez izateagatik

**Ebazpena:** 113/2010, ekainaren 30ekoa.

**Espedientea: 10/291**

**Gaia:** Funtzio publikoa

**Mota:** Gomendioa

**Kexa:** Desadostasuna arauen aurreikuspen faltarengatik, administrazio publikoetan sartu nahi duen izangai bat administrazio deitzailean zerbitzuak ematen egoteagatik eszedentzian dagoela deklaratzeko kasuetan, hutsik geratzen den lanpostua hautaprobak gainditutako zerrendako hurrengoari eskaini ahal izateari dagokionez.

**Ebazpena:** 83/2010, maiatzaren 7koa.

**Espedientea: 10/313**

**Gaia:** Herritarren bermeak administrazio publikoekiko harremanetan.

**Mota:** Legezko betebeharren gogorarazpena

**Kexa:** Gora jotzeko helegite bati erantzunik ez ematea

**Ebazpena:** 122/2010, uztailaren 22koa.

**Espedientea: 10/355**

**Gaia:** Trafikoa

**Mota:** Iradokizuna eta legezko betebeharren gogorarazpena

**Kexa:** Desadostasuna Nafarroako Administrazio Auzitegiak ez onartzearekin trafikoa arloko zehapen espediente baten aurkako gora jotzeko errekurtsio bat, ordezkari ez kreditatzeagatik.

**Ebazpena:** 101/2010, ekainaren 10ekoa

**Espedientea: 10/404**

**Gaia:** Barne arazoak

**Mota:** Iradokizuna

**Kexa:** Ostalaritza- eta jatetxe-jardueretan aritzea jarduera horretarako behar diren baimenak eduki gabe.

**Espedientea: 10/406**

**Gaia:** Barne arazoak

**Mota:** Gomendioa

**Kexa:** Desadostasuna Foruzaingoak trafikoko istripu bati buruz eginiko txostenarekin.

**Ebazpena:** 125/2010, uztailaren 30ekoa.

**Espedientea: 10/439**

**Gaia:** Euskara.

**Mota:** Legezko betebeharren gogorazpena

**Kexa:** Nafarroako Administrazio Publikoaren Institutuko prestakuntza plana gaztelania hutsez bidaltzea eremu euskalduneko udal batera.

**Espedientea: 10/465**

**Gaia:** Herritarren bermeak administrazio publikoekiko harremanetan.

**Mota:** Legezko betebeharren gogorazpena

**Kexa:** Atzerapen bidegabea Nafarroako Erradiologiako Teknikarien Lanbide Elkargoa sortzeko baimena ematean.

**Ebazpena:** 112/2010, ekainaren 29koa.

**Espedientea: 10/486**

**Gaia:** Herritarren bermeak administrazio publikoekiko harremanetan.

**Mota:** Legezko betebeharren gogorazpena

**Kexa:** Gora jotzeko helegite bat ez ebatzea.

**Ebazpena:** 175/2010, urriaren 8koa.

**Espedientea: 10/513**

**Gaia:** Barne arazoak

**Mota:** Legezko betebeharren gogorazpena

**Kexa:** Poliziaren jokabide neurrigabea.

**Ebazpena:** 133/2010, abuztuaren 13koa.

OSASUN DEPARTAMENTUA  
OSASUNBIDEA-NAFARROAKO OSASUN ZERBITZUA

**Espedientea:** 09/353

**Gaia:** Funtzio publikoa

**Mota:** Gomendioa

**Kexa:** Ados ez egotea osasun laguntzaileen lan araubidearekin.

**Ebazpena:** 175/09, irailaren 3koa.

302

**Espedientea:** 09/371

**Gaia:** Osasuna

**Mota:** Gomendioa (Nafarroako Parlamentuarentzat legezko betebeharren gogorazpen bat ere badu)

**Kexa:** Desadostasuna langile baten espediente pertsonalean txosten mediko bat sartzearekin.

**Ebazpena:** 239/09, azaroaren 25ekoa.

**Espedientea:** 09/395

**Gaia:** Euskara

**Mota:** Legezko betebeharren gogorazpena

**Kexa:** Eremu euskalduneko herri bateko osasun etxean pediatriako zerbitzua euskaraz ez ematea.

**Ebazpena:** 269/09, abenduaren 29koa.

**Espedientea:** 09/521

**Gaia:** Osasuna

**Mota:** Legezko betebeharren gogorazpena

**Kexa:** Behin betiko diagnosi medikorik ez ematea.

**Ebazpena:** 207/09, urriaren 27koa.



**Espedientea: 09/699**

**Gaia:** Osasuna

**Mota:** Gomendioa eta iradokizun normatiboa.

**Kexa:** Nafarroatik kanpo hartutako laguntza medikoak sortutako gastuak ez ordaintzea.

**Ebazpena:** 255/09, abenduaren 16koa.

**Espedientea: 09/700**

**Gaia:** Osasuna

**Mota:** Iradokizuna (Familia, Gazteria, Kirol eta Gizarte Gaietako Departamentuari ere beste iradokizun bat egin zitzaion)

**Kexa:** Genetikoki aldarazitako produktu eta elikagaien etiketatze okerra.

**Ebazpena:** 21/2010, urtarrilaren 25ekoa.

**Espedientea: 09/746**

**Gaia:** Funtzio publikoa

**Mota:** Legezko betebeharren gogorazpena

**Kexa:** Ebazpen judizial batez aitorturiko destinoko osagarriari dagozkion atzerapenak ez ordaintzea.

**Ebazpena:** 250/09, abenduaren 11koa.

**Espedientea: 09/765**

**Gaia:** Euskara.

**Mota:** Legezko betebeharren gogorazpena

**Kexa:** Arreta euskaraz ez ematea eremu euskalduneko osasun etxe batean.

**Ebazpena:** 2/2010, urtarrilaren 11koa.

**303**

**Espedientea: 09/775****Gaia:** Osasuna**Mota:** Iradokizuna**Kexa:** Desadostasuna emakumeari laguntza emateko zentro batean emandako ginekologia-arretarekin.**Ebazpena:** 14/2010, urtarrilaren 19koa.**Espedientea: 09/793****Gaia:** Osasuna**Mota:** Administrazio publikoari eginiko legezko betebeharren gogorarazpena, herritarrek aurkeztutako eskariei erantzuteko betebeharrari buruzkoa.**Kexa:** Ados ez egotea elkarrizketa-eskari bati ez erantzutearekin.**Ebazpena:** 23/2010, urtarrilaren 23koa.**Espedientea: 09/803****Gaia:** Funtzio publikoa**Mota:** Legezko betebeharren gogorarazpena**Kexa:** Ez erantzutea hautapen-prozesu baterako izendatutako epaimahaiko kide baten errefusa eskariari.**Ebazpena:** 27/2010, urtarrilaren 28koa.**Espedientea: 09/830****Gaia:** Euskara.**Mota:** Gomendioa**Kexa:** Desadostasuna administrazio publikoan lanpostu batzuk betetzeko eginiko deialdian euskarari eman zaion balorazioarekin.**Ebazpena:** 44/2010, martxoaren 1ekoa.

**Espedientea: 09/842**

**Gaia:** Euskara.

**Mota:** Legezko betebeharren gogorazpena

**Kexa:** Desadostasuna eremu euskaldunean ari den ordezko erizain batek arreta gaztelania hutsez ematearekin.

**Ebazpena:** 13/2010, urtarrilaren 19koa.

**Espedientea: 09/850**

**Gaia:** Osasuna

**Mota:** Gomendioa

**Kexa:** Buru osasuneko zentro espezializatu bateko behin betiko barneratze baterako itxaronzerrendan geroratzea.

**Ebazpena:** 26/2010, urtarrilaren 28koa.

**Espedientea: 10/89**

**Gaia:** Herritarren bermeak administrazio publikoekiko harremanetan.

**Mota:** Legezko betebeharren gogorazpena

**Kexa:** Ez erantzutea Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuan aurkeztutako idazki bati.

**Ebazpena:** 49/2010, martxoaren 4koa.

**Espedientea: 10/94**

**Gaia:** Osasuna

**Mota:** Gomendioa

**Kexa:** Ginekologiako errebisio baterako zita ematen geroratzea.

**Ebazpena:** 80/2010, apirilaren 28koa.

305

**Espedientea: 10/143**

**Gaia:** Herritarren bermeak administrazio publikoekiko harremanetan.

**Mota:** Legezko betebeharren gogorazpena

**Kexa:** Ez erantzutea errekurtsio-egileak parte hartu duen hautapen prozesu bateko emaitzak direla-eta aurkeztutako gora jotzeko errekurtsioari.

**Ebazpena:** 78/2010, apirilaren 26koa.

**Espedientea: 10/444**

**Gaia:** Euskara.

**Mota:** Legezko betebeharren gogorazpena

**Kexa:** Desadostasuna eremu euskalduneko herritar bati errezeta medikoa gaztelania hutsez ematearekin.

**Espedientea: 10/445**

**Gaia:** Euskara.

**Mota:** Legezko betebeharren gogorazpena

**Kexa:** Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak telefonozko arreta euskaraz ematea.

**Espedientea: 10/460**

**Gaia:** Euskara.

**Mota:** Legezko betebeharren gogorazpena

**Kexa:** Oblaten zubian egin beharreko obregatikoko desbideratzeari buruzko seinaleak euskara eskas itzulita egotea.

**Espedientea: 10/479**

**Gaia:** Osasuna

**Mota:** Gomendioa

**Kexa:** Desadostasuna Lizarrako eskualdeko larrialdietarako osasun-garraioaren antolaketarekin.

**Ebazpena:** 130/2010, abuztuaren 6koa.

**Espedientea:** 10/494

**Gaia:** Osasuna

**Mota:** Gomendioa

**Kexa:** Behar adina informaziorik ez ematea txertoei buruz

**Ebazpena:** 120/2010, uztailaren 21ekoa.

**Espedientea:** 10/602

**Gaia:** Funtzio publikoa

**Mota:** Legezko betebeharren gogorarazpena

**Kexa:** Geroratztea erizaintzako 328 lanpostu betetzeko oposizioari amaiera ematerakoan.

**Ebazpena:** 158/2010, irailaren 9koa.

**Espedientea:** 10/607

**Gaia:** Osasuna

**Mota:** Gomendioa

**Kexa:** Osasun prestazioen katalogoa gaurkotu gabe egotea.

**Ebazpena:** 160/2010, irailaren 13koa.

**Espedientea:** 10/643

**Gaia:** Funtzio publikoa

**Mota:** Administrazio publikoari legezko betebeharren gogorarazpena egitea, herritarrek aurkezten dituzten eskari eta idazkiei behar den epean erantzuteko betebeharrari buruz.

**Kexa:** Ados ez egotea ordezkapeneko kontratu bat amaitzearekin eta administrazio publikoari emandako zerbitzuak aitortzeko eskariari ez erantzutearekin.

**Ebazpena:** 170/2010, irailaren 30ekoa.

**307**

**Espedientea: 10/685**

**Gaia:** Euskara.

**Mota:** Legezko betebeharren gogorazpena

**Kexa:** Nafarroako Odol Transfusiorako Zentroak gutun bat gaztelania hutsez bidaltzea eremu euskalduneko herritar bati.

**Espedientea: 10/836**

**Gaia:** Osasuna

**Mota:** Gomendioa

**Kexa:** Ezezkoa ematea Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuko fakultatiboek agindutako sendagaiak erosteko gastuak itzultzeari.

**Ebazpena:** 210/2010, abenduaren 7koa.

**LURRALDEAREN ANTOLAMENDU ETA ETXEBIZITZA DEPARTAMENTUA****Espedientea: 09/675**

**Gaia:** Etxebizitza

**Mota:** Iradokizuna

**Kexa:** Ados ez egotea araubide bereziko etxebizitza bateko alokairuaren errenta handitzearekin.

**Ebazpena:** 211/09, azaroaren 2koa.

**Espedientea: 09/797**

**Gaia:** Etxebizitza

**Mota:** Legezko betebeharren gogorazpena

**Kexa:** Desadostasuna etxebizitza bat zaharberritzeko espediente bat artxibatzearekin.

**Ebazpena:** 40/2010, otsailaren 24koa.

**Espedientea:** 10/71

**Gaia:** Etxebizitza

**Mota:** Iradokizuna

**Kexa:** Igogailurik ez duen eraikin batean eskailerak igotzen laguntzeko plataforma bat jartzeko diru-laguntza ukatzea.

**Ebazpena:** 70/2010, apirilaren 19koa.

**Espedientea:** 10/383

**Gaia:** Etxebizitza

**Mota:** Iradokizuna

**Kexa:** VINSAk informaziorik ez ematea sozietate publiko horrek sustaturiko babes ofizialeko etxebizitzaren obra bat geratuta egoteari buruz.

