

# URTEKO TXOSTENA

# 2019



Defensor del Pueblo  
de Navarra  
Nafarroako Arartekoa



# URTEKO TXOSTENA

## 2019



**Defensor del Pueblo  
de Navarra**  
**Nafarroako Arartekoa**

Izenburua: 2019ko urteko txostena

Argitaratzailea: Nafarroako Foru Komunitateko Arartekoaren erakundea

© 2020ko, Apirila

Diseinua eta maquetazioa: Carlos Fernández Prego

I. KAPITULUA. SARRERA ETA EGIKARITZE LABURPENA .....	5
II. KAPITULUA. KEXAK .....	25
2.1. DATU OROKORRAK .....	25
2.2. KEXEN JOMUGA DIREN ADMINISTRAZIO PUBLIKOAK .....	26
2.3. ONARTUTAKO KEXAK .....	33
2.4. ESPAINIAKO DEFENDATZAILEARI EDO AUTONOMIA ERKIDEGOETAKO HERRITARREN ESKUBIDEEN DEFENTSARAKO PARLAMENTUETAKO GOI-KOMISARIOEI IGORRITAKO KEXAK .....	34
2.5. IKERTUTAKO KEXAK. IKERKETEN EMAITZA .....	34
2.6. KEXEN ONDORIOZ EMANDAKO EBAZPENAK .....	35
2.7. ADMINISTRAZIO PUBLIKOEN ZER MAILATARAINO ONARTZEN DITUZTEN EBAZPENAK .....	38
2.8. KEXEN XEDEEN ERABATEKO ONARPEN MAILA. EFIZIENTZIA MAILA .....	43
2.9. AURKEZTU DIREN KEXEN ZERRENDA ETA BANAKETA, GAIEN ARABERA. ....	44
III. KAPITULUA. OFIZIOZKO JARDUKETAK .....	201
3.1. DATU OROKORRAK. ....	201
3.2. 2019KO OFIZIOZKO JARDUKETA GARRANTZITSUENAK. ....	204
3.2.1. Bidaidetik gabeko adingabe atzeritarren (MENA) babesa. ....	204
3.2.2. Pediatriako profesionalen eskasia. ....	221
3.2.3. Zerga Administrazioaren Estatu Agentziak hizkuntza-koofizialtasuna ez errespetatzea. ....	223
3.2.4. Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuko itxaron-zerrendak. ....	230
3.2.5. Bide-segurtasuneko arazoak Azagrako zeharbidean. ....	233
3.2.6. Itxaronaldi luzeegiak Ibilgailuen Azterketa Teknikoa (AIT) egiteko. ....	235
3.2.7. Berotegi-efektuko gas-isurketen helburua ez betetzea. ....	237
3.2.8. Larrialdi klimatikoaren adierazpena. ....	239
3.2.9. LGTBiren aurkako kartelak Iruñeko II. Zabalgunean .....	240
3.2.10. Larrialdi-zerbitzuen arreta landa-guneetan. ....	241
3.2.11. Jazarpena Guardia Zibilen seme-alabei Berako ikastetxe batean. ....	244
3.2.12. Zailtasunak atzerrian jaiotako adingabeei futbol-lizentziak jaulkitzeko. ....	245
3.2.13. Telefono eta Internet zerbitzuak etetea, Petilla Aragoi. ....	248
3.3. HERRIAREN DEFENDATZAILEEN XXXIV. KOORDINAZIO JARDUNALDIAK. ....	251
3.4. NAFARROAKO HAURREN ETA NERABEEN EGOERARI BURUZKO INFORMAZIOA. ....	254
3.4.1. Egindako jarduketaren deskribapena eta ebaluazioa. ....	254
3.4.2. Azken urteotako bilakaeraren informazio-koadroa. ....	264
3.4.3. Iradokizunak. ....	268

IV. KAPITULUA. HERRITARREK EGINDAKO PROPOSAMENAK ZERBITZU PUBLIKOAK HOBETZEKO. ....	271
4.1. DATU OROKORRAK. ....	271
4.2. PROPOSAMENEN EDUKIA. ....	272
4.2.1. Proposamena, Suhiltzaile-oposizioetan plika-sistema ezartzeko eta barne-sustapeneko txanda eta sarbide libreko txanda bereizteko. ....	272
4.2.2. Foruzaingoaren lanpostua lortzeko proben gutxienerako baldintza fisikoak aldatzeko proposamena, berdinak izan daitezen gizonentzat eta emakumeentzat. ....	274
4.2.3. Proposamena, Nafarroako liburutegi publikoak irekitzeko ordutegiak zabaltzeko udako hilabeteetan, arratsaldetan. ....	277
4.2.4. Desgaitasuna duten pertsonen ibilgailuei trakzio mekanikoko ibilgailuen zerga ordaintzetik salbuesteko proposamena. ....	279
4.2.5. Langabezia-prestazioa kalkulatzeko metodoa aldatzeko proposamena. ....	283
V. KAPITULUA. GOMENDIOAK, IRADOKIZUNAK ETA LEGEZKO BETEBEHARREN GOGORARAZPENAK. ....	285
5.1. SARRERA. ....	285
5.2. GOMENDIOAK, IRADOKIZUNAK ETA LEGEZKO BETEBEHARREN GOGORARAZPENAK. ....	285
5.2.1. Enplegu publikora heltzea. ....	285
5.2.2. Nekazaritza eta abeltzaintza. ....	290
5.2.3. Gizarte-ongizatea. ....	292
5.2.4. Administrazio publikoen ondasunak. ....	303
5.2.5. Merkataritza eta kontsumoa. ....	304
5.2.6. Kultura. ....	305
5.2.7. Kirola. ....	305
5.2.8. Hezkuntza. ....	307
5.2.9. Euskara. ....	313
5.2.10. Funtzio publikoa. ....	315
5.2.11. Ogasun publikoa. ....	325
5.2.12. Industria. ....	330
5.2.13. Justizia. ....	330
5.2.14. Ingurumena. ....	330
5.2.15. Oroimen historikoa. ....	335
5.2.16. Datuen babes. ....	335
5.2.17. Administrazio Publikoen Ondare Erantzukizuna. ....	336
5.2.18. Osasungintza. ....	338
5.2.19. Herritarren segurtasuna. ....	341
5.2.20. Zerbitzu publikoak. ....	343
5.2.21. Lana. ....	345
5.2.22. Trafikoa eta bide-segurtasuna. ....	346
5.2.23. Gardentasuna, informaziorako sarbidea eta herritarren parte-hartzea. ....	350
5.2.24. Hirigintza. ....	351
5.2.25. Etxebizitza. ....	353

5.3. IZAPIDETU BITARTEAN KONPONDUTAKO KEXAK. ....	357
5.4. ADMINISTRAZIO PUBLIKOEN EBAZPENAK NORAINO ONETSI DITUZTEN. ....	372
5.5. EBAZPENEN ONESPEN-MAILA ARLOZ ARLO. ....	378
<b>VI. KAPITULUA. PARLAMENTUAN EGINDAKO TXOSTENAK ETA AGERRALDIAK. ....</b>	<b>379</b>
6.1. SARRERA. ....	379
6.2. TXOSTENAK. ....	379
6.2.1. Huerta de Peralta enpresako plantillaren grebarako oinarritzko eskubidearen balizko urraketari buruzko txostena. ....	379
6.2.2. Iruñeko Alde Zaharreko auzoko bizilagunen oinarritzko eskubideen balizko urraketari buruzko txostena, Marques de Rozalejo higiezinaren ikuskapen-teknikarien esku-hartzearen ondorioz. ....	379
6.2.3. Txostena, herritarrek Nafarroako Arartekoaren aurrean, azken lau urteotan, euskaraz edo euskarari buruz aurkeztutako kexa kopuruari buruz. ....	380
6.3. AGERRALDIAK. ....	380
6.3.1. 2018. urteari dagokion Urteko Txostenaren laburpenaren ahozko azalpena Foru Araubideko Batzordean. ....	380
6.3.2. 2019. urteari dagokion Urteko Txostenaren laburpenaren ahozko azalpena Nafarroako Parlamentuaren osoko bilkuran. ....	380
<b>VII. KAPITULUA. NAFARROAKO ADMINISTRAZIO PUBLIKOEN NAFARROAKO ARARTEKOAREKIN IZANDAKO LANKIDETZA. ....</b>	<b>381</b>
7.1. NAFARROAKO ADMINISTRAZIO PUBLIKOEN ARARTEKOARI LAGUNTZEKO DUTEN BETEBEHARRA. ....	381
7.2. NAFARROAKO ARARTEKOAREKIN LANKIDETZAN ARITU EZ DIREN EDO INFORMAZIOA EDO ERANTZUNA BIDALTZEN GEHIEGI ATZERATU DIREN ADMINISTRAZIOEN AIPAMENA. ....	382
<b>VIII. KAPITULUA. ERAKUNDEAREN ETA HERRITARREN ARTEKO HARREMAN ZUZENA. ....</b>	<b>385</b>
8.1. HERRITARRENTZAKO ARRETA-BULEGOA. NAFARROAKO ARARTEKOARI EGINIKO KONTSULTAK. ....	385
8.1.1. Datu orokorrak. ....	385
8.1.2. Kontsultak arloen arabera. ....	386
8.1.3. Kontsulten banaketa. ....	387
8.1.4. Barne-kontsultak. ....	395
8.2. GIZARTE ZIBILAREKIKO HARREMANA. ....	396
<b>IX. KAPITULUA. NAFARROAKO ARARTEKOAREN PARTE-HARTZEA NAFARROAKO GARDENTASUNAREN KONTSEILUAN. ....</b>	<b>399</b>
<b>ERANSKINA. ERAKUNDEAREN 2019KO AURREKONTUAREN LIKIDAZIOA. ....</b>	<b>401</b>





# 1. kapitulua

## sarrera

**1.** Nafarroako Foru Eraentza Berrezarri eta Hobetzeari buruzko Lege Organikoaren 18 ter artikulua (NFEBHLO) Nafarroako Arartekoa definitzen du Nafarroako Parlamentuaren mende dagoen organo gisa, eta organo horri ematen dio Konstituzioak eta aipatutako lege organikoak herritarrei aitortzen dizkieten eskubideak eta askatasunak defendatu eta babesteko zeregina. Horretarako, Nafarroako administrazio publikoen jarduera azter dezake, eta jarduera horren berri eman behar dio Parlamentuari.

Bestetik, Nafarroako Foru Eraentza Berrezarri eta Hobetzeari buruzko 13/1982 Lege Organikoa aldatu zuen urriaren 27ko 7/2010 Lege Organikoaren hitzaurreak dio Nafarroako Arartekoa dela Nafarroako Foru Komunitateko erakunde bat.

Uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legeak ezartzen ditu Nafarroako Foru Erkidegoaren Arartekoaren eginkizunak, araubide juridikoa eta funtzionamendua, NFEBHLOren 18 ter artikulua 2. zenbakiaren aurreikuspena garatuz horrela, eta erakunde hori kalifikatzen du Nafarroako Parlamentuaren goi mandatari gisa Konstituzioak eta Nafarroako Foru Eraentza Berrezarri eta Hobetzeari buruzko Lege Organikoak babesten dituzten eskubideak eta askatasunak defendatzeko eta hobetzeko.

Bi lege horien arabera, baita Nafarroako Arartekoa aipatzen duten beste foru-lege batzuen arabera ere (haurren eta nerabeen babeserako foru-legeak, administrazio elektronikoarenak, edo gobernu irekiaren gardentasunarenak), Arartekoak honako zeregin hauek burutzen ditu:

- a Konstituzioak herritarrei aitortzen dizkien eskubideak defendatzea eta eskubide horien babesa hobetzea.
- b Nafarroako Foru Eraentza Berrezarri eta Hobetzeari buruzko Lege Organikoak herritarrei aitortzen dizkien eskubideak defendatzea eta eskubide horien babesa hobetzea.
- c Nafarroako Foru Erkidegoko eta Espainiako estatuko legeetan, Europar Batasuneko arauetan eta nazioarteko hitzarmenetan aitortzen diren eskubideak defendatzea eta horien babesa hobetzea.
- d Nafarroako Foru Erkidegoko administrazioak, toki-entitateek nahiz Nafarroako Foru Erkidegoko edozein erakunde publikok herritarrei emandako zerbitzu publikoak hobetzea.
- e Herritarren bidezko interesen eta Nafarroako administrazio publikoek zaindu beharreko interes orokorraren arteko bitartekotza eta kontziliazioa egitea.
- f Herritarrei informazioa eta laguntza ematea, hobeki balia ditzaten beren interesak administrazio publikoen aurrean.
- g Informazioa eta laguntza ematea Nafarroako Parlamentuari, foru-parlamentariei eta Nafarroako gainontzeko entitate publikoei, bai haiek hala eskatuta bai bere ekimenez, herritarren eskubideekin lotutako bere eskumeneko gaietan.

- h Espainiako Herriaren Defendatzailearen Bulegoarekin lankidetzan aritzea herritarren Konstituzioko eskubideak defendatzen eta hobetzen, eskubide horiek Estatuko administrazio edo botere publikoen jarduketan ondotik kaltetu edo ahuldu daitezkeenean.

Zeregin horiek betetzeko, Nafarroako Arartekoak, bere irizpidean oinarrituta, aiposenak iruditzen zaizkion gomendioak, iradokizunak eta legezko betebeharren gogorarazpenak egiten ditu.

**2.** Uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legearen 36.1 artikulua ezartzen du Nafarroako Arartekoak urtero eman behar diola egindako kudeaketari buruzko txostena Nafarroako Parlamentuari, eta txosten hori ohiko bilkura-aldian aurkeztu behar diola erakunde horri.

2019. urteari dagokion txostenaren aurkezpenaren bidez, Konstituzioak, Nafarroako Foru Eraentza Berrezarri eta Hobetzeari buruzko Lege Organikoak eta aplikatu daitezkeen gainerako xedapenek babesten dituzten eskubideak eta askatasunak babesteko eta haien babes-maila hobetzeko egindako jardura nagusien berri ematen dio Nafarroako Arartekoak Nafarroako Parlamentuari.

Uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legearen 37. artikulua zehazten du urteroko txosten horren edukia: kexa-kopurua eta kexa-motak; ezetsitako kexa-kopurua eta -motak, eta haien kausak; ikertu diren gaiak eta ikerketa horien emaitzak; erakundeak emandako oharpenak, iradokizunak, gogorarazpenak edo gomendioak (administrazioak zein onartu dituen adierazita); eta erakundearen aurrekontuaren likidazioa jasoko duen eranskina.

Agindu hori betetzeko, urteko txosten honek jaso ditu Nafarroako Arartekoak 2019an egin duen lanari buruzko datuak.

**3.** 2019ko txostenaren edukia bederatzita kapitulutan banatu dugu.

I. kapitulu (honako hau) atariko kapitulu bat da, eta txostenaren edukia eta egitura aipatu eta txosten osoaren egikaritze laburpen baten eginkizun bera du.

II. kapituluak biltzen ditu aurkeztutako kexen kopuruari eta motei buruzko datuak; horrela, herritarrek beren kexetan planteatzen dituzten sakoneko arazoak biltzen ditu. Kexak sailkatzen dira gaien arabera, eta adierazten da zein administrazio publikori zuzendu zaizkion edo dagozkion; gainera, azaltzen da zer egin duen erakundeak kasu bakoitzean eta, legezko betebeharren gogorarazpen, iradokizun edo gomendio bat egin denean, onartua edo ezetsia izan den, edota erantzun zain dagoen. Kapituluak balorazio orokor bat egiten du kexen harira eginiko ikerketen ondoren emandako ebazpeni buruz, baita ebazpenek izan duten onarpen-mailari buruz ere.

III. kapituluak biltzen ditu erakundeak eginiko “ofiziozko jarduketak”, eta azaltzen du nola izapidetu diren eta zer emaitza izan duten.

Kapitulu horretan, halaber, haurren eta nerabeen egoerari buruzko balorazioaren gaineko datuak eman ditugu, Haurrentzako eta Nerabeentzako Sustapenari, Laguntzari eta Babesari buruzko abenduaren 5eko 15/2005 Foru Legearen 14. artikuluan ezarritakoa betez (zehaztapen bat egin behar da horri buruz, Eskubide Soziale-tako Departamentutik hartutako datuetatik abiatuta).

Beste puntu batean aipatzen dira Herriaren Defendatzaileen XXXIV. Koordinazio Jardunaldiak, urriaren 15ean eta 16an egin zirenak, Sevillan eta Tarifan (Cadiz), “bidai-derik gabeko adingabe atzerritarren arretra” hartuta gaitzat.

IV. kapituluak jasotzen ditu herritarrek zerbitzu publikoak hobetzeko egin dituzten proposamenak eta haien emaitza.

V. kapituluak biltzen ditu, laburbilduta, Nafarroako Arartekoak administrazio edo erakunde eskudunei bere ikuskatze-jardueraren emaitza gisa egin dizkien gomendio, iradokizun eta legezko betebeharren gogorarazpenak. Herritarren kexen eta proposamenen harira eta ofiziozko jarduketan eta eginiko txostenen harira eman

# 1. kapituluak

sarrera

dira gomendio, iradokizun eta gogorarazpen horiek. Halaber, aipatu dugu noraino onartu dituzten edo ez gomendio, iradokizun eta gogorarazpen horiek Nafarroako administrazio publikoek edo gainerako erakundeek. Bestetik, lehen aldiz egin dugu administrazioarekiko izapidetzean zehar konpondu diren kexen laburpena, gero eta handiago delako bide hau erabilita konpontzen diren auzien kopurua.

VI. kapituluak aipatzen ditu Nafarroako Arartekoak eginiko txostenak eta Nafarroako Parlamentuan eginiko agerraldiak.

VII. kapituluak zerrendatzen ditu kasu jakinetan erakundearekin duten lankidetzeta-betebeharra osorik bete ez duten Nafarroako administrazio publikoak.

VIII. kapituluak azaltzen du herritarren arretarako bulegoak eginiko lana; zehazki, zer gairi buruzko informazioa eskatu duten herritarrek eta zenbat kontsulta egin diren. Halaber, erakundearekin harremanetan jarri diren kolektiboak aipatzen dira; harremanetan jarri direnak bai pertsonalki bai proposamen eta kexen bitartez.

IX. kapituluak jasotzen du Nafarroako Arartekoak Nafarroako Gardentasun Kontseiluan egin duen lana. Organo hori arduratzen da administrazio publikoen gardentasuna ziurtatzeaz eta informazio publikoa ustez edo espresuki ukatzearen ondorioz eginiko erreklamazioak ebazteaz, gardentasunari eta informazio publikoa eskuratzeari buruzko foru-legeriaren arabera.

Azkenik, Nafarroako Foru Erkidegoko Arartekoari buruzko uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legearen 37.3. artikulua ezarri moduan, erakundearen aurrekontuaren likidazioa jasotzen duen eranskin bat gehitu zaio txostenari.

**4.** 2019an, Arartekoaren jarduketa-kopurua 2.888 izan zen.

Kopuru horren barnean sartzen dira:

- Kudeatutako 1.219 kexak (2019an, 1.138 kexa aurkeztu ziren, eta horiei gehitu behar

zaizkie aurreko ekitalditik itxi gabe zeudenak).

- Erantzundako 1.625 kontsultak.
- Erakundeak kudeatutako 20 ofiziozko jarduketak (horietatik 14, 2019an abiatuak).
- Herritarrek aurkeztutako 5 hobekuntza-proposamenak.
- Erakundeak eginiko 3 txostenak, Nafarroako Parlamentuak eskatuta.
- Nafarroako Gardentasun Kontseiluan eginiko 10 saioak.
- Nafarroako Gardentasun Kontseiluan aurkeztutako 5 txostenak, Nafarroako administrazioek informazio publikoa ukatzeagatik herritarrek egin dituzten erreklamazioei buruzkoak.
- Herriaren Defendatzaileen XXXIV. Koordinazio Jardunaldian parte hartzea, bidaiderik gabeko adingabe atzerritarren arretari buruzkoa.

Dokumentuan jasotako datuak 2019ko abenduaren 31koak dira.

**5.** Aurreko datuek ematen digute Nafarroako Arartekoaren lanaren ikuspegi kuantitatiboa. Aldiz, ikuspegi kualitatiboak erreparatzen dio erakundeak Nafarroako administrazio publikoen gainean egin duen ikuskatze-lanari, herritarren eskubideak babesteko edo zerbitzu publikoak hobetzeko.

Ikuskatze-lan horretan, administrazio publikoei buruzko 775 ikerketa egin ziren 2019an: 752 ikerketa, kexen ondorioz (816 kexa ikertu ziren 2019an); 17 ikerketa, ofiziozko jarduketan ondorioz; 4 ikerketa, herritarren proposamenen ondorioz; eta 2, Nafarroako Parlamentuak eskatutako txostenen ondorioz.

Ikuskatze-lanaren ondorioz, 348 ebazpen eman ziren, eta ebazpen horien barnean zeuden: 213 gomendio, 71 legezko betebeharren gogorarazpen, 100 iradokizun eta 20 iradokizun normatibo (erakundeak bere ikerketen ondorioz administrazioei eta instituzioei helarazi zizkienak). Hau da, administrazio-jardueraren ikuskatze-lanaren ondorioz, 404 erabaki helarazi zitzaizkien administrazioei eta erakundeei, helburua izanik herritarren eskubideak hobeto defendatzea edo zerbitzu publikoek eraginkorrago funtzionatzea.

**6.** Nabarmenezkoa da 2019an 6.683 pertsonak jo zutela erakundera, kexak, kontsultak eta hobekuntza-proposamenak egitera.

Kexei dagokionez, 3.057 pertsonak eskatu zioten Nafarroako Arartekoari esku har zezan.

Aldiz, kontsultei dagokionez, 3.621 lagunek jo zuten Arartekoarengana, informazioa eskatzera beren eskubideei, eskubideak hobekien erabiltzeko moduari eta administrazio-jardueraren legezotasunari buruz.

Azkenik, 5 pertsonak egin zituzten hobekuntza-proposamenak.

**7.** 2019an jasotako 1.138 kexek agerian utzi zituzten herritarrek administrazio publikoekin dituzten harremanek eragiten dituzten kezak eta haserreak.

Beheranzko hurrenkeran, handienetik txikienera, honako hauek izan ziren 2019an kexa gehien jaso zituzten 10 gaiak: funtzio publikoa, hezkuntza, gizarte-ongizatea, enplegu publikorako sarbidea, ogasuna, trafikoa, ingurumena, etxebizitza, osasuna eta euskara.

**8.** Lehenengo gaiari dagokionez, 216 kexa aurkeztu ziren. Horien artean:

- Langile publikoen ordainsariei buruzko 119 kexa. Besteak beste, funtzionario publiko batzuei osagarri jakin batzuk ez aitortzeagatik (soldata-osagarriak, familia-laguntzak, mediku-guardiengatik dieten ordainketa, etab.). Gainera, funtzionario publikoen sindikatu batek 25 kexa aurkeztu

zituen irakasle batzuen izenean, Hezkuntza Departamentuak ez zietelako erantzun eskola-ikasturte batzuetako udako soldaten ordainketa-eskaerei, edo 47 kexa, eskola-ikasturte batzuetako udako soldaten ordainketa-eskaerei lotuta aurkeztu ziren gora jotzeko errekurtsioak ebazteko atzerapenagatik. Tokiko erakundeetako funtzionarioek 3 kexa aurkeztu zituzten, ez zitzaielako aitortu Nafarroako Polizien Foru Legeak arautzen duten osagarri espezifikoak.

- 33 kexa, oporrei, lizentziei eta baimenei loturiko gaiengatik; horietatik 7, aitatasun-baimenari lotuak: hots, baimen gehigarria ukatzeagatik edo Nafarroako administrazioak baimen hori zatika hartzea ukatzeagatik (estatuko araudiak ez bezala, zeinak onartzen baitu baimena zatika hartzea). Baimena zatika hartu ahal izateko, otsailaren 7ko 6/2019 Foru Legearen erregelamendugarapena egin beharko da. Beste sindikatu batek kexa bat aurkeztu zuen 2019ko apirilaren 28an egin ziren Diputatuen Kongresurako eta Senaturako hauteskundearen harira. Izan ere, Nafarroako Ospitale Guneko Profesionalen Zuzendaritzak erabaki zuen igande horretako 8:00etan irtetekoak ziren langileek 12:00ak arte luzatzea guardia, 8:00etan lanean hastekoak zirenek bozkatzeko aukera izan zezaten. Sindikatua ez zegoen ados langileek 28 orduko lanaldia egitearekin, legez ezarritako gehieneko mugaren gainetik, ezta ordu gehigarri horiek guardia-ordu gisa ordaintzearekin ere (ezohiko produktibitate gisa ordaintzea eskatzen zuten).
- Polizien elkarte profesional batek eta polizien sindikatu batek kexa bana aurkeztu zituzten 2019ko martxoaren 26ko 16/2019 Foru Legearen aplikazioari buruz (eskuin muturreko taldeek eta funtzionario publikoek eragindako motibazio politikoko ekintzen biktimen errekonozimenduari eta

erreparazioari buruzko legea). Ziotenez, lege horrek aukera ematen du, administrazio-prozedura bidez, penalki preskribatuta ez dauden gertakizunak ikertzeko, eta esparru judiziala inbaditzea eragiten du horrek. Eta gehitzen zuten legeak ez duela inolako biderik aurreikusten bermatzeko hirugarren pertsonen ohorerako, benetako babes judizialerako eta errugabetasun-presuntziorako eskubidea, pertsona horiek behartuta egonik, gainera, Errekonozimendu eta Erreparazio Batzordeari laguntzera.

- Nafarroako Foru Erkidegoko administrazioko beste funtzionario-kolektibo batzuek ere kexak aurkeztu zituzten, uste zutelako ez dutela jasotzen beste talde profesional batzuei ematen zaien tratu bera. Zehazki, erizaintzako teknikariek kexa bat aurkeztu zuten ("erizaintzako zaintza osagarrietako teknikariak", "osasun-teknikariak" edo antzekoak), uste zutelako ez dela ebazpenik formulatzen beren karrera profesionala bideratzeko, osasun-arloko beste kolektibo batzuetan ez bezala, eta ez dela neurririk hartzen beren lanbidea hobetzeko (enkoadratzea, kategoria, etab.). Gainera, kexa bat aurkeztu zuten ere Pertsonen Autonomia eta Garapenerako Nafarroako Agentziari atxikitako zentro bateko zaintzaileek, uste zutelako, Hezkuntza Departamentuko zaintzaileekin alderatuta, tratu diskriminatzailea jasotzen zutela Gizarte Eskubideen Departamentutik eta Lehendakartzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentutik, argudioa izanik ez zituztela C mailan kokatzen. Beste kexa batek zerikusia zuen Garapen Ekonomikorako Departamentuarekin, ez zituelako berraztertzen eta eguneratzen errepideen zaintzaileen eginkizunak (1986an ezarritakoak), ezta lanpostuari aplikatu beharreko araudia ere. C mailan kokatutako kolektibo bat izanagatik eta agintaritzako agentetzat hartzen badira ere (Nafarroako

Foruzaingoaren eta Basozaintzaren antzera), ez dute kontsiderazio bera.

### 9. Bigarrenik, hezkuntzari buruzko kexak: 157 kexa.

- 102 kexa eskola-instalazioei buruzkoak ziren. Nabarmentzekoak dira Orkoiengo eskola publikoari buruzko 100 kexak (jolasokiaren albo bat ixtea eskatzen zutenak), edo familia batzuek aurkeztutako kexa, Hezkuntza Departamentuak eta Iruñeko Udalak ez dituztelako eraberritze lanak egin ikastetxe publiko baten instalazio desegokiak eta egoera fisiko degradatua egokitzeko. Azken kexa horretan, familiek salatzen zituzten eraikinaren estalkiaren, fatxadaren eta leihoen isolamendu txarra (itoginak behin eta berriro konpontzera behartu eta gorabehera termikoak eragiten dituena), kirol pistaren itxitura falta (bereziki beharrezkoa eguraldi txarra dagoen egunetan), jangelaren tamaina txikia (batzuetan ekitaldi-areto gisa ere erabiltzen dena) eta kirol-altzari zaharkituak (kanasta eta ate herdoilduak eta hondatuak).
- 22 kexak zerikusia zuten ikasleak ikastetxeetan onartuak izatearekin (haur-hezkuntzako bigarren zikloan, lehen hezkuntzan eta bigarren hezkuntzan). Kexa multzo horretatik, 4ren arrazoia zen Eskolaratze Batzordeak atzera bota zituela ikastetxez aldatzeko eskaerak. Beste kexa bat zen Lerinen bizi diren hamar familiarena, eta Hezkuntza Departamentuari eskatzen zioten erantzuteko eskaera bati, seme-alaben matrikulazioari eta San Adriango BHIko eskola-garraioari buruzkoa. Gainera, 26 familiak kexa bat aurkeztu zuten Hezkuntza Departamentuak ez zuelako onartu beren seme-alabak matrikulatzea DBH1en Tuterako ikastetxe itundu batean, eta ez zuelako ezarri lerro gehigarri bat, ez-onartutakoen kopurua handia izanagatik. Beste kexa batek aipatzen zuen ikaslearen helbidearen eta ikastetxearen

arteko hurbiltasun-irizpidea, emaitza bidegabeak eta ilogikoak ematen dituena, eta hurbiltasuna modu progresiboago batean baloratuko zuen modu bat eskatzen zuen irizpide horren orde.

- 6 kexak zerikusia zuten bigarren hezkuntzarekin, batxilergoarekin eta lanbide heziketarekin. Horietako 4 Tuterako herritarrek aurkeztutakoak ziren, ikasturtea martxan egonagatik Hezkuntza Departamentuak oraindik ez zituelako bete bi irakasle-plaza, horrek ikasleentzat zekartzan ondorio larriekin.
- 5 kexak haur-hezkuntzaren lehen zikloa (0-3 urte) zuten jomuga. Horietako bat kexu zen gehiago ordaindu behar izateagatik seme-alaba bizilekua ez den udalerrri bateko haur-eskola batean matrikulatzeagatik; beste batek aipatzen zuen Tuterako haur-eskola batean matrikulatzeko aurkeztu zuen dokumentazioarekin izandako kudeaketa arazo batengatik. Hirugarren kexak salatzen zuen Iruñeko haur-eskola batek baja eman ziola alabari, ezin izan zuelako ordainagiri bat ordaindu, prekarietate ekonomiko larrian egoteagatik. Laugarren kexak zioen haur-eskolak aurreko ikasturtekoa baino hileko kuota handiagoa kobratzen ziola alaba batengatik, beste alaba baten ezgaitasuna dela-eta kobratu beharko zukeena baino handiagoa.
- 4 kexa eskola-jazarpenari buruzkoak ziren. Horietako batean, emakume bat kexatzen zen artxibatu egin zelako irakasle batek semeari eginiko eraso fisikoaren ondorioz abian jarri zen ikuskapena. Beste batean, herritar batek adierazten zuen matrikulatuta egon zen ikastetxeetan ez zela protokolorik aktibatu pairatu zuen eskola-jazarpenari aurre egiteko. Beste bi herritarrek kexa batean zioten ez zela sexu-erasoei aurre egiteko protokoloa aktibatu ikastetxeko jangelan ikasle batek zortzi urteko beren

alabei eginiko erasoen kasuan. Azkenik, emakume batek erakundera jo zuen salatzeko bere alabak eta haren ikaskideek irakasle batengandik jasotzen zuten tratu desegokia.

- Beste hiru kexak zerikusia zuten unibertsitate-ikasketekin. Batek zioen Nafarroako Unibertsitate Publikoak ez ziola baliozkotu Espainiako Zeinu Hizkuntzaren titulua erizaintzako graduaren titulua eskuratu ahal izateko. Beste batek gehiegizkotzat zuen UNEDek titulu ofizialak emateko ezarrita duen tasa. Azkenik, hirugarrenak irregulartasunak salatzen zituen doktorego-tesi bat egiteko Nafarroako Unibertsitate Publikoaren beka bat adjudikatzeko prozeduran.
- Bi kexak aipagai zuten eskola-lanaldia ezartzeko prozedura; batek gehiegizkotzat zuen gehiengo kualifikatu bat eskatzea, kontuan izanik gehiengo sinplea edo absolutua eskatzen dela garrantzi handiagoko gaietan.
- Beste bi kexak aipatzen zuten hezkuntza-premia bereziak dituzten bi ikasleren arreta. Horietako batek baliabide gehiago eskatzen zituen, seme-alabak zaintzeko bizikidetzakanpaldietan.

**10.** Hirugarren lekuan kokatu zen gizarte-ongizatearen gaia eta 98 kexa aurkeztu ziren.

- 26 kexa haurren eta nerabeen babesari buruzkoak ziren. Lau kexu ziren gurasoen topaketarako guneetako langileen jokabideagatik, judizialki erabakitako bisiten erregimenari dagokionez. Beste lau kexak salatzen zuten Gizarte Zerbitzuen jarraipenik eza babesgabetasun-kasuetan. Hiru ez zeuden ados seme-alabak edo bilobak Behaketa eta Harrera Zentro batean sartzearekin. Beste bi ez zeuden ados Gizarte Eskubideen Departamentuak

adingabeen tutoretzari dagokionez hartutako erabakiarekin, beren semeak bi behaketa eta harrera zentrotatik ihes egin ondoren. Beste bi kexak salatzen zuten Nafarroako youtuber baten seme-alaba adingabeen gehiegizko esposizioa sare sozialetan, eta arau bat eskatzen zuten, gurasoen baimenaz intimitaterako eskubidea mugarik gabe urratzen zaien adingabeak babesteko. Bi kexa adingabeen elikadurari buruzkoak ziren. Batak aipatzen zuen adingabeen etxebizitza bateko catering zerbitzuaren kalitate eskasa; bestea kexatzen zen Nafarroako Gobernuaren neurri judizialen zentroak ez duelako errespetatzen han bizi diren adingabeen dieta musulmana (halal). Beste herritar bat ez zegoen ados Nafarroako Gobernuak Satrustegin bidaidetik gabeko 25 adingabe atzerritar hartzeko hartutako erabakiarekin.

- 19 kexak zerikusia zuten errenta bermatuarekin: 7k salatzen zuten prestazioa etetea edo iraungitzea, eta horietakoren batean adierazten zen errenta bermaturako eskubidea azkentzea erabaki zela pertsona interesdunari entzun gabe eta alegazioak aurkezteko aukerarik eman gabe. 6 kexak salatzen zuten errenta bermatua aitortzeko eta ordaintzeko atzerapena, edo prestazioa berritzearena. Bi ez zeuden ados errenta zehazteko orduan diru-sarrerak zenbatzeko erabili zen moduarekin, ez zelako kontuan hartu egoera ekonomiko erreala. Kexa-egileen esanetan, emandako kopuruaren kalkuluan ez lirateke kontuan hartu beharko ez ardurapeko seme-alabagatiko prestazioa, ez osabidezko pentsioa ezta mantenu-pentsioa ere. Gainera, bi kexa aurkeztu ziren errenta bermatua enbargatzeagatik, legeak adierazi arren prestazio publiko hau enbargaezina dela.
- 13 kexak salatzen zituzten ezgaitasunak dituzten pertsonen pairatzen dituzten arazoak. 4 kexa oztopo arkitektonikoei

buruzkoak ziren, mugitzeko zailtasunak sortzen dizkietenak pertsona horiei. Horien artean, batek salatzen zuen eman zitzaion dirulaguntza (eskailerak igotzeko aulki bat instalatzeko bere etxean) aitortua zuen ezgaitasun-mailari zegokiona baino txikiagoa zela. Beste batek zioen Iruñeko terrazek ez dutela betetzen irisgarritasun-araudia, eta itsua izanik istripu bat baino gehiago izan zituela hiriko kaleetan. Beste batek bere desadostasuna adierazten zuen, obra batzuk zirela-eta zintarri bat eraiki zutelako bere etxe atariaren aurrean zegoen arrapala baten orde, eta etxetik irtetea zailtzen ziolako horrek.

- 7 kexak zerikusia zuten Pertsona Helduen Tutoretzarako Nafarroa Fundazioak ezgaitasunak dituzten pertsonen tutoretza kudeatzeko duen moduarekin. Kexatu ziren herritarrek uste zuten Fundazioak ez ziela arreta egokirik eman eta ez zituela modu egokian kudeatu baliabide ekonomikoak.
- Beste 7 kexa adindunen babesari buruzkoak ziren. Horien artean nabarmentzekoak: herritar bat kexu zen ez zitzaizolako garraio egokirik eskaini bere amari etxetik eguneko zentrorra joateko, zentro horretako bost otordu-zerbitzuekin bateragarria izango zen modu batean; beste batek zioen ez ziotela uzten amari bisita egiten adindunen egoitzan; beste batek, gehienezko tarifa kobratzen ziotela etxez etxeko bazkari- eta afari-zerbitzuarengatik, kontu korrante batean fondorik ez edukitzea ez akreditatzeagatik. Beste herritar batzuk kexatzen ziren Gizarte Eskubideen Departamentuak ez zuelako baimentzen pertsona adindunen familia-harrera bat, anaiak izateagatik; kexa-egileek diskriminatzailetzat zuten aukera hori ukatzea ahaidetasunagatik, beren egoeran (ezkongabeak, 65 urtetik gorakoak bi-biak, bata osasuntsu eta bestea asistentzia-

premia) desberdin tratatzen zituztelako antzeko kasuekin alderatuz gero.

- 4 kexa familia-babesari buruzkoak ziren: bik uste zuten Gizarte Eskubideen Departamentua atzeratuta zebilela otsailaren 7ko 5/2019 Foru Legea garatzeko lanetan (gurasobakarreko familien akreditazioa Nafarroako Foru Erkidegoan); herritar bat kexu zen familia ugari titulua berritzea ukatu zitzaiolako emaztearen heriotzaren ondoren; laugarren kexak zioen ezohiko gastuetarako familia ugarientzako laguntzak ukatu zitzaizkiola, dirulaguntza jaso zezakeen gastua ekitaldi berean ez egiteagatik.
- 3 kexak zerikusia zuten emakumeen aurkako indarkeriarekin. Kasu batean, abokatu batek uste zuen foru-administrazioak ez zuela betearazten indarkeriaren (sexu-indarkeria, kasu honetan) biktimak ziren emakumeen eskubideen araudia; zehazki, ez zirela betetzen ari judizialki ezarritako babesneurriak. Beste kasu batean, herritar bat ez zegoen ados gizarte-langile batek emazte ohiaren egoerari buruz egin zuen txostenarekin, egiaztatu eta kontrastatu gabeko deklarazioak jasotzeagatik; hirugarrenean, herritar batek babesa adierazten zion genero-indarkeria pairatu zuen emakume batek Nafarroako Parlamentuari eginiko eskaerari (hots, bere babes-txakurraren konpainia arautzea).
- Beste 4 kexak gizarte-xedeko laguntza ekonomikoak zituzten jomuga. Bi kexaren argudioa zen Iruñeko Udalak gizarte-larrialdietarako laguntza ukatu ziela errenta bermatua jasotzeagatik; beste bik zioten ez zutela inolako gizarte-laguntzarik jasotzen egoera ekonomiko zailean egonagatik.
- 3 kexa laguntza-pentsioei buruzkoak ziren: bi, kotizazio gabeko pensioari buruzkoak; hirugarrena, alargun-pentsioengatik

kenkariaren aldez aurreko abonua iraungitzeari buruzkoa.

- Azkenik, 5 kexatan herritarrek zioten ez zeudela ados gizarte-zerbitzuen arretarekin.

**11.** Laugarren lekuan, “enplegu publiko bat eskuratzea” dei genezakeen multzoko kexak kokatu ziren. Guztira, 70 kexa. Enplegu publiko bat berdintasun-, merezimendu- eta gaitasun-baldintza berberetan eskuratu nahi duten herritarren kexak dira.

56 kexa zegozkion Nafarroako Foru Erkidegoko administrazioari; 12, Nafarroako toki-erakundeei; eta 2, Nafarroako Unibertsitate Publikoari.

- Nabarmentzekoak dira aldi baterako kontratazioari loturikoak: herritar batzuk haserre ziren nahikoa zelako telefono-dei bat huts egitea plaza hurrengo hautagaiari eskaintzeko.
- Kexa batek baino gehiagok agerian uzten zituen ezgaitasunak dituzten pertsonen arazoak enplegu publikoa eskuratzeko: hala nola azterketen eta oposizioko probak egiteko denboraren egokitzapenik eza, edo Balorazio eta Orientazio Taldearen atzerapena gaitasun-txostenak egiteko orduan. Beste kexa batek salatzen zuen lanpostu-kupo bat ez gordetzea ezgaitasun kognitibo bat duten pertsonentzat.
- Kexa batek genero-indarkeriaren biktimak aipatzen zituen; zehazki, enplegu publikoaren % 2a gutxienez ez gordetzea.
- Beste batzuk ez zeuden ados deialdi batzuetan erabilitako hautapen-sistemeekin: kasu batzuetan, oposizioak izateagatik eta merezimenduak kontuan ez hartzeagatik; beste batzuetan, lehiaketa-oposizioak izateagatik.
- Kexak izan ziren ere probak egiteko egunagatik, proben edukiagatik eta haien kalifikazioagatik.



# 1. kapitulua

sarrera

- Bi kexa-egilek zioten ez zeudela ados nazionalitate espainiarra eskatzearekin lanpostu jakin batzuetarako.

## 12. Bosgarren lekuan kokatu zen ogasuna: 69 kexa.

Nafarroako Foru Ogasunari dagokionez, Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zergari lotutako kexak nagusitu ziren. Nabarmentzekoak dira kenkari edo murrizketa jakin batzuen kasuan desados zeuden herritarren kexak: kenkaria ohiko etxebizitzan inbertitzeagatik; zerga-kenkaria ohiko etxebizitza alokatzeagatik; % 65eko ezgaitasuna duen senide bat zaintzeko kontratatu den langilearen Gizarte Segurantzaren kotizazioen kopuruengatik. Beste bat ez zegoen ados Nafarroako Foru Ogasunak irabazizko dohaintzak ondare-gehitzetzat hartzearekin.

Familia ugarien elkarte bat kexatzen zen Foru Ogasunak ez dituelako PFEZn itzultzen amatasun- eta aitatasun-prestazio gisa ordaindutako kopuruak. Kexa aurkeztu zuen 2018ko urriaren 3ko Auzitegi Gorenaren 1462/2018 Epaiaren berri izan ondoren (Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zergaren Estatu Legea aintzat harturik amatasun-prestazioa PFEZtik salbuesteari buruzko kasazio-errekurtso bat ebazten zuen epaia). Eskatzen zuten epai hori Nafarroako Foru Erkidegoan aplikatzeko eta zegozkion kopuruak itzultzeko, Nafarroako gurasoen eta estatuko gainerakoen arteko desorekatzat jotzen zutena saiheste aldera.

Beste kexa batek aipatzen zuen Ekonomia eta Ogasun Departamentuak zehapen bat ezarri ziola herritar bati 720 inprimakia (atzerriko ondasunak eta eskubideak) epez kanpo aurkezteagatik. Emakumeak uste zuen ez zuela zehapenik merezi, administrazioaren errekerimendurik gabe aurkeztu zuelako inprimakia. Gainera, Estatuko Auzitegi Ekonomiko-Administratiboaren erabakiak aipatzen zituen, 720 inprimakia atzerapenez aurkezteagatik zerga-administrazioak zehapenak ezartzearen aurkakoak.

Balio Erantsiaren gaineko Zergari (BEZ) buruzko 3 kexa aurkeztu ziren. Horietako bat kexatzen zen ezin zuelako zehapen batzuk ordaintzean deskonturik lortu

errekurtso edo erreklamazio administratiboak aurkezten bazituen. Beste batek zioen ez ziotela zergaren likidazio-proposamena zuzen helarazi, akats informatiko bategatik. Azkenik, herritar bat ez zegoen ados ireki zizkieten zehapen-espedienteekin, BEZ aitorpenak ez aurkezteagatik, azken enplegua besteren konturakoa izan zuelako 2004an eta inoiz ez zuelako helbidea eduki Nafarroan.

Bi kexak zerikusia zuten Ondare Eskualdaketen eta Egintza Juridiko Dokumentatuen gaineko Zergarekin. Bata ez zegoen ados zerga hori ordaindu behar izatearekin irabazpidezko sozietatea desegin ondoren, adjudikatu zitzaizkion ondasunek gainditu egiten zutelako sozietatearen ondarearen balioaren % 50a. Besteak zioen Nafarroako Ogasunak ez ziola uzten aplikatzen ondare-eskualdaketen zergaren tasa gutxitua etxebizitza erosteagatik.

Pertsona adindun bat ez zegoen ados ondarearen gaineko zerga nahitaez telematikoki aitortu behar izatearekin. Zailtasunak zituela zioen, eta ogasun-bulegoko inork ez ziola pertsonalki lagundu aitorpena egiten.

Nafarroako tokiko ogasunei dagokienez, nabarmentzekoak dira lursailaren balioa areagotu ez den kasuetan udalek igorritako Hiri Lurren Balio Gehikuntzaren gaineko Zergaren likidazioarekin ados ez zeudela adierazten zuten bost kexa.

Hiru kexak, hiru herritarrek aurkeztutakoak, salatzen zuten, zerga-zorren ondorioz, beren udalek enbargoak egin zizkietela beren banku-kontuetan, legeak ezarritako muga enbargaezina kontuan izan gabe.

8 kexa katastroari buruzkoak ziren: batzuk, katastro-datueta akatsak zuzentzeko eskabideak tramitatzen eta konpontzen udalek izandako atzerapenagatik; beste batzuk, katastro-aldaketa jakin batzuk egiaztatzeko informazio-eskabideei ez erantzuteagatik.

Beste bi kexak zerikusia zuten Ekonomia Jardueren gaineko Zergarekin: energia elektrikoa merkaturatzen duen enpresa batek eskatzen zuen elektrizitatea merkaturatzeko jarduerak sartzeko banaketa-jardueri

dagozkien epigrafean, elektrizitatea merkaturatzeko jarduerentzat tarifa berri bat ezarriko duen Ekonomia Jardueren Gaineko Zergaren aldaketa legegile bat onartu arte. Horrela, enpresa horiek saihestu egingo lukete gutxienez bezero bat duten udalerrri bakoitzean zerga horren kuota ordaindu behar izatea. Beste kexa batean, herritar batek adierazi zuen ez zegoela ados udal batekin, 2008an itxi zituen bi negozioren baja tramitatu nahi ez zuelako Ekonomia Jardueren gaineko Zergaren Erregistroan.

**13.** Seigarren lekuan kokatu ziren trafikoari eta bide-segurtasunari buruzko kexak: 61 kexa.

- 15 kexa trafiko-ordenamenduari eta bide-segurtasunari buruzkoak ziren. Hasteko, 5 kexak adierazten zuten administrazioek ez dutela neurririk hartu bide-segurtasuna hobetzeko eta arriskua txikitzeko egoera kaskarrean dauden bide-sareko leku jakin batzuetan: bihurgune oso itxi bat Orkoienen; oinezkoen goiko pasabiderik eza Iruñeko Gipuzkoa hiribidearen eta Santos Otxandategi kalearen arteko bidegurutzean; ikuspena galarazten duen landaretza Baztango Udalaren eskumeneko errepide baten ertzetan; trafikoa kontrolatzeko neurririk eza Iruñeko Artika kalearen eta Marcelo Zelaieta hiribidearen arteko bidegurutzean; edo abiadura handian doazen ibilgailuen zirkulazio handia Zizur Txikian.

Gainera, aipatzekoak dira ere bi herritarren kexak, Iruñeko Udalak ez ziolako erantzun zirkulazio mugatuko kale batera sartzeko egin zuten baimen-eskaerari.

- Trafiko-zehapenek eta garabiak 25 kexa eragin zituzten. Aurreko urteetan bezala, kexa hauek aurkeztu zituzten herritarrak ez zeuden ados Iruñeko aparkaleku mugatuko eremuan jarritako isunekin eta udalaren garabi-zerbitzuak beren ibilgailuak erretiratzearekin, ezta ibilgailua berreskuratzeko ordaindu beharreko gehiegizko tasekin ere.

- 14 kexak zerikusia zuten Ibilgailuen Azterketa Teknikoarekin (IAT). Denak kexatzen ziren ilara luzeak sortzen direlako, zerbitzua kolapsatu egiten delako eta horrek herritarrei eragozpenak sortzen dizkielako. Hainbat neurri proposatzen zituzten egoera konpontzeko: hala nola lizentzia kopurua handitzea, langile gehiago kontratatzea edo aurretiko hitzorduen sistema ezartzea.

**14.** Zazpigarren lekuan kokatu ziren ingurumen-arloko kexak: 59 kexa.

- Nagusi izaten jarraitu zuten etxean zaratak pairatzen dituzten herritarren kexak: 27, guztira. Zarata-iturri hauek aipatu zituzten bereziki: gazteen lokalak, lokutorioak, ostalaritzako negozioak, fabrikak, hiri autobusen geltokiak, eraikin bereko bizilagunak edo hainbat eratako jarduerak dituzten udal instalazioak.
- 10 kexak zerikusia zuten sailkatutako jardueren lizentziekin. Askotariko arrazoiengatik: administrazioak ez ikuskatzea lizentziaren baldintzak betetzen ez dituzten jarduerak, lizentzia ukatzea edo tasa bat kobratzea ingurumen-baimen integratua Nafarroako Aldizkari Ofizialean argitaratzeagatik.
- 9 kexa aurkeztu ziren ingurumen-informazioa ukatzeagatik edo administrazioek informazio hori ematean izandako atzerapenagatik.
- 9 kexa hondakinen bilketari buruzkoak ziren, hondakinen edukiontzien kokapenagatik, edukiontzien inguruan pilatzen diren zaborrengatik edo gaueko bilketa-zerbitzuak sortzen duen zaratagatik.

**15.** Zortzigarren lekuan kokatu zen etxebizitzaren gaia: 58 kexa.

- 14 kexa etxebizitza babestuei buruzkoak ziren. Zehazki, herritarrak kexu ziren ez zitelako alokairuko etxebizitza babesturik ematen, egoera ekonomiko, pertsonal edo

familiar zailean egonagatik eta etxebizitza babestuen eskatzaileen erroldan hainbat urte inskribatuta eman arren. Kexa horiek agerian uzten dute alokairuko etxebizitza babestuen eskasiak sortzen duen arazoa, bereziki Iruñerrian. Etxebizitza-arloko departamentuak aitortu du arazoa egon badagoela, erakunde honek izapidetu dituen kexen edo ofiziozko jarduketan analisisa egin ondoren.

- 9 kexak zerikusia zuten etxebizitza erosteko eta alokatzeko laguntza publikoekin. Lauk EMANZIPA programa aipatzen zuten eta gehienak kexatzen ziren administrazioak ez zuelako ordaindu hileko kuotaren bat; beste kexa batek DAVID programa zuen jomuga.
- Sei herritarrek Iruñeko Udala salatzen zuten gizarte-larrialdiko etxebizitza bat ez emateagatik.
- Beste sei kexaren argudioa zen etxebizitza babestuaren jabe zen administrazioak ez zituela konpontzen etxean konpontzeke zeuden gauzak.

**16.** Bederatzigarren lekuan kokatu zen osasun-arloa: 50 kexa.

Nabarmentzekoak dira gai hauek eragindako kexak: itxaron-zerrenda luzeak (traumatologia eta errehabilitazioa espezialitateetan bereziki); Osasunbideak neke kronikoan espezializatutako unitaterik ez izatea (beste autonomia-erkidego batzuetan ez bezala); duela bi urtetik Etxarri Aranatzeko osasun-zentroan pediatriako espezialistarik ez egotea; edo Iruñeko Milagrosa auzoko osasun-zentroak hitzorduetan hamabost eguneko atzerapena izatea.

10 kexak salatzen zuten Osasunbideak emandako arreta sanitario eta klinikoak.

Beste 5 kexak zerikusia zuten prestazio sanitarioekin eta gastuak itzultzearekin. Besteak beste, hiru emakume ezkongabe kexatzen ziren ukatu egin zitzaielako in vitro

ernalketa, zerbitzuen zorrotik kanpo dagoen prestazioa izateagatik. Emakume horientzat, ama izateko aukerarik gehien ematen duen tratamendua zen, eta diskriminatuta sentitzen ziren beste egoera pertsonal batzuk dituzten emakumeei dagokionez.

5 kexa historia klinikoari eta osasun-informazioari buruzkoak ziren; bi, prestazio farmazeutikoari buruzkoak; eta beste bat, osasun-garraio zerbitzuari buruzkoa.

**17.** Hamargarren lekuan kokatu zen euskararen gaia: 29 kexa.

Kexa gehienek zerikusia zuten euskararen balorazioarekin foru-administrazioaren eta tokiko erakundeen hautapen-prozesuetan. Zioten eremu ez-euskaldunean ez dela inola ere baloratzen euskaraz jakitea (bai, ordea, atzerriko hizkuntzak), edo euskara hizkuntza horiek baino gutxiago baloratzen dela, edota ez dela espreski zehazten euskara jakiteagatiko puntuazioa hautagaien merezimenduen balorazioan eremu ez-euskalduneko lanpostuetan. Eta hori guztia erreferentzia generiko bat eginez gai honetan Nafarroako Foru Erkidegoko administrazioan aplikatu behar den araudiari (103/2017 Foru Dekretua, azaroaren 15ekoa).

Bi kexak aipatzen zuten soilik gaztelaniaz heldu zitzaizkiela koloneko minbizia eta bularreko minbizia detektatzeko programak, euskaraz edo bi hizkuntzetan bidaltzea eskatu bazuten ere.

Beste herritar batzuk kexatzen ziren euskara eskuinean agertzen delako bi hizkuntzetan sortutako Iruñeko Udalaren irudi korporatibo berrian, euskarazko ahots-sistematik ez dagoelako Zabalguneko Civivoxen eta Olite kaleko lurpeko aparkalekuaren igogailuetan, gaztelania bakarrik agertzen delako Orkoiengo kirol-instalazioez arduratzen den udal-enpresak sare sozialetan dituen profiletan, edo Eguesibarko Udalak gaztelania besterik erabili ez zuelako Gorraizko 2019ko jaien programan.

Emakume baten kexak aipatzen zituen Nafarroako administrazio publikoen lan publikoko deialdiak;

zehazki, euskararen ezagutzaren balorazioa aipatzen zuen Nafarroako Foru Erkidegoko segurtasun-indarren lan-deialdian, eta zioen desoreka bat sortzen dela hautagaien artean eta bazterketa nozitzen dutela euskaraz ez dakitenek. Eransten zuen ez zuela ezer euskararen aurka, hura sustatzeko erabiltzen ari diren bideen aurka baizik, eskoletan hizkuntza ikastea nahitaezkoa ez den artean ez lukeelako abantailarik eman behar oposizio batean.

Beste emakume bat ez zegoen ados gutun bat gaztelaniaz eta euskaraz jasotzearekin Kultura, Kirol eta Gaztedia Departamentutik, berak gaztelaniaz eskatu arren gazte-txartela. Gainera, euskarazko testua gaztelaniazkoaren aurretik zegoen, eta amaieraraino jo behar izan zuen ulertzeko.

**18.** Kexen jomuga diren administrazioei dagokienez, 2019an aurkeztutako kexen % 49,6 Nafarroako Foru Erkidegoko administrazioarentzat, haren erakunde publikoentzat eta haren sozietate publikoentzat izan ziren. Guztira, 565 kexa aurkeztu ziren.

Nafarroako toki-entitateei eta haien mendeko erakundeei dagokienez, 274 kexa aurkeztu ziren; hau da, guztizkoaren % 24,1.

144 kexak (guztizkoaren % 17,9) jomuga zituzten Foru Erkidegoko administrazioak eta toki-erakunderen batek batera eginiko jarduerak.

Azkenik, 96 kexa Estatuko administrazioari buruzkoak ziren; hots, guztizkoaren % 8,4.

**19.** Kexak aurkezteko moduari dagokionez, bide elektronikoa da dagoeneko gehien erabiltzen dena (% 54) –baliabide telematikoak–, eta erabiltzen dira bai posta elektronikoa bai erakundearen web orriko inprimakiak.

Bigarren lekuan, aurrez aurreko aurkezpena dago, Nafarroako Arartekoaren bulegoan bertan (% 38, 2019an); azkenik, posta arrunt bidez aurkezten diren kexak daude (% 8).

**20.** 2019an, aurkeztutako kexen % 82,4 izapidetzea onartu zuen Nafarroako Arartekoak, herritarrek aipatutako gaiak aztertzeke.

83 kexa igorri zitzaizkion Espainiako Herriaren Defendatzaileari, Estatuko administrazioei buruzkoak zirelako.

Onartuak izan ondoren, Arartekoak 816 kexa ikertu zituen.

Ikerketa egin eta gero, ebatzi zuen herritarrak arrazoiak bazuela –osoki edo partzialki– 561 kexatan (hau da, ikertutakoaren % 68,8).

**21.** Kexei dagokienez, Nafarroako Arartekoak 335 ebazpen eman zituen: 204 gomendio (% 52,8), 111 iradokizun (% 28,8), horietako 18 normatiboak (hots, indarrean dagoen araudian aldaketak iradokitzen dituztenak), eta lege-betebeharren 71 gogorarazpen (% 18,4).

Gaika, funtzio publikoa izan zen gomendio, gogorarazpen eta iradokizun gehien eragin zituena (60). Ondoren: gizarte-ongizatea (42), hezkuntza (28), ingurumena (24), enplegu publikoa (22), etxebizitza (22), ogasuna (21) eta trafikoa (21). Nabarmentzekoa da ere osasungintza, zerbitzu publikoen eta administrazio publikoen ondare-erantzukizunaren aurretik kokatu zena.

**22.** Administrazio publikoek onartu egin zituzten Nafarroako Arartekoak kexak aztertu ondoren eman zituen ebazpenen % 53a.

Datu horri beste kasu-ehuneko bat gehitu behar zaio: hau da, administrazioak bere zeregina zuzendu edo berregokitzen duenean ebazpena eman aurretik. Kasu horretan, irtenbidea ematen zaio herritarraren arazoari Arartekoaren laguntzaz informazio-eskaeraren hasierako fasean. Beraz, batura eginez, % 67,16koa litzateke Nafarroako Arartekoak kexak aztertu ondoren administrazio publikoei zuzendutako ebazpenen onarpen-maila.

# 1. kapitulua

## sarrera

Honako hauek izan ziren ebazpenak neurri handiagoan onartu zituzten administrazioak (onarpen-maila handienetik txikienera):

- Kultura eta Kirol Departamentua (2019-2023 legealdia).
- Arangurengo Udala (2019-2023 legealdia).
- Garapen Ekonomiko eta Enpresarialeko Departamentua (2019-2023 legealdia).
- Landa Garapen eta Ingurumeneko Departamentua (2019-2023 legealdia).
- Tuterako Udala (2015-2019 legealdia).
- Iruñerriko Mankomunitatea (2019-2023 legealdia).
- Osasun Departamentua (2019-2023 legealdia).

Aitzitik, honako hauek izan ziren ebazpen gutxien onartu zituzten administrazioak (onarpen-maila txikienetik handienera):

- Ekonomia eta Ogasun Departamentua (2019-2023 legealdia).
- Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentua (2019-2023 legealdia).
- Hezkuntza Departamentua (2015-2019 legealdia).
- Arangurengo Udala (2015-2019 legealdia).
- Tuterako Udala (2019-2023 legealdia).
- Gizarte Eskubideetako Departamentua (2019-2023 legealdia).
- Hezkuntza Departamentua (2019-2023 legealdia).

**23.** Kasu jakin batzuetan Nafarroako Arartekoarekiko lankidetzeta-betebeharra erabat bete ez zuten administrazio publikoen artean, honako hauek aipatuko dira dagokion kapituluan:

- Hezkuntza Departamentua (2015-2019 legealdia).
- Hezkuntza Departamentua (2019-2023 legealdia).
- Arangurengo Udala (2019-2023 legealdia).
- Cintruenigoko Udala (2019-2023 legealdia).
- Corellako Udala (2015-2019 legealdia).
- Corellako Udala (2019-2023 legealdia).
- Cortesko Udala (2019-2023 legealdia).
- Lizarrako Udala (2019-2023 legealdia).
- Zizur Zendeako Udala (2019-2023 legealdia).
- Iruñeko Udala (2015-2019 legealdia).
- Iruñeko Udala (2019-2023 legealdia).
- Zangozako Udala (2019-2023 legealdia).
- Valtierra Udala (2019-2023 legealdia).
- Atarrabiako Udala (2015-2019 legealdia).
- Eguesibarko Udala (2015-2019 legealdia).
- Eguesibarko Udala (2019-2023 legealdia).
- Etxabarriko Kontzejua (2015-2019 legealdia).
- Nabaskozeko Kontzejua (2015-2019 legealdia).
- Erriberako Mankomunitatea (2015-2019 legealdia).

**24.** 2019an, Arartekoak ofiziozko 14 jarduketa abiarazi eta 20 kudeatu zituen, 2018an abiarazitako sei amaitu gabe zeudelako 2018ko abenduaren 31n.

Nafarroako Arartekoaren ustez, kontuan izanik egokitasun-irizpideak, hasierako fasean ikerketa bat edo erakundearen iritzi-emate bat behar zuten gertakariak ziren, Nafarroako administrazioari edo Parlamentuari eginiko iradokizun baten bidez edo Espainiako Defendatzaileari esku har zezan eginiko eskaera baten bitartez.

Ofiziozko 14 jarduketan artetik, hiru osasun-arloari buruzkoak ziren. Zehazki: a) pediatriako profesionalik eza, b) itxaron-zerrendak Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuan, eta c) larrialdiko zerbitzuak landa-inguruneetan.

Beste hiru jarduketa gizarte-ongizateari buruzkoak ziren. Zehazki: a) bidaidetik gabeko adingabe atzerritarren babesa, b) kartel transfobikoak Iruñeko udalerrian, eta c) informazio-eskaera babesgabetasun-egoeran dauden adingabeei buruz.

Beste bi jarduketa ingurumenari buruzkoak izan ziren: a) negutegi-gasek eragindako kutsadura, eta b) klima-larrialdi deklarazioa.

Beste jarduketa batzuek zerikusia zuten trafikoarekin eta bide-segurtasunarekin: a) bide-segurtasun arazoak Azagrako zeharbidean, eta b) gehiegizko itxaron-zerrendak Ibilgailuen Azterketa Teknikoan (IAT).

Gainerako ofiziozko jarduketak gai hauei buruzkoak izan ziren:

- Adingabe atzerritarrei futbol-lizentziak emateko zailtasuna.
- Guardia zibilen seme-alaben ustezko jazarpena Berako ikastetxe batean.
- Zerga Administrazioako Estatuko Agentziaren euskararen erabilerari buruzko araudia betetzea, Espainiako Herriaren Defendatzailearen ekimenez.

- Telefono- eta Internet-zerbitzuen etena Petilla Aragoian.

11 ofiziozko jarduketetan, ebazpenak eman ziren:

- 9 gomendio.
- 6 iradokizun.
- 1 iradokizun normatibo.

Ebazpena izan zuten 11 ofiziozko jarduketetatik, bat ezetsi eta 9 onartu zituzten administrazio publikoek, eta beste bat erantzunaren zain gelditu zen.

Horrenbestez, % 90ekoa izan zen Nafarroako Arartekoak ofiziozko jarduketak zirela-eta emandako ebazpenen onarpen-maila (erantzuna izan zuten ebazpen guztien artetik onartutakoak).

Gainerako ofiziozko jarduketei dagokienez (9):

- Hiru jarduketatan, ikusirik administrazioak emandako erantzuna, bideratutzat jo zen gaia.
- Beste hirutan, Espainiako Defendatzailearen esku utzi zen gaia, haren eskumenekoa zela iritzita.
- Beste bi kasutan, administrazioetik jasotako informazioa aztertu ondoren, ez zen beharrezkotzat jo ebazpenik ematea edo neurri gehiago hartzea.
- Ofiziozko jarduketa batek izapidean jarraitzen du. Beraz, ikerketa amaitu gabe zegoen txosten honen amaiera-datan.

**25.** Aurreko urteetan bezala, 2019an erakundeak aztertu egin zuen Nafarroako haurren eta nerabeen egoera. Kontua ez da balorazio orokor edo soziologiko bat egitea, legediak Nafarroako administrazio publikoei ezarritako betebeharrak betetzen diren ikustea baizik (zehazki, 15/2005 Foru Legea, abenduaren 5koa, Haurrentzako eta Nerabeentzako Sustapenari, Laguntzari eta Babesari buruzkoa).

# 1. kapitulua

sarrera

Bildutako datuek agerian utzi zuten areagotu egin dela adingabeak babesteko sistemaren jarduera, eta baieztatu egiten du horrek azken urteetako joera. 2019an, 2.411 adingabe zeuden babes-sistemaren pean, aurreko urteetakoak aise gainditzen zituen kopurua (1.744 adingabe 2018an eta 1.705 adingabe 2017an). Hamar urtean, adierazleak % 140 inguruko igoera izan du.

Beste autonomia-erkidego batzuetan bezala, bidaidetik gabeko adingabe atzerritarren arretarako programa izan zen ziurrenik 2019ko elementu aipagarriena. Kolektibo honen arretak eragin handia du babes-sistema osoan eta babesgabetze-egoeran nahiz egoitza-zaintzan dauden adingabeei buruzko datuetan.

Oro har, gora egin zuten nabarmen babesgabetze-egoeran zeuden adingabeen kopuruak (222 adingabe 2019an eta 144 adingabe 2018an), tutoretzapeko adingabekoen kopuruak (574 adingabe 2019an eta 427 adingabe 2018an) eta zaintza-egoeran zeuden adingabeen kopuruak (1.301 adingabe 2019an eta 797 adingabe 2018an).

Beraz, aurreko urteetan ikusitakoari jarraiki, baieztatu egiten da legeak ezartzen duena betetzeko zailtasuna: hots, lehentasun handiagoa ematea familia-harrerari, egoitza- edo instituzio-harrerari baino. Azken harrera horiek % 60,8 dira.

Aurreko urteetan egin izan duen bezala, Arartekoak proposatzen du baliabide egokiz hornitzea adingabeen babes-sistema, arrisku-egoeren prebentziorantz eta arreta goiztiarrerantz bideratzea erakundeen lana, ahalik eta gehien koordinatzea babes-sisteman aritzen diren agenteen lana, eta adingabeen instituzionalizazio-kasuak minimizatzea, bultzada emanaz familia-harrerari. Halaber, egokia deritza bidaidetik gabeko adingabe atzerritarren arretarako programekin jarraitzeari, beste administrazio publiko batzuekin elkarlanean.