**Ebazpena:** 110/2010, ekainaren 25ekoa.

**Espedientea:** 10/639

**Gaia:** Herritarren bermeak administrazio publikoekiko harremanetan.

**Mota:** Legezko betebeharren gogorazpena

**Kexa:** Gora jotzeko helegite bat ez ebatzea.

**Ebazpena:** 174/2010, urriaren 1ekoa.

## HERRI LAN, GARRAIO ETA KOMUNIKAZIO DEPARTAMENTUA

**Espedientea:** 09/713

**Gaia:** Herritarren bermeak administrazio publikoekiko harremanetan.

**Mota:** Legezko betebeharren gogorazpena

**Kexa:** "Prezamendu-orriarekin" batera aurkeztutako eskabideari ez erantzutea.

**Ebazpena:** 229/09, azaroaren 11koa.

**Espedientea: 09/869**

**Gaia:** Euskara.

**Mota:** Gomendioa

**Kexa:** Desadostasuna euskarazko izen ofiziala duten herrien seinaleen errotulazioarekin, gaztelania hutsez baitaude.

**Ebazpena:** 12/2010, urtarrilaren 19koa.

**Espedientea: 10/31**

**Gaia:** Trafikoa

**Mota:** Iradokizuna (Iruñeko Udalari, Galar Zendeako Udalari eta Aranguren Ibarreko Udalari ere egin zaio; halaber, Iruñeko Udalari iradokizun gehigarri bat egin zaio. Iradokizunak, halaber, informazio-eragin hutsetarako, Iruñerriko Mankomunitateari ere jakinarazi zaizkio).

**Kexa:** Trafiko arazoak Galaria merkataritza parkean.

**Ebazpena:** 73/2010, apirilaren 22koa.

**Espedientea: 10/148**

**Gaia:** Herri lanak

**Mota:** Gomendioa

**Kexa:** Desadostasuna biribilgune bat eraikitzearekin, jabetza pribatu batean eragiten baitu.

**Ebazpena:** 87/2010, maiatzaren 19n.

**Espedientea: 10/412**

**Gaia:** Herri lanak

**Mota:** Iradokizuna

**Kexa:** Elurra kentzeko makinek etxebizitza batean eragindako kalteak.

**Ebazpena:** 127/2010, uztailaren 30ekoa.



**Espedientea:** 10/681

**Gaia:** Euskara.

**Mota:** Legezko betebeharren gogorazpena

**Kexa:** Trafikoko seinale batean herri baten toponimian akats bat izatea.

311

## 1.2. NAFARROAKO TOKI ENTITATEEK ONARTUTAKO EBAZPENAK

### ABARTZUZAKO UDALA

**Espedientea:** 09/863

**Gaia:** Herri lanak

**Mota:** Gomendioa eta legezko betebeharren gogorazpena

**Kexa:** Obra publiko bat exekutatzeko lursail pribatu batean eragindako kalteak.

**Ebazpena:** 30/2010, otsailaren 3koa.

### ABAURREGAINEN UDALA

**Espedientea:** 09/769

**Gaia:** Euskara.

**Mota:** Legezko betebeharren gogorazpena

**Kexa:** Arreta euskaraz ez ematea eremu euskalduneko udal batek sustaturiko zerbitzu batean.

**Ebazpena:** 9/2010, urtarrilaren 18koa.

## ALTSASUKO UDALA

**Espedientea:** 10/661

**Gaia:** Toki erakundeen funtzionamendua

**Mota:** Gomendioa eta legezko betebeharren gogorazpena

**Kexa:** Herritarrari informazio okerra ematea eta, horren ondorioz, diru-laguntza bat galtzea.

**Ebazpena:** 180/2010, urriaren 13koa.

312

## ANDOSILLAKO UDALA

**Espedientea:** 10/59

**Gaia:** Hirigintza

**Mota:** Legezko betebeharren bi gogorazpen

**Kexa:** Udalak ezer ere ez egitea kexa-egilearen etxearen mugakidea den eraikin baten aurri egoeraren aurrean.

**Ebazpena:** 56/2010, martxoaren 16koa.

## ANTSOAINGO UDALA

**Espedientea:** 09/39

**Gaia:** Ingurumena

**Mota:** Gomendioa eta legezko betebeharren gogorazpena

**Kexa:** Udalak ezer ez egitea aisiarako lokal batetik heldu diren zaraten immisioen aurrean.

**Ebazpena:** 51/2010, martxoaren 8koa.

## ARANGUREN IBARREKO UDALA

**Espedientea:** 09/893

**Gaia:** Hirigintza

**Mota:** Gomendioa

**Kexa:** Hirigintza informazioa ez ematea.

**Ebazpena:** 47/2010, martxoaren 4koa.

**Espedientea:** 10/31

**Gaia:** Trafikoa

**Mota:** Iradokizuna (Herri Lan, Garraio eta Komunikazio Departamentuari eta Iruñeko eta Galar Zendeako udalei).

**Kexa:** Trafiko arazoak Galaria merkataritza parkean.

**Ebazpena:** 73/2010, apirilaren 22koa.

**Espedientea:** 10/48

**Gaia:** Hirigintza

**Mota:** Legezko betebeharren gogorazpena

**Kexa:** Toki entitate batek birzatatze batean lortutako bidegabeko diru-sarreraren interesen eskariari ezezkoa ematea.

**Ebazpena:** 43/2010, otsailaren 26koa.

**Espedientea:** 10/303

**Gaia:** Toki erakundearen funtzionamendua

**Mota:** Administrazio publikoari legezko betebeharren gogorazpena egitea, herritarrek aurkezten dituzten eskari eta idazkiei behar den epean erantzuteko betebeharrari buruz.

**Kexa:** Ados ez egotea jabari publikoan eraikin bat egiterekin eta udalak eskariari ez erantzutea.

**Ebazpena:** 117/2010, uztailaren 19koa.

313

## ARTATZUKO UDALA

**Espedientea:** 09/772

**Gaia:** Herri lanak

**Mota:** Gomendioa

**Kexa:** Uren ibilbide normala desbideratzea udalaren obra batzuk egitearen ondorioz.

**Ebazpena:** 32/2010, otsailaren 8koa.

314

## ATEZKO UDALA

**Espedientea:** 08/561

**Gaia:** Hirigintza

**Mota:** Legezko betebeharren bi gogorazpen

**Kexa:** Geroratzea eta ez-betetzeak hirigintza espedienteak izapidetzerakoan.

**Ebazpena:** 11/09, urtarrilaren 26koa.

200/09, urriaren 14koa.

## AZAGRAKO UDALA

**Espedientea:** 10/104

**Gaia:** Zerbitzu publikoak

**Mota:** Iradokizuna eta legezko betebeharren gogorazpena

**Kexa:** Desadostasuna autobus geltoki baten kokapenarekin eta udalak ez erantzutea aurkeztutako eskabideari.

**Ebazpena:** 69/2010, apirilaren 15koa.

## BARAÑAINGO UDALA

### Espedientea: 09/263

**Gaia:** Ingurumena

**Mota:** Legezko betebeharren gogorazpena

**Kexa:** Lokal batean egiten den zatikatzeko-lanetatik heldu den kutsadura akustikoa

**Ebazpena:** 212/09, azaroaren 3koa.

315

### Espedientea: 04/15

**Gaia:** Herritarren bermeak administrazio publikoekiko harremanetan.

**Mota:** Legezko betebeharren gogorazpena

**Kexa:** Udalak ez erantzutea aurkeztutako eskabide bati.  
Kexa 2010ean berriz ere zabaldu da.

**Ebazpena:** 106/2010, ekainaren 21ekoa

### Espedientea: 10/174

**Gaia:** Hirigintza

**Mota:** Legezko betebeharren gogorazpena

**Kexa:** Udalak ezer ez egitea urbanizazio baten kontserbazioaren gaineko eskumenez baliatzeko.

**Ebazpena:** 121/2010, uztailaren 22koa.

### Espedientea: 10/629

**Gaia:** Herritarren bermeak administrazio publikoekiko harremanetan.

**Mota:** Legezko betebeharren gogorazpena

**Kexa:** Zenbait eskabideri erantzunik ez ematea

**Ebazpena:** 143/2010, irailaren 1ekoa.

**Espedientea: 10/711**

**Gaia:** Herritarren bermeak administrazio publikoekiko harremanetan.

**Mota:** Gomendioa eta legezko betebeharren gogorazpena

**Kexa:** Zenbait eskabideri erantzunik ez ematea

**Ebazpena:** 193/2010, urriaren 28koa.

**BAZTANGO UDALA****Espedientea: 09/64**

**Gaia:** Ingurumena

**Mota:** Gomendioa eta legezko betebeharren gogorazpena

**Kexa:** Ingurumenari buruz eskatutako informazioa ez ematea

**Ebazpena:** 99/09, maiatzaren 26koa.

**Espedientea: 09/782**

**Gaia:** Hirigintza

**Mota:** Bi gomendio eta legezko betebeharren gogorazpen bat

**Kexa:** Ados ez egotea obretarako lizentzia bat ematearekin.

**Ebazpena:** 29/2010, otsailaren 2koa.

**BERRIOZARKO UDALA****Espedientea: 10/845**

**Gaia:** Hirigintza

**Mota:** Legezko betebeharren gogorazpena

**Kexa:** Udalak ezer ere ez egitea obra bat lizentziarik gabe egitearen aurrean.

**Ebazpena:** 212/2010, abenduaren 9koa.

## BUÑUELGO UDALA

**Espedientea:** 07/156

**Gaia:** Ingurumena

**Mota:** Legezko betebeharren bi gogorazpen

**Kexa:** Txakurrek eragindako zaratak eta bestelako enbarazuak.

**Ebazpena:** 210/09, azaroaren 2koa.

## BULATAKO UDALA

**Espedientea:** 09/792

**Gaia:** Ingurumena

**Mota:** Legezko betebeharren gogorazpena

**Kexa:** Taberna batetik heldu diren zaraten ondoriozko kutsadura akustikoa.

**Ebazpena:** 273/09, abenduaren 31koa.

**Espedientea:** 10/453

**Gaia:** Euskara.

**Mota:** Legezko betebeharren gogorazpena

**Kexa:** Desadostasuna Burlatako udal eraikin baten eraikuntza iragartzeko kartela gaztelania hutsez jartzearekin.

## KASEDAKO UDALA

**Espedientea:** 10/599

**Gaia:** Funtzio publikoa

**Mota:** Gomendioa eta legezko betebeharren gogorazpena

**Kexa:** Desadostasuna toki entitate baten zerbitzuko langile bat kontratatzeko jarraitutako prozedurarekin.

**Ebazpena:** 166/2010, irailaren 20koa.

317

## CASTEJÓNGO UDALA

**Espedientea:** 10/14

**Gaia:** Herritarren bermeak administrazio publikoekiko harremanetan.

**Mota:** Legezko betebeharren gogorazpena

**Kexa:** Ebazpen administratibo batean motibaziorik ez agertzea.

**Ebazpena:** 37/2010, otsailaren 22koa.

318

## CÁRCARKO UDALA

**Espedientea:** 09/786

**Gaia:** Herritarren bermeak administrazio publikoekiko harremanetan.

**Mota:** Legezko betebeharren gogorazpena

**Kexa:** Udalari aurkeztutako eskabide bati erantzunik ez ematea.

**Ebazpena:** 256/09, abenduaren 18koa.

## CINTRUÉNIGOKO UDALA

**Espedientea:** 09/189

**Gaia:** Hirigintza

**Mota:** Administrazio publikoari legezko betebeharren gogorazpena egitea, herritarrek aurkezten dituzten eskari eta idazki guztiei behar den epean berariaz erantzuteko betebeharrari buruz.

**Kexa:** Desadostasuna lursailen urbanizazio- eta elektrifikazio-kuoten likidazioarekin eta banaketarekin, eta udalari horri buruz helarazitako informazio-eskaria ez ebaztea.

**Ebazpena:** 81/09, apirilaren 29koa.



**Espedientea: 10/296**

**Gaia:** Trafikoa

**Mota:** Administrazio publikoari legezko betebeharren gogorazpena egitea, herritarrek aurkezten dituzten eskari eta idazkiei behar den epean erantzuteko betebeharrari buruz.

**Kexa:** Desadostasuna bizikletak aparkatzeko toki baten kokapenarekin, eta toki entitateak ez erantzutea aurkeztutako eskabide bati.

**Ebazpena:** 124/2010, uztailaren 28koa.

**319**

## ZIRAUKIKO UDALA

**Espedientea: 10/282**

**Gaia:** Hirigintza

**Mota:** Gomendioa

**Kexa:** Ados ez egotea hirigintzako birzatatze prozesu batean ondasun bati eman zaion balorazioarekin.

**Ebazpena:** 100/2010, ekainaren 8koa.

## ZIRITZAKO UDALA

**Espedientea: 09/555**

**Gaia:** Toki erakundeen funtzionamendua

**Mota:** Legezko betebeharren gogorazpena

**Kexa:** Erroldatze bat izapidetzerakoan izandako irregulartasunak.

**Ebazpena:** 220/09, azaroaren 9koa.

## CORTESEKO UDALA

**Espedientea:** 09/428

**Gaia:** Ingurumena

**Mota:** Legezko betebeharren gogorazpena

**Kexa:** Pilotaleku batean jokatzeko biltzen diren gazte batzuek gauez sortzen duten zarataren ondoriozko enbarazua.

**Ebazpena:** 209/09, azaroaren 2koa.

320

## EGUESIBARREKO UDALA

**Espedientea:** 09/695

**Gaia:** Herritarren bermeak administrazio publikoekiko harremanetan.

**Mota:** Legezko betebeharren bi gogorazpen

**Kexa:** Erantzunik ez ematea ondasun publikoetan atzemandako akatsei buruzko salaketei.

**Ebazpena:** 247/09, abenduaren 11koa.

## ETXAURIKO UDALA

**Espedientea:** 10/302

**Gaia:** Hezkuntza

**Mota:** Legezko betebeharren bi gogorazpen

**Kexa:** Ados ez egotea bizi den herriko udalak zor bat kobratzearekin beste udal batean dagoen haur eskola baten lehentasunezko erabilerarengatik.

**Ebazpena:** 123/2010, uztailaren 27koa.

## LIZARRAKO UDALA

**Espedientea:** 09/290

**Gaia:** Herri lanak

**Mota:** Legezko betebeharren gogorazpena

**Kexa:** Obra publiko bat exekutatzekoan lursail pribatu batean gertaturiko immisioa.

**Ebazpena:** 246/09, abenduaren 2koa.

**Espedientea:** 10/422

**Gaia:** Herritarren bermeak administrazio publikoekiko harremanetan.

**Mota:** Legezko betebeharren gogorazpena

**Kexa:** Haur eskola batean lanpostu huts bat betetzeko hautapen prozesu bati buruzko informazio eskariari ez erantzutea.

**Ebazpena:** 105/2010, ekainaren 21ekoa.

**Espedientea:** 10/550

**Gaia:** Funtzio publikoa

**Mota:** Iradokizuna

**Kexa:** Ezer ez egitea bi udal langileren lan egoeraren aurrean.

**Ebazpena:** 137/2010, abuztuaren 17koa.

## UHARTEKO UDALA

**Espedientea:** 09/548

**Gaia:** Hezkuntza

**Mota:** Gomendioa

**Kexa:** Udalaren haur eskolaren instalazioetan eta eskaintzen duen zerbitzuan atzemandako akatsak.

**Ebazpena:** 218/09, azaroaren 5koa.

321

Ebazpenen zerrenda

## GALARKO UDALA

**Espedientea:** 10/31

**Gaia:** Trafikoa

Mota: Iradokizuna (Herri Lan, Garraio eta Komunikazio Departamentuari eta Iruñeko eta Aranguren Ibarreko udalei).

Kexa: Trafiko arazoak Galaria merkataritza parkean.

Ebazpena: 73/2010, apirilaren 22koa.

322

## IGUZKITZAKO BARRUTIKO UDALA

**Espedientea:** 10/464

**Gaia:** Toki erakundeen funtzionamendua

Mota: Legezko betebeharren gogorazpena

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

Ebazpena: 115/2010, uztailaren 1ekoa.

## LEITZAKO UDALA

**Espedientea:** 09/518

**Gaia:** Etxebizitza

Mota: Legezko betebeharren gogorazpena

Kexa: Ezer ez egitea partikular batek etxebizitzarako sarbideak ixtearen aurrean.

Ebazpena: 24/2010, urtarrilaren 26koa.

## LEKUNBERRIKO UDALA

**Espedientea:** 10/500

**Gaia:** Toki erakundeen funtzionamendua

**Mota:** Legezko betebeharren gogorazpena

**Kexa:** Zinegotziei informazioa ukatzea.

**Ebazpena:** 155/2010, irailaren 7koa.

323

## LONGIDAKO UDALA

**Espedientea:** 09/720

**Gaia:** Zerbitzu publikoak

**Mota:** Iradokizuna

**Kexa:** Arazoak herri baterako sarbidean, eta, horrenbestez, posta zerbitzua kentzea eta ur horniduran mozketak izatea.

**Ebazpena:** 140/2010, abuztuaren 19koa.

## MILAGROKO UDALA

**Espedientea:** 09/274

**Gaia:** Herritarren bermeak administrazio publikoekiko harremanetan.

**Mota:** Legezko betebeharren gogorazpena

**Kexa:** Hirigintzaren arloko informazio eskaera bati ez erantzutea.

**Ebazpena:** 71/2010, apirilaren 22koa.

## NOAINGO UDALA

**Espedientea:** 09/451

**Gaia:** Gazteria eta kirola

**Mota:** Iradokizuna

**Kexa:** Udal bateko kirol instalazioetan igeriketa ikastaro bat emateko kontratatutako langileek tratu desegokia ematea eta umiliazioa eragitea Down sindromea duen haur bati.

**Ebazpena:** 178/09, irailaren 7koa.

324

## ERRIBERRIKO UDALA

**Espedientea:** 10/273

**Gaia:** Herritarren bermeak administrazio publikoekiko harremanetan.

**Mota:** Legezko betebeharren gogorazpena

**Kexa:** Diru zenbateko batzuk ordaintzeko eskaerari ez erantzutea.

**Ebazpena:** 81/2010, apirilaren 30ekoa.

## IRUÑEKO UDALA

**Espedientea:** 09/613

**Gaia:** Herritarren bermeak administrazio publikoekiko harremanetan.

**Mota:** Legezko betebeharren gogorazpena

**Kexa:** Diru zenbateko batzuk ordaintzeko eskaerari ez erantzutea.

**Ebazpena:**81/2010, apirilaren 30ekoa.

**Espedientea: 09/666**

**Gaia:** Herritarren bermeak administrazio publikoekiko harremanetan.

**Mota:** Bi gomendio

**Kexa:** Alde Zaharreko Jai Batzordeak parte ez hartzea San Fermin Txikitoko jaien antolaketan.

**Ebazpena:** 237/09, azaroaren 24koa.

325

**Espedientea: 09/678**

**Gaia:** Herritarren bermeak administrazio publikoekiko harremanetan.

**Mota:** Legezko betebeharren gogorazpena

**Kexa:** Gora jotzeko helegite bati erantzunik ez ematea

**Ebazpena:** 213/09, azaroaren 4koa.

**Espedientea: 09/681**

**Gaia:** Gizarte ongizatea

**Mota:** Iradokizuna

**Kexa:** Familia ugarietako deskonturik ez egitea aisiarako zentro batera joaterakoan.

**Ebazpena:** 232/09, azaroaren 17koa.

**Espedientea: 09/687**

**Gaia:** Herritarren bermeak administrazio publikoekiko harremanetan.

**Mota:** Iradokizuna

**Kexa:** Eskabide bati erantzunik ez ematea.

**Ebazpena:** 257/09, abenduaren 18koa.

**Espedientea: 09/714****Gaia:** Hirigintza

**Mota:** Administrazio publikoari legezko betebeharren gogorazpena egitea, herritarrek aurkezten dituzten eskari eta idazkiei behar den epean erantzuteko betebeharrari buruz.

**Kexa:** Taberna-kafetegi baten funtzionamenduan akatsak gertatzea eta aurkeztutako eskabideari ez erantzutea.

**Ebazpena:** 17/2010, urtarrilaren 20koa.

**Espedientea: 09/718****Gaia:** Etxebizitza**Mota:** Gomendioa

**Kexa:** Etxebizitzen zenbait sailetan bizilagunen arteko gatazkak gertatzea.

**Ebazpena:** 22/2010, urtarrilaren 26koa.

**Espedientea: 09/726****Gaia:** Herri lanak**Mota:** Legezko betebeharren gogorazpena**Kexa:** Espaloia zabaltzeko lana ez egitea.

**Ebazpena:** 262/09, abenduaren 24koa.

**Espedientea: 09/731****Gaia:** Herri lanak**Mota:** Iradokizuna**Kexa:** Azpiegitura batzuen mantentze txarra.

**Ebazpena:** 260/09, abenduaren 23koa.



**Espedientea: 09/761**

**Gaia:** Euskara

**Mota:** Iradokizuna

**Kexa:** Desadostasuna udal informazioan euskarazko testua gaztelaniazkoa baino txikiagoa eta lausoagoa izatearekin.

**Ebazpena:** 258/09, abenduaren 21ekoa.

**Espedientea: 09/872**

**Gaia:** Ingurumena

**Mota:** Legezko betebeharren hiru gogorarazpen

**Kexa:** Udalaren kirol instalazio batek sorturiko zarata eta bestelako eragin kaltegarriak.

**Ebazpena:** 67/2010, apirilaren 13koa.

**Espedientea: 10/19**

**Gaia:** Gizarte ongizatea

**Mota:** Iradokizuna

**Kexa:** Laguntza baten eskaera, ezgaitasuna duen pertsona bat lan merkatuan sartu ahal izateko.

**Ebazpena:** 39/2010, otsailaren 24koa.

**Espedientea: 10/21**

**Gaia:** Herritarren bermeak administrazio publikoekiko harremanetan.

**Mota:** Legezko betebeharren gogorarazpena

**Kexa:** Ados ez egotea berez Administrazio Publikoak badauzkan agiri batzuk aurkezteko exijentziarekin.

**Ebazpena:** 38/2010, otsailaren 23koa.

**Espedientea: 10/31****Gaia:** Trafikoa

Mota: Bi iradokizun (Herri Lan, Garraio eta Komunikazio Departamentuari eta Galar Zendeako eta Aranguren Ibarreko udalei).

Kexa: Trafiko arazoak Galaria merkataritza parkean.

Ebazpena: 73/2010, apirilaren 22koa.

**Espedientea: 10/114****Gaia:** Ingurumena

Mota: Legezko betebeharren gogorazpena

Kexa: Etxebizitza bateko etxabeetan obra bat egiterakoan eragindako zaratak eta eragozpenak.

Ebazpena: 64/2010, martxoaren 31koa.

**Espedientea: 10/116****Gaia:** Ingurumena

Mota: Gomendioa eta legezko betebeharren bi gogorazpen

Kexa: Aisiarako jarduerak egiten diren etxabe batetik heldutako zaratak.

Ebazpena: 56/2010, martxoaren 16koa.

**Espedientea: 10/180****Gaia:** Ingurumena

Mota: Gomendioa eta legezko betebeharren gogorazpena

Kexa: "Pipero" deitutako jarduerak zarata gehiegi eragitea.

Ebazpena: 75/2010, apirilaren 23koa.

**Espedientea: 10/241**

**Gaia:** Trafikoa

**Mota:** Gomendioa

**Kexa:** Desadostasuna ibilgailua erretiratzearekin, aparkatzeko debekuari buruzko seinalea akastuna izateagatik.

**Ebazpena:** 85/2010, maiatzaren 13koa.

**Espedientea: 10/278**

**Gaia:** Gizarte ongizatea

**Mota:** Gomendioa

**Kexa:** Etxebizitza bat izateko premia larria.

**Ebazpena:** 94/2010, maiatzaren 28koa.

**Espedientea: 10/452**

**Gaia:** Euskara.

**Mota:** Legezko betebeharren gogorazpena

**Kexa:** Garraio publikorako geralekuetan Sanferminetako kartelaren hautaketan parte hartzeari buruz jarritako kartelak gaztelania hutsez egotea.

**Espedientea: 10/454**

**Gaia:** Euskara.

**Mota:** Legezko betebeharren gogorazpena

**Kexa:** Iturramako auzo-unitateko telefonoan arreta euskaraz ez ematea.

**Espedientea: 10/461**

**Gaia:** Euskara.

**Mota:** Legezko betebeharren gogorazpena

**Kexa:** Iturramako osasun etxean arreta euskaraz ez ematea.

**Espedientea: 10/537****Gaia:** Trafikoa**Mota:** Legezko betebeharren gogorazpena**Kexa:** Desadostasuna gidatzeko baimeneko puntuak kentzearekin zehapenari buruzko ebazpena irmoa izan aurretik.**Ebazpena:** 161/2010, irailaren 13koa.**Espedientea: 10/549****Gaia:** Trafikoa**Mota:** Gomendioa**Kexa:** Desadostasuna ibilgailu bat erreserbatutako toki batean aparkatzeagatik ezarri zaion zehapen bikoitzarekin.**Ebazpena:** 163/2010, irailaren 13koa.**Espedientea: 10/558****Gaia:** Euskara.**Mota:** Iradokizuna**Kexa:** Akats bat izatea Iruñeko Udalaren web gunean, Sanferminetako programaren euskarazko bertsioan.**Espedientea: 10/645****Gaia:** Herritarren bermeak administrazio publikoekiko harremanetan.**Mota:** Legezko betebeharren gogorazpena**Kexa:** José María Iribarren ikastetxeko patioaren kirol- eta aisia-erabilera berreskuratzeko eskariari ez erantzutea.**Ebazpena:** 196/2010, azaroaren 4koa.

## AZKOIENGO UDALA

**Espedientea:** 10/640

**Gaia:** Toki erakundeen funtzionamendua

**Mota:** Iradokizuna

**Kexa:** Zergadun bati egiaztaketa eta ikerketa orokor batzuk egiteko zita batean, horretarako gaikuntza zuten funtzionarioak ez agertzea.

**Ebazpena:** 153/2010, irailaren 6koa.

331

## GARESKO UDALA

**Espedientea:** 09/195

**Gaia:** Zerbitzu publikoak

**Mota:** Gomendioa

**Kexa:** Ados ez egotea Taxiari buruzko Foru Legearen aurkako arau-hauste baten ondoriozko zehapen prozedura bat abiatzarekin.