**26.** 2008az geroztik, Arartekoa herritarren parte hartzea sustatzen ari da zerbitzu publikoen hobekuntzan. Zerbitzu horiek hobetzeko proposamenak egitera animatzen ditu, kasu batzuetan araua aldatzeko proposamen bihur daitezkeenak.

Gainera, proposamen horiek administrazio publiko eskudunari edo Espainiako Defendatzaileari (gaia Estatuari badagokio) igortzen dizkio, eta, arrazoizkotzat joz gero, erakunde horien aurrean defendatzen ditu.

Hori horrela, 2008az geroztik, herritarrek 320 hobekuntza-proposamen egin dituzte.

2019an, bost proposamen egin zituzten:

- Gutun-azal itxien sistema ezartzea suhiltzaileen lanpostuetarako oposizioetan, barne-promozioko txanda bereizteko sarbide libreko txandatik.
- Nafarroako Foruzaingoa sartzeko proba fisikoen gutxieneko eskakizunak berdintzea gizonentzat eta emakumeentzat.
- Nafarroako liburutegi publikoen udako ordutegiak zabaltzea.
- Ezgaitasuna duten pertsonen ibilgailuetan, 12 zaldi-potentzia fiskalen muga aldatzea Trakzio Mekanikoko Ibilgailuen gaineko Zergaren salbuespenean.
- Langabezia-saria kalkulatzeko metodoa aldatzea.

Bost proposamen horietatik, lau izapidetu egin ziren dagokion administrazioan, eta emaitza honako hau izan zen: bi proposamen iradokizun bihurtu ziren (horietako bat normatiboa), eta onartu egin ziren; beste bietan ez zen eskubide-urratzerik ikusi (ordenamendu juridikoak babesten dituen eskubideak). Bosgarren proposamena ez zitzaion administrazioa igorri, estatuko langabezia-saria kalkulatzeko metodoari buruzkoa zelako.

**27.** 2019an, Arartekoaren herritarrentzako arreta bulegoak 1.625 kontsulta erregistratu zituen.

Bulego hori arduratzen da herritarrei hasierako arreta eskaintzeaz; bereziki, informazioa, orientazioa eta, hala badagokio, aholkuak emateaz, beren eskubideak

modurik hoberenean eta eraginkorrean gauzatzeko moduari buruz.

Herritarrentzako arreta bulegoak herritarren kontsultak eta bisitak jasotzen ditu, eta haien arazoei buruzko azalpenak entzuten ditu. Bulegoak ematen duen informazioari esker, herritarren arazo larrienak zeintzuk diren jakin dezakegu.

2019an, gizarte-ongizate arloko kontsultak nagusitu ziren: adingabeen babesarekin zerikusia zuten gaiak, pobrezia eta gizarte-bazterketa (errenta bermatuari loturiko arretak), eta Pertsona Helduen Tutoretzarako Nafarroa Fundazioaren tutoretzari lotutako gaiak.

Bigarren lekuan, etxebizitzari buruzko kontsultak: etxebizitza eskuratzeko zailtasunak, babes ofizialeko etxebizitzak adjudikatzeko prozesuak, babes ofizialeko etxebizitzak eskuratzeko laguntzak, babes ofizialeko etxebizitzaren eraikuntza-gabeziak eta bizilagunen arteko bizikidetzara-azaroak.

Hirugarren lekuan, justiziari buruzkoak: epaiak betearaztea, desadostasunak abokatuarekin, prokuradoreekin eta elkargo profesionalekin, oztupoak eta ukapenak doako laguntza juridikoan, atzerapenak prozesu judizialean, espediente judizialeko dokumentazioa ezin eskuratzeko, desadostasuna erregistro zibiletako prozedurekin (bereziki, erregistroetan izena ematea ez uzteagatik), desadostasunak epai judizialekin, eta errekurtsioa jartzeko aukerak.

Gainera, gai hauei buruzko kontsultak ere egin ziren (kopuru handienetik txikienera): ogasuna, hezkuntza, kontsumoa, funtzio publikoa, gizarte-segurantza, enplegu publikoa, osasuna, ingurumena, hirigintza, trafikoa eta bide-segurtasuna, herritarren segurtasuna, zerbitzu publikoak, lana, atzeritartasuna, ondare-erantzukizuna, gardentasuna, kirola, nekazaritza eta abeltzaintza, hauteskundeak, obra publikoak eta datu pertsonalen babesa.

**28.** 2019an, Nafarroako Arartekoak hiru txosten egin zituen, Nafarroako Parlamentuaren bozeramaileen batzordeak eskatuta.

- Lehenengoa, 'Huerta de Peralta' enpresako langileen grebarako oinarrizko eskubidea urratzeari buruzkoa.
- Bigarrena, Iruñeko Alde Zaharreko bizilagunen oinarrizko eskubideak urratzeari buruzkoa (Ikuskapen Zerbitzuko teknikariek Rozalejoko Markesaren Jauregia ikuskatu eta Foruzaingoak ingurua hesitu zuenean gertaturikoa).
- Hirugarrena, azken lau urteetan herritarrek Nafarroako Arartekoaren aurrean euskaraz edo euskarari buruz aurkeztutako kexen kopuruari buruzkoa.

Gainera, bi aldiz agertu zen Nafarroako Parlamentuan:

- 2018ko urteko txostenaren laburpena ahoz aurkeztu zuenean Foru Araubideko Batzordean.
- 2018ko urteko txostenaren laburpena ahoz aurkeztu zuenean Nafarroako Parlamentuaren osoko bilkuran.

**29.** Azkenik, 2019an, Nafarroako Arartekoaren ordezkariak (titularrak, kasu honetan) parte hartu zuen Nafarroako Gardentasun Kontseiluaren bederatzigarren bilkuran eta txostengile izan zen kontseilu horrek hartutako bost akordiotan.

Nafarroako Gardentasun Kontseilua foru-erkidegoko organo bat da, informazio publikoaren gardentasun eta sarbideari buruzko foru-legeek sortutakoa eta araututakoa, eta eginkizun hauek ditu: a) Nafarroako administrazioek eta erakundeek publizitate aktiboko lege-betebeharrak betetzen dituztela bermatzea, independentziaz eta objektibotasunez, eta b) herritarrek informazio publikoa eskuratzeko duten eskubidea bermatzea.



# 2. kapitulua

## quexak

### 2.1 DATU OROKORRAK.

Hona hemen 2019an aurkeztu eta Nafarroako Arartekoak kudeatu zituen kexei buruzko datuak:

1. Guztira, 1.138 **kexa aurkeztu** ziren.

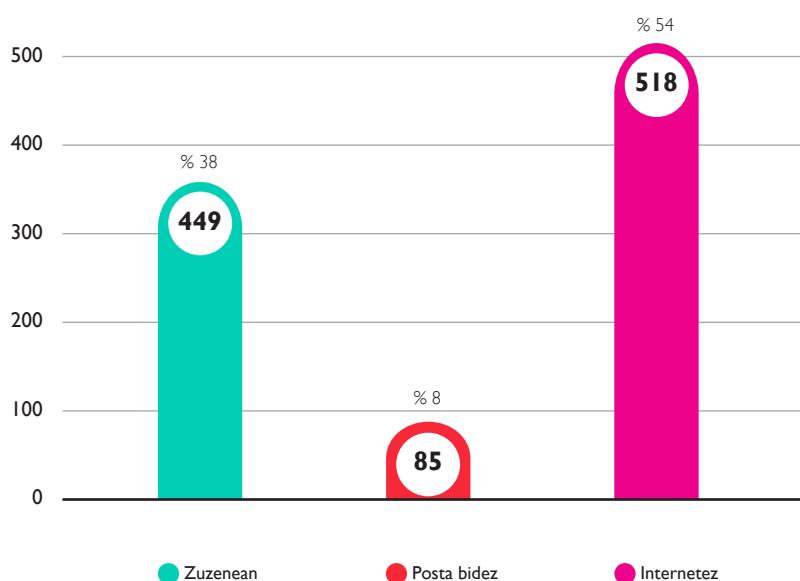
2. 1.219 **kexa-espediente kudeatu** ziren.

1.138 kexa aurkeztu baziren ere, 1.039 kexa-espediente ireki ziren, gai batean xede bera zuten ehun kexa aurkeztu zirelako (Orkoiengo Auzalar ikastetxe publikoaren jolastokia ixtea).

Kudeatu ziren kexa-espedienteen guztizkoa lortzeko, batu egin zaie urteko 1.039 kexa-espedienteei aurreko urteetan izapidetutako 180 espediente, itxi gabe zeudelako 2018ko abenduaren 31n.

	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008	2007
Aurkeztutako kexen kopurua	1.138	1.052	921	830	1.546	2.742	954	1.298	850	929	901	647	447
Kudeatutako kexen kopurua	1.219	1.193	1.121	989	972	1.045	1.168	1.510	1.042	1.151	1.069	779	656

#### Kexak aurkezteko modua



3. 2019ko abenduaren 31n, 1.033 kexa-espediente **ebatzita** zeuden; hau da, kudeatutakoaren % 84,7. Beraz, data horretan, 186 kexa-espediente zeuden ebazteke.

4. **Kexak aurkezteko erabilitako bideei** dagokienez, bitarteko telematiakoak izan ziren erabilienak (% 54): posta elektronikoa eta erakundearen webguneko inprimakiak. Ondoren, Arartekoaren bulegoan eginiko aurrez aurreko aurkezpena izan zen gehien erabilitako bidea (% 38), eta gainerako kexak posta arrunt bidez igorri ziren (% 8).

5. Guztira, 3.057 pertsonak aurkeztu zituzten kexak (edo kexen atzean zeuden), kontuan izan gabe gizarte-erakundeek, ingurumen-arlokoek edo beste batzuek ordezkaturako pertsonak.

Logikoa denez, beti ez datoz bat kexen kopurua eta beren eskubideak eta askatasun publikoak babesteko Arartekoarengana jotzen duten herritarrena. Kexak sustatzen dituzten herritarren kopurua kexa-kopurua bera baino handiagoa izan ohi da.

6. Honako hauek izan dira kexa-espeditenteak izapidetzeko batez besteko epeak (egunak):

IZAPIDETZE DENBORAK (EGUNETAN)	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008	2007
Hasieratik herritarrak hartze-agiria laso duen arte	1,5	1,1	1,0	1,1	1,3	1,7	1,5	1,9	1,6	1,6	1,8	1,2	2,2
Hasieratik kexa izapidetzeko ornatu den arte	4,2	4,3	4,9	5,0	7,2	6,7	6,1	8,3	7,8	8,3	11,4	9,2	22,4
Hasieratik kexa itxi den arte	75,3	70,7	88,1	80,3	89,3	77,4	83,2	60,2	82,2	70,5	74,4	66,8	137,0

## 2.2. KEXEN JOMUGA DIREN ADMINISTRAZIO PUBLIKOAK

Ondoko taulak biltzen ditu 2019ko kexen jomuga izan ziren administrazio publikoak:

KEXEN JOMUGA DIREN ADMINISTRAZIO EDO ERAKUNDEPUBLIKOAK	KEXA Kop.	%
Foru-administrazioa	565	% 49,6
Tokiko administrazioa	274	% 24,1
Foru + Toki administrazioa (*)	144	% 12,7
Estatuko administrazioa	96	% 8,4
Administrazioaz kanpoko erakunde pribatuak	19	% 1,7
Administrazio judiziala	9	% 0,8
Lanbide elkargoak	8	% 0,7
Nafarroako Unibertsitate Publikoa	7	% 0,6
Nafarroako Parlamentua	4	% 0,4
Kirol-federazioak	3	% 0,3
Autonomia-administrazioa eta nazioartekoa	1	% 0,1
Nafarroako Kontuen Ganbera	1	% 0,1
Beste batzuk	7	% 0,6
<b>GUZTIRA</b>	<b>1.052</b>	<b>% 100,0</b>

(\*) Foru Erkidegoko administrazioak eta tokiko erakunde batek batera eginiko jarduerak jomuga dituzten kexak.

2019ko kexa gehienak Nafarroako Foru Erkidegoko administrazioari buruzkoak ziren, haren erakunde publikoak eta sozietate publikoak barne. 565 kexa aurkeztu ziren (guztizkoaren % 49,6).

# 1.kapitulua

quexak

Tokiko entitateek eta haien mendeko erakundeek 274 kexa jaso zituzten (guztizkoaren % 24,1).

Aldiz, 144 kexak zerikusia zuten Foru Erkidegoko administrazioak eta tokiko erakunde batek batera eginiko jarduerekin.

Estatuko administrazioari dagokionez, 96 kexa aurkeztu ziren (guztizkoaren % 8,4).

Administrazioetik kanpoko erakunde pribatuei buruzko kexak 19 izan ziren (% 1,7): banku-erakundeak, eraikuntza-enpresak, altzarien hornidura eta muntaketa, telefono-konpainiak, ikasketa-zentro pribatuak, aseguru-entitateak, konpainia elektrikoak, hedabideak, higiezin enpresak...

Justizia-administrazioari buruzko 9 kexa jaso ziren (% 0,8).

Elkargo profesionali dagokienez, 8 kexa aurkeztu ziren (% 0,7): hiruk Iruñeko Abokatuen Elkargoa zuten jomuga; bik, Tuterakoa; eta bat, Lizarrakoa. Beste biek zerikusia zuten, hurrenez hurren, Nafarroako Notarioen Elkargoarekin eta Erizaintzako Elkargo Ofizialarekin.

7 kexa Nafarroako Unibertsitate Publikoari buruzkoak ziren (% 0,6).

Nafarroako Parlamentuak 4 kexa jaso zituen (% 0,4).

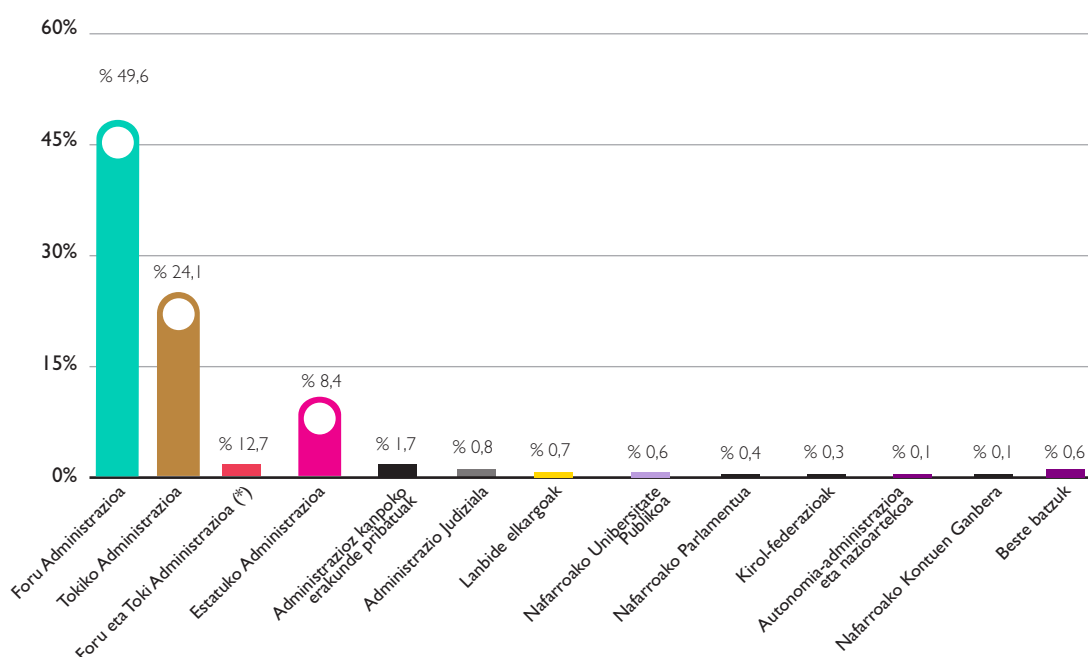
3 kexak zerikusia zuten Nafarroako Futbol Federazioarekin.

Beste autonomia-erkidego batzuetako administrazioei dagokienez, kexa bakarra aurkeztu zen; zehazki, Kataluniari buruzkoa.

Nafarroako Kontuen Ganberari buruzko kexa bat jaso zen.

Azkenik, 7 kexatan ez zen administrazio zehatzik aipatzen edo erakunde pribatuei buruzkoak ziren.

## Kexak sorrazari dituzten administrazio publikoak



Ondoko taulak biltzen ditu **Nafarroako Foru Erkidegoko administrazio**ko Departamentuen zeregina dela-eta aurkeztu ziren kexen kopuruak, kexek jomuga duten arloa gorabehera:

DEPARTAMENTUAK	Kexa kop.	%
Hezkuntza (2019-2023 legealdia)	102	% 17,4
Hezkuntza (2015-2019 legealdia)	80	% 13,6
Gizarte Eskubideak (2015-2019 legealdia)	59	% 10,1
Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentua (2015-2019 legealdia)	54	% 9,2
Gizarte Eskubideak (2019-2023 legealdia)	45	% 7,7
Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentua (2019-2023 legealdia)	45	% 7,7
Osasun Departamentua (2015-2019 legealdia)	42	% 7,2
Osasun Departamentua (2019-2023 legealdia)	42	% 7,2
Garapen Ekonomikoa (2015-2019 legealdia)	22	% 3,7
Ekonomia eta Ogasuna (2019-2023 legealdia)	21	% 3,6
Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentua (2019-2023 legealdia)	20	% 3,4
Ogasuna eta Finantza Politika (2015-2019 legealdia)	16	% 2,7
Garapen Ekonomikoa eta Enpresariala (2019-2023 legealdia)	8	% 1,4
Landa Garapena eta Ingurumena (2019-2023 legealdia)	8	% 1,4
Kultura eta Kirola (2019-2023 legealdia)	7	% 1,2
Landa Garapena, Ingurumena eta Toki Administrazioa (2015-2019 legealdia)	7	% 1,2
Kultura, Kirola eta Gazteria (2015-2019 legealdia)	6	% 1,0
Lurralde Kohesioa (2019-2023 legealdia)	2	% 0,3
Migrazio Politikak eta Justizia (2019-2023 legealdia)	1	% 0,2
<b>GUZTIRA</b>	<b>587</b>	<b>%100,0</b>

Departamentuei buruzko 587 kexen artean, 22k zerikusia zuten Foru Erkidegoko administrazioak eta tokiko erakunde batek batera eginiko jarduerekin.

Gainera, multzo honetako 38 kexak jomuga zituzten Nafarroako Gobernuako departamentu bat baino gehiago; bi kexak, departamentu bat eta Espainiako Herriaren Defendatzailea; bi kexak, departamentu bat eta Nafarroako Futbol Federazioa; eta beste bik, departamentu bat edo gehiago eta Justizia Administrazioa.

**Tokiko erakundeei** dagokienez, udal hauek lau kexa edo gehiago jaso zituzten:

- Orkoien (2015-2019 legealdia): 102 kexa
- Iruña (2019-2023 legealdia): 74 kexa
- Iruña (2015-2019 legealdia): 20 kexa
- Eguesibar (2019-2023 legealdia): 16 kexa
- Tuterako (2019-2023 legealdia): 8 kexa
- Berriozar (2019-2023 legealdia), Burlata (2015-2019 legealdia), Lizarra (2019-2023 legealdia) eta Zangoza (2019-2023 legealdia): bosna kexa
- Aranguren (2019-2023 legealdia), Cintruenigo (2019-2023 legealdia), Uharteko (2019-2023 legealdia) eta Atarrabia (2019-2023 legealdia): launa kexa

Kontzejuek 5 kexa jaso zituzten; kexa bana, Nabaskozeakoak izan ezik (bi kexa jaso zituen 2015-2019 legealdian).

Mankomunitateek 25 kexa eragin zituzten, eta Iruñerriko Mankomunitatea izan zen kexa gehien jaso zituena: 12 kexa (horietako zortzi 2019-2023 legealdian).

Hona hemen xehetasun handiagoz tokiko erakundeei loturiko kexei buruzko datuak:

## Udalerriak

Ablitas (2015-2019 legealdia)	2
Ablitas (2019-2023 legealdia)	2
Allin (2015-2019 legealdia)	2
Andosilla (2019-2023 legealdia)	1
Antsoain (2015-2019 legealdia)	1
Antsoain (2019-2023 legealdia)	1
Aranguren (2015-2019 legealdia)	2
Aranguren (2019-2023 legealdia)	4
Argedas (2019-2023 legealdia)	1
Artaxoa (2019-2023 legealdia)	1
Barañain (2015-2019 legealdia)	1
Barañain (2019-2023 legealdia)	1
Baztan (2019-2023 legealdia)	2
Beire (2015-2019 legealdia)	1
Belaskoain (2019-2023 legealdia)	1
Bera (2019-2023 legealdia)	1
Beriain (2019-2023 legealdia)	1
Berriobeiti (2015-2019 legealdia)	1
Berriobeiti (2019-2023 legealdia)	2
Berriozar (2019-2023 legealdia)	5
Bertizarana (2019-2023 legealdia)	2
Buñuel (2019-2023 legealdia)	1
Burlata (2015-2019 legealdia)	5
Burlata (2019-2023 legealdia)	3
Cabanillas (2019-2023 legealdia)	1
Cadreita (2019-2023 legealdia)	1

Kaseda (2019-2023 legealdia)	3
Castejon (2019-2023 legealdia)	3
Oltza Zendea (2019-2023 legealdia)	1
Cintruenigo (2015-2019 legealdia)	1
Cintruenigo (2019-2023 legealdia)	4
Corella (2019-2023 legealdia)	3
Cortes (2015-2019 legealdia)	1
Cortes (2019-2023 legealdia)	3
Donamaria (2019-2023 legealdia)	1
Eratsun (2015-2019 legealdia)	1
Espartza Zaraitzu (2019-2023 legealdia)	1
Lizarra (2015-2019 legealdia)	1
Lizarra (2019-2023 legealdia)	5
Ezkabarte (2019-2023 legealdia)	1
Fontellas (2019-2023 legealdia)	1
Funes (2019-2023 legealdia)	2
Fustiñana (2015-2019 legealdia)	1
Genevilla (2019-2023 legealdia)	1
Gorza (2015-2019 legealdia)	1
Uharte (2019-2023 legealdia)	4
Txulapain (2019-2023 legealdia)	1
Zizur Zendea (2015-2019 legealdia)	1
Zizur Zendea (2019-2023 legealdia)	3
Larraga (2019-2023 legealdia)	1
Lekunberri (2019-2023 legealdia)	2
Lesaka (2015-2019 legealdia)	1
Lesaka (2019-2023 legealdia)	1
Martzilla (2015-2019 legealdia)	1
Martzilla (2019-2023 legealdia)	1
Mendabia (2019-2023 legealdia)	1
Elo (2019-2023 legealdia)	1
Murillo el Fruto (2019-2023 legealdia)	1
Noain (Elortzibar) (2019-2023 legealdia)	3
Otsagabia (2015-2019 legealdia)	2

# 1. kapitulua

quexak

Erriberri (2019-2023 legealdia)	3
Orkoien (2015-2019 legealdia)	102
Orkoien (2019-2023 legealdia)	2
Oteitza (2019-2023 legealdia)	1
Iruña (2015-2019 legealdia)	20
Iruña (2019-2023 legealdia)	74
Azkoien (2019-2023 legealdia)	1
Petilla Aragoi (2019-2023 legealdia)	1
Pitillas (2019-2023 legealdia)	1
Erronkari (2015-2019 legealdia)	1
Zangoza (2015-2019 legealdia)	1
Zangoza (2019-2023 legealdia)	5
Sartaguda (2015-2019 legealdia)	1
Tafalla (2015-2019 legealdia)	1
Tutera (2015-2019 legealdia)	1
Tutera (2019-2023 legealdia)	8
Urraul Beheiti (2019-2023 legealdia)	1
Urrotz (2019-2023 legealdia)	1
Deierri (2019-2023 legealdia)	2
Valtierra (2019-2023 legealdia)	1
Villafranca (2019-2023 legealdia)	1
Atarrabia (2015-2019 legealdia)	2
Atarrabia (2019-2023 legealdia)	4
Zizur Nagusia (2015-2019 legealdia)	3
Zizur Nagusia (2019-2023 legealdia)	3
Eguesibar (2019-2023 legealdia)	16
Ollaran (2015-2019 legealdia)	1
Ollaran (2019-2023 legealdia)	1

**GUZTIRA**

**364**

## Kontzejuak

Arribe Atallu (2015-2019 legealdia)	1
Etxabarri (2015-2019 legealdia)	1
Nabaskoze (2015-2019 legealdia)	2
Oieregi (2019-2023 legealdia)	1

## GUZTIRA

5

## Mankomunitateak

Iruñerriko Mankomunitatea (2015-2019 legealdia)	8
Iruñerriko Mankomunitatea (2019-2023 legealdia)	4
Erriberako Mankomunitatea (2019-2023 legealdia)	1
Mairagako Mankomunitatea (2015-2019 legealdia)	1
Mairagako Mankomunitatea (2019-2023 legealdia)	1
Jurramendiko Mankomunitatea (2019-2023 legealdia)	1
Antsoain, Berriobeiti, Berriozar, Itza eta Txulapaingo Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea (2015-2019 legealdia)	3
Sakanako Mankomunitatea (2015-2019 legealdia)	1
Izagako Administrazio Zerbitzuen Mankomunitatea (2015-2019 legealdia)	1
Antsoain, Berriobeiti, Berriozar, Itza eta Txulapaingo Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea (2019-2023 legealdia)	1
Noingo Oinarrizko Zonaldeko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea (2019-2023 legealdia)	1
Erriberriko Oinarrizko Zonaldeko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea (2015-2019 legealdia)	1
Izarbeibarreko Mankomunitatea (2015-2019 legealdia)	1

## GUZTIRA

25

## GUZTIRA

394

394 kexa hauetako 122k zerikusia zuten Foru Erkidegoko administrazioak eta tokiko erakunde batek batera eginiko jarduerekin.

12 kexak jomuga zituzten tokiko erakunde bat baino gehiago, eta kexa batek, tokiko erakunde bat eta Espainiako Herriaren Defendatzailea.

Gainera, 394 kexa hauei gehitu behar zaizkie beste bi, oro har Nafarroako tokiko erakundeei buruzkoak eta erakunde zehatzik aipatzen ez dutenak.



## 2.3. ONARTUTAKO KEXAK.

2019n, Nafarroako Arartekoak 1.005 kexa izapidetzea onartu zuen; hau da, guztira kudeatutako 1.219 kexa-espeditenteen % 82,4.

Kexa horietan, Nafarroako Arartekoak bere iritzia ematen du herritarrek planteatzen duten auziaren funtsari buruz, eta erantzun zehatz bat ematen dio.

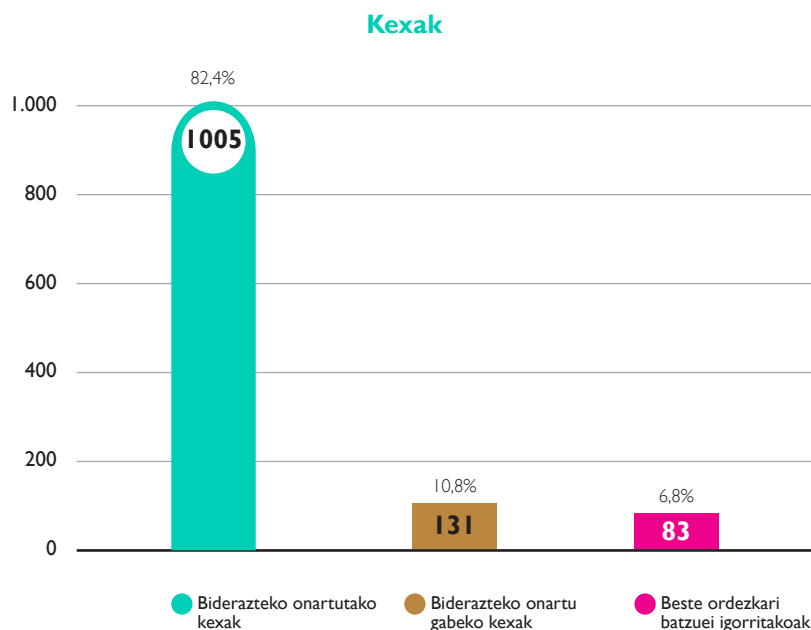
Ezetsitako kexei lotutako espeditenteen kopurua 131 izan zen. Dena dela, kexa bat ezetsi aurretik, aintzat harturik Arartekoaren erakundearen espiritu antiformalista, uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legeak ematen dituen aukera guztiak eskaintzen zaizkio herritarrari kexa izapidetzea eska dezan. Hala eta guztiz ere, kudeatutako espeditenteen % 10,8an ez zen posible izan ikerketa bat abiaraztea herritarrek planteatutako gertakariei buruz.

Ezesteko arrazoi nagusiak izan ziren:

- A *limine* irregulartasunik ez ikustea (37 kasu).
- Nafarroako Arartekoak kexak izapidetzeko eskumenik ez zuela iriztea (25 kasu).
- Zuzenean Nafarroako Arartekoarengana jotzea aurretik dagokion administrazioarengana jo gabe (17 kasu).
- Izaera juridiko-pribatuko gaiak izatea (6 kasu).
- Kexak aurkeztu zituzten herritarrek berek atzera egitea (5 kasu).
- Kexak xede zehatzik ez zuela iriztea (5 gai).
- Pertsona berak aurretik beste kexa batean gai bera planteatu izana (4 kasu).
- Arartekoak eskatutako datuak eta informazioa ez ematea (3 kasu).
- Planteatutako auzian herritarrak interes legitimorik ez edukitzea (3 kasu).
- Foru Legeak kexa bat aurkezteko ezartzen duen urtebeteko epea gainditzea (3 kasu).
- Kexak planteatutako auzia bide judizialean egotea (2 kasu).
- Kexa anonimotzat hartzea, kexa-egilea behar bezala identifikatu ez denean (2 kasu).

Kasu hauetako askotan, pertsonalki azaltzen zaie herritarrei zer beste modu erabil ditzaketen beren eskubideak dagozkion instantzian gauzatzeko, eta horretarako baldintzei buruzko informazioa ematen zaie.

19 kasutan, aurretik aztertu eta itxitako gaiak planteatu ziren.



## 2.4. ESPAINIAKO DEFENDATZAILEARI EDO AUTONOMIA ERKIDEGOETAKO HERRITARREN ESKUBIDEEN DEFENTSARAKO PARLAMENTUETAKO GOI-KOMISARIOEI IGORRITAKO KEXAK.

2019an aurkeztu diren kexen artetik, 83 igorri zitzaizkien beste autonomia-erkidego batzuetan herritarren eskubideez arduratzen diren goi-komisarioei, haien eskumenekoak zirela iritzita. Zehazki, 83 kexa igorri zitzaizkion Espainiako Defendatzaileari, Estatuko administrazioari zegozkion gaiak zirelakoan.

Kasu hauetan, erakundeak etengabeko harremana dauka bai Espainiako Herriaren Defendatzailearekin bai kexa aurkeztu duten pertsonekin, eta azken horiei aholkuak ematen dizkie eta dokumentazioa bidaltzen eta jasotzen laguntzen die.

## 2.5. IKERTUTAKO KEXAK. IKERKETEN EMAITZA.

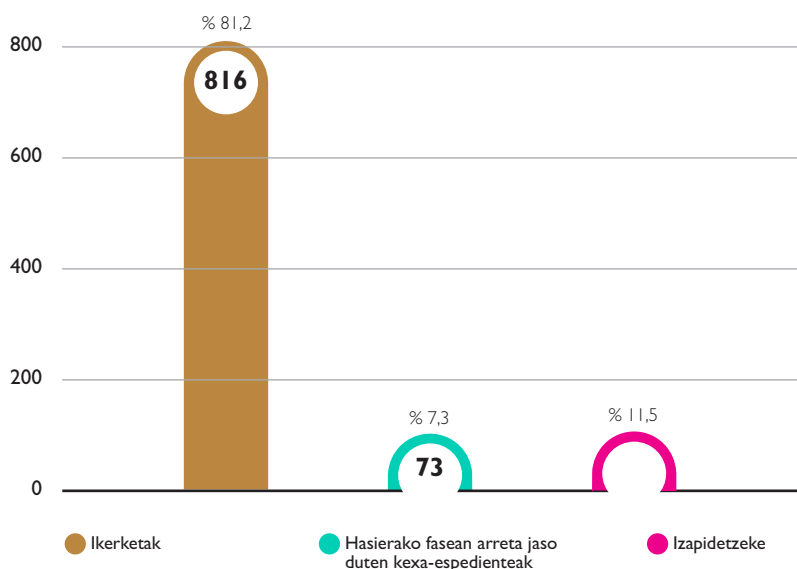
Onartutako kexen 1.005 espedienteetatik abiatuta, 816 kexa ikertu ziren; hau da, onartutako kexa-espedienteen % 81,2 ikertu zituen Arartekoak.

Beste 73 espedientetan, ikerketarik egin gabe ebatzi zen herritarrek planteatutako auzia; hots, hasierako fase batean baino ez ziren aztertu. Gainera, 1.005 espediente horien artetik, 116 izapidetze-prozesuan zeuden 2019ko abenduaren 31n.

Ikerketa egin eta gero:

- Nafarroako Arartekoak ebatzi zuen kexa-egileak arrazoi zuela, osoki edo partzialki, 335 kexa-espedientetan, eta zegozkion ebazpenak eman zituen.
- 226 kexa-espedientetan, Nafarroako Arartekoaren esku-hartzearen ondorioz, kexak planteatutako auzia konponbidean jarri zen edo administrazioak kexa-egileen eskaera onartu zuten, ebazpenik eman beharrik gabe.
- 156 kexa-espedientetan, Arartekoak ez zuen beharrezkotzat hartu iradokizun, gomendio edo lege-betebeharren gogorazpenik egitea administrazioari. Kasu horietan, administrazioari entzun eta gai bakoitzaren funtsa aztertu ondoren, Arartekoak kexa-egileei azaldu zien zergatik ez zuen ordenamendu juridikoaren arabera eskubide-urratzerik ikusi.

Onartutako kexa-espedienteak (1.005)



# 1. kapitulua

quexak

- 99 kexa-espiediente amaitutzat hartu ziren kexa-egileek atzera egin zutelako, Nafarroako Arartekoaren eskumenekoak ez zirela ikusi zelako, Justizia Administrazioari igorri zitzaizkiolako, eginbide judizialak abian jarri zirelako, aurretik aztertutako eta ebatzitako gaiak zirelako, edo esku-hartzea amaiarazi zuten beste arrazoi batzuk tarteko.

Ikus daitekeenez, aintzat hartu ziren 561 kexa, osoki edo partzialki (ikertutako 816 kexa-espiedienteen % 68,8), bai ikerketaren ondoren Nafarroako

Arartekoak kexa-egileen eskaerak kontuan hartzeko arrazoiak bazirela erabaki zuelako (335 kasu), bai administrazioari ikerketaren berri eman ondoren herritarra gogobete zuen konponbide bat lortu zelako (226 kasu).

Arartekoaren web orrian ([www.defensornavarra.com](http://www.defensornavarra.com)), "kexak" epigrafearen "2019an aurkeztutako kexak" puntuan, urte horretan aurkeztu ziren kexa nagusiak ikus daitezke. Datu hauek ematen dira, besteak beste: kexak onartuak edo ezetsiak izan ziren, ezestearen arrazoa, Espainiako Defendatzaileari edo autonomia-erkidegoetako beste goi-komisario batzuei igorri zitzaizkien ala ez, ikertu ziren ala ez, eta ebazpenik eman zen ala ez (kasu horretan, klik egitean "emandako ebazpena" botoian, emandako ebazpenaren testua eskura daiteke).

## 2.6. KEXEN ONDORIOZ EMANDAKO EBAZPENAK.

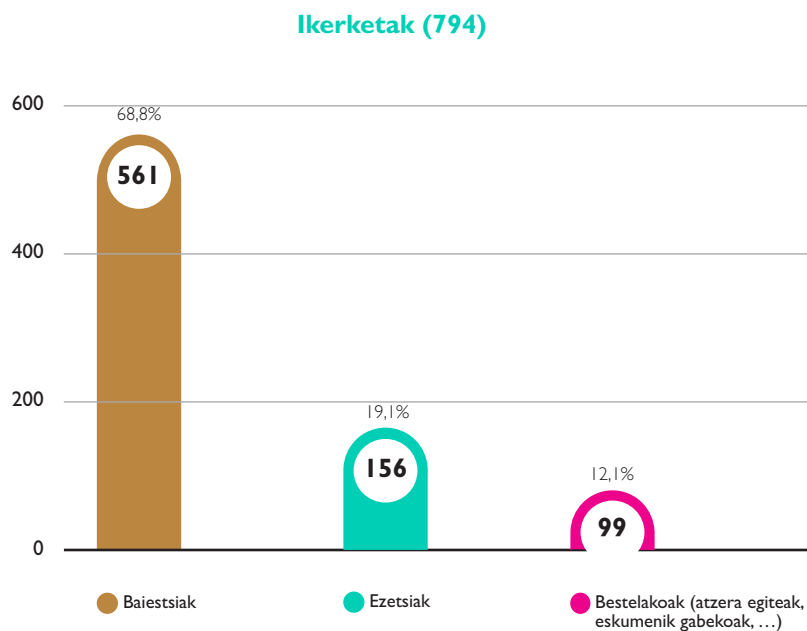
Ikertu ondoren osoki edo partzialki aintzat hartu ziren 335 kexa-espiedienteetatik abiatuta, Arartekoak beste horrenbeste ebazpen eman zituen eta, horien barruan, 386 gomendio, iradokizun eta lege-betebeharren gogorarazpen.

Jakina denez, ebazpen batek izan ditzake dagokion administrazioarentzako gomendio, iradokizun edo gogorarazpen bat baino gehiago.

Ebazpen gehienen laburpena bi lekutan eskura daiteke (bakoitzari zer espiediente dagokion adierazten da):

- Txosten honen VI. kapituluan.
- Nafarroako Arartekoaren web orrian (ebazpenen funtsezko edukia): <http://www.defensornavarra.com>. Ikus 2018. urteari dagokion epigrafea.

Ondoko taulak biltzen ditu gomendioen, iradokizunen eta lege-betebeharren gogorarazpenen kopuruak, arloen arabera:



Arloa	Ebazpenen kop.	Gomend.	Legezko. betebeharren gogorazpena	Iradozikuna	Iradozikun normatiboa	GUZTIRA
Funtzio publikoa	60	42	18	7	3	70
Gizarte-ongizatea	42	29	6	6	3	44
Hezkuntza	28	18	2	12	2	34
Ingurumena	24	13	7	5	0	25
Enplegu publikoa	22	14	7	4	3	28
Etxebizitza	22	10	0	12	3	25
Ogasuna	21	8	9	8	1	26
Trafikoa	21	15	1	6	1	23
Osasungintza	19	7	4	9	0	20
Zerbitzu publikoak	13	1	2	9	2	14
Administrazio publikoen ondare-erantzukizuna	11	12	1	0	0	13
Hirigintza	9	6	1	3	0	10
Euskara	8	6	2	0	0	8
Herritarren segurtasuna	7	3	3	1	0	7
Nekazaritza	6	4	1	1	0	6
Kirola	5	1	0	5	0	6
Kontsumoa	4	2	5	0	0	7
Gardentasuna eta herritarren parte-hartzea	3	3	1	1	0	5
Administrazio publikoen ondasunak	2	2	1	0	0	3
Kultura	2	4	0	1	0	5
Industria	2	1	0	2	0	3
Justizia	1	1	0	0	0	1
Memoria historikoa	1	0	0	1	0	1
Datu pertsonalen babesa	1	1	0	0	0	1
Enplegua	1	1	0	0	0	1
<b>GUZTIRA</b>	<b>335</b>	<b>204</b>	<b>71</b>	<b>93</b>	<b>18</b>	<b>386</b>

Taulan ikus daitekeenez, 2019an, administrazio publikoei batez ere gomendioak egin zitzaizkien, jokabide zehatz bat har zezaten: 204 gomendio guztira (gomendio, iradokizun eta gogorazpen guztien % 52,8).

Kopuruari dagokionez, iradokizunak izan ziren bigarrenak: 111 (% 28,8); horietako 18 normatiboak.

Azkenik, lege-betebeharren 71 gogorazpen egin ziren (% 18,4).

Horrela, bere iradokizun eta gomendioen bidez, izaera proaktibo bati eutsi zion erakundeak administrazioari zuzendu zitzaion hamar alditatik zortzitan. Kasuen % 18tan, lege-betebeharrak gogorarazi zizkien administrazioei.

Arloen arabera, funtzio publikoa izan zen gomendio, gogorarazpen eta iradokizun gehien bildu zituena. Ondoren: gizarte-ongizatea, hezkuntza, enplegu publikoa, ogasuna, ingurumena eta etxebizitza (ordena horretan). Nabarmentzekoa da ere trafikoa, osasungintzaren eta zerbitzu publikoen aurretik.

Honako hauek dira Arartekoaren bost ebazpen edo gehiago (gomendio, iradokizun eta gogorarazpenekin) jaso zituzten administrazio publikoak, ebazpen-kopuru handienetik txikienera zerrendatuak:

- Hezkuntza Departamentua (2019-2023 legealdia): 30 ebazpen.
- Lehendakartzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentua (2015-2019 legealdia): 27 ebazpen.
- Iruñeko Udala (2019-2023 legealdia): 27 ebazpen.
- Gizarte Eskubideetako Departamentua (2015-2019 legealdia): 24 ebazpen.
- Hezkuntza Departamentua (2015-2019 legealdia): 21 ebazpen.
- Osasun Departamentua (2015-2019 legealdia): 18 ebazpen.
- Gizarte Eskubideetako Departamentua (2019-2023 legealdia): 17 ebazpen.
- Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentua (2019-2023 legealdia): 14 ebazpen.
- Iruñeko Udala (2015-2019 legealdia): 14 ebazpen.
- Osasun Departamentua (2019-2023 legealdia): 11 ebazpen.
- Lehendakartzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentua (2019-2023 legealdia): 9 ebazpen.
- Garapen Ekonomiko eta Enpresarialeko Departamentua (2019-2023 legealdia): 7 ebazpen.
- Iruñerriko Mankomunitatea (2015-2019 legealdia): 7 ebazpen.
- Eguesibarko Udala (2019-2023 legealdia): 7 ebazpen.
- Ogasun eta Finantza Politika Departamentua (2015-2019 legealdia): 6 ebazpen.
- Ekonomia eta Ogasun Departamentua (2019-2023 legealdia): 5 ebazpen.
- Tuterako Udala (2019-2023 legealdia): 5 ebazpen.
- Nafarroako Unibertsitate Publikoa: 5 ebazpen.

## 2.7. ADMINISTRAZIO PUBLIKOEN ZER MAILATARAINO ONARTZEN DITUZTEN EBAZPENAK.

Kapitulu hau amaitzeko unean, ebazpenak izan zituzten 335 kexa-espeditetetik, 319ri (% 95,2) erantzun zieten administrazio publikoek:

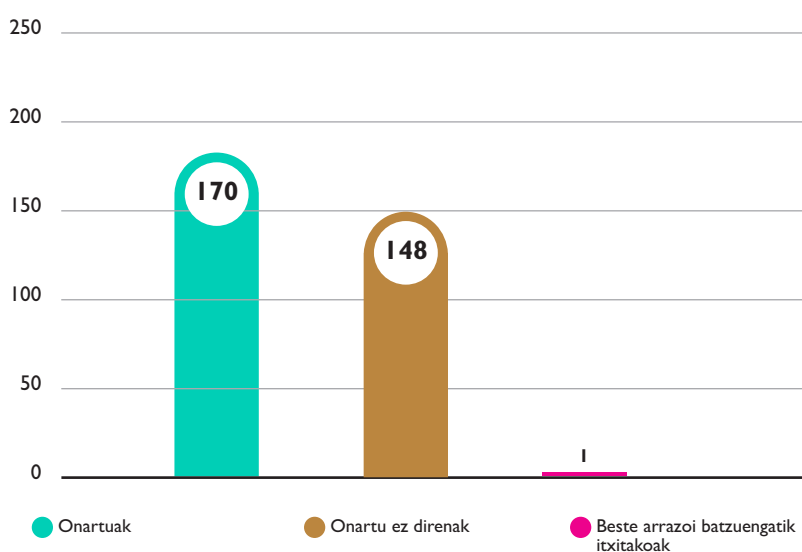
- 170 kasutan, administrazioak onartu egin zuen Arartekoaren proposamena.
- 148 kasutan, ez.

Espediente bat beste arrazoi batzuegatik itxi zen, administrazioaren baiezkoren edo ezezkoren beharrik gabe.

Beraz, kapitulu hau amaitzeko unean, 16 ebazpen zeuden administrazio publikoen erantzunaren zain (gutzizkoaren % 4,8).

Albo batera utzirik erantzunaren zain gelditu ziren ebazpenak (oraindik ez baitakigu zer-nolako erantzuna izango den), % 53,3koa izan zen ebazpenen onarpen-ehunekoa. Hau da, erantzuna jaso zuten espeditetetik zenbatuta (onartzekoak nahiz ezestekoak), bi espeditetetik batean batez beste onartu zituzten administrazioek Arartekoak hartutako erabakiak.

2019an eman eta erantzundako ebazpenak

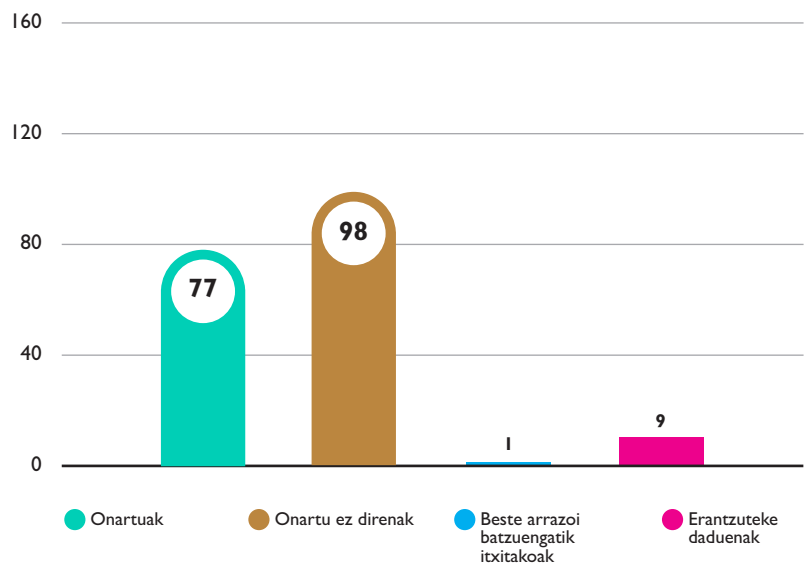


Aurretik adierazi den bezala, ohikoa da kexa-espeditete bakar batetik gomendio, iradokizun edo gogorarazpen bat baino gehiago sortzea administrazio publiko jakin batentzat. Dena dela, Nafarroako Arartekoak kexa horietako bakoitzean eginiko proposamena onartutzat edo ukatutzat hartzeko eta, ondorioz, ikerketaren emaitza txosten honetan jasotzeko, aintzat hartzen da proposatutako neurri nagusiak (gomendioa, iradokizuna edo lege-betebeharren gogorarazpena) izan duen erantzuna, konponbide eraginkor bat emango diolakoan horrek herritarrek planteatutako auziari.

Ondoren azalduko dugu zer mailataraino bete ziren gomendioak, iradokizunak (normatiboak barne) eta lege-betebeharren gogorarazpenak, kexa-espeditetean kopuruaren arabera.

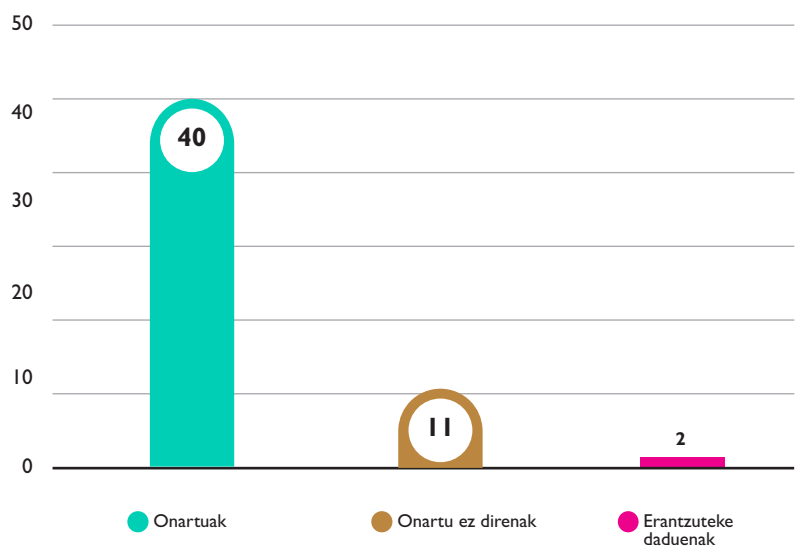
Kontuan izanik administrazioen erantzun guztiak, 2019an egin ziren gomendioen % 44 onartu ziren.

## Gomendioak

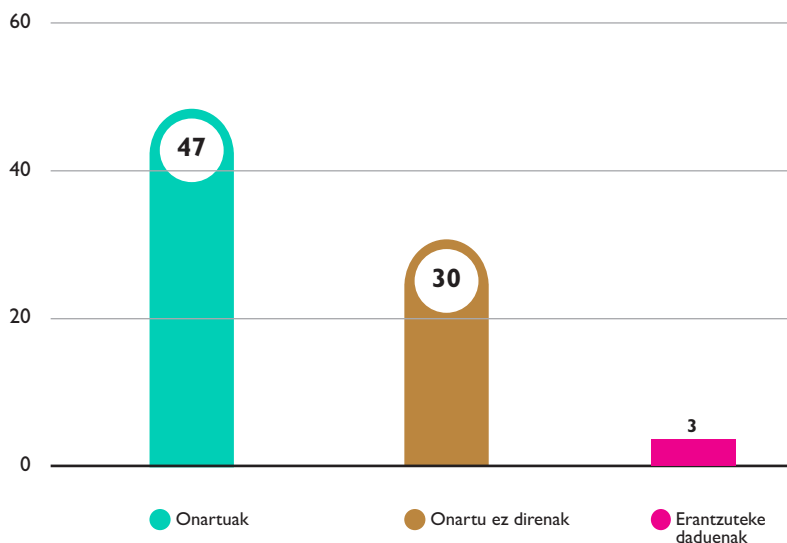


Aldiz, lege-betebeharren gogorazpenen onarpen-maila % 78,4koa izan zen.

## Lege-betebeharren gogorazpenak

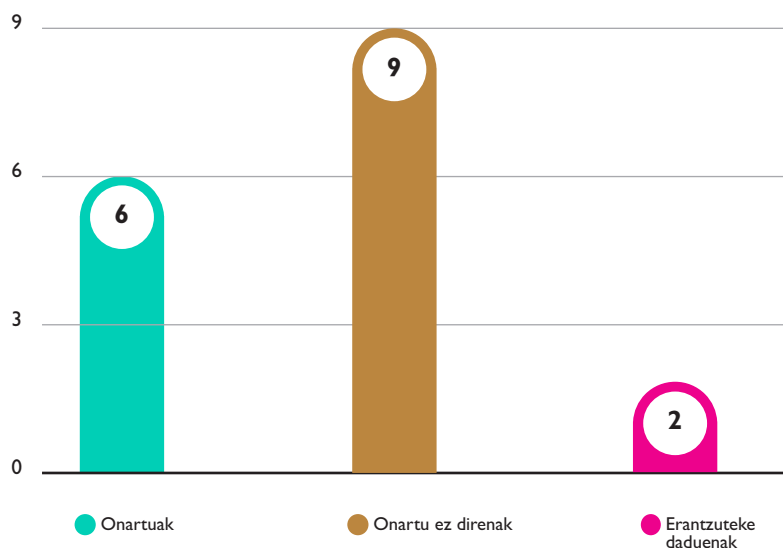


### Iradozikunak



Iradozikunen onarpen-maila % 61ekoa izan zen, aintzat harturik administrazioen erantzun guztiak.

### Iradozikun normatiboak



Iradozikun normatiboen onarpen-ehunekoa % 40koa izan zen, aintzat harturik administrazioen erantzun guztiak.

Ondoko taulak biltzen ditu 2019an emandako ebazpenen onarpen-ehunekoa, administrazioak bereizita (Nafarroako Foru Erkidegoko administrazioa, Nafarroako tokiko erakundeak, eta unibertsitateak, elkargo profesionalak eta beste erakunde publiko batzuk).



# 1.kapitulua

quexak

Ebazpena duten kexa espedienteak, 2019an emendik igorritakoak	Ebazpen kopurua	Onartuak	Onartu ez direnak	Beste arrazoi batzuegatik itxitakoak	Erantzuteke daudenak	Onartutakoek erantzuna jasotakoan guztizkoan egiten duten ehunekoa	Erantzuteke daudenen ehunekoa
2015-2019 legealdia	102	39	63	0	0	38,2%	0,0%
2019-2023 legealdia	101	51	46	0	4	52,6%	4,0%
Foru Komunitateko administrazioa	203	90	109	0	4	45,2%	2,0%
2015-2019 legealdia	46	29	17	0	0	63,0%	0,0%
2019-2023 legealdia	79	46	20	1	12	68,7%	15,2%
Toki entitateak	125	75	37	1	12	68,4%	9,6%
Unibertsitateak, lanbide elkargoak eta abar	7	5	2	0	0	71,4%	0,0%
<b>GUZTIRA</b>	<b>335</b>	<b>170</b>	<b>148</b>	<b>1</b>	<b>16</b>	<b>53,3%</b>	<b>4,8%</b>

Kontuan hartzen badugu ere 2018ko abenduaren 31n erantzuteke gelditu ziren ebazpenen emaitza (hau da, 2019a baino lehen eman ziren eta urte horretan erantzuna jaso zuten ebazpenen onarpena edo ezespena), onarpen-ehunekoa aldatu egiten dira % 53,3tik % 53,0ra; hots, apenas aldatzen diren:

Ebazpena duten kexa espedienteak, 2019an erantzuna jaso dutenak	Ebazpen kopurua	Onartuak	Onartu ez direnak	Beste arrazoi batzuegatik itxitakoak	Erantzuteke daudenak	Onartutakoek erantzuna jasotakoan guztizkoan egiten duten ehunekoa	Erantzuteke daudenen ehunekoa
2015-2019 legealdia	138	55	83	0	0	39,9%	0,0%
2019-2023 legealdia	102	52	46	0	4	53,1%	3,9%
Foru Komunitateko administrazioa	240	107	129	0	4	45,3%	1,7%
2015-2019 legealdia	72	44	28	0	0	61,1%	0,0%
2019-2023 legealdia	80	47	20	1	12	69,1%	15,0%
Toki entitateak	152	91	48	1	12	65,0%	7,9%
Unibertsitateak, lanbide elkargoak eta abar	7	5	2	0	0	71,4%	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>399</b>	<b>203</b>	<b>179</b>	<b>1</b>	<b>16</b>	<b>53,0%</b>	<b>4,0%</b>

Ondoko taulak erakusten digu administrazio bakoitzaren onarpen-maila. Analisi honetan, kontuan hartu dugu soilik hiru kexa-espediente edo gehiago izan zituzten administrazio publikoen onarpen-ehunekoa (espediente horietan sartzen dira 2019an zehar eta txosten honen idazketa amaitu arte erantzun ziren ebazpenak, 2019an edo aurretik emandakoak). Horregatik, datu hauek ez datoz bat 2.6 puntuaren amaieran ematen direnekin, puntu horretakoak 2019an administrazioei "zuzendu" zitzaizkien ebazpenak direlako; aldiz, epigrafe honetakoak administrazioek "erantzun" zituzten ebazpenak lirateke, ebazpen-urtea gorabehera.

Administrazioak ordenatu daude onarpen-ehuneko handienetik txikienera.

	Ebazpen kopurua	Onartuak	Ezetsiak	Beste ixte batzuk	Ornatuak erantzundakoei dagoikienez (%)
--	-----------------	----------	----------	-------------------	---

### NAFARROAKO GOBERNUA (Departamentuak)

Kultura eta Kirola (2019-2023 legegaldia)	3	3	0	0	% 100,0
Garapen Ekonomikoa eta Enpresariala (2019-2023 legegaldia)	7	6	1	0	% 85,7
Landa Garapena eta Ingurumena (2019-2023 legegaldia)	4	3	1	0	% 75,0
Osasuna (2019-2023 legegaldia)	10	7	3	0	% 70,0
Landa Garapena, Ingurumena eta Toki Administrazioa (2015-2019 legegaldia)	6	4	2	0	% 66,7
Lurralde Antolamendua, Etxebizitza, Paisaia eta Proiektu Estrategikoak (2019-2023 legegaldia)	14	8	6	0	% 57,1
Lehendakartzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentua (2019-2023 legegaldia)	8	4	4	0	% 50,0
Garapen Ekonomikoa (2015-2019 legegaldia)	6	3	3	0	% 50,0
Gizarte Eskubideak (2015-2019 legegaldia)	28	13	15	0	% 46,4
Osasuna (2015-2019 legegaldia)	24	11	13	0	% 45,8
Ogasuna eta Finantza Politika (2015-2019 legegaldia)	9	4	5	0	% 44,4
Hezkuntza (2019-2023 legegaldia)	30	13	17	0	% 43,3
Gizarte Eskubideak (2019-2023 legegaldia)	17	7	10	0	% 41,2
Hezkuntza (2015-2019 legegaldia)	33	11	22	0	% 33,3
Lehendakartzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentua (2015-2019 legegaldia)	31	8	23	0	% 25,8
Ekonomia eta Ogasuna (2019-2023 legegaldia)	4	1	3	0	% 25,0

### TOKIKO ADMINISTRAZIOA

Aranguren (2019-2023 legegaldia)	3	3	0	0	% 100,0
Tuterako Udala (2015-2019 legegaldia)	4	3	1	0	% 75,0
Iruñerriko Mankomunitatea (2015-2019 legegaldia)	7	5	2	0	% 71,4
Eguesibar (2019-2023 legegaldia)	6	4	2	0	% 66,7
Antsoain, Berriobeiti, Berriozar, Itza eta Txulapaingo Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea (2015-2019 legegaldia)	3	2	1	0	% 66,7
Iruñeko Udala (2019-2023 legegaldia)	20	11	8	1	% 55,0
Iruñeko Udala (2015-2019 legegaldia)	21	10	11	0	% 47,6
Tuterako Udala (2019-2023 legegaldia)	5	2	3	0	% 40,0
Arangurengo Udala (2015-2019 legegaldia)	3	1	2	0	% 33,3

### BESTE ADMINISTRAZIO ETA ERAKUNDE PUBLIKO BATZUK

Nafarroako Unibertsitate Publikoa	5	3	2	0	% 60,0
-----------------------------------	---	---	---	---	--------

2019an onartutako ebazpenen batez besteko ehuneko erantzundakoei dagokienez

% 53,0

Nafarroako Foru Erkidegoko administrazioan, honako hauek izan ziren Nafarroako Arartekoaren ebazpen gehien onartu zituzten departamentuak (ordenan zerrendatuta): Kultura eta Kirola (2019-2023 legealdia); Garapen Ekonomikoa eta Enpresariala (2019-2023 legealdia); eta Landa Garapena eta Ingurumena (2019-2023 legealdia). Aldiz, ebazpen gutxien onartu zituztenak (ordenan ere zerrendatuta): Ekonomia eta Ogasuna (2019-2023 legealdia); Lehendakartzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentua (2015-2019 legealdia); Hezkuntza (2015-2019 legealdia); eta Gizarte Eskubideak (2019-2023 legealdia).

Bestetik, ebazpenei harrera hobereana egin zieten tokiko erakundeak izan ziren Arangurengo Udala (2019-2023 legealdia), Tuterako Udala (2015-2019 legealdia) eta Iruñerriko Mankomunitatea (2015-2019 legealdia). Harrera hotzena egin zietenak izan ziren Arangurengo Udala (2015-2019 legealdia), Tuterako Udala (2019-2023 legealdia) eta Iruñeko Udala (2019-2023 legealdia).

Ikus txosten honen V. kapituluan administrazioek Arartekoaren gomendio, iradokizun edo gogorarazpenak onartu edo ezetsi zituzten kexa-espedientei buruzko informazioa.

## 2.8. KEXEN XEDEEN ERABATEKO ONARPEN MAILA. EFIZIENTZIA MAILA.

Aurreko atalean jada aipatu den ebazpenen onarpen-mailaz gainera, kontuan izan behar dugu ere kexen xedeen erabateko onarpen maila. Lehenengo kasuan, onarpen-maila % 53koa izan zen; aldiz, bigarreanean, gehitu egin behar zaizkie erakundearen esku-hartzeak herritarra gogobete duen kasuak administrazioak onartutako Arartekoaren ebazpenei. Horrela, **xedeen onarpen-maila hori % 67,16koa** izan zen.

Ehuneko horren barnean dago 2019an emandako 335 ebazpenen onarpena (170 onartuak, 148 ezetsiak, bat beste arrazoi batzuegatik itxia eta 16 erantzun zain) eta 2018ko abenduaren 31n erantzun gabe gelditu ziren 64 ebazpenena (33 onartu ziren eta 31 ezetsi). Gainera, ehuneko horren barnean sartzen dira ere ebazpena eman aurretik administrazioak bere zeregina zuzendu zuen kasuak (163 kasu), nahikoa izanik kasu horietan Arartekoak informazioa eskatzea herritarren arazoa konpontzeko.

Ehuneko hori kalkulatzeko, A kopurua B kopuruaz zatitzen da:

A: onartutako ebazpen-kopurua (170+33), gehi Arartekoaren esku-hartzeak kexa-egilea gogobete zuen kasuak (163). Hots, 366.

B: erantzundako ebazpen-kopurua (170+148+33+31), gehi Arartekoaren esku-hartzeak kexa-egilea gogobete zuen kasuak (163). Hots, 545.

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

2019an aurkeztu diren kexen kopurua beheko zerrendan ageri den moduan banatu da, gaien arabera

ARLOA	KEXAK					
					Aldeak	
Funtzio publikoa	216	% 18,98	94	% 8,94	122	% 129,79
Hezkuntza (*)	157	% 13,80	96	% 9,13	61	% 63,54
Gizarte-ongizatea	98	% 8,61	116	% 11,03	-18	-% 15,52
Enplegu publikora heltzea	70	% 6,15	104	% 9,89	-34	-% 32,69
Ogasuna	69	% 6,06	66	% 6,27	3	% 4,55
Zirkulazioa	61	% 5,36	47	% 4,47	14	% 29,79
Ingurumena	59	% 5,18	60	% 5,70	-1	-% 1,67
Etxebizitza	58	% 5,10	47	% 4,47	11	% 23,40
Osasungintza	50	% 4,39	63	% 5,99	-13	-% 20,63
Euskara	29	% 2,55	52	% 4,94	-23	-% 44,23
Justizia	29	% 2,55	37	% 3,52	-8	-% 21,62
Herritarren segurtasuna	29	% 2,55	29	% 2,76	0	% 0,00
Kontsumoa	23	% 2,02	16	% 1,52	7	% 43,75
Gizarte Segurantza	23	% 2,02	24	% 2,28	-1	-% 4,17
Zerbitzu publikoak	22	% 1,93	30	% 2,85	-8	-% 26,67
Hirigintza	22	% 1,93	34	% 3,23	-12	-% 35,29
Atzeritartasuna	17	% 1,49	12	% 1,14	5	% 41,67
Gardentasuna eta herritarren parte-hartzea	17	% 1,49	16	% 1,52	1	% 6,25
Administrazio publikoen ondare-erantzukizuna	16	% 1,41	20	% 1,90	-4	-% 20,00
Lana	15	% 1,32	24	% 2,28	-9	-% 37,50
Kirola	10	% 0,88	4	% 0,38	6	% 150,00
Nekazaritza	8	% 0,70	11	% 1,05	-3	-% 27,27
Datu pertsonalen babesa	7	% 0,62	7	% 0,67	0	% 0,00
Toki-erakundeen funtzionamendua	6	% 0,53	7	% 0,67	-1	-% 14,29
Herri-lanak	5	% 0,44	10	% 0,95	-5	-% 50,00
Industria	4	% 0,35	0	% 0,00	4	% 100,00
Administrazio publikoen ondasunak	3	% 0,26	11	% 1,05	-8	-% 72,73
Kultura	3	% 0,26	3	% 0,29	0	% 0,00
Hauteskundeak. Hauteskunde Administrazioa	3	% 0,26	0	% 0,00	3	% 100,00
Oroimen historikoa	3	% 0,26	2	% 0,19	1	% 50,00
Turismoa	3	% 0,26	8	% 0,76	-5	-% 62,50
Energia	2	% 0,18	2	% 0,19	0	% 0,00
Zuzenbide zibila	1	% 0,09	0	% 0,00	1	% 100,00
<b>TOTAL</b>	<b>1.138</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.052</b>	<b>100,0%</b>	<b>86</b>	<b>8,2%</b>

(\*) 100 kexa Orkoien Auzalar ikastetxe publikoko patioa ixteari buruzkoak dira.

# 1. kapitulu

quexak

Herritarrek kexetan zer adierazi duten hobeto azaltzeko, gaika antolatu dira kexak, aurreko urteetako txostenetan bezala.

Gaien aurkibidea alfabetikoki ordenatu da. Horrez gain, gai batzuetan gaikako multzoak osatu dira, informazioa hobeto antolatzeko. Era berean, kexa bakoitzaren ondoren, adierazten da zein izan den erakundearen esku-hartzea kasu zehatz bakoitzean, eta, lege-betebeharren gogorarazpena, iradokizuna edo gomendioa egin bada, erraten da onartu den ala ez, edo erantzunaren zain dagoen.

Erakundeak 2019. urtean kexa horien ondorioz egindako lege-betebeharren, iradokizunen eta gomendioen gogorarazpenen eduki osoa txosten honetako V. kapitulu jaso da. Ebazpena 2020. urtean eman bada, hori adierazten da, eta edukia erakundearen web-orrian kontsulta daiteke.

## 2.9.1. Enplegu publikora sarbidea.

### A) Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioa eta haren erakunde autonomiadunak:

#### a) Administrazio nukleoa:

- Herritar batek kexa bat jarri du, Lehendakari-zako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak lehentasun bat ezartzen duelako 55 urte baino gehiago dituzten eta Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioan gutxienez 15 urtez lan egin duten izangaiak aldi batez kontratatzeko deialdian. Diskriminatzailetzat jotzen du lehentasun hori hamabost urtez Foru Komunitateko Administrazioan lan egin dutenei soilik ematea, eta ez ematea denbora horretan enpresa pribatuan edo beste administrazio batzuetan lanean aritu direnei. Uste du ezen, arauaren helburua bada 55 urte baino gehiago dituzten pertsonen kolektiboari oro har laguntzea, ez litzatekeela lehentasun horretarako baldintza izan zehar non lan egin den lehenago, berdintasun printzipio konstituzionala urratzea delako. **Q19/23.**

• Ikertutako kexa – Ez da gomendiorik, iradokizunik edo betebehar gogorarazpenik egin.