**Ebazpena:** 82/09, apirilaren 29koa.

**Espedientea:** 10/157

**Gaia:** Herritarren bermeak administrazio publikoekiko harremanetan.

**Mota:** Gomendioa

**Kexa:** Garesko Udaleko gizarte zerbitzuek arreta eskasa ematea.

**Ebazpena:** 74/2010, apirilaren 22koa.

## SAN ADRIÁNKO UDALA

**Espedientea:** 10/324

**Gaia:** Ingurumena

**Mota:** Legezko betebeharren gogorazpena

**Kexa:** Tabernetatik heldu diren zaraten ondoriozko eragozpenak.

**Ebazpena:** 88/2010, maiatzaren 19koa.

332

**Espedientea:** 10/502

**Gaia:** Toki erakundeen funtzionamendua

**Mota:** Legezko betebeharren gogorazpena

**Kexa:** Udalaren organo eskudunek udaltzaingoak jarritako salaketak ez izapidetzea.

**Ebazpena:** 144/2010, irailaren 1ekoa.

**Espedientea:** 10/669

**Gaia:** Ingurumena

**Mota:** Legezko betebeharren gogorazpena

**Kexa:** Tabernetatik heldu den musikak sorrarazitako zaraten ondoriozko eragozpenak eta taberna horiek intsonorizatu gabe egotea.

**Ebazpena:** 167/2010, irailaren 22koa.

## TAFALLAKO UDALA

**Espedientea:** 10/381

**Gaia:** Zerbitzu publikoak

**Mota:** Legezko betebeharren gogorazpena (gainera, Iruñerriko Mankomunitatearentzako legezko betebeharren gogorazpen bat ere badago).

**Kexa:** Pentsiodunentzako tarifa murriztua ez aplikatzea garraio publikoan eta murriztapen hori lortzeko baldintzei buruzko informaziorik ez ematea.

**Ebazpena:** 151/2010, irailaren 3koa.

333

## TUTERAKO UDALA

**Espedientea:** 10/119

**Gaia:** Herritarren bermeak administrazio publikoekiko harremanetan.

**Mota:** Gomendioa eta legezko betebeharren gogorazpena

**Kexa:** Desadostasuna aplikatzekoak ziren prozedurazko arauak ez betetzeagatik ezarritako zehapen bati dagokion espedientearen ebazpenarekin.

**Ebazpena:** 54/2010, martxoaren 16koa.

**Espedientea:** 10/139

**Gaia:** Hezkuntza

**Mota:** Iradokizuna

**Kexa:** Tuterako haur eskoletako tarifen araubidearekin ados ez egotea.

**Ebazpena:** 72/2010, apirilaren 22koa.

**Espedientea:** 10/347

**Gaia:** Zerbitzu publikoak

**Mota:** Legezko betebeharren gogorazpena

**Kexa:** Geroratzea ondare erantzukizuneko prozedura bat ebazteko garaian.

**Ebazpena:** 128/2010, abuztuaren 2koa.

### UXUEKO UDALA

**Espedientea:** 10/476

**Gaia:** Herritarren bermeak administrazio publikoekiko harremanetan.

**Mota:** Legezko betebeharren gogorazpena

**Kexa:** Aurkeztutako eskabideari ez erantzutea.

**Ebazpena:** 107/2010, ekainaren 21ekoa.

### URDAZUBIKO UDALA

**Espedientea:** 10/627

**Gaia:** Herritarren bermeak administrazio publikoekiko harremanetan.

**Mota:** Gomendioa

**Kexa:** Aurrekontuak izapidetzeko espedientearen kopia, alegazioak aurkeztu ahal izateko eskatutakoa, ukatzea.

**Ebazpena:** 172/2010, irailaren 30ekoa.



## ZIZUR NAGUSIKO UDALA

**Espedientea:** 10/531

**Gaia:** Hezkuntza

**Mota:** Legezko betebeharren gogorazpena

**Kexa:** Desadostasuna Catalina de Foix ikastetxeko arkupea kentezarekin eta ukitutakoei entzunaldia ez ematea.

**Ebazpena:** 150/2010, irailaren 2koa.

335

## ARTATZAKO KONTZEJUA

**Espedientea:** 09/735

**Gaia:** Toki erakundeen funtzionamendua

**Mota:** Gomendioa

**Kexa:** Zinegotziek kontzejuko jardueran parte hartzeko eskubidea urratzea.

**Ebazpena:** 3/2010, urtarrilaren 11koa.

## EKAI LONGIDAKO KONTZEJUA

**Espedientea:** 10/758

**Gaia:** Herritarren bermeak administrazio publikoekiko harremanetan.

**Mota:** Legezko betebeharren gogorazpena

**Kexa:** Eskabide bati osatu gabeko erantzuna ematea.

**Ebazpena:** 183/2010, urriaren 14koa.

## GAZOLAZKO KONTZEJUA

**Espedientea:** 10/13

**Gaia:** Nekazaritza

**Mota:** Gomendioa eta legezko betebeharren gogorazpena

**Kexa:** Landa-lur baten errentamenduarengatik ordaindu beharrekoaren zati bat itzultzeko eskariari -titularrak finkaren zati bat okupatzeagatik- ezezkoa ematea.

**Ebazpena:** 103/2010, ekainaren 15ekoa.

336

## NARBARTEKO KONTZEJUA

**Espedientea:** 10/516

**Gaia:** Herritarren bermeak administrazio publikoekiko harremanetan.

**Mota:** Legezko betebeharren gogorazpena

**Kexa:** Kontzejuaren kontuetarako sarbidea ukatzea.

**Ebazpena:** 10/146, irailaren 1ekoa.

**Espedientea:** 10/517

**Gaia:** Toki erakundeen funtzionamendua

**Mota:** Legezko betebeharren gogorazpena

**Kexa:** Iragarkien oholean ez argitaratzea ez Kontzejuaren bilkuretarako deialdiak, ez akten kopiak.

**Ebazpena:** 10/168, irailaren 22koa.

**Espedientea:** 10/518

**Gaia:** Herritarren bermeak administrazio publikoekiko harremanetan.

**Mota:** Legezko betebeharren gogorazpena

**Kexa:** Eskabide bati erantzunik ez ematea.

**Ebazpena:** 10/147, irailaren 1ekoa.

## IRUÑERRIKO MANKOMUNITATEA

**Espedientea:** 10/381

**Gaia:** Zerbitzu publikoak

**Mota:** Legezko betebeharren gogorazpena eta gomendioa (gainera, Tafallako Udalarentzako legezko betebeharren beste gogorazpen bat ere badago).

**Kexa:** Pentsiodunentzako tarifa murriztua ez aplikatzea garraio publikoan.

**Ebazpena:** 151/2010, irailaren 3koa.

337

## MONCAYOKO UREN MANKOMUNITATEA

**Espedientea:** 10/378

**Gaia:** Zerbitzu publikoak

**Mota:** Gomendioa

**Kexa:** Desadostasuna ur hornidurako alta ukatzearekin, etxebizitzaren lehengo titularrak egindako zorrak direla eta

**Ebazpena:** 99/2010, ekainaren 7koa.

## MAIRAGAKO MANKOMUNITATEA

**Espedientea:** 09/246

**Gaia:** Funtzio publikoa

**Mota:** Gomendioa eta legezko betebeharren gogorazpena

**Kexa:** Desadostasuna funtzionarioen ordezkartza-organoetako kideak izendatzeko jarraitutako prozedurarekin.

**Ebazpena:** 95/09, maiatzaren 15koa.

## IZARBEIBARKO MANKOMUNITATEA

**Espedientea:** 10/133

**Gaia:** Herritarren bermeak administrazio publikoekiko harremanetan.

**Mota:** Legezko betebeharren gogorazpena

**Kexa:** Espedientearen dokumentazioa, eskabide baten bitartez eskatutakoa, ukatzea.

**Ebazpena:** 52/2010, martxoaren 15ekoa.

338

## NAFARROAKO GOI ERRIBERAKO HIRI HONDAKIN SOLIDOAK KUDEATZEKO MANKOMUNITATEA

**Espedientea:** 10/335

**Gaia:** Ogasuna

**Mota:** Legezko betebeharren gogorazpena

**Kexa:** Desadostasuna zaborren tasa kobratzeko kudeaketarekin eta ordainagiria ez jakinaraztearekin.

**Ebazpena:** 98/2010, ekainaren 7koa.

### 1.3. BESTE ADMINISTRAZIO ETA ENTITATE PUBLIKO BATZUEK ONARTUTAKO EBAZPENAK

#### NAFARROAKO PARLAMENTUA

**Espedientea:** 09/371

**Gaia:** Osasuna

**Mota:** Legezko betebeharren gogorazpena (Osasun Departamentuarentzako gomendio bat ere badago)

**Kexa:** Desadostasuna langile baten espediente pertsonalean txosten mediko bat sartzearekin.

**Ebazpena:** 239/09, azaroaren 25ekoa.

339

#### NAFARROAKO UNIBERTSITATE PUBLIKOA

**Espedientea:** 09/643

**Gaia:** Euskara

**Mota:** Legezko betebeharren gogorazpena

**Kexa:** Master bateko inskripzioa ezin euskaraz egitea.

**Ebazpena:** 268/09, abenduaren 29koa.

#### NAFARROAKO UDAL ETA KONTZEJUEN FEDERAZIOA

**Espedientea:** 10/450

**Gaia:** Euskara.

**Mota:** Legezko betebeharren gogorazpena

**Kexa:** Eremu euskalduneko herritar bati gaztelania hutsez bidaltzea Nafarroako Udal eta Kontzejuen Federazioak antolatutako ikastaro batean parte hartzeari buruzko ziurtagiria.

## 2. ONARTU EZ DIREN EBAZPENAK

Atal honetan, administrazioek onartu ez dituzten gomendioak, legezko betebeharren gogorazpenak eta iradokizunak jaso ditugu. Lehenengo, Administrazioak erakunde honen ebazpena ez onartzeko arrazoiak egoki justifikatu zituen kexak aipatuko ditugu; eta, ondoren, ebazpena ez onartzeko arrazoiak egoki justifikatu ez ziren kexak aipatuko ditugu. Hori guztia Nafarroako Arartekoari buruzko uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legearen 34.2. artikuluan xedatutakoari jarraituz.

340

### 2.1. ADMINISTRAZIO PUBLIKOAK ERAKUNDE HONEN EBAZPENAZ EZ ONARTZEA JUSTIFIKATU DUEN KASUAK

#### 2.1.1. Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioa

#### LANDA GARAPENEN ETA INGURUMENEN DEPARTAMENTUA

**Espedientea:** 10/382

**Gaia:** Nekazaritza

**Mota:** Iradokizuna

**Kexa:** Desadostasuna Nafarroako Untxizainen Elkarteari kentzearekin Nafarroako Aurrekontu Orokorretan aurreikusitako dirulaguntza izenduna.

**Ebazpena:** 116/2010, uztailaren 5koa.

## EKONOMIA ETA OGASUN DEPARTAMENTUA

**Espedientea:** 10/474

**Gaia:** Ogasuna

**Mota:** Bi gomendio eta legezko betebeharren gogorazpen bat

**Kexa:** Desadostasuna Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zerga dela-eta eginiko likidazioarekin eta ezarritako tributu-zehapenarekin.

**Ebazpena:** 132/2010, abuztuaren 13koa.

341

## HEZKUNTZA DEPARTAMENTUA

**Espedientea:** 09/748

**Gaia:** Hezkuntza

**Mota:** Gomendioa

**Kexa:** Desadostasuna funtzionarioei tasa akademikoa gutxitzearekin.

**Ebazpena:** 20/2010, urtarrilaren 22koa.

**Espedientea:** 09/881

**Gaia:** Hezkuntza

**Mota:** Iradokizuna

**Kexa:** Desadostasuna Haur Kantari Jaialdiak jarduerarako dirulaguntza kentzearekin.

**Ebazpena:** 15/2010, urtarrilaren 19koa.

**Espedientea: 10/346**

**Gaia:** Hezkuntza

**Mota:** Iradokizuna

**Kexa:** Desadostasuna eskola garraioa, Buñuel eta Tuterako artekoa, kobratzearekin “British” programako irakaskuntza elebiduneko ikasleei.

**Ebazpena:** 95/2010, ekainaren 1ekoa.

**Espedientea: 10/455**

**Gaia:** Euskara.

**Mota:** Legezko betebeharren gogorazpena

**Kexa:** Ados ez egotea eremu euskalduneko D ereduko ikastetxe bateko zuzendaritzak igorritako gonbidapen bat gaztelania hutsez idatzita egotearekin.

**Espedientea: 10/493**

**Gaia:** Hezkuntza

**Mota:** Iradokizuna

**Kexa:** Desadostasuna ikasteko beka bati aplikatutako beherapenarekin, ohorezko matrikula bat lortzearen ondoriozko sari gisa emandako zenbatekoarengatik.

**Ebazpena:** 118/2010, uztailaren 20koa.

**Espedientea: 10/546**

**Gaia:** Funtzio publikoa

**Mota:** Gomendioa

**Kexa:** Desadostasuna bigarren hezkuntzako irakasleen kidegoan sartzeko oposizio-lehiaketa batean merezimenduak direla eta egindako barematzearekin.