- Herritar batek kexa bat jarri du Lehendakari-zako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak honako baldintza hau ezarri duelako Erdi Mailako Unibertsitate Tituluduneko bost lanpostu oposizio bidez betetzeko baldintzen artean: hautaketa-prozesuan parte hartzeko instantziak aurkezteko epea amaitzean, B gidabaimena izatea. Baina aztertzaileek egindako greba luze baten ondorioz, gidabaimena lortzeko azterketak bertan behera uztea eragin baitzuen, bai eta trafikoko aztertzaileak gutxi izatearen ondorioz ere, hau da, herritarraren nahiarekin eta jardunarekin zerikusirik ez zuten gorabehera batzuek eraginda, ezin izan du oraindik lortu aipatu baimena. Herritarrak, baldintza ez baita funtsezkoa eta ezinbestekoa lanposturako, deialdia aldatzeko eskatu du, baldintza betetzeko epea izendapena proposatzeko egunean amaitzen dela jaso dadin; edo, bestela, eskabideak aurkezteko epea hiru hilabete luzatzeko eskatu du. **Q19/229.**

• Ikertutako kexa – Ez da gomendiorik, iradokizunik edo betebehar gogorarazpenik egin.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Lehendakari-zako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak ez diolako egokitu gizarte langile postu bat betetzeko oposizioko probarako zeukan denbora, luzatu nahi baitzuen duela zenbait urtetatik daukan eskolosiak eraginda izaten dituen zorabioen ondorioz. Sinetsita dago emaitza hobea lor zezakeela denbora gehiago eman baliote. Herritarrak, kexan bere azterketa berrikusteko eskatzeaz gain, departamentuari hertsatsuki eskatuko dio onar ditzala enplegu publikoan sartzeko proben egokitzapenak, kontuan hartuta eskaera egiten duenaren egoera

partikularra, gaixotasuna eta berorren maila eta probaren eskakizun-maila. **Q19/189.**

- Ikertutako kexa – Ez da gomendiorik, irado-kizunik edo betebeharrak gogorarazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Lehendakartzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak, haur-hezitzaile lanpostu bat betetzeko deialdiko azterketa egitean, proba amaitzeko hamazazpi minutu falta zirela, eta behin eta berriz eskatu arren, ez ziolako beste erantzun-orri bat eman, ale gehiagorik ez zegoela-eta. Adierazi du horrek kalte egin ziola proba egitean. **Q19/370.**
- Ikertutako kexa – Ebazpena emana – Onartu gabe.
- Herritar batek kexa bat jarri du Eskubide Sozialen Departamentuak eta Lehendakartzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak deialdian kontratua amaitu ondoko hurrengo hamabost egunetan lanpostu berean aritzeari dagokion ohiz kanpoko lehentasuna aplikatzen dutelako, zeina jasota baitago aldi baterako kontrataziorako kudeaketa-arauak onesten dituen Lehendakartzako, Barneko eta Justiziako kontseilariaren abenduaren 31ko 814/2010 Foru Aginduan, desgaitasuna duten pertsonentzako lehentasunaren gainetik aplikatu ere. Izan ere, lanpostu huts bat betetzen du ANADP Pertsonen Autonomiarako Nafarroako Agentziaren zentro batean, zeinean etengabe egiten baitira ordezkapenak, eta bakanetan aplikatzen baita desgaitasunagatiko lehentasuna. **Q19/413.**
- Ikertutako kexa – Ebazpena emana – Onartu gabe.
- Bi herritarrek bi kexa jarri dituzte, Lehendakartzako, Funtzio Publikoko,

Barneko eta Justiziako Departamentuak trebakuntza-ikastaro baterako deia egitean, suhiltzaile peoi laguntzaileak aldi batez kontratatzeko izangaiak izaki, telefonoz deitu dielako, eta, geroago, zenbait arrazoirengatik telefono-deia ezin jaso ahal izan ondoren, lanpostuak beste izangai batzuekin bete dituelako. Uste dute ez dela nahikoa departamentua behin bakarrik ahalegintzea telefono bidez harremanetan jartzen; are gehiago, kontuan hartuta deia egiteko ordena zerrendan betetzen den lekuaren arabera dela, eta postu hori asko saiatuta lortzen dela. **Q19/466** eta **Q19/467.**

- Kexak administrazioarekiko tramitazioan konpondu dira.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Lehendakartzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak proba fisikoetako baremoak eta protokoloak aldatu dituelako hogeita hemezortzi suhiltzaile lanpostu betetzeko deialdian, mailaz igotzeko sistemaren bidez aurkezten diren izangaiak probok gaindi ez ditzaten. Era berean, departamentuak oraindik aurkeztu gabeko eta deitutako postu guztiak betetzeko ezintasunean oinarritutako gorako errekurso bat ebazteko proposamena duelako. **Q19/581.**
- Ikertutako kexa – Ez da gomendiorik, irado-kizunik edo betebeharrak gogorarazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat jarri du Lehendakartzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak hogeita hamaika basozain lanpostu oposizio bidez betetzeko deialdian aurreikusitako proba fisiko batek (zeinean bost kilometro egin behar baitira denbora jakin batean eta zortzi kiloko bizkar-zorro bat eramanda) ez duelako frogatzen lanpostuari dagozkion eguneroko zereginak betetzeko behar diren gaitasun fisikoak izatea, eta ez dituelako

neurtzen beste gaitasun batzuk, hala nola oreka, elastikotasuna, gaitasun anaerobikoa eta indarra. Gainera, adierazi du izangaiak lau txandatan banatu zituztela proba egiteko, eta alde handia egon zela lehen txandan zegoen tenperaturaren eta herritarrari egokitutako txandan zegoenaren artean. Bestalde, ez zen bermatu izangaiek aukera eta egoera berak izanda egitea proba, eta, ondorioz, ez-gai gehienak proba azken bi txandetan egin zuten izangaien artekoak izan ziren. Azkenik, adierazi du ezen, proban egin beharreko ibilbidea 48 ordu lehenago argitaratu arren, ez zitzaizela izangaiei aukerarik eman bidearen aurka egiteko, eta, beraz, interesdunen parte-hartzea urratu zela. **Q19/641.**

- Ikertutako kexa – Ez da gomendiorik, irado-kizunik edo betebeharrak gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat jarri du Lehendakartzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak administrari laguntzaileak kontratatzeke zerrendatik kanpo utzi duelako, deialdia egin zen unean denbora partzialeko kontratu bati uko egiteagatik. Adierazi du lanaldi partziala (1/3) egiteko kontratu bat eskaini zitzaiola, nagusiki arratsalde bete beharrekoa, 16:00etatik 19:00etara bitarte, baina, horregatik, ezinen zuela zazpi urteko semea zaindu arratsaldeetan. **Q19/650.**
  - Ikertutako kexa – Ebazpena emana – Onartu gabe.
- Herritar batek kexa bat jarri du Lehendakartzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuak irregulartasunak egin dituelako fotokonposizioko ofizial lanpostu bat betetzeko deialdian. Esan du lanpostu hori eskaintzeko telefono-deia jaso zuenean ezin izan zuela erantzun. Hamabi minutu geroago deitu zuen, baina esan zioten harremanetan

jarri zirela kontratazio-zerrendako hurrengo pertsonarekin, zeina eskaintza onartu ala ez aztertzen ari baitzen, eta jakinarazi zitzaion pertsona horrek eskaintzari uko eginez gero soilik deituko ziotela berriz. Departamentuak kontratazio-zerrendan leku txarrago batean zegoen pertsona bat kontratatzea hobetsi zuen, pertsona horrek eskaintza oraindik onartu gabe, eta denbora gutxi iraganda deia egin zutenetik. **Q19/691.**

- Ikertutako kexa – Ebazpena emana – Onartu gabe.
- Herritar batek kexa bat jarri du Lehendakartzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuak administrazio laguntzaile eta errepideetako zaintzaile lanpostuak betetzeko deialditik kanpo utzi duelako, desgaitasun-ziurtagiria ez aurkezteagatik. Adierazi du Nafarroako Gobernuak baduela desgaitasun horren berri, behin betiko balorazioa eman ziolako. Gainera, aurreko deialdietan ziurtagiri hori aurkeztu du, eta, horregatik, pentsatu zuen ez zela beharrezkoa berriz aurkeztea. **Q19/784.**
  - Administrazioarekiko tramitazioan konpondu da.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Eskubide Sozialen Departamentuak desgaitasuna duten pertsonak baloratzeko eta orientatzeko duen taldeak (EVO) gehiegi berandutzeagatik gaitasun-txostenak egitean, zeinak enplegurako kontratazio-zerbitzuek eskatzen baitituzte, pertsona horiek jardun ahal izateko eskaintzen zaizkien lanpostuetan. Horrenbestez, herritarrak, zeinak desgaitasun intelektuala aitortua baitu, ezin izan du eskaintako lanposturik bete. **Q19/797.**
  - Ikertutako kexa – Ez da gomendiorik, irado-kizunik edo betebeharrak gogorazpenik egin.

- Herritar batek kexa bat jarri du Lehendakartzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuak ez diolako aukerarik ematen batera jarduteko, alde batetik, psikologo moduan jabetzan daukan psikologia-bulegoan, eta, bestetik, eginkizun berean Eskubide Sozialen Departamentuak eskaini dion lanpostu batean. Departamentuak aukera hori ukatzen dio, aipatu azken postuak bateraezintasun-osagarri bat aitortua duelako, eta ezin zaiolako uko egin hori kobratzeari. Medikuei bestelako trataera ematen zaiela salatu du, aldi berean ari baitaitezke lanpostu horretan funtzio publikoan eta esparru pribatuan.

**Q19/802.**

- Ikertutako kexa – Ez da gomendiorik, iradokizunik edo betebeharrak gogorarazpenik egin.
  - Herritar batek kexa bat jarri du Lehendakartzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuak suhiltzaile proba fisikoak eta Foruzaingorako proba teorikoa egun berean egitea erabaki duelako. Herritarrek, bi probetan parte hartu nahi baitu, uste du erabaki horrek bidegabeki mugatzen duela funtzio publikoan berdintasun-baldintzetan, meritu-eta gaitasun-printzipioen arabera eta lanbidea aukeratzeko askatasuna kontuan hartuta sartzeko daukan eskubidea.
- Q19/822.**
- kertutako kexa – Ebazpena emana – Onartuta.
  - Bi herritarrek bi kexa jarri dituzte Lehendakartzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuak irregulartasunak egin dituelako hogeita lau atezain lanpostu oposizio bidez betetzeko deialdiko probetako batean. Zehazki, adierazi dute zenbait izangai berandu iritsi zirela probara, eta epaimahaiak azterketa egokituta ez zeukaten gela batean egitea

onartu ziela. Era berean, esan dute gelarik handiengan bi zaintzaile baino ez zeudela, eta, proban zehar, azterketa entregatzea onartu zitelako amaituta zeukatenei. Horren ondorioz, ez zen kontrolatu probaren iraupena, eta gutxienez lau minutu luzatu zen, eta, bitartean, zenbait pertsonak azterketa egiten jarraitzeko aukera izan zuten. **Q19/848** eta **Q19/858**.

- Kexak aztertuta – Ez da eskubide-urraketarik hauteman.
  - Herritar batek kexa bat jarri du Lehendakartzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuak ez diolako baimendu Administrazio Publikoan (adar juridikoan) teknikari lanpostua aldi baterako kontratatzeko deialdian parte hartzea, espainiar nazionalitatea ez izateagatik. Esan du bere amak espainiar nazionalitatea duela, ekonomikoki gurasoen mende dagoela, eta bete nahi den lanpostuak ez dakarrela berekin zuzenean edo zeharka parte hartzea botere publikoaren erabileran, eta, gainera, bete beharreko eginkizunen xedea ez dela Estatuaren edo administrazio publikoen interesak zaintzea. Horregatik, deialdi horretan parte hartzeko baldintzak beteko lituzke. **Q19/869**.
- Ikertutako kexa – Ez da gomendiorik, iradokizunik edo betebeharrak gogorarazpenik egin.
  - Herritar batek kexa bat jarri du Lehendakartzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuak administrari laguntzaile lanpostu bat betetzeko deialditik kanpo utzi duelako, Administrazioari egozten ahal zaizkion bi akatsen ondorioz. Alde batetik, esan du behin-behineko zerrendan adierazi ez zen arrazoi baten ondorioz (ez egiaztatzea enplegu-eskatzaila dela) atera dutela behin



betiko zerrendatik, eta, horregatik, ezin izan zuela arazo hori konpondu alegazioak egiteko epean. Bestetik, inskripzioan enplegu-eskatzailea zela egiaztatzeke emandako ziurtagirian, zeinak enplegu-bulegoak egin baitzuen, akats bat zegoen datan, baina geroago ez zitzaion zuzendutako ziurtagiririk onartu. **Q19/877.**

- Ikertutako kexa – Ez da gomendiorik, iradokizunik edo betebeharrak gogorarazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat jarri du Kultura eta Kirol Departamentuak eta Lehendakarietzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuak ez dituztelako aztertzen Nafarroako liburutegi publikoetako lanpostuetan sarrera izateko dauden irregulartasunak. Badaki lanpostu hutsak ez direla betetzen oposizio bidez, eta lanpostuak aldi baterako enpresen bidez (ABLE) eskaintzen ari direla, horietako batzuk Nafarroako Foru Komunitatetik kanpo kokatuta egon arren, bai eta Lanbide-Euskal Enplegu Zerbitzuaren bidez ere. **Q19/910.**
- Ikertutako kexa – Ez da gomendiorik, iradokizunik edo betebeharrak gogorarazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat jarri du Lehendakarietzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuak, enplegu publikoan sartzeko deialdietan, ez duelako gordetzen lanpostu kupo bat desgaitasun kognitibo bat aitortua dutenentzat, eta horrek, erabiltzen diren azterketa motarekin eta zuzenketa-sistemarekin batera, zeinean erantzun okerrak zigortzen baitira, izugarri zailtzen du pertsona horiek postu bat lortzea. Esan du beste administrazio publiko batzuek (adibidez, Osakidetza) eginiko deialdietan, bai azterketak bai zuzentzeko sistema oso desberdinak direla, eta plaza kopuru jakin

bat gordetzen dela desgaitasun kognitibo bat duten pertsonentzat, eta beste kopuru jakin bat onartutako bestelako desgaitasun motaren bat dutenentzat. **Q19/950.**

- Ikertutako kexa – Ebazpena 2020an emana – Erantzunaren zain.
- Herritar batek kexa bat jarri du Nafarroako Foru Komunitateak ez duelako aplikatzen genero-indarkeriaren aurkako Estatu Ituna garatzeko premiazko neurriei buruzko lege-aurreproiektua, zeinean adierazten baita gutxienez enplegu publikoaren ehuneko bi gorde behar dela genero-indarkeriaren biktima diren emakumeentzat. **Q19/967.**
- Ez da hauteman eskubideen urraketarik.
- Herritar batek kexa bat jarri du Lehendakarietzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuak, zerbitzu orokorretako lanpostua betetzeko hurrengo deialdian, postu hori sanitarioa ez dela pentsatzearen ondorioz, oposizio-sistema erabiliko duelako, eta, horregatik, ez direlako kontuan hartuko lan egiten emandako urteak. Uste du horrek Administrazio gainerako langileena baino egoera okerragoan jartzen duela. **Q19/988.**
- Ikertutako kexa – Ez da gomendiorik, iradokizunik edo betebeharrak gogorarazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat jarri du Eskubide Sozialen Departamentuak ez duelako kontuan hartzen zer-nolako arazoak dituen enplegu publikoan sartzeko azterketak egitean, desgaitasun bisual aitortua baitu, eta ez dizkiolako egiten azterketak gainerako izangaien baldintza beretan egiteko behar diren egokitzapenak. Era berean, kexa jarri du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak ez diolako aitortzen lanpostua lekuz aldatzeko eskubidea, nahiz eta egun

arazoak izan behin-behinean betetzen duen erizain lanpostuan. **Q19/1001.**

- Ez da hauteman eskubideen urraketarik.
- Herritar batek kexa bat jarri du Lehendakartzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuak oposizio-sistema erabili duelako sistema informatikoetako erdi-mailako teknikari lanpostua betetzeko deialdian, lehiaketa-oposizioa baliatu beharrean. Horren ondorioz, ez diote kontuan hartzen Nafarroako Administrazio Publikoarentzat lanean emandako denbora, eta uste du hori diskriminatzailea dela, ez zaizkiolako errespetatzen ez aukera berak izateko eskubidea, ez meritu- eta gaitasun-printzipioak. **Q19/1002.**
- Ikertutako kexa – Ez da gomendiorik, iradokizunik edo betebeharrak gogorarazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat jarri du Funtzio Publikoko zuzendari nagusiak apirilaren 27an onartutako 903/2015 Ebazpenak hautaketa-prozesuen ondoriozko aldi baterako izangaien zerrendetan sartutako desgaitasunarekiko pertsonen lehentasun-ordena aldatzen duelako, lehentasun-ordena posturik gabe onartutako zerrendetan dauden izangaiei soilik aplikatuta. Uste du horrek desgaitasuna duten pertsonak enplegu publikoan sartzeko araudia (16/2002 Foru Legea, maiatzaren 31koa) urratzen duela, esaten baitu ezen, Nafarroako administrazio publikoek eta haien erakunde autonomoek desgaitasuna duten langile finkoz bete bitartean lanpostu hutsen ehuneko bost, desgaitasun aitortua duten pertsonen lehentasuna izanen dutela aldi baterako kontrataziorako, funtzio publikoan sartzeko hautaketa-probetan posturik gabe onartutako zerrendak amaitu ondoren. **Q19/1016.**

• Kexa ez onartua, epe kanpoko izateagatik (urtebete baino gehiago).

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du kalifikazio-epaimahaiak adierazi duelako Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioaren eta haren erakunde autonomoen zerbitzura jarduteko administrari laguntzaile lanpostua oposizio bidez betetzeko deialdiko lehen proba azaroaren 1ean egingen dela, ostiralarekin. Uste du oposizioetako probak larunbatetan edo igandeetan soilik egingen ahal direla, eta egun horretarako bidaia bat programatuta duela esan du. **C19/1568.**
- Ez da hauteman eskubideen urraketarik.
- Herritar batek kexa bat jarri du Lehendakartzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuak ez diolako erantzunik eman gora jotzeko errekurtsio bati. Izan ere, Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioaren eta haren erakunde autonomoen zerbitzuko hogeita hamaika basozain/ingurumeneko zaintzaile lanpostu oposizio bidez betetzeko deialdiko hirugarren ariketan lortutako kalifikazioen behin betiko zerrenda (Funtzio Publikoko zuzendari nagusiak urtarrilaren 14an emandako 86/2019 Ebazpenaren bidez onartua) dela-eta jarri zen aipatu errekurtsioa. **C19/1700.**
- Kexa ez da onartu, kontua aurrez Administrazioari ez azaltzeagatik.
- Herritar bat erakundeari zuzendu zaio, nahi duelako Nafarroako Gobernuak aurrez jakinaraztea posta elektronikoko bidez noiz izanen diren oposizioak. **C19/2104.**
- Informazioa eman zitzaion herritarrari, bere eskubideak hobeki aldeztuko.

- Herritar batek kexa bat jarri du, kalifikazio-epaimahaiak zenbait galdera baliogabetzea erabaki duelako, Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioaren eta haren erakunde autonomoen zerbitzuko sistema informatikoetako hogeita hemeretzi ofizial tekniko lanpostu oposizio bidez betetzeko deialdiko ariketa batean. Adierazi du ezen, beste izangai batzuek galderak aurkaratzearen ondorioz, bere behin betiko nota aldatu dela, bai eta oposizioarekin jarraitzeko aukera ere, gutxieneko nota 35 izanda, 35,33 puntu izatetik 34,57 puntu izatera aldatu delako. **Q19/2131**.

- Ez da hauteman eskubideen urraketarik.

## b) Hezkuntza Departamentua:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, jarri zuen gorako errekurtsio bat ebazten berandutu delako Hezkuntza Departamentua. Izan ere, Bigarren Irakaskuntzako eta Lanbide Heziketako irakasleen lehiaketa-oposizioan, Biokimika Klinikoko kimikari espezialista titulu ofiziala meritutzat ez hartzearen aurka jarri zuen aipatu errekurtsioa. **Q19/46**.
  - Ikertutako kexa – Ebazpena emana – Onartuta.
- Funtzionarioen sindikatu batek kexa bat jarri du, Hezkuntza Departamentuak argitara eman dituelako maisuen kidegoan eta musikako eta arte eszenikoetako katedradunen kidegoan sartzeko hautaketa-prozeduretako deialdiak, baina mahai sektorialean aurrez negoziatu gabe, eta, horregatik, balitekeelako araudian xedatua urratu izana. **Q19/177**.
  - Ikertutako kexa – Ez da gomendiorik, iradokizunik edo betebeharrak gogorarazpenik egin.

- Herritar batek kexa bat jarri du, Hezkuntza Departamentuak maisuen kidegoan sartzeko hautaketa-prozedurako deialdia sindikatuekin aurrez negoziatu gabe argitaratu duelako. Uste du funtsezkoa dela departamentuak eta sindikatuek elkarren artean hitz egitea, irakasleen interesak, besteak beste egonkortasuna, beste oposizio batzuetako kalifikazioa gordetzea eta berrikuntza-ikastaroen balorazioa, kontuan hartuko dituen akordio bat lortzeko. **Q19/185**.

- Ikertutako kexa – Ez da gomendiorik, iradokizunik edo betebeharrak gogorarazpenik egin.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Hezkuntza Departamentuak ez dielako erantzun irakasleen kidegoan sartzeko 2016ko deialdian ezarritako merituen balorazio-baremoa aplikatuta lortutako puntuazioari buruz egin zituen alegazioei. Uste du ebazteko legezko betebeharra bat datorrela herritarrek beren aferak ondo administratuak izateko duten eskubidearekin, eta azken horren barruan dago Administrazioaren berariazko ebazpena lortzea legez ezarritako epearen barruan. **Q19/213**.
  - Ikertutako kexa – Ez da gomendiorik, iradokizunik edo betebeharrak gogorarazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Hezkuntza Departamentua herritarrek jarritako gorako errekurtsio bat ebazten berandutu delako. Izan ere, errekurtsio hori paratzeko arrazoia izan zen arotzeriako eta altzarigintzako fabrikazio eta instalazioan lanbide heziketako teknikari bat aldi baterako kontratatzeko zerrendetatik kanpo uztea, behin betiko titulazio bat ez egiaztatzeagatik. Errekurtsioan dio titulua baliozkoa dela, eta titulua eman zuen

unibertsitateari eskumena eman zion aldizkari ofiziala aurkeztu du, bai eta titularen balio nazionala argitaratu zuen buletina eta behin betiko tituluaren formatua zehaztu zuena ere. **Q19/227**.

- Administrazioarekiko tramitazioan konpondu da.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Hezkuntza Departamentuak ez diolako erantzun 2018ko irakasle lanpostu baterako oposizioaldian aurkeztu zuen instantzia bati, zeinaren bidez informazio arrazoitua eskatu baitzuen bere merezimenduen balorazioari buruz, zehazki, puntuazioa eman zitzaien eta eman ez zitzaien eta egin zituela egiaztatuta zeukan ikastaroei buruz. **Q19/333**.
- Ikertutako kexa – Ebazpena emana – Onartu gabe.
- Herritar batek bi kexa aurkeztu ditu, Hezkuntza Departamentuak, lanbide-heziketa bereziko irakasle moduan betetzen zaila den postu bat izan arren, ez duelako kontratatu ondoz ondoko hiru ikasturtetan. Departamentuak, erabaki hori arrazoitzeko, esaten du ikasturtea hasi ondoren izan duela postu hori. Hala ere, herritarrak uste du irakasleek hiru ikasturtetan duten jarraitutasuna aplikatu beharko litzatekeela betetzen zaila den postu batean, postuan noiz hasten den gorabehera, ahalik eta eragin txikiena izateko ikasleen pedagogia- eta hezkuntza-garapenean. **Q19/523** eta **Q19/375**.
- Kexa ikertuak – Ebazpena emana – Onartu gabe.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Hezkuntza Departamentuak aurrez jakinarazi gabe utzi duelako irakasleak kontratatzeke zerrendetatik kanpo, prestakuntza pedagogikoa eta didaktikoa ez

egiaztatzeagatik. Nafarroako zenbait unibertsitatetan titulua lortzeko ez onartu ondoren, Valentziako unibertsitate batean egin zuen masterra. Baina lortutako ziurtagiria aurkeztean, ez dute kontuan hartu, titulu ofiziala ez izateagatik. Zerrendetan berriz sartzeko eskatu du, behin-behinean sartu ere, titulazio ofiziala lortu bitartean. **Q19/598**.

- Ikertutako kexa – Ez da gomendiorik, iradokizunik edo betebeharrak gogorarazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Hezkuntza Departamentuak, huts baten ondorioz, ez duelako sartu bigarren zikloko oposizioetako fase praktikoa gainditu duten karrerako funtzionarioen zerrendan. **Q19/707**.
- Interesdunak atzera egin du.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Hezkuntza Departamentuak gaztelaniazko haur-hezkuntzako irakasle moduan zeukan ordezte-kontratua azkendu duelako, izenpetutako kontratuan itundutako gehieneko iraupena iragateagatik. Azaldu du ordezten zuen pertsona oraindik zerbitzu-eginkizunetan ari dela, eta, horregatik, aplikatzeko den araudia kontuan hartuta, beste kontratu bat eskaini beharko lioketela, aurreko azkentzea gertatutakoan kontratatutako pertsona izateagatik. **Q19/717**.
- Ikertutako kexa – Ez da gomendiorik, iradokizunik edo betebeharrak gogorarazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Hezkuntza Departamentuak ez duelako behar adina informazio eman lanpostuen esleipen telematikoko eskaintako irakasle postu jakin batzuen ezaugarriei buruz. Konkretuki, ez du zehaztu zer lanpostutan den gauekoa

ordutegia, ez eta haien ordutegia ere. Horren ondorioz, gauekoa soilik zela zirudien lanpostu bat aukeratu zuen, baina gero ez zen hala izan, eta, horregatik, ezin ditu kontziliatu lana eta familia-bizitza. **Q19/746.**

- Ikertutako kexa – Ebazpena emana – Onartu gabe.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Hezkuntza Departamentuak, destinoen esleipenean izangaien artean gertatzen diren berdinketetan eta erlijio katolikoa irakasten dutenen mugikortasuna erabakitzeko, alfabetoko letra baten zozketa erabiltzen duelako berdinketa hausteko azken irizpide moduan. Dioenez, irizpide hori aplikatuta, bigarren urtez gertatu zaio, bere abizena "F" letraz hasten baita, eta berdinduta zegoen beste izangaiarena "A" letraz, azken horrek askoz aukera gehiago izatea, zozketa irabazteko hogeita bi aukera baititu, eta berak, berriz, bost. Uste du irizpide horrek ez duela bermatzen funtzio publikoan sartzeko aukera berak izatea. **Q19/759.**
- Ikertutako kexa – Ebazpena emana – Onartu gabe.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Hezkuntza Departamentuak ez duelako jasotzen arkitekturako titulazioa irakasle lanpostuak aldi baterako kontratatzeke araudian, bigarren hezkuntzan matematikako espezialitatean irakatsi ahal izateko. Herritarrak, arkitektoa bera, azaldu du bere titulaziorako ikasketa-planeko matematikako prestakuntza ez dela txikiagoa aipatu araudian egokitzen jotzen diren beste titulazio batzuetan dagoena baino. Are gehiago, esan du bere kasuan matematikako prestakuntzak pisu handiagoa duela ingeniartzako titulazio batzuetan baino, baina horiek egokitzen jotzen dira. Gainera, beste komunitate autonomo batzuetan,

arkitekturako titulazioa gaitzailletzat jotzen da. **Q19/763.**

- Ikertutako kexa – Ebazpena emana – Onartuta.
- Nafarroako funtzionario publikoen sindikatu batek kexa bat jarri du, Hezkuntza Departamentuak egiten dituen aldi baterako kontratazio batzuen iraupena txikiagoa delako ordeztu nahi diren irakasleei emandako baimen partzialki ordaindua eta soldatarik gabeko baimena baliatzeko aldia baino. Sindikatuak dio ezen baimen horiek, zeinak jasota baitaude enplegua banatzeko neurriak ezartzen dituen maiatzaren 14ko 39/2014 Foru Dekretuan, sei hilabeteko iraupena izanen dutela nahitaez irakasleentzat, eta otsailetik uztaileira edo abuztutik urtarrilera bitarte hartuko direla. Hala ere, departamentuak, langile horiek ordezkatzeko, bost hilabete (irailetik urtarrilera bitarte) irauten duten aldi baterako kontratuak egiten ditu, kotizazioko hilabete bat ez ordaintzetik onura ateratzeko. **Q19/785.**
- Ikertutako kexa – Ez da gomendiorik, iradokizunik edo betebeharrak gogorarazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Hezkuntza Departamentuak, hutsik dauden lehen hezkuntzako irakasle lanpostuak betetzeko egindako deialdien ondorioetarako, ez dizkiolako kontuan hartzen dauzkan 22 antzintasun-urteak, azken oposizioko lehen bi azterketetan zero puntuko kalifikazioa lortzeagatik. Puntuazio hori proban agertu ez izanaren parekoa da, eta, horregatik, gainerako izangaiak goitiago daude zerrendan. **Q19/1012.**
- Ikertutako kexa – Ez da gomendiorik, iradokizunik edo betebeharrak gogorarazpenik egin.

B) Osasun Departamentua-Nafarroako Osasun Zerbitzua-Osasunbidea:

- Herritar batek kexa bat jarri du, Osasun Departamentuak modu irregularrean egiten dituelako zeladore posturako dauden beharrak itxaron-zerrenden programa kirurgikoen kontura betetzeko deialdiak; izan ere, hutsik dauden lanpostuak beti eskaintzen zaizkie pertsona berei, eta ondoko ondoko kontratuak izaten dituzte, eta ia urte osoan lan egiten dute, kontratazio-zerrendan duten postuak eskubiderik ez eman lanpostu horiek eskain diezaizkieten. **Q19/7.**
  - Ikertutako kexa – Ebazpena emana – Onartu gabe.
- Erizaintzako hainbat espezialistaren plataforma batek kexa bat jarri du, Osasun Departamentuak ez dituelako aitortzen eta gaitzen erizain anitz, nahiz eta, BAEE (barneko erizain egoiliar) bidez lortutako espezializazio ofiziala izan gabe ere, prestatzen ari diren erizaintzako profesionalekin, eta urte anitzeko esperientzia izan, besteak beste, osasun-zentroetan, osasun mentaleko unitateetan eta pediatria-zerbitzuetan. Horregatik, titulazio ofizialik gabeko erizain espezialista lanpostua sortzeko eskatzen du plataformak, titulazio ofizialik gabeko mediku espezialisten egoerarako arauaren bidetik, BAEEko plaza gutxietako bat ezin lortuta ere prestakuntza eta esperientzia handia metatu dutenen profesionaltasuna aitortzeko. **Q19/216.**
  - Kexa ez da onartu, kontua aurrez Administrazioari ez azaltzeagatik.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Osasun Departamentuak ez ziolako informazio zuzenik eman aldi baterako enplegu-poltsan izena emateko laborategiko goi-mailako titulua duela egiaztatzeko bideei buruz, horren ondorioz leku txarrago bat egokitu baitzaio zerrendan. **Q19/409.**
  - Ikertutako kexa – Ez da gomendiorik, iradokizunik edo betebeharrak gogorarazpenik egin.
- Nafarroako administrazio publikoetako administrarien sindikatu batek kexa bat jarri du, Osasun Departamentuak administrari laguntzaile lanpostuari dagozkion eginkizunak betetzen dituen pertsona batekin betetzen duelako San Martin Doktoorea zentroko larrialdietako zerbitzuko zeladore lanpostu bat. Sindikatuak dio bi postuek, maila funtzional desberdinean kokatuta egoteaz gain, eginkizun desberdinak esleituta dauzkatela, eta sartzeko prozedurak ere desberdinak direla. Horregatik, eskatzen du ezen Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua, lanpostuaren ezaugarriak kontuan hartuta, zeladore postu hori azkentzeko, eta administrari laguntzaile lanpostu bat sortzeko, postu horretarako zerrendan daudenek bete ahal izan dezaten. **Q19/675.**
  - Administrazioarekiko tramitazioan konpondu da.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Osasun Departamentuak ikasketak 2017an amaitu zituzten tituludunentzat baino ez zituelako aldi baterako ireki 2017an administrazio publikoko teknikariak adar juridikorako zein ekonomikorako kontratatuzko zerrendak. Gainera, kexa jarri du gehiegi berandutu delako baldintza horren aurka paratutako gora jotzeko errekurtsioari buruzko ebazpena; izan ere, zuzenbidearen kontratatzat jotzen du baldintza hori, titulua noiz lortu den horren arabera diskriminatzen direlako unibertsitate-trebakuntza bera duten pertsonak. **Q19/892.**
  - Ez da hauteman eskubideen urraketarik

- Herritar batek kexa bat jarri du, Osasun Departamentuak zeladore lanpostua lehiaketa oposizio bidez hornitzeko deialditik kanpo utzi duelako, ez egiaztatzeagatik ez diela uko egin enplegu-eskaintzei izena emateko aldian zehar. Esan du ez duela alegazioetarako epeen berri izan, sinetsita baitzegoen deialdirako izena eman zuenetik izapideen berri emanen ziotela webgunean begiratzen egon behar izan gabe. Uste du Administrazio Publikoak enplegu publikoan sartzeko prozeduraren barruan gertatzen den ororen jakinaren gainean izan beharko lituzkeela izangaiak posta elektronikoaren edo Whatsapp aplikazioaren bidez.

**Q19/920.**

- Ikertutako kexa – Ez da gomendiorik, iradokizunik edo betebeharrak gogorarazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Osasun Departamentuak ez duelako sartu 2010ean parte hartu zuen administrari laguntzaileak hautatzeko oposiziotik ateratako aldi baterako kontratazioarako zerrendetan, hautaketa-prozesuaren behin betiko emaitzak argitaratu eta hamabost egun balioduneko epean sar zezatela ez eskatzeagatik Herritarraren ustez ez da zuzena izangaia, hautaketa-prozedura batean parte hartu ondoren, ez sartzeari automatikoki aldi baterako kontratatzearen zerrendetan, eta horretarako eskaera egin behar izatea. **Q19/1036.**

- Ikertutako kexa – Ez da gomendiorik, iradokizunik edo betebeharrak gogorarazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Osasun Departamentua ez delako errespetatzen ari lehentasun-ordena Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuko diagnostiko klinikoko laborategirako teknikari espezialista postua betetzeko deialdietan. Ikasi du kontratazio-

zerrendan atzerago dauden bi pertsona kontratatu dituztela 2019an. **Q19/1044.**

- Ikertutako kexa izapidetze-prozesuan.
- Herritar batzuek kexa bat jarri dute, Osasun Departamentuak, hutsik zeuden erradiodiagnostikoko hamazazpi teknikari espezialista lanpostu betetzeko lehiaketa-oposiziorako deialdiko oposizio-fasean, enuntziatu luzeegia, zailegia eta, horrenbestez, ulertzeko korapilatuegia zuten galderak eta erantzunak zeuzkan galdetegi bat egiteko eskatu zuelako. Erantsi dute horrek, emandako denbora oso laburra izatearekin batera, proba areago zaildu zuela, zenbateraino eta balio handiagoa emateraino test motako probak egiteko trebeziari oposizilogileak zekienari baino. Gainera, esan dute gela jakin batzuetan berandu hasi zela azterketa, megafoniak ez zuela funtzionatu eta, beraz, jarraibideak ezin izan zirela ulertu, eta desgokiak izan zirela azterketa egiteko eguna eta ordua. **Q19/1051.**
- Ikertutako kexa – Ebazpena 2020an emana – Erantzunaren zain.

## C) Nafarroako toki-entitateak:

- Herritar batek kexa bat jarri du, Barañaingo Udalak ez diolako erantzuten instantzia bati, zeinean, atezain postua aldi baterako kontratatzearen zerrendari dagokionez, eskatzen baitu zerrenda hori eguneratuta argitaratzeko udal-webgunean, zer lekutan dagoen jakiteko. Era berean, jakin nahi du zergatik ez den kontuan hartu kontratazio-zerrenda horretan duen lekua, eta, azkenik, azterketako tasak ordaintzetik salbuesteko eskatu du, % 47ko desgaitasuna aitortuta daukalako. **Q19/26.**
- Ikertutako kexa – Ebazpena emana – Onartuta.

- Herritar batek kexa bat jarri du, Tafallako Udalak deialdi bati dagokion lehen ariketa egiteko aukeratu duen egunean, astearte batean, ezinen delako aurkeztu lan-arrazoiengatik. Administrari laguntzaile lanpostuan aldi baterako kontratazio bidez aritu nahi duten izangaien zerrenda egitea da aipatu deialdi horren xedea. Uste du Udalak, ariketa egiteko eguna asteburu batean ez jarrita, erraz baztertu nahi dituela izangaiak, proba prestatzeko egin duten ahalegina kontuan hartu gabe. **Q19/211**.
  - Ikertutako kexa – Ez da gomendiorik, iradokizunik edo betebeharrak gogorarazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Izarbeibarko Mankomunitateak iturgintzako ofizialak kontratatzeke lan-poltsa egiteko oinarri arautzaileak argitaratu dituelako, oraindik indarrean egon arren 2016an egindako enplegu-poltsan dauden izangaien zerrenda. **Q19/238**.
  - Ikertutako kexa – Ez da gomendiorik, iradokizunik edo betebeharrak gogorarazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Iruñerriko Mankomunitateak, mendekoa duen sozietate publiko baterako (Iruñerriko Zerbitzuak SA) igeltsero-ofizial lanpostua betetzeko deialdian egin zuen lanbide-proba teorikoaren berrikuspenean, desegokiro tratatu zuelako, eta ia ez zuelako denborarik izan zer huts egin zituen aztertzeke, proba oso gutxiagatik ez gairitu arren. **Q19/368**.
  - Ikertutako kexa – Ebazpena emana – Onartu gabe.
- Herritar batzuek kexa bat jarri dute, Iruñeko Udalak ez duelako eguneratzen eta aldizka argitaratzen etxeko arretarako udal-taldearen lan-poltsa, eta desberdin kudeatzen dituelako etxeko arretako langileen zerrenda eta beste lanbide-kategoria batzuetako pertsonak aldi baterako kontratatzeke zerrenda. Diskriminatzailetzat jotzen dute familia-lanaren bereizketa hori, zeinak nagusiki emakumeei eragiten baitie, gainerako kategoriekin proiektio publiko bateratua partekatzea eragozten zaielako. **Q19/423**.
  - Ikertutako kexa – Ez da gomendiorik, iradokizunik edo betebeharrak gogorarazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Erronkariko eta Urzainkiko udalen taldeak, idazkaritza/kontu-hartzailetzako lanpostua aldi batez eta administrazio-araubidean betetzeko deialdian, ez duelako merezimendutzat hartzen Nafarroako edozein administrazio publikotan A mailako aholkulari, lizentziadun edo abokatu moduan egindako lana, eta bai, ordea, lanpostu berean aritu izana Nafarroako toki-erakunde batean. Adierazi du antzeko deialdi anitz eta anitzetan zerbitzu horiei ere eman zaiela puntuazioa, eta ezin dela aurrekari hori hautsi zergatikorik gabe. **Q19/538**.
  - Administrazioarekiko tramitazioan konpondu da.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Berriozarko Udala deialdi irregularrak egiten ari delako haur-eskolako jangelan garbitzeke eta laguntzeke langileak aldi baterako kontratatzeke; izan ere, zerrendan bera baino beheitiago dauden pertsonen deitu die. Horregatik, izangaien zerrenda Udaleko iragarki-taulan argitaratzeko eskatu du, bakoitzak jakin dezan zein den lehentasun-ordena, bai eta jaso behar zituen jakinarazpenak justifikatzeko ere. **Q19/549**.
  - Ikertutako kexa – Ebazpena emana – Onartuta.



- Herritar batek kexa bat jarri du, Nabaskozeko Kontzejua ez diolako ematen 2019ko udarako igerilekuetako zaintzaile/begirale lanpostuaren kontratazio-espeditentea, deialdia argitaratu zenetik lanpostua esleitu arte. Bere eskaera egiteko, prozedura horretan izandako irregulartasunetan oinarritzen da, euskara edo ingelesa jakitea zegoelako deialdiko baldintzen artean, eta atzenean hautatukoak ez duelako betetzen baldintza hori. Uste du interes pertsonalengatik lortu duela lanpostua. **Q19/687**.
  - Ikertutako kexa – Ez da gomendiorik, iradokizunik edo betebeharraren gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Noaingo Udalak (Elortzibar), espainiar nazionalitatea ez izateagatik, idazkari lanpostua aldi batez eta administrazio-araubidean betetzeko deialditik kanpo utzi duelako. Herritarrek, ordea, Enplegatu Publikoaren Oinarrizko Estatutua eta Nafarroako administrazio publikoen zerbitzuko langileen estatutua aipatu ditu, esaten baitute Europar Batasuneko estatu kideetako nazionalak espainiarren baldintza berekin izan dezaketela sarrera funtzionario moduan enplegu publikoetan. Era berean, adierazi du eskabidean AIZ sartzeko aukera izan zuela, eta antzeko deialdi batean parte hartu zuela beste toki-erakunde batean. Esan du kanpoan uzte horrek guztiz diskriminatuta sentiarazten duela Europar Batasuneko herritar gisa. **Q19/907**.
  - Ikertutako kexa – Ez da gomendiorik, iradokizunik edo betebeharraren gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Iruñeko Udala lan-harremanen arduradun lanpostu bat, 2018ko irailean Nafarroako Aldizkari Ofizialean (NAO) argitaratutako deialdiaren ondorioz, aldi baterako kontratatzeko zerrenda onartzen eta argitaratzen berandutu delako. **Q19/965**.
  - Administrazioarekiko tramitazioan konpondu da.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Tafallako Udalak eta Eskubide Sozialen Departamentuak udal horretan atezain lanpostua betetzeko gai ez dela dioen txosten bat bidali diotelako, estreinako bateragarritasun-txosten positiboa izan arren. Azaldu du ez zaiola egiaztatu eta agerian utzi jarduera eragozten edo zailtzen dion inolako psikopatologiarik, eta ez diotela eman eskatutako espeditentea, eta, horregatik, babesgabe dagoela, eta txostenean jasotakoa errealitatearekin bat ez datorrela frogatzeko ahalmenik gabe. **Q19/1045**.
  - Ikertutako kexa – Ebazpena emana – Erantzunaren zain.
- Herritar batek erakundera jo du, Iruñeko Udalak iragarri duelako baliorik gabe utziko dituela Iruñeko Udalaren zerbitzura jarduteko gazterriko bi teknikari eta berdintasuneko bi teknikari lanpostu oposizio bidez betetzeko bi deialdi. Deialdi horiek argitaratuta zeuden Nafarroako Aldizkari Ofizialean, eta horregatik adierazi du ez dagoela ados baliogabetze horrekin. **C19/1185**.
  - Informazioa eman zitzaion herritarrari, bere eskubideak hobeki aldezteko.

## D) Nafarroako Unibertsitate Publikoa:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Nafarroako Unibertsitate Publikoak ez dizkiolako aintzat hartu 2018/2019 ikasturterako irakasleak kontratatzeko lehiaketan aipatutako merituak, uste

izateagatik ez duela aurkeztu dokumentazioa garaiz eta modu egokian. Hala ere, dokumentazioa alegazioetarako eta zuzenketetarako epearen barruan aurkeztu zuen. **Q19/27.**

- Ikertutako kexa – Ebazpena emana – Onartuta.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Nafarroako Unibertsitate Publikoak ez diolako informaziorik ematen administrari laguntzaile lanpostuak betetzeko egindako deialdietan ustez izandako irregulartasunei buruz. Pertsona baten kasua aipatu du: zerrendan bera baino beheitiago egon arren, eta soil-soilik lehen proba gaindituta, ezaugarri hobeak dituen lanpostu bat betetzen ari da. **Q19/728.**
- Ikertutako kexa – Ebazpena emana – Onartuta.

### 2.9.2 Nekazaritza eta abeltzaintza.

- Herritar batek kexa bat jarri du, Cintruénigoko Udalak zigorrak ezarri dizkiolako behin eta berriz, nagusiki zaldi batzuk edukitzearekin zerikusia duten gertaera batzuen ondorioz. Aitortzen du balitekeela zaldiren bat sartzea besteren partzeletan, baina gehiegizkoa iruditzen zaio toki-erakundearen jokabide zigortzailea. **Q19/30.**
- Ikertutako kexa – Ebazpena emana – Onartu gabe.
- Herritar batzuek kexa bat jarri dute, Etxabarriko Kontzejuak horniduran sobera gelditzen den urarekin ureztatu nahi duten guztiekin ureztatzaile-komunitate bat eratzea erabaki duelako eta, proiektuaren eta aurrekontuaren xehetasunei buruzko informazio osorik eman gabe, epe laburra eman duelako komunitatean sartu ala ez

erabakitzeke. Horregatik, informazio hori eman bitartean, epea luzatzeko eskatu diote kontzejuari. **Q19/233.**

- Interesdunak atzera egin du.
- Nekazaritzako sozietate kooperatibo batek kexa bat jarri du, Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administraziooko Departamentuak ez duelako ebazpenik eman eremuko eta ganadutegiko laguntza zuzenak ukatzearen aurka jarri zuen gora jotzeko errekurtsuari buruz. **Q19/263.**
- Ikertutako kexa – Ebazpena emana – Onartuta.
- Sozietate batek kexa bat jarri du, Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administraziooko Departamentuak, aprobetxamendu komunalean oinarritutako erakunde tradizional moduan kalifikatzen duenez, parke eoliko jakin batzuk ezartzea sustatzen duen prozedura baten barruan bere ondasunen desafektazioa izapidetzeko eskatzen diolako. Sozietatea ez dator bat kalifikazio horrekin, ez eta, horrenbestez, desafektazioa eskatzearekin ere, ondasun hertsiki pribatuen jabe den erakunde juridiko zibil bat delako. **Q19/382.**
- Ikertutako kexa – Ebazpena emana – Onartu gabe.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Donamariako Udalak eman dizkion herri-partzelak eskatutakoak baino gutxiago direlako. Adierazi du ez dakiela zer irizpide baliatzen dituen toki-erakunde horrek herri-lurrak esleitzeko, bizilagunek Nekazaritza Politika Erkidearen laguntza komunitarioak lortzeari begira, eta, 2018an egindako esleipenei buruz informazioa eskatuta, ukatu egin diola, toki-erakundeak adierazi dionaren arabera, emango balio, lurren

esleipendunen intimitaterako eskubidea urra litekeelako. **Q19/418.**

- Ikertutako kexa – Ebazpena emana – Onartuta.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Nabaskozeko Kontzejuak, zuzeneko auzo-esleipen bidez herri-larreen aprobetxamenduaren onuradun izateko, udal-erroldan lau urteko antzintasunez inskribatuta egotea eskatzen duelako. Adierazi du kontzejuak lau herri-larre inguru dituela duela zenbait urtetatik, eta abeltzaintzako bi ustiategi baino ez daudela, eta, horregatik, erakundeko bi abeltzainen beharrak bete litezkeela, denbora jakin batez erroldatuta egoteko eskatu behar gabe. Uste du asmoa kentzeko xedearekin jokatzeko ari direla, bere aldeko zuzeneko esleipena egin behar ez izateko. **Q19/525.**
- Ikertutako kexa – Ebazpena emana – Onartu gabe.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentua jarri zuen gora jotzeko errekurtsio bat ebazten berandutu delako; izan ere, nekazari gazteen lehen ezarpenean laguntzeko eskaria egin zuen, baina ezartzeko prozesua eskaera aurkeztu aitzineko hamabi hilabeteen barruan hasi zela ez egiaztatzeagatik, ez zuten aintzat hartu egin zuen eskaera, eta horregatik jarri zuen errekurtsioa. **Q19/680.**
- Administrazioarekiko tramitazioan konpondu da.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuak Nekazaritza Politika Erkidearen laguntza bat ukatu diolako (2018ko kanpaina), eskaera aurreko titularraren izenean aurkezteagatik. Titular

hori ahaide bat zen, izapideak egin baino lehentxeago hil zena. Azaldu du oinordekotza oraindik onartu gabe zegoela, eta garai hartan oraindik ez zekitela zehatz nor izanen ziren oinordekoak, hirugarren eta laugarren mailako senideak. Gainera, eskaera hildako pertsonaren izenean aurkeztu zen, izapidegile baten jarraibideak kontuan hartuta, lehenago kontsulta egin baitzuen gaiari buruz departamentuarekin.

**Q19/899.**

- Ikertutako kexa – Ebazpena emana – Onartu gabe.

### 2.9.3. Gizarte-ongizatea.

#### A) Gizarteratzea eta bermatutako errenta:

- Herritar batek kexa bat jarri du, Eskubide Sozialetako Departamentuak ez diolako ordaintzen eman zitzaion errenta bermatua, gizarte-larrialdiko egoeran egon arren. **Q19/178.**
- Administrazioarekiko tramitazioan konpondu da.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Eskubide Sozialetako Departamentuak atzeratu egin duelako 2019ko otsailaren 1etik 2020ko urtarrilaren 31ra bitarteko aldirako eman zaien errenta bermatuaren ordainketa. Azaldu du diru-sarrera premiazkoa dela, alaba txikiarekin bizi delako, ez duelako enplegurik eta etxebizitzaren alokairuaren ordainketari aurre egin behar diolako. **Q19/258.**
- Administrazioarekiko tramitazioan konpondu da.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Eskubide Sozialetako Departamentuak errenta bermatu gisa jasotako zenbatekoak enbargatu dizkiolako, eta horrek zaildu

egiten diola hileko gastuak ordaintzea. Ez daki zein den enbargo horien jatorria, eta hainbat zigorren ondorio direla jakinarazi zaio. **Q19/324.**

- Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorarazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Eskubide Sozialetako Departamentuak ez diolako berritu jasotzen ari zen errenta bermatuaren emakida, sistema informatikoan izandako arazo baten ondorioz. Azaldu duenez, Atarrabiako Udaleko oinarrizko gizarte-zerbitzuko gizarte-langileak, akatsaren berri izan arren, ez zion jakinarazi. Horren ondorioz, luzapen-eskaera errepikatu behar izan zuen eta prestazioaren ordainketa atzeratu egin zen. **Q19/374.**
- Administrazioarekiko tramitazioan konpondu da.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Eskubide Sozialetako Departamentuak eta Iruñeko Udalak ez diotelako laguntzarik ematen bere alabarekin batera bizi duen pobrezia ekonomikoko egoerari aurre egiteko. Are gehiago, departamentu horrek bertan behera utzi dio aitortuta duen errenta bermatua, aldi berean bi hileko kuota jaso dituelako, baina errenta hori behar dute etxebizitzaren alokairua, hornidurak eta oinarrizko gastuak ordaintzeko. **Q19/564.**
- Administrazioarekiko tramitazioan konpondu da.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Eskubide Sozialetako Departamentuak ez diolako bere semeari errenta bermatua berritzen, errenta berritzea zegokion hilabetera arteko atzeraeraginezko ondorioekin; aitzitik, aurkeztutako beste eskaera bat baloratzen ari da. Herritarrak azaldu du ez zekitela

prestazioa berritzeko berariaz eskatu behar zenik, ez baitira aldatu prestazioa emateko funtsezko inguruabarrak. Gainera, aurrekoetan, berritzea automatikoki edo oinarrizko gizarte-zerbitzuko langileen ekimenez edo haiek sustatuta izapidetu dela esan du. **Q19/573.**

- Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Ezetsia.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Eskubide Sozialetako Departamentuak eten egin diolako aitortuta duen errenta bermatuaren kobrantza, berarekin zerikusirik ez duen eta berak ezagutzen ez duen akats baten ondorioz. **Q19/585.**
- Administrazioarekiko tramitazioan konpondu da.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du onartuta zeukan errenta bermatua irauungi diolako Gizarte Eskubideen Departamentuak, salaketa baten ondorioz. Bizileku duen etxebizitza babestuko bi gela alokatzen ari dela salatu du foruzaingoen ondoko atariko bizilagun batek. Defendatu du egitateak ez direla egia, inork ez duela bere etxebizitza ikuskatu horien egiazkotasuna ziurtatzeko, eta ez zaiola salaketa helarazi bere burua defendatu ahal izateko. **Q19/600.**
- Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Ezetsia.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Gizarte Eskubideen Departamentuak kendu egin dizkiolako onartuta daukan errenta bermatuaren ordainketak, atzeraeraginezko ondorioekin. Lan-mundura sartu denez, familia-unitatea prestazioa jasotzeko betekizunetatik kanpo geratu izanaren zantzuak daude. Ondorioz, bidegabeko kobrantzen egoera bat sortu da, eta hori dela-eta, errenta bermatua birdoitu behar

denez, bizitzeko behar dituen gastuei aurre egiteko gutxieneko diru-sarrerak ez jasotzeko arriskua dago. **Q19/619.**

- Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Ezetsia.
- Herritar batek kexa bat jarri du Gizarte Eskubideen Departamentuak, anaiari errenta bermatua emateko orduan, haren benetako egoera ekonomiko zein den kontuan hartu behar duelako; izan ere, Etxarri Aranazko Zonaldeko Oinarrizko Gizarte Zerbitzuetarako Mankomunitatean izapidetutako eskaeran ez da berariaz aipatzen anaiaren erretiro-pentsioak behera egiten duela hilero. **Q19/633.**
- Kexa administrazioarekiko tramitazioan konpondu da.
- Herritar batek kexa bat jarri du Iruñeko Udalak ez diolako aterperik eman Gineako Errepublikako herritar bati. Herritar horrek nazioarteko babesa eskatu du eta aipatutako udalerriko kaleetan bizi da; izan ere, hainbat erakundetara jo arren, bera hartzeko adina leku ez daukatela esan diote. Horrez gain, kexa jarri du aipatutako herritarra tuberkulosiak jota dagoelako eta Osasun Departamentuak beharrezko neurriak hartu behar lituzkeelako. **Q19/645.**
- Kexa administrazioarekiko tramitazioan konpondu da.
- Herritar batek kexa bat jarri du Arrotxapeako auzo-unitateak ez diolako itzuli errenta bermatua berritzeko aurkeztu zituen dokumentu jakin batzuk. Familia-liburua, alabaren jaiotza-ziurtagiria eta etxe-medikuaren txosten bat falta ditu. Horrez gain, uste du tratu desegokia eman zaiola. **Q19/648.**

• Kexa administrazioarekiko tramitazioan konpondu da.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Gizarte Eskubideen Departamentuak bere eskaera bati erantzun ez diolako. Eskaera horretan adierazi du ez dagoela ados errenta bermatua emateko zenbatu zaizkion diru-sarrerekin, eta onartutako zenbatekoa berrius dadin eskatu du. Azaldu du “legez” dagozkiola, bai ardurapeko seme-alaba bakoitzeko prestazioa, bai osabidezko pentsioa eta elikagai-pentsioa, eta horiek ez direla kontuan hartu behar onartutako kopuruaren kalkuluan. **Q19/775.**
- Ikertutako kexa – Ez da gomendiorik, iradokizunik eta betebeharrei buruzko gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat jarri du Gizarte Eskubideen Departamentua gehiegi atzeratzen ari delako errenta bermatua jasotzeko eskubidea berritzeko onarpena eta haren ordainketa. Egoera horren ondorioz, denboraldi batean ez du diru-sarrerarik izan eta eskean ibili behar izan du. **Q19/842.**
- Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Erantzunaren zain.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du egoera ekonomiko zailean dagoelako: laguntzaren bat ematea eta etxebizitza baterako sarbidea behar ditu. Saltzailea eta ordezkari komertziala dela dio eta, beraz, maiz bidaiatu behar izaten duela hainbat erkidegotara. Baina Iruñean ezartzea erabaki du seme-alabengandik gertu egoteko. Horiek, hainbat inguruabar tarteko, Nuevo Futuroren tutoretzapeko etxebizitza batean daude. Osasun-arazoak dauzkala adierazi du eta gaur egun laneko bajaran dagoela. Baliabide ekonomikorik ez daukanez, Trinitarioseko aterpetxean sartuko da. **Q19/844.**

- Ikertutako kexa – Ebazpena emana – Onartuta.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Gizarte Eskubideen Departamentuak iraungi egin diolako jasotzen ari zen errenta bermatua, ez delako enplegu-eskaintzak jasotzeko moduan egon eta, horiek egon direnean, onartu ez dituelako. Aitzitik, herritarrak dio ez duela jakinarazpenik jaso, telefonoa galduta zeukalako eta ez zitzaiolako helbide elektronikoko bidez jakinarazi. **Q19/895.**
- Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Ezetsia.
- Herritar batek kexa bat jarri du Erriberako Mankomunitateak enbargoak egiten dizkiolako kontu korrontean, zor bat kitatze aldera. Azaldu du bermatutako gizarte-laguntza bat jasotzen duela eta ez daukala beste diru-sarrerarik. Adierazi du ez dagoela ados, enbargoen ondorio garestiak ez jasateko, behar-egoera hori hilero frogatu beharrak eragiten dion zamarekin. **Q19/930.**
- Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Erantzunaren zain.
- Herritar batek kexa bat jarri du Gizarte Eskubideen Departamentuak bermatutako errenta-prestazioa bertan behera utzi diolako, insertzio soziolaboralerako jarduera batean ez parte hartu izanagatik. Herritarrak azaldu du haren berririk ez zeukalako ez zela bilerara joan (ezin izan zituen telefono-deiak hartu eta ez zuen idatzizko jakinarazpenik jaso). Lan egiteko interesa dauka; izatez, beste bilera batera joateko eskaera egin du, baina ukatu egiten zaio aukera hori. Errenta bermatuari esker elikatzen da eta ordaintzen du bere etxebizitza, beraz, prestazioa berrezarriko ez balitz, ziur asko, pobrezia-egoeran amaituko luke berehala. **Q19/938.**
- Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Ezetsia.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Gizarte Eskubideen Departamentuak bermatutako errentaren ordainketa bertan behera utzi diolako, genero-indarkeriaren biktima den aldetik ordainketa bakar bat jaso izanagatik. Azaldu du, gaur egun, kotizazio gabeko pentsio urri bat dela bere diru-sarrera bakarra. Horrez gain, loaren nahasmendua, diabetesa eta eskizofrenia paranoidea dauzka, eta, ondorioz, ezinezkoa zaio lanpostu bat lortzea. **Q19/1015.**
- Tramitazioan dago ikerketapeko kexa.
- Herritar batek kexa bat jarri du Gizarte Eskubideen Departamentuak bermatutako errenta kendu diolako bere semeari, familia-unitatetik emantzipatu gabe egoteagatik. Errenta hori kotizazio gabeko pentsio baten osagarritzat jasotzen zuen. Baina % 66ko desgaitasuna dauka onartuta eta horrek era independentean bizitzea eragozten dio gaur egun; beraz, familia-etxebizitzara itzuli da berriki. **Q19/1025.**
- Interesdunak atzera egin du.
- Herritar batek kexa bat jarri du Antsoain, Berriobeiti, Berriozar, Itza eta Txulapaingo Gizarte Zerbitzuen Mankomunitateak ez diolako bere familiari inolako laguntzarik izapidetzen, eta ez diolako etxebizitza bat jartzen, beharrezkoa delako, gutxienez, urtebeteko antzinatasunez errolatuta egotea, edozein prestazio jaso ahal izateko. Azaldu du ezin duela betekizun hori frogatu, baina premiazkoa zaiela laguntzaren bat onartzea; izan ere, beste familia batzuekin partekatutako etxebizitza batean bizi dira, eta berehala etxebizitza hori uzteko eskatu diete. Diru-sarrera erregularrik ez daukanez, ezin die familia-zamei aurre egin eta gizarte-bazterketa egoera larrian dago. **Q19/1035.**

- Ikertutako kexa – Ez da gomendiorik, iradokizunik eta betebeharrei buruzko gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Gizarte Eskubideen Departamentua atzeratzen ari delako gorako errekurtsu baten ebazpena. Iraunkorki etxebizitza-baliabideetan bizitzen egoteagatik jasotzen ari zen bermatutako errenta kobratzeari utzi izanaren aurka jarri zuen herritarrak gorako errekurtsu hori. Aurkeztutako errekurtsuan, herritarrak argudiatu du bere egoera pertsonala ez dela aldatu eta prestazioa onartu zitzaion uneko leku berean bizi dela oraindik. **Q19/1048.**
- Ikertutako kexa – Ebazpena 2020an emana – Erantzunaren zain.

## B) Haurren eta nerabeen babesarekin lotutakoak:

- Herritar batek kexa bat jarri du Antsoain, Berriobeiti, Berriozar, Itza eta Txulapaingo Gizarte Zerbitzuen Mankomunitateak ez diolako adingabeko bere alabaren kasuari egiten ari zaion jarraipenaren berri ematen (alaba amarekin bizi da). Hori horrela, eskatu du arreta egokia eman dakion eta bere alabaren interesen alde gauzatzeko ari diren jarduketara eta neurri guztien berri eman dakion. **Q19/61.**
- Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Gizarte Eskubideen Departamentuak eta Ultzamaldeko Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitateak mekanismoren bat martxan jarri behar dutelako bere familiak bere ahizparen alabekin lehen zuen harreman estua berreskuratu ahal dezan. Horiek desgaitasun gradu bat daukate onartuta. Bere ustez, ahizparen alabek egoera berriei aurre egin behar diete orain, eta beren gurasoek eman ezin dizkieten

portaera-jarraibideak behar dituzte horretarako. **Q19/148.**

- Kexa administrazioarekiko tramitazioan konpondu da.
- Herritar batek kexa bat jarri du Gizarte Eskubideen Departamentuak behaketa- eta abegi-zentro batean sartu duelako indarrez, neurri hori xedatu duen ebazpen administratiborik edo judizialik gabe. Herritarrak adostasun batera iritsi nahi du lehenago ere bizikide izan duen familia batek behin behinean har dezan, inguru hori bere garapen pertsonalerako eremu ezin hobea delako. **Q19/252.**
- Kexa administrazioarekiko tramitazioan konpondu da.
- Bi herritarrek bi kexa jarri dituzte Nafarroako youtuber batek beren seme-alaba adingabeak sare sozialetan gehiegi erakusten dituelako, mota guztietako produktuen publizitatea egiteko, hala nola jostailuen, janariaren, apartamentuen eta are kosmetikoen publizitatea ere egiteko. Herritarretako batek kritikatu du gaur egun araurik ez egotea adingabekoen babesa bermatzeko, horien intimitatea mugarik gabe erakusten baita beren gurasoen baimenarekin. Egoki deritzo, plataforma digital horien hedapena dela eta, praktika horiek kontrolatzeko araudi bat egitea, adingabekoen interesen alde. **Q19/404 eta Q19/431.**
- Kexa ezetsia, partikularren arteko auzia delako.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Tarragonako Probintzia Auzitegiko langile batek adingabekoen aurkako hainbat sexu abusu delitu egin dituelako Vilanova i la Geltrú herrian (Bartzelonako probintzia). **Q19/428.**
- Kexa ezetsia, anonimoa delako.

- Herritar batek kexa bat jarri du bere amarekin daukan harreman tirabiratsuagatik eta bizikidetzan dituzten arazoengatik, bai eta amak ikasten eta lan egiten uzten ez diolako ere. **Q19/463.**
  - Ez da hauteman eskubideen urraketarik.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Nafarroako Gobernuaren neurri judizialen zentro batek ez duelako han dauden adingabekoen halal dieta musulmana errespetatzen. Ez zaie ordezeko dieta orekaturik eskaintzen eta horrek urduritasuna sortzen die adingabe horiei. Halaber, azaldu du zentroak ez diola bere semeari gidabaimena lortzeko azterketa egiten uzten. **Q19/503.**
  - Ikertutako kexa – Ez da gomendiorik, iradokizunik eta betebeharrei buruzko gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat jarri du Antsoain, Berriobeiti, Berriozar, Itza eta Txulapaingo Gizarte Zerbitzuen Mankomunitateak ez diolako erantzunik eman berak aurkeztutako eskabide bati. Eskabideak zerikusia dauka Mankomunitateak egindako txosten baten edukiarekin; adingabeko bere alabaren kasuari egiten ari zaion jarraipenarekin, alegia. **Q19/536.**
  - Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Onartua.
- Herritar batek kexa bat jarri du Gizarte Eskubideen Departamentuak erabaki duelako hogeita bost atzerritar adingabeko bakartu Satrustegin artatzea. Berrogeita hamar biztanleko herri bat dela adierazi du, eta adingabeak han edukitzeak bizikidetzarazoak ekar ditzakeela. Ondorioz, beste aukera batzuk aztertzeke eskatu du. **Q19/562.**
  - Ikertutako kexa – Ez da gomendiorik, iradokizunik eta betebeharrei buruzko gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Nuevo Futuro elkartearen zentroetako catering zerbitzua kalitate urrikoa delako eta Gizarte Eskubideen Departamentuak ez dituelako hobetzeko neurriak hartzen. **Q19/695.**
  - Kexa administrazioarekiko tramitazioan konpondu da.
- Herritar batek kexa bat jarri du Gizarte Eskubideen Departamentua ez delako ari bere alaba aurkitzeko neurriak indartzen. Alabak ihes egin du sartu duten behaketa eta abegi zentrotik (BAZ). Aipatu du Departamentuak ez duela behar beste gauzatzen adingabearen tutoretza, hura babesgabezia egoeran zegoela ebatzi ondoren. **Q19/758.**
  - Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Mendebaldea auzoko familia elkarguneak ukatu egin diolako talde teknikoak bere alaben arretari buruz igorritako txostenak eskuratu ahal izatea, horiek epaile baten eskuetan baino ez daudenez. **Q19/772.**
  - Kexa administrazioarekiko tramitazioan konpondu da.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Eskubide Sozialen Departamentuak ez diolako informaziorik ematen adingabeen behaketa-eta harrera-zentro batetik ihes egin duen alaba non dagoen argitzeko. **Q19/792.**
  - Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Onartua.