**Ebazpena:** 165/2010, irailaren 16koa.



**Espedientea:** 10/574

**Gaia:** Funtzio publikoa

**Mota:** Gomendioa

**Kexa:** Desadostasuna bigarren hezkuntzako irakasleen kidegoan sartzeko oposizio-lehiaketa bateko merezimenduen fasean aurkeztutako argitalpenak ez baloratzearekin.

**Ebazpena:** 141/2010, abuztuaren 20koa.

343

**OSASUN DEPARTAMENTUA**  
**OSASUNBIDEA-NAFARROAKO OSASUN ZERBITZUA**

**Espedientea:** 09/796

**Gaia:** Osasuna

**Mota:** Gomendioa eta legezko betebeharren gogorazpena

**Kexa:** Ezezkoa ematea zentro pribatu batean eginiko ebakuntza kirurgiko batengatik ordaindutako dirua itzultzeari.

**Ebazpena:** 6/2010, urtarrilaren 13koa.

**Espedientea:** 10/1

**Gaia:** Herritarren bermeak administrazio publikoekiko harremanetan.

**Mota:** Legezko betebeharren gogorazpena

**Kexa:** Erreklamazio bati erantzunik ez ematea.

**Ebazpena:** 35/2010, otsailaren 16koa.

**Espedientea:** 10/579

**Gaia:** Osasuna

**Mota:** Gomendioa

**Kexa:** Desadostasuna doako osasun laguntza aitortzeari ezezkoa eman izatearekin.

**Ebazpena:** 135/2010, abuztuaren 16koa.

## LURRALDEAREN ANTOLAMENDU ETA ETXEBIZITZA DEPARTAMENTUA

**Espedientea:** 09/743

**Gaia:** Etxebizitza

**Mota:** Iradokizuna

**Kexa:** Desadostasuna prezio tasatuko etxebizitza bati uko egitearen ondorioz ezarritako zigorrarengatik.

**Ebazpena:** 261/09, abenduaren 23koa.

344

**Espedientea:** 09/828

**Gaia:** Etxebizitza

**Mota:** Gomendioa eta iradokizun normatiboa.

**Kexa:** Ados ez egotea babes publikoko etxebizitza bat emateari ezezkoa eman izatearekin.

**Ebazpena:** 11/2010, urtarrilaren 19koa.

### 2.1.2. Nafarroako toki entitateak

#### BARASOINGO UDALA

**Espedientea:** 09/715

**Gaia:** Zerbitzu publikoak

**Mota:** Gomendioa

**Kexa:** Udal zerbitzuak ematerakoan gertatutako akatsak.

**Ebazpena:** 8/2010, urtarrilaren 14koa.

#### IRUÑEKO UDALA

**Espedientea:** 09/622

**Gaia:** Euskara.

**Mota:** Legezko betebeharren gogorazpena

**Kexa:** Liburutegiko mailegu-agiria gaztelania hutsez egotea.

**Ebazpena:** 271/09, abenduaren 30koa.

**Espedientea: 09/857**

**Gaia:** Gizarte ongizatea

**Mota:** Legezko betebeharren gogorazpena

**Kexa:** Iturrama eta Azpilagaña lotzen dituen arrapala mekanikoa ezgaituentzat egokituta ez egotea.

**Ebazpena:** 18/2010, urtarrilaren 22koa.

**345**

**Espedientea: 10/361**

**Gaia:** Herritarren bermeak administrazio publikoekiko harremanetan.

**Mota:** Gomendioa (Familia, Gazteria, Kirol eta Gizarte Gaietako Departamentuari legezko betebeharren gogorazpen bat egin zaio, aldi berean)

**Kexa:** Administrazio publikoak ezer ez egitea dirulaguntzak kontrolatzearen arloan.

**Ebazpena:** 189/2010, urriaren 22koa.

**ARLEGIKO KONTZEJUA**

**Espedientea: 08/370**

**Gaia:** Herritarren bermeak administrazio publikoekiko harremanetan.

**Mota:** Legezko betebeharren gogorazpena

**Kexa:** Dokumentu bat jaso eta erregistratzeari ezezkoa ematea.

**Ebazpena:** 157/08, azaroaren 18koa.

Oharra: Kexa 2010ean berriz ere ireki zen, eta kontzejuak onartu ez duen legezko betebeharren gogorazpen bat eman zen.

## IRUÑERRIKO MANKOMUNITATEA

**Espedientea:** 09/804

**Gaia:** Zerbitzu publikoak

**Mota:** Gomendioa

**Kexa:** Desadostasuna garraio publikorako txartela ezin kargatzearekin txartel berriak ezarri arte.

**Ebazpena:** 7/2010, urtarrilaren 14koa.

346

**Espedientea:** 10/658

**Gaia:** Gizarte ongizatea

**Mota:** Legezko betebeharren gogorazpena

**Kexa:** Motordun aulki baten erabiltzailea ezin sartzea eskualdeko hiri autobusean.

**Ebazpena:** 173/2010, irailaren 30ekoa.

## 2.2. ADMINISTRAZIO PUBLIKOEN ONARTU EZ DITUZTEN EBAZPENAK

### 2.2.1. Nafarroako Foru Komunitateko administrazioa

#### FAMILIA, GAZTERIA, KIROL ETA GIZARTE GAIAK DEPARTAMENTUA

**Espedientea:** 10/361

**Gaia:** Herritarren bermeak administrazio publikoekiko harremanetan.

**Mota:** Legezko betebeharren gogorazpena (Iruñeko Udalarentzako gomendio bat ere badago)

**Kexa:** Administrazio publikoak ezer ez egitea dirulaguntzak kontrolatzearen arloan.

**Ebazpena:** 189/2010, urriaren 22koa.

## LANDA GARAPENeko ETA INGURUMENeko DEPARTAMENTUA

**Espedientea:** 05/143

**Gaia:** Ingurumena

**Mota:** Iradokizuna eta legezko betebeharren gogorazpena

**Kexa:** Basa fauna eta haren habitatak babestu eta kudeatzeari buruzko martxoaren 5eko 2/1996 Foru Legea ez betetzea.

**Ebazpena:** 42/2010, otsailaren 26koa.

**Espedientea:** 10/633

**Gaia:** Nekazaritza

**Mota:** Gomendioa eta legezko betebeharren gogorazpena

**Kexa:** Desadostasuna jatorri izendapen baten erregelamenduan eginiko arau-hauste batengatik ezarri zaion zehapen administratiboarekin.

**Ebazpena:** 156/2010, irailaren 8koa.

## EKONOMIA ETA OGASUN DEPARTAMENTUA

**Espedientea:** 09/895

**Gaia:** Hezkuntza

**Mota:** Legezko betebeharren gogorazpena

**Kexa:** Desadostasuna graduondoko ikasketa batzuetarako beka baten zenbatekoa eta ordainketa-modua direla eta departamentuak duen irizpidearekin.

**Ebazpena:** 36/2010, otsailaren 18koa.

**Espedientea:** 10/17

**Gaia:** Ogasuna

**Mota:** Gomendioa

**Kexa:** Desadostasuna premiamendu-prozedura batekin eta haren ondorioz eginiko bahiturarekin.

**Ebazpena:** 76/2010, apirilaren 26koa.

347

Ebazpenen zerrenda

## HEZKUNTZA DEPARTAMENTUA

**Espedientea:** 09/593

**Gaia:** Hezkuntza

**Mota:** Iradokizuna

**Kexa:** Eskaria, gurasoen elkarte batek kudeaturiko eskola-jantokiaren zerbitzua hobeki eman dadin, elikagai batzuetarako intolerantzia daukan haur bati dagokionez.

**Ebazpena:** 234/09, azaroaren 19koa.

348

**Espedientea:** 09/740

**Gaia:** Hezkuntza

**Mota:** Legezko betebeharren gogorazpena

**Kexa:** Desadostasuna eskola garraioaren zerbitzua esleitzeko erabili den kontratazio-prozedurarekin.

**Ebazpena:** 253/09, abenduaren 11koa.

**Espedientea:** 10/38

**Gaia:** Funtzio publikoa

**Mota:** Gomendioa eta legezko betebeharren gogorazpena

**Kexa:** Irakasle lanpostu bateko aldi baterako kontrataziorako izangai bat ados ez egotea lanpostu bat betetzeko erabili diren irizpideekin.

**Ebazpena:** 55/2010, martxoaren 16koa.

**Espedientea: 10/41**

**Gaia:** Hezkuntza

**Mota:** Gomendioa

**Kexa:** Hezkuntza premia bereziak dituzten haurrentzako eskola garraiorako finantziatorik ez egotea hezkuntza bereziko ikastetxe itunduetan.

**Ebazpena:** 41/2010, otsailaren 26koa.

**Espedientea: 10/351**

**Gaia:** Funtzio publikoa

**Mota:** Gomendioa

**Kexa:** Irregularitasunak ikastetxe bateko zuzendari lanpostu bat betetzerakoan.

**Ebazpena:** 111/2010, ekainaren 28koa.

**Espedientea: 10/544**

**Gaia:** Hezkuntza

**Mota:** Gomendioa eta iradokizuna

**Kexa:** Desadostasuna ikasteko beka bati aplikatutako beherapenarekin, ohorezko matrikula bat lortzearen ondoriozko sari gisa emandako zenbatekoarengatik eta familia ugarikoa izateagatik.

**Ebazpena:** 192/2010, urriaren 26koa.

**Espedientea: 10/666**

**Gaia:** Hezkuntza

**Mota:** Gomendioa eta legezko betebeharren gogorarazpena

**Kexa:** Desadostasuna ikasteko beka bat ukatzearekin.

**Ebazpena:** 176/2010, urriaren 8koa.

**Espedientea: 10/668**

**Gaia:** Hezkuntza

**Mota:** Gomendioa

**Kexa:** Eskola garraioaren zerbitzu osagarria ukatzea hezkuntza premia bereziak dituen ikasle bati.

**Ebazpena:** 178/2010, urriaren 13koa.

**Espedientea: 10/721**

**Gaia:** Funtzio publikoa

**Mota:** Gomendioa eta legezko betebeharren gogorazpena

**Kexa:** Lan kontratua duen erlijio irakasle bat ados ez egotea opor arruntak batzearekin arriskuko haurdunaldiarengatiko laneko bajaren aldiaren zati batekin.

**Ebazpena:** 185/2010, urriaren 19koa.

**LEHENDAKARITZA, JUSTIZIA ETA BARNE DEPARTAMENTUA****Espedientea: 09/586**

**Gaia:** Funtzio publikoa

**Mota:** Gomendioa eta legezko betebeharren gogorazpena (Berrikuntza, Enpresa eta Enplegu Departamentuari ere zuzendu zaizkionak)

**Kexa:** Aldi baterako kontratazioetarako zerrendak kudeatzean oker jardutea.

**Ebazpena:** 230/09, azaroaren 16koa.



OSASUN DEPARTAMENTUA - OSASUNBIDEA-NAFARROAKO  
OSASUN ZERBITZUA

**Espedientea:** 09/744

**Gaia:** Osasuna

**Mota:** Gomendioa

**Kexa:** Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak ezezkoa ematea in vitro ernalketarako beste saialdi bat egiteari.

**Ebazpena:** 4/2010, urtarrilaren 12koa.

351

**Espedientea:** 10/271

**Gaia:** Funtzio publikoa

**Mota:** Legezko betebeharren gogorazpena

**Kexa:** Desadostasuna goi mailako eginkizunak egitearekin haiei dagozkien ordainsariak hartu gabe.

**Ebazpena:** 90/2010, maiatzaren 20koa.

**Espedientea:** 10/380

**Gaia:** Osasuna

**Mota:** Gomendioa

**Kexa:** Ezetza historia klinikoko zenbait datu zuzentzeari.

**Ebazpena:** 114/2010, uztailaren 1ekoa.

## LURRALDEAREN ANTOLAMENDU ETA ETXEBIZITZA DEPARTAMENTUA

**Espedientea:** 09/605

**Gaia:** Etxebizitza

**Mota:** Legezko betebeharren gogorazpena

**Kexa:** Desadostasuna babestutako etxebizitza bat esleitzeko baremoaren aplikazioarekin, guraso bakarreko familiaren baldintzarengatik puntuaziorik ez dagoelako eta Nafarroan erroldatuta egotearengatik puntuazio txikia ematen delako.

**Ebazpena:** 251/09, abenduaren 11koa.

**Espedientea:** 10/258

**Gaia:** Etxebizitza

**Mota:** Gomendioa

**Kexa:** Prezio tasatuko etxebizitza bat ezin ordaintzearen ondorioz hari uko egin behar izatea, eta Administrazioak ezezkoa ematea uko hori justifikatuzat jotzeari, eskatzailea babes ofizialeko etxebizitzaren balizko onuradunen zerrendatik kanpo ez uzteko.

**Ebazpena:** 89/2010, maiatzaren 19koa.

**Espedientea:** 10/266

**Gaia:** Etxebizitza

**Mota:** Gomendioa

**Kexa:** Eraikuntza akatsak babes publikoko etxebizitza batean, eta aurkeztutako erreklamazioei erantzunik ez ematea.

**Ebazpena:** 96/2010, ekainaren 1ekoa.

## 2.2.2. Nafarroako toki entitateak

### AGOIZKO UDALA

**Espedientea:** 10/126

**Gaia:** Ingurumena

**Mota:** Gomendioa eta legezko betebeharren gogorazpena

**Kexa:** Arriskutsua izan daitekeen animalia bat edukitzeko lizentziarik ezin lortzea, udalak horri buruzko araurik ez edukitzeagatik.

**Ebazpena:** 65/2010, apirilaren 7koa.

353

### ARAKILGO UDALA ETA ERROZKO KONTZEJUA

**Espedientea:** 09/570

**Gaia:** Hirigintza

**Mota:** Gomendioa (Errozko Kontzejuari gomendio bera egin zaio)

**Kexa:** Bide publikoaren mugaketa egitearen ondorioz obretarako udal lizentzia duen itxitura kentzeko errekerimendua egitea.

**Ebazpena:** 197/09, urriaren 9koa.

### BERRIOZARKO UDALA

**Espedientea:** 09/504

**Gaia:** Trafikoa

**Mota:** Legezko betebeharren gogorazpena

**Kexa:** Desadostasuna trafikoaren arloko zehapen-prozedura batekin.

**Ebazpena:** 226/09, azaroaren 10ekoa.

## DESOJOKO UDALA

**Espedientea:** 09/535

**Gaia:** Hirigintza

**Mota:** Gomendioa

**Kexa:** Udalak obrak egiteko eginiko errekerimendu batekin ados ez egotea.

**Ebazpena:** 238/09, azaroaren 25ekoa.

354

## LIZARRAKO UDALA

**Espedientea:** 09/377

**Gaia:** Herritarren bermeak administrazio publikoekiko harremanetan.

**Mota:** Legezko betebeharren gogorazpena

**Kexa:** Desadostasuna kalteengatiko ondare-erantzukizunaren erreklamazioa ezestearekin.

**Ebazpena:**129/09, ekainaren 25ekoa.

**Espedientea:** 09/849

**Gaia:** Herritarren bermeak administrazio publikoekiko harremanetan.

**Mota:** Gomendioa eta legezko betebeharren gogorazpena

**Kexa:** Udalak lursail partikular bat bidegabeki bere egitea eta ados ez egotea gero lursail hori beste ente publiko bati eskuratzearekin.

**Ebazpena:** 48/2010, martxoaren 4koa.

## XULAPAINGO UDALA

**Espedientea:** 10/7

**Gaia:** Herritarren bermeak administrazio publikoekiko harremanetan.

**Mota:** Legezko betebeharren bi gogorarazpen

**Kexa:** Udalaren izendapen ofiziala aldatzeko eskariari ez erantzutea.

**Ebazpena:** 97/2010, ekainaren 1ekoa.

355

## LARRAGAKO UDALA

**Espedientea:** 10/32

**Gaia:** Hirigintza

**Mota:** Legezko betebeharren gogorarazpena

**Kexa:** Udalak ezer ere ez egitea obra bat gerarazteko dekretu bat ez betetzeari buruz.

**Ebazpena:** 63/2010, martxoaren 25ekoa.

## ERRIBERRIKO UDALA

**Espedientea:** 09/568

**Gaia:** Herri lanak

**Mota:** Gomendioa

**Kexa:** Desadostasuna aisiarako karpa bat jartzearekin herriko jaietan, karpa hori etxebizitza batzuetatik hurbil egoteagatik.

**Ebazpena:** 231/09, azaroaren 16koa.

## OLLOIBARREKO UDALA

**Espedientea:** 10/6

**Gaia:** Herritarren bermeak administrazio publikoekiko harremanetan.

**Mota:** Legezko betebeharren gogorazpena

**Kexa:** Udalaren izendapen ofiziala aldatzeko eskariari ez erantzutea.

**Ebazpena:** 60/2010, martxoaren 18koa.

356

## IRUÑEKO UDALA

**Espedientea:** 09/610

**Gaia:** Euskara

**Mota:** Legezko betebeharren gogorazpena

**Kexa:** Turismoaren arloko informazioa gaztelaniaz eta ingelesez ematea, eta testuak euskaraz ez jartzea.

**Ebazpena:** 254/09, abenduaren 11koa.

**Espedientea:** 09/611 y 09/762

**Gaia:** Euskara

**Mota:** Iradokizuna

**Kexa:** Desadostasuna udal informazioan euskarazko testua gaztelaniazkoa baino txikiagoa eta lausoagoa izatearekin.

**Ebazpena:** 221/09, azaroaren 9koa.

259/09, abenduaren 23koa.

**Espedientea: 09/756**

**Gaia:** Gizarte ongizatea

**Mota:** Gomendioa eta iradokizuna

**Kexa:** Banku sukurtsal bateko sarbidean baldintza eskasak egotea ezgaitasuna duten erabiltzaileentzat.

**Ebazpena:** 19/2010, urtarrilaren 22koa.

**Espedientea: 10/385**

**Gaia:** Trafikoa

**Mota:** Gomendioa

**Kexa:** Desadostasuna trafikoaren arloko zehapen batekin.

**Ebazpena:** 162/2010, irailaren 13koa.

**Espedientea: 09/607 y 09/608**

**Gaia:** Euskara

**Mota:** Legezko betebeharren gogorarazpena eta iradokizuna.

**Kexa:** Desadostasuna udal informazioan euskarazko testua gaztelaniazkoa baino txikiagoa eta lausoagoa izatearekin.

**Ebazpena:** 227/09, azaroaren 10ekoa.

228/09, azaroaren 10ekoa.

**SAN ADRIANGO UDALA**

**Espedientea: 10/400**

**Gaia:** Zerbitzu publikoak

**Mota:** Iradokizuna eta gomendioa.

**Kexa:** Uren udal zerbitzua geroratzea herritar bati matxura baten ondorioz gertaturiko ur kontsumo neurrigabearen berri ematerakoan.

**Ebazpena:** 109/2010, ekainaren 24koa

## TUTERAKO UDALA

**Espedientea:** 10/50

**Gaia:** Gazteria eta kirola

**Mota:** Iradokizuna

**Kexa:** Desadostasuna udal batek antolatutako areto-futboleko lehiaketa baten arloan norbanako batek eginiko arau-hauste batengatik ezarritako zehapenarekin.

**Ebazpena:** 62/2010, martxoaren 18koa.

358

**Espedientea:** 10/300

**Gaia:** Funtzio publikoa

**Mota:** Iradokizuna

**Kexa:** Ados ez egotea udaltzaina izateko oposizio batean proba bat zuzentzeko moduarekin.

**Ebazpena:** 68/2010, apirilaren 16koa.

**Espedientea:** 10/570

**Gaia:** Herritarren bermeak administrazio publikoekiko harremanetan.

**Mota:** Gomendioa eta legezko betebeharren gogorarazpena

**Kexa:** Negozioa duen etxabearen erakusleihoan baranda bat jartzearekin ados ez zegoela adierazteko udalari aurkeztutako eskabideei ez erantzutea.

**Ebazpena:** 142/2010, irailaren 1ekoa.



ANTSOAIN, BERRIOBEITI, BERRIOZAR, ITZA ETA XULAPAINGO  
GIZARTE ZERBITZUEN MANKOMUNITATEA

**Espedientea:** 09/766

**Gaia:** Zerbitzu publikoak

**Mota:** Iradokizuna

**Kexa:** Desadostasuna eremu mistoko administrazio batek langileak hartzeko eginiko deialdi batekin, euskaraz jakitea ez delako baloratzen.

**Ebazpena:** 16/2010, urtarrilaren 19koa.

359

### 3. BESTE ARRAZOI BATZUENGATIK 2010ean ITXITAKO EBAZPENAK

Ondoren aipatzen ditugu beste arrazoi batzuegatik itxi ziren kexa-espeditentek; hau da, haietan ez da hertsiki beharrezkoa izan Administrazioaren onarpena.

#### 3.1. Foru Komunitateko Administrazioa

##### HEZKUNTZA DEPARTAMENTUA

**Espedientea:** 09/149

**Gaia:** Euskara

**Mota:** Gomendioa

**Kexa:** Euskarabidea-Euskararen Nafar Institutuak Administrazioari enplegatuentzat antolatzen dituen euskarazko eskoletarako jartzen diren bitartekoak nahikoak ez izatea.

**Ebazpena:** 66/09, apirilaren 15ekoa.

**Oharra:** Hezkuntza Departamentuak euskarazko prestakuntzarako bideratzen dituen baliabide materialak eta giza baliabideak jakinarazi zituen.

## LEHENDAKARITZA, JUSTIZIA ETA BARNE DEPARTAMENTUA

**Espedientea:** 09/602

**Gaia:** Funtzio publikoa

**Mota:** Legezko betebeharren gogorazpena

**Kexa:** Minusbaliotasuna duen pertsona batentzat behar den egokitzapena ez egitea hautapen-prozesu bateko informatikako proba batean.

**Ebazpena:** 272/09, abenduaren 31koa.

360

Oharra: Departamentuak txosten bat bidali zuen Nafarroako Mendetasun Agentziaren balorazioarekin, non hautapen prozesuan hartutako neurriak justifikatzen baitziren.

### 3.2. Nafarroako toki entitateak

#### IRUÑEKO UDALA

**Espedientea:** 10/9

**Gaia:** Ingurumena

**Mota:** Gomendioa eta legezko betebeharren gogorazpena

**Kexa:** Taberna bateko jarduerak eragindako zaratak.

**Ebazpena:** 50/2010, martxoaren 5koa.

Oharra: Espedientea itxi zen udalarekin behar ziren kudeaketak egin ondoren.

**Espedientea: 10/691**

**Gaia:** Euskara.

**Mota:** Legezko betebeharren gogorazpena

**Kexa:** Desadostasuna liburuaren egunari buruzko publizitate-kartelekin, euskarazko testua urria izateagatik.

Oharra: Espedientea itxi zen kanpaina euskaraz ere egin zela egiaztatu ondoren.

**361**

## **4. 2010eko ABENDUAREN 31n ERANTZUN GABE ZEUDEN EBAZPENAK**

Ondoren, 2010eko abenduaren 31n epeak iragan diren eta ukitutako administrazioak erakunde honek eginiko ebazpenei oraindik ere erantzun ez dizkien espedienteak aipatzen ditugu.

### **4.1. Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioa**

#### **FAMILIA, GAZTERIA, KIROL ETA GIZARTE GAIETAKO DEPARTAMENTUA**

**Espedientea: 09/523**

**Gaia:** Gizarte ongizatea

**Mota:** Legezko betebeharren gogorazpena

**Kexa:** Idazki bati ez erantzutea.

**Ebazpena:** 184/2010, urriaren 14koa.

**Espedientea: 09/780****Gaia:** Ogasuna**Mota:** Gomendioa (Ekonomia eta Ogasun Departamentuarentzako beste gomendio bat ere badago).**Kexa:** Ados ez egotea laguntza behar duen pertsonaren ziurtagiri gisa exijitzen den dokumentazioarekin, pertsona fisikoen gaineko zergaren aitopenean murrizketa bat egin ahal izateko.**Ebazpena:** 92/2010, maiatzaren 21ekoa.**Espedientea: 10/190****Gaia:** Gizarte ongizatea**Mota:** Iradokizuna**Kexa:** Ados ez egotea adingabe bat familia zabalean hartzeagatiko laguntza bat amaitzearekin.**Ebazpena:** 91/2010, maiatzaren 20koa.**Espedientea: 10/298****Gaia:** Gizarte ongizatea**Mota:** Gomendioa**Kexa:** Gizarte Gaien Ikuskapen Zerbitzuak ezer ez egitea egoitza pribatu baten jardueraren aurrean, zehazki egoitza-toki baten prezioa aldatzearekin Nafarroako Mendetasun Agentziak egoiliarren balorazioa egin ondoren.**Ebazpena:** 171/2010, irailaren 30ekoa.

**Espedientea: 10/393**

**Gaia:** Hezkuntza

**Mota:** Iradokizuna (Hezkuntza eta Osasun departamentuei ere egin zaie)

**Kexa:** Fisioterapiako berariazko tratamendurik ez egotea hezkuntza premia bereziak dituzten ikasleentzat, zehazki, garuneko perlesia duten ikasleentzat, ikasturtea amaitzen denetik hurrengoa hasten den arte.

**Ebazpena:** 149/2010, irailaren 2koa.

**363**

**Espedientea: 10/594**

**Gaia:** Gizarte ongizatea

**Mota:** Legezko betebeharren gogorazpena

**Kexa:** Desadostasuna zentro psikogeriatriko batean egoteagatik sortutako zorra erreklamatzearekin.

**Ebazpena:** 203/2010, azaroaren 22koa.

**Espedientea: 10/709**

**Gaia:** Gizarte ongizatea

**Mota:** Legezko betebeharren gogorazpena

**Kexa:** Mendetasunerako laguntza ekonomiko bati aurrekontuan diru nahikorik ez egoteagatik ezezkoa emateari buruzko jakinarazpena iristea mendetasuna zuen pertsona hil eta bi urtetara.