- Herritar batek kexa bat jarri du Mendebalde auzoko familia-elkarguneak ez duelako betetzen bere seme adingabeari ikuskaritzapeko bi bisita egiteko aukera onartu zion epai judiziala. Horren ordez, astean bisita bat baino ez zaio onartzen. Horrela, adingabeen eta jagoletzarik gabeko gurasoen eskubideak urratzen dira. **Q19/896.**
  - Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Ezetsia.
- Bi herritarrek kexa bat jarri dute Gizarte Eskubideen Departamentuak ukatu egin dielako indarrean den bisita-araubidearen aldaketa, beren bilobak familia elkargunetik kanpo ikusi ahal izatea helburu duena. Hitzarmen arauemaileak aurreikusten du aipatutako elkargunetik kanpo bisitak eginez joan ahal izango dela, adingabea zaintzen duten profesionalak igorritako txostenak oinarri hartuta. Horiek, printzipioz, ados zeuden adingabeak eskolatik irteten direnean enkontruak egin ahal izatea baimentzearekin. Alabaina, Departamentuak berretsi egin du bisitak familia elkargunera mugatzen dituen bisita-araubidea, adingabeen interesen aurkako zenbait jarduketaren ondorioz. **Q19/914.**
  - Ikertutako kexa – 2020an emandako ebazpena – Onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Gizarte Eskubideen Departamentua espediente bat izapidetzen ari delako bere biloba babesgabetasun-egoeran dagoen edo ez dagoen ebazteko, adingabeak behin baino gehiagotan adierazi badu ere amonarekin bizi nahi duela. Ez du ulertzen behaketa- eta abegi-zentro batean (BAZ) sartu izana, horren ordez, amonarekin bizi ahal izanda. Hori horrela, eskatu du neskatoaren tutoretza bereganatu ahal izateko izapidetzeak hasteko eta arintzeko eta, bitartean, elkarrekin bizi edo bisita-araubidea zabaltzeko aukera balioesteko. **Q19/916.**
  - Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Onartua.
- Herritar batek kexa bat jarri du Gizarte Eskubideen Departamentuak bere alaba babesgabetzat jo duelako, eta haren tutoretza automatikoa eta zaintza bere gain hartu dituelako, Behaketa eta Abegi Zentro (NAZ) batean sartzea baimenduta. Herritarrek eskatu du alabaren zaintza eta babespea berari esleitzeko, zentroan manipulatu egiten dutelako, arropa probokatzaila jutzen hasi delako (bere adinarekin bat ez datorrena), eta han dauden adingabe askok adikzio-arazoak dauzkatelako. **Q19/935.**
  - Ikertutako kexa – Ez da gomendiorik, iradokizunik eta betebeharrei buruzko gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat jarri du Lizarrako gizarte-zerbitzuek ez dutelako ezer egiten semearen aitaren jarrerari aurre egiteko. Adingabeari erraz ezkuta daitekeen legez kanpoko arma bat eman dio, eta zigortu egin dute arma hori edukitzeagatik. **Q19/948.**
  - Tramitazioan dago ikerketapeko kexa.
- Elkarte batek kexa bat jarri du Madrileko Autonomia Erkidegoak ez duelako umeen tratu txarren aurkako araubiderik egin, familia eremuko umeen tratu txarren aurkako esku-hartzeen oinarrizko protokoloa, 2011koa, aintzat hartuko duena eta epai judizialak betetzeak eragiten dien sufrimendua arintzeko arreta pediatriko, psikologiko bai eta psikiatrikoa ere jasotzen duten haurrek izaten duten sintomatologia jasoko duena. **Q19/957.**

- Kexa ezetsia, eskumen faltagatik.
- Herritar batek kexa bat jarri du, ez Administrazio Publikoak, ez Justizia Administrazioak ez dituztelako babesneurriak hartu, ustez, bere bikote ohi eta adingabearen aitak hiru urteko alabari egin dizkion sexu-abusuak direla-eta. Horrez gain, hauekin ados ez dagoelako ere jarri du kexa: familia elkargunean seihileko bakoitzean egiten diren balorazio-txostenekin (epaitegira igortzen dira) eta alaba bisitatzeko bere bikote ohiaren egutegi berriarekin, jarrita dauden salaketengatik eta egutegi hori ez delako epai bidez ezarritako hitzarmen-arauemailerara egokitzen. **Q19/975**.
- Tramitazioan dago ikerketapeko kexa.
- Bi herritarrek kexa bat jarri dute Tuterako familia elkargunearen jarduketa egokia ez delako, semeak amonarekin dituen bisitei dagokienez. Ez daude ados elkargunean zerbitzu-ematen duten langileek hartzen dituzten moduarekin, ez baita oinarritzen neutraltasun eta objektibotasun printzipioetan. Sei urteko semearen aitaren aldeko amonari tratu hobea ematen zaiola uste dute. Bestalde, elkargune horretako hainbat antolamendu-alderdi hobegarriak iruditzen zaizkie, hala nola langileen txandak. **Q19/989**.
- Ikertutako kexa – 2020an emandako ebazpena – Onartua.
- Herritar batek kexa jarri du Gizarte Eskubideen Departamentuak ez dituelako beharrezko neurriak hartu bere ilobarekin egindako akatsak zuzentzeko (abegi hartuta daukate), haren garapena kaltetzen duten egoerak berriro ere bizi ez ditzan. Horrez gain, kexatu da Departamentuak ez diolako eskatutako dokumentuen kopia bat eman, ez dutelako hitzartu 2015ean zaintza kendu izanagatik barkamena eskatzeko bilera batera eta ez direlako ikertzen hasi adingabeak bere bikote ohiarengandik jasandako ustezko abusua. **Q19/1028**.
- Ikertutako kexa – Ez da gomendiorik, iradokizunik eta betebeharrei buruzko gogorazpenik egin.
- Herritar batek erakundera jo du jakin nahi duelako ea sala daitekeen adingabe baten aurkako tratu txarren kasu bat, eta prozesuan ez parte hartu, salaketa jartzetik harago. **C19/493**.
- Herritarrari informazioa eman zitzaion haren eskubideak ahalik eta ondoen defendatzeko.
- Herritar batek erakundera jo du, Behintza-Labaiengo kanpamentu batean begirale izanik jakin duelako hamar bat urteko neska bati ez zaiola haren aitarekin egotea gustatzen “ukitu” egiten duelako. Erantsi du neskaren gurasoak bananduta daudela. Amak zer gertatzen ari den badakiela uste dute. Ez dakite zer bideri jarraitu behar zaion egoera hori salatzeko. **C19/1229**.
- Herritarrari informazioa eman zitzaion haren eskubideak ahalik eta ondoen defendatzeko.
- Herritar batek erakundera jo du Gizarte Eskubideen Departamentuak Gipuzkoako Foru Aldundiaren bi foru-aginduren edukiaren berri eman diolako. Horien bidez bere bi semeak babesgabetzat jo dira behin behinean: batek bederatzita hilabete ditu eta down sindromea dauka eta besteak, nagusiak, 20 hilabete ditu. Ados ez dagoela adierazi du, ez prozedurarekin, ez adostutako neurriekin. **C19/2247**.
- Herritarrari informazioa eman zitzaion haren eskubideak ahalik eta ondoen defendatzeko.

## C) Adin nagusikoen babesarekin lotutakoak:

- Herritar batek kexa bat jarri du Gizarte Eskubideen Departamentuak ez diolako bere amari Zangozatik (han bizi da) Kasedako eguneko zentrorra joateko garraibiderik jarri, zentro horretan ematen zaizkion bost otordu-zerbitzuetara iristeko moduan. Ondorioz, egunean lau bidaiak egitera behartuta dago. Guztira 60 kilometro dira eta horrek kostu ekonomikoa dauka. Horiek horrela, era subsidiarioan, lekualdaketek sortutako gastuak ordaindu ahal izateko laguntza bat eskatu du. **Q19/317.**

• Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Ezetsia.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Catejóngo Udalak bere ama dagoen egoitzan bisitatzea eragozten dion zigor bat jarri diolako. Adierazi du zigorraren kausa dela egoitzari aurpegiatu izana gaitasun kognitiboak ondo dauzkaten pertsonak ez dagozkien geletan jartzen dituztela maiz, soilik zentroari erosoago zaiolako eta inoiz ez egoiliarren interesengatik. Zigorra neurritz kanpoko iruditzen zaio, ondorio larriak baititu, bai berarentzat, bai, bereziki, bere amarentzat (egunero bisitatzen du).

**Q19/472.**

• Kexa administrazioarekiko tramitazioan konpondu da.

- Herritar batek kexa bat jarri du presbitero batek Nafarroako erlijiozko zentro batean jasotzen duen tratua dela eta. Tratu hori legez kanpokotzat, gupidarik gabekotzat eta sektariorat jo du. Zehazki, salatu du lepagora erabiltzea debekatu diotela, isolatuta egon dela hilabetez, telefonoa erabiltzea debekatu diotela inorekin ezin komunikatzeko, identifikazio-dokumentuak kendu dizkiotela eta, gainera, bere elizako

kideekin edozein komunikazio debekatu diotela. **Q19/733.**

• Kexa ezetsia, auzia ez zaiolako aurretiaz Administrazioari jakinarazi.

- Herritar batek kexa bat jarri du Iruñeko Udalak bere emazteari bazkari- eta afari-zerbitzuagatik gehiengo tarifa kobratzen diolako, kontu korronte batean dirurik ez daukala frogatu ez duelako. Hori, nahiz hilero dauzkan diru-sarrerek ezarritako tarifa txikiena aplikatzea eskatzen duten. Emazteak ez dauzka kontu horretara sartzeko gakoak. Elektronikoki baino ezin du sartu kontuan eta bere osasun-egoera dela eta, ezin du kontua itxi. **Q19/736.**

• Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Onartua.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Gizarte Eskubideen Departamentuak ez duelako atzerako ondorioekin onartu, hots, bere amaren dibortzioa administrazioari jakinarazi zionetik, adineko pertsonen zentro batean egoteagatik bere amak egin behar duen ekarpen ekonomikoaren eguneraketa. Horren ordez, bere gaitasun ekonomikoaren balorazioa egin zen unearan hurrengo hileko lehen eguna ezarri du eguneratutako ekarpen ekonomikoaren eraginetarako data gisa. Hau da, egoera jakinarazi eta hilabete eta erdi geroago, gutxi gorabehera, jarriko da indarrean eguneraketa. **Q19/806.**

• Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Ezetsia.

- Bi herritarrek kexa bat aurkeztu dute Gizarte Eskubideen Departamentuak ez dielako baimena eman adineko pertsonen familia-abegi bat formalizatzeko, anaiak izateagatik. Murrizketa horrek senidetasun harremanagatik diskriminatzen dituela iruditzen zaie, dauden egoeran egonda

(ezkongabeak dira, bi-biak hirurogei eta bost urtetik gorakoak, osasun onekoak eta bestearen laguntza behar dutenak) ez dutelako beste pertsona batzuek antzeko kasuetan jasotzen duten tratua bera jasotzen.

**Q19/870.**

- Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Onartua.
- Herritar batek erakundera jo du bizi duen egoera ekonomiko txarragatik. Azaldu du 61 urte dituela eta Iruñean lanean berrogei urte egin ondoren, Gizarte Segurantzatik soilik 400 euroko pentsioa jasotzen duela, gutxi gorabehera, kopuru urria beretzat. Hori horrela, oinarrizko gizarte-zerbitzuetara jo du, eta han esan diote 65 urte bete arte itxaron behar duela laguntza gehigarri bat jasotzeko. Duela hamar hilabetetatik duen bularreko minbiziak egoera larriagotzen du: mastektomia bat egin diote. Egoerak behartzen du edo alta medikua hartzera lana bilatzeko, bere adinak ezinezko egiten duen zerbait, edo ekonomikoki bere alabaren edo ahizparen mende egotera.

**C19/236.**

- Herritarrari informazioa eman zitzaion haren eskubideak ahalik eta ondoen defendatzeko.

**D) Desgaitasuna daukaten pertsonen babesarekin eta arkitektura-oztopoak kentzearekin lotutakoak:**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Gizarte Eskubideen Departamentuak bere etxebizitzan eskailera-igogailu bat jartzeko diru-laguntza moduan eman dion zenbatekoa onartuta daukan desgaitasun-mailari dagokiona baino txikiagoa delako.

**Q19/222.**

- Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Ezetsia.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Iruñeko udalak ez duelako bermatzen irisgarritasun unibertsalaren esparruko araudi erregulatzaileraren betetzea. Azaldu du, pertsona itsua den aldetik, zuzenean ezagutzen duela egoera hori. Adierazi du nabarmena dela araudia ez dela betetzen, bereziki, hirigunea atsegin egiteko planean. Plan horretan ez dira kontuan hartu estatu mailako arauetan jasotako preskripzioak, hala nola apirilaren 20ko 505/2007 Errege Dekretuan eta otsailaren 1eko VIV/561/2010 Aginduan jasotakoak. Horrez gain, herritarrak dio terrazak jartzeko orduan ere ez dela indarrean den araudiaren betetzen, hori dela eta hainbat istripu eduki dituela eta horrek pertsona itsuen berdintasunerako oinarrizko eskubidea urratzen duela, argiki.

**Q19/327.**

- Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Onartua.
- Hainbat herritarrek kexa bat aurkeztu dute Gizarte Eskubideen Departamentuak ez dituelako ikuskatu salatu zituzten egitate batzuk; hain zuzen ere, ingesatuta dauden osasun mentaleko zentroak dituen hutsuneak. Azaldutako irregulartasunen artean hauek aipatu dituzte: lapurretak, substantzia estupefazianteak, liskarrak eta mehatxuak, eta suizidio ahaleginak egotea, Aste Santuan arretoa medikorik ez egotea eta erizain-laguntzaileek botikak banatu ez izana.

**Q19/482.**

- Kexa administrazioarekiko tramitazioan konpondu da.
- Desgaitasuna daukaten pertsonen elkarte batek kexa bat jarri du Nafarroako Enplegu Zerbitzua-Nafar Lansare atzeratzen ari delako enplegurako zentro berezi bati zor dion 2015ean emandako diru-laguntzaren azken likidazioaren ordainketan, nahiz eta deialdian aurreikusitako dokumentuak

aurkeztu diren eta nahiz eta ez den informazio eta argibide osagarririk eskatu diru-laguntza ematen duen erakundearen aldetik. **Q19/512.**

- Kexa administrazioarekiko tramitazioan konpondu da.
- Herritar batek kexa bat jarri du Gizarte Eskubideen Departamentuak garbitzailatzat zuen lanpostua garatzeko ezgaitzat balioetsi duelako. Erabakia aurretiko epai batean oinarritu du Departamentuak, eta epai horretan frogatuta geratu ziren oso maiz izaten dituen mugikortasun-arazoak. Desgaitasun bat dauka onartuta, eskuineko hanka falta du eta protesi ortopediko bat darama. Hala ere, hori ez da inoiz oztopo izan bere lanpostuan. Azaldu du hiru urte zeramatzala enplegu bila, lana lortzea zailtzen baitute bere desgaitasunak, adinak eta ikasketarik ez izateak, eta Nafarroako Gobernua dela, bere egoeran dauden pertsonak kontratatzea sustatu behar lukeena bera, hain zuzen ere, lanpostuan jarrai dezan eragotzi duena. **Q19/514.**
- Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Ezetsia.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Gizarte Eskubideen Departamentuak bere ahizpari, erabiltzaile den zentroan, ematen dion zerbitzua behar bezalakoa ez delako. Peronearen haustura batek okerrera egin izana aipatu du, eta ondorioz, ahizparekin 24 orduz egon beharra, ez baitago nahikoa langile zaintzaile. Halaber, aipatu du okerrak egin direla botiken banaketan eta inor ez dela ahizparekin joaten hitzordu medikoetara edo larrialdietara, eta beraz, senideren batek lagundu behar izaten duela. **Q19/589.**
- Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Onartua.

- Herritar batek kexa bat jarri du Antsoaingo Udalak ez duelako izapidetu eta ez diolako semeari eman mugikortasun murriztuko pertsonentzako behin behineko txartela. Femurrean sortzetiko malformazio batekin eta peronean hipoplasiarekin jaio zen semea. Hiru hilabete zituela % 33ko desgaitasuna onartu zioten. Hainbat ebakuntza egingo dizkiote hezurrak luzatzeko, eta gurpil-aulkia erabiltzen du. Horiek horrela, bere desgaitasun-maila berrikusten den bitartean, mugikortasun murriztuko pertsonentzako behin behineko txartela eskatu du, ukatu egin baitiote dokumentu mediko bat falta zuelako.

### **Q19/706.**

- Kexa administrazioarekiko tramitazioan konpondu da.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du ez dagoelako ados Pertsonen Autonomiarako eta Garapenerako Nafarroako Agentziak onartu dion desgaitasun-mailarekin. Azaldu du oso mugatuta dagoela autoz distantzia luzeko bideak egiteko, ezin du denbora luzez eserita egon eta ezin ditu gauza pisutsuak hartu. Horrez gain, min larriak dauzka zerbikaletan eta maiz zorabiatzen da. Inguruabar horiek guztiek bitzta normal bat edukitzea eragozten diote. Horiek horrela, berriro ebalua dezaten eskatu du, bere benetako desgaitasun-maila ebazteko. **Q19/818.**
- Ikertutako kexa – Ez da gomendiorik, iradokizunik eta betebeharrei buruzko gogorazapenik egin.
- Herritar batek kexa bat jarri du Castejóngo Udalak, bizileku duen kalean egiten ari ziren lanen testuinguruan, bere etxebizitzaren atearen parean zegoen arrapala bat kendu, eta haren lekuan zintarri bat jarri duelako. Horrek etxetik ateratzea zailtzen dio, onartuta daukan desgaitasun-maila dela eta.

Udalak, arrapala berriro jartzeko egindako eskaerari erantzunez, esan dio, horren ordez, joateko zebra-bideraino. Beretzat oso zaila da hori. **Q19/952.**

- Ikertutako kexa – Ebazpena 2020an emana – Erantzunaren zain.
- Herritar batek kexa bat jarri du Atarrabiako Udalak ez dituelako neurriak hartzen bere senarrak eta berak (adinekoak biak) bizileku duten eraikinak dituen irisgarritasun arazoak konpontzeko. Azaldu du higiezinak igogailurik ez daukala eta instalazioa ezingo dela inoiz onartu, bi pisu bahituta daudelako eta horien kuotak inork ez dituelako ordaindu nahi. **Q19/1040.**
- Tramitazioan dago ikerketapeko kexa.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Jabekideen Komunitateak bere jabetzako lokalaren zati bat desjabetu nahi duelako, arkitektura oztopoak kentzeko. Adierazi du ez zutela erabakia hartu zen bizilagunen bilerara deitu eta, bestalde, badirela bere jabetzarentzat (gaur egun ile-apaindegi bat dago bertan) hain garestiak ez diren beste konponbide batzuk. **C19/832.**
- Kexa ez da onartu, partikularren arteko auzia delako.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du lan-merkatura sartzeko edukitzen ari den zailtasunak direla eta. Azaldu duenez, Tasubinsan lan egin zuen lan-istripu bat eduki ondoren kaleratu zuten arte. Tratamenduan dago oraindik eta desgaitasuna daukaten pertsonentzako enplegu bilaketa aktiboan dago. Baina hautagaitzaren batean ez dute onartu enpresak erreferentzia txarrak jaso dituelako Tasubinsaren aldetik. **C19/1470.**

- Kexa ezetsia, auzia ez zaiolako aurretiaz Administrazioari jakinarazi.

- Herritar batek erakundera jo du balitekeelako desgaitasun-maila bat onartuta daukan bere senide baten eskubideak urratzen aritzea. **C19/1850.**

- Herritarrari informazioa eman zitzaien haren eskubideak ahalik eta ondoen defendatzeko.

#### E) Ezgaitasuna duten pertsonen tutoretzarekin lotutakoak:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Helduen Tutoretzarako Nafarroako Fundazioak ez diolako baimentzen justifikatuzat jotzen dituen zenbait gasturi aurre egiteko behar duen kopuru ekonomikoa. Gastuak, besteak beste, hauetarako dira: aho-hortzetako tratamendurako, barne-zola ortopedikoak erosteko eta abokatu baten zerbitzu-sariak ordaintzeko. **Q19/15.**

- Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Onartua.

- Herritar batek kexa bat jarri du Helduen Tutoretzarako Nafarroako Fundazioak ez diolako ematen bere arrebaren tutoretza gauzatzen duelako dauzkan dokumentuak. Azaldu du Iruñeko instrukzio-epaitegi batek baietsi egin zuela tutorea kargutik enkaitzeko egin zuen eskaera, eta berari eman zitzaiola arrebaren tutoretza. Hala ere, fundazioak ez dio arrebaren espedientea eman, beharrezko zaiona bere tutore-lana osoki eta benetan gauzatu ahal izateko. **Q19/29.**

- Kexa ezetsia, auzi judiziala delako.

- Herritar batek kexa bat jarri du Helduen Tutoretzarako Nafarroako Fundazioak, bere tutore denak, ematen dion arreta egokia ez dela iruditzen zaiolako; izan ere, ezinezkoa

zazio bere tutorearekin harremanetan jartzea eta haren esku-hartzea beharrezkoa da hasi nahi duen tutorea kargutik enkaitzeko prozedurari ekiteko. Horrez gain, nahikoa gaitasun ekonomiko eduki arren, fundazioak ez ditu herritar horrek dauzkan bi zor kitatzen. **Q19/60.**

- Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Onartua.
- Herritar batek kexa bat jarri du Helduen Tutoretzarako Nafarroako Fundazioak ematen dion arreta egokia ez delako bere egoerari aurre egiteko: tutoretzapeko etxebizitza batetik egotzi dute. Desgaitasuna duen pertsona, epai bidez ezgaitua eta aipatutako fundazioaren tutoretzapekoa den aldetik, bere egoerarentzat konponbide bat eskatu du; hots, bizi ahal izateko etxebizitza bat jartzea eta jasaten ari den kalteengatik konpentsazio bat ematea. **Q19/194.**
- Kexa administrazioarekiko tramitazioan konpondu da.
- Herritar batek kexa bat jarri du Helduen Tutoretzarako Nafarroako Fundazioak ez dizkiolako bere motozikleta erregularizatzeko behar dituen gastuak baimendu. Motozikleta bere hurrengo enplegura (garbitegi batean) lekualdatu ahal izateko behar du. **Q19/596.**
- Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Ezetsia.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du bere bikotearen ama ezgaitzeko prozedura bat burutu delako, familiari haren berri eman gabe. Azaldu du tutore berria Helduen Tutoretzarako Nafarroako Fundazioa denez, bertan behera geldituko dela zenbait jabetza saltzeko proiektua, baimen judizialik ezean, eta salmenta horri esker Nafarroako Gobernuarekin egoitza batean itunpeko

plaza bat betetzeagatik daukan zorra kitatuko lukeela. **Q19/640.**

- Ikertutako kexa – Ez da gomendiorik, iradokizunik eta betebeharrei buruzko gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Helduen Tutoretzarako Nafarroako Fundazioak ez diolako ematen bi zor kitatzeko behar duen diru kopurua. Azaldu du bi pentsio jasotzen dituela, zurtasunagatikoa bat eta kotizazio gabekoa bestea: beraz, bere diru-sarrerak oso handiak ez badira ere, badu diru nahikoa egindako zorrak ordaintzeko. **Q19/1055.**
- Kexa administrazioarekiko tramitazioan konpondu da.

## F) Mendekotasuna duten pertsonen babesarekin lotutakoak:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Gizarte Eskubideen Departamentuak ez dizkiolako bere semeari ematen dizkion zaintzak (onartuta dauzka desgaitasun bat eta mendekotasun moderatua) profesionalki aitortzen, soldata baten bidez eta hari dagozkion Gizarte Segurantzako kotizazioen bidez. Azaldu du Departamentuak aukera ematen duela zaintzaile bat kontratatzeko, berak egiten duen lana egin dezan, eta kasu horretan laguntza ekonomikoa jaso daitekeela zerbitzua ordaintzeko. Berak eta bere semeak, ordea, lan hori amak egiten jarraitzea nahi dute, eta horregatik eskatzen du aipatutako aitopen profesionala. **Q19/204.**
- Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Ezetsia.
- Bi herritarrek kexa bat aurkeztu dute Antsoain, Berriobeiti, Berriozar, Itza eta Txulapaingo Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen

Mankomunitateak, zaintzaile batekin edukitako tirabira baten ondorioz, hutsuneak dauzkan etxeko arreta zerbitzua ematen diela, esaterako, zaintzaileen puntualtasuna irteera-orduetan, semearen ohearen garbitasun-egoeran eta komunaren garbiketan. Azaldu dute beren semeak mendekotasun handia daukala eta emazteak egun osoa ohean eman behar duela. Ondorioz, 73 urteko senarrak egin behar ditu lehen mankomunitateak egiten zituen etxeko lanak. Etxeko lanen plangintza bat egin behar litzatekeela uste dute, zerbitzua kalitate-baldintza egokietan eman dadin. **Q19/225.**

- Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Ezetsia.

#### G) Familien babesarekin lotutakoak:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Gizarte Eskubideen Departamentuak ez diolako berri familia ugariaren titulua. 2011n onartu zitzaion titulua bere emaztearekin, haren semearekin eta bion alabarekin batera eratzen zuen familiari, emaztearen semeak onartuta zeukan desgaitasun-maila zela eta. Baina emaztea hil ondoren ez diote titulua berri, bere emaztearen semea berea ez delako Kexa jarri duen herritarra ez dago ados ukapen horrekin, mutila berekin bizi baita joan den hamar urtean baino gehiagoan eta bere alabaren anaia baita. **Q19/402.**

- Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Ezetsia.

- Herritar batek kexa bat jarri du Gizarte Eskubideen Departamentuak ezohiko gastuetarako familia ugarietzako 2019ko laguntza ukatu diolako, diruz lagun zitekeen gastua ez duenez ekitaldi berean egin. Azaldu du bere alabentzat betaurrekoak erosi zituenean, urriaren 2018an, diru-

laguntzen eskaerak aurkezteko epea amaituta zegoela, beraz, aurreko urteko laguntza ere ezin zuela lortu. **Q19/545.**

- Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Ezetsia.
- Bi herritarrek bi kexa aurkeztu dituzte Gizarte Eskubideen Departamentua asko atzeratu delako 5/2019 Foru Legearen, otsailaren 7koaren (Nafarroako Foru Komunitatean familia gurasobakarrak egiaztatzeari buruzkoa), lege-garapena burutzeko orduan. Lege horri esker bere egoera familia gurasobakartzat aitortu ahal izango da. **Q19/594** eta **C19/1908.**
- Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Ezetsia.

#### H) Genero-indarkeriarekin lotutakoak:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du genero-indarkeriaren biktima den emakume batek Nafarroako Legebiltzarrari egin dion eskaera babesteko. Emakume horrek txakur babesle baten laguntza eduki ahal izateko baimena eskatu du. **Q19/4.**

- Kexa ezetsia, interesduna azaldu ez delako.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Zizur Nagusiko Udaleko gizarte-langileak egin duen txosten batekin ados ez dagoelako, bere emazte ohiaren egoerari buruzkoei dagokienez. Egiaztatu eta kontrastatu gabeko adierazpenak dauzka. Bestalde, txosten hori genero-indarkeriarekin lotutako prozedura batean erabili da. Bere emazte ohiak udaltzaingoan jarritako salaketa bati atxiki zitzaion txostema, eta salaketa hori Emakumearen aurkako Indarkeria Epaitegiari igorri zitzaion. **Q19/318.**

- Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Onartua



- Herritar batek kexa bat jarri du Migrazio Politiketako eta Justiziako Departamentua ez delako arduratzen genero-indarkeriaren biktima diren emakumeen eskubideen araudi erregulatzailerak eta, zehazki, epai bidez ezarritako babes-neurriak betetzen direla bermatzeaz. Bere ordezkatuaren kasua salatu du. Sexu eraso baten biktima izanik, ez dauka epai bidez eman zitzaion babes-agindua kontrolatzeko lan arduratsurik egiten ari denaren berririk. Horrek segurtasun eza eragiten dio bere eguneroko zereginetan; izan ere, ez du behar duen informazio guztia ematea eta laguntza- eta babes-zerbitzuen jarduketara ordenatu bat antolatzea xede duen mezurik jaso. **Q19/866.**

- Ikertutako kexa – Ebazpena 2020an emana – Erantzunaren zain.

## I) Ijitoen gutxiengoaren babesarekin lotutakoak:

- Gazte-elkarte batek kexa bat aurkeztu du Iruñeko Udalak erabaki duelako, aldebakarrez eta justifikazio teknikorik gabe, 2018an sinatutako kontratu bat ez luzatzea. Kontratu hori esku-hartze sozialarekin lotutako bizikidetza proiektu bat garatzeko da, Arrosadia auzoan, rom herriko kideekin batera. Proiektuari esker haurrek gehiago parte hartu dute auzoan, eta inklusioa eta bizikidetza sustatzen duten eta jarduketan kalitatea hobetzeko baliagarriak diren espazioak, ekintzak eta prozesuak sortu dira. Baina, bere zerbitzuak berregituratu beharra argudiatuta, Udalak ez du kontratua luzatuko eta ez du alternatibarik proposatu. Ondorioz, elkarteak azaldu du ezingo diela eutsi emaitza horiek lortzeko egindako ekintzei, eta ezingo duela jarraitu komunitate horren inklusioa sustatzen. **Q19/841.**

- Tramitazioan dago ikerketapeko kexa.

## J) Helburu sozialetarako prestazio ekonomikoekin lotutakoak:

- Herritar batek kexa bat jarri du Iruñeko Udalak ukatu egin diolako eskatu duen gizarte-larrialdiko laguntza, errenta bermatua jasotzearekin bateraezina delako. Informazio hori ez zaio egiazkoa iruditzen; izan ere, izaera desberdineko prestazioak dira aipatutakoak, gizarte-larrialdiko laguntza puntuala eta osagarria baita. Horrez gain, azaldu du deialdiko oinarri arautzaileetan aurreikusten dela ezarritako gaitasun ekonomikoaren mugek salbuespenak izan ditzaketela, muturreko larrialdi egoeren kasuan; eta bere kasuan hori baloratzeko kontua izan daitekeela. **Q19/196.**

- Ikertutako kexa – Ez da gomendiorik, iradokizunik eta betebeharrei buruzko gogorazapenik egin.

- Herritar batek kexa bat jarri du Iruñeko Udalak ukatu egin diolako eskatu duen gizarte-larrialdiko laguntza, aldi berean errenta bermatua jasotzen duenez. Baina azaldu du azken prestazio hori hainbat hilabetez kendu ziotela, eta orain zor handiak dituela, alokairuarekin eta hornigaiekin lotutakoak. **Q19/245.**
- Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Onartua
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du bizi dituen zailtasun ekonomikoak jakinarazteko. Azaldu du 60 urte eta lan egiteko aukera mugatzen dion % 40ko desgaitasun bat dituela. Hilero 800 euro jasotzen ditu eta kopuru hori ez da nahikoa, 500 euro ordaintzen baitu alokairuagatik eta 150 euro gastuengatik, eta hamazazpi urteko alaba baten ardura baitauka. Gizarte-zerbitzuetara jo du eta esan diote ez dagokiola laguntza ekonomikorik, nahiz eta espainiarra izan, eta diagnostikatuta dauzkan arren fibromialgia,

ikusmenaren galera eta endekapenezko artrosia. Laguntza bat jasotzea eskatu du edo, bestela, babespeko etxebizitza baterako sarbidea, berearena baino alokairu-kuota txikiagokoa. **Q19/438.**

- Ez da hauteman eskubideen urraketarik
- Herritar batek kexa bat jarri du egoera ekonomiko zaila bizi duelako. Corella herriko denda baten titularra da eta itxi egin beharko du kokatuta dagoen kalean egingo diren iraupen luzeko lanen ondorioz. Azaldu du ezin duela erretiroa hartu, adinagatik eta nahikoa kotizatu ez izanagatik, abeslaria zeneko irregulartasun batzuen ondorioz. Bestalde, ez du langabeziagatik prestaziorik ez bestelako laguntzarik jasoko eta lana bilatzea zaila zaio. **Q19/604.**

• Ez da hauteman eskubideen urraketarik

#### K) Laguntzako pentsioekin lotutakoak:

- Herritar batek kexa bat jarri du Gizarte Eskubideen Departamentuak alargun-pentsioaren zenbatekoa txikitu diolako 40 bat euroan, azkendu egin delako alargun-pentsioengatik kenkariaren aurreordainketa, Gizarte Segurantzako gutxiengoetara ez iristeagatik jasotzen zuen osagarria kobratzeari utzi diolako. **Q19/221.**
- Ez da hauteman eskubideen urraketarik
- Herritar batek kexa bat jarri du Gizarte Eskubideen Departamentuak, bere kotizazio gabeko pentsioa kalkulatzeko orduan, Venezuelan beste pentsio bat kobratzen duela ontzat jo duelako, nahiz eta lau urte diren herrialde horretatik ezer kobratzen ez duela. Departamentuak inguruabar hori aintzat hartu ez duenez, onartuta daukan zenbatekoa atzeraeraginezko izaeraz berrikusteko eskatu du. **Q19/224.**

• Kexa ezetsia, auzia ez zaiolako aurretiaz Administrazioari jakinarazi.

- Herritar batek kexa bat jarri du Gizarte Eskubideen Departamentuak ez diolako onartu erretiroagatik jasotzen duen kotizazio gabeko pentsioaren osagarritzat urtebetez jaso zuen laguntza. Gizarte Segurantzarekin daukan zor bat dela eta eten zen laguntza hori. Azaldu du laguntza hori onartzeak bizi duen egoera ekonomiko larria hobetuko lukeela. **Q19/857.**
- Ikertutako kexa – Ez da gomendiorik, iradokizunik eta betebeharrei buruzko gogorazpenik egin.

#### L) Gizarte-zerbitzuek emandako arretarekin lotutakoak:

- Herritar batek kexa bat jarri du Arrotxapeako auzo-unitateak ematen dion gizarte-laguntza zerbitzuari egokia ez deritzolako, errenta bermatua jasotzeko eskaera askotan errepikatu behar izan duenez eta gizarte-langileak ez duenez artatzen hala eskatzen duenetan. Horiek horrela, berak aukeratutako beste erreferentziako profesional bat esleitzeko eskatu du. **Q19/179.**
- Onartua – Ikertua – Balioetsia – Resolución emitida – Onartua.
- Herritar batek kexa bat jarri du Iruñeko Udalak ez diolako aldatu Arrosadiako auzo-unitateko erreferentziako gizarte-langilea. Aldaketa horrek helburu du balia ditzakeen laguntzak onar diezazkioten, bizileku duen gelaren alokairua eta laster jaioko den haurraren gastuak ordaindu ahal izateko. **Q19/220.**
- Kexa administrazioarekiko tramitazioan konpondu da.

- Herritar batek kexa bat jarri du Ermitagañako auzo-unitateak ematen dion gizarte-laguntza zerbitzuari egokia ez deritzolako. Izan ere, esleituta daukan profesionala ez da egoten eta inork ez dio aholku ematen balia ditzakeen laguntzei buruz, alokairua ordaindu ahal izateko eta bere eta bere bikotearen beharrak ase ahal izateko. **Q19/511.**
  - Kexa administrazioarekiko tramitazioan konpondu da.
- Herritar batek kexa bat jarri du Noain aldeko Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitateak hitzordua jarri dion datarako ez duelako etxebizitzarik edukiko. Hori horrela, muturreko larrialdi-egoeran dagoenez, lehenago har dezaten eta beste profesional bat esleitzen eskatu du. **Q19/721.**
  - Kexa administrazioarekiko tramitazioan konpondu da.
- Herritar batek kexa bat jarri du Txantreako auzo-unitateko langile batek emandako arretak pribatutasunaren mugak gainditu zituelako: erabaki pertsonalak eta ardurapean dituen adingabekoekin lotutakoak hartzerantz behartu zuen, jarrera oldarkorrez. Horren ondorioz, hurrengo egunean antsietate atakeak eduki zituen. **Q19/905.**
  - Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Onartua.

## M) Filiazio biologikoaren datuetarako sarbidearekin lotutakoak:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Kultura, Kirol eta Gazteriako Departamentuak, Gizarte Eskubideen Departamentuak eta Osasun Departamentuak ez diotelako eskuratzen uzten eta ez dizkiotelako ematen

Nafarroako Foru Erkidegoko administrazioko artxiboetan dauden eta bere filiazio biologikoarekin zerikusia duten datuak.

### **Q19/574.**

- Ikertutako kexa – Ez da gomendiorik, iradokizunik eta betebeharrei buruzko gogorazpenik egin.

## 2.9.4 Administrazio Publikoen ondasunak.

- Herritar batek kexa bat jarri du Cadreitako Udalak jakinarazi diolako udal igerilekuetako taberna-zerbitzuaren emakidagatik urtero ordaintzen duen errenta igotzeko asmoa duela. Gaur egun ordaintzen duen kopurua ia laukoiztu egingo da. **Q19/565.**
  - Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Onartua.

## 2.9.5 Merkataritza eta kontsumoa.

- Herritar batek kexa bat jarri du, Nafarroako Gobernuaren Kontsumo eta Arbitraje Zerbitzuaren jendaurreko ordutegia oso murriztua delako. Azaldu du arazo bat egon zela finantza-erakunde batekin, zeinak ez baitu baimentzen 11:00etatik aurrera dirua sartzea, bertako bezero izan ezean. Interesdunak, erabiltzaile gisa, orientazioa jaso nahi zuen, eta zerbitzu horrekin harremanetan jartzen saiatu zen, baina ohartu zen ordu horretatik aurrera ez duela arretarik ere ematen. Uste du herritarrek administrazioaren aurrean beren eskubideak baliatzeko aukera izan behar dutela jendaurreko ohiko ordutegian; beraz, ordutegi hori murriztea ez dago behar bezala justifikatuta. **Q19/37.**
  - Kexa hori ez da onartu, arazoa aldeztu aurretik administrazioari planteatu ez zaiolako.

- Herritar batek kexa bat jarri du, hornidura-entresa bat luzatzen ari delako bere aitari gizarte-bonua berritzeko eta aplikatzeko epean, nahiz eta eskatutako dokumentazioa epe eta modu egokian aurkeztu zuen, orain dela hilabete batzuk. **Q19/150.**
  - Kexa hori ez da onartu, partikularren arteko kontua delako.
- Herritar batek kexa bat jarri du, gizarte-bonu elektrikoa aplikatzeko orduan Trantsizio Ekologikorako Ministerioak ez duelako aplikatu bere kontsumitzaile kaltebera larriaren egoera, eta berak uste du horretarako eskubidea duela arrazoi ekonomikoengatik. Kontsumitzaile kalteberaren aitopanak kalte handia eragiten dio. **Q19/180.**
  - Kexa hori Espainiako Arartekoari bidali zaio.
- Herritar batek kexa bat jarri du, hortz-klinika pribatu batek ez duelako bere gain hartzen litio silikatozko zorro baten zati bat askatzearen gaineko erantzukizuna. Zorroa aurreko ebakortz batean jarri zioten, portzelanazko baten orde, eta berria ordaindu egin behar izan zuen. **Q19/215.**
  - Kexa hori ez da onartu, partikularren arteko kontua delako.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Nafarroako Gobernuaren Kontsumitzailearentzako Arreta Zerbitzuak ez dielako erantzunik ematen berak jarritako zenbait erreklamaziori. Erreklamazioa jarri du Tuterako kontzesionario batek bere autoaren matrikula eramatekoa aldatu duelako, bere baimenik gabe. **Q19/257.**
  - Kexa hori ez da onartu, partikularren arteko kontua delako.
- Herritar batek kexa bat jarri du, ez dagoelako gustura Nafarroako hotel batean egin duen bi gaueko egonaldiarekin. Egonaldi atsegina igarotzea eragotzi zioten zenbait egoera deskribatu ditu: bere logelaren ondoan konpresoreak zarata egiten zuen, inurriak zeuden gosaltzeko lekuan eta hoteleko diskotekako musika oso altu jartzen zuten. **Q19/515.**
  - Kexa hori ez da onartu, partikularren arteko kontua delako.
- Zenbait herritarrek kexa bat aurkeztu dute, Kasedako Udalak ez duelako mugatzen edo debekatzen ogiaren eta prentsaren kalez kaleko salmenta. Kexa jarri dutenek produktu horiek saltzen dituzten negozioak dituzte; horrenbestez, kezkatuta daude salmenta horrek ekar ditzakeen kalte ekonomikoengatik, baina baita herriko landa-merkataritzaren kalitatearengatik eta jarraipenagatik ere. Kezkatuta daude, halaber, Udalak ez dituelako betearazi zenbait muga, zazpi urtez indarrean egon direnak, nahiz eta baliogabetu egin diren. Azken batean, herritarrek eskatzen dute ogi-salmenta erregulatzen duen araudia ezagutzea, eta jarduera hori erregulariza dadila. **Q19/615.**
  - Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharririk egin.
- Herritar batek kexa bat jarri du, kontsumitzaileen elkarte pribatu batek eman dion zerbitzua desegokizat jotzen duelako. **Q19/618.**
  - Kexa hori ez da onartu, partikularren arteko kontua delako.
- Herritar batek kexa bat jarri du, ikastetxe pribatu batek ez dielako behar besteko informaziorik eman laguntza turistikoko ikastaro profesional baten esparruan

eskainitako praktika batzuen inguruan. Adierazi du, halaber, praktikak ez direla ordainduak, ez diotela lekualdatzeko erraztasunik eman eta egin beharreko lanak errepikakorrak direla eta ez datozela bat kontratatutako ikasketa-planarekin. Adierazi du, ikastetxeari eta bere tutoreari egoeraren berri eman arren, eta praktikak uzteko asmoa adierazi badu ere, ez diotela konponbiderik eman, eta beste enpresa bat bilatu behar izan duela titulua lortzeko falta zaizkion praktika-orduak amaitzeko.

## Q19/649.

- Kexa hori ez da onartu, partikularren arteko kontua delako.
- Kontsumitzaileen elkarte batek bi kexa aurkeztu ditu, Garapen Ekonomikoko Departamentuaren Kontsumo eta Arbitraje Zerbitzuak artxibatu egin dituelako Holika Festival eta Iruña Rock jaialdiak sustatzen dituzten enpresen kontra aurkeztutako bi salaketa, kanpoan erositako janaria eta edaria horietara sartzen ez uzteagatik. Kontsumo eta Arbitraje Zerbitzuak elkarteari jakinarazi dio salaketak artxibatu direla, eta ezin dela ondorioztatu administrazio-arloko arau-hausterik egin denik. Sarrera ukatzeko eskubideari dagokionez, salaketak Nafarroako Gobernuaren Barne Zuzendaritza Nagusiko Langileen Araubide Juridikoaren Zerbitzuari helarazi behar zaizkio. Horrez gain, elkarteak esan du artxibatzeen kontrako gora jotzeko errekurtsoa jarri ondoren adierazi dietela ezin dela errekurtsorik jarri ebazpen horien aurka. **Q19/664** eta **Q19/665**.
- Ikertutako kexak – Emandako ebazpenak – Onartuak.
- Kontsumitzaileen elkarte batek kexa bat jarri du, Garapen Ekonomikoko Departamentuaren Kontsumo eta Arbitraje Zerbitzuak artxibatu egin duelako telefonia

mugikorreko operadore baten aurka jarritako salaketa bat, tarifak aldebakarreko erabaki bidez igotzeagatik. Kontsumo eta Arbitraje Zerbitzuak elkarteari jakinarazi dio salaketa artxibatu egin dela, ez direlako erantsi Nafarroako kontsumitzaileekin sinatutako kontratuak, ezta horiei salatutako operadoreak egindako aldebakarreko aldaketari buruzko jakinarazpenak ere; alegia, artxibatu egin da ez delako salatutako gertakarien eta horiek Foru Komunitateko kontsumitzaileekin duten loturaren frogarik aurkeztu. **Q19/666**.

- Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Onartua.
- Herritar batek kexa bat jarri du, enpresa batek ez duelako bere etxebizitzako ur-galdara behar bezala garbitu, ura ilunduta eta usain txarrarekin atera baita txorrotetatik. Adierazi du, halaber, garbitzeko erabilitako produktuak azido korrosiboak direla, eta ez direla onak osasunerako. Azaldu du enpresarekin lau aldiz jarri dela harremanetan, baina ez duela erantzunik jaso. **Q19/734**.
- Kexa hori ez da onartu, partikularren arteko kontua delako.
- Herritar batek kexa bat jarri du, bere etxebizitza eraiki duen enpresak ez duelako erantzunik ematen bere terrazako lauzetan aurkitutako akatsen aurrean. **Q19/765**.
- Kexa hori ez da onartu, partikularren arteko kontua delako.
- Herritar batek kexa bat jarri du, altzariak saltzen dituen enpresa batek ez diolako muntatu nahi berak erositako altzari bat, nahiz eta erreklamazio bat baino gehiago egin dizkion. Altzaria etxera eraman zioten, baina ez dago osorik. **Q19/769**.

- Kexa hori ez da onartu, partikularren arteko kontua delako.
- Herritar batek kexa bat jarri du, aseguru-etxe batek jakinarazi diolako abenduan ez duela berrituko bere ibilgailuaren aseguru; erabakia aldebakarrekoa da. Jakin duenez, enpresak erabaki hori hartu du ez duelako bere gain hartu nahi kontratatuta duen polizak dakarren arriskua. Bere ustez, ez diote berritu nahi beste ibilgailu bati urratu txiki bat egin ziolako; ohar bat utzi zion, gidaria ez baitzegoen bertan. Uste du aseguru-etxea ez dela fede onez jokatzeko ari, jardunbide etikoak zigortzen baititu eta, horrenbestez, pertsona gehienek kolpe bat eman ostean alde egitea sustatzen du.  
**Q19/864.**
- Kexa hori ez da onartu, partikularren arteko kontua delako.
- Herritar batek kexa bat jarri du, duela urtebete baino gutxiago bere etxejabeen elkartearen jarritako igogailua etengabe matxuratzen delako. Azaldu du behin baino gehiagotan eman diotela gorabeheren berri enpresari, baina arazoak bere horretan jarraitzen duela. **Q19/970.**
- Kexa hori ez da onartu, partikularren arteko kontua delako.
- Herritar batek kexa bat jarri du, haurtxoentzako aulki bat eskatu ziolako enpresa bati, Interneteko webgunearen bidez, eta denbora gehiegi ari delako igarotzen produktua jaso gabe. Hori dela eta, ordaindutako zenbatekoa itzul diezaiotela eskatu du, baina ez diote itzultzen.  
**Q19/1056.**
- Kexa hori ez da onartu, partikularren arteko kontua delako.
- Herritar batek kexa bat jarri du, bere banku-erakundeak eskatzen diolako kapital-zuriketa prebenitzeari buruzko inkesta bat betetzeko; berak esan du ez diola inkesta horri erantzun nahi. Banku-erakundeak ohartarazi dio, inkestari erantzun ezean, banka digitalaren zerbitzua eta dirua sartzeko eta ateratzeko eragiketak egiteko aukera bertan behera utziko dizkiola aldi batez. Ohartarazi dio, halaber, kontuak guztiz mugatzera ere irits daitekeela. **C19/406.**
- Kexa hori ez da onartu, partikularren arteko kontua delako.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Banco de Crédito del Perú (BCP) bankuak embargo bat egin diolako soldata sartzeko dioten banku-kontuan, bere semearen aitak duen zor baten ondorioz, baina duela hiru urtetik bereizita daudela. **C19/684.**
- Kexa hori ez da onartu, partikularren arteko kontua delako.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, banku-erakunde batek eragotzi egiten diola herentzian jasotako banku-aurrezki batzuk erabiltzea, nahiz eta berak onartu duen eta dagokion notario-dokumentua duen.  
**C19/936.**
- Kexa hori ez da onartu, partikularren arteko kontua delako.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, 2007ko uztailan erosi zuen ibilgailu baten aldizkako azterketan ikusi zutelako motorrak olio galtzen zuela. Gainera, azeleratzean eta lozagia sartzean zaratak entzuten dira, eta uste du matxura larriak ekar ditzaketela. Jakin du marka eta modelo horretako zenbait ibilgailu serieko matxurak izaten ari direla; hortaz, kontzesionarioak matxura horiek bere gain hartuko ez dituelakoan dago. **C19/1398.**

- Kexa hori ez da onartu, partikularren arteko kontua delako.

## 2.9.6 Kultura.

- Herritar batek kexa bat jarri du, udako hilabeteetan liburutegi guztiak arratsaldez itxita daudelako. Ondorioz, ikastera edo irakurtzera joan nahi dutenek ez dute horretarako lekurik. **Q19/696.**
- Gai hori lehen ere landu zen eta ebazpena eman zen, zeina ez baitzuen onartu administrazioak.
- Kultura-kooperatiba batek kexa bat jarri du, Iruñeko Udalak berarekin egindako kontratu bat (Baluarten "Bizi Dantza" izeneko haurrentzako antzezlan egiteko) ofizioz berrikusteko administrazio-prozedura bat abiarazi duelako, erabateko deuseztasun-kausa duela uste baitu. Ondorioz, antzezlan bertan behera geratu da. **Q19/879.**
- Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Ezetsia.
- Herritar batek kexa bat jarri du, bere aitonak jaso zuen ohorezko saria berari eskualdatzea nahi duelako, haren oinordeko gisa; saria Nafarroako Foru Aldundiaren Ohoreen Liburuan ageri da. **C19/1311.**
- Kexa hori ez da onartu, arazoa alde aurretik administrazioari planteatu ez zaiolako.

## 2.9.7 Nafarroako Foru Zuzenbide Zibila.

- Herritar batek kexa bat jarri du, uztailearen 3ko 6/2000 Foru Legea (bikote egonkorrentzako berdintasun juridikoari buruzkoa) ezin delako aplikatu bikoteko kideetako bakarrak duenean Nafarroako auzotasun zibila. Azaldu du berak eta bikotekideak bost urte daramatzatela

izatezko bikote gisa, zergak elkarrekin ordaintzen dituztela eta alaba bat dutela. Alabaina, ezin dute bikote egonkor gisa inskribatu, bere bikotekideak ez duelako oraindik nazionalitatea lortu eta, ondorioz, ezta Nafarroako auzotasun zibila ere.

### **Q19/972.**

- Ez da hauteman eskubideen urraketarik.

## 2.9.8 Kirola.

- Herritar batek kexa bat jarri du, Nafarroako Futbol Federazioa hamasei urtetik beherako arbitroak jartzen ari delako federatutako partidetan. Hala, lan egiten duten gazteak babesteko Europako 94/33 Zuzentaraua urratzen du; izan ere, horren arabera, haurrek baldintza jakin batzuetan lan egin badezakete ere, federazioak ez ditu arautzen eta ebaluatzen arbitro-lanetan izan ditzaketen arriskuak, eta egoera desatsegin, estu eta indarkeriazkoak bizi ditzakete. Hori horrela, eskatzen du arbitro gisa aritzeko muga hamasei urtean jar dadila eta, ikusita arbitroak falta direla, lanbide horretan aritzeko gehieneko adin-muga ken dadila. Horrez gain, aipatzen du premiazkoa dela formula egokiak aurkitzea, hala nola lehiaketa publikoak, Nafarroako kirol-jokoak modu eraginkorrean antolatzeak. **Q19/203.**
- Kexa hori ez da onartu, arazoa alde aurretik administrazioari planteatu ez zaiolako.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Nafarroako Kirolaren eta Gazteriaren Institutuak ez duelako ezer egiten Nafarroako Futbol Federazioak behar bezala bete dezan adingabeekin arbitro gisa aritzen diren pertsona guztiek Sexu Delitugileen Erregistro Zentralaren ziurtagiri negatiboa dutela egiaztatzeke betebeharra. Herritarrak jakin du kasu batean egoera hori arbitro-jarduera hasi ondoren egiaztatu zela, eta,

horrenbestez, eskatzen du ikertzeko ea kasu isolatu bat izan zen edo ohiko jardunbidea den. **Q19/219.**

- Kexa ez da onartu, ez duelako interesdunak aurkeztu.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Berako Udalak ez dituelako behar diren neurriak hartzen IV. Ibardinerako Igoera lasterketak bere amaren osasunarentzat dakarren arriskuari dagokionez. Motorrak aurretik berotzeko lanak haren etxebizitzaren aurrean egiten dituzte, eta han egoten diren ibilgailuen bat-bateko azeleraldi errepikatuek larriagotu egiten dute bere amaren osasun-egoera ahula; izan ere, iktus baten ondorioak direla eta, ezin du etxebizitzatik atera, eta lasterketa horrek arrisku-, kalteberatasun- eta babesgabetasun-egoeran uzten du. Hori horrela, tokiko erakundeak lasterketa baimentzeko asmoa duela ikusita, eskatzen du irteera-lekua alda dadila eta asistentzien gunea urrundu. **Q19/504.**
  - Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharririk egin.
- Orientazio- eta harrera-zentro batek kexa bat jarri du, lagundu gabeko adingabe atzerritarrak udal-igerilekuetara sartzeari ahalbidetu nahi duelako. Baliabide oso espezifikoak denez, eta adingabeen egonaldia aldi baterako denez, Nafarroako Gobernuari eta Iruñeko Udalarari eskatzen diote izenik gabeko igerilekuko txartelak emateko, soilik enpresaren izenarekin, hartara zentroko adingabe batek baino gehiagok erabili ahal izango ditu. **Q19/629.**
  - Kexa hori ez da onartu, arazoa alde aurretik administrazioari planteatu ez zaiolako.

- Bi herritarrek kexa bat jarri dute, futbol-klub batek ez diolako federazio-baja eman nahi bere semeari. Gazteen mailan jokatzeko duen hamasei urteko jokalaria da, eta taldez aldatzeko eskaera egin du. Nafarroako Futbol Federazioak uste du jokariak sinatutako hiru urteko lizentzia, klubean geratzera behartzen duen atxikipena barne hartzen duena, bat datorrela aplikatzeko den federazio-araudiarekin. Gurasoek esan dute ez zitzaizela lizentziari buruzko informazio egokirik eman, ez zituztela horren ondorioak ezagutzen eta, gainera, beste federazio-baja batzuk egin direla. Hortaz, tratua desberdina eta justifikaziorik gabea ari dira ematen beren semeari. **Q19/754.**
  - Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Tramitazioan konpondu da.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Kultura eta Kirol Departamentuak kendu egin behar dituelako Nafarroako zenbait herritako futbol-zelaietan inguruan dauden harresiak, kirol horretako jokalarientzat dakarten arriskua saihesteko. **Q19/768.**
  - Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Onartua.
- Futbol-klub bateko kirol-zuzendari batek kexa bat jarri du, ezinezkoa delako lagundu gabeko adingabe atzerritar bat inskribatzea Nafarroako Futbol Federazioak antolatutako lehiaketa ofizial batean (oinarri-futbola). Azaldu du askotan gertatzen direla halako kasuak, eta ezin zaiela federazio-fitxarik egin adingabe horiei (ezta, kasu batzuetan, beste adingabe atzerritar batzuei ere), horretarako dokumentu ugari behar baitira. Gehitu du jokari horiek ez dutela arazorik Nafarroako Kirol Jokoen Lehiaketetan parte hartzeko. Alabaina, lehiaketa horiek ez dira iristen futbol afizionatuko diziplina eta kategoria guztietara. **Q19/856.**



- Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Onartua.
- Zenbait herritarrek kexa bat jarri dute, Eguesibarko Udalak Olatzeko udal-instalazioetako pilotalekua-kiroldegia Udalaren kirol-jarduerak egiteko erreserbatzen duelako. Ondorioz, bazkideek ordu mugatu batzuetan baino ezin dituzte erabili instalazioak. Udan egoera are okerragoa da; izan ere, pilotalekua hartzeaz gain, beste zenbait jarduera ere antolatzen dira karpan, igerileku bakarrean eta berdeguneetan (triatloia, gimnasia, saskibaloia...). Herritarrek eskatzen dute konponbide bat bilatzeko, batetik, bazkideek instalazio guztiak erabili ahal izateko, horretarako ordaintzen baitute hileroko kuota; eta, bestetik, ibarreko jarduerak egin ahal izateko. **Q19/859**.
- Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Erantzunaren zain.
- Elkarte batek kexa bat jarri du, Nafarroako Futbol Federazioak ez duelako ikertu kimuen kategoriako futbol-partida bateko arbitroaren jarduketa; izan ere, talde bateko jokalaria beldurtzeko moduko jokabideak izan zuen. **Q19/1043**.
- Kexa hori ez da onartu, arazoa alde aurretik administrazioari planteatu ez zaiolako.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Nafarroako Kirolaren eta Gazteriaren Institutuak ez dituelako neurri egokiak hartzen Nafarroako Futbol Federazioak emakumeei aukera eman diezaien gizonen taldeetara sartzeko federazio-lizentzia eskatzeko eta eskuratzeko, beren askatasuna zainduz eta sexu-bereizkeria oro desagerraraziz. **C19/935**.
- Gai hori lehen ere landu zen.

## 2.9.9 Hezkuntza.

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

- Herritar batek kexa bat jarri du, Eguesibarko Udala atzeratzen ari delako bere semea 2018/2019 ikasturtean ibarretik kanpoko Haur Hezkuntzako ikastetxe batean eskolatzeagatik onartu zioten laguntza ekonomikoa ordaintzeko orduan. Azaldu du, gaia eskolako arduradunekin eta administrazio-agintariekin landu duen arren, inork ez diola konponbiderik ematen. **Q19/502**.
- Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Ezetsia.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Tuterako Udalak ez duelako bere semea onartu eskatutako haur-eskolan. Azaldu du ez onartzearen arrazoia dela akats bat egon zela aurkeztu zen dokumentazioaren kudeaketan; izan ere, onarpena egin zen egunetan bere senarra langabezia zegoela eta lan-bilaketa aktiboa egin ari zela egiaztatzen zuen txartel bat aurkeztu zuen. Egoera horrek berekin zekarren hamabost puntu lortzea, eta plaza bat esleitu behar zioten. Ondorioz, familia eta lana bateratzea zailtzen dion haur-eskola batean onartua izan da bere semea, bere etxetik eta beste semearen eskolatik urrun baitago. **Q19/519**.
- Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Ezetsia.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Iruñeko Udalak bere alabari derrigorrezko baja eman diolako haur-eskola batetik, kuotak ordaindu ezin dituelako, eta ez diote errekurtsioa jartzeko aukerarik ematen. Uste du administrazioak ez diola jaramonik egin bere alabaren interes gorenari, eta administrazioa bera baloratzen ari zen prekarietate

ekonomikoko egoera bat zigortzen ari dela.

**Q19/811.**

- Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Departamentuzk onartua eta Udalaren erantzunaren zain.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Alfaroko (Errioxa) haur-eskola bateko zuzendariak arduragabekeriaz jokatu duelako; izan ere, suntsitu egin du bere alabaren ez-bertaratzeen egutegia, judizialki eskatu diotena, nahiz eta jakinarazi zioten eskatuko ziotela. Gainera, kexa jarri du Errioxako Hezkuntza, Kultura eta Turismo Sailak ez duelako neurririk hartzen irregulartasun horren aurrean, zeinak eragina baitu ekintza judizialean, lehentasuna emanez amaren interesari eta alaba babesik gabe utziz.

**Q19/968.**

- Kexa hori Espainiako Arartekoari bidali zaio.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Eguesibarko Udalak bere seme gazteena haur-eskolara eramateagatik kobratzen dion hileroko kuota aurreko ikasturtekoa baino altuagoa delako eta, horrez gain, bere beste alabaren desgaitasuna dela-eta ordaindu behar lukeena baino altuagoa delako. Udalak gertakari hori baieztatu du, baina ez du kuota aldatu, desgaitasun-ziurtagiria ez zuelako epearen barruan aurkeztu. Dena den, herritarrak esan du PFEZren aitortpena aurkeztu zuela, eta hor agertzen dela bere alabaren desgaitasuna. **Q19/971.**

- Ikertutako kexa – Ebazpena 2020an emana – Erantzunaren zain.

**B) Ikastetxeetako onarpenera (hiru urtetik aurrera):**

- Herritar batek kexa bat jarri du, Hezkuntza Departamentuak ez duelako bere bigarren semearen matrikula onartu; ikastetxe publiko bateko Haur Hezkuntzako bigarren

zikloko lehen mailan matrikulatu nahi zuen.

Esan du bere lehen semea ikastetxe horretan matrikulatuta dagoela eta, zenbait gorabehera direla eta, ez zuela bere seme gazteenaren matrikulazio-eskaera Departamentuak ezarritako epearen barruan formalizatu. Ondorioz, semea ezin izan zuen matrikulatu, nahiz eta ordu batzuk baino ez ziren igaro epea amaitu zenetik, eta nahiz eta oraindik plaza bat hutsik zegoen.

**Q19/232.**

- Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Ezetsia.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Hezkuntza Departamentuak, ikastetxeetako onarpeneren prozeduran, eta ikaslearen eta ikastetxearen arteko gertutasun-irizpidearen egungo konfigurazioaren ondorio gisa, emaitza bidegabeak edo logikarik gabekak eragiten dituelako. Hori horrela, gertutasuna baloratzeko modu mailakatuago bat erabiltzea proposatzen du. Uste du proposatutako alternatibak eragin onuragarriak izango lituzkeela onarpen-prozeduran (eragin sozialak, ekologikoak, ekonomikoak, bidezkoak eta berdintasunean oinarrituak). **Q19/248.**
- Administrazioarekiko tramitazioan konpondu da.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Hezkuntza Departamentuak ez duelako bere bigarren semea onartu Tuterako eskola publiko bateko Haur Hezkuntzako bigarren zikloan, nahiz eta beste alaba ikastetxe horretan eskolatuta duen eta bi gurasoek herrian bertan lan egiten duten. Ez onartzea tokiko mapa aplikatzearen ondorio da; izan ere, horren arabera, lehentasuna ematen zaie Tuteran bizi diren familiei, nahiz eta puntuazio txikiagoa lortu, ondoko udalerrian bizi direnen aurretik (horixe da beraien kasua). **Q19/329.**

- Administrazioarekiko tramitazioan konpondu da.
- Bi herritarrek kexa bat jarri dute, Hezkuntza Departamentuak ukatu egin dielako beren alaba beste ikastetxe batera lekualdatzea, non bere zeliakia-arazoari hobeto erantzungo baitiote, beraien ustez. Azaldu dutenez, gaur egun haurra eskolatuta dagoen ikastetxeak ez du betetzen jantokiko kontaminazio gurutzatua saihesteko protokoloa, eta, ondorioz, pixkanaka pisua galtzen ari da. **Q19/341**.
  - Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Ezetsia.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Hezkuntza Departamentuak ez duelako bere semea onartu etxetik gertu duten ikastetxe bateko DBHko 1. mailan. Gehieneko puntuazioa lortu badu ere, semeak ezin ditu derrigorrezko ikasketak bere anaiaren ikastetxe berean egin, lehentasuna ematen zaielako desgaitasunen bat duen kideak dituzten familia-unitateei, errenta baxuak dituztenei edo familia ugarietara. Bere ustez, diskriminatzailea da aukeratutako ikastetxean eskuragarri zeuden plaza guztiak aurreko ezaugarrietakoren bat betetzen duten familiek okupatu izana, zozketarik egin gabe. Hori dela eta, proposatzen du, plaza baino eskaera gehiago dauden kasuetan, beti zozketa egin dadila, eta, baremoren bat badago, horrek beste parametro batzuk ere har ditzala kontuan, hala nola espediente akademikoa; izan ere, une honetan erabiltzen diren parametroek pikarokeriarako bide ematen dute. **Q19/473**.
  - Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharririk egin.
- Zenbait familiak kexa bat jarri dute, Hezkuntza Departamentuak ez dituelako beren seme-alabak onartu Tuterako ikastetxe itundu bateko DBHko 1. mailan, ez baitu nahi beste lerro bat gehitu, onartu gabe geratu diren ikasleen kopurua oso handia bada ere. **Q19/506**.
  - Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharririk egin.
- Bi herritarrek kexa bat jarri dute, Hezkuntza Departamentuak ez duelako onartu beren alabak Batxilergoa egitea eskola-orduak eta bizi den herrirako garraioa ondoen bateratzeko aukera ematen dion Iruñeko institutuan. Horren ordean, beste ikastetxe batean onartu dute, baina hor ikasita egunean hamabi ordu eman beharko ditu etxetik kanpo eta egunero sei aldiz erabili beharko ditu autobusa eta hiri-garraioa. **Q19/509**.
  - Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharririk egin.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Hezkuntza Departamentuak ez duelako bere semea sozialki eta kulturalki babesgabetzat hartu aukeratutako ikastetxeko DBHko 1. mailan onartua izateko orduan, halako ikasleentzat gordetako plazetako bat eman ez. Horrez gain, Departamentuak ez ditu beste zenbait alderdi kontuan hartu: bere semearen diagnostikatutako arreta-defizitaren eta hiperaktibitatearen nahasmendua, adingabea eskolatzeko eta eskolan integratzeko izandako zailtasunak (txosten sozial batean jasota daude), familiaren etxebizitzan bertan egin beharreko gizarte eta hezkuntza arloko esku-hartzea edo ikaslearen ama ohiko tratua txarren biktima izan dela. **Q19/527**.
  - Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Ezetsia.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Hezkuntza Departamentuak, bere semearen

ingeles-proba bat egin ondoren, ez duelako onartu DBHko 1. maila egiteko aukeratutako ikastetxeko eredu elebidunean. Esan du, ikastetxeak jakinarazi zionez, azterketaren xede bakarra zela ikasleari gomendatzea zer programa zetorkion hobekien lortutako notaren arabera, eta inola ere ez zela loteslea. Proba kanporatzailea zela jakinez gero, beste ikastetxe bat aukeratuko zukeen lehen aukera gisa. Gainera, azkenean onartua izan den gaztelaniazko modalitateak barne hartzen duen klausula baten arabera, ikasleak konpromisoa hartzen du ziklo osoa eredu horretan egiteko. **Q19/547.**

- Administrazioarekiko tramitazioan konpondu da.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Hezkuntza Departamentuak ez diolako aitortzen gertutasun linealari dagokion puntuazioa, bere alaba aukeratutako institutu publikoan onartua izateko; izan ere, adierazi dute ikastetxearen eta bere posta-helbidearen koordinatuen arteko distantzia 1.500 metro baino gehiagokoa dela. Interesdunak esan du bere etxebizitza (ez bere eraikineko ataria) distantzia txikiagora dagoela ikastetxetik, eta, hortaz, irizpide hori aplikatu behar dela. **Q19/592.**
  - Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Ezetsia.
- Zenbait familiak kexa bat aurkeztu dute, Hezkuntza Departamentuak ez diolako erantzuten aurkeztu duten eskaera bati, beren seme-alabak San Adriango ikastetxe batean matrikulatzekoari eta beren bizilekutik haraino eskola-garraioa jartzeari buruzkoa. **Q19/621.**
  - Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Ezetsia.