**Ebazpena:** 202/2010, azaroaren 18koa.

## TOKI ADMINISTRAZIO DEPARTAMENTUA

### Espedientea: 10/703

**Gaia:** Herritarren bermeak administrazio publikoekiko harremanetan.

**Mota:** Legezko betebeharren gogorazpena (Agoizko Udalarentzako gomendio bat ere badago)

**Kexa:** Lursailen aldi baterako okupazioarengatiko ordainketen inguruan aurkeztutako eskabideei ez erantzutea.

**Ebazpena:** 197/2010, azaroaren 5koa.

### Espedientea: 10/868

**Gaia:** Euskara.

**Mota:** Legezko betebeharren gogorazpena

**Kexa:** Arroitzen obrei buruzko seinaleak gaztelania hutsez egotea.

## KULTURA ETA TURISMO DEPARTAMENTUA

### Espedientea: 10/456

**Gaia:** Euskara.

**Mota:** Legezko betebeharren gogorazpena

**Kexa:** Zamartzeko Monasterioan jarritako kartelean toponimia ofiziala ez betetzea.

### Espedientea: 10/683

**Gaia:** Euskara.

**Mota:** Legezko betebeharren gogorazpena

**Kexa:** Baztango eskualdeko kartel batean euskarazko testua txikiagoa izatea gaztelaniazko testua baino, eta toponimia ofizialean akatsak egotea.

**Espedientea:** 10/690

**Gaia:** Euskara.

**Mota:** Legezko betebeharren gogorazpena

**Kexa:** Aurizberrira gaztelania hutsez igortzea “Santiago Bideko abesbatzak” ekitaldiari buruzko esku-orria.

**Espedientea:** 10/697

**Gaia:** Euskara.

**Mota:** Legezko betebeharren gogorazpena

**Kexa:** Orreagako Turismo Bulegoko esku-orriak gaztelania hutsez egotea.

**365**

## LANDA GARAPENeko ETA INGURUMENeko DEPARTAMENTUA

**Espedientea:** 10/330

**Gaia:** Herritarren bermeak administrazio publikoekiko harremanetan.

**Mota:** Legezko betebeharren gogorazpena

**Kexa:** Informazio eskaerari ez erantzutea

**Ebazpena:** 136/2010, abuztuaren 17koa.

## EKONOMIA ETA OGASUN DEPARTAMENTUA

**Espedientea:** 09/780

**Gaia:** Ogasuna

**Mota:** Bi gomendio (horietako bat Familia, Gazteria, Kirol eta Gizarte Gaietako Departamentuari egina)

**Kexa:** Ados ez egotea laguntza behar duen pertsonaren ziurtagiri gisa exijitzen den dokumentazioarekin, pertsona fisikoen gaineko zergaren aitortpenean murrizketa bat egin ahal izateko.

**Ebazpena:** 92/2010, maiatzaren 21ekoa.

**Espedientea:** 10/678

**Gaia:** Euskara.

**Mota:** Legezko betebeharren bi gogorarazpen

**Kexa:** Arribe-Atalluko Kontzejuari gaztelania hutsez bidaltzea euskaraz eskatutako informazioa.

**Espedientea:** 10/679

**Gaia:** Euskara.

**Mota:** Legezko betebeharren bi gogorarazpen (Arribe-Atalluko Kontzejuari legezko betebeharren gogorarazpen bat ere egin zaio, aldi berean)

**Kexa:** Desadostasuna agiri bat izapidetzeari ezezkoa eman izatearekin, Arribe-Atalluko Kontzejuak gaztelaniaz bidaltzen ez duen arte.

## HEZKUNTZA DEPARTAMENTUA

**Espedientea:** 10/393

**Gaia:** Hezkuntza

**Mota:** Iradokizuna (Familia, Gazteria, Kirol eta Gizarte Gaietako Departamentuari iradokizun bera egin zaio)

**Kexa:** Fisioterapiako berariazko tratamendurik ez egotea hezkuntza premia bereziak dituzten ikasleentzat, zehazki, garuneko perlesia duten ikasleentzat, ikasturtea amaitzen denetik hurrengoa hasten den arte.

**Ebazpena:** 149/2010, irailaren 2koa.



**Espedienteas:** 10/720, 10/725, 10/726, 10/727, 10/728, 10/729,  
10/730 y 10/784

**Gaia:** Hezkuntza

**Mota:** Gomendioa

**Kexa:** Iruñeko Hizkuntza Eskola Ofizialean matrikula bide  
elektronikoz ezin egitea.

**Ebazpena:** 195/2010, urriaren 28koa.

367

**Espedientea:** 10/751

**Gaia:** Funtzio publikoa

**Mota:** Gomendioa

**Kexa:** Merezimenduak ez aitortzea irakaskuntza ertainetako  
irakasleen kidegoetara sartzeko hautapen-prozesu  
bateko lehiaketa fasean.

**Ebazpena:** 209/2010, abenduaren 1ekoa.

**Espedientea:** 10/752

**Gaia:** Funtzio publikoa

**Mota:** Gomendioa eta legezko betebeharren gogorarazpena  
(Lehendakaritza, Justizia eta Barne Departamentuari  
ere igorri zaizkionak)

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

**Ebazpena:** 205/2010, azaroaren 25ekoa.

**Espedientea: 10/761**

**Gaia:** Funtzio publikoa

**Mota:** Gomendioa

**Kexa:** Desadostasuna merezimenduen lehiaketako fasean Vázquez de Mella eskolan irakasle espezialista gisa izandako esperientzia ez baloratzearekin.

**Ebazpena:** 206/2010, azaroaren 25ekoa.

**Espedientea: 10/796**

**Gaia:** Funtzio publikoa

**Mota:** Iradokizun normatiboa

**Kexa:** Behin betiko destinoak adjudikatzerakoan, ezgaitasuna duten pertsonen lehentasunik ez izatea, irakaskuntzaren arloko lekualdatze-lehiaketetan.

**Ebazpena:** 220/2010, abenduaren 27koa.

**Espedientea: 10/818**

**Gaia:** Hezkuntza

**Mota:** Gomendioa

**Kexa:** Hezkuntza premia bereziak dituen haur bati laguntza gehigarria ukatzea.

**Ebazpena:** 213/2010, abenduaren 9koa.

**Espedientea: 10/834**

**Gaia:** Zerbitzu publikoak

**Mota:** Legezko betebeharren gogorarazpena

**Kexa:** Eskola-jardueran gertaturiko kalteengatiko erreklamazio bat ez ebatzea.

**Ebazpena:** 221/2010, abenduaren 30ekoa.

## LEHENDAKARITZA, JUSTIZIA ETA BARNE DEPARTAMENTUA

**Espedientea:** 10/561 y 10/562

**Gaia:** Euskara.

**Mota:** Legezko betebeharren gogorazpena

**Kexa:** Ekonomia eta Ogasun Departamentuaren webgunean gabeziak egotea pertsona fisikoen errentaren gaineko zergaren deklarazio-proposamenean hizkuntza hautatu eta berresteko.

369

**Espedientea:** 10/588 y 10/589

**Gaia:** Funtzio publikoa

**Mota:** Iradokizuna eta legezko betebeharren gogorazpena

**Kexa:** Desadostasuna Nafarroako Gobernuko goi mailako tituludunaren lanpostu batera sartzeko titulazio jakin batzuk exijitzearekin.

**Ebazpena:** 204/2010, azaroaren 23koa.

**Espedientea:** 10/752

**Gaia:** Funtzio publikoa

**Mota:** Gomendioa eta legezko betebeharren gogorazpena (Hezkuntza Departamentuari ere igorri zaizkio)

**Kexa:** Irakaskuntzaren arloko lekualdatze-lehiaketa batean behin betiko destino gisa esleitutako lanpostu baten jabetza-hartzea aintzat ez hartzea, lanpostuaren jabetza hartzeko datan beste administrazio publiko batean zerbitzuak ematen aritzeagatik borondatezko eszedentzia lortzeko eskubideaz baliatzearen ondorioz, eta aurkeztutako eskabideari ez erantzutea.

**Ebazpena:** 205/2010, azaroaren 25koa.

**Espedientea: 10/766****Gaia:** Funtzio publikoa

**Mota:** Administrazio publikoari legezko betebeharren gogorazpena egitea, herritarrek aurkezten dituzten eskari eta idazki guztiei behar den epean berariaz erantzuteko betebeharrari buruz.

**Kexa:** Borondatezko erretiroa hartzeko eskubidea ukatzea, erlijio-zerbitzuak eman zituen aldia ez aitortzeagatik, eta ados ez egotea aurkeztutako eskabideari ez erantzutearekin.

**Ebazpena:** 217/2010, abenduaren 20koa.

**Espedientea: 10/771****Gaia:** Funtzio publikoa**Mota:** Iradokizuna

**Kexa:** Administrari laguntzailea izateko lanpostuetarako oposiziorako deialdi batean informazio okerra ematea eta testua nahasgarria izatea.

**Ebazpena:** 199/2010, azaroaren 11koa.

**Espedientea: 10/775****Gaia:** Funtzio publikoa**Mota:** Gomendioa

**Kexa:** Desadostasuna familia-laguntza bat atzera eraginaz ez ematearekin.

**Ebazpena:** 215/2010, abenduaren 13koa.

## ERAKUNDE HARREMANETARAKO DEPARTAMENTUA

**Espedientea:** 10/935

**Gaia:** Euskara.

**Mota:** Iradokizuna

**Kexa:** Desadostasuna kontratazio atarian agertutako kontratazio-iragarki baten baldintza teknikoekin, berariaz zehazten baita dokumentazioa gaztelaniaz aurkeztu behar dela.

371

## OSASUN DEPARTAMENTUA - OSASUNBIDEA NAFARROAKO OSASUN ZERBITZUA

**Espedientea:** 10/393

**Gaia:** Hezkuntza

**Mota:** Iradokizuna (Familia, Gazteria, Kirol eta Gizarte Gaietako Departamentuari eta Hezkuntza Departamentuari ere egin zaie)

**Kexa:** Fisioterapiako berariazko tratamendurik ez egotea hezkuntza premia bereziak dituzten ikasleentzat, zehazki, garuneko perlesia duten ikasleentzat, ikasturtea amaitzen denetik hurrengo hasten den arte.