- Bi herritarrek kexa bat jarri dute, Hezkuntza Departamentuak ez duelako beren seme zaharrena onartu Iruñeko ikastetxe batean, Lehen Hezkuntzako hirugarren mailan, nahiz eta ikastetxeak ikasleen ratioa zabaltzeko eskatu duen. **Q19/624.**
  - Administrazioarekiko tramitazioan konpondu da.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Hezkuntza Departamentuak ukatu egin diolako bere semea ikastetxez aldatzeko eskaera eta Eskolatze Batzordeak ez duelako errebotatze-epai irmorik exekutatu, zeinaren bidez bere semeari itzuli beharko litzaiokeen lehen joaten zen eskolan zuen plaza, Lehen Hezkuntzako bigarren maila egiteko. **Q19/632.**
  - Administrazioarekiko tramitazioan konpondu da.
- Herritar batek kexa bat jarri du; izan ere, bere semeak Erdi Mailako Heziketa Ziklo bat egiteko plaza lortu ostean, Hezkuntza Departamentuak onarpen-prozesutik kanpo utzi du, matrikulazioa ez duelako egin horretarako jarritako epeetan. Adierazi du zuzenean ez onartzea ondorio zorrotzegia dela, ez baitu ikaslearen egoera partikularra baloratzeko aukerarik ematen. Uste du beste alderdi batzuk ere kontuan hartu beharko lirakeela, hala nola espediente akademikoa. Bere kasuan, semeak nota oso altua atera zuen erdi-mailako ziklora sartzeko proban. **Q19/669.**
  - Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharririk egin.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Hezkuntza Departamentuak ez duelako bere alaba onartu Lehen Hezkuntzako laugarren maila egiteko eskatu zituen hiru ikastetxeetan, horietan plaza librerik ez baitago. Azaldu du,

alabak duen gaixotasunagatik (esklerosi anizkoitza), gaixotasun horren bilakaeragatik eta egun eskolatuta dagoen ikastetxean dauden oztopo arkitektonikoengatik (ikastetxera sartzea, bertan eskubide osoz parte hartzea eta ikastetxearen eta familiaren arteko lankidetzaz zailtzen dute), alaba beste ikastetxe barera lekualdatzeko eskaera egin behar izan duela. Gainera, ikastetxeak familiaren etxebizitza berritik gertu egon behar du. **Q19/708.**

• Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Onartua.

- Herritar batek kexa bat jarri du, Hezkuntza Departamentua atzeratzen ari delako bere alaba ikastetxez aldatzeko baimena emateko prozesuan. Ulertezina iruditzen zaio, prozesu osoa behar bezala egin eta aldaketaren ezohiko arrazoiak azaldu ondoren (arreta-defizitaren eta hiperaktibitatearen nahasmendua, adikzioa, diziplina-faltak...), Eskolatzeko Batzordea bildu eta kasua baloratu arte itxaron behar izatea; bitartean, bere alaba etxean dago eta ez daki plazarik izango duen ikastetxe berrian, eta ezin dute bekarik eskatu bizitzarako eta ikasketetarako motibazio-programa bat egiteko. **Q19/752.**

• Administrazioarekiko tramitazioan konpondu da.

- Herritar batek kexa bat jarri du, Hezkuntza Departamentuak ez duelako bere alaba onartu lehendik plaza bat esleitu zioten ikastetxe batean, Haur Hezkuntzako bigarren zikloko hirugarren maila egiteko. Horren arrazoa da beste ikasle bat onartu dutela, aurreikusitako prozedurari jarraitu gabe eta, horrenbestez, libre zeuden plazak zozketa bidez banatu dituztela; bere alabari ez zaio egokitu plazarik. **Q19/766.**

• Administrazioarekiko tramitazioan konpondu da.

- Herritar batek kexa bat jarri du, Hezkuntza Departamentuak ez duelako bere alaba onartzen eskolatzeko aukeratu duen Tuterako ikastetxe itunduan Lehen Hezkuntzako hirugarren maila egiteko, leku hutsik ez dagoelako. Alabaina, herritarrak jakinarazi du ikastetxe horretako gela batean 24 ikasle zeudela eta, hortaz, leku bat hutsik zegoela, baina azken plaza hori beste pertsona bati eman diotela, berdinketa hausteko irizpideei buruzko araudiari jarraitu gabe. **Q19/771.**

• Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebehar-oroigarririk egin.

- Ikastetxe publiko bateko zuzendariak kexa bat jarri du, Hezkuntza Departamentuak ez duelako onartzen, Nafarroako Irakaskuntza Publikoaren Kalitatea Hobetzeko Hitzarmenean zehaztu bezala, Haur Hezkuntzako bigarren zikloko lehen mailan gela bat automatikoki bitan banatzea 25 ikasleko ratioa gainditzen duenean. Azaldu du ikastetxean 28 ikasleko ratioa iritsi direla; beraz, hitzarmen hori betetze aldera, gela automatikoki bitan banatu beharko litzateke. Nolanahi ere, Departamentuak ukatu egiten du aukera hori, eta sobera dauden ikasleak beste ikastetxe batzuetan matrikulatu behar dira. **Q19/777.**

• Administrazioarekiko tramitazioan konpondu da.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Hezkuntza Departamentuak ez duelako baimentzen bere alaba ikastetxez aldatzea, nahiz eta eskola-jazarpena jasaten duen gaur egun Lehen Hezkuntzako laugarren maila egiten ari den ikastetxean. Azaldu dute ikastetxeak eta Departamentuak egoeraren berri dutela, baina liskar puntualak direla

uste dutela. Nolanahi ere, argi dago jararpenetan jarraitutasun bat dagoela; izan ere, adingabeak halakoak jasaten dituen hirugarren urtea da, jarraian, eta gainera, jasandako erasoak eta horiek utzi dituzten ondorioak zehazten dituzten txosten medikoak ere badituzte. **Q19/781.**

- Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Ezetsia.
- Bi herritarrek kexa bat jarri dute, Hezkuntza Departamentuak ez duelako beren alaba gazteena onartu haren ahizpa joaten den Tuterako ikastetxe itunduko Lehen Hezkuntzako hirugarren mailan. Horren orde, bilatzen duten profil erlijiosoa ez duen beste ikastetxe batean onartu dute, eta, gainera, horrek zailtasunak ematen dizkie lana eta familia bateratzeko. Adierazi dutenez, adingabeak etxebizitza-aldaketa jasan du, berriki Málagaetik etorri baita familia-unitatea, eta, horrez gain, inor ere ezagutzen ez duen ikastetxe batean egokitu eta integratu behar du, bere ahizpa zaharrarengandik urrun. **Q19/827.**
- Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Ezetsia.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Hezkuntza Departamentuak ez dielako utzi bere alabei eskolatuta zeuden ikastetxera itzultzen. Azaldu du alabak beste ikastetxe batean eskolatu zituela, inolako informaziorik eman gabe eta bere emaztea eta alabak ados egon gabe. Nolanahi ere, horiek triste jarri direla ikusita, berriro hasierako ikastetxera itzultzeko eskaera egin du, baina ez diote baimenik eman, eskaera epez kanpo egin duelako eta ikastetxean ez dagoelako leku hutsik. **Q19/843.**
- Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharririk egin.

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

- Bi herritarrek kexa bat jarri dute, Hezkuntza Departamentuak esan duelako beren semeak hezkuntza-premia bereziak dituela eta hainbat ikasturtetako desfasea duela curriculumari dagokionez; hortaz, esan diete beharrezkoa dela ikastetxeak dagozkion curriculum-egokitzapenak egiten jarraitzea. Alabaina, guraso gisa, uste dute beren semeak haren kideen lan eta azterketa berdinak egin dituela, eta, beraz, eskatzen dute berrius dadila zer-nolako ahalegina egin behar duen, baina beti dagokion maila akademikoaren barruan. Gainera, kexa jarri dute ikastetxeak ez dielako beren semeak egindako azterketen kopia bat eman nahi. **Q19/595.**
- Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Onartua.
- Herritar batek kexa bat jarri du, bere semearen ikastetxeak ez dielako uzten antolatzen dituen bizikidetzak kanpamentuetara joaten, duelako hiru urte halako irteera batean gertatukoagatik. Bere semeak garapen-nahasmendu bat du, hiperaktibitatearekin, eta ordutik jarrera asko hobetu badu ere, ikastetxeak esan du ez dituela bera zaintzeko beharrezkoak diren bitartekoak eta horregatik hartu dutela erabaki hori. **Q19/846.**
- Administrazioarekiko tramitazioan konpondu da.

### D) Lehen Hezkuntza:

- Herritar batek kexa bat jarri du, semeak matrikulatuta dituen ikastetxe itunduaren hezkuntza-proiektuaren xedea delako adingabeak doktrinatzeari; izan ere, arlo espiritualean duten pentsaera aldatu nahi die. Bere ustez, erlijio-irakasgai gisa zehaztu

beharko litzateke; alegia, gai horiek erlijio-eskoletan landu beharko lirateke eta, hartara, hala nahi dutenek kontzientzia-objekziorako eskubidea baliatu dezakete. Nolanahi ere, Hezkuntza Departamentuak uste du salatutako gertakariak ez daudela frogatuta, eta ez dela erlijio-irakasgai bat. Gainera, herritarrak kexa aurkeztu du ez diotelako irakaslearen irakasgaiaren edukia eta hori zer ordutan ematen den jakinarazi.

**Q19/513.**

- Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebehar-oroigarririk egin.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Hezkuntza Departamentuak ez diolako utzi bere semea hizkuntza-ereduz aldatzen. A ereduan matrikulatuta dago, zeinetan euskara irakasgai gisa irakasten baita, baina horrek sufrimendua eta estres-koadroak eragiten dizkio, eta hori egiaztatzeko txosten medikoak aurkeztu ditu. Hala ere, Departamentuak adierazi dio ezinezkoa dela bere semea G eredura aldatzea, zeinetan hizkuntza hori ez baita irakasten. **Q19/694.**
  - Administrazioarekiko tramitazioan konpondu da.
- Bi herritarrek kexa bat jarri dute, ikastetxe itundu batek erabaki duelako beren semea ez onartzea frantseseko irakasgai batean, zeina atzerriko bigarren hizkuntza gisa eskaintzen baita Lehen Hezkuntzako laugarren mailan; beraiek hori aukeratu zuten. Uste dute ezarritako prozedurak eta irizpideek urratu egiten dutela berdintasunean oinarritutako eta diskriminaziorik gabeko traturako eskubidea, baita hezkuntzarako eskubidea ere, eta hezkuntzaren arloko oinarritzko zenbait lege eta arau hausten ari direla. **Q19/897.**
  - Ikertutako kexa – 2020an emandako ebazpena – Ezetsia.

- Herritar batek kexa bat jarri du, bere semearen ikastetxe itunduak bi urte daramatzalako berari Gabonetako jaialdiari buruzko informaziorik eman gabe, nahiz eta semearen tutoreari eta ikastetxeko zuzendariari galdetu dien. Uste du ama gisa dituen eskubideak urratzen ari direla.

**C19/2182.**

- Kexa hori ez da onartu, eskumen-faltagatik.

## E) Bigarren Hezkuntza, Batxilergoa eta Lanbide Heziketa:

- Herritar batek kexa bat jarri du, Hezkuntza Departamentuak ez duelako egiaztatu nahi ea berak salatutako gertakariak bat zetozen moduluei aplikatzekoa zaien araudiarekin. Gertakariok “Energia Berriztagarriak” Goi Mailako Lanbide Heziketako Lantokiko Prestakuntza moduluan gertatu ziren, ordutegiarekin eta egutegiarekin lotuta. Zehazki, salatu du esleituta zuen tutore batek berez irakasgai horretarako zegokion ordu kopurua (350 ordu) baino gehiago egitera behartu zuela. Ez zuen egin, ezta bere ikaskideek ere. Horrez gain, hamar egunez jarraian praktiketara bertaratzera behartu zuen, nahiz eta aplikatzekoa den araudiak ezartzen duen praktiketako ikasleek, gehienez, enpresako langileen ordutegi berdina izango dutela. **Q19/260.**
  - Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Onartua.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Hezkuntza Departamentuak ez diolako ematen Lanbide Heziketako “Mendekotasun-egoeran dauden pertsonentzako arreta” titulua, nahiz eta deialdian eskaintzen ziren irakasgai guztiak gainditu dituen. Ez dio titulua ematen, hain zuzen, ez dituelako gainditu Erdi Mailako Lanbide Heziketako ziklokoko modulu guztiak. Horrez gain, Departamentuak ez dizkio baliozkotu nahi osasun-arretako,

higiene-arretako eta komunikaziorako laguntzako moduluak, ez duelako egiaztatu modulu horiek baliozkotzeko beharrezkoak diren gaitasun-unitate guztiak eskuratu dituenik. Azkenik, ez dio uzten EDUCA programan baliozkotzat emateko falta zaizkion irakasgai guztietan matrikulatzen, proba libreen deialdietan ezin delako baliozkotzerik egin. **Q19/391**.

- Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Onartua.
- Herritar batek kexa bat jarri du; izan ere, ikasturtea dagoeneko hasi bada ere, oraindik ez dute plastikako eta matematikoko irakaslerik jarri Tuterako institutu bateko DBHko 3. mailako ikasleentzat. **Q19/776**.
  - Administrazioarekiko tramitazioan konpondu da.
- Zenbait herritarrek hiru kexa jarri dituzte; izan ere, ikasturtea dagoeneko hasi bada ere, Hezkuntza Departamentuak oraindik ez du bete Tuterako ikastetxe bateko erdi-mailako heziketa-ziklo bateko segurtasun informatikoko moduluko irakaslearen plaza. Egoera hori oso kaltegarria da ikasleentzat, modulu hori oso garrantzitsua baita beren ikasketa-zikloan. **Q19/878, Q19/881 eta Q19/882**.
  - Administrazioarekiko tramitazioan konpondu dira.

#### F) Eskola-ordutegi jarraitua ezartzea:

- Bi herritarrek kexa bat jarri dute, Hezkuntza Departamentuak ez duelako ezer egin Nafarroako Foru Komunitateko ikastetxe batean eskola-ordutegi jarraitua ezartzeko bozketa egiteko zehaztutako prozedura modu egokian gara dadin. Salatzen dute ez dela zuzeneko, isileko eta eskuordetu ezinezko botoa bermatu; izan ere, besteak

beste, irakasleek berrikusi dute eskatutako dokumentazioa eta irakasleek hurrengan eragina izan dute ordutegi jarraitua ezar dadin. Hori dela eta, eskatzen dute bertan behera gera dadila gauzatutako bozketa-prozedura eta Hezkuntza Departamentuak kontrola areagotu dezala, ikasleen interesen eta onuraren mesedetan. **Q19/28**.

- Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Onartua.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Hezkuntza Departamentuak ikasleen erroldaren 3/5eko gehiengoa eskatzen diolako ikastetxe bateko ordutegi aldatzeko. Bere ustez, gehiegizkoa da gehiengo kalifikatu bat eskatzea, are gehiago kontuan hartuta garrantzi handiagoko gaietarako gehiengo soila edo osoa eskatzen dela. Ondorioz, bere semea matrikulatuta dagoen ikastetxean ordutegi jarraituaren aldeko botoak gehiago izan badira ere kontrako botoak baino, ikastetxeak bere egungo ordutegiari eutsiko dio. **Q19/44**.
  - Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharririk egin.

#### G) Eskola-bizikidetzeta eta eskola-jazarpena:

- Herritar batek kexa bat jarri du, Hezkuntza Departamentuak artxibatu egin duelako bere semeak jasandako ustezko eraso fisiko baten ikuskapena. Ustez, eraso fisikoa irakasle batek eragin zion eskola-ingurunean. Kexa jarri du, halaber, gai honekin lotuta aurkeztu dituen zenbait instantziari erantzuten ez diotelako. **Q19/390**.
  - Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Onartua.
- Herritar batek kexa bat jarri du, bera matrikulatuta egon zen bi ikastetxek ez zituztelako ezarritako protokoloak aktibatu



jasaten zuen eskola-jazarpeneko egoeraren aurrean. Hori dela eta, Hezkuntza Departamentuari eskatu dio bullying-a jasan zuen zortzi urteei buruzko informazioa emateko eta behar diren neurriak hartzeko, halako kasurik berriro gerta ez dadin.

## **Q19/433.**

- Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Ezetsia.
- Bi herritarrek kexa bat jarri dute, Hezkuntza Departamentuak aktibatu egin behar duelako bere zortzi urteko alabek eskolako jantokian jasotako sexu-erasoekin amaitzeko ezarritako protokoloa. Erasoak beste ikasle batek eragindakoak dira. Ikastetxeak jakinarazi zien halakorik berriro ez gertatzeko behar ziren ekintzak gauzatuak dituela. Alabaina, alabetako batek antzeko eraso bat jasan du berriro, mutiko berak eraginda. **Q19/483.**
- Administrazioarekiko tramitazioan konpondu da.
- Herritar bat erakundearekin harremanetan jarri da, ikasle batek modu desegokian tratatzen dituelako bere alaba eta haren ikaskideak. Azaldu duenez, irakasleak modu txarrez hitz egiten die eta tonu zorrotzegia erabiltzen du lanak ondo egiten ez dituztenean; jolasaldira atera gabe ere zigortzen ditu batzuetan. Ulertzen du egoera jakin batzuetan gogorrago eta zorrotzago jokatu behar dela, baina ez modu sistematikoan, egoera honen ondorioz beren seme-alabek ez baitute nahi ikastetxera joan. **C19/1751.**
- Herritarrari informazioa eman zitzaion, bere eskubideak hobeto defendatzeko.

## **H) Unibertsitate-ikasketak:**

- Herritar batek kexa bat jarri du, Nafarroako Unibertsitate Publikoak ez diolako B2 mailako Espainiako Zeinu Hizkuntzako titulua baliozkotzen, Erizaintzako Graduko titulua eskuratzeko behar duen atzerriko hizkuntzaren B1 maila egiaztatzeko. Gaur egun erizaintzako laguntzaile gisa egiten du lan eta barne-igoera bidez lanpostu hutsak eskuratzeko prozeduran parte hartu nahi du, baina, oraindik titulurik ez duenez, ezin du. **Q19/661.**
- Administrazioarekiko tramitazioan konpondu da.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Urrutiko Hezkuntzarako Unibertsitate Nazionalak (UNED) titulu ofizialak emateko ezarrita duen tasa gehiegizkoa iruditzen zaiolako. Zenbateko hori ordaindu ezin dutenek ezin dute ikasitako titulazioa eskuratu. Kritikatu du, halaber, ez dela ordainketa hori egiteko laguntzarik ematen. **Q19/682.**
- Kexa hori Espainiako Arartekoari bidali zaio.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Nafarroako Unibertsitate Publikoak irregulartasunak egin dituelako Giza eta Gizarte Zientzien Fakultatean doktorego-tesiak egiteko beka bakarra esleitzeko orduan. Azaldu du beka hori arkitekturaren arloko hautagai bati esleitu zaiola, zeinaren nota akademikoak bere promozioak titulua lortu zueneko notaren azpitik baitaude. Gainera, hautagai hori Nafarroako Unibertsitate Publikoko Soziologia eta Gizarte Lana Saileko irakasle katedradun baten alaba da, eta alegatu dituen ikerketa-merituen (kongresuak, argitalpen zientifikoak...) egile nagusia irakasle hori da. **C19/817.**
- Interesdunak atzera egin du.

## I) Bekak, laguntzak eta ezohiko sariak:

- Herritar batek bi kexa jarri ditu, Hezkuntza Departamentua luzatzen ari delako 2017/2018 ikasturterako hezkuntza bereziko beken deialdiko behin betiko ebazpenaren aurka jarri zuen gora jotzeko errekurtoa ebazteko orduan. **Q19/206** eta **C19/63**.

- Administrazioarekiko tramitazioan konpondu dira.

## J) Musika-ikasketak:

- Herritar batek kexa bat jarri du, Hezkuntza Departamentuak ukatu egin diolako 2018/2019 ikasturtean Iruñeko Pablo Sarasate Musika Kontserbatorio Profesionalean klarinete-espezialitateko laugarren eta bosgarren maila aldi berean egiteko eskaera. Departamentuak uste du ikasleak ez duela behar adinako ezagutzarik eta interpretazio-heldutasunik goragoko mailako ikaskuntzekin hasteko, baina irakasleek uste dute bosgarren mailako helburuak betetzeko gai dela. **Q19/259**.

- Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Ezetsia.

- Herritar batek kexa bat jarri du, Ablitasko Udalak ez diolako itzuli nahi bere alaba herriko musika-eskolan matrikulatzeagatik ordaindu behar izan duen zenbatekoa, 2018/2019 ikasturte osoari dagokiona. Ikasturtea hasi eta astebetera eskatu zuen alabari baja emateko eta ez da eskoletara joan urte osoan, baina hala ere ez diote dirua itzuli nahi. **Q19/663**.

- Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Onartua.

## K) Hizkuntza-eskola ofizialak:

- Herritar batek kexa bat jarri du, Hezkuntza Departamentuak ukatu egin diolako Iruñeko Hizkuntza Eskola Ofizialeko matrikulazio-tasa itzultzeko egindako eskaera. Herritarrak azaldu du Oinarrizko Ingelesean matrikulatu zela eta zegokion tasa ordaindu zuela, baina bere borondatearen kontrako arrazoiengatik laneko txanda aldatu behar izan zuela, eta ezinezkoa zitzaiola ikastarora bertaratzea. Departamentuaren ustez, laneko egoera bat-batean aldatzea ikaslearen esparru pribatuko kausa da eta, horrenbestez, ikasleari egotz dakioke, eragozpena sortzen den subjektua ez delako zentroa, baizik eta – kasu honetan – enplegatzailea. **Q19/335**.

- Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharr-oroigarririk egin.

## L) Ikasleen ebaluazioa:

- Herritar bat harremanetan jarri da erakundearekin, Gorte Nagusietako Arartekoak Nafarroako Gobernuaren Hezkuntza Departamentuari jarritako gora jotzeko errekurto bat dela eta. Errekurto hori gurasoek beren seme-alaben azterketen kopia eskuratzeko duten aukerari buruzkoa da. Azaldu duenez, El País egunkarian argitaratu den artikulua batek adierazten du Arartekoak ebatzi duela gurasoek beren seme-alaben azterketen kopia eskuratzeko eskubidea dutela, beste autonomia-erkidego batzuetan gomendatu den baldintza berdinetan. Informazio hori egiazkoa den jakin nahi du. **C19/181**.

- Herritarrari informazio eman zitzaion.

## M) Eskola-instalazioak:

- Zenbait familiak ehun kexa jarri dituzte, beharrezkoa delako Orkoiengo ikastetxe publiko bateko patioa albo batetik ixtea, beren seme-alabek ez dezaten eguraldi txarraren ondoriorik jasan. Adierazi dute

Orkoiengo Udalari eskatu diotela patioa ixteko, baina uko egin duela, ikastetxean matrikulatutako ikasle gehienak beste herri batzuetakoak direlako. Eta hori guztia kontuan izanda Udalak Nafarroako Gobernuak emandako dirulaguntzak jasotzen dituela. **Q19/63, Q19/64, Q19/65, Q19/66, Q19/67, Q19/68, Q19/69, Q19/70, Q19/71, Q19/72, Q19/73, Q19/74, Q19/75, Q19/76, Q19/77, Q19/78, Q19/79, Q19/80, Q19/81, Q19/82, Q19/83, Q19/84, Q19/85, Q19/86, Q19/87, Q19/88, Q19/89, Q19/90, Q19/91, Q19/92, Q19/93, Q19/94, Q19/95, Q19/96, Q19/97, Q19/99, Q19/100, Q19/101, Q19/102, Q19/103, Q19/104, Q19/105, Q19/106, Q19/107, Q19/108, Q19/109, Q19/110, Q19/111, Q19/112, Q19/113, Q19/114, Q19/115, Q19/116, Q19/117, Q19/118, Q19/119, Q19/120, Q19/121, Q19/122, Q19/123, Q19/124, Q19/125, Q19/126, Q19/127, Q19/132, Q16/133, Q19/134, Q19/135, Q19/136, Q19/137, Q19/138, Q19/139, Q19/140, Q19/141, Q19/142, Q19/143, Q19/144, Q19/145, Q19/151, Q19/152, Q19/153, Q19/154, Q19/162, Q19/169, Q19/176, Q19/442, Q19/443, Q19/444, Q19/445, Q19/446, Q19/447, Q19/451, Q19/452, Q19/453, Q19/454, Q19/455, Q19/456, Q19/469, Q19/470 eta Q19/537.**

- Ikertutako kexak – Emandako ebazpena – Iradokizuna aintzat hartu da balorazioari dagokionez, baina ez herritarren eskaerari dagokionez.
- Nafarroako funtzionario publikoen sindikatu batek kexa bat jarri du, Hezkuntza Departamentuak ez dituelako neurri egokiak hartu Tuterako Lanbide Heziketako ikastetxe batek dituen baldintza eskasak hobetzeko. Sindikatuak salatu du instalazioen egoera ez datorrela bat laneko arriskuen prebentziorako araudiarekin, ikastetxeak ez duela behar adinako segurtasunik eta

Internetarako konexioa ez dela behar bestekoa. **Q19/367.**

- Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharririk egin.
- Zenbait familiak kexa bat jarri dute, Hezkuntza Departamentuak eta Iruñeko Udalak ez dituztelako ikastetxe publiko bateko instalazio desegokiak eta giro fisiko narriatua konpontzeko behar diren lanak egiten. Salatu dute estalkiaren, fatxadaren eta leihoen isolamendua urria dela, behin eta berriro sortzen diren itoginak daudela (konponketak behar izaten dituzte eta ezegonkortasun termikoa sortzen dute), kirol anitzetarako pista ez dela itxia eta, hortaz, ez duela eguraldi txarretik babesten, jantoki txiki bat dagoela ekitaldi-areto gisa ere erabiltzen den aretoan, eta kirol-altzariak zaharkituta daudela (saskibaloiko saskiak eta futboleko ateak hondatuta eta herdoilduta daude). Azaldu dute egoera horiek guztiak eta garrantzi gutxiagoko beste batzuek eragin nabarmena dutela ikastetxearen estetikan, bizigarritasunean eta erosotasunean; baina ez hori bakarrik: energia-eraginkortasunean eta eraikinaren mantentze-gastuetan ere eragiten dute, Nafarroako Kontuen Ganberak 2018an eginiko txosten baten arabera. Eta, batez ere, baldintza pedagogikoetan eta bititza akademiko eta eskola-arlokoan dute eragina. **Q19/528.**

- Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Onartua (kexa berriro ireki da beranduago, ebazpena bete ez delako).

## N) Bestelakoak

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Hezkuntza Departamentuak ez diolako esan nahi zer ordutegitan ematen duten Skolae programa bere semea eskolatuta dagoen ikastetxe publikoan. Skolae programari

dagokionez, uste du ez litzatekeela ideologia-, erlijio- eta kultu-askatasunaren aurkako programa bat ezarri behar, zeinak kontra egiten baitio seme-alabek gurasoen ideiekin bat datorren prestakuntza erlijioso edo morala jasotzeko eskubide konstituzionalari. **Q19/24.**

- Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Ezetsia.

### 2.9.10 Hauteskundeak.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Iruñeko Udalak ez diolako uzten bere boto- eskubidea baliatzen 2019ko apirilko hauteskunde orokorretan, udal-erroldan egon den akats baten ondorioz. **Q19/424.**
  - Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebehar-oroigarririk egin.
- Herritar batek kexa bat jarri du, 2019ko maiatzeko autonomia-erkidego eta udaletako hauteskundeetan mahaikide izateko izendatu dutelako, nahiz eta bere alaba jaiotzeko zain dagoen. Kezkatuta dago beste norbait bere ordeztzeko justifikazio gisa hartzen ez delako, eta bere alaba hauteskundeetan igandean jaio daitekeelako. **Q19/524.**
  - Kexa hori Espainiako Arartekoari bidali zaio.
- Herritar batek kexa bat jarri du, “egoiliarrei” zuzendutako alderdi politikoen hauteskunde-propaganda jaso duelako etxean, nahiz eta Estatistikako Institutu Nazionalari (EIN) eskatu zion bere izena hautagaitzen ordezkariari ematen zaien hauteskunde-erroldatik kanpo uzteko, hauteskunde-propagandarik jaso nahi ez zuelako. **Q19/934.**
  - Kexa hori Espainiako Arartekoari bidali zaio.

### 2.9.11 Energia.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Garapen Ekonomikoko Departamentuak ez diolako erantzuten berak egindako eskaera bati, zeinaren bidez bere negozioko instalazio elektrikoaren buletinaren kopia bat eskatu baitzuen. **Q19/561.**
  - Kexa administrazio eskudunari helarazi zaio, erantzun dezan.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Garapen Ekonomikoko Departamentuak ez diolako erantzuten berak aurkeztutako instantzia bati, zeinaren bidez eskatzen baitu bere izenean egindako instalazio termikoen ziurtagiriaren kopia bat emateko. Kopia hori behar du gasaren enpresa banatzaileari aurkezteko; izan ere, ezagutzen ez dituen arrazoiengatik, merkaturatzailearen hornidura-puntuarekin bat ez datorren instalazio termiko bat dago jasota. **Q19/610.**
  - Kexa administrazio eskudunari helarazi zaio, erantzun dezan.

### 2.9.12 Euskara.

- Euskararen aldeko elkarte batek kexa bat jarri du; izan ere, Osasun Departamentuak, arloko eta erradiodiagnostikoko mediku espezialisten lanpostu hutsak meritu-lehiaketa bidezko lekualdatze bidez betetzeko deialdian, ez du berariaz adierazi euskara jakiteagatik zer puntuazio emango den eremu ez-euskalduneko lanpostuetarako merituen balorazioa egitean. Horren ordeztzeko, Nafarroako Foru Komunitateko administrazioari gai horretan aplikatu beharreko araudiaren erreferentzia orokor bat baino ez du egin (azaroaren 15eko 103/2017 Foru Dekretua). **Q19/34.**

- Gai hori lehen ere izapidetu zen eta ebazpena eman zen, zeina ez baitzuen onartu administrazioak.
- Euskararen aldeko elkarte batek kexa bat jarri du; izan ere, Nafarroako Unibertsitate Publikoak, meritu-lehiaketa bidez unibertsitate horretako zenbait lanpostu betetzeko eginiko deialdian (atalburuak, bulegoburuak eta antzekoak) puntuazio txikiagoa ematen dio euskara jakiteari atzerriko hizkuntzak jakiteari baino (ingelesa, frantsesa edo alemana). **Q19/47**.
- Administrazioarekiko tramitazioan konpondu da.
- Euskararen aldeko elkarte batek kexa bat jarri du; izan ere, Osasun Departamentuak, Nafarroako Osasun Zerbitzua- Osasunbideako erakunde autonomoetako zenbait lanpostu huts meritu-lehiaketa bidezko lekualdatze bidez betetzeko deialdian, ez du berariaz adierazi euskara jakiteagatik zer puntuazio emango den eremu ez-euskalduneko lanpostuetarako merituen balorazioa egitean. Horren ordez, Nafarroako Foru Komunitateko administrazioari gai horretan aplikatu beharreko araudiaren erreferentzia orokor bat baino ez du egin (azaroaren 15eko 103/2017 Foru Dekretua). **Q19/200**.
- Gai hori lehen ere izapidetu zen eta ebazpena eman zen, zeina ez baitzuen onartu administrazioak.
- Euskararen aldeko elkarte batek kexa bat jarri du, Lehendakartzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak ez duelako euskara jakitea baloratu eremu euskalduneko basozain-lanpostuak oposizio bidez betetzeko deialdian. Hori horrela, uste du Euskarari buruzko abenduaren 15eko 18/1986 Foru Legea urratzen ari dela. **Q19/201**.
- Ez da hauteman eskubideen urraketarik.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Iruñeko Udalaren irudi korporatibo berrian, elebiduna izan arren, euskarazkoa eskuinaldean agertzen delako. Uste du, hala, ez dela betetzen azaroaren 15eko 103/2017 Foru Dekretuak (euskararen erabilera arautzen duena Nafarroako administrazio publikoetan, beren erakunde publikoetan eta menpeko dituzten zuzenbide publikoko entitateetan) bere lehen xedapen gehigarrian adierazten duena. **Q19/253**.
- Ez da hauteman eskubideen urraketarik.
- Euskararen aldeko elkarte batek kexa bat jarri du; izan ere, Nafarroako Unibertsitate Publikoak, bertako irakasle kontratatu doktoreak kontratatuzeko hautaketa-prozesuak arautzen dituen erregelamendua aldatzen duen akordioan, ez du zehaztu puntuaziorik emango den euskara jakiteagatik. Emango balitz ere, puntuazio hori oso urria izango litzateke, "Beste meritu batzuk" atalari emandako puntuazioaren % 5 bakarrik hartuko bailuke. Adierazi du, halaber, akordio berri horrekin, eta kontuan izanda euskarazko profila duten irakasleak falta direla, ezinezkoa izango dela euskarazko Erizaintzako Gradua ezartzea unibertsitate horretan. **Q19/320**.
- Ez da hauteman eskubideen urraketarik.
- Euskararen aldeko elkarte batek kexa bat jarri du, Eguesibarko Udalak ez duelako errespetatu udal-esparruko euskararen erabilera eta sustapena arautzen duen ordenantzan ezarritakoa; izan ere, ez du euskararen ezagutza aintzat hartu kategoriaz igotzeko lehiaketa bidez Udaltzaingoko inspektoreordearen lanpostu bat betetzeko garaian. Elkartearen ustez, deialdiko puntu guztien % 6ko balorazioa eman behar zitzaion euskararen ezagutzari, lanpostu

horretako langileak harreman zuzena izango baitu herritarrekin. **Q19/336**.

- Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Onartua.
- Euskararen aldeko elkarte batek bi kexa jarri ditu; izan ere, Lehendakartzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak ez dio euskararen ezagutzari puntuaziorik eman (eta bai atzerriko hizkuntzen ezagutzari) eremu ez-euskaldunean dauden lanpostu hauek betetzeari: batetik, Nafarroako Foruzaingoko agentea, lehiaketa edo lehiaketa espezifikoa bidez; eta, bestetik, Nafarroako Foruzaingoko inspektorea, lehiaketa espezifikoa bidez. Horrez gain, adierazi du departamentu berak irizpide desberdinak erabili dituela beste deialdi batzuetan, hala nola 38 suhiltzaile-lanpostu huts lekualdatze-lehiaketa bidez betetzeko deialdian, zeinetan puntuazio handiagoa eman baitzen euskara jakiteagatik beste atzerriko hizkuntza batzuk jakiteagatik baino. **Q19/459** eta **Q19/480**.
- Gai horiek lehen ere izapidetu ziren eta ebazpenak eman ziren, zeinak ez baitzituen onartu administrazioak.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Osasun Departamentuak bularreko minbizia detektatzeko programa soilik gatzelaniaz bidali diolako, nahiz eta bi hizkuntzetan bidaltzeko eskatu zuen. Esan du, halaber, Departamentuaren hizkuntza-plana eskatu duela, baina ez diotela eman. **Q19/481**.
- Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Onartua.
- Euskararen aldeko elkarte batek kexa bat jarri du; izan ere, Eguesibarko Udalak, hautaketa-proben bidez administrazio ofizialaren lanpostuak betetzeko hautagaien bi zerrenda egiteko deialdian (bat zerbitzu

berezietako prestakuntza emateko eta bestea aldi baterako kontratatzeko), deialdiko puntuazio osoaren % 3 eman dio euskararen ezagutzari. Horrenbestez, urratu egiten da Euskararen Ordenantzan ezarritakoa; izan ere, euskararen balorazioak deialdiko puntu guztien % 6koa izan behar luke, lanpostu horietako langileek harreman zuzena dutelako herritarrekin. **Q19/555**.

- Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharririk egin.
- Euskararen aldeko elkarte batek kexa bat jarri du Iruñeko Udalak ez duelako euskarazko ahots-sistema ezarri Zabalguneko Civivoxeko igogailuan eta Erriberri kaleko lurpeko aparkalekuko igogailuan. **Q19/556**.
- Ikertutako kexa – Ebazpena 2020an emana – Erantzunaren zain.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Nafarroako administrazio publikoek euskararen ezagutza baloratzen dutelako enplegu publikoko deialdietan, eta, zehatzago esanda, Nafarroako Foru Komunitateko segurtasun-kidego eta -indarrei lotutako lanpostuetarako deialdietan, eta horrek erabateko desoreka sortzen duelako hautagaien artean, euskaraz ez dakitenak baztertuz. Herritarrek ez du arazorik hizkuntzarekin, baizik eta hori sustatzeko erabiltzen ari diren bideekin; izan ere, ikastetxeetan euskara ikastea derrigorrezkoa ez bada, ez luke abantailarik eman behar oposizio batean. **Q19/579**.
- Ez da hauteman eskubideen urraketarik.
- Euskararen aldeko elkarte batek kexa bat jarri du, Nafarroako Unibertsitate Publikoak ez duelako euskara jakitea eskatzen edo puntuatzen irakasle kontratatu doktoreak kontratatzeko bi deialditan; horrenbestez,

ezezkoa da euskarazko adarrak sortzea unibertitate horretan. **Q19/608.**

- Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebehar-oroigarri egin.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Nafarroako Osasun Zerbitzua-Osasunbideak koloneko minbizia detektatzeko programari buruzko jakinarazpen bat soilik gaztelaniaz idatzita bidali diolako, nahiz eta berak euskaraz edo bi hizkuntzetan bidaltzeko eskatu zuen. **Q19/616.**
  - Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Onartua.
- Euskararen aldeko elkarte batek bi kexa jarri ditu, Osasun Departamentuak ez dituelako eskaintzen diren lanpostuen ezaugarriak zehazten (horien artean, izan beharreko euskara-maila) lanpostu hauetarako lehiaketa-oposizioetan: batetik zeladore lanposturako lehiaketa-oposizioan eta, bestetik, osasun-dokumentazioko teknikari espezialistaren, erradioterapiako teknikari espezialistaren, anatomia patologikoko teknikari espezialistaren, dietetikako teknikari espezialistaren eta laborategiko teknikari espezialistaren lanpostuetarako lehiaketa-oposizioetan. Ezaugarri horiek zehazten dira beste deialdi batzuetan, hala nola erdi-mailako teknikari-hezitzaileen deialdian eta terapeuta okupazionalaren deialdian. **Q19/651** eta **Q19/679.**
  - Ez da hauteman eskubideen urraketarik.
- Euskararen aldeko elkarte batek bi kexa jarri ditu, Osasun Departamentuak onesten dituen deialdietan euskararen ezagutzari balorazio txikia ematen jarraitzen duelako, nahiz eta konpromisoa hartu zuen Nafarroako Osasun Zerbitzua-Osasunbideari enplegu publikoaren arloan aplikatzekoa zaion araudian aldaketa bat egiteko aukera

aztertzeko. Azaldu du lanpostu batzuetarako hautagaiek oraindik ere ezin dutela eskuratu azaroaren 15eko 103/2017 Foru Dekretuan (euskararen erabilera arautzen duena Nafarroako administrazio publikoetan, beren erakunde publikoetan eta menpeko dituzten zuzenbide publikoko entitateetan) euskara jakiteagatik ezartzen den puntuazioa, meritu hori egiaztatzen dutenean. Hauek dira lanpostu horiek: lehenengo kexan adierazten direnak, erdi mailako teknikari/osasun-hezitzaileak, terapeuta okupazionalak eta zeladoreak; eta bigarren kexan adierazten direnak, osasun-dokumentazioko teknikari espezialista, erradioterapiako teknikari espezialista eta anatomia patologikoko teknikari espezialista. Departamentuak aukera hori kolokan jartzen duen puntuazio-muga orokor bat ezartzen jarraitzen du.

**Q19/653** eta **Q19/672.**

- Gai horiek lehen ere izapidetu ziren eta ebazpenak eman ziren, zeinak ez baitzituen onartu administrazioak.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Orkoiengo kirol-instalazioak kudeatzen dituen udal-entresak profilak ireki dituelako sare sozialetan eta horietan soilik gaztelania erabiltzen duelako; hortaz, euskararen erabilera arautzen eta sustatzen duen udal-ordenantzan ezarritakoa hausten du. **Q19/683.**
  - Kexa hori ez da onartu, arazoa aldeztatik administrazioari planteatu ez zaiolako.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Iruñeko Udalak euskarazko film bat eman zuelako Mendillorriko lakuan eta, berak euskaraz ez dakienez, ezin zituelako elkarrizketak ulertu. Bere ustez, hizkuntza hori ez dakitenak gehiengoa direnez, filma berriro eman beharko lukete gaztelaniaz, edo, gutxienez, azpitoluak jarri. **Q19/697.**

- Ez da hauteman eskubideen urraketarik.
- Euskararen aldeko elkarte batek kexa bat jarri du; izan ere, Osasun Departamentuak, Nafarroako Osasun Zerbitzua-Osasunbideako erakunde autonomoko zenbait lanpostu huts meritu-lehiaketa bidezko lekualdatze bidez eta lehiaketa-oposizio bidez betetzeko deialdian, ez du berariaz adierazi euskara jakiteagatik zer puntuazio emango den eremu ez-euskalduneko lanpostuetarako merituen balorazioa egitean. Horren ordez, Nafarroako Foru Komunitateko administrazioari gai horretan aplikatu beharreko araudiaren erreferentzia orokor bat baino ez du egin. **Q19/714.**
- Gai hori lehen ere izapidetu zen eta ebazpena eman zen, zeina ez baitzuen onartu administrazioak.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Eguesibarko Udalak ez duelako euskara erabili Gorraizko 2019ko jai-egitarauan, hizkuntza hori erabiltzeko eta sustatzeko udal-ordenantzan ezarritakoa hautsiz; gainera, emakumeentzako diskriminatzailea den hizkuntza erabili du, komunikazio ez-sexista erabiltzeko eta sustatzeko udal-ordenantzan ezarritakoa hautsiz. **Q19/767.**
- Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Ezetsia.
- Euskararen aldeko elkarte batek kexa bat jarri du, Osasun Departamentuak onesten dituen deialdietan euskararen ezagutzari balorazio txikia ematen jarraitzen duelako, nahiz eta konpromisoa hartu zuen Nafarroako Osasun Zerbitzua-Osasunbideari enplegu publikoaren arloan aplikatzekoa zaion araudian aldaketa bat egiteko aukera aztertzeko. Azaldu du lanpostu batzuetarako lehiaketa-oposizioan parte hartzen duten hautagaiek oraindik ere ezin dutela eskuratu azaroaren 15eko 103/2017 Foru Dekretuan (euskararen erabilera arautzen duena Nafarroako administrazio publikoetan, beren erakunde publikoetan eta menpeko dituzten zuzenbide publikoko entitateetan) euskara jakiteagatik ezartzen den puntuazioa, meritu hori egiaztatzen dutenean. Hauek dira lanpostu horiek: laborategiko teknikari espezialista, erradiodiagnostikoko teknikari espezialista eta erizaintzako laguntza-zaintzetako teknikaria. Departamentuak aukera hori kolokan jartzen duen puntuazio-muga orokor bat ezartzen jarraitzen du. **Q19/778.**
- Gai hori lehen ere izapidetu zen eta ebazpena eman zen, zeina onartu egin baitzuen administrazioak.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Kultura, Kirol eta Gazteriako Departamentuak gaztelaniaz eta euskaraz idatzitako jakinarazpen bat bidali diolako, nahiz eta berak Departamentuari eskatu zion gazte-txartela gaztelaniaz emateko. Adierazi du ez ziotela galdetu ea arreta zer hizkuntzatan jaso nahi zuen eta, gainera, erantzunean euskara lehen tokian agertzen dela; beraz, testuaren amaieraraino joan behar izan zuen ulertu ahal izateko. Esan du, halaber, euskaraz ez dakienez, ezin duela jakin ea euskarazko eta gaztelaniazko zatietan ematen den informazioa bera den. **Q19/828.**
- Ez da hauteman eskubideen urraketarik.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Iruñeko Udalak lehentasun-irizpide diskriminatzaileak ezartzen dituelako udal-enplegatuentzako euskara-ikastaro trinkoetara sartzeko; izan ere, langile batzuei lehentasuna ematen die, beren lanpostuaren arabera, eta kanpoan uzten ditu hasierako mailetan daudenak. Ondorioz, behin-behineko langileek ezin dituzte ikastaroak egin, ezta euskarako A maila gaindituta ez dutenek ere. **Q19/849.**



- Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebehar-oroigarririk egin.
- Euskararen aldeko elkarte batek kexa bat jarri du, Eguesibarko Udalak askotariko eginkizunetarako peoiaren lanpostua lehiaketa-oposizio bidez betetzeko antolatutako deialdian posible delako lehiaketa-faserako ezarritako gehieneko puntuazioa lortu euskararen ezagutza egiaztatu gabe, nahiz eta euskararen ezagutzari gehienez hiru puntu esleitzen zaizkion. **Q19/986.**
- Ikertutako kexa – Ebazpena 2020an emana – Erantzunaren zain.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Hezkuntza Departamentuak ez diolako utzi euskarako ikastaro trinko bat egiten. Azaldu duenez, Departamentuak aukera hori ukatu dio ikastaroa egiteko ezarritako irizpide batzuk betetzen ez dituelako, baina ez daki zein diren irizpide horiek eta, gainera, aldatu egiten dira departamentutik departamentura. Hortaz, eskatzen du ikastaroa egiten uzteko eta, horrez gain, irizpide publiko eta bateratuak ezartzeko langile publiko guztientzat. **Q19/1024.**
- Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebehar-oroigarririk egin.
- Herritar batek kexa bat jarri du, alaba matrikulatuta duen Berako Eskola Publikoak jakinarazi diolako hurrengo taldeko bilera (irakaslearen eta ikasleen guraso guztien artekoa) euskaraz egingo dela, eta gaztelaniazko diapositibak jarriko dizkietela bilera jarraitu ahal izateko. Uste du tratu diskriminatzailea ematen ari direla gaztelaniaz hitz egiten duten pertsonen. **C19/1837.**
- Ez da hauteman eskubideen urraketarik.

## 2.9.13 Atzerritartasuna.

- Herritar batek kexa bat jarri du, Alacanten dagoen Aljeriako Kontsuletxea luzatzen ari delako bere seme adingabearen pasaporte berritzeko prozeduran, nahiz eta eskatutako dokumentazioa aurkeztu duen. Pasaportea behar du bizileku-txartela berritzeko, edozein motatako prestakuntza-ikastaroak edo jarduerak egin ahal izateko. **Q19/12.**
- Kexa hori Espainiako Arartekoari bidali zaio.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Justizia Ministerioa luzatzen ari delako bere ezkontzagatiko nazionalitate espainiarraren eskaera ebazteko prozeduran, nahiz eta eskatutako dokumentazioa eta gaztelaniaz badakiela egiaztatzen duen ziurtagiria aurkeztu dituen. **Q19/41.**
- Kexa hori Espainiako Arartekoari bidali zaio.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Gobernuaren Las Palmasko Ordezkariordeztzak ukatu egin diolako familia berrelkartzeko aldi baterako hasierako bizileku-baimena bere ilobari, zeina adingabea eta Marokon jaioa baita. Adingabea bere arrebaren eta haren senarraren tutoretzapean dago, “Kafala” tituluaren bidez (harrera-familia); Marokon judizialki aitortutako titulua da, abandonu-epai judiziala dela eta. Administrazioak ulertzen du abandonu-deklarazio hori ez datorrela bat Espainiako ordenamendu juridikoan ezarritakoarekin, ez baitu zehazten adingabearen guraso biologikoei guraso-ahala kendu zaienik. Horrenbestez, bere arreba Marokon bizi da, baldintza txarretan, duela ia bi urtetik, eta Kanarietan zuen lanpostua galdu du. **Q19/217.**
- Kexa hori Espainiako Arartekoari bidali zaio.

- Herritar batek kexa bat jarri du, Justizia Ministerioa gehiegi berandutzen ari delako bizilekuagatiko nazionalitate espainiarra jasotzeko bere eskaera ebazteko prozeduran, zeina duela ia hiru urte aurkeztu baitzuen. **Q19/497.**
  - Kexa hori Espainiako Arartekoari bidali zaio.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Batasuneko herritarren erregistro-ziurtagiria A4 neurriko orri berde bat delako; bere ustez, deserosoa da alde batetik bestera eramateko eta erraz honda daiteke. Gainera, dokumentu horrek ez du balio ez eramailearen nortasuna ez nazionalitatea egiaztatzeko; hortaz beste dokumentazio bat ere eduki behar da, hala nola pasaportea. Hori horrela, eskatzen du Nortasun Agiri Nazionalaren atzeko formatua duen beste txartel bat eman dadila. **Q19/518.**
  - Kexa hori Espainiako Arartekoari bidali zaio.
- Arrazismoaren eta xenofobiaren aurkako zenbait erakundek kexa bat jarri dute, Ribaforadako herritar bat Senegalera deportatu dutelako, udaletxera kontu burokratiko baterako eman zioten hitzordu batera bertaratu zela aprobetxatuz. Salatzen dute Ribaforadako Udalak lagundu egin duela Atzerritarren eta Mugen Brigadak ohikoa duen praktika horretan; administrazio-egoera irregularrean dauden pertsonen hitzordua ematen diete polizia-bulegoetara bertara daitezen, beren bizileku-baimena erregularizatzeko, eta orduan kanporatzeko espedienteak irekitzen dizkiete. **Q19/553.**
  - Kexa hori Espainiako Arartekoari bidali zaio.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Polizia Nazionalak ez diolako bere pasaportea itzultzen; kanporatzeko eta Espainian sartzea debekatzeko ebazpen bat zela-eta kendu zioten, baina ebazpen hori bertan behera geratu da eta horren orde zehapen ekonomiko bat jarri zioten. **Q19/622.**
  - Kexa hori Espainiako Arartekoari bidali zaio.
- Herritar batek kexa bat jarri du Dakarren dagoen Espainiako Kotsuletxe Nagusiak ez diolako familia berrelkartzeko bisa eman bere semeari, familia-harremana ez delako behar adina frogatu. Esan du eskatutako dokumentazio guztia aurkeztu duela, DNA froga bat izan ezik, zeina borondatezkoa eta garestia baita. **Q19/671.**
  - Kexa hori Espainiako Arartekoari bidali zaio.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Justizia Ministerioa gehiegi luzatzen ari delako bizilekuagatiko nazionalitate espainiarra jasotzeko bere eskaera ebazteko prozeduran. **Q19/863.**
  - Kexa hori Espainiako Arartekoari bidali zaio.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Erregistroen eta Notariotzaren Zuzendaritza Nagusia berandutzen ari delako bere semeari bizilekuagatiko nazionalitate espainiarra kentzeko espedientea ebazteko prozeduran; espediente hori ireki zen ez zegoelako Guayaquilen (Ekuador) dagoen Espainiako Kotsuletxean inskribatuta herrialde horretan lanean aritu zenean denboraldi batez. Esan du Kotsuletxea bere lantokitik oso urrun zegoela eta ordutegi estua zuela, eta horregatik ezin izan zuela inskripzioa egin Kotsuletxean. Dena den, nazionalitate espainiarra erabiltzen jarraitu zuen Nafarroan duen etxebizitza batekin lotutako izapide guztietan (hipoteka, hornidurak eta zergak); hortaz, ez da egia bere semeak soilik Ekuadorreko nazionalitatea erabili duenik. **Q19/893.**
  - Kexa hori Espainiako Arartekoari bidali zaio.

- Herritar batek kexa bat jarri du, Nortasun Agiri Nazionala ukatu diotelako, nahiz eta nazionalitate espainiarra eskuratu zuen, bizilekuagatik, eta juramentua egin zuen Quito (Ekuador) dagoen Espainiako Kotsuletxean. Adierazi diote itxaron egin behar duela Kotsuletxeak horren berri eman arte, baina, bitartean, dokumentua behar du lana bilatzeko. **Q19/921**.
  - Kexa hori Espainiako Arartekoari bidali zaio.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Justizia Ministerioa gehiegi luzatzen ari delako nazionalitate espainiarra emateko prozeduran. Uste du berandutze horren arrazoia Iruñeko Erregistro Zibilaren funtzionamendua dela; izan ere, behin baino gehiagotan eskatu diote jaiotza-ziurtagiria aurkezteko, inolako justifikaziorik gabe, nahiz eta 2014an aurkeztu zuen lehen aldiz. **Q19/959**.
  - Kexa hori Espainiako Arartekoari bidali zaio.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Justizia Ministerioa luzatzen ari delako espainiar nazionalitateari buruzko eskaera ebatzen. Esan du ebazpen hori emateko legezko epea urtebetekoa dela, baina ia hiru urte igaro direla eskaera egin zuenetik. **Q19/979**.
  - Kexa hori Espainiako Arartekoari bidali zaio.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Justizia Ministerioa luzatzen ari delako semearen bizilekuagatik espainiar nazionalitateari buruzko eskaera ebatzen, nahiz eta tasa ordaindu den eta urtebetean ebatziko zela esan zioten. **Q19/985**.
  - Kexa hori Espainiako Arartekoari bidali zaio.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Justizia Ministerioa luzatzen ari delako espainiar nazionalitateari buruzko eskaera ebatzen,

nahiz eta eskaera 2017an aurkeztu zuen.

**Q19/999**.

- Kexa hori Espainiako Arartekoari bidali zaio.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Justizia Ministerioa luzatzen ari delako espainiar nazionalitateari buruzko eskaera ebatzen, nahiz eta 2017ko martxoan aurkeztu zuen. Esan du Erregistro Zibilean azaldu diotela izapidetzeko zain dagoela eta oraindik ez zaiola espedientearen erreferentzia-zenbakirik esleitu. **Q19/1014**.
  - Kexa hori Espainiako Arartekoari bidali zaio.
- Herritar batek erakundearengana jo du, Iruñeko diskoteka bateko irteeran liskarraldi batean sartu zelako eta, horren eraginez, Nafarroako Ospitale Gunean ingresatuta dagoelako. Esan du 22 urte dituela, bi urte daramatzala hemen bizitzen baina oraindik ez duela paperik. Gertaera horrek ekar diezazkiokeen ondorioen beldur da. **C19/1602**.
  - Herritarrari informazioa eman zitzaion, bere eskubideak hobeto defendatzeko.

## 2.9.14 Funtzio publikoa.

### A) Funtzionarioen eskubideak eta betebeharrak:

- Sindikatu batek kexa bat jarri du, Hezkuntza Departamentuak ez dituelako prebentzio-zerbitzuak egindako txosten batean jasotzen diren neurri zuzentzaileak aplikatu. Txosten horretan, hain zuzen ere, Lizarrako ikastetxe publiko bateko zaintzaileen lan-baldintzak eta faktore psikosozialak ebaluatzen ziren, lan-baldintzak eta ematen den zerbitzua hobetze aldera. **Q19/184**.
- Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Onartua.

- Herritar batek kexa bat jarri du, Lehendakariatzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentua luzatzen ari delako goragoko maila batean kokatzeko eskaera ezestearen aurka jarri zuen gora jotzeko errekurtsioa ebatzen. Adierazi du C mailara igotzeko eskatu zuela; izan ere, laguntzailea den arren, teknikari postu bati dagozkion funtzioak esleitzen dizkiote. **Q19/210.**
  - Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Onartua.
- Herritar batek kexa bat jarri du Lehendakariatzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentua luzatzen ari delako jarri zuen gora jotzeko errekurtsioa ebatzen. Errekurtsio hori jarri zuen hasiera batean karrera profesionaleko III. mailan kokatu zutelako, maiatzaren 9ko 7/2017 Legeak, lanbide-karreraren sistemaren aplikazio-esparrua Osasun Departamentuari eta haren erakunde autonomoei atxiki gabeko beste osasun-langile batzuetara zabaltzen duenak, ezarritakoarekin bat. **Q19/214.**
  - Administrazioarekiko tramitazioan konpondu da.
- Pertsonen Autonomiarako eta Garapenerako Nafarroako Agentziari loturiko zentro bateko hainbat zaintzailek kexa bat jarri dute Eskubide Sozialetako Departamentuak eta Lehendakariatzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak diskriminatu egin dituztelako Hezkuntza Departamentuko zaintzaileen aldean, ez baitituzte C mailan kokatu. Adierazi dute bertan sartzeko eta kontratatzeke deialdi berdinetan parte hartu arren Hezkuntza Departamentuari loturiko langileentzat bakarrik aurreikusi dela maila-igoera. **Q19/373.**
  - Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Ezetsia.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Garapen Ekonomikoko Departamentuak ez dituelako berrikusi eta eguneratu errepideetako zaindariei esleitutako funtzioak, 1986an ezarritakoak, ezta postuari aplikatu beharreko araudia ere. Adierazi du C mailako kolektibo bat izan eta agintaritza-agente kontsiderazioa dutela, basozainek eta foruzainek bezalaxe, baina ez dutela kontsiderazio berdina jasotzen. **Q19/407.**
  - Administrazioarekiko tramitazioan konpondu da.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Ablitasko Udalak ez dielako langile gisa jarri zituen zenbait eskaerari erantzun; hala, Udalak urratu egin du jasotako eskaera guztiei erantzuteko betebeharra. **Q19/410.**
  - Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharr-oroigarririk egin.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Hezkuntza Departamentuak ez dielako eman 2016-2017 ikasturtean udako hilabeteetan bere kontratua luzatzeari buruz jarritako erreklamazioari dagokion espedienteak; gainera, ez du ebatzi kontu horren aurka jarritako gora jotzeko errekurtsioa. **Q19/419.**
  - Administrazioarekiko tramitazioan konpondu da.
- Polizien sindikatu batek erakundeari eskatu dio konstituzio-kontrakotasuneko errekurtsio bat jartzeko Nafarroako Parlamentuak onetsitako martxoaren 26ko 16/2019 Foru Legeari, eskuin muturreko taldeek edo funtzionario publikoek eragindako motibazio politikoko ekintzen biktimen errekonozimenduari eta erreparazioari buruzkoari; izan ere, uste dute lege berriak

urratu egiten duela Konstituzio Auzitegiaren epaia, polizia-abusuei buruzko aurreko legea indargabetu zuena. Lege berriaren helburua da torturen biktima gisa aitortzea hala direla egiaztatzen duen epai judizial irmorik ez duten pertsonak, eta horrek urratu egiten ditu errugabetasun-printzipioa eta benetako babes judiziala. **Q19/429.**

- Kexa hori ez da onartu, eskumen-faltagatik.
- Hainbat foruzainek eta polizia-kidegoak eta administrazio publikoetako funtzionarioak ordezkatzeko dituzten zenbait sindikatu eta elkartek kexa bat jarri dute, Nafarroako polizia-kidegoetan ez delako aplikatzen azaroaren 8ko 31/1995 Legea, Lan-arriskuen prebentzioari buruzkoa, ekainaren 12ko 89/391 Zuzentarauarekin eta hori interpretatu duen jurisprudentziarekin bat. Eskatu dute araudia garatzeko lan-arriskuen prebentzioari dagokionez eta garapen horretan arautzeko prebentzio-jarduera, lege horretan ezarritakoarekin bat. Zehazki, eskatu dute beharrezko prozedurak gara daitezela foruzainek urteroko prebentzio-plan bat, arrisku-faktoreen ebaluazio bat, prebentzio-jardueren plangintza bat, informazio eta prestakuntza egokia eta langileen osasunaren gainbegiratze egokia izan dezaten, baita bigarren jarduera-erregimenera igaro eta ezintasun iraunkor egoeran kidegoaren barruan beste postu bat eskuratzeko langileek duten eskubidea aitortu dadin ere. **Q19/432.**
- Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Onartua.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Lehendakartzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak ukatu egin diolako autopsiako laguntzaile lanpostua C mailan kokatzea, kolektibo horrek bete behar dituen funtzioak D mailakoak omen direlako (une honetan maila

hori du). Lehenik eta behin, bere eskaera defendatzeko, herritarrak esan du duela gutxi neurriak hartu direla D mailako postuak zituzten langile asko C mailan kokatzeko. Beste alde batetik, benetan egiten dituen zereginen dagokionez, esan du berak lan egiten duen unitatean ez dagoela anatomia patologikoko teknikaririk, beste autonomia-erkidego batzuetan gertatzen den moduan; ondorioz, autopsia-laguntzaileak dira lanpostu horri esleitutako funtzioak gauzatzen dituztenak. Horren eraginez, trebezia, esperientzia eta, bereziki, ardura berezia eskatzen duten exekuzio-zereginak egin behar dituzte, eta zeregin horiek nabarmen gaintzen dituzte D mailako langileek egin behar izaten dituzten laguntza-zeregin soilak. **Q19/475.**

- Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Ezetsia.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Lehendakartzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentua luzatzen ari delako herritarrak jarri zuen gora jotzeko errekurtsioa ebazten; errekurtsio hori jarri zuen baztertu egin zutelako bera langile finko izendatzea edo, subsidiarioki, mugagabe ez finko, estatuan eta Europan indarrean dagoen jurisprudentziarekin bat. **Q19/490.**
- Ez da hauteman eskubideen urraketarik.
- Herritar batek kexa bat jarri du ez zelako Nafarroako Gobernuarentzat lanean ari zenean jasan zuen laneko jazarpenaren (mobbing) aurkako protokolorik aktibatu, bai eta Laneko eta Gizarte Segurantzako Probintziako Ikuskaritzak ez duelako horri buruz aurkeztutako salaketa bat ebatzi ere. **Q19/500.**
- Kexa hori Espainiako Arartekoari bidali zaio.

- Herritar batek kexa bat jarri du Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak ezetsi egin duelako administrari laguntzaile gisa duen lanaldi erdiko lanpostua ikastetxe batean lan egin ahal izatearekin bateratzeko eskaera, izaera bereko postu batean, lanaldi berdinarekin, Nafarroako Unibertsitate Publikoan, ezin baitu soldataren beste zatirik jaso administrazio, entitate edo instituzio publikoen kargura edo horien mendeko organismo eta enpresen kargura. Erabakia kritikatu du; izan ere, bi postuak betez gero administrari laguntzailearen lanaldi osoa beteko luke, eta horrek soldata eta kotizazioa igotzea ekarriko lioke. **Q19/523.**
  - Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Ezetsia.
- Sindikatu batek kexa bat jarri du, Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak kendu egiten dizkielako arauzko armak eta arma pertsonalak lanerako ezintasun iragankor egoeran dauden foruzainei, ezintasun hori eragin duten kausak edozein izanik ere. Sindikatuak salatu du armak kentzeko prozedura modu sumarisimoan egiten dela eta urratu egiten dituela interesdunen eskubideak. Adibidez, ez zaie kentzearen berri ematen interesdunei, eta ez dakite haien aurkako administrazio-prozedura bat ireki denik; gainera, ez dute entzunaldirako izapiderik haien interesen defentsa alegatzeko. Bestalde, sindikatuak zalantzan jartzen du Foruzaingoaren eskumena armak gordailuan izateko. **Q19/529.**
  - Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Onartua.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak bitarteko izapidegile prozesalaren postutik kanpo utzi duelako, funtzionario titularra lanera itzuli delako. Adierazi du postutik kentzea ez dela bidezkoa, berak betetzen zuen postua ez zelako hori eskuratzeko deialdian eskaintzen zen berdina. Halaber, kexa jarri du Departamentuak ez duelako gaiari buruz jarritako gora jotzeko errekurtsioa ebatzi. **Q19/540.**
  - Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Ezetsia.
- Nafarroako funtzionario publikoen sindikatu batek kexa bat jarri du, Hezkuntza Departamentuak ez dizkielako afiliatu bati aitortzen Helduen Hezkuntza eta Sustapen programan irakatsitako ingeles-ikastaroak. **Q19/548.**
  - Kexa hori ez da onartu, arazoa aldeztu aurretik administrazioari planteatu ez zaiolako.
- Polizien elkargo profesional batek kexa jarri du, kezkatu egiten duelako 2019ko martxoaren 26ko 16/2019 Foru Legea, eskuin muturreko taldeek edo funtzionario publikoek eragindako motibazio politikoko ekintzen biktimen errekonozimenduari eta erreparazioari buruzkoa, aplikatzeak ekarriko dituen ondorioek. Adierazi du lege horrek aukera ematen duela administrazio-prozedura bidez ikertzeko zigor-arloan preskribatuta ez dauden gertakariak, eta hori esparru juridikoaren inbasio bat dela. Gehitu du, horrez gain, ez dela inolako bitartekorik ezartzen hirugarrenen ohorerako eskubidea, errugabetasun-printzipioa eta benetako babes judiziala berme guztiekin gauzatzeko; gainera, pertsona horiek behartuta daude Aitortzarako eta Erreparaziorako Batzordearekin lankidetzan aritzera. Elkarteak dakienez, foru-lege horrek aurreko foru-legearen konstituzio-kontrakotasuneko

kausa berberak ditu, eta aurreko lege hori Konstituzioaren kontraktatzat jo zuen Konstituzio Auzitegiak. Gainera, gertakariak ikertu eta ez-zilegi penaltzat jotzeko lege horretan aurreikusten den administrazio-prozedurak urratu egiten ditu polizia nazionalen eta guardia zibelen ohorerako eskubidea eta benetako babes judiziala izateko eskubidea. Ondorioz, konstituzio-kontraktasuneko beste errekurtsu bat jartzeko eskatzen du. **Q19/567**.

- Kexa hori ez da onartu, eskumen-faltagatik.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Uharteko Udalak ez duelako behar bezala aplikatu harrera- eta babes-protokoloa, bere lanpostuan pairatzen ari den laneko jazarpen-egoeraren harira. Gainera, ez da benetan errespetatu bere sentsibilitate handiko langilearen izaera eta ez daki aseguru-enpresari eman dion laneko istripua aitortzen duen epai irmo baten berri. Bestalde, kexan eskatzen du Nafarroako Osasun Publikoaren eta Lan Osasunaren Institutuak bere kasuaren jarraipena abian jar dezala, bizi duen etsaitasun-egoera zuzentzen dela bermatzeko. **Q19/628**.
- Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Onartua.
- Bi herritarrek bi kexa jarri dituzte, Iruñeko Udalak ez dizkielako idatziz helarazten hiri-kontserbaziorako mantentze-lanen laguntzaile postuei esleitutako funtzioak; izan ere, ez dakite funtzio horiek zein diren, ez baitziren deialdian ageri. **Q19/699** eta **Q19/702**.
- Administrazioarekiko tramitazioan konpondu dira.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Hezkuntza Departamentua luzatu egin zelako Lehendakartzako, Berdintasuneko, Funtzio

Publikoko eta Barneko Departamentuari gora jotzeko jarri zuen errekurtsua helarazten. Garbiketako langile mugagabe ez-finkoaren izaera aitortzeko eskaera baztertu izanari jarri zion errekurtsu hori, eta Departamentua denbora gehiegi hartzen ari da hori ebazten. **Q19/738**.

- Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Onartua.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Funtzio Publikoko Estatu Idazkaritza luzatzen ari delako herritarrak jarritako gora jotzeko errekurtsu bat ebazten. Errekurtsua jarri zuen igualatorio mediko batek uko egin ziolako giltzurrunetako gaixotasun larri bat duen bere semea Bartzelonan dagoen erreferentziako ospitalera bidaltzeari, bertan haren bilakaera kontrola zezaten. **Q19/757**.
- Kexa hori Espainiako Arartekoari bidali zaio.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Hezkuntza Departamentua luzatzen ari delako herritarrak jarritako gora jotzeko errekurtsu bat ebazten. Errekurtsu hori jarri zuen bere lan-kontratua behin betiko eten zutelako, lanerako gaitasun-faltatik edo lanpostura egokitzeko ezintasunetik eratorritako kausak zirela eta. **Q19/786**.
- Ikertutako kexa – 2020an emandako ebazpena – Ezetsia.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Iruñeko Udalak ikerketa-batzorde bat sortu behar duelako hamalau urte baino gehiagoan udaltzain-postuan jasan behar izan dituen eraso psikologiko larri eta etengabeak argitzeko. Jazarpen horrek larriki eragin dio bere osasunari eta pertsona gisa duen egonkortasunari. **Q19/788**.
- Kexa hori ez da onartu, eskumen-faltagatik.

- Herritar batek kexa bat jarri du, Hezkuntza Departamentuak ez dituelako beharrezko neurriak hartu Bigarren Hezkuntzako ikastetxe bateko departamentuburu gisa jasaten ari den egoerari eta lan-giroari erantzuteko. **Q19/936**.
    - Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Onartua.
  - Herritar batek kexa bat jarri du, Osasun Departamentuak eta Lehendakartzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuak ez dituztelako beharrezko xedapenak bultzatu erizaintzako teknikariei (“erizaintzako zaintza osagarrietako teknikariak”) karrera profesionala emateko. Hori ez dator bat osasungintzako langileen beste kolektibo batzuentzat aurreikusitakoarekin. Gainera, ez dute neurririk aurreikusi kolektibo horren hobekuntza profesionalerako (kokapena, kategoria, etab.), nahiz eta horixe egin den duela gutxi Nafarroako Foru Komunitateko beste talde profesional batzuekin. **Q19/941**.
    - Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Lehendakartzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuak ez du onartu eta Mankomunitateak onartu du.
  - Bi herritarrek kexa bat jarri dute, Hezkuntza Departamentuak ez duelako berrikusi irakasleen hurrengo lekualdatze-lehiaketan jasango duten konparaziozko bidegabekeria, gainerako funtzionarioekin alderatuta; izan ere, amatasuna dela-eta, eta soil-soilik horregatik, kalifikazio okerragoa dute, ezin izan baitituzte praktikak ikasturte honetan egin. Hori dela eta, eskatu dute jasan duten tratu baztertzaille hori berrikus dadila eta aurreko ikasturteko lanagatik edo praktiketako ikasturteagatik puntuak emateko; izan ere praktikak datorren ikasturtean egingo dituzte. **Q19/955**.
  - Ikertutako kexa – Ebazpena 2020an emana – Erantzunaren zain.
  - Herritar batek kexa bat jarri du, Osasun Departamentua luzatzen ari delako herritarrak jarri zuen gora jotzeko errekurtsio bat ebazten, nahiz eta horretarako legez ezarritako hiru hilabeteak igaro diren. Errekurtsioa jarri zuen ezetsi egin ziotelako karrera profesionala aitortzeko eskaera. **Q19/966**.
    - Ikertutako kexa – Ebazpena 2020an emana – Erantzunaren zain.
  - Herritar batek informazioa eskatu du errepideetako zaindariak foruzainen eta basozainen maila bera, hau da, C maila, izateko proposamenari buruz (J16/7 espedienteak). **C19/481**.
    - Herritarrari informazioa eman zitzaion, bere eskubideak hobeto defendatzeko.
  - Herritar batek kexa bat jarri du, Nafarroako Gobernuak ez diolako karrera profesionala aitortzen Pertsonen Autonomiarako eta Garapenerako Nafarroako Agentziako funtzionario talde bati. **C19/1601**.
    - Interesdunak atzera egin du.
- B) Enplegatu publikoen ordainsariak:
- Herritar batek kexa bat jarri du, Lehendakartzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak zenbateko bat kendu diolako nominatik, esku-hartze unitateko agente gisa zuen postuaren eta egun duen kabo postuaren artean, lanpostuko osagarriaren kontzeptuan, dagoen ordainsari-aldea dela-eta. Adierazi du kabo postua betetzea bazegokion ere, esku-hartze unitatean polizia gisa aritu den aldirian eraginkortasunez eta modu egokian gauzatu



zituela postuari zegozkion karga eta funtzio guztiak; ondorioz, ez zaio arrazoizkoa iruditzen ordainsarian dagoen aldea itzuli behar izatea, zerbitzu horiek emateagatik dagokion ordaina baita. 104.

- Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebehar-oroigarririk egin.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Ablitasko Udalak ez diolako ordainketa-osagarria atzeraeraginez aitortzen, baina herritarrak uste du hori ordaindu beharko lioketela, hainbat zerbitzutako enplegatu gisa betetzen duen postuan gauzatu ohi dituen zereginak kontuan hartuta. Adierazi du deialdian esleituta ez bazeuden ere, osagarridun postuak dituzten langileek egiten dituzten funtzio espezifikoen parekoak egin dituela, hala agindu dioten heinean, hala nola udal-eraikinetako mantentze-lanak edo iturgintzako eta elektrizitateko konponketak. Ondorioz, diskriminatzailea iruditzen zaio dagokion ordainketa-osagarria ez aitortzea, lankideei aitortu baitzaie. 104.
- Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebehar-oroigarririk egin.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Osasun Departamentua luzatzen ari delako herritarrak jarri zuen gora jotzeko errekurtsio bat ebazteko, nahiz eta horretarako legezko epea igaro den. Errekurtsioa jarri zuen ez zelako aintzat hartu eskusibotasun-osagarria ordaintzeko egin zuen eskaera. **Q19/231.**
- Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Onartua.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Hezkuntza Departamentuak ez diolako txandakako lanaren osagarria atzeraeraginez ordaindu, nahiz eta helduentzako Bigarren

Hezkuntzako ikastetxe batean duen lan-ordutegiaren eraginez hala dagokion, ulertzen duelako bere ordutegia ez dela hiruhileko oso bateko lanegunen heren batean baino gehiagoan aldatzen. **Q19/244.**

- Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Ezetsia.
- Nafarroako funtzionario publikoen sindikatu batek, hainbat irakasleren izenean, berrogeita zazpi kexa jarri ditu, Hezkuntza Departamentua luzatzen ari delako gora jotzeko jarri zituzten errekurtsioak ebazten. Errekurtsioak jarri zituzten aurretik eskaerak egin zituztelako hainbat ikasturtetako udagaraiko soldaten ordainketen harira. **Q19/268, Q19/269, Q19/270, Q19/271, Q19/272, Q19/273, Q19/274, Q19/275, Q19/276, Q19/277, Q19/278, Q19/279, Q19/280, Q19/281, Q19/282, Q19/283, Q19/284, Q19/285, Q19/286, Q19/287, Q19/288, Q19/289, Q19/290, Q19/291, Q19/292, Q19/293, Q19/294, Q19/295, Q19/296, Q19/297, Q19/298, Q19/299, Q19/300, Q19/301, Q19/302, Q19/303, Q19/304, Q19/305, Q19/306, Q19/307, Q19/308, Q19/309, Q19/310, Q19/311, Q19/312, Q19/313 eta Q19/427.**
- Ikertutako kexak – Emandako ebazpena – Onartua.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Kultura, Kirol eta Gazteria Departamentuak ez dizkiolako ordaindu Altsasun hainbat zerbitzutako enplegatu gisa egin dituen ezohiko orduak, nahiz eta hiru aldiz eskatu duen ordu horiek ordaintzeko. **Q19/340.**
- Administrazioarekiko tramitazioan konpondu da.
- Nafarroako funtzionario publikoen sindikatu batek, hainbat irakasleren izenean, hogeita bost kexa jarri ditu, Hezkuntza

Departamentuak ez dielako erantzun hainbat ikasturtetako uda-garaiko soldatak ordaintzeko egindako eskaerei. **Q19/342, Q19/343, Q19/344, Q19/345, Q19/346, Q19/347, Q19/348, Q19/349, Q19/350, Q19/351, Q19/352, Q19/353, Q19/354, Q19/355, Q19/356, Q19/357, Q19/358, Q19/359, Q19/360, Q19/361, Q19/362, Q19/363, Q19/364, Q19/365** eta **Q19/366**.

- Ikertutako kexak – Emandako ebazpena – Onartua.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Atarrabiako Udalak ez dielako erantzun tokiko erakundeko funtzionario gisa aurkeztu zuen instantzia bati. Horren bidez, eskatzen zuen ezohiko orduen zenbatekoa ez izateko, inolaz ere, ohiko orduen zenbatekoa baino baxuagoa, Nafarroako Administrazio Auzitegiaren ebazpen bati jarraikiz. **Q19/377**.
  - Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Onartua.
- Lanbide Heziketa Bereziko hainbat irakaslek kexa bat jarri dute, Hezkuntza Departamentuak ez dielako erantzun jarri zuten instantzia bati. Instantzia horretan eskatzen zuten berariazko osagarria eta dedikazio bereziko osagarria aitortzeko, Bigarren Hezkuntzan (DBH) lan egiten duten pedagogia terapeutikoko irakasleei ordaindu zaizkienak, hain zuzen ere. **Q19/388**.
  - Administrazioarekiko tramitazioan konpondu da.
- Nafarroako funtzionario publikoen sindikatu batek kexa bat jarri du, Lizarrako Udalak ez dituelako aitortzen, ez eta ordaintzen ere, udaltzaingo txandakako lanaren eta gaueko lanaren osagarriak oporraldietan. **Q19/412**.
  - Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebehar-oroigarririk egin.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Burlatako Udalak ez duelako Nafarroako Administrazio Auzitegiaren ebazpen bat exekutatu, nahiz eta epaia irmoa den orain. Ebazpen horren bidez, aitortzen zen eskubidea zuela ezohiko orduak ohiko orduen prezioan ordaintzeko, baita aurreko lau ekitaldietako aldeak atzeraeraginez ordaintzeko ere. **Q19/436**.
  - Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Onartua.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Lehendakartzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak ez dielako teknikariei arrisku bereziagatik osagarria esleitzen Eskubide Sozialetako Departamentuko hiru ikuskatzaileei, nahiz eta Departamentuak aitortzen duen langile horiek gidatu egiten dutela, modu nahiko ohikoan. Gainera, kexa jarri du gora jotzeko errekurtsio bat jarri duelako osagarria esleitzeko eskaera aintzat ez hartzeko erabakiaren aurka eta ez delako errekurtsio hori ebatzi. **Q19/484**.
  - Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Ezetsia.
- Nafarroako funtzionario publikoen sindikatu batek kexa bat jarri du, Atarrabiako Udalak ez dielako erantzun Nafarroako Poliziei buruzko azaroaren 19ko 23/2018 Foru Legearen 58. artikuluan jasotzen den berariazko osagarria aitortzeko eskaerari. **Q19/588**.
  - Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Onartua.
- Herritar batek kexa bat jarri du, ez dagoelako ados udal-egoitza batean, funtzionario-erregimenean,

zaintzaile/gerokultore/OLT/EUD gisa duen lan-harremana arautzen duten zenbait alderdirekin. Zehazki, azaldu du plantilla organikoaren arabera postu hori 1. taldekoa dela eta D mailan kokatzen dela. Hala ere, jasotzen duen soldata E taldeari esleitutakoa da eta ez ditu aitortuta gaueko eta jaiegunetako lanaren ordainsari osagarriak, D mailari dagokionak. Halaber, esan du dagokiona (1.457 ordu) baino lan-egutegi luzeagoa duela (1.554 ordu). **Q19/591**.

- Kexa hori ez da onartu, arazoa aldezturik administrazioari planteatu ez zaiolako.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Nafarroako Gobernuko administrari laguntzaileen (D maila) eta administrazioko langile ofizialen (C maila) parekatze ekonomikoari dagokionez uste duelako bidezkoagoa litzatekeela C mailan sartzea administrari laguntzaileen zerbitzuak ematen ari diren eta maila horri dagokion titulazioa duten langileak (batxilergoa, bigarren mailako lanbide heziketa edo baliokidea). Neurri horri esker, pertsona askok ikasten jarraituko dute eta ez dituzte ikasketak utziko eskola-graduatuak edo baliokidea lortzean. Gainera, nolabaiteko balioa emango litzaioke derrigorrezko oinarrizko hezkuntzako titulua lortu ondoren ikasten jarraitu duten pertsonari. Eskatu du administrari laguntzaileen oposizioak edo aldi baterako probak antolatzeari utz diezaiotela eta administrazioko langile ofizial postuetarako plazak bakarrik deitzeko, C mailari dagokion titulua eskatuta. **Q19/599**.
- Kexa hori ez da onartu, arazoa aldezturik administrazioari planteatu ez zaiolako.
- Tokiko batzorde batek kexa bat jarri du, Eguesibarko Udalak ez dizkiolako ez aitortzen ez onartzen berariazko osagarria

eta txandakako lanaren osagarria Udaltzaingoa, Nafarroako Polizia Kidegoei buruzko Foru Legea aplikatuta. **Q19/605**.

- Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Onartua.
- Nafarroako funtzionario publikoen sindikatu batek kexa bat jarri du, Hezkuntza Departamentua luzatzen ari delako ofiziozko berrikusketa-prozedura bat ebazten. Horrek zerikusia du afiliatu bati 2015/2016 ikasturteko udari dagokion soldata ordaintzearekin. **Q19/634**.
- Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Onartua.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Hezkuntza Departamentuak ez dizkiolako uztaileko eta abuztuko soldatak ordaindu, nahiz eta bost hilabete eta erdiz lan egin duen. Departamentu horrekin harremanetan jarri da bost hilabete eta erdi horiek zer irizpideren arabera zenbatu diren jakiteko, bitarteko irakasleen kasuan. Alabaina, ez du erantzunik jaso. **Q19/659**.
- Administrazioarekiko tramitazioan konpondu da.
- Nafarroako funtzionario publikoen sindikatu batek kexa bat jarri du, Hezkuntza Departamentua luzatu egin delako afiliatu batek jarritako gora jotzeko errekurtsio bat ebazten. Errekurtsioa jarri du isilbidez ezeztatu dutelako gradu-osagarria aitortzeko eta atzeraeraginez ordaintzeko eskaera. **Q19/739**.
- Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebehar-oroigarri egin.
- Nafarroako funtzionario publikoen sindikatu batek kexa bat jarri du, Zangozako Udalak ez dizkiolako erantzun adinekoen udal-egoitza

bateko adinekoen hainbat zaintzaile D mailan kokatzeko eskaerari, Udalaren plantilla organikoan postu horri esleitu zaion maila betetze aldera. Q19/764.

- Ikertutako kexa – Ebazpena 2020an emana – Erantzunaren zain.
- Hainbat herritarrek hiru kexa jarri dituzte, Osasun Departamentuak ez dielako ez aitortzen ez ordaintzen gaueko lanaren osagarria Nafarroako Ospitale Guneko zeladore gisa. Haien lan-ordutegia 17:00etatik 00:20era bada ere, Departamentuak ez du gaueko lantzat jotzen txanden ordu-tarte bat, gaueko lantzat hartu beharko lirakeen orduetan egiten dutena (22:00etatik 8:00etara). **Q19/791, Q19/796** eta **Q19/819**.
- Ikertutako kexak – Ez da hauteman eskubideen urraketarik.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Lehendakartzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuak ez dielako gradu-osagarria ordaintzen adimen-desgaitasuna duten pertsonentzako egoitza bateko lan kontratu finkodun langileei. Hori bidegabekeria iruditzen zaie langile horiei, funtzionarioek bezalako tratua jasotzen ez dutelako; gainera, egoera are okerragoa da, lan kontratudun administrariak ere gradua kobratzen hasiko direlako. **Q19/824**.
- Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharririk egin.
- Nafarroako funtzionario publikoen sindikatu batek, hainbat irakasleren izenean, hamaika kexa jarri ditu, Hezkuntza Departamentua luzatzen ari delako gradua aitortu eta ordaintzeko eskaerei erantzuten, lau urteko atzeraeraginez, preskribatu ez duela uste dutelako, baita interesak ordaintzeko eskaerei dagokienez ere. **Q19/829**,

**Q19/830, Q19/831, Q19/832, Q19/833, Q19/834, Q19/835, Q19/836, Q19/837, Q19/838, Q19/839** eta **Q19/860**.

- Administrazioarekiko tramitazioan konpondu dira.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Hezkuntza Departamentuak ukatu egin dielako familia-laguntzaren ordainketa, adoptatu aurreko legeko zaintza egoeran dituen bi adingabe direla eta; izan ere, Nafarroako Administrazio Publikoen zerbitzura dauden langileen estatutuaren arabera, adoptatu aurreko legeko zaintzaren figurak ez die harrera-familiako titularrei filiazio-baldintza ematen, hori soilik modu naturalean edo adopzio-kasuetan aitortzen baita. Herritarraren ustez, laguntzaren xedea familia barruko zaintza ahalbidetzea bada, helburu hori adopzio kasuan nahiz adopzio aurreko zaintza kasuan beteko litzateke. Kargak eta ardurak berdinak dira, lege-egoera bata zein bestea izan. Horrez gain, adopzioa dagoeneko berretsi da eta epai judizialaren zain dago. 107.
- Ikertutako kexa – Ebazpena 2020an emana – Erantzunaren zain.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Lehendakartzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentua luzatzen ari delako haren administrazio-egoera erregularizatzen, nahiz eta epai batek adierazi duen eskubidea duela 26 eguneko bidaia-baimen bat eta erditu ondorengo hamazazpi asteko baimen bat izateko. 107.
- Administrazioarekiko tramitazioan konpondu da.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Iruñeko Udalak ez dizkiolako ordaindu kontingentzia profesionalen eraginez baja medikoan egon zen aldiari dagozkion soldata-osagarriak.

Zehazki, ez dizkio ordaindu jaiegunei, gauei eta San Ferminetako egunei dagozkien osagarriak, besteak beste, baja medikoa hasi zuenetik medikuen epaimahaiak ezintasun iraunkor osoa aitortu zion artekoak.

## Q19/853.

- Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharririk egin.
- Nafarroako funtzionario publikoen sindikatu batek kexa bat jarri du, Zangozako Udalak ez duelako aplikatzen Nafarroako administrazio publikoetan lan egiten duten langileen estatutua ordainsari osagarriei dagokienez, udal egoitza bateko langile guztien kasuan, nahiz eta hori adostu zen Udaltzatzen ezohiko bilkura batean. 108.
- Ikertutako kexa, tramitazio prozesuan.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Cabanillaseko Udala luzatzen ari delako berariazko osagarria aitortzeko aurkeztu zuen eskaerari erantzuten; osagarri hori Nafarroako Polizien Foru Legeak arautzen du. Aitortza hori atzeraeraginez egin beharko litzateke, foru-lege hori indarrean sartu zenetik aurrera zenbatzen hasita, eta atzerapen-interesak ere kontuan hartu beharko lirateke. Udalak, atzerapena justifikatzeko, esan du udal-hauteskundeak duela gutxi izan direla, eskatutako osagarria ezartzeko legean urtebeteko epea ezarrita dagoela, lanpostu bakoitza baloratzeko aurretiko azterketa bat egiteko beharra dagoela eta ez dakiela aguazil-postuari Nafarroako Polizien Foru Legean xedatutakoa aplikatu behar zaion. 108.
- Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Erantzunaren zain.
- Nafarroako funtzionario publikoen sindikatu batek kexa bat jarri du, Lizarrako Udalak ez diolako afiliatu batek egindako eskaerari

erantzun. Horren bitartez, Udalari eskatzen zion oporraldiari dagokion kontzeptua ordaintzeko, iragandako urteak kontuan hartuta, zenbateko hori izanik aurreko urtean gauetan eta jaiegunetan lan egindako egunengatik jasotako zenbatekoaren batezbestekoa. **Q19/908.**

- Ikertutako kexa, tramitazio-prozesuan.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Hezkuntza Departamentuak ezetsi egin duelako aldi baterako ezintasunaren eraginez erabili ez zituen opor-egunak aitortu eta ordaintzeko eskaera; izan ere, irakaslea denez, aldi baterako ezintasunaren ondoren lanera itzuli ondorengo egunetan nahitaez erabili behar zituen gelditzen zitzaizkion opor-egun horiek. Hala ere, herritarrak uste du lanera itzuli ondoren erabil zitzakeela, opor-egunak sortu ziren urtea bukatu eta hemezortzi hilabeteko epean. **Q19/909.**
- Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharririk egin.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Eguesibarko Udalak, ordaintzen ari zen antzinatasun-kontzeptuan akats bat onartu ondoren (bosturtekoa aitortzen zion antzinatasun gisa, zegozkion hirurtekoak ordaindu beharrean), erabaki duelako langileen estatutuaren 59. artikulua aplikazioa azken urteko nominei bakarrik dagokiela. Hala ere, herritarrak uste du azken lau urteetan aplikatu behar dela, Udalak aldi baterako kontratatu dituen administrazioko langileen graduaren aitortzarekin egingo den bezalaxe. **Q19/918.**
- Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Ezetsia.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Uharteko Udalak ez diolako erantzun, nahiz eta hiru hilabete baino gehiago igaro diren gradu-

osagarria aitortu eta ordaintzeko eskaera egin zuenetik. **Q19/922.**

- Administrazioarekiko tramitazioan konpondu da.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Burlatako Udalak ez dizkiolako egin dituen hiru ezohiko orduak ohiko orduen prezioan ordaindu, Nafarroako Administrazio Auzitegiaren ebazpen batek ezarritakoa betetze aldera. Udalak bi epai judizial aipatzen ditu ordainketaren justifikazio gisa; epai horiek zuzendu egiten dute Nafarroako Administrazio Auzitegiaren irizpidea, tokiko erakundeek langileen ezohiko orduak ordaintzeko aplikatu behar duten prezioari dagokionez. **Q19/931.**
  - Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebehar-oroigarririk egin.
- Nafarroako funtzionario publikoen sindikatu batek kexa bat jarri du, Hezkuntza Departamentua luzatzen ari delako afiliatu batek jarritako gora jotzeko errekurtsio bat erantzuten. Errekurtsioa jarri zuen ezetsi egin ziotelako ezintasun iraunkor absolutuagatik erretiroa hartu aurreko aldi baterako ezintasun aldian erabili ez zituen oporrak likidatu eta ordaintzeko eskaera. **Q19/932.**
  - Ikertutako kexa – Ebazpena 2020an emana – Erantzunaren zain.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Osasun Departamentua luzatzen ari delako herritarrak jarri zuen gora jotzeko errekurtsioa ebazten. Errekurtsioa jarri zuen ezetsi egin ziotelako mediku gisa egin zituen guardietatik eratorritako dietak ordaintzeko eskaera. **Q19/944.**
  - Ikertutako kexa – Ebazpena 2020an emana – Erantzunaren zain.

- Nafarroako funtzionario publikoen sindikatu batek kexa bat jarri du, Lehendakartzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuak ez duelako zuzendu funtzionarioek bizi duten diskriminazio-egoera, kontratudun langileen aldean, gradu-osagarria azken horiei bakarrik aitortzen zaielako. Adierazi du funtzionarioek ordainsari txikiagoa jasoko dutela graduaren kontzeptuan; izan ere, hori kalkulatzeko 8 urteko antzintasuna hartuko da kontuan; bitarteko langileen kasuan, antzintasuna 6,7 urtekoa da. Hori dela eta, sindikatuak eskatu du horrek eragindako ordainsarien arteko aldeak erregularizatzeko. **Q19/976.**

- Kexa hori ez da onartu, arazoa aldezturik administrazioari planteatu ez zaiolako.

- Herritar batek kexa bat jarri du, Lehendakartzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuak eta Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazio Departamentuak ez diotelako aitortzen eskusibotasun-osagarria bigarren departamentu horretako Auditoretza Ataleko Buruzagitzari. Batzordearen 907/2014 (EB) Erregelamendu Delegatuan eta Auditoretzen Nazioarteko Arauetan dagoen interes-gatazka kontuan hartuta, eta aintzat hartuta Ekonomia eta Ogasuneko Departamentuko beste atal batzuetan auditoretza-zereginak betetzen dituztenei osagarri hori aitortzen zaiela, herritarrak uste du kasu honetan ere aitortu beharko litzatekeela. Hala ere, Departamentuak adierazi du unitate horrek ez duela dedikazio oso eta absolutua eskatzen, ez eta guztizko eskuragarritasuna ere, Nafarroako administrazio publikoko langileen estatutuan ezarritako baldintzetan. **Q19/1009.**

- Ikertutako kexa – Ebazpena 2020an emana  
– Erantzunaren zain.

## C) Lanpostuen hornidura:

- Herritar batek kexa bat jarri du, Osasun Departamentuak iraungi egin duelako haur eta gazteentzako buruko osasun-zentro batean betetzen zuen postu hutsaren kontratua, postuak eskatzen dituen funtzioak betetzeko hainbat zailtasun dituela argudiatuta. Herritarrak adierazi du kontratua iraungitzeko gaitasunik ezak erreferentzia egin behar diela zeregin guztiei edo garrantzitsuenei, eta funtzio solteak egiteko gaitasunik ez izatea ez dela kontratua iraungitzeko kausa justifikatua. Gainera, gogorazi du beharrezkoa dela langilea beste postu batean kokatzea.

### Q19/33.

- Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Ezetsia.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Lehendakartzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak bertan behera utzi duelako izapidetze prozesal eta administratiboko kidegoan bitarteko langile gisa betetzen zuen aldi baterako atxikipena, postuari dagozkion funtzioak eraginkortasunez egiteko gaitasunik ez izateagatik. Gainera, kexa bat jarri du, Departamentua luzatzen ari delako bertan behera uzteko ebazpenaren aurka jarritako gora jotzeko errekurtsioa ebazten.

### Q19/35.

- Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Ezetsia.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Lehendakartzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak bertan behera utzi duelako Justizia Administrazioan zuen postua, funtzionario

titular batek bete dezan, haren ardura duen Lehen Auzialdiko Epaitegiko antzinasunetik handieneko bitarteko langilea delako. Hala ere, herritarrak dakienez, epaitegi horretan antzinasun handiagoa duten bitarteko langileak daude, eta bere postua bertan behera utzi arte, hutsik zegoen postu bat zegoen. Hori dela eta, uste du postutik kentzeko arrazoa izan dela hainbat laneko baja eskatu behar izan dituela, jasaten duen gaixotasun kronikoarekin eraginez, bai eta desgaitasun-maila bat aitortuta duela ere.

### Q19/129.

- Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Ezetsia.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Lehendakartzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak bertan behera utzi duelako betetzen zuen postua. Gainera, ez dio jakinarazi berari buruz prebentzio-zerbitzua egiten ari zen aldi aldiko kontrolari buruzko informaziorik; kontrol horren xedea zen erabakitzea herritarrak betetzen ote zuen postuak egokitzapenik behar zuen. Adierazi du ezin izan duela jarraipen horren egoera atzitu eta, ondorioz, ezin izan du egiaztatu postua egokitu behar ote zen; hala, ez daki postua bertan behera uzteko erabakia ekidin zitekeen.

- Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharririk egin.

- Herritar batek kexa bat jarri du, ikastetxe publiko batek ez dielako behar besteko informazioa eman lekualdatze-lehiaketa bidez esleituko den eta haren interesekoa den plaza baten lan-ordutegiari buruz Badaki ordutegia aldatu egin daitekeela, baina uste du gutxi gorabeherako informazioa eman diezaioketela, aurreko urteetako ordutegia kontuan hartuta. Haren iritziz, plaza bat aukeratu baino lehen guztiz

arrazoizkoa da lanpostu horren ezaugarriak ezagutzeko interesa izatea, lana eta familia bateratu ahal izateko. **Q19/223.**

- Administrazioarekiko tramitazioan konpondu da.
- Bi herritarrek bi kexa jarri dituzte, Lehendakartzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak ez duelako lekualdatze-lehiaketa deitu Nafarroako Foruzaingoko kabo-lanposturako. Adierazi dutenez, Nafarroako Foruzaingoko lanpostuak betetzeko martxoaren 25eko 57/2002 Foru Dekretuaren 10.2 artikuluan xedatutakoaren arabera, lehiaketa horiek urtero egin beharko lirateke. Hala ere, azken hamabi urteotan bost lekualdatze-lehiaketa bakarrik deitu dira eta, kasu batzuetan, bost urte ere igaro dira deialdi batetik hurrengora. **Q19/230** eta **Q19/234.**
- Ikertutako kexak – Emandako ebazpena – Ezetsia.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Lehendakartzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentua luzatzen ari delako lekualdatze bidez administrari laguntzaileen (D maila) eta administrarien (C maila) lanpostu hutsak hornitzeko deialdiari buruzko ebazpena ematen. Luzatze horren eraginez, lekualdatze-lehiaketa horretan aterako diren lanpostuetako aldi baterako langileek antsietate handia dute, ez baitakite kontratua noiz bukatuko den. Herritarrak azaldu du administrari laguntzaile plazak egonkortzeko oposizioaren deialdirik ez egotea ere eragiten duela atzerapenak; gainera, deialdia egin arte, ikasten ari direnek ez dute gaitegia ezagutuko. **Q19/250.**

• Administrazioarekiko tramitazioan konpondu da.

- Herritar batek kexa bat jarri du, Lehendakartzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentua luzatzen ari delako zaintzaile-postuaren lekualdatze-lehiaketaren prozedura izapidetzen (2018ko uztailean argitaratu zen deialdia). Oraindik ez da argitaratu behin betiko zerrenda, alegatutako merituak baloratu ondoren argitaratu beharrekoa. Ez du ulertzen zergatik ari den luzatzen, hoguei bat hautagai baino ez baitaude. **Q19/378.**
- Administrazioarekiko tramitazioan konpondu da.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Lehendakartzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentua luzatzen ari delako jarri zuen berrikusteko ezohiko errekurtsua ebazten. Errekurtsu hori jarri zuen iraungi egin zutelako Kultura, Kirola eta Gazteria Departamentuan goi-mailako teknikari gisa zuen postuaren kontratua. **Q19/457.**
- Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Onartua.
- Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuko hainbat funtzionariok kexa bat jarri dute, administrari laguntzaile postuaren deialdian aldi baterako barne-igoerarako hautagaien zerrendan sartzeko beharrezkoa delako hautaprobea guztiak gainditzea; izan ere, gainerako estamentuetan hori ez da beharrezkoa: hautaprobetako bat gainditzea baino ez zaie eskatzen. **Q19/642.**
- Administrazioarekiko tramitazioan konpondu da.
- Nafarroako funtzionario publikoen sindikatu batek kexa bat jarri du, Iruñeko Udalak ez



duelako kontuan hartu Iruñeko Udaltzaingoa proba fisikoen deialdia egiteko eskaera; horren helburua da udaltzainek foruzainen ordainsari berdina jasotzea. Eskaera hori bidali zuten Nafarroako Administrazio Auzitegiaren ebazpen batean hein batean onartzen zelako udaltzain batek jarritako gora jotzeko errekurtsua, bere soldata foruzainen ordainsariekin parekatzeko eskaera isilbidez ezeztatu ziotelako, proba fisikoak gainditzeagatiko konpentsazioari zegokionez.

## **Q19/719.**

- Ikertutako kexa – Ez da hauteman eskubideen urraketarik.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Hezkuntza Departamentuak lekuz aldatu duelako, lekualdatze-lehiaketan 2019-2020 ikasturterako esleitu zitzaion pedagogia terapeutikoko plazak nahikoa ikastordu ez zituelako. Adierazi duenez, bere lanaldia inguruko beste ikastetxe batean osatu beharrean, beste pertsona bat izendatu dute bere plazaren lekualdaketa egiteko; pertsona horrek, baina, puntu gutxiago ditu lekualdatze-lehiaketan, bai eta antzintasun txikiagoa ere irakasle gisa. **Q19/729.**
- Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Ezetsia.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Lehendakartzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak, ibilgailuen parkeko atalburuaren postua betetzeko jarraitutako prozeduran, ez duelako errespetatu jarduketa-plana eta merituak egiaztatzeko dokumentazioa baloratzeko deialdian aurreikusten den sei hilabeteko epea. Hori dela eta, eskatu du lehiaketa bete gabekotzat jotzeko eta atalburu postua hutsik uzteko, hurrengo deialdian betetze aldera. **Q19/845.**

• Ikertutako kexa – Ez da hauteman eskubideen urraketarik.

- Herritar batek kexa bat jarri du, Lehendakartzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentua luzatzen ari delako herritarrak jarritako gora jotzeko errekurtsua bat ebazten. Errekurtsua jarri zuen prestakuntzarako zerbitzu berezietan soziologo-lanpostuak betetzeko hautagaien zerrendatik kanpo utzi zutelako. **Q19/915.**

• Ikertutako kexa – Ez da hauteman eskubideen urraketarik.

- Herritar batek kexa bat jarri du, Hezkuntza Departamentuak ukatu egin diolako Tuterako ikastetxe batean betetzen duen postua plantilla organikoan sartzeko eskaera; izan ere, 2019/2020 ikasturterako Foru Komunitateko lekualdatze-lehiaketan esleitu beharreko postu huts gisa kontsolidatu da, nahikoa irakasle dagoelako administrazio-kudeaketako prozesuen postuaren behin betiko lau plazak betetzeko eta, ondorioz, Departamentuak erabaki duelako plantilla orain arte bezala uztea. **Q19/929.**

• Ikertutako kexa – Ez da hauteman eskubideen urraketarik.

- Herritar batek kexa bat jarri du, Lehendakartzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuak, kategoriaz igotzeko lehiaketa bidez Burlata eta Barañaingo Polizietako lau kabo postu betetzeko deialdian (hemitarrak bertan parte hartu du), puntu erdi baino ez diolako eman ordezkaritza- eta aholkularitza-organoetan egindako zazpi urteengatik. Haren ustez, balorazio horrekin, Departamentuak desbideratu eta indargabetu egiten ditu deialdiaren oinarriak, baremazioari dagokionez; izan ere, egokitzen jotzen duen puntuazioa (puntu erdi) ematen du inolako

lege-oinarri edo -funtsik gabe, eta aurka eginez aipatutako meritu horren bidez eskura daitekeen gehieneko puntuazioari (lau puntu). Adierazi du antzeko egoera bat gertatu zela 2013an, Foruzaingoko kabo postura igotzeko oposizio batean. Azkenean, balorazioa zuzendu egin zuten, epai judizial baten ondoren; epai horrek xedatzen zuen ezin zela meritu zehatz bati eman behar zaion puntuazioa murriztu, aldatu edo zatikatu. **Q19/995.**

- Administrazioarekiko tramitazioan konpondu da.
- Nafarroako funtzionario publikoen sindikatu batek kexa bat jarri du, Nafarroako Erizainen Elkargo Ofizialak ez dielako elkargoko kide diren bitarteko langileei prestakuntza-merituen baremazio-txostena ematen, non adierazten diren karrera profesionalean gora egiteko betekizunak (ziurtagiriak, ikastaroak, irakaskuntzako esperientzia...); izan ere, adierazi duenez, Elkargoak ez du era horretako txostenak egiteko eskumenik. **Q19/1005.**
- Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharririk egin.
- Herritar batek kexa bat jarri du, otsailaren 4ko 4/2019 Foru Legeak, Nafarroako Toki Administrazioaren Erreformarakoak, idazkari eta kontu-hartzaile postu hutsak betetzeko merituen lehiaketa deitzeko epeak ezartzen dituenean, tratu pribilegiatua ematen dielako kontu-hartzaileei; izan ere, idazkarien kasuan, deialdia hiru hilabeteko epean egiten da, eskualdeak sortzeko bosgarren foru-legea onesten denetik aurrera zenbatzen hasita eta, betiere, gehienez ere 4/2019 Foru Legea onetsi zenetik hiru urteko epean. Bitartean, kontu-hartzaileen kasuan, epea bederatzi hilabetekoa da, lege hori indarrean sartzen denetik aurrera zenbatzen hasita. Gehitu du ez dagoela

tratu-desberdintasun hori justifikatzeko kausa objektiborik eta diskriminazioa eragiten duela bi kolektiboen artean.

**Q19/1017.**

- Ez da hauteman eskubideen urraketarik.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Hezkuntza Departamentua luzatzen ari delako gora jotzeko jarri zuen errekurtsioa ebazten. Errekurtsioa jarri zuen ingeles-irakasle gisa zuen administrazio-kontratua eten zutelako, ez zuelako probaldia gainditu. **Q19/1041.**
- Ikertutako kexa, tramitazio-prozesuan.
- Herritar batek erakundera jo du, atalburuen, zerbitziburuen, haur-eskoletako zuzendaritzen eta Iruñeko Udaleko hainbat zerbitzutako koordinatzaileen lanpostuak betetzeko modua dela-eta. Jakin nahi du Udalak deialdi bat atera dezakeen erantzukizuna duten postu horiek behin betiko lanpostu gisa betetzeko edo ea erreserbatu egin behar dituen, funtzionarioek bete ditzaten (erantzukizuneko postuak direlako), baina sei urte baino luzeagoa izan ezin duen epe zehatz baterako. **C19/407.**
- Herritarrari informazioa eman zitzaion, bere eskubideak hobeto defendatzeko.

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

- Herritar batek kexa bat jarri du, Hezkuntza Departamentuak eskatu dielako Nafarroako Unibertsitate Publikoko irakasle elkartu gisa egiten duen jarduerari uko egiteko, baita Iruñeko Hizkuntza Eskola Ofizialean duen irakasle-postuaren eta UNEDeko irakasle-postuaren bateragarritasun-adierazpena eskatzeko ere. Adierazi du bi jarduerak – Nafarroako Unibertsitate Publikoko irakasle elkartua eta UNEDeko irakaslea – baimendu eta Iruñeko Hizkuntza Eskola Ofizialeko

irakasle-postuarekin bateragarritzat jo zituela Hezkuntza Departamentuak; ondorioz, eskatzen du bertan behera utz dadila errekerimendua eta aitortu egin diezaiotela egiten dituen lanpostuak aldi berean egiteko eskubidea. **Q19/199.**

- Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Ezetsia.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Hezkuntza Departamentuak Hezkuntza Ikuskaritzako Zerbitzuko ikuskari-lanpostuak zerbitzu-eginkizun bidez aldi baterako betetzeko hautagaien zerrendatik kanpo utzi zuelako, ez zuelako karrerako funtzionario gisa sei urteko esperientzia egiaztatu, irakaskuntzan. Herritarrak uste du ikuskari gisa hainbat zerbitzu-eginkizun bete izanak ez duela esan nahi karrerako funtzionario gisa egin ez duenik. **Q19/207.**
  - Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Ezetsia.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Lehendakariatzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak ezetsi egin duelako Kudeaketa Prozesal eta Administratiboko Kidegoan zerbitzu-eginkizun bidez plaza bat betetzeko eskaera. Departamentuak uste du zerbitzu-eginkizun horiek ezohiko moduan erabili behar diren tresnak direla, betiere kontuan hartuta zerbitzuaren interesa eta postua beste modu ohiko edo ezohiko batzuen bidez betetzeko ezintasuna. Gaur egun, posible da kidego horren funtzioak beste modu batera betetzea, hain zuzen ere, ordezkoen edo bitartekoen poltsetan dauden hautagaiak izendatuta. Herritarrak, bere eskaera oinarritzeko, esan du egunean 120 km baino gehiago egin behar dituela autoz lanera joateko; horrek zaildu egiten du lana eta familia bateratzea, sei urteko alaba bat baitauka. Halaber, adierazi du interesatzen

zaion plaza izapidetze-kidegoko pertsona batek bete duela, eta kidego horren maila baxuagoa dela. Bukatzeko, adierazi du eskatutako zerbitzu-eginkizunak Justizia Administrazioako magistratu eta letratuen aldeko txostenak dituela. **Q19/237.**

- Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Ezetsia.
- Polizien sindikatu batek kexa bat jarri du, Lehendakariatzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak ez dituelako deuseztatu Nafarroako Foruzaingoko inspektore eta inspektoreorde postuen borondatezko bitarteko izendapenak, nahiz eta egun indarrean dagoen araudiak ezarritako urtebeteko epea igaro den eta epe hori luzatzeko arrazoi bakarra plaza hori behin betiko hornitu arte betetzea den, hizpide den enpleguaren igotze-deialdia onesten denean. **Q19/243.**
  - Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Ezetsia.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Nafarroako Lan Osasunaren Institutuaren medikuen epaimahaiak ez duelako behar bezala arrazoitu bere laneko ezgaitasunaren balorazioari buruz hartutako erabakia. Herritarrak azaldu duenez, hainbat txosten mediko eta perituaren txosten psikologiko xehatua aurkeztu ditu, baina epaimahaiak ez du hauteman bere aurretiko osasun-egoera okertzen duen patologiarik eta, ondorioz, ez du kontsiderazio hori justifikatutzat ematen. **Q19/441.**
  - Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharririk egin.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Hezkuntza Departamentuak ez dituelako enplegu publikoak eskuratzeko deialdietan zerbitzu-eginkizunetarako ezarritako denborazko

epeak aplikatzen eta, ondorioz, ezin delako langileria berritu. Gainera, egonaldiak hain luzeak direnez, indargabetu egiten da eginkizun horien aldi baterako izaera. Zehazki, erreferentzia egiten dio irakasleei laguntzeko zentroetako aholkularitza- eta zuzendaritza-postuak hornitzeko deialdiari; izan ere, kasu horretan, Departamentuak ez ditu ezarritako epeak errespetatzen eta, ondorioz, epe horiek luze gaintitzen dituzten egonaldiak ahalbidetzen ditu.

**Q19/559.**

- Ikertutako kexa – 2020an emandako ebazpena – Ezetsia.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Osasun Departamentuak ez diolako aitortzen gaixotasun profesionalak eragindako aldi baterako ezintasuna, nahiz eta bajaren arrazoa lanpostuan duen lan-egoerak eragindako antsietate-koadro bat izan zen, familia-medikuak zehaztu zuenez. **Q19/700.**
  - Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharririk egin.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Osasun Departamentuak ez diolako aitortzen gaixotasun profesionalak eragindako aldi baterako ezintasuna, nahiz eta bajaren arrazoa lanpostuan duen lan-egoerak eragindako antsietate-koadro bat izan zen, familia-medikuak zehaztu zuenez. **Q19/701.**
  - Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharririk egin.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Hezkuntza Departamentuak ez dielako erantzun herritarrek parte hartu duen lekualdatze-lehiaketa baten harira aurkeztu dituen hainbat instantziari. Adierazi duenez, lehiaketa horretako hautagai zela, zerbitzu-eginkizun bat gauzatzeko aukera eman zitoten, seme-alaba adingabea zaindu ahal

izateko, aurreko urteetan izandako antzeko baldintzetan. Aukera hori izanik, uko egin zion lekualdatze-lehiaketari. Zoritxarrez, zerbitzu-eginkizunaren deialdia aldatu egin zen eta orain ez ditu betetzen baldintza berriak. Haren esanetan, ez zen horren jakitun izan hainbat hilabetez, zerbitzu-eginkizunen epaimahai ebaluatzaileak ez baitzion horren berri eman. Aurkeztutako instantzietan, Hezkuntza Departamentuari azaltzen dio zer gertatu den eta lekualdatze-lehiaketari zergatik uko egin zion, eta eskatzen dio bere egoera pertsonala (guraso bakarreko familia) balora dezala, beste zerbitzu-eginkizun bat eskuratu ahal izateko.

**Q19/720.**

- Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Ezetsia.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Cintruénigoko Udalak ez diolako aukerarik ematen Tafallako Udalean udaltzain postua hartzeko eta, ekitaldi berean, borondatezko eszedentzia-egoeran dagoela adierazteko, lanpostua gorde gabe, Cintruénigoko Udalean zerbitzu ematen jarraitu ahal izateko. **Q19/977.**
  - Interesdunak atzera egin du.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Barañaingo Udalak ez diolako aukerarik ematen udaltzain postua hartzeko eta, ekitaldi berean, borondatezko eszedentzia-egoeran dagoela adierazteko, lanpostua gorde gabe, Corellako Udalean zerbitzu ematen jarraitu ahal izateko. Izan ere, plazari uko egin behar diola esan dio. **Q19/1007.**
  - Interesdunak atzera egin du.
- Herritar batek kexa bat jarri du, udaltzainen artean ohikoa delako postua zerbitzu-eginkizun bidez betetzea. Ez du ezagutzen praktika hori babesten duen lege-oinarria;

ondorioz, zenbait galdera egin ditu. Zehazki, jakin nahi du zenbat denboran egin daitekeen, emakidaren arrazoiak zein diren, publizitate-betebeharra duen ala ez eta beste autonomia-erkidego bateko tokiko erakunde batean egin daitekeen. **C19/1238.**

- Kexa hori ez da onartu, arazoa aldeztatik administrazioari planteatu ez zaiolako.

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

- Bost herritarrek lau kexa jarri dituzte, Lehendakariak, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak lan egindako denbora zenbatu eta banatzeko sistema bikoitza duelako Barne Zuzendaritza Nagusiari loturiko gidari-posturako. Orduen eta egunen arabera kalkulu bikoitz horrek desoreka handiak eragiten ditu gidari guztiek urtean zehar lanean emandako orduak zenbatzerakoan. Adierazi duenez, hein handi batean, desoreka horren jatorria da guardia lokalizatuak lanaldikako sisteman zenbatzen direla, baina ez orduak sisteman; ondorioz, zerbitzuko eskaera-falta konpentsatzeko beharra sortzen da geroago egingo diren zerbitzuekin, nahiz eta faktore hori ez dagoen haien esku. Haien esanetan, lokalizatuta eta eskuragarri egon behar dutenez eta erantzuteko epe zehatz bat bete behar dutenez, ordu horiek zenbatu egin beharko lirake; izan ere, egoera horrek nabarmen murrizten du beste jarduerak egiteko aukera. Bestalde, eskatu dute fitxatzeko sistema bat ezar dadila, zerbitzuan kontrol eta gardentasun handiagoa izateko. **Q19/52, Q19/98, Q19/130 eta Q19/164.**
- Ikertutako kexak – Emandako ebazpena – Ezetsia.
- Herritar batek kexa bat jarri du, balitekeelako Lehendakariak, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentua

urtean onartzen diren aparteko orduen gehieneko muga urratzen aritzea, uztailearen 27ko 51/2016 Foru Dekretuak, Nafarroako suhiltzaile-zerbitzuari atxikitako langileen egiturazko orduak arautzen dituenak, ezarritako eran. Herritarren arabera, hainbat idatzi aurkeztu ditu aparteko ordu horiek nola zenbatzen diren galdetuz, baina ez du erantzunik jaso. Gaineratu du Departamentuak aurrekusten duela ordu horiek denbora eta atseden bidez konpentsatu behar direla, baina ekonomikoki ere konpentsa litezke, funtzionario bakoitzak erabakitzen duenaren arabera. **Q19/146.**

- Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Ezetsia.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak ez duelako onartzen aitatasun-baimen ordaindua, nahiz eta premiaz harreraren hartutako jaioberri bat zaintzeko den. Uko egiteko arrazoia da harrera horren iraupena urtebete baino gutxiagokoa dela eta, Gizarte Segurantzaren legedian aurreikusitakoaren arabera, egoera horretan ez dagokio aitatasun-prestazioa jasotzea. Gurasoen betebehar berdina dituen heinean eta, jaiotza inguratzen duten baldintzen eraginez, jaioberri horietako askok arreata berezia behar dutela kontuan hartuta, eskubidea izan beharko luke haurtxoa baldintza berdinetan zaintzeko. **Q19/156.**
- Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Ezetsia.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Lehendakariak, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak gora jotzeko errekurtsio gisa kalifikatu duelako Barne Zuzendaritza Nagusiari atxikitako gidariaren 2018ko lan-egutegiari buruz egindako informazio-eskaera. Adierazi

duenez, egutegi horretan ezarritakoari buruzko azalpenak eskatu zituen, haren ustez ez dituelako betetzen araudi aplikagarrian ezarritako gehieneko orduak. Hala ere, Departamentuak urtebete baino gehiago behar izan du erantzuteko eta, hori gutxi balitz bezala, informazio-eskaera gora jotzeko errekurtsio gisa kalifikatu du; ondorioz, administrazioarekiko auzibidera jotzeko aukera kontuan hartu behar izan du.

**Q19/165.**

- Gai hori lehen ere izapidetu zen eta ebazpena eman zen, zeina ez baitzuen onartu administrazioak.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Lehendakartzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak, otsailaren 9ko 11/2009 Foru Dekretua, Nafarroako Administrazio Publikoetako funtzionarioen opor, lizentzia eta baimenen erregelamendua onesten duena, aplikatuz, gehienez ere lanaldiaren % 75ean ezartzen duelako minbizia edo beste gaixotasun larriren bat duen seme-alaba adingabe bat zaintzeko lizentzia ordaindua. Kexa jarri duen herritarrak bi seme oso goiztiar ditu eta adierazi du araudi hori Enplegatu Publikoaren Oinarrizko Estatutuan ageri dena baino zorrotzagoa dela; izan ere, estatuko arau horretan ez da gehieneko muga hori aurreikusten baimena erabiltzeari dagokionez. **Q19/173.**
- Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Onartua.
- Sindikatu batek kexa bat jarri du, Hezkuntza Departamentuak ez dituelako beharrezko neurriak hartzen Lizarrako ikastetxe publiko batean eta Iruñeko beste batean dauden desorekak eta irregulartasunak zuzentzeko, zaintzaileen artean asteko lan-orduak banatzeari dagokionez. Sindikatuak salatu du ordezkapen-kontratu bat duen zaintzaileari

ordezkatutako langilearentzat ezarritako gehieneko lan-orduak aplikatzen ari zaizkiola, nahiz eta langile horrek muga txikiagoa duen. Gainera, ez diote ordu gehigarri horiengatik ordaindu. Ondorioz, eskatu du Departamentuak deskribatutako egoera zuzen dezala eta orduetan dagoen alde horri buruz informatzeko betebeharrari buruzko iritzia eman dezala, bai eta eraginpeko langileek aparteko orduak egiteko duten betebeharrari eta dagozkien ordainsariak aitortzeko beharrari buruzkoa ere. **Q19/182.**

- Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Erantzunaren zain.
- Nafarroako funtzionario publikoen sindikatu batek kexa bat jarri du, Osasun Departamentuak barneko mediku egoiliarrek (BAME) sartu dituelako 2019ko otsailean deitutako greba-egunetako gutxieneko zerbitzuetan. Adierazi duenez, Auzitegi Goreneko administrazioarekiko auzien salak 1993ko azaroaren 16an emandako epaiaren arabera, BAMEek laguntza-funtzioak egiten dituzte, tutoreen eta zentroko irakasleen zaintzapean, eta ezin dituzte ordeztu edo osatu plantillako medikuei dagozkien funtzioak. Hori dela eta, sindikatuak uste du ez dela beharrezkoa BAMEen gutxieneko zerbitzuak ezartzea, ikasten eta prestatzen ari baitira. **Q19/183.**
- Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebehar-oroigarririk egin.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Lehendakartzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak ez diolako egin zuen eskaerari erantzun. Horren bidez, eskatu zuen, Europako jurisprudentziarekin bat, autopsiako laguntzaile gisa egiten dituen guardia lokalizatuak lanaldi gisa aitortzeko eta horri dagozkion ordainsariak ordaintzeko. **Q19/187.**

- Administrazioarekiko tramitazioan konpondu da.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Osasun Departamentuak ez diolako erantzun kendu dizkioten norberaren konturako egunak, opor-egunak eta lan-poltsan egindako orduak itzultzeko eskaerari. Horren arrazoia da, esan diotenez, egun horiek ez dituela erabili hiru urtetik beherako semea zaintzeko eman dioten eszedentzia hasi aurretik. **Q19/205.**
- Administrazioarekiko tramitazioan konpondu da.
- Irakasleen sindikatu batek kexa bat jarri du, Hezkuntza Departamentuak ez dituelako sindikatuekin negoziatu 2018/19 ikasturteko lehen hiruhilekoa bukatu aurretik kreditu sindikala erabiltzeko irizpideak. Gainera, ez du urteko berrikuspena egin eta ez ditu berrikusi gutxieneko zerbitzuak antolatzeko irizpideak. Horrek urratu egiten ditu Nafarroako Irakaskuntza Publikoaren Kalitatea Hobetzeko Hitzarmenean departamentu horrek hartu zituen konpromisoak. **Q19/316.**
- Administrazioarekiko tramitazioan konpondu da.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Hezkuntza Departamentuak ukatu egin diolako otsailaren 7ko 6/2019 Foru Legeak onartzen duen zortzi asteko aitatasun-baimen osagarria, ez duelako bukatu aurretik emandako aitatasun-baimena. Halaber, ukatu egin dio baimen hori zatikatuta erabili ahal izatea eskatu duelako; izan ere, indarrean dagoen araudian ez da aukera hori aurreikusten, araudiaren nahitaezko garapena egiten ez den bitartean. **Q19/330.**
- Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Ezetsia.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Lehendakartzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak ez duelako ebatzi jarri zuen gora jotzeko errekurtsua. Errekurtsua jarri zuen ezetsi egin zutelako Segurtasun eta Larrialdien Eskolan Foruzaingoko kabo izateko ikastaroa egiteko erabili zuen denboraren ordukako konpentsazio-eskaera. **Q19/399.**
- Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharririk egin.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Lehendakartzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak ezetsi egin duelako orain arte izan duen lan-banaketarako baimenari uko egiteko eskaera, ezinezkoa baita baimena hasi ondoren soldatarik gabeko baimen bati uko egitea. Herritarraren esanetan, eskaera kontuan hartu beharko litzateke, aldi baterako ezintasun-egoeran dagoelako. **Q19/406.**
- Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Ezetsia.
- Nafarroako funtzionario publikoen sindikatu batek kexa bat jarri du, Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazio Departamentua luzatzen ari delako sindikatuak ordezkatzeko duen herritar batek jarri zuen gora jotzeko errekurtsua ebazten. Errekurtsu hori jarri zuen ukatu egin ziotelako minbizia edo gaixotasun larria (oso goiztiarrak) duten seme-alaba bikiak zaintzeko baimen ordaindua, ez omen dagoelako adingabeak zuzenean, etengabe eta modu iraunkorrean zaintzeko beharrik. **Q19/416.**
- Gai hori lehen ere izapidetu zen eta ebazpena eman zen, zeina ez baitzuen onartu administrazioak.

- MUFACEren erregimenera atxikitako bi funtzionarioek kexa bat jarri dute, Hezkuntza Departamentuak ez dielako eskatutako informazioa ematen. Zehazki, jakin nahi zuten zer zenbateko jasoko zuten oporregatiko ordainsari gisa, beren erretiroa gauzatuko zuten dataren arabera (bi aukera zituzten). **Q19/426.**

• Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Ezetsia.

- Sindikatu batek kexa bat jarri du, Nafarroako Ospitale Guneko Profesionalen Zuzendaritzak 2019ko apirilaren 28an egindako Diputatuen Kongresurako eta Senaturako hauteskunde orokorren harira emandako jarraibideetan zehazten zelako igandean lana 08:00etan bukatzen zuten guardiako langileek 12:00ak arte luzatuko zutela beren lanaldia, guardia hauteskunde-igande horretako 08:00etan hasten zuten langileek sufragio-eskubidea baliatu ahal izan zezaten. Sindikatuari ez zaio ondo iruditzen langileek 28 orduko lanaldia egin behar izatea, legeak ezarritako gehieneko muga gainditzen baitu. Horrez gain, ez zaio ondo iruditzen langile horiek egindako aparteko orduak guardia kontzeptuan ordaintzea, eta ez ezohiko produktibitate kontzeptuan. **Q19/465.**

• Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Ezetsia.

- Sindikatu batek kexa bat jarri du, Lehendakartzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak ukatu egin dielako zenbait foruzaini aitatasun-baimen ordaindua erabiltzea 2019ko udan, hain zuzen, laneko eta familiako bizitza bateratzeko zailtasun gehien izaten diren urteko garaian. Baimena ukatu die, hain zuzen, eskaera egin zuten unean ez zegoelako eginda 2019ko uztailetik irailera bitarteko zerbitzu-koadrantea, eta aldi

horretan foruzainek beren urteko oporraldiaren zati bat ere hartu behar dutelako. Sindikatuak azaldu du eraginpeko funtzionarioak behartuta daudela baimena beste une batean hartzera, administrazioari komeni zaionean, eta ez dela kontuan hartzen familia eta lana bateratzeko beharra, nahiz eta baimenaren xedea horixe den. Proposatzen du langile horiek administrazio-kontratazio bidez ordezkatzeara, administrazioko beste esparru batzuetan egiten den bezalaxe. **Q19/580.**

• Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharririk egin.

- Herritar batek kexa bat jarri du, Hezkuntza Departamentuak ez duelako nazioarteko adopzio edo harreragatiko ordaindutako lizentziarik ematen haurduntza subrogatuaren kasuetan, alde aurretik lekualdatzea beharrezkoa delako. **Q19/631.**

• Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Onartua.

- Herritar batek eta sindikatu batek bi kexa aurkeztu dituzte, Lehendakartzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak aitatasun-baimena etenik gabe hartzera behartzen dituelako Nafarroako Foru Komunitateko administrazioko funtzionario publikoak, baimen hori zatikatzea ahalbidetzen duen otsailaren 7ko 6/2019 Foru Legearen araudi-garapena gauzatzen ez delako. Lege horrek, Estatuko araudiak ez bezala, aukera ematen du baimen hori zatika hartzeko. **Q19/678** eta **Q19/684.**

• Ikertutako kexak – Emandako ebazpena – Onartua.

- Herritar batek kexa bat jarri du, Osasun Departamentuak ukatu egin dielako maiatzaren 14ko 39/2014 Foru Dekretuari



(Nafarroako Administrazio Publikoetan enplegua banatzeko neurriak ezartzen dituen) jarraikiz eskatutako soldatarik gabeko baimena, ez dagoelako horretarako aurrekontu-erabilgarritasunik. Herritarrak esan du foru-dekretu horren xedea dela enplegua banatzeko neurriak ezartzea, langileek beren borondatez lanaldia murrizteko formulak ezarriz, eta, hala, aldi baterako kontratazio berriak egin daitezen sustatuz. Horrez gain, neurri horiek aplikatzeak langileen gastu orokorra txikiagoa izatea badakar, diferentzia hori kontratazio berriak egiteko erabili behar da. Hori dela eta, aurrekontu-erabilgarritasunik ez dagoela esatea ez zaio nahikoa iruditzen egindako eskaera ukatzeko. **Q19/809.**

- Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Ezetsia.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Lehendakartzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuak ez diolako konpentsazio ekonomikorik aitortzen eta ordaintzen 2018an hartu ez zituen opor-egunengatik (aldi baterako ezintasun-egoeran zegoelako), ezta 2019an amatasun-baimenarekin zegoenean sortutakoengatik ere. **Q19/812.**
  - Administrazioarekiko tramitazioan konpondu da.
- Herritar batek kexa bat jarri du, 2016an orduko Lehendakartzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak ez ziolako onartu soldatarik gabeko baimen bat hartzea, ez zegoelako bere lanpostua (Zuzenbidean diplomatutako erdi-mailako teknikaria, Nafarroako Zerga Ogasuneko Diru Bilketa Zerbitzuari atxikia) aldi baterako betetzeko kontratazio zerrendarik. Departamentuak arrazoitu zuen ordura arte ez zela kontratazio-beharrik planteatu eta ez zegoela denborarik zerrenda bat egiteko

eskatutako soldatarik gabeko baimena hasi aurretik. Alabaina, herritarrak jakin du erdi-mailako teknikarien lanpostu espezifikoetako (errenta eta BEZa) lanpostu hutsak edo baimenak betetzen ari direla, erdi-mailako teknikari orokorren zerrenda baten bidez, nahiz eta horientzat ere ez dagoen berezko kontratazio-zerrendarik. **Q19/816.**

- Kexa hori ez da onartu, garaiz kanpoko delako (urtebete baino gehiago).
- Herritar batek kexa bat jarri du, Hezkuntza Departamentuak ukatu egin diolako zortzi asteko aitatasun-baimen gehigarria, ez zuelako administrazioarekiko kontratu-harremanik bere semea jaiotzen, abuztuan. Herritarrak azaldu du une horretan Hezkuntza Departamentuarekin kontratu-harremanik ez izatearen arrazoiak administrazioari egotzi beharrekoak direla; izan ere, 2018/2019 ikasturtean bost hilabete eta erdiz eman zituen zerbitzuak eta, Nafarroako irakaskuntza publikoaren kalitatea hobetzeko itunean jasotakoak ezarri izan balira, bere kontratua luzatu egin behar zioten uztail eta abuztura. **Q19/865.**
  - Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Onartua.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Hezkuntza Departamentuak ukatu egin diolako aitatasunagatik prestazio gehigarria eta ez diolako, halaber, bularra emateagatik baimena ematen, baimen hori gurasoetako batek bakarrik har dezakeelako eta bere emazteak hartu duelako. Alabaina, azaldu du gizonen eta emakumeen tratua eta aukeraberdintasuna bermatzeko premiazko neurrien Errege Lege Dekretuak eta urriaren 23ko 4/2019 Foru Lege Dekretuak ezartzen dutela baimen hori bi gurasoek har dezaketela, baita enpresa edo administrazio berarentzat lan egiten badute ere. **Q19/880.**

- Ikertutako kexa – Ebazpena 2020an emana  
– Erantzunaren zain.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuak ez diolako baimenik eman lanorduetan prestakuntza-ikastaro batera joateko, nahiz eta zerbitzu-beharrekin lotutakoa den. Departamentuak adierazi dionez, berak lanpostua uzteak lan-gainkarga eragingo lieke bere lankideei, eta horrek kaltetu egingo luke ikastetxearen funtzionamendu egokia; horrez gain, ikastaroa emango den egunetan egin behar diren lanak adierazi dizkio. Alabaina, herritarrak uste du ikastaroaren edukia onuragarria dela zerbitzua hobetzeko, eta ikastarora bertaratuta ere eutsi egingo litzaiokeela bere unitateko langileen orekari. Gainera, esan duenez, objektiboki begiratuta, adierazitako lanetako bat ere ez da ikastarora joateko aukera ukatzeko nahikoa arrazoi, batetik, ikasturte osoan egiten diren lan orokorrak direlako, eta, bestetik, ikastarora joanda ere ordu batzuetan lan egiteko aukera izango lukeelako. Bestetik, kexa jarri du Departamentua berandutzen ari delako ukapen horren arka jarri zuen gora jotzeko errekurtsioa ebazteko prozeduran. **Q19/927**.
- Ikertutako kexa – 2020an emandako ebazpena – Hezkuntza Departamentuak onartutea eta Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuaren erantzunaren zain.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Osasun Departamentuak guardiak egitetik salbuesteko eskaera ukatu diolako, nahiz eta 55 urte baino gehiago dituen eta 31 urte baino gehiago daramatzen, jarraian, erizain gisa. Esan du aukera hori jasota dagoela 2004ko maiatzaren 6ko Akordioan, zeinak osasun-administrazioak eta sindikatuek guardietatik salbuesteko araubideari buruz sinatutako hitzarmena onesten baitu. **Q19/954**.
- Ikertutako kexa – Ebazpena 2020an emana – Erantzunaren zain.
- Herritar batek bi kexa aurkeztu ditu, Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuak instrukzio bat eman duelako Nafarroako Foruzaingoarentzat, zeinaren arabera ezartzen baita aparteko orduak atsedeen orduen bidez konpentsatzeko epea sei hilabetekoa izango dela eta, epe hori amaitutakoan, ordu horiek ordaindu egingo direla. Azaldu du lehen aukera zutela atsedeen-aldi horretaz gozatzeko, aparteko orduak noiz egin zituzten kontuan hartu gabe, eta, gainera, lankide askori sei hilabeteko epea irautsi zaiela eta hala ere ez dizkietela orduak ordaindu. **C19/961** eta **C19/2024**.
- Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharririk egin.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuak eman dion 2020ko laneko egutegiak ez duelako betetzen agintarien gidari gisa aritzen diren gidarien lanaldia erregulatzen duen araudian ezarritakoa. Zehazki, esan du egutegiak zazpi egun baino gehiagoko aldiak ezartzen dituela (jarraian), urteko lanaldia ez dagoela banatuta bloketan pilatutako eguneko lanaldietan (aste motza eta aste luzea) eta, gainera, egutegia ez diotela eman horretarako ezarritako epearen barruan. Herritarrak adierazi du, halaber, zenbait jaiegun kendu dizkietela bere laneko asteetatik eta aste libreetan jarri dizkietela, adierazitako irregulartasunak sortuz. Bestetik, kexa jarri du Departamentuak ez dituelako zenbatzen zerbitzurako erabilgarri

igarotzen dituzten orduak, eta soilik kontuan hartzen duela zerbitzua benetan zenbat ordutan ematen duten. **Q19/1046.**

- Ikertutako kexa – Ebazpena 2020an emana  
– Erantzunaren zain.

## F) Parte-hartze sindikala:

- Nafarroako funtzionario publikoen sindikatu batek kexa bat jarri du, Lehendakartzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak negoziazio kolektiborako eskubidea urratu zuelako Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioaren eta haren erakunde autonomoen plantilla organikoa aldatzen duen azaroaren 28ko 99/2018 Foru Dekretua onartzean, sindikatu hori ez zelako mahai orokorrera joan. Ondorioz, ezin izan du negoziatu lanpostu jakin batzuen profila gaztelaniatik euskarara aldatzea. **Q19/11.**
  - Ikertutako kexa – Ez da gomendiorik, iradokizunik edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Nafarroako funtzionario publikoen sindikatu batek kexa bat jarri du, Zangozako Udalak udal-egoitza bateko langileen laneko egutegia egiteko ez diolako aurretik egoitzari berari galdetu, eta, beraz, langileen ordezkaritza-eskubidea urratu duelako. **Q19/862.**
  - Ikertutako kexa, izapidetzen.

## 2.9.15 Toki-entitateen funtzionamendua.

- Herritar batek bi kexa egin ditu; batetik, Allingo Udalak batzuetan aurkezten zaizkion dokumentuak modu irregularrean erregistratzen dituelako, erraz manipula daitekeen eskuzko zigilu batekin; eta, bestetik, udal horrek erroldatze irregularrak egin dituelako, bizigarritasun-zedularik

gabeko etxabe baterako. Q19/40 eta **Q19/43.**

- Ez da hauteman eskubideen urraketarik.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Beireko Udalak azken ohiko osoko bilkurak astearteetan egin dituelako, nahiz eta hark iradoki behar zuen asteartea ez beste egunetan egitea, parte hartu ahal izateko, eta, beraz, ezinezkoa zaiolako laneko bizitza eta familiakoa udalekoarekin uztartzea. **Q19/387.**
  - Ikertutako kexa – Ez da gomendiorik, iradokizunik edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat jarri du Funesko Udalak ez duelako erroldatu egun bizi den etxebizitzan. Lehenik eta behin, esan zitzaion jabearekin bertaratu behar zela. Beranduago, harekin azaldu zenean, ezin izan zen izapidea egin, eta, azkenengo aldian, jakinarazi zitzaion hiru hilabete itxaron behar zituela etxebizitza berrian alta emateko. **Q19/753.**
  - Administrazioarekiko tramitazioan konpondu da.
- Herritar batek kexa bat egin du, Nafarroako udal bateko idazkaria haren aurka eta interes orokorraren kontra ari delako bere funtzio publikoei ez dagozkion jarduketak egiten. Hain zuzen, idazkariak eskatu dio eskabideak, eskariak edo eskaerak ohiko erregistroaren bidez aurkezteko, posta elektronikoa erabiltzen utzi gabe, espediente bat kontsultatzeko eskubidea ukatu dio, eta dokumentazio jakina aurkezteko eskatu dio. **Q19/884.**
  - Ikertutako kexa – Ez da gomendiorik, iradokizunik edo betebeharren gogorazpenik egin.

- Gorzako alkateak erakundera jo du, galdetzeko erakundeak zein aukera dituen jarduteko hark udal-idazkariaren oztopatzailetzat duen jarrera bati lotuta, eta haren bitartekaritza edo esku-hartzea eskatzeko. **C19/242.**
- Kexa ezetsia, eskumen faltagatik (autoritate administratibo batek bere eskumeneko gaien inguruan aurkeztutakoa).

### 2.9.16 Ogasun publikoa eta katastroa.

#### A) Nafarroako Foru Ogasunaren zergak:

- Familia ugarien elkarte batek kexa aurkeztu du, Nafarroako Zerga Ogasunak ez dizkielako PFEZan itzultzen amatasun- eta aitatasun-prestazio gisa ordaindutako kopuruak. Erreferentzia egin dio 2018ko urriaren 3ko Auzitegi Gorenaren 1462/2018 Epaiari, martxoaren 3ko 3/2004 Legegintzako Foru Dekretuak onetsitako Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zergaren Estatu Legearen testu bateginaren aurreikuspenen arabera amatasun-prestazioa PFEZtik salbuesteari buruzko kasazio-errekurtsoa ebaztekoari. Eskatu du epai hori betetzeko eta arestian aipatutako prestazioei dagozkien zenbatekoak itzultzeko, Nafarroako amen eta aitentzako konparaziozko bidegabekeriatzat jotzen dutena saihesteko. **Q19/31.**
- Ikertutako kexa – Ez da gomendiorik, iradokizunik edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Nafarroako Zerga Ogasunak eskatzen diolako interes batzuk ordaintzeko, berak zuzendutako taberna/gozo-dendaren hiri-higiezinak errentatzeagatik atxikipenak ez ordaintzearen ondoriozko zerga-zor batetik eratorritakoak. Azaldu du obligazio hori ez duela aurretik jakin, jakinarazpenak helbide zahar batera bidali direlako. **Q19/45.**
- Ikertutako kexa – Ez da gomendiorik, iradokizunik edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Nafarroako Zerga Ogasunak ondare-areagotzetzat jo duelako bere semeari egindako irabazizko dohaintza bat, eta, ondorioz, eskatu zaiolako berme-osagarria itzultzeko, 2016an bere pentsioarekin batera jasotako minimoengatik. Argudiatu du nekazaritza-finka dohaintzan ematean ez zela ondare-irabazirik edo -areagotzerik egin, baizik eta ondasunak bere ondaretik ateratzea eta ondare-galera bat; gainera, ageriko galera ekonomikoa izan zuen, bere erretiro-pentsioaren minimoen osagarria galdu duelako orain. **Q19/159.**
- Ikertutako kexa – Ez da gomendiorik, iradokizunik edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat egin du, Nafarroako Zerga Ogasunak ez diolako itzultzen bere banku-kontutik 2017 ekitaldiko PFEZaren likidaziotik eratorritako zenbateko bat, nahiz eta ez dagokion aitorpen hori aurkeztea, 1999tik ez delako foru-komunitatean bizi. **Q19/163.**
- Ikertutako kexa – Ez da gomendiorik, iradokizunik edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Nafarroako Zerga Ogasunak hainbat zehapen jakinarazi dizkiolako, hainbat ekitaldi fiskaletako bere PFEZ eta BEZaren aitorpenen ofiziozko berrikuspen-prozeduretatik eratorritakoak. Ez dago ados zehapen horien aurka errekurtsoak edo administrazio-erreklamazioak aurkeztearen

ondorioz zergaduna horiek ordaintzeko deskontuez baliatu ezin izatearekin. Horrez gain, kexa bat aurkeztu du Ogasuneko eta Politika Finantzarioko Departamentuko langileek ez diotelako euskarazko arretarik eman hala eskatu duenean. **Q19/212.**

- Ikertutako kexa – Ez da gomendiorik, iradokizunik edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Nafarroako Zerga Ogasunak PFEZaren aitortpenean ez diolako kenkari bat aitortzen, ohiko etxebizitzako inbertsioagatikoa, bere bikotekide ohiaren hipoteka-kredituaren zatiagatik ordaintzen dituen zenbatekoena. Azaldu du bere ohiko bizitoki iraunkorraren titularitatea senar ohiarekin partekatzen duela. Hala ere, bere garaian etxebizitza eskuratzeko hipoteka-maileguaren hileko kuota osoak bakarrik ordaintzen baditu ere, Ogasuneko eta Politika Finantzarioko Departamentuak egiaz ordaindutako zenbatekoaren erdiaren kenkaria bakarrik aitortzen dio. **Q19/384.**
- Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Ezetsia.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Nafarroako Zerga Ogasunak ez diolako behar bezala jakinarazi, akats informatiko bat tarteko, 2015eko lehen hiruhilekoari dagokion BEZaren likidazio-proposamena. Likidazioari dagokionez, administrazioak irizten dio 2006an eskuratutako higiezinaren egiaz 2014an erabili zela, eta, beraz, 2006an inbertsio-ondasuna erostean kendutako BEZaren bederatzi hamarren erregularizatu behar zirela. Herritarrak, ordea, hainbat dokumenturekin frogatu nahi du higiezinaren alokatuta egon zela 2007, 2008 eta 2014 urteetan, eta errentamenduan eskaini zuela krisi ekonomikoagatik alokatu ezin izan zuen urteetan. **Q19/425.**

• Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Onartua.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Nafarroako Zerga Ogasunak hainbat zehapen-espeditente ireki dizkiolako, 2013tik BEZaren aitortpenak aurkeztu ez izanagatik. Azaldu du akats bat dela, bere azken lana besteren konturakoa izan zelako, 2004an, eta inoiz ez delako foru-komunitatean bizi izan. **Q19/458.**
- Ikertutako kexa – Ez da gomendiorik, iradokizunik edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Nafarroako Zerga Ogasunak PFEZaren aitortpenean ez diolako aitortzen bere arreba zaintzeko kontratatutako langilearen Gizarte Segurantzaren kotizazioengatik ordaindutako zenbatekoen % 25eko kenkaria, nahiz eta arreba 65 urtetik gorakoa den eta % 65ekoa baino desgaitasun handiagoa duen. Halaber, azaldu du bere arreba likidezia handiagoa behar duela hileko gastu horri aurre egiteko, eta, beraz, jakin nahi duela nola eragingo liokeen hark dituen pentsio-funtsaren eta pentsio-planaren zenbatekoak erreskatatzeak Gizarte Segurantzaren minimoen osagarriak kobratzeari. **Q19/468.**
- Kexa ezetsia, gaia ez delako aurretik Administrazioan planteatu.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Nafarroako Zerga Ogasunak ez diolako itzultzen 2015 ekitaldiari dagokion PFEZaren likidazioa ez ordaintzearen erreargua, nahiz eta likidazioa akats baten ondorioz beste etxebizitza batean jakinarazi zen. **Q19/534.**
- Ikertutako kexa – Ez da gomendiorik, iradokizunik edo betebeharren gogorazpenik egin.

- Herritar batek kexa bat egin du, Nafarroako Zerga Ogasunak ez duelako bere jabetzako etxebizitza ohiko bizitokizat jotzen, eta, horrenbestez, ezin duelako 2018ko PFEZaren likidazioan kargatetik salbuetsi hura saltzetik eskuratutako zenbatekoa. Azaldu du saldu zuen etxebizitzaren erabilera baldintzatu egin duela bere gaixotasuna okertzeak; izan ere, azken urteotan amarekin bizitzera behartuta egon bada ere, beti egin die aurre etxebizitza mantentzearen gastuei, eta erkidegoko presidente lanak ere egin zituen. **Q19/617.**

• Ikertutako kexa – Ez da gomendiorik, iradokizunik edo betebeharren gogorazpenik egin.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Nafarroako Zerga Ogasunak erreklamatzeko diolako ondare-eskualdaketen gaineko zerga ordaintzeko, bere irabazpidezko sozietatea desegin ondoren hari esleitutako ondasunen sozietate horren ondarearen ondasunen balioaren % 50 baino gehiago direla eta. Ez dago horrekin ados, ezkontide ohiak eta berak zerga horiek berberak ordaindu zituztelako erosketa egitean. **Q19/627.**

• Ikertutako kexa – Ez da gomendiorik, iradokizunik edo betebeharren gogorazpenik egin.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Ekonomia eta Ogasuneko Departamentuak enbargoak egin dizkiolako, oraindik bere senarrak dituen zorretatik eratorritakoak, nahiz eta 2011tik ondasunen banantze-erregimenari atxikita dauden, PFEZaren aitortzearen eta departamentuari behin baino gehiago eman zaizkion ezkontza-kapitulazioetan jasota dagoen moduan. Senarrak uko egin dio dibortzioa sinatzeari, ez dira elkarrekin bizi orain dela urte eta erditik, eta epaile batek genero-indarkeriaren biktima izendatu zuen. Hala ere,

departamentuak adierazi dio bere ondorioetarako ezkondata dagoela oraindik. **Q19/703.**

• Ikertutako kexa – Ez da gomendiorik, iradokizunik edo betebeharren gogorazpenik egin.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Pertsona Fisikoen Errentaren gaineko Zergaren Foru Legean ohiko etxebizitza alokatzearen kenkariari buruz jasotako arauketak emaitza bidegabeak dituelako. Aipatzen du zergadunek ezin dutela inolako kenkaririk egin alokairuagatik urteko errentak, salbuetsiak kenduta, 30.000 eurotik gorakoak badira, eta zerga-pizgarri handiagoa aurreikusten duela baldintza hori betetzen eta 30 urte baino gutxiago dituztenentzat. Uste du foru-legeak puntu horretan eskubide konstituzionalak urratu egiten dituela, beste egoera partikular batzuk kontuan hartzen ez dituelako. Halaber, azaldu du ohiko bizitzaren alokairuaren kenkari hori minimo pertsonalaren kenkariaren aurka doala, azken hori aplikatzeko ez zaielako erreparatzen zergadunen diru-sarrerei. **Q19/711.**

• Ikertutako kexa – Ez da gomendiorik, iradokizunik edo betebeharren gogorazpenik egin.

- Herritar batek kexa bat egin du, Ekonomia eta Ogasun Departamentuak eskatu gabeko zatikatzea eman ziolako, eskatu zuenean zor jakin batzuk atzeratzeko 2018ko PFEZa likidatu eta ordaindu arte, orduan zegoen konpentsazioa egiteko. Halaber, kexa bat aurkeztu du departamentuak ez zela erantzuten gero Zergadunari Laguntzeko Sekzioan aurkeztutako eskaerei. **Q19/740.**

• Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Onartua.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, ez dagoelako ados Nafarroako Gobernuak eta Nafarroako Foru Parlamentuak hartutako erabakiarekin, 2014-2019 arteko zerga-ekitaldiei dagozkien Gizarte Segurantzak ordaindutako amatasun- eta aitatasun-prestazioei dagozkien PFEZaren atxikipenak itzultzekoarekin. **Q19/779**.
  - Kexa ezetsia (idazkia orokorregia eta zehaztasun gutxikoa da).
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Ekonomia eta Ogasun Departamentuak zigor bat ezarri diolako atzerriko ondasunen eta eskubideen 720 eredu informatiboa epez kanpo aurkezteagatik. Herritarrak uste du ez zutela zigortu behar, aipatutako eredu informatiboa aurkeztu zuelako administrazioak hori eskatu gabe. Halaber, aipatu du Auzitegi Ekonomiko-Administratibo Zentralaren eta Gaztela eta Leongo Justizia Auzitegi Nagusiaren erabakiak daudela, zergadunek 720 eredu informatiboa aurkeztean atzeratzeagatik zerga-administrazioak zigorrak ezartzearen aurkakoak. **Q19/805**.
  - Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Ezetsia.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Ekonomia eta Ogasun Departamentua berandutu egin delako 2001ean erosi zuen jabetzaren dokumentazioan dauden hainbat akats zuzentzeko eskakizuna erantzuten. **Q19/847**.
  - Kexa administrazio eskudunari bidali zaio, erantzun dezan.
- Merkataritza-sozietate batek kexa bat aurkeztu du, Ekonomia eta Ogasun Departamentua berandutu egin delako Diru Bilketa Zerbitzuak eskaera batean hautemandako akatsak zuzentzeko eskatzen zuen komunikazio baten aurka jarritako berraztertze-errekurtso bat ebaztean. **Q19/871**.
  - Administrazioarekiko tramitazioan konpondu da.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Ekonomia eta Ogasun Departamentuak ez diolako erantzun bere idazkiari, zeinak eskatzen duen preskribatu gabeko bere 2014, 2015, 2016 eta 2017 ekitaldiei dagozkien PFEZaren aitorpenak erregularizatzeko eta zuzentzeko, gizarte-aurreikuspeneko mutualitate bati egindako ekarpenetatik eratorritako zenbatekoak, zerga-oinarrian murriztu edo gutxiagotu ez zirenak, eta, horrenbestez, tributatu egin zutenak, itzul diezazkioten. **Q19/873**.
  - Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Ezetsia.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du ez PFEZaren araudia aldatu egin delako, eta ez diolako uzten Logroñon kokatutako higiezin baten alokairuagatik jasotako diru-sarrerak kentzen. Uste du aldaketa horrek, lehen aldiz 2018ko aitorpenean aplikatu zenak, desabantaila-egoeran jartzen duela Logroñoko gainerako higiezin errentatzaileekin alderatuta, haiek zerga-araubide komunaren mendean daudelako, eta zerga-pizgarri horretaz baliatzen jarraitzen dutelako. **Q19/889**.
  - Ikertutako kexa – Ez da gomendiorik, iradokizunik edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Murillo el Frutoko Udalak eta Ekonomia eta Ogasun Departamentuak ez dutelako sustatzen katastroko partzela bat ofizios zuzentzea, partzelaren egoera bere egoera fisiko eta juridiko aldaezinean birjartzeko, eta ez

diotelako eskatzen Nafarroako Gobernuko departamentu eskudunari katastroan Murillo el Frutotik Zaraitzurako Errege Abelbidearen irudi grafikoa zuzentzeko, haien ustez argi eta garbi okerra dena eta finka pribatueta sartzen dena. **Q19/894.**

- Ikertutako kexa – Ez da gomendiorik, iradokizunik edo betebeharren gogorarazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Nafarroako Zerga Ogasunak ez diolako idazki bati erantzuten, zeinean adierazten duen ez dagoela ados 2018ko PFEZaren aitortpenaren emaitzarekin, eta informazioa eskatzen duen haren kalkuluaren inguruan. **Q19/926.**
  - Administrazioarekiko tramitazioan konpondu da.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Nafarroako Zerga Ogasunak eskatzen diolako ondarearen gaineko zergaren aitortpena telematikoki aurkezteko. Azaldu du zailtasunak dituela adinekoa delako, eta kritikatu egin du Ogasuneko bulegoko inork pertsonalki ez laguntzea aitortpen hori egiten. Horregatik, beste modu batean aurkezteko eskatu du. **Q19/940.**
  - Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Ezetsia.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Ekonomia eta Ogasun Departamentuek zerga-zor bat bideratu diolako, 2005ean bere bikotekide ohiarekin batera egindako PFEZaren aitortpenean aitortu gabeko diru-sarrera batzuetan oinarritutakoa. Herritarrak azaldu du, ordea, aipatutako ekitaldi horretan ez zuela baterako aitortpena egin, diru-sarrerarik ez zuelako eta, hain zuzen, 2006an, diru-sarrerak izan zituen urtean, errenta-aitortpena berak eta bere

bikotekideak bereizita egin zutela. Horrela, susmoa du 2005ean aurkeztutako aitortpenean ez dela bere sinadura azaltzen edo, azaltzen bada, faltsututakoa dela. Ez du modurik, ordea, inguruabar hori frogatzeko, Ekonomia eta Ogasun Departamentuak ez duelako espediente hori, igarotako denbora tarteko. Gainera, azaldu du zerga-zorra egiaztatze espediente izapidetu zenean, 2009an, bikotekidea eta bera bananduta zeudela, bikotekide ohiak urruntzeko agindu bat zuela eta, beraz, ezin izan zuela egintza horien edukia ezagutu, bikotekide ohiaren izenean eman baziren. **Q19/943.**

- Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Oraindik erantzun gabe.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Nafarroako Zerga Ogasunak zenbateko jakin batzuk enbargatu dizkiolako. Azaldu du enbargoen jatorria direla 2014ko, 2015ko eta 2016ko PFEZaren aitortpena egitean jasotako laguntzan izandako akatsak; izan ere, horietan ez zen jasota gelditu anaiarekin hipoteka bat ordaintzeko egindako mailegua. Halaber, Nafarroako Foru Ogasunak enbargo horien aurka jarritako berraztertze-errekurtso bat ezetsi du, epez kanpokotzat jo duelako. Herritarrak argudiatu du errekurtsoa epez kanpo jarri zuela PFEZaren likidazio-proposamenak ez zirelako behar bezala jakinarazi. **Q19/956.**
  - Administrazioarekiko tramitazioan konpondu da.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Nafarroako Foru Ogasunak ez diolako erreparatu bere anaiaren egoera ekonomiko delikatuari, eta ez diolako eman dizkiolako bere bi zerga-zorrek gehiago zatikatu. Azaldu du anaiak 600 euroko pentsioa duela hilean, eta, harekin ohiko gastuei aurre egiteaz gain, epaitegian 200 euro eman behar dituela mantenu-pentsioagatik, eta Nafarroako Foru



Ogasunean 100 euroko zenbatekoa eman behar duela aipatutako zor bakoitzeko.

## **Q19/963.**

- Administrazioarekiko tramitazioan konpondu da.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Ekonomia eta Ogasun Departamentuak eta Lehendakartzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuak enbargoak egin dizkiotelako administrari laguntzailea gisa duen ordainsarian, eta hori ez delako aplikagarria den araudiaren araberkoa, ez baita errespetatu lanbide arteko gutxieneko soldata. Halaber, adierazi du kontuan hartu beharko litzatekeela gutxieneko soldata hori hamalau ordainsarikoa dela, eta, beraz, aparteko ordainsaria bereizita zenbatu behar dela, eta ez ohiko ordainsariari batuta. Antza, enbargo horien arrazoia enplegu bat baino gehiago izatea da. Hala ere, hilabete gutxi batzuk bakarrik egon zen egoera horretan, eta egun ez da beste inon lanean ari. **Q19/984.**
- Ikertutako kexa – Ez da gomendiorik, iradokizunik edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, uste duelako Ekonomia eta Ogasun Departamentuak iritzi duenez seme-alabak dauden familia-unitatearen parte ez dela, irizten diolako ez dela bidezkoa 2016an egindako salerosketa baten ondare-eskualdaketen gaineko zergaren % 5eko tasa murriztu aplikatzea, baizik eta % 6koa. Horrez gain, departamentuak zehapen-espedita bat ireki dio, jardunbide zabarra hauteman duelako, tasa murriztua aplikatu delako betekizunak bete gabe. Herritarrak argudiatu du bidezkoa dela % 5eko tasa murriztua aplikatzea; izan ere, 2016an PFEZaren autolikidazioa banaka egin badu ere –departamentuak hori argudiatzen du

erabakitzeko familia-unitatean ez zegoela adingaberik-, bi semeak agertzen direla aitorpenean, haiekin batera bizi delako eta zaintza eta jagoletza partekatua duelako.

## **Q19/1018.**

- Ikertutako kexa – Ebazpena 2020an emana – Erantzunaren zain.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Ekonomia eta Ogasun Departamentuak oker zehaztu zituelako jasotako diru-sarrerak, eta, ondorioz, bere bizitokia den etxebizitza babestua errentamendua igo delako. Azaldu du departamentuan salbuetsitako errenta batzuk zenbatu direla, eta horien erdia bere bikotekide ohiak jasotzen duela. **Q19/1047.**
- Administrazioarekiko tramitazioan konpondu da.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Ekonomia eta Ogasun Departamentuak informazio-ohar baten bidez adierazi duelako aurrerantzean izatezko bikoteek pertsona fisikoen errentaren gaineko zergaren aitortpen bateratua egin ahal izateko ez dela nahikoa udal-erregistroan izatezko bikote moduan inskribatuta egotea, eta erregistro ofizial batean egon beharra dagoela. Adierazi duenez, legeak xedatzen du Ogasunak urtebeteko epean bulego bat jarri beharko duela, bertan bikote egonkorak bikote gisa inskribatu ahal izateko notarioarenera jo behar izanik gabe, horrela, aitortpen bateratua aurkeztu ahal izateko. Dena den, azaldu du bulego hori ez dela sortu oraindik, eta, ondorioz, ez dakiela zein prozedura eskatuko den. Esan du informazio-falta dagoela, eta oso epe laburra eman dela bikoteek beren egoera erregulariza dezaten. **C19/2135.**
- Ez da hauteman eskubideen urraketarik.

B) Tokiko zergak:

- Herritar batek kexa bati pini du Martzillako Udalak ziurtagiri historikoak igortzearen ondoriozko tasa areagotzeari hasierako onarpena eman diolako. Areagotzeaz gain, tasa hori orduen arabera zehaztu dadila finkatu du. Kalkulu horrek, azaldu duenez, zaildu egingo du gehiegikeriazko egoerak gerta ez daitezela eta laneko denbora handiagoak kobra ez daitezela kontrolatzea. Bere ustez, neurri horrekin batera ziurtagiriak entregatzeko denborarekin lotutako erregulazio bat ezarri beharko litzateke, gehiegizko kopuruak kobratzea ekidite aldera. Salatzen duenez, tasa berri horren onarpena eta sartutako orduen arabera aldakorra izatea tokiko erakundearen disuasio-neurri bat da. **Q19/2.**
  - Ikertutako kexa – Ebazpen igorria- Ez onartua.
- Bi herritarrek kexa bat aurkeztu dute, Aurrabiako Udalak Hirilurren Balioaren Gehikuntzen gaineko Zerga likidatu dielako etxebizitza baten eskualdaketa dela eta, erdietsi duten etekina baino zenbateko handiagoa erreklamatu zaielarik. Koherenteagoa dela uste dut, derrigorrezko zergadun modura, gehienez, sortu zuten irabazia ordaindu behar izatea, hori izan baitzen egiaz salmentarekin lortu zuten ondare-gehitzea. **Q19/3.**
  - Ikertutako kexa – Ebazpen igorria- Ez onartua.
- Merkataritza-sozietate batek kexa bat aurkeztu du Iruñeko Udala jasotako premiamendu-probidentzia baten aurrean, zeinaren jatorria zein den ez baitaki, ipini zuen berraztertze-errekurtsoa ebazten atzeratzen ari delako, lege ezarritako epea dagoeneko igaro bada ere. **Q19/51.**
  - Kexa Administrazioarekiko izapidean zehar konpondu da.
- Merkataritza-sozietate batek bi kexa aurkeztu ditu, Iruñeko Udalak, alde batetik, ibilgailuen zirkulazioaren gaineko zerga ez ordaintzearen ondorioz sortutako zor batetik eratorrita, burutu dion bahitura baten zenbatekoa itzultzeko eskaerari erantzuten ez diolako eta, beste alde batetik, sozietateko ibilgailu baten zirkulazioaren gaineko zerga kobratzeko igorritako premiamendu-probidentzia baten aurrean ipini zuen berraztertze-errekurtsoa ebazten atzeratzen ari delako. **Q19/54 eta Q19/55.**
  - Ikertutako kexa – Ebazpen igorria – Onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Nafarroako Hiri Hondakinen Tratamendurako Partzuergoari hiri hondakinen transferentzia, sailkapen, tratamendu, balioztapen eta, hala badagokio, baztertzeko zerbitzua ematearen ondoriozko tasa arautzen duen ordenantza fiskalaren aldaketa argitaratzen atzeratu egin delako eta, hala ere, tarifak 2019ko urtarrilaren 1eko atzeraeraginezko ondorioekin aplikatuko dituelako, modu horretan atzeraeragin erabateko edo autentikoa eginez, ordenamendu juridikoak debekatua. **Q19/186.**
  - Ikertutako kexa – Ez da gomendiorik, iradokizunik edo eginkizunen oroitzapenik egiten.
- Merkataritza-sozietate batek kexa bat ipini du Iruñeko Eskualdeko Mankomunitatea salduta ez dagoen beren jabetzako etxebizitza bateko hondakinen tasak kobratzen dizkiolako 2008az geroztik eta, gainera, ez du bizigarritasun-zedularik. **Q19/197.**

- Ikertutako kexa – Ez da gomendiorik, iradokizunik edo eginkizunen oroitzapenik egiten.
- Herritar batek kexa bat ipini du Iruñeko Eskualdeko Mankomunitateak beren kafetegi negozioari dagokion hondakinen tasa taberna bat izango balitz bezala kobratzen diolako. Herritar horrek proposatzen du tasa hori kalkulatzeko ostalaritzako lokaletako Ekonomia Jardueren gaineko Zergako modulu ezberdinetan errepara dadila (lokalaren azalera, potentzia elektrikoa, eserlekuak, etab.), zenbatekoak proportzioaren arabera ordaintze aldera. **Q19/398.**
- Ikertutako kexa – Ez da gomendiorik, iradokizunik edo eginkizunen oroitzapenik egiten.
- Herritar batek kexa bat ipini du Corteseko Udalak desgaituen ibilgailuetarako ibilgailuen zirkulazioaren gaineko zerga salbuesteko bere eskaera ezetsi egin duelako, % 33tik gorako desgaitasun-maila bat aitortua duen arren eta bere jabetzako ibilgailuak hamabi zaldi-potentzia fiskal baino gutxiago izan arren. Udalak ezespena behar bezala ez diola justifikatzen kritikatzan du, soilik Nafarroako Toki Ondasunen martxoaren 20ko 2/1995 Foru Legeko 160 d) artikuluan jasotzen diren egoeren artean ez dagoela adierazten diola. **Q19/405.**
- Ikertutako kexa – Ez da gomendiorik, iradokizunik edo eginkizunen oroitzapenik egiten.
- Herritar batek kexa bat ipini du Buñueleko Udalak bere amaren helbidera igortzen dizkiolako dagoeneko zenduta dagoen anaiaren jabetzakoak ziren lau ibilgailuen zirkulazioaren gaineko zergaren ordainketarako eskakizunak. Ibilgailuen baja eman ondoren eta heriotza gertatu eta bost urte geroago, Udalak amari tragedia gogorarazten dio urtero. **Q19/422.**
- Ikertutako kexa – Ebazpen igoeria – Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat ipini du Noaingo Udalak (Elortzibarreko Ibarra) oinordetzan hartu eta ondoren eskualdatu duen etxebizitza baten Hirilurren Balioaren Gehikuntzen gaineko Zerga likidatu diolako, herentzia onartzeko eskrituran salmenta-balioaren eta higiezinari esleitutako balioaren artean igoerarik egon gabe. **Q19/521.**
- Ikertutako kexa – Ez da gomendiorik, iradokizunik edo eginkizunen oroitzapenik egiten.
- Herritar batek kexa bat ipini du Lekunberriko Udalak ezarrita dituen hiri-kontribuzioaren gaineko zerga eta uraren hornidura eta saneamendurako tasak gehiegizkoak iruditzen zaizkiolako, tokiko beste erakunde batzuek ezarritakoekin alderatuz. **Q19/568.**
- Ikertutako kexa – Ebazpen igoeria – Onartua.
- Herritar batek kexa bat ipini du Iruñeko Udalak ez diolako erantzuten lurraldeko hiri-kontribuziorako 2017. urteko bigarren seihileko zatikapenari dagokionez zuen zorraren kopurua zein zen eta hura zein kontzeptutan banakatzen zen jakiteko eskatzeko instantzia bati. **Q19/578.**
- Kexa Administrazioarekiko izapidean zehar konpondu da.
- Herritar batek bi kexa ipini ditu Corteseko Udala 2015eko hiru ur ordainagiri, 2016ko hamar ur ordainagiri eta hiri-kontribuziorako bi ordainagiri eta 2017ko bi hiri-kontribuziori dagozkion zor bat kobratzeko bahitura-

prozedura bat izapidetzen ari delako. Azaldu duenez, errenta bermatua jasotzen du eta Udalak bera bizi den etxebizitza bahitu nahi dio aipatu zorra kobratzeko. **Q19/620** eta **C19/1107**.

- Kexa ikertuak – Ebazpen igorria – Onartua.
- Energia elektrikoa merkaturatzen duen enpresa batek kexa bat aurkeztu du, elektrizitatea merkaturatzeko jardueretarako tarifa berri bat zehazten duen Ekonomia Jardueren gaineko Zergaren (EJZ) legezko aldaketa onartzen ez den bitartean, horiek banaketa-jardueri dagokien epigrafean sartu beharko liratekeelako. Modu horretan, enpresek gutxienez bezero bat duten udalerrri bakoitzean zerga horren kuota ordaintzeko duten betebeharra (Zergen Zuzendaritza Nagusiaren interpretazioa) ekidingo lukete, izan ere, horrek merkatuan sartzeko hesi bat, neurritz gaineko kudeaketa-karga bat eta, zenbait kasutan, eskura dezaketen hobariaren gainetik dagoen zerga-karga bat suposatzen die. Merkataritza-sozietateak azaldu duenez, ahalmen ekonomikorako printzipioaren aurkako interpretazioa hori aplikatuta, Zizur Nagusiko Udalak oso zenbateko handia eskatzen dio EJZ zergaren kontzeptuan. **Q19/652**.
- Espainiako Arartekoari igorri zaio kexa.
- Herritar batek kexa bat ipini du Kasedako Udalak nomina bahitu diolako, legez ezarritako muga enbargaezina errespetatu gabe, 2013ko zerga zor baten ondorioz. Ez du zor horren jatorria ezagutzen, ez baitu jakinarazpen formalik jaso. Bere ustez ez da aski NAO aldizkarian premiamendu-probidentzia bat edo bahitura-eginbide bat argitaratzearekin, aldez aurretik interesdunaren etxera jakinarazpena igorri gabe. **Q19/690**.

- Ikertutako kexa – Ez da gomendiorik, iradokizunik edo eginkizunen oroitzapenik egiten.

- Herritar batek bi kexa ipini ditu Erriberriko Udalak musika elektronikoko ekitaldi bat ospatzeko udal karpa baten alokairuaren ondorioz neurritz gaineko tasa bat eskatzen diolako. Udalaren arabera karparen lagapena eta erabilera hiru egunez luzatu da, musika ekitaldiaren iraupena soilik zortzi ordukoa izan denean. Gainera, azaldu duenez, ez zitzaion inolako informaziorik eman, eta zenbateko ekonomiko handia ordaintzera behartua dago. **Q19/814** eta **C19/1606**.

- Ikertutako kexa – Ez da gomendiorik, iradokizunik edo eginkizunen oroitzapenik egiten.

- Merkataritza-sozietate batek kexa bat ipini du Iruñeko Udala higiezin baten kontribuzioa likidatzetik eratorritako premiamendu-probidentzia baten aurrean ezarri zuen berraztertze-errekurtsioa ebazten atzeratzen ari delako. **Q19/823**.

- Kexa Administrazioarekiko izapidean zehar konpondu da.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Berriobeitiko Udalak oso tasa ezberdinak finkatzen dituelako Berriobeiti eta Artikako igerilekuei aldi bereko ordainketa egiteko, inskripzioaren lekuaren arabera aldatu egiten direnak. Azaldu duenez, bere familiak inskripzioa Artikan egin duenez, Berriobeitiko egoitzan egin izan balu baino ia lau bider gehiago ordaindu du. **Q19/964**.

- Kexa Administrazioarekiko izapidean zehar konpondu da.

- Bi herritarrek kexa bat ipini dute Iruñeko Udalak horietako bati biak titular diren

banku-kontu batean ezintasun iraunkor osoaren pentsio kontzeptuan jasotako kopuruak bahitu dizkiolako 2011an istripua izan zuen ibilgailu baten zirkulazioaren gaineko zerga ez ordaintzeagatik duen zor baten ondorioz. Herritar horrek azaldu duenez, bahitura zenbateko enbargaezinen gainean egin zaio eta, gainera, jakinarazpenak ez zaizkio igorri bera errolatuta dagoen helbidera. **Q19/992.**

• Kexa konponduta 2020an  
Administrazioarekin tramitatzerakoan.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Burlatako Udala eraikuntza, instalazio eta obren gaineko zerga (EIOZ) kontzeptuan gehiegi ordaindutako kopuruaren itzulketan atzeratzen ari delako, sortu izan liratekeen interesekin. Azaldu duenez, bere etxebizitzan egin zituen obra batzuk zirela medio, lan-lizentzia bat eskatu zuen eta zegokion zerga ordaindu zuen, aurrekontu bat hartuta erreferentzia gisa. Ondoren aurrekontu hori txikiagoa izan zenez, neurriz gain ordaindutako zenbatekoa itzul diezaieten eskatu du. **Q19/997.**

• Kexa konponduta 2020an  
Administrazioarekin tramitatzerakoan.

- Herritar batek kexa bat ipini du Atarrabiako Udalak oinordetzan hartu eta ondoren eskualdatu dituen etxebizitza bat eta etxabe baten Hirilurren Balioaren Gehikuntzen gaineko Zerga likidatu diolako, herentzia onartzeko eskrituran salmenta-balioaren eta higieziinei esleitutako balioaren artean igoerarik egon gabe. Halaber, kexa aurkeztu du Udala atzeratzen ari delako likidazio horren aurka ipinitako berraztertze-errekurtso bat ebazten. **Q19/1006.**

• Kexa konponduta 2020an  
Administrazioarekin tramitatzerakoan.

- Herritar batek kexa bat ipini du Berriobetitiko Udalak 2015ean eskualdatutako etxebizitza baten Hirilurren Balioaren Gehikuntzen gaineko Zerga likidatu egin diolako. Harrigarria iruditzen zaio urte hartan lurzoruaren prezioa 2004. urtean, higiezina erosi zen urtean, baino garestiagoa izatea, beraz zalantzak ditu likidazioaren egokitasunarekin. Gainera, ez zen behar bezala jakinarazi, eta ez zuen horren berririk izan banku-kontutik zenbatekoa bahitu zitzaion arte. **Q19/1029.**

• Ikertutako kexa – Ebazpena 2020an emana  
– Erantzunaren zain.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Beriaingo Udalak 2015ean erositako etxebizitza baten Hirilurren Balioaren Gehikuntzen gaineko Zerga likidatu egin diolako. Zalantzak ditu aipatu likidazioaren egokitasunarekin, izan ere, etxebizitza aurreko jabeak baino balio baxuagoan erosi zuen. Halaber, kexa aurkeztu du, likidazio horren aurka ipinitako errekurtsua ebazten izandako atzerapenaren ondorioz aurkeztutako erreklamazioaren erantzunean Udalak adierazi dio ez duela hura ebazteko betebeharririk. **Q19/1030.**

• Ikertutako kexa – Ebazpen igorria –  
Onartua.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Iruñeko Udalak ez diolako 2008. urtean jarduera eten zuten bere bi negozioen Ekonomia Jardueren gaineko Zergaren Erregistroan baja izapidetzen. Azaldu duenez, autonomo erregimenaren kontzeptuan zorpetutako zenbatekoak ez eskatzen aldera, Gizarte-segurantzak eskatu du Udalak baja hori izapidetzea bi lokaletan urte hartako ondorioekin. **Q19/1057.**

• Kexa ikertua izapidetan.

- Herritar batek erakundera jo du Erriberriko Udalak, 2008. urtetik, herriko camping batean lekututa duen "mobil-home" baten lurraldeko hiri-kontribuzioa kobratzen diolako. **C19/2159**.
  - Herritarrari informazioa helarazi zitzaion bere eskubideak hobeto defenda zitzaion.

### C) Zerga Estatu Agentzia:

- Herritar batek kexa bat ipini du Zerga Administrazioaren Estatu Agentziak aurkeztu duen instantzia bati ez diolako erantzunik ematen. Instantzia horren bidez Estatu Batuetatik egindako posta bidalketa batengatik irekitako marken espediente bat ebazteko eskatu du. **Q19/331**.
  - Espainiako Arartekoari igorri zaio kexa.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Zerga Agentziaren Nafarroako Ordezkaritzak zenbateko jakin bat bahituko diolako, bahitura-eginbidea eta premiamendu-probidentzia jakinarazi gabe, modu horretan, babes judizial eragingarriaren printzipioa urratuz. **Q19/461**.
  - Espainiako Arartekoari igorri zaio kexa.

### D) Katastroa:

- Herritar batek kexa bat ipini du Ollarango Udalak eta Ultzurruneko Kontzejuak 2012ko azken aldaketan katastroan egindako akats bat ez dutelako konpontzen. Akatsa izan da partzela bat kontzejuaren jabetzako modura sailkatu dela, eskritoretan jasotzen denez kale publikoa den arren. Aldaketa horren ondorioz bere jabetzako lursailak, hirigunean kokatuak, kale horretarako sarbiderik gabe geratu ziren. **Q19/314**.
  - Ikertutako kexa – Ebazpen igorria – Onartua.

- Bi herritarrek kexa bat ipini dute Otsagabiako Udalak ez duelako erantzun haiek ipinitako instantzia bat. Bertan, beren jabetzako partzela baten azalerarekin lotuta katastroan akats bat zegoela hauteman ondoren, hura aldatzeko eskatu dute, horren ordez, jabetzako eskrituran agertzen dena islatuz. **Q19/334**.

- Kexa Administrazioarekiko izapidean zehar konpondu da.

- Herritar batek kexa bat ipini du Baztango Udalak eta Ogasun eta Finantza Politika Sailak, epai judizial bat betez, partzela-zedula bat titular modura dagokion portzentajea ipinita zuzentzen eta kontribuzioaren katastro-orria erregularizatzen atzeratzen ari direlako, dagozkion zenbatekoak itzuliz. **Q19/590**.

- Kexa Administrazioarekiko izapidean zehar konpondu da.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Ekonomia eta Ogasun Sailak aurkeztu duen instantzia bati ez diolako erantzunik ematen. Instantzia horren bidez Lurralde Aberastasunaren Zerbitzuan bere jabetzarekin lotuta jasotzen diren datu jakin batzuk zuzentzeko eskatu du, partzela-zedulan agertzen diren datuekin bat etor daitezela. **Q19/751**.

- Kexa Administrazioarekiko izapidean zehar konpondu da.

- Herritar batek kexa bat ipini du Ekonomia eta Ogasun Sailak bere instantzia bati erantzuten ez diolako. Bertan Bertizaranako partzela baten zedulako planoetan dauden zenbait akats konpontzeko eskatzen du. Azaldu duenez, partzela horretan agertzen den helbidea Oierregiko udal plazako helbidearekin dator bat, eta horrek nolabaiteko nahasmena sorrarazten du, izan

ere, plano horiek kontsumoen edota matxuren irakurketak egiteko edota hornidurekin lotutako beste zenbait kudeaketa egiteko erabiltzen dira. **Q19/902.**

- Kexa Administrazioarekiko izapidean zehar konpondu da.
- Herritar batek kexa bat ipini du Deierriko Udalak hainbat irregulartasun bete dituelako herritarrak Udalaren partzela baten mugakidea den partzela baten erosketa eskatu ostean abiatutako prozeduran. Aipatu partzelaren titularra "ezezagun" modura agertzen da Lurralde Aberastasunaren Erregistroan. Zehazki, jakinarazpena ez dela egokia izan aipatu du, izan ere, Udalaren ediktuen oholean ez da argitaratu eta udalerrri horretan oihartzun gutxien duen egunkarian argitaratu da. Horrek adierazten du espedientea nolabait ezkutuan izapidetzeko asmoa egon dela eta, gainera, ez da espedientean jasotzen den dokumentazio guztia helarazi. Bestalde, Udalak adierazi duenez, izapidetutako espedientea katastroa aldatzekoa da, eta ez du informaziorik ezkutatu, eta ez zuen dokumentu bat helarazi datu pertsonalak zituelako eta, era berean, aipatu egunkarian argitaratu zen tasak merkeagoak direlako. **Q19/996.**
- Kexa ikertua izapidean.
- Herritar batek kexa bat ipini du Deierriko Udalak eta Iruñelako Kontzejuak ez diotelako bere lursailaren egoerari eta hari dagozkion prozedurei buruz dagoen dokumentazio oro eskuratzeko aukera ematen, bereziki 1972an egin zen partzelen metaketa prozesuari buruzkoa. Prozesu horren ondorioz berriki katastroan aldaketa bat izan da eta bera ez dago ados aldaketa horrekin. Aldaketa horren ondorioz ez zaio lursail horren gaineko titulartasuna onartzen, nahiz eta

ordutik bertan laborantza mantendu duen eta kontribuzioa ordaindu duen. **Q19/1034.**

- Kexa ikertua izapidean.

## 2.9.17 Industria eta enpresa-garapena.

- 2009-2012 bitartean "Nafarroa Bekak" programaren onuradun izan ziren herritar ugari kexa bat azaldu dute, izan ere, baitaratu zituzten konpromisoak bete dituzten arren, Nafarroako Foru Erkidegoko Administrazioak jasotako zenbatekoak itzultzeko eskatzen die, ezin izan dutelako Nafarroara itzuli bost urteko epean beren ibilbide profesionala burutzeko. Adierazi dutenez, urte horietan lan-merkatuan bortizki eragiten zuen ekonomia-krisi gogor bat zegoen, bereziki pertsona gazteen sektorean zuena eragina. Beraz, Kontuen Ganberak adierazi zuen moduan, betekizun hori betetzea egiaz oso zaila zen. Bestalde, administratibo publikoaren aldetik gardentasuna falta dela aipatu dute, izan ere, sekula ez zaie gonbidatu Ebaluazio Batzordeko bilkuretako aktetan parte hartzera, eta horiek lagungarri izango zitzaizkien bekadun bakoitzaren egoera zein zen jakiteko. Gainera, jarraipena falta zela aipatu dute, urtean posta elektronikoko bat igortzera mugatzen zelarik jarraipen hori. **Q19/606.**
- Ikertutako kexa – Ebazpen igorria – Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat ipini du Ekonomia eta Enpresa Sailak, Batasunaz kanpoko herrialdeetan praktikak egiteko beka eskuratu ahal izateko, horien hartzaileak Espainiako edo Europar Batasuneko estatu kideetako baten nazionalitatea izatea eskatzen duelako. Betekizun hori beste Estatu batzuetako pertsona nazionalekiko murrizgarria denez, herritarraren arabera hori justifikatu egin beharko litzateke

berdintasun-printzipioari begira duen eragina dela eta. **Q19/872.**

- Ikertutako kexa – Ebazpen igorria – Onartua.
- Herritar batek kexa bat ipini du Ekonomia eta Enpresa Garapen Sailak ez diolako erantzunik ematen bere instantzia bati. Instantzia horretan sail horretako Industria Segurtasunaren Zerbitzuan agertzen diren datu pertsonal eta bere negozioari dagozkion datu jakin batzuk zuzentzeko eskatzen du. Zehazki, bere abizenean eta bere negozioaren kokapenean hainbat akats agertzen dira, izan ere, negozio hori establezimenduen erregistroan lehen solairuan dagoela agertzen da, etxebizitzabloke bat izango balitz bezala, egiaz katastroan inolako banaketa horizontalik ez dagoenean. **Q19/903.**
- Kexa Administrazioarekiko izapidetan zehar konpondu da.
- “Nafarroa Bekak” programaren onuradun den herritar batek erakundera jo du, Nazioarteko Proiektzio Zerbitzuak azken urteko BEZ zergaren aitorpenak aurkezteko eskatu diolako, onuradun modura dituen betebeharrak bete dituela egiaztatzeko. Bere ustez, eskaera hori bere intimitatearen alferrikako urraketa bat da, izan ere, Administrazioak dagoeneko badu bere lan-jardueraren berri, eta bere diru-sarreraren bolumenak ez du eraginik itzultzeko baldintzan, deialdiaren oinarrietan zehaztuta dagoen moduan. Bestela esanda, epe jakin batean (laster) Nafarroari itzultzeko eskatu zitzaion eta bertan finkatzea bere lan-jardueraren % 51 gutxienez (bere kasuan, % 100), baina une bakar batean ere ez zen zehaztu edo onartu arrakasta edo ekoizpenari dagozkion maila neurgarririk. **C19/52.**
- Interesdunak atzera egin du.

## 2.9.18 Justizia.

### A) Justizia Administrazioa:

- Herritar batek kexa bat ipini du Agoitzeko Lehen Auzialdiko Epaitegia atzeratzen ari delako eskaera luzatzeko idatzi bat onartzen, ustezko bidegabeko jabetzako delitu baten ondorioz hasitako aurretzako eginbideen prozedura batekin lotuta aurkeztua. **Q19/131.**
- Espainiako Arartekoari igorri zaio kexa.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du bere ama demandatu egin dutelako bere semeak osasun mentaleko zentro batean sorrarazitako kalteen erantzule zibil modura. Haatik, azaldu du bere amari ez ziotela jakinarazi demandatua bera zela, ezta izendatu zitzaion abokatuari ordaintzeko betebeharrak ere. Horregatik, zergatik salatu zuten jakin nahi du, bere anaiak doako asistentzia juridikoa zuela uste baitzuen. **Q19/155.**
- Ikertutako kexa – Ez da gomendiorik, iradokizunik edo eginkizunen oroitzapenik egiten.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Iruñeko Lehen Auzialdiko Epaitegi bat atzeratzen ari delako bere bikote ohiari ipini zuen dibortziorako demanda ediktuen bidez jakinarazten, eta jakinarazpen horretaz arduratzen diren langileek desegokitzat jotzen duen tratua eman diotelako. **Q19/161.**
- Espainiako Arartekoari igorri zaio kexa.
- Herritar batek kexa bat ipini du Agoitzeko Epaitegi bat atzeratzen ari delako kontratua ez betetzearen ondoriozko eskabide bat izapidetzen. Eskabidea errentariak hainbat hil segidan ez diolako ordainketarik egin, eta



etxebizitzaren egoeragatik, hipotekatuta duena, aurkeztu du. **Q19/236.**

- Espainiako Arartekoari igorri zaio kexa.
- Herritar batek kexa bat ipini du La Pazeko (Peru) Emakumeen aurkako Indarkeriaren Epaitegiak emandako neurri judizialaz gozatzea ahalbidetuko dio bizkartzaina esleitu ez diotelako, 7etatik 19etara lanak egiteari buruzkoa. **Q19/326.**
  - Kexa ez onartua, eskuduntzarik ez izateagatik.
- Herritar batek kexa bat ipini du bere adin txikiko semeak Lizarran pairatutako eraso bat azalduz, eta gertaerak lesioen delitu arin modura kalifikatu dituen eta, ondorioz, gertaeren egileari isuna eta kalte-ordaina ezarri dizkion epaiarekiko bere desadostasuna agertuz. Zigor-sistemaren eta bertan ezartzen diren zigorren egungo konfigurazioaren ondorioz, gertaeren larritasunarekin eta tamainarekin bat ez datozen zehapen eskasekin zigortzen dela kritikatzan du, kasu honetan gertatu den moduan. **Q19/448.**
  - Kexa ez onartua, eskuduntzarik ez izateagatik (arlo judiziala).
- Herritar batek kexa bat ipini du Zerga Ministerioak eta Entzutegi Nazionalako Adin Txikikoen Epaitegi Nagusiak adin txikiko bati lesio terroristen delituak egotzen ari zaizkiolako, nahiz eta, Entzutegi Nazionalaren aurretiko bi epaitan, adin nagusiko pertsonak egindako gertaera berdinak aztertzen dituztenak, gertaera horiek ez ziren halakotzat jo. Horren orde, ikerketa Nafarroako Adin Txikiko Epaitegian egin beharko litzateke. **Q19/613.**
  - Espainiako Arartekoari igorri zaio kexa.

- Herritar batek kexa bat ipini du Baztango Udalak instantzia bati erantzuten ez diolako. Instantzia horretan Irurritako kontzejuak prozedura judizial baten esparruan ordaindu behar dituen kostu judizialak zein diren, eta horretarako zein aurrekontu-partida erabiliko den jakitea eskatzen du. **Q19/662.**
  - Kexa Administrazioarekiko izapidean zehar konpondu da.
- Herritar batek kexa bat ipini du Iruñeko Instrukzio Epaitegi batek herritar bati ebatsi zion zenbatekoa epaian aldatzen ez duelako, eta poliziak konfiskatu zion telefono mugikorra eta kalez kaleko salmentaren ondoriozko ditu kopuru jakin bat itzultzea ez diolako agintzen. **Q19/737.**
  - Espainiako Arartekoari igorri zaio kexa.
- Herritar batek kexa bat ipini du Iruñeko Instrukzio Epaitegi batek bere senarraren heriotzaren espediente eskuratzea ukatu diolako. **Q19/770.**
  - Espainiako Arartekoari igorri zaio kexa.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Manzanareseko (Madril) Lehen Auzialdiko Epaitegi bat atzeratzen ari delako Barañainen kokatzen den etxebizitza bat lagatzeko prezioaren zuzenketan, hura esleitzeko dekretuan barneratzen dena. **Q19/901.**
  - Espainiako Arartekoari igorri zaio kexa.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Iruñeko Zigor Epaitegiak trafiko-zehapen batetik eratorritako gidabaimena zortzi hilabetez kentzeko zigorra zatitzea ez duelako onartzen, eta horrek anbulantzia-gidari lanbidea garatzeko eragozpen larriak eragiten dizkio. **Q19/913.**

- Espainiako Arartekoari igorri zaio kexa.
  - Herritar batek kexa bat ipini du Iruñeko Justizia Jauregiak espediente bati buruzko informazio-eskaera onartu ez diolako, bere arrebaren ordezkari behar bezala egiaztatutzat ez jotzeagatik. Haatik, hura egiaztatze aldera, bere arrebaren baimen bat eta bere NAN txartelaren fotokopia bat entregatu zituen eta, aldezturik, dokumentazio hori baliozkoa ote zen kontsultatu zuen telefono bidez. **Q19/969**.
  - Espainiako Arartekoari igorri zaio kexa.
  - Herritar batek kexa bat ipini du Leitzako Bake Epaitegiaren Idazkarien Elkargoak eta Iruñeko Instrukzio Epaitegiak ez diotelako erantzunik ematen bere datu pertsonal eta negozioko zenbait datu zuzentzea eskatuz bideratu ziren idatzien aurrean. **Q19/981**.
  - Kexa ez onartua, eskuduntzarik ez izateagatik (arlotu judiziala).
  - Herritar batek kexa bat ipini du Justizia Ministerioak eta Cambrilseko Udalak (Tarragona) herritar modura dituen eskubideak urratzen dituztela uste duelako. **Q19/1011**.
  - Kexa ez onartua, eskuduntzarik ez izateagatik.
  - Herritar batek kexa bat aurkeztu du bere semaren bikote ohi eta bere bilobaren ama denak judizialki ezarritako bisiten erregimena behin eta berriz urratzen duelako, zeinaren arabera, bere semearekin astean bi arratsalde dagozkie eta asteburuan txandaka. **Q19/1042**.
  - Kexa ez onartua partikularren arteko auzia izateagatik
  - Herritar batek kexa bat aurkeztu du bere bikote ohiak hitzarmen erregulatzailea urratzen duelako. Azaldu duenez, % 41eko desgaitasun-maila duen alaba bat du. Bere bikote ohiak ez du betetzen zaintza partekatuaren erregimena, eta ez du dirurik ematen haren zainkarako. Gainera, alaba aitarekin egotearen beldur da, eta biak babesgabe sentitzen dira. Gizarte zerbitzuek, bitartekaritzak nahiz osasun zerbitzuek egoera honen berri dute. Haatik, artatzen duten profesionalak ez dute alabari bere ongizate emozional, psikologiko eta ekonomikoan laguntzeko ezer egin. **C19/818**.
  - Kexa ez onartua partikularren arteko auzia izateagatik
- B) Abokatu eta profesionalen elkargoaren jardun profesionala:**
- Herritar batek kexa bat ipini du Iruñeko Abokatuen Elkargoak bera artatu zuen letradun baten aurka diziplinazko erantzukizuneko espedientea zehapenik jarri gabe artxibatzea ebatzi duelako, abokatuaren jardun profesionala zuzena dela ulertuta. **Q19/226**.
  - Ikertutako kexa – Ez da gomendiorik, iradokizunik edo eginkizunen oroitzapenik egin.
  - Herritar batek kexa bat aurkeztu du Lizarrako Abokatuen Elkargoak, beste izapiderik gabe, letradun baten zabarkeriazko jardunagatik, judiziala nahiz estrajudiziala, aurkeztutako idatzi bat artxibatu egin duelako. Aipatu letradunak ez zuen dokumentazio garrantzitsurik aurkeztu prozedura judizialean eta ez zion ezesteko epaia jakinarazi, eta ez zuen errekurritu. **Q19/552**.

- Ikertutako kexa – Ez da gomendiorik, iradokizunik edo eginkizunen oroitzapenik egiten.
- Herritar batek kexa bat ipini du Iruñeko Abokatuen Elkargoak kalte eta galerak, desgaitasunagatik ez diskriminatzearen funtsezko eskubidea urratzearen ondoriozko indemnitazioa, lan-harremana modu desegokian eten izana eta babes judizial eragingarrirako funtsezko eskubidea urratu izana erreklamatzeko prozedura batean bere interesak defendatzeko ofiziozko abokatu berri bat izendatzen atzeratzen ari delako, bere letradunak uko egin ostean. Azaltzen duenez, atzeratzearen ondorioz, ordezkaritzarik gabe bertaratu behar izan da adiskidetzeko ekitaldi batera. Gainera, kexa bat ipini du ofiziozko aurreko abokatuari helarazitako dokumentazioa ez zaiolako itzuli. **Q19/722**.
- Kexa Administrazioarekiko izapidean zehar konpondu da
- Herritar batek bi kexa ipini ditu Nafarroako Notariotza Elkargoak ez diolako bere idatzi bati erantzunik eman eta hura erregistratu ere egin ez duelako. Idatzi horretan notaritza batek etxebizitza bat erosteko prozeduran izandako jarduna salatzen du eta, elkargoaren beraren argibideei jarraiki, posta ziurtatuz igorri zuen. **Q19/731** eta **C19/1115**.
- Ikertutako kexa – Ez da gomendiorik, iradokizunik edo eginkizunen oroitzapenik egiten.
- Herritar batek erakundera jo du Fontellasen bizi delako eta administrazioarekiko auzibidea jotzeko interesa duelako. Jakinarazi diotenaren arabera ofiziozko abokatu bat eskatzeko Iruñean bertaratu behar da. Haatik, duela bi urte letradunaren laguntza hori eskatzeko ez zuen hori horretara joan behar izan. **C19/653**.

- Herritarrari informazioa helarazi zitzaien bere eskubideak hobeto defenda zitzan.

## C) Doako laguntza juridikoa:

- Herritar batek kexa bat ipini du Lehendakaritza, Berdintasun, Funtzio Publiko eta Barne Gaietako Sailaren Nafarroako Doako Laguntza Juridikorako Batzordeak doako laguntza juridikorako eskubidearen aitorpena ukatu egin diolako, eskaeraren xedea modu nabarian eutsiezinak edo funtsik gabeak jo diren ekintzak gauzatzea izateagatik. Herritarrak adierazten duenez, ez du nahiko baliabide ekonomiko letradun baten laguntza pribatua kontratatzeko. **Q19/1008**.
- Ez da hautematen eskubide-urraketarik.
- Herritar batek erakundera jo du Iruñeko espetxean dagoen herritar bati ofiziozko abokatu bat izendatzea nahi duelako. **C19/1475**.
- Herritarrari informazioa helarazi zitzaien bere eskubideak hobeto defenda zitzan.

## D) Erregistro Zibila

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Iruñeko Erregistro Zibilak familia-ikerketara bat egiten jarraitu ahal izateko erregistro-inkripzio jakin batzuk eskuratzeko eskaera ugariri erantzun ez diolako. **Q19/393**.
- Espainiako Arartekoari igorri zaio kexa.
- Herritar batek kexa bat ipini du, Erregistroen eta Notariotzaren Zuzendaritza Nagusiak ernaldi bidez jaiotako filiazioaren erregistro-erregimena erregulatzeari buruz 2019ko otsailaren 18an emandako Instrukzioaren ondotik, bere semea, ernaldi subrogatu bidez jaioa, inskribatzea eragozten zaiolako Kieven (Ukrainia) Espainiak duen enbaxadan,

hori baimentzeko agintaritzea judizialen epai irmo bat izan arte. **Q19/414.**

- Espainiako Arartekoari igorri zaio kexa.
- Herritar batek kexa bat ipini du Tuterako Erregistro Zibilak aurretiko hitzordua modu presentziazkoan eskatzeko aukera eskaintzen duelako soilik. Azaldu duenez, telefonoz edo posta elektronikoz hitzordua ezin gauzatzea, gainerako administrazio publikoetan bezala, kalte larria dakarkio, bulegora joateko hainbat egunez lanera joan gabe gelditu behar duelako. **Q19/673.**
- Espainiako Arartekoari igorri zaio kexa.
- Herritar batek kexa bat ipini du Erregistroen eta Notariotzaren Zuzendaritza Nagusia izen propioa aldatzeko baimenaren eskaerari Erregistro Zibilak emandako ukoaren aurrean aurkeztutako arrazoibideak ebazten atzeratzen ari delako. Herritarrak azaldu duenez, izenaren dualtasunak nahasmen eta eragozpen larriak sorrarazten dizkio hala esparru pribatuan nola publikoan. Haatik, erregistroaren arabera hautatutako izenaren erabileran ohikotasuna ez dago egiaztatuta, eta hori ezinbesteko betekizuna da eskatutako aldaketa gauza dadin. **Q19/743.**
- Espainiako Arartekoari igorri zaio kexa.

### 2.9.19 Ingurumena.

#### A) Kutsadura akustikoa edo zaratak:

- Herritar batek kexa bat ipini du Iruñeko Udalak bere etxebizitzan pairatzen dituen traben, inguruko taberna batetik datozenak, aurrean dagozkion neurriak hartzen ez dituelako. **Q19/32.**
- Ikertutako kexa – Ebazpen igorria – Onartua.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Gizarte Eskubideen Sailak bere etxebizitzan Nasuvinsaren jabetzakoa den goiko solairuan dagoen etxebizitzatik datorren zarataren ondorioz pairatzen dituen traben aurrean dagozkion neurriak hartzen ez dituelako. Bere ustez, irtenbidea ez da intsonorizazio-obrak egitea, baizik eta errentariak trabak sorrarazten jarraitzea. **Q19/62.**

- Ikertutako kexa – Ez da gomendiorik, iradokizunik edo eginkizunen oroitzapenik egiten.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Arangurengo Udalak enpresa baten jardueraren ondorioz bere etxebizitzan pairatzen dituen trabak kentzeko neurri eraginkorrak gauzatzen ez dituelako. Azaldu duenez, etxebizitza 2011. urtean erosi zuen, eta organismo ezberdinetan instantzia, salaketa, bilkura eta kexak aurkeztu baditu ere, arazo bera pairatzen jarraitzen du. Fabrikak sorrarazitako zarata eta dardarak goizko 7etatik gaueko 23tara luzatzen dira egunero aste guztian zehar, eta horren ondorioz egoera jasangaitza bilakatu da. **Q19/235.**

- Gaia aurrez jorratu da, eta ebazpena igorrita dago, Administrazioak onartu zuena.

- Herritar batek kexa bat ipini du Corteseko Udalak "Holika Festival 2019" jaialdiaren ospakizuna herriko hirigunean kokatuko duelako. Beldur da jaialdi hori 2018an egin zenean zikinkeraren eta zarataren ondorioz izan ziren eta auzotarrek beren etxebizitzetan atseden hartzea ekidin zuten trabak errepikatuko direla. Hori dela eta, traba horiek murrizte aldera, jaialdia ospatzeko lekua aldatu eta industrialdera eramatea proposatu du. **Q19/337.**

- Ikertutako kexa – Ebazpen igorria – Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Eguesibarreko Udalak ez dituelako beharrezkoak diren neurriak hartzen bere etxebizitzan pairatzen dituen traben aurrean, atsedean hartzea ekiditen diotenak, nondik datozen ez dakielarik. Pentsatzen du bere bizilagunak foku, haizagailu edo zarataren inhibitzailearen bat hautsita izango duela, eta hori ariko dela egoera hori ekartzen. Adierazi duenez, Foruzaingoak egindako soinu-neurketetan zaratari dagokionez ezarritako gehienezko mailak ez dira gainditu. **Q19/372.**
- Ikertutako kexa – Ez da gomendiorik, iradokizunik edo eginkizunen oroitzapenik egiten.
- Iruñeko Mendillorri auzoko jabekideen komunitate ugariak bi kexa ipini dituzte Iruñeko Eskualdeko Mankomunitateak ez dituelako dagozkion neurriak hartzen hurbil dagoen autobus geraleku baten ondorioz beren etxebizitzetan pairatzen dituzten traben aurrean. Azaldu dutenez, geraleku hori enpresa ezberdinetako autobusek erabiltzen dute, eta baita Villavesa autobusek ere. Horrela, autobus bat itxaroten dagoenean, inguruko eraikinetako kristal, zoru eta hormek dardara egiten dute, atsedena galaraziz eta bizimodua baldintza egokitan egitea ekidinez. Bestalde, adierazi dutenez, geralekuan markesinarik ez dagoenez, halakotzat erabiltzen da beren etxebizitzak hartzen dituen eraikinaren etxabetan dagoen ataria. Horrek guztiorrek zikinkeria eta zaratak sorrarazten ditu. **Q19/430 eta Q19/493.**
- Kexa ikertuak – Ebazpen igorria – Onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Tuterako Udalak ez dituelako dagozkion neurriak hartzen bere etxebizitzatik hurbil dagoen dantzaleku batetik datozen zarata, usain eta zikinkerien ondorioz hamar urte baino gehiagoan pairatzen doan traben aurrean. **Q19/435.**
- Ikertutako kexa – Ebazpen igorria – Onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Iruñeko Udalak ez dituelako dagozkion neurriak hartzen Artika Berria auzoko bere etxebizitzan pairatzen dituen zaraten aurrean. Zarata hori ateratzen duten iturri ezberdinak aipatu ditu (jakien establezimenduen eta supermerkatuen jarduera, baratzetako makineria, auzotarrak, trafikoa, Refenan egiten diren ekitaldiak, etab.) eta bere osasunean horrek ekarri dituen ondorioak azaldu ditu. Gainera, Udaltzaingoak traba horien aurrean erakusten duen jarduerarik eza aipatu du. **Q19/485.**
- Kexa ez onartua, auzia alde aurretik Administrazioa ez eramateagatik.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Noaingo Udalak (Elortzibar) ez dituelako dagozkion neurriak hartzen inguruko enpresa batek sorrarazitako zaraten ondorioz bere etxebizitzan pairatzen dituen traben aurrean. **Q19/603.**
- Ikertutako kexa – Ebazpen igorria – Onartua.
- Herritar batek kexa bat ipini du bere etxebizitzan, zarata ateratzen duten iturri ezberdinen ondorioz (besteak beste, musika-ekitaldiak eta eraikuntza-lanak), dagoen kutsadura akustiko maila izugarriaren aurrean ez delako jarduten. Herritar guztien bizi-kalitatean eragiten duen egoera hori harmonizatzeko premia aipatu du. **Q19/636.**

- Kexa ez onartua, auzia alde zurretik Administraziora ez eramateagatik.
- Jabekideen komunitate ugari kexa bat ipini dute Tuterako Udalak beren etxebizitzetatik hurbil dauden ostalaritzako lokal ugariatik iristen diren zarata eta zikinkeriekin eteteko beharrezkoak diren neurriak ez dituelako hartzen. Aipatu dutenez, azken urteotan zonan ostalaritzako lokalak hedatu dira eta horren ondorioz arazoa larriagotu egin da. **Q19/658.**
  - Ikertutako kexa – Ebazpen igoeria – Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat ipini du Martzillako Udalak ez dituelako dagozkion neurriak hartzen bera bizi den zonan gozoki-saltzaile batzuek sorrarazten duten zarataren aurrean, eta ez dielako bere instantzia bati erantzunik ematen. Instantzia horren bidez gozoki-saltzaile horiek gozoki-saltzaileen erregistroan izen emanda dauden jakin nahi du, horiek arautzeko ordenantzan ezartzen den moduan. **Q19/676.**
  - Ikertutako kexa – Ebazpen igoeria – Onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Cintruenigoko Udalak bere etxebizitzatik hurbil dauden hainbat tabernek sorrarazten dituzten traben aurrean dagozkion neurriak hartzen ez dituelako. Musikaren bolumen altua eta lokal horietako bateko kebidareen ondoriozko kalteak aipatu ditu. **Q19/742.**
  - Ikertutako kexa – Ebazpen igoeria – Erantzuteke.
- Herritar batek kexa bat ipini du Corellako Udalak bere etxebizitzatik hurbil duela gutxi instalatu den enpresa batek etxean eragiten dizkion traben aurrean dagozkion neurriak hartzen ez dituelako. Enpresa berriak alde zurretik legez ezarritako gehieneko zarata-mailak errespetatzeko konpromisoa hartu bazuen ere, behin jarduerari ekitean, motorrek eta tximiniak sorrarazitako trabak jasanezinak izan dira, eta ez diote atseden hartzen uzten. **Q19/783.**
  - Kexa ikertua izapidean.
- Herritar batek kexa bat ipini du Arguedasek Udalak bere etxebizitzaren alboan dagoen ostalaritzako lokal batetik datozen zaraten ondorioz hainbat urtez pairatzen ari den traben aurrean esku-hartzen ez duelako. Udalar taberna gainbegiratzeko eskatu dio ingurumenari buruzko araudian ezarritakoa bete dezan, eta pairatzen duen arazoarekin amaitzeko neurri eraginkorrak har ditzala. **Q19/851.**
  - Ikertutako kexa – Ebazpen igoeria – Onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Lizarrako Udalak bazkari herrikoia egitea onartu duelako Lizarrako pilotalekuan eguerdiko 12etatik gauerdiko 24ra bitartean, eta ordutegi berean musika ipintzeko baimen bat eman duelako. Beste auzotar batzuekin batera, halako festak ospatzeko leku egokia ez dela uste du, pilotalekuak ez duelako behar besteko azpiegiturarik. Zaharra da eta ez dago intsonorizatuta. Horren ondorioz, soinuak durundi eta oihartzun egiten du etxebizitzetako eskaileren artetik. Gainera, pilotalekura sartu eta bertatik irteteko atea zabalik egongo da. Beraz, zarata ez da murriztuko. Aipatu du arazo horri halako ekitaldietan sortzen den zikinkeria kopuru handia gaineratu behar zaiola. **Q19/867.**
  - Ikertutako kexa – Ez da gomendiorik, iradokizunik edo eginkizunen oroitzapenik egiten.