**Ebazpena:** 149/2010, irailaren 2koa.

**Espedientea:** 10/637

**Gaia:** Herritarren bermeak administrazio publikoekiko harremanetan.

**Mota:** Legezko betebeharren gogorazpena

**Kexa:** Osasun etxe batean tratu desegokia ematea.

**Ebazpena:** 179/2010, urriaren 13koa.

**Espedientea:** 10/655

**Gaia:** Osasuna

**Mota:** Iradokizuna

**Kexa:** Errezeta elektronikoaren sistemak oker funtzionatzea.

**Espedientea:** 10/800

**Gaia:** Osasuna

**Mota:** Bi gomendio

**Kexa:** Ugalkortasuneko tratamendu batean geroratzeta eta hasiera batean emandako data ez betetzea.

**Ebazpena:** 211/2010, abenduaren 7koa.

**Espedientea:** 10/804

**Gaia:** Osasuna

**Mota:** Legezko betebeharren gogorazpena

**Kexa:** Familiako sendagileak laguntza mediko desegokia ematea.

**Ebazpena:** 214/2010, abenduaren 13koa.

**Espedientea:** 10/878

**Gaia:** Osasuna

**Mota:** Gomendioa

**Kexa:** Ginekologiako errebisio baterako zita ematen geroratzeta.

**Ebazpena:** 219/2010, abenduaren 27koa.

## LURRALDEAREN ANTOLAMENDU ETA ETXEBIZITZA DEPARTAMENTUA

**Espedientea:** 10/882

**Gaia:** Etxebizitza

**Mota:** Iradokizuna

**Kexa:** Desadostasuna ikuskapen-prozedura batekin eta herritarrari emandako tratu desegokiarekin.

**Ebazpena:** 219/2010, abenduaren 27koa.

373

### 4.2. Nafarroako toki entitateak

#### ALTSASUKO UDALA

**Espedientea:** 10/693 y 10/694

**Gaia:** Euskara.

**Mota:** Legezko betebeharren gogorazpena

**Kexa:** Udalaren informazioa gaztelania hutsez egotea.

#### AGOIZKO UDALA

**Espedientea:** 10/703

**Gaia:** Herritarren bermeak administrazio publikoekiko harremanetan.

**Mota:** Gomendioa (Toki Administrazioko Departamentuarantzako legezko betebeharren gogorazpen bat ere badu)

**Kexa:** Lursailen aldi baterako okupazioarengatik ordainketen inguruan aurkeztutako eskabideei ez erantzutea.

**Ebazpena:** 197/2010, azaroaren 5koa.

## BARASOINGO UDALA

**Espedientea:** 10/573

**Gaia:** Herri lanak

**Mota:** Legezko betebeharren gogorazpena

**Kexa:** Desadostasuna kale bat urbanizazio proiektu batetik kanpo uztearekin.

**Ebazpena:** 207/2010, azaroaren 25ekoa.

374

## EGUESIBARKO UDALA

**Espedientea:** 10/308

**Gaia:** Herritarren bermeak administrazio publikoekiko harremanetan.

**Mota:** Iradokizuna

**Kexa:** Ez erantzutea ediktuen bitartez jakinarazitako zehapen-espediente baten aurka aurkeztutako errekurtsioei.

**Ebazpena:** 129/2010, abuztuaren 3koa.

**Espedientea:** 10/327

**Gaia:** Trafikoa

**Mota:** Gomendioa

**Kexa:** Desadostasuna ibilgailu baten aparkatze desegokiarengatik ezarritako zehapenarekin.

**Ebazpena:** 154/2010, irailaren 7koa.



## LIZARRAKO UDALA

**Espedientea:** 10/841

**Gaia:** Ingurumena

**Mota:** Iradokizuna

**Kexa:** Desadostasuna udalak ezer ere ez egitearekin jolas parke batetik heldu diren zaraten immisioa dela eta.

375

## IRURTZUNGO UDALA

**Espedientea:** 10/869

**Gaia:** Euskara.

**Mota:** Legezko betebeharren gogorarazpena

**Kexa:** Kiroldegiko iragarkien oholean iragarki batzuk gaztelania hutsez jartzea.

## LEITZAKO UDALA

**Espedientea:** 10/664

**Gaia:** Hirigintza

**Mota:** Gomendioa

**Kexa:** Desadostasuna erortzeko arriskuan izan eta lurzoru ez-urbanizagarrian dauden eraikin batzuekin.

**Ebazpena:** 208/2010, azaroaren 25ekoa.

## IRUNBERRIKO UDALA

**Espedientea:** 10/530

**Gaia:** Herritarren bermeak administrazio publikoekiko harremanetan.

**Mota:** Gomendioa

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

**Ebazpena:** 177/2010, urriaren 8koa.

376

## MURILLO EL CUENDEKO UDALA

**Espedientea:** 10/572

**Gaia:** Herritarren bermeak administrazio publikoekiko harremanetan.

**Mota:** Gomendioa

**Kexa:** Artxibo eta erregistro administratiboak ezin kontsultatzea.

**Ebazpena:** 187/2010, urriaren 19koa.

## ERRIBERRIKO UDALA

**Espedientea:** 10/587

**Gaia:** Herritarren bermeak administrazio publikoekiko harremanetan.

**Mota:** Legezko betebeharren gogorazpena

**Kexa:** Berraztertzeke errekurtsio bati ez erantzutea

**Ebazpena:** 190/2010, urriaren 26koa.

## OLTZAKO UDALA

**Espedientea:** 10/710

**Gaia:** Ogasuna

**Mota:** Legezko betebeharren gogorazpena

**Kexa:** Desadostasuna 0 eta 3 urte arteko haur eskola batean egin eta gero deuseztatu zen matrikula baten zenbatekoa ez itzultzearekin.

**Ebazpena:** 188/2010, urriaren 21ekoa.

377

## IRUÑEKO UDALA

**Espedientea:** 10/470

**Gaia:** Trafikoa

**Mota:** Iradokizuna

**Kexa:** Oinezkoentzako segurtasun eza, ibilgailuek oinezkoentzako eremu batetik zirkulatzeagatik.

**Espedientea:** 10/933

**Gaia:** Herritarren bermeak administrazio publikoekiko harremanetan.

**Mota:** Legezko betebeharren gogorazpena

**Kexa:** Iruñeko Civivox batzuetan ordutegiei buruzko informazioa eta esku-orriak gaztelania hutsez idatzita egotea.

**Espedientea:** 10/934

**Gaia:** Herritarren bermeak administrazio publikoekiko harremanetan.

**Mota:** Legezko betebeharren gogorazpena

**Kexa:** Sanferminei buruzko informazio orria eta Iruñeko Udalaren oharra gaztelania hutsez egotea.

## ZANGOZAKO UDALA

**Espedientea:** 10/395

**Gaia:** Funtzio publikoa

**Mota:** Legezko betebeharren gogorazpena

**Kexa:** Akatsa plantilla organikoa Nafarroako Aldizkari Ofizialean argitaratzerakoan.

**Ebazpena:** 145/2010, irailaren 1ekoa.

378

## TUTERAKO UDALA

**Espedientea:** 10/631

**Gaia:** Ingurumena

**Mota:** Legezko betebeharren gogorazpena

**Kexa:** Tuterako San Jaime plazako tabernetan sortutako zaratak.

**Ebazpena:** 157/2010, irailaren 8koa.

**Espedientea:** 10/873

**Gaia:** Zerbitzu publikoak

**Mota:** Gomendioa

**Kexa:** Desadostasuna hilerrian hilobi bat erabiltzeko kontzesio administratiboaren aldiarekin.

**Ebazpena:** 216/2010, abenduaren 20koa.

**Espedientea:** 10/904

**Gaia:** Ingurumena

**Mota:** Legezko betebeharren gogorazpena

**Kexa:** Bere etxebizitzaren ondoan dagoen taberna batetik heldutako zaratak.

**Ebazpena:** 218/2010, abenduaren 27koa.

## ARRIBE-ATALLUKO KONTZEJUA

**Espedientea:** 10/678 y 10/679

**Gaia:** Euskara.

**Mota:** Legezko betebeharren gogorazpena

**Gaia:** Ekonomia eta Ogasun Departamentuari informazioa soilik euskaraz bidaltzea.

379

## AZANTZA

**Espedientea:** 09/672

**Gaia:** Herritarren bermeak administrazio publikoekiko harremanetan.

**Mota:** Legezko betebeharren gogorazpena

**Kexa:** Kontzejuko artxiboko kopiak ukatzea.

**Ebazpena:** 152/2010, irailaren 3koa.

## AZKONAKO KONTZEJUA

**Espedientea:** 10/646

**Gaia:** Herritarren bermeak administrazio publikoekiko harremanetan.

**Mota:** Gomendioa

**Kexa:** Bizilagun baten eskariei erantzunik ez ematea.

**Ebazpena:** 194/2010, urriaren 28koa.

## NARBARTEKO KONTZEJUA

**Espedientea:** 10/37

**Gaia:** Herritarren bermeak administrazio publikoekiko harremanetan.

**Mota:** Gomendioa, legezko betebeharren gogorazpena eta iradokizuna

**Kexa:** Desadostasuna ondasun publiko baten kalifikazio juridikoa aldatzeko prozedurarekin eta zailtasunak izatea kontzejuko bulegoetara sartzeko eta hartan dokumentazioa entregatzeko.

**Ebazpena:** 61/2010, martxoaren 18koa.

198/2010, azaroaren 11koa.

380

## IRUÑERRIKO MANKOMUNITATEA

**Espedientea:** 10/717

**Gaia:** Zerbitzu publikoak

**Mota:** Iradokizuna

**Kexa:** Eskualdeko hiri garraiorako txartelean eginiko karguak ezin kontsultatzea.

**Ebazpena:** 201/2010, azaroaren 18koa.

## ERRIBERAKO HONDAKIN SOLIDOEN MANKOMUNITATEA

**Espedientea:** 10/630

**Gaia:** Ogasuna

**Mota:** Gomendioa eta legezko betebeharren gogorazpena

**Kexa:** Zaborren tasari buruzko ordainagiri bana bidaltzea helbide berean bizi diren zergadunei.

**Ebazpena:** 191/2010, urriaren 26koa.

### 4.3. Beste administrazio eta entitate publiko batzuk

#### NAFARROAKO UNIBERTSITATE PUBLIKOA

**Espedientea:** 10/535

**Gaia:** Hezkuntza

**Mota:** Iradokizuna

**Kexa:** Azterketa bat egiteko data eta tokiari buruzko komunikazio okerra.

**Ebazpena:** 169/2010, irailaren 30ekoa.

**Espedientea:** 10/675

**Gaia:** Euskara.

**Mota:** Legezko betebeharren gogorazpena

**Kexa:** Webgunearen bidez master batean izena aurrez ematea ezinezkoa izatea euskaraz.

381

## 5. BITARTEKARITZA-LANAK

### 5.1. ONARTUTAKO BITARTEKARITZA-LANAK

Atal honetan, administrazio publikoek Nafarroako Arartekoak eginiko iradokizunak onartu dituzten kasuei dagozkien espedienteak eta kegak aipatzen dira.

382

#### 5.1.1. Foru Komunitateko Administrazioa

##### HEZKUNTZA DEPARTAMENTUA

**Espedientea:** 10/251

**Gaia:** Hezkuntza

**Mota:** Iradokizuna

**Kexa:** Itundutako ikastetxe pribatu batean haur hezkuntzako ikasgela bat baimentzeko eta finantzatzeko eskera, gurasoek heziketa jakin bat hautatzeko daukaten eskubidea bete ahal izateko.

**Espedientea:** 10/490

**Gaia:** Hezkuntza

**Mota:** Iradokizuna

**Kexa:** Sare pribatu itunduko ikastola batean derrigorrezko bigarren hezkuntzako lerro bat baimentzeko eta finantzatzeko eskaria.

**Espedientea:** 10/390

**Gaia:** Hezkuntza

**Mota:** Iradokizuna

**Kexa:** Desadostasuna haur eta lehen hezkuntzako ikastetxe publiko batean eskolaldi jarraitua ezartzearekin.



### 5.1.2. Nafarroako toki entitateak

#### LIZARRAKO UDALA

**Espedientea:** 10/12

**Gaia:** Hirigintza

**Mota:** Iradokizuna

**Kexa:** Desadostasuna hiri antolamenduko plan orokor baten aldaketarekin.

383

#### IRUÑEKO UDALA

**Espedientea:** 10/466

**Gaia:** Trafikoa

**Mota:** Iradokizuna

**Kexa:** Azpilagaña auzoan aparkatzeko behar adina toki ez egotea.

#### GAINTZAKO KONTZEJUA

**Espedientea:** 10/328

**Gaia:** Zerbitzu publikoak

**Mota:** Iradokizuna

**Kexa:** Auzolan batean esleitutako eginbeharrak ezin egitea.

## 5.2. ONARTU EZ DIREN BITARTEKARITZA-LANAK

Atal honetan, administrazio publikoek Nafarroako Arartekoak eginiko iradokizunak onartu ez dituzten kasuei dagozkien espedienteak aipatzen dira.

### 5.2.1. Foru Komunitateko Administrazioa

384

#### HEZKUNTZA DEPARTAMENTUA

**Espedientea:** 10/269

**Gaia:** Hezkuntza

**Mota:** Iradokizuna

**Kexa:** Desadostasuna hezkuntza premia bereziak dituen ikasle bat ikastetxez aldatzarekin, ikastetxe arrunt batetik hezkuntza bereziko ikastetxe batera.

**Espedienteas:** 10/208 a 10/227, 10/234 y 10/235

**Gaia:** Hezkuntza

**Mota:** Iradokizuna

**Kexa:** Haur hezkuntzako ikasgela bat baimentzeko eta finantzatzeko eskaria, itundutako ikastetxe pribatu bateko eskariari erantzuteko.

**Espedientea:** 10/524

**Gaia:** Hezkuntza

**Mota:** Iradokizuna

**Kexa:** Beste herri batera British eredu ikastera joan behar duten ikasleentzako eskola-garraioa finantzatzeko eskaria.

## OSASUN DEPARTAMENTUA

**Espedientea:** 10/283

**Gaia:** Osasuna

**Mota:** Iradokizuna

**Kexa:** Minbizia duen gaixo bat ados ez egoa osasun-administrazioak hartutako erabakiarekin -gaixotasunarekin lotutako tratamendu bat finantzatzen ez jarraitzea-.

385

### 5.3. 2010eko ABENDUAREN 31n ERANTZUN GABE ZEUDEN BITARTEKARITZA-LANAK

Atal honetan, 2010eko abenduaren 31n administrazio publikoen erantzuna jaso gabe zeuden espedienteak aipatzen ditugu.

#### 5.3.1. Foru Komunitateko Administrazioa

### LANDA GARAPENeko ETA INGURUMENeko DEPARTAMENTUA

**Espedientea:** 10/789

**Gaia:** Ingurumena

**Mota:** Iradokizuna

**Kexa:** Desadostasuna Administrazio Publikoak ehiza-jarduera dela-eta egin duen kudeaketarekin.

### 5.3.2. Nafarroako toki entitateak

#### BARILLASKO UDALA

**Espedientea:** 09/341

**Gaia:** Herri lanak

**Mota:** Iradokizuna

**Kexa:** Etxebizitza batean argi-hornidurarik ez egotea.

386

#### IRUÑEKO UDALA

**Espedientea:** 10/807

**Gaia:** Barne arazoak

**Mota:** Iradokizuna

**Kexa:** Desadostasuna udaltzaingoak ezarritako isun batekin.

#### ESAKO UDALA

**Espedientea:** 10/724

**Gaia:** Hirigintza

**Mota:** Iradokizuna

**Kexa:** Hirigintza-exekuzioari buruzko erabaki bat ez betetzea.







**Defensor del Pueblo  
de Navarra**  
Nafarroako Arartekoa













Defensor del Pueblo  
de Navarra  
Nafarroako Arartekoa