- Herritar batek kexa bat ipini du Zizur Nagusiko Udalak bere etxebizitzatik hurbil dauden udal titulartasuneko bi higiezinetatik datozen traben aurrean esku-hartzen ez duelako. Higiezin horiek musika-banda eta -kolektiboek entseguak egiteko lokal modura lagatzen dira. Higiezinak ez daude intsonorizatuta eta, bere etxebizitza intsonorizatuta badago ere, entseguetan sorrarazten den soinuek traba larriak sorrarazten dituzte. **Q19/890.**
  - Ikertutako kexa – Ebazpen igoeria – Onartua.
- Bi herritarrek kexa bat ipini dute Arangurengo Udalak bizi diren eraikinaren behetan gazteen areto batek sorrarazten dituen traben aurrean dagozkion neurriak hartzen ez dituelako. Azaldu dutenez, higiezina ez dago intsonorizatuta eta beren etxeetatik aretoko erabiltzaileen solasaldiak entzun ditzakete, eta baita goizaldera arte ipintzen duten musika ere. Hogei urte daramatzate egoera hori salatuz Udalaren aurrean eta erabiltzaileekin hitz egiten saiatu dira, baina haien erantzuna desatsegina eta erasokorra izan da. **Q19/945.**
  - Ikertutako kexa – Ebazpen igoeria – Onartua.
- Jabeen erkidego batek kexa bat aurkeztu du Arangurengo Udalak eta Landa Garapen eta Ingurumen Sailak inguruan dagoen enpresa baten prentsa eta plantxa industrialek sorrarazitako zaraten ondorioz pairatzen dituzten traben aurrean ez dutelako esku-hartzen, nahiz eta bizitegi-zona baterako gauzez ezarritako soinu-muga gainditzen dela erakusten duten soinu-neurketak egin diren, eta enpresa emisioak murriztu eta eragindako pertsonen indemnitazioa ordaintzera kondenatzen duen partzialki baiespenezkoa den epai judicial bat egon arren. **Q19/991.**
  - Kexa ikertua izapidetan.
- Jabeen erkidego batek kexa bat ipini du Cintruenigoko Udalak negozio baten, adin txikikoen jaietarako zenbait gelen eta beren etxebizitzetatik hurbil dagoen orube batean urtero antolatzen den ekitaldi baten ondorioz pairatzen duten zikinkeria eta zarataren aurrean dagozkion neurriak hartzen ez dituelako. **Q19/998.**
  - Ikertutako kexa – Ebazpena 2020an emana – Erantzunaren zain.
- Elkarre batek kexa bat aurkeztu du Iruñeko Udalak Gabonetako hainbat egunez indarreko araudiak onartutako gehieneko itxiera-ordutegia, non itxiera-orduaren eta irekiera-orduaren artean gutxienez hiru orduko tarteak ezartzen den garbiketa-lanetarako, bi orduetan luzatzea onartu dielako ostalaritzako establezimenduei. Elkarreak zalantzak ditu luzapen hori legearen arabera ote den, izan ere, horren ondorioz Alde Zaharreko auzotarren egoera okertu egiten da, dagoeneko ostalaritzako establezimenduz beteta dagoen auzo baten ondorioak pairatzen dutenak. **Q19/1027.**
  - Ikertutako kexa – 2020an emandako ebazpena – Ezetsia.
- Herritar batek kexa bat ipini du Berriobeitiko Udalak eraikinaren behean dagoen ostalaritzako lokal baten ondorioz etxean pairatzen dituen traba akustikoen aurrean dagozkion neurriak hartzen ez dituelako, eta gaiarekin lotuta aurkeztu duen instantzia bati erantzuten ez dielako. **Q19/1052.**
  - Kexa ikertua izapidetan.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du eraikinaren zabaltzan dauden instalazioetatik datozen zarata eta dardaren

ondorioz etxean pairatzen dituen traben aurrean. Azaldu duenez, eraikinaren zabaltzan ur beroaren hoditeria edo eguzki-sistema aldatu zutenetik frekuentzia baxuko zarata edo dardara bat pairatzen du etxean, atsedean hartzea ekidinez. Egoera hori hainbat urtez ari da pairatzen eta erkidegoak ez du bere kexarekin bat egiten, legez ezarritako gehienezko mugak gainditu ez zituen neurketa bat egin ondoren. Haatik, bere ustez, gau osoan zehar 50hz-ko frekuentzia mugaren oso gainetik dago.

**C19/1014.**

- Kexa ez onartua partikularren arteko auzia izateagatik.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du bere auzotarrek sorrarazten dituzten zaraten ondorioz. Arlo hori arautzen duten lege eta ordenantzak zein diren jakin nahi du eta nola jardun behar duen. **C19/1074.**
- Kexa ez onartua partikularren arteko auzia izateagatik.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du auzotar batek zarata asko ateratzen duen garajeko motordun atea ipini duelako. Soinu-neurketa bat egin nahi du, baina, arlo horretan espezializatuta dagoen enpresa batekin harremanetan ipini ondotik, neurketa hori egiteko 2.000 euro ordaindu behar dituela adierazi diote. **C19/1267.**
- Kexa ez onartua partikularren arteko auzia izateagatik.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du goiko auzotarrak sorrarazten dituen zaraten ondorioz. Azaldu duenez, ia gauero inpaktuzko zaratak eta logelako zoruan aulkiak eta altzariak mugitzearen ondoriozko soinuak egiten ditu, goizeko 2ak edo 3rak arte. Zaratak eteten ez diren arte ezinezkoa zaio lo egitea, eta goizeko 6:45etan jaiki

behar du lanera joateko. Berak nahiz etxaldean administrazioak hainbat idatzi igorri badituzte ere, auzotarrak zaratak sorrarazten jarraitzen du. **C19/1379.**

- Kexa ez onartua partikularren arteko auzia izateagatik.

**B) Ingurumenaren babesa:**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Ebroko Konfederazio Hidrografikoak bere jabetzako partzelaren inguruan eroritako zuhaitzak garbitzeko lanak egin ez zituelako, eta beste batzuen egoerak segurtasunari begira dakarren arriskua balioesten ez duelako. **Q19/192.**
- Espainiako Arartekoari igorri zaio kexa.

**C) Faunaren babesa:**

- Herritar batek kexa bat ipini du Nafarroako Gobernuko basofaunaren zentroak itxuraz bi jaurtigairen ondorioz gertatutako bere katuaren heriotza ikertzeko izapideak arintzen ez dituelako, nahiz eta Natura Babesteko Zerbitzuak (SEPRONA) hori eskatu dion hertsatuki. **Q19/460.**
- Ikertutako kexa – Ez da gomendiorik, iradokizunik edo eginkizunen oroitzapenik egiten.

**D) Jarduera sailkatuak eta lizentziak:**

- Herritar batek kexa bat ipini du Lesakako Udalak herrian dagoen zerrategi-negozio batek sorrarazten dituen kalteen (enborrak espaloi gainean ipintzea auzotarren igarobidea oztopatuz, kamioek galtzada inbaditzea trafikoa arriskuan ipiniz eta inguruko eraikinetara txirbil, azalak eta zerrautsa erortzea) aurrean dagozkion neurriak hartzen ez dituelako. **Q19/191.**



- Kexa Administrazioarekiko izapidean zehar konpondu da.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Lehendakaritza, Funtzio Publiko, Barne Arazo eta Justiziak Sailak Nafarroako Aldizkari Ofizialean ingurumen baimen integratu bat argitaratzeagatik tasa bat kobratu diolako, gehiegizkoa iruditzen zaiona beste baimen batzuekin alderatuz, esate baterako, hirigintzakoekin. Horri dagokionez, bere desadostasuna agertu du tasaren zenbatekoa iragarkiak duen hitz kopuruaren arabera finkatzen delako, hori baimena idazten duen teknikariaren baitakoa baita. **Q19/396.**
  - Ikertutako kexa – Ebazpen igoeria – Onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Iruñeko Udalak bere negoziaren alboan dagoen lokal bati onartutako terraza-lizentzia bat indargabetu edo baliogabetzeko eskaerari erantzun ez diolako, eta prozeduran berari interesdun izaera aitortzeko eskaerari ere erantzun ez diolako. **Q19/582.**
  - Ikertutako kexa – Ebazpen igoeria – Onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Corellako Udalak manufaktura metalikoko jarduera bat garatzeko irekiera-lizentzia onartzen ez diolako, zeina emantzat jotzen baita isiltasun positiboari helduz, hilabete baino gehiago igaro baita hura eskatu zuenetik inolako erantzunik jaso gabe. Horren ordez, eskaera egin zuenetik bi hilabete baino gehiago igaro ondotik, Udalak obrako azken dokumentuan justifikatu ziren zenbait alderdi justifikatzeko eskatzen dio. **Q19/735.**
  - Ikertutako kexa – 2020an emandako ebazpena – Ezetsia.
- Herritar batek kexa bat ipini du Tuterako Udalak irregulartasunak egin dituelako bere etxebizitzaren behetan kategoria bereziko taberna bat irekitzeko jarduera sailkatuen proiektu bat izapidetzean. Aipatu duenez, udal gobernuko taldeak zin egin zuenez, akustikoki saturatuta dagoen zona bat izaki, lizentzien emakida bertan behera geratuko zen zaratarekin lotutako ordenantza berri bat eratzen zen arte. Halaber, lokalak hirigintza-araudian ezarritako gutxienezko 2,5 metroko altuera ez duela betetzen alegatzen du. Bestalde, kexa ipini du Udalak, horrez gain, lokal horri lan-lizentzia txiki bat onartu diolako zolatan beharrezkoa den altuera lor ote daitekeen jakiteko probak egiteko. Auzotar modura, zolata induskatu eta aldatzearen aurka dago, baterako elementu bat delako, hori egiteko jabekideen erkidegoaren ahobatezko adostasuna eskatzen duena. **Q19/756.**
  - Ikertutako kexa – Ez da gomendiorik, iradokizunik edo eginkizunen oroitzapenik egiten.
- Herritar batek kexa bat ipini du Corellako Udalak, lokal eta nabeen jardueren espedienteak izapidetzen dituen arkitekto teknikari modura, eskatu dizkion informazioa eta dokumentazioa helarazten ez dizkiolako. Zehazki, Udalak irekiera-lizentziak izapidetu eta komertzio-azalerak handitzeko eskatzen duen dokumentazioa zein de jakin nahi du. Era berean, jarduera jakin batzuetan izapidetutako espediente ugari eskuratu nahi du. **Q19/761.**
  - Ikertutako kexa – 2020an emandako ebazpena – Onartua.
- Herritar batek kexa bat ipini du Iruñeko Udalak Nafarroako Zerga Administrazioaren ebazpen bat gauzatzen ez duelako, non establezimendu bateko titularrek bere jarduera bere garaian baimendu zenera

doitzeko edo jarduera ez baimendua behar bezala arautzeko izapideak hasteko eskakizunen aurka ezarritako berraztertze-errekurtsoaren berariazko ebazpena, lehenbailehen, eman eta jakinarazteko deklaratzeko den. **Q19/942.**

- Kexa Administrazioarekiko izapidean zehar konpondu da.
- Herritar batek kexa bat ipini du Ezkabarteko Udalak inolako lizentziarik ez duen ostalaritzako lokal baten funtzionamenduaren aurrean dagozkion neurriak hartzen ez dituelako. Azaldu duenez, ez du ez proiekturik ez jardueraz lizentziarik, babes zibileko araudia urratu egiten du (besteak beste, irristatzearen aurkako zorua, larrialdietarako irteera, ezinduentzako komun eta arrapalak, suteen aurkako atea, azpiegitura, detektoreak eta kebidak) eta barnean erretzea baimentzen da. Hainbat salaketa aurkeztu badira ere, jabeak nabe barnean jarduera garatzen eta ekitaldiak antolatzen jarraitzen du. **Q19/990.**
- Kexa Administrazioarekiko izapidean zehar konpondu da.
- Herritar batek kexa bat ipini du Lehendakaritza, Berdintasun, Funtzio Publiko eta Barne Gaietako Sailak 2014an Nafarroako Aldizkari Ofizialean (NAO) ingurumen baimen integratu bat argitaratzeko likidatutako tasaren zenbatekoaren eta onartutako tasa orokor berriaren zenbatekoaren arteko aldea itzultzen ez diolako eta, era berean, eta bi fakturen zenbatekoa itzultzen ez diolako, itzulketa epe barruan eskatu ez izanagatik. **Q19/1019.**
- Kexa ez onartua denboraz kanpo egin delako (urtebete baino gehiago)

- Hainbat auzotarrek kexa bat ipini dute Landa Garapen eta Ingurumen Sailak airezko 20Kv linea elektrikoko Proiektua "Monreal-Ibargoiti Cto. 3." goi-tentsioko airezko linearen eta "Venta de Judas-Loiti Cto. 1" goi-tentsioko airezko linearen arteko lotura-zirkuitu sinplean izapidetzen ari delako, Ibargoiti, Urunberri eta Urraulbeitin. Azaldu dutenez, beren ingurunean dagoeneko azpiegitura gehiegi daude (besteak beste, errepide nazionala, autobia eta hiru linea elektriko), beraz ingurumenaren gaineko inpaktua oso handia izango litzateke. **Q19/1038.**

- Ikertutako kexa – 2020an emandako ebazpena – Onartua.

#### E) Hondakinen bilketa:

- Herritar batek kexa bat ipini du Iruñeko Eskualdeko Mankomunitateak, Guardia Zibilaren salaketa baten harira, zehapen-espeditentea ireki diolako edukiontzi batetik hondakinak ateratzeagatik bertan behar bezala utzi ondoren. Interesdunak egozten zaizkion gertaerak ukatu egin ditu eta, gainera, agenteen jokabidea desagokia eta diskriminatzailea izan zela uste du. **Q19/175.**
- Ikertutako kexa – Ebazpen igoeria – Ez onartua.
- Herritar batek kexa bat ipini du Iruñeko Eskualdeko Mankomunitateak txartel bidezko edukiontzien sistema berriaren proba pilotuak bere etxebizitzan eman dituen emaitzak jasotzen dituen jakinarazpen bat igorri diolako. Idatzian agertzen denez, bere etxebizitzako txarteleko datuen arabera, gai organikoko edukiontzia ez da ireki, eta hondakinak behar bezala banatzen ari ez dela adierazten du horrek, bere hondakin organikoak errefusaren edukiontzira botatzen dituelako, ingurumenari kalte larria sorraraziz. Herritarraren arabera mankomunitateak

garbiketa-lanak indartu egin beharko lituzke deskribatutakoaren moduko jakinarazpenak igorri beharrean, izan ere, ohikoa da edukiontzietatik kanpo zaborra topatzea.

## **Q19/392.**

- Ez da hautematen eskubide-urraketarik.
- Bi herritarrek bi kexa ipini dituzte Iruñeko Udalak eta Iruñeko Eskualdeko Mankomunitateak bizi diren ezkaratzera edukiontzi ugari mugitu dituztelako, kalea gurutzatu aurretik oinezkoek ikusgaitasuna izatea ziurtatze aldera. Azaldu dutenez, irtenbide horrek arazoa larriagotu baino ez du egin, gehiago direlako orain gaizki aparkatzen duten ibilgailuak. Gainera, sortzen den hondakin kopuru handiagatik kirats handia dagoela aipatu dute, leihoak irekitzea eragozten diena. **Q19/626** eta **Q19/630**.
- Kexak Administrazioarekiko izapidean zehar konpondu dira.
- Herritar batek kexa bat ipini du Iruñeko Eskualdeko Mankomunitateak gaueko zabor-bilketa zerbitzuak sorrarazten dituen zaratak murrizteko dagozkion neurriak hartzen ez dituelako. Herritarrak gutxi gorabehera hoge minutuz luzatu zen jardun zehatz bat aipatu du, hiru izanik zarata-iturriak: atzera-martxako maniobraren txistu-hotsa, garabi hidraulikoaren zarata eta ibilgailuaren motorraren zarata. **Q19/883**.
- Kexa Administrazioarekiko izapidean zehar konpondu da.
- Bi herritarrek kexa bat ipini dute auzotarren erkidegoak blokeko 64 etxebizitzetako bakoitzeko zabor-poltsak biltzeko langile bat kontratatzea erabaki duelako, hondakin organikoen eta errefusaren artean bereizketarik egin gabe. Horrek birziklapena desegokia izatea eta plastikozko poltsa

gehiago kontsumitzea ekarriko du. Hori 2016tik jarraitzen den birziklapen-sistematik aldentzen da, non etxebizitza bakoitza sortzen zituen hondakinak sailkatzeaz arduratzen baitzen. Hori dela eta, herritarrek erakunde honetatik blokeko erkidegoaren presidenteari, administrariari eta auzotarrei idatziak igortzea eskatu dute, kontrako gomendio bat emanez, langilea kontrata ez dezaten. **Q19/906**.

- Kexa ez onartua partikularren arteko auzia izateagatik
- Herritar batek kexa bat ipini du Zizur Nagusiko Udalak lo egitea eta etxebizitzan bizimodu arrunta garatzea eragozten dien eta usain kiratsa darien zenbait edukiontzi birkokatzen ez dituelako. Gainera, edukiontzien alboan dagoen motorrentzako aparkalekua inbaditzen dute eta bertan kristalak egotea eragiten dute. Hori arriskutsua da ibilgailuetako gurpiletarako eta inguruan jolasean aritzen diren haurrentzat. **Q19/911**.
- Kexa Administrazioarekiko izapidean zehar konpondu da.
- Herritar batek kexa bat ipini du Burlatako Udalak eta Iruñeko Eskualdeko Mankomunitateak edukiontzi batzuetatik kanpo utzitako hondakin-metaketak eragiten dituen traben aurrean dagozkion neurriak hartzen ez dituztelako. Zaborra eta altzariak uzten direla adierazi du, osasunerako arazo serioa ekartzen duena. Gainera, egoera larriagotu egiten da oso espaloi estuetan daudelako, non apurtutako kristalen eta utzitako objektuen ondorioz, bertatik igarotzea ezinezkoa baita. **Q19/917**.
- Kexa Administrazioarekiko izapidean zehar konpondu da.

- Herritar batek erakundera jo du ostalaritzako establezimendu batean ur pitxer bat zerbitzatzea ukatu ziotelako. Iruñeko taberna eta jatetxeek hala eskatzen duten bezeroei ur pitxer edota edalontziak zerbitzatzeko betebeharra duten ala ez jakin nahi du. **C19/2026**.

- Herritarrari informazioa helarazi zitzaion bere eskubideak hobeto defendatu zitzaion.

#### F) Ingurumen-informazioa:

- Elkarte ekologista batek kexa bat ipini du Landa Garapen, Ingurumen eta Tokiko Administrazio Sailak Ilundaineko basafauna berreskuratzeko zentroa artatzeko enpresa publiko batekin sinatutako hitzarmenaren kopia bat helarazten ez diolako. **Q19/13**.
- Kexa Administrazioarekiko izapidean zehar konpondu da.
- Elkarte ekologista batek bi kexa aurkeztu ditu Burlatako Udalak klima-aldaketaren inpaktuarekin lotuta gauzatu ziren jardunak zein ziren jakiteko asmoz aurkeztu zuen ingurumen-informazio eskaera bati erantzuten ez diolako. Beste informazio batzuen artean, elkarteak Tokiko Agenda 21 izeneko udal estrategian jasotzen diren "Aalborgeko 10 konpromisoak" zenbateraino betetzen diren eta Iraunkortasunerako nahiz Klima eta Energiaren aldeko Alkateen Europako Itunerako Tokiko Erakundearen Nafarroako Sarera ez atxikitzea justifikatzen duten arrazoiak zein diren jakitea eskatu du, tokiko erakundeak Egoki Proiektuarekiko duen interesaren berri jakiteaz gain. **Q19/158** eta **C19/81**.

- Ikertutako kexa – Ebazpen igoerria – Onartua.

- Herritar batek kexa bat ipini du Landa Garapen, Ingurumen eta Tokiko

Administrazio Sailak Nafarroan hartu arrezekin lotuta egin duen ingurumen-informazio eskaera bati erantzuten ez diolako. Era berean kexan azaldu duenez, iraganean egin zituen beste bi informazio-eskaera legez ezarritako epea bete ostean erantzun zitzaizkion. **Q19/517**.

- Ikertutako kexa – Ebazpen igoerria – Onartua.

- Elkarte ekologista batek kexa bat ipini du Landa Garapen, Ingurumen eta Tokiko Administrazio Sailak TCC Transporte Urbano Comarcal enpresak likido eta hondakinen gainean egiten duen kudeaketari (olioak, izotz-aurkakoak, galgen likidoa, etab.) buruz eskatu duen informazio osoa eta aipatu enpresaren tailerren ikuskapen-aktak helarazi ez dizkiolako. **Q19/572**.

- Ikertutako kexa – Ebazpen igoerria – Onartua.

- Elkarte ekologista batek bi kexa ipini ditu Landa Garapen eta Ingurumen Sailak Iruñean bi belatz handi askatzeari buruzko eskatutako informazio guztia helarazi ez diolako. **Q19/712** eta **Q19/741**.

- 19/712. Ikertutako kexa – Ebazpen igoerria – Onartua.

- 19/741. Kexa Administrazioarekiko izapidean zehar konpondu da.

- Elkarte ekologista batek kexa bat aurkeztu du Landa Garapen eta Ingurumen Sailak Nafarroako Gobernuako organismo publiko ezberdinen aldetik ingurumen arloko araudia era ezberdinetan hausteagatik zehapen-prozedura eta isun ugari jaso dituen enpresa baten jarduerari buruzko ingurumen-informazio jakin bat helarazten ez diolako. **Q19/876**.

- Kexa Administrazioarekiko izapidean zehar konpondu da.

- Elkarte ekologista batek erakundera jo du Nafarroako Gobernuak bere ingurumen-informazio eskaerari erantzun ez diolako.

**C19/2033.**

- Herritarrari informazioa helarazi zitzaion bere eskubideak hobeto defenda zitzaion.

G) Hiri-ingurumena:

- Herritar batek kexa bat ipini du Azkoiengo Udalak bere etxebizitzaren alboan dauden hainbat etxabe osasun egoera egokitan mantentzeko dagozkion neurriak hartzen ez dituelako. Azaldu duenez, animaliek bertako hormetan uzte dituzte gorotz eta gernuak. Horrenbestez, etengabe daude zikin eta intsektuz beteta eta kiratsa horrenbestekoa da ezen ezin baitu bere etxeko leihorik ireki.

**Q19/660.**

- Ikertutako kexa – Ebazpen igoeria – Onartua.

- Jabekideen erkidego batek kexa bat aurkeztu du Iruñeko Udalak eraikinaren etxabetan ematen diren baldintza osasungaitzen aurrean beharrezkoak diren neurriak hartzen ez dituelako. Azaldu duenez, etxabe hori erabilgaitz dago aspaldiko urteetan, eta barnean intsektuak, arratoiak eta habiak egiten dituzten usoak ibiltzen dira. Gainera, bertan dagoen zikinkeria dela eta, erkidegoko ezkaratzean kirats handia dago eta hezetasunaren ondorioz eraikinaren egiturari eragiten dioten arrakalak agertzen ari dira. **Q19/994.**

- Kexa ikertua izapidean.

## 2.9.20 Oroimen historikoa.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Nafarroako Guardia Zibilak dokumentazio historiko jakin bat eskuratzea oztopatzen diolako, Erroibarren 1935-1945 bitarteko epealdiari buruzko ikerlan bat eratzeko eskatua. **Q19/36.**

- Espainiako Arartekoari igorri zaio kexa.

- Oroimen historikoaren defentsarako elkarte batek kexa bat ipini du Eloko Udalak udaletxe horretako herri lur batean kokatutako Tejeriako zuloan II. errepublikaren aurkako golpe militarren ondorioz fusilatutako eta amildutako izan diren pertsonen oroimenean monolito bat ipintzeko egin duen eskaerari jaramonik egin ez diolako. **Q19/332.**

- Ikertutako kexa – Ebazpen igoeria – Interesdunak atzera egin du.

- Bi elkartek kexa bat ipini dute Nafarroako Gobernuko Ordezkaritzak duela berrogeita hamar urte monumentu frankisten aurka egiteko manipulatzeko ari ziren artefaktu bat lehertuta hil ziren bi pertsonen omenaldia egiteko ekitaldi baten ospakizuna debekatzea adostu duelako, terrorismoa goratzea izan litekeela argudiatuz. Elkarrekin kritikatzeko dute elkarretaratzeak ordena publikoa asaldatuko zuela justifikatu ez izana eta, modu arbitrarioan, hori justifikatzeko elementu objektiborik gabe, delituzko helburu bat egotzi izana. Horrek, beren ustez, konstituziozko eskubidea ukatzea dakar modu argi eta garbian, eta ideologiarako eta adierazpenerako askatasuna jazartzea. **Q19/583.**

- Espainiako Arartekoari igorri zaio kexa.

### 2.9.21 Herri Lanak.

- Bi herritarrek kexa bat aurkeztu dute, Olloko Udalak eta Ultzurrungo kontzejuak jarduketa arbitrarioa eta ez arduratsua egingo dutelako kontzeju horretako frontoi-plaza estaltzeko obrak egiten hasten badira Nafarroako Administrazio Auzitegiak ebatzi baino lehen haiek aurkeztutako gora jotzeko errekurtsua, hain zuzen ere, herritarrek parte hartzeko nahitaezko prozesua egin gabe, plangintza aldatzeko eta aipaturiko plaza-pilotalekua estaltzeko nahitaezkoa den hiri-jarduketako plan berezia (HJPB) onartzearen aurka. **Q19/168.**

• Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, ez delako baloratu abiadura handiko tren (AHT) egungo trenbide-trazaduratik erabiltzeak Tuterako biztanleentzat sor dezakeen arriskua. Herritarraren iritziz, tren horren igarotzea ez ezik, bidaiarientzako trenen eta, batez ere, merkantzien igarotzea ere Tuterako hiri-eremutik kanpo eraman beharko lirake, trenbidea, beste leku batzuen artean, eraikin, zubi, kirol-estadio edo antzokitik oso hurbil dagoelako eta, trenbide-istripua gertatuz gero hondamendia eragingo lukeelako. **Q19/170.**

• Kexa Espainiako Arartekoari bidali zaiou.

- Hainbat herritarrek kexa bat aurkeztu dute, Funesko Udalak herriko kirol anitzeko pista estaltzeko obrak egin nahi dituelako. Obra horien ondorioz, zimenduak ezegonkor bihur daitezke, eremu ureztagarria delako eta, horretarako, zuhaitz asko moztu beharko direlako. Gainera, gaiari buruzko informaziorik ez dela eman adierazi dute. **Q19/657.**

• Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Petilla Aragoiko Udalak eta Nafarroako Gobernuak ez dutelako ezer egin zenbait administrazio-espeditente izapidetzean gertatu diren irregulartasun jakin batzuen aurrean. Alde batetik, interes turistikoko leku bateko oztopo arkitektonikoak kentzeko espeditenteari egiten dio aipamena; izan ere, haren ustez, kontratu publikoei buruzko foru-legeriak debekatutako bateraezintasun bat gertatu zen, pertsona juridiko berari esleitu zitzaizkiolako obren zuzendaritza eta haiek egikaritzea. Bestetik, herriko frontoia estaltzeko espeditentea aipatzen du, erabilera anitzeko gizarte-etxe gisa funtziona dezan, horretarako lurralde antolamenduan eta hirigintzan eskumena duen Nafarroako Foru Komunitateko Administrazio departamentuaren alde aurreko baimena beharrezkoa zela uste duelako. **Q19/817.**

• Kexa bukatutzat eman da gaiari interes zuzena duelako.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Alesbesko Udalak ez dituelako neurri egokiak hartu bera bizi den kalean 2011n egin ziren saneamendu- eta berrasfaltatze-obren egikaritze txarra zuzentzeko, eta haiek etxebizitzan oraindik ere eragiten dituzten kalteak behar bezala konpontzeko (pitzadurak, hezetasunak, bibrazioak eta arratoiak sartzea, besteak beste). **Q19/978.**

• Ikertutako kexa – Ebazpena 2020an emana – Erantzunaren zain.

### 2.9.22 Datu pertsonalen babesa.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, ezinezkoa zaiolako bere negozio txikiari publizitatea emateko erregistratu zen

merkataritzako web direktorio bateko datu jakin batzuk ezeztatzea. Espero zuen errentagarritasuna lortu ez zuenez, zerbitzutik baja ematea erabaki zuela azaldu du. Enpresaren iragarkia ez dago jada direktorioan, baina alta emateko emandako posta elektronikoa eta pasahitza aktibo daude oraindik. Datu-baseko erregistroa ezabatzeko, nahitaezkoa da harremanetarako datu gehigarriak emateko inprimaki bat betetzea, eta hori kritikatzan du, beldur delako gero publizitate-enpresek erabiliko ote dituzten. **Q19/59.**

• Kexa ez da onartu partikularren arteko kontua delako.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Lehendakaritza, Funtzio Publiko, Barne eta Justizia Sailak Nafarroako Foruzaingoa jasota dauden polizia-aurrekariak ezerezteko eskubidea baliogabetuzat jotzen duelako, familia-eremuan ohikoa ez den tratu txarren delitu bati dagokionez, horren prozedura judiziala behin-behineko largespenarekin eta auzia artxibatzearekin amaitu bazen ere. Erabakiaren oinarria da ez zuela aurkeztu sail horrek eskatu zion dokumenturik. **Q19/265.**

• Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Ezetsia.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, egunkari batek bere alabari buruzko gertaera delikatu bat berriro argitaratu duelako. Gertaera hori duela hiru hilabete gertatu zen, eta orduan ere argitaratu zen. Uste du ez dela beharrezkoa argitalpen bat errepikatzea, bere edukiak min handia eragiten dielako eraginpeko pertsoneri. **Q19/586.**

• Kexa ez da onartu partikularren arteko kontua delako.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Babes Zibileko eta Suhiltzaileen Langileen Batzordeak, Lehendakaritza, Berdintasun, Funtzio Publiko eta Barne Sailaren bitartez, Nafarroako SOS zerbitzuko langileek urte horretan egindako aparteko orduen zerrenda izenduna eskatu duelako. Kezkatuta dago langileen informazio jakin bat erakunde sindikalei edo beste batzuei helarazteak datuen babesaren arloan urraketa eragingo duelakoan. **Q19/795.**

• Ez da hauteman eskubideen urraketarik.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, zerbitzuak ematen dituen ikastetxeak bajarako parteak aurkezteko jarduera-protokolo bat duelako. Horren aplikazioaren ondorioz, zuzendaritza-taldeak bere gaixotasunaren berri izan du, kode erantsiaren bidez, eta intimitaterako eta datu pertsonalen eta osasun-datuen babeserako eskubidea urratu zaio. Gainera, ez dago ados parte Hezkuntza Sailean aurkezten bada, lantokira kopia bat bidali behar izatearekin, jakinarazpen horren helburu bakarra absentsia-datak zehatz-mehatz ezagutzea delarik. **Q19/923.**

• Ikertutako kexa – Espainiako Arartekoari bidali zaio.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, funtzionario batek Gizarte Eskubideen Saileko bulegoetako korridore batean artatu zuelako, bertan zeuden guztien aurrean. Pertsona horiek bere arazo pertsonalak, egoera eta informazio pribatua, sentikorra eta datu pertsonalak babesteko Lege Organikoaren arabera babestu beharrekoa ezagutu ahal izan zituzten. Han zeuden pertsona guztientzat egoera ezatsegina izan zela adierazi du, bereziki, artatua izan zen eta bere intimitatea ezagutzera eman zen pertsonarentzat. **Q19/1000.**

- Ikertutako kexa – 2020an emandako ebazpena – Onartua.

- Herritar batek kexa bat planteatu du, bere ustez, Iruñerriko Mankomunitateak egin nahi duen zaborren edukiontzia irekitzeko txip pertsonal bat ezartzeak Datu Pertsonalak Babesteko Legea urratzen duelako.

**C19/1493.**

- Ez da hauteman eskubideen urraketarik.

### 2.9.23 Administrazio Publikoen Ondare Erantzukizuna.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Kultura, Kirol eta Gazteria Sailak, Grezeko elizaren zaharberitze lan batzuk egiten ari zela, bere etxebizitzaren ingurunean kalteak eragin dituelako. Horregatik, sailari eskatzen dio haren ondoan dagoen harri-zola erabat berdintzeko, edo obrak eragindako kalteengatik kalte-ordain bat aitortzeko.

**Q19/18.**

- Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Onartua.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Lehendakaritza, Funtzio Publiko, Barne eta Justizia Sailak atzeratu egin duelako Nafarroako Foruzaingoaren jarduketa batean garajera sartzeko atean eta berogailuan eragindako kalteen ondorioz berak hasitako ondare-erantzukizuneko prozedura ebaztea.

**Q19/20.**

- Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Ezetsia.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Gizarte Eskubideen Saila denbora asko pasatzen ari delako Nafarroako Gobernuaren harrerazentro batetik ihes egindako adingabe batek bere ondarean eragindako kalte materialen ondoriozko kalte-ordaina ordaintzen.

**Q19/38.**

- Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Onartua.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Ebroko Konfederazio Hidrografikoak ez diolako onartu bere lursailetik gertu dauden zuhaitz batzuetatik eroritako adarrak transmitituz gaixotasunaren ondorioz uzta galtzeagatik aurkeztu zuen ondare-erantzukizunaren erreklamazioa; Konfederazio Hidrografikoak uste du ez dela bera jabari publiko hidraulikoaren gaineko ekintzak egiteko eskumena duena, Tulebraseko Udala baizik. **Q19/195.**

- Kexa Espainiako Arartekoari bidali zaio.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Burlatako Udalak ondare-erantzukizuneko erreklamazio bati erantzun ez diolako. Erreklamazio horretan, udaleko makina garbitzaileak arkupe baten aireztapen-hodien gainean egindako garbiketala-lanen ondorioz bere trastelekuaren egitura eta ondasunetan eragindako kalteak azaldu ditu. Makina horren ura arnasbideetara sartzen da eta bere trastelekura iristen da. **Q19/323.**

- Kexa Administrazioarekiko tramitazioan konpondu da.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Iruñeko Udalak ez dizkiolako ordaindu udaleko garabi-zerbitzuak bere ibilgailuan eragindako kalteak. Era berean, guztiz neurrigabea iruditzen zaio aparkaldi mugatuko gunean tiketik gabe aparkatzeagatik ibilgailu bat kentzea, beste ibilgailuei zirkulatzea eta aparkatzea galarazten ez zaienean. **Q19/450.**

- Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Onartua.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Iruñeko Udalak ez duelako idatziz ebatzi ondare-



erantzukizunaren erreklamazioa, bizi den etxebizitzako bi leiho ordezteagatik jaso ez duen diru-laguntzari dagokion kalte-ordaina onar diezaioten. Bere etxebizitzako leihoak ordeztu ondoren, guztiz seguru zegoen diru-laguntza emango ziotela Iruñeko Udalak horren berri eman ziolako. Baina Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioak ematen duen laguntza hori ukatu egin zitzaion, etxebizitza berrogeita hamar urtetik gorako eraikin batean zegoela eta, ondorioz, diru-laguntza jasotzeko bete behar diren eskakizunak ez dituela betetzen argudiatuta..

## Q19/584.

- Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Iruñeko Udalak ez duelako onartu hiru hilabetez ibilgailua kentzeak eragin zizkion kalteen ondorioz bere alabak aurkeztutako ondare-erantzukizuneko erreklamazioa. Sistema informatikoan izandako gorabehera baten ondorioz, Udaltzaingoak ezin izan zuen egiaztatu ibilgailua garabiaren udal-gordailuan zegoela, artelatz batzuk kendu behar zirelako aparkatuta zegoen tokitik kendu ondoren. **Q19/607.**
  - Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Erantzunaren zain.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Eguesibarko Udalak ibilgailua bide publikotik kendu eta autoak desegiteko lekura eraman duelako, berari inolako jakinarazpenik bidali gabe. Aldi batez ibilgailurik gabe egoteagatik jasandako kaltea adierazten du. **Q19/609.**
  - Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorarazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Nafarroako Errege Artxibo Orokorreko

Kontsulta Aretoa jendearentzat itxita egon zelako 2019ko martxoaren 8an, zerbitzu horren ardura duten langileek Emakumeen Nazioarteko Eguna zela-eta deitutako greba orokorrarekin bat egin zutelako. Azaldu duenez, emakumeentzat deitutako greba zenez, zerbitzua normaltasunez eman zitekeen egun horretan artxiboko langile maskulinoekin, beste batzuetan egiten den bezala. Gainera, aretoaren itxieraren berri aldeztatik ez zela eman salatu du. Horregatik, enpresa esleipendunak greba-eguneko ordainsaria ez jasotzea eskatzen du ez zuelako zegokion zerbitzua eman eta kalteak eragin zizkiolako kontsulta-aretoaren erabiltzaile gisa, eta bere bizilekutik egindako kilometroei dagokien zenbatekoa ordain diezaiotela. **Q19/643.**

- Ez da hauteman eskubideen urraketarik.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Iruñerriko Mankomunitateak ez dizkiolako ordaindu mankomunitateak ur-hornidura eteteagatik bere etxebizitzan eragindako kalteak konpontzeko kontratatu behar izan zituen iturgintza-zerbitzuak. Aipaturiko hornidura-etenaren ondoren, etxebizitzara sartzeko zenbait ur-eroanbide buxatuta eta lokatzez eta harri txikiz estalita geratu ziren, eta ezin izan ziren urez hornitu etxebizitzako zenbait gela eta elementu. Bestalde, mankomunitateak ordainketa ukatu dio, kalteak eraikinaren barruko instalazioa ez mantentzeagatik, instalazio horretan erabilitako materialengatik eta etxebizitzaren barruko sarera sedimentuak ez iristeko prebentzio-sistematik (iragazkirik) ez egoteagatik gertatu zirela uste duelako. **Q19/670.**
  - Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Andosillako Udalak ez duelako erantzuten

haizearen eraginez bere amaren hilobiko gurutzeta erortzean hilobi batek jasandako kalteengatik. Jada amaitu dela amaren hilobiaren berrogeita hamar urteko emakida-epea eta, horregatik, eragindako kalteak ordaintzea ezin zaiola eskatu azaldu du; aitzitik, udala dela, lurren titularra den aldetik, eragindako kalteen erantzulea.

**Q19/705.**

- Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Ezetsia.
- Bi herritarrek kexa aurkeztu dute Kultura eta Kirol Departamentuak atzera bota duelako "Nafarroa bizitzen" jardueran parte hartzeko haien eskaera. Azaldu dute posta elektronikoz bidali zutela behar zen dokumentazioa, hautaketa-prozesuaren oinarrietan zehazten zen bezala. Hala ere, bidalitako mezua ez zen Sailerari iritsi bere borondatearekin zerikusirik ez zuten arrazoiengatik eta, horren ondorioz, ez zituzten hautatu jarduera horretako parte-hartzaileak hautatzeko prozesurako. Hala, bi bikotek bakarrik egin zuten jarduera.

**Q19/713.**

- Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, erakunde batek ere ez duelako konpondu Espartzako udal-mugarteko bere jabetzako lursail batean meatze-galeria zaharrak egotearen ondorioz egindako zulo bat. Zuloak ez dio uzten azaleraren ia erdian uzta biltzen eta galera handiak eragiten dizkio.

**Q19/780.**

- Ikertutako kexa – Ebazpena 2020an emana – Erantzunaren zain.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Mendabiako Udalak ez duelako aitortzen 1969an lursailaren jabea zenarentzat

egindako lan batzuk konpentsatzeko esleitutako lursail baten titular gisa. Titulartasun hori Nafarroako Gobernuari aurkeztu zion baina galdu egin den idazki batean egiaztatuta dagoela azaldu du, bai eta finkaren lerrokadura onartzea eta ematea eta finkaren zimenduak ematea lortzean ere. Gainera, kexa aurkeztu du deklarazio batzuek eragindako kalteengatik udalak ez diolako kalte-ordainik ematen. Adierazpen horiek bere ospearen aurkakoak ziren eta, horren ondorioz, beste herri batzuetan egiten ari zen hiru obra kendu zizkieten. Horrek hondamendi ekonomikoa ekarri zion, eta hainbat enbargo egin zizkieten. Gainera, aurkeztutako eskabideei ez dietela erantzun azaldu du. **Q19/1033.**

- Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazapenik egin.
- Herritar batek erakundera jo du Iruñerriko Mankomunitateak ez duelako bere erantzukizuna aitortzen bere etxebizitzan urisuri bat izan ondoren. Gainera, horren ondorioak handiagoak izan dira kontagailuen berrikuspenean maiztasun txikia izan delako. **C19/1552.**
- Bere eskubideak hobeto defendatzeko informazioa eman zitzaion herritarrari.

## 2.9.24 Osasungintza.

### A) Osasun-laguntzarako eskubideari dagokionez:

- Herritar batek kexa aurkeztu du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak gehiegi atzeratuko duelako eskuin hankan dituen min handiak kentzeko edo gutxitzeko behar duen osasun-laguntza. Osasun-zentrora lehen aldiz joan zenetik diagnostikatu eta tratatu duten arte denbora asko igaro dela azaldu du. **Q19/1050.**

- Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorarazpenik egin.
- Herritar batek erakundera jo du medikuen greba dela-eta hitzordua bertan behera uzteak eta birprogramatzeak eragin dizkion kalteengatik. Azaldu duenez, joan den otsailaren 14an, alabarekin joan zen otorrinoarekin ezarrita zuen ebakuntza aurreko hitzordu mediko espezializatu batera. Hala ere, ordubete inguru itxaron ondoren, medikuak egun horretarako deituta zegoen greban parte hartu zuela jakinarazi zieten. Deitutako grebaren berri izanda eta alabak Madrilen ikasten duenez, hitzorduari buruzko informazioa eskatu zuen alde zuzenetik, eta hitzordua egingo zen ala ez ziur jakin ezin zen arren, ebakuntza aurreko hitzordua izanik, artatuko zutela erantzun zioten. Baina eguna iritsi zenean, lehentasunezko hitzorduak soilik artatu ziren. Hitzordua martxoaren 20rako birprogramatzeak alaba berriro Madriletik joan behar izatera behartzen du, eta gastu ekonomiko bikoitza eragiten dio. Horregatik, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak aparteko gastu hori ordain diezaiola eskatu du. **C19/366.**
- Bere eskubideak hobeto defendatzeko informazioa eman zitzaion herritarrari.

## B) Lehen mailako arreta:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Osasun Saila berandu ematen ari delako hitzorduak La Milagrosako osasun-zentroan, Iruñean. Aldez aurreko hitzordua Internet bidez eskatu behar izan du, eta ez zegoen ordutegi liberrik hamabost egunetan, gutxi gorabehera. **Q19/8.**
- Kexa Administrazioarekiko tramitazioan konpondu da.

## C) Arreta espezializatua:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, hainbat erreklamazio aurkeztu arren, Ubarmin klinikak ez diolako jarraipen mediko egokirik egiten hautemandako bi hernia diskalen ondorioz dituen min handiak tratatzeko. **Q19/49.**
- Kexa Administrazioarekiko izapidetzean konpondu da.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Osasun Sailak ez duelako bere eskuineko eskua behar bezala miatzen eta, hala badagokio, errehabilitazioa egin behar duela zehazten, eta ez du funtzionaltasun-ebaluazioa jasotzen duen txosten medikorik egin egingo zaión desgaitasun-balorazioari ekarpena egin ahal izateko. **Q19/147.**
- Kexa Administrazioarekiko izapidetzean konpondu da.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Etxarri Aranazko osasun-zentroak ez duelako pediatriako espezialistarik duela bi urtetik. Denbora horretan, pediatriako erizainak edo zentroko gainerako familia-medikuek artatu dituzte haurrak, eta ahalegin handiak egin dituzte beren paziente-kupoaren gaineratik artatzeko eta ez dagozkien gaixotasunak eta patologiak tratatzeko. Uste du arreta pediatriko diskriminatzailea ematen ari zaiela, adingabeei beste zentro batzuetan ematen zaien arretarekin alderatuta. **Q19/149.**
- Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua luzatzen ari delako erraki kirurgikoko espezialitatean hitzordua emateko orduan eta soluzio bat behar duelako lehenbailehen

duela urte erdi baino gehiagotik aldi baterako ezintasun-egoeran dagoelako.

**Q19/389.**

- Kexa Administrazioarekiko izapidetzean konpondu da.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak semea neuro-ortopedia zerbitzura bideratzeko bigarren iritzi medikoa eskuratzea zailtzen diolako. Hilabeteak daramatzala zain adierazi du, eta bigarren iritziko txosten baten baldintzak betetzen ez zituen txosten bat eman diotela. **Q19/474.**
- Kexa Administrazioarekiko izapidetzean konpondu da.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak Madrilgo ospitale batera bideratzen ez duelako, daukan gaixotasun kardiologikoa sendatzeko. Muturreko egoera du, mugikortasuna erabat mugatzen dioten arritmiak izaten dituelako egunero. **Q19/495.**
- Kexa Administrazioarekiko izapidetzean konpondu da.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua luzatzen ari delako diagnostikatu zioten ondeste-baginako fistularen ebakuntza kirurgikorako hitzordua ematen. Denbora horretan infekzio eta min etengabeak izaten ari dela azaldu du, eskuineko giltzurrunetik bi aldiz urgentziazko ebakuntza egin behar izateraino. **Q19/499.**
- Kexa Administrazioarekiko izapidetzean konpondu da.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Nafarroako Ospitaleko Obstetria eta Ginekologiako Larrialdietako Zerbitzua asko

luzatu zelako arreta ematen hamasei asteko haurdun zegoela ur-zorroa hautsi zitzaionean. Azaldu duenez, emagin batek miatu ondoren, itxarongelan bi ordu baino gehiago itxaron behar izan zuen ginekologo batek artatzeko. **Q19/516.**

- Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Osasun Sailak bere anaiaren nahasmendu psikikoaren ondorioz bere familiak jasandako egoera jasanezina artatu behar duela eta hura osasun mentaleko zentro batean ospitaleratzeko premia larria dagoela uste duelako. **Q19/535.**
- Kexa Administrazioarekiko izapidetzean konpondu da.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua luzatzen ari delako minaren unitatean artatzeko txanda emateko orduan. **Q19/623.**
- Kexa Administrazioarekiko izapidetzean konpondu da.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua bederatzi hilabete baino gehiago atzeratu delako behar duen errehabilitazio-tratamendua hasteko hitzordua emateko. Mediku-epaimahaiak laneko baja laster berrikusiko duela eta, seguruenik, aldi baterako ezintasuna edo ezintasun iraunkorra emango diotela azaldu du. Ez du ezintasuna nahi, tratamendu egokiarekin berriro lan egin dezakeela uste baitu. Uste du paziente bakar batek ere ez lituzkeela bere gain hartu behar osasun-sistemaren atzerapenek eragindako kalteak. **Q19/799.**
- Kexa Administrazioarekiko izapidetzean konpondu da.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak neke kronikoan espezializatutako unitaterik ez duelako. Unitate espezializatu hori ez egoteak diagnostiko-epeak beharrik gabe luzatzen dituela azaldu du eta, beste autonomia-erkidego batzuetan unitate espezializatuak egon arren, Nafarroako pazienteak ez direla horietara bideratzen han tratatu ahal izateko. **Q19/855.**

• Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Ezetsia.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua luze jotzen ari delako traumatologia-zerbitzuan txanda emateko. Atsedean hartzea eta baldintza egokietan bizitzea eragozten dioten min handiak eta etengabeak dituela azaldu du eta hartzen duen botika gogorra ez dela nahikoa min horiek murrizteko. **Q19/874.**

• Kexa Administrazioarekiko izapidetzean konpondu da.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua luzatzen ari delako diagnostikatu zioten uzki-prolapsoan ebakuntza egiteko hitzordua ematen, ebakuntza aurreko probak egin zizkieten arren. Gaixotasuna larriagotzen ari dela eta aldi baterako ezintasun-egoeran egon daitekeen aldia laster agortuko dela azaldu du. **Q19/951.**

• Kexa Administrazioarekiko izapidetzean konpondu da.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak ez dituelako neurri egokiak hartzen pisua jaistea ahalbidetuko dion dieta bat jarraitu ahal izan dezan, eta ez dituelako izapideak bizkortzen pisua galtzeko eta baldintza

egokietan bizitzeko aukera emango dion urdaila murrizteko ebakuntza kirurgikoa lehenbailehen egiteko. **Q19/974.**

• Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua luzatzen ari delako kolonoskopia bat egiteko hitzordua ematen, duela hainbat hilabete esan zioten arren hitzordua jasoko zuela. **Q19/1023.**

• Kexa Administrazioarekiko izapidetzean konpondu da.

## D) Jasotako osasun-arreta eta arreta klinikoa eta arreta horrekiko desadostasuna:

- Herritar batek kexa aurkeztu du, ez dagoelako ados klinika mediko pribatu batek in vitro ernalketa-tratamendua egiteko erabili duen moduarekin. Azaldu duenez, tratamendua garestia izan arren eta irregulartasunak ikusi bazituen ere, hala nola kualifikaziorik gabeko langileak, odola klinikan bertan eta higiene-baldintza desegokietan ateratzea edo emaitzei buruzko informaziorik eza, medikuaren aholkuari eta medikuarekin zuen konfiantzari jarraituz, tratamenduaren bigarren fasearekin jarraitzea erabaki zuen, eta fase hori ere modu irregularrean garatu zen. Jasandako baldintza negargarriez gain, klinikak emandako informazioa engainagarria izan zela uste du eta, horregatik, lagundutako ugalketa-tratamendu horretarako ordaindutako zenbatekoa itzultzeko eskatu du. **Q19/17.**

• Kexa ezetsia partikularren arteko kontua delako

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Osasun Sailak, erditze aurreko fasean zegoela Obstetrizia eta Ginekologiako Larrialdietako Zerbitzura joan zenean etxera bidali zuelako, bost minututik behin uzkurdurak zituenean itzuli behar zuela adieraziz. Baina inoiz ez zuen uzkurdurarik izan periodikotasun horrekin eta, azkenean, etxean erditu zuen semea. Hori dela eta, ezarritako protokoloa berrikusteko eskatu du, jarraibide gehigarriren bat kontuan har dadin, gertatutakoa bezalako kasuak saihesteko. **Q19/218.**
  - Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Onartua.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, bere seme-alaben pediatra desegokitzat jotzen duen tratua ematen ari zaiolako udaz geroztik. Zehatz-mehatz azaldu ditu aipaturiko pediatrik gaizki tratatuta eta umiliatuta ere sentitu deneko egoerak, eta adierazi du berari ematen dion tratu hori kontsultara joaten diren adingabeen beste ama batzuekin ere errepikatzen dela. **Q19/254.**
  - Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Nafarroako osasun publikoak arreta mediko eskasa eman diolako gaixotasun mental bat duen semeari, eta zerbitzu mediko pribatu batera jo behar izan duelako. Zerbitzu horretan bere egoeraren araberako arreta jasotzen ari da, eta bere osasun mentala hobetu du. **Q19/575.**
  - Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorarazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, beldur delako Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua bere osasun-egoerarekin bat datorren tratamendua ez zaiola ari ematen. Diagnostikoak berandu egiten direla eta arreta ematen dioten profesionalen artean kontraesanak sortzen direla adierazi du; izan ere, batzuek debekatutako sendagaiak beste batzuek gomendatu egiten dizkiote. Gainera, txosten medikoetan familiako lehengo medikuak azaltzen jarraitzen duela adierazi du, erretiroa hartuta egon arren. **Q19/718.**
  - Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorarazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Fiteroko mediku-kontsultak desegokia iruditzen zaion arreta eman diolako, ez diotelako hitzordua eman sendagai bat eskuratu ahal izateko. Mediku-konsulta horretan beste batzuetan ere antzeko tratua jaso duela azaldu du. **Q19/789.**
  - Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, esleituta duen medikua ez ordezkatzearen ondorioz Cadreitako osasun-zentroak ez diolako tratatu gehiegi luzatzen ari zaion katarroa. **Q19/794.**
  - Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak ez diolako behar bezalako arretarik eman jasaten ari den eta bizitza egokia garatzea eragozten dion belauneko min handiari aurre egiteko. **Q19/924.**
  - Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak

ez diolako tratamendu mediko egokia ematen Nafarroako Ospitalean 2015ean egindako zesarea baten ondorioz dituen minei aurre egiteko. Ginekologia organikoko zerbitzuak erabateko desinformazioa duela adierazi du, eta Bartzelonara joan behar izan duela tratamenduren baten bila. Azaldu duenez, bost urteren ondoren, mina du orbainaren inguruan, behar bezala ibiltzen eta pisua hartzen uzten ez dion min pelbiko kronifikatuarekin, eta zorabioak eta digestio-arazoak ere eragiten dizkio, eta baita hileko irregularrak, buruko minak, antsietatea eta depresioa ere. **Q19/958.**

- Ikertutako kexa – 2020an emandako ebazpena – Onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, doktore batek desegokitzen jotzen duen moduan artatu duelako baliaezintasuna eragiten zion gerrialdeko min handi batengatik bere etxera egindako bisitan. Bere jardunbide txarra salatzen du, min itxurak egiten zituela iradoki zuelako eta egindako miaketa ez zelako zuzena izan. Adierazten duenez, osasun-zentroko zuzendariak, doktorearen jarduna zehaztean, horren iritzia hartu zuen kontuan eta ez Nafarroako Gobernuaren osasun-atarian jasotako estandarrak. **Q19/1037.**
- Ikertutako kexa izapidetzen.

## E) Osasun-prestazioei eta gastuak itzultzeari dagokienez

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak ez diolako onartu oftalmologian espezializatutako klinika pribatu batean jasotako osasun-arretaren ondorioz aurkeztutako osasun-gastuak itzultzeko eskaera. Herritarrak, aipatutako klinikara eraman zuten inguruabarrak azaldu ondoren, bere eskuineko begian egindako ebakuntzengatik eta haren bilakaeraren

jarraipenagatik ordaindu behar izan duen zenbatekoa itzultzeko eskatu du. **Q19/262.**

- Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Ezetsia.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak haren ezagun bati, aseguru pribatu batekoa izateagatik, kardiologiako proba osagarri baten kostua ordaintzea eskatzen diolako, espezialitate horretan aditua izanik, hark eskatu eta egin ziona. Herritarrak dio egunero maneiatzen duen sistema informatikoan ez zitzaiola inolako ohartarazpenik agertu probaren kostuari buruz. Jakin izan balu, hari galdetuko zion hura estaltzeko prest zegoen ala ez. **Q19/397.**
- Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak "in vitro" ernalketa-tratamendua ukatu diolako, zerbitzu-zorrotik kanpo dagoen prestazioa delako. Interesdunak azaldu du gaur egun ama ezkongabeak izan nahi duten emakumeei intseminazio artifizialeko tratamendua baino ez zaiela ematen. Hala ere, duen ugalkortasun-arazo baten ondorioz (endometriosis), ugalketa-teknika hori ez litzateke eraginkorra izango, eta "in vitro" ernalketa gomendatzen da. **Q19/587.**
- Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Ezetsia.
- Herritar batek bi kexa aurkeztu ditu Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak intseminazio artifizialeko teknikak baino ez dituelako aurreikusten ama ezkongabeen kolektiboarentzat. Hori dela eta, in vitro ernalketa ukatu dio. Tratamendu horrek du

arrakasta-ehuneko handiena eta bikoteek eskura dute. Diskriminatuta sentitzen da lehenetasun edo egoera pertsonal desberdinak dituzten beste emakume batzuekiko. **Q19/1010** eta **C19/2129**.

- Ikertutako kexa izapidetzen.

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

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Osasun Sailak Duchenneren distrofia muskularraren eraginpean zegoen bost urteko semeari Ataluren tratamendu farmakologikoa ukatu diolako, egungo ebidentzia zientifikoen arabera eraginkortasunik ez lukeela izango irizita. Familiak, hala ere, mediku espezialisten hainbat txosten ditu. Medikuek horiek, soilik irizpide tekniko-sanitarioekin eta semearen kasu zehatza aztertu ondoren, tratamendua hastea komeni dela ondorioztatu dute. **Q19/53**.

- Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Ezetsia.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Osasun Sailak duela urte batzuetatik jasaten ari den gaixotasun kroniko bat tratatzeko botika finantzatzea ukatu diolako. Azaldu duenez, jasaten duen mina arintzeko hainbat urtez sendagai antiinflamatorioak edo opiazeoak hartzen aritu ondoren, "Versatis" adabakiak errezetatu zizkieten, eta horrek nabarmen murriztu zion mina. Baina adabaki horiek Osasun eta Farmazia Sistema Nazionalaren Oinarrizko Zerbitzu Zorroan baino ez daude sartuta, zoster herpesak (neuralgia posherpetikoa) eragindako aurretiazko infekzio bati lotutako min neuropatikoa arintzeko; horregatik, tratamendu hori jaso nahi badu, diru kopuru handi bati aurre egin beharko dio. **Q19/383**.

- Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Ezetsia.

#### G) Garraio sanitarioari dagokionez

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Osasun Sailak ukatu egin diolako Tuterako anbulantzia-zerbitzuan laguntzailea eramateko aukera, horretarako baimena hamalau urtetik beherakoei eta buruko nahasmenduak dituzten pertsonen soilik ematen zaiela argudiatuz. Hori, orain arte senide batek berarekin joateko baimena zuen arren. Bere osasun-egoera kontuan hartuta, semearen laguntza behar du mugitzeko. **Q19/946**.

- Ikertutako kexa – Ebazpena 2020an emana – Erantzunaren zain.

#### H) Historia klinikoari eta osasun-informazioari dagokienez:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak 1987an hildako bere anaiaren dokumentazio klinikorik ez dagoela adierazi duelako (txosten medikoak eta autopsia). Bere ustez, artatzen diren paziente guztien historial klinikoa eduki beharko litzateke. **Q19/171**.

- Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorarazpenik egin.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak ez diolako eman anaiari 1987ko apirilaren 5ean emandako osasun-laguntzari buruzko dokumentazio medikoa. Anaiari buruzko informazio guztia ezkututzen ari zaiola uste du, ez baitago hari buruzko inolako dokumenturik, ezta hil aurrekorik ere. Ez du ulertzen nola den posible, erakunde horren betebeharra delako artatutako paziente guztiak erregistratzea. **Q19/241**.



- Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Osasun Sailak ez dielako uzten ez berari eta ez hamabi urte bete berri dituen bere semeari honen osasun-karpeta pertsonalean sartzan. Hamasei urte betetzen dituenean bakarrik sar daiteke adingabea bere historia klinikoan. Uste du informazio medikoa eskura izatea gurasoek edo, edozein kasutan, adingabeak berak baliatu behar duten eskubidea dela. **Q19/508.**
- Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak ez dielako erantzun semeari emandako tratamenduaren berri izateko egindako eskaerari, eta baimen informatuaren bidez informazio mugatua ematen dielako pazienteei. **Q19/522.**
- Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak ez dielako jaramonik egin etxean bizi duten egoera jasanezina jakinarazteko bere semea artatzen duen psikiatrarekin elkarrizketa bat izateko eskaerari. **Q19/546.**
- Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Osasun Saila dialisi-tratamendu bat ematen ari zaiolako, eta horrek kalte etengabeak eragiten dizkiolako (buruko eta muskuluetako minak, tentsio oso altua, ondoez handia eta zorabioak). Profesionalek

ez dituzte behar bezala tratatzen sintoma eta arazo horiek; izan ere, minutu gutxi batzuk edukitzen dute behaketan, eta garrantzia kentzen diote sintomatologiari. Makina desegokia erabiltzeak edo osasun-langileen kudeaketa txarrak eragindako arazo horien ondorioz, larrialdi-zerbitzuetara jo behar izan du. Bilboko dialisi-zentrora behin baino gehiagotan joan dela eta tratamenduaren ondoren ez duela inolako sintomarik izan azaldu du. **Q19/692.**

- Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.

## I) Bestelakoak:

- Nafarroako homeopatia-erabiltzaileen elkarte batek kexa bat aurkeztu du, Osasun, Kontsumo eta Gizarte Ongizate Ministerioak eta Zientzia, Berrikuntza eta Unibertsitate Ministerioak Pseudoterapien aurrean osasuna babesteko plana aurkeztu dutelako. Plan horren helburua irizpide zientifiko batzuk ezartzea da, modu terapeutiko alternatiboen baliozkotasuna edo egokitasuna zehazteko. Elkarrekin kritikatu du plan horrek ez dituela jasotzen homeopatiaren eraginkortasuna bermatzen duten ikerketa zientifiko eta landa-ikerketa ugariak, eta herritarrek terapiak askatasunez aukeratzeko duten oinarritzko eskubidea urratzen duela. Planak Osasunaren Mundu Erakundearen (OME) gomendioak urratzen dituela ere azaldu du, terapia alternatibo horiek osasun-sistemetan integratzea aholkatzen baitute. Ministerio horiek bidalitako jarraibideek homeopatiaren eta beste terapia batzuen inguruan inork gogoko ez duen liskar- eta sumindura-maila eragin dutela salatzen du, medikuntza homeopatikoko profesionalen iritzia adituari jaramonik egin gabe. **Q19/5.**
- Kexa Espainiako Arartekoari bidali zaio.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Sakanako Mankomunitateak ez dituelako erretiratzen bere etxebizitzan instalatuta dauden eta bere osasunari kalte egiten dioten kontagailu adimendunak, eremu elektromagnetikoekiko esposizioaren eta hark jasaten duen Hipersentikortasun Elektromagnetikoaren sindromearen artean kausalitate-loturarik ez dagoela argudiatuz. **Q19/246.**

• Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorarazpenik egin.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Osasun Sailak bere ortopedia-establezimenduaren funtzionamendurako administrazio-baimena ukatu diolako. Osasun Sailak uste zuen sortze eta funtzionamendurako beste baimen-eskaera bat zela eta lokalak ortopedia-establezimenduen alde aurreko administrazio-baimena lortzeko gutxieneko osasun-baldintza teknikoak betetzen ez dituzenez, ez dela bidezkoa baimena ematea. Baina herritarrak dio osasun-establezimendu hori duela urte batzuetatik zuzentzen duela eta egin duen eskaera bere garaian emandako baimena berritzeko dela eta, ondorioz, ez dela beharrezkoa oztopo arkitektonikoak kentzea. **Q19/544.**

• Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Ezetsia.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Osasun Sailak ez diolako eman negozioa irekitzeko lizentziarako egindako osasun-txosten bat aipatzen zuen 2003an aurkeztutako eskabidea, ez eta sortutako espedientearen ere. **Q19/790.**

• Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Erantzunaren zain.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Iruñeko Udalak ez duelako bere negozioaren ondoko lokala ikuskatzen, eserlekuak bai baina jendearentzako komunik ez izateagatik haren aurka osasun-salaketa bat aurkeztu ondoren, bai eta prozeduran interesdun izaera aitortzen ez diolako ere, salatutako egitateak bere negozioari ere kalte egiten dion heinean. **Q19/1003.**

• Ikertutako kexa izapidetzen.

### 2.9.25 Herritarren segurtasuna.

#### A) Zehapen-prozedurari dagokionez:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Zangozako Udalak bere semea eta zenbait lagun zigortu dituelako zaborra bide publikoan botatzeagatik. Ukatu egin du adingabeak izan zirela salatutako gertaeren erantzuleak, haiek egon ziren lekua garbitu egin zutelako. Gainera, jakinarazitako zehapenean semea ez dagoela behar bezala identifikatuta azaldu du, eta egotzitako arau-haustea preskribatuta zegoela zehapen-espedienteari hasiera emandako unean. **Q19/411.**

• Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Onartua.

- Bi herritarrek kexa bat aurkeztu dute Iruñeko Udalak herritarren segurtasunaren arloko zehapen-espediente bana ireki dielako trafiko-arloko isuna ezarri ondoren udaltzainekin izandako tentsio-egoera baten ondorioz. **Q19/569.**

• Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Onartua.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Eguesibarko Udalak ez diolako eman bere txakurra "arriskutsua izan daitekeen txakurtzat" kalifikatzeari buruzko



administrazio-espedita, eta espedita hori beharrezkoa da Udaltzaingoak animalia arriskutsutzat jotzeko egindako errekerimenduaren aurka errekurtsioa aurkeztu ahal izateko. **Q19/577.**

- Kexa Administrazioarekiko izapidetzean konpondu da.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Polizia Nazionaleko bi agenterik tratu desegokia emateagatik zehapena jakinarazi diotelako. Madrilgo autobus-geltokian identifikatzeko eskatu ziotenean, bere jatorriko herrialdea zela eta, jokabide diskriminatzailea izan zutela adierazi du. **Q19/601.**
- Kexa Espainiako Arartekoari bidali zaio.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Gobernuaren Kantabriako Ordezkaritzak ez duelako kontuan hartu Nafarroako Osasun Publikoaren Institutuan hartutako konpromisoa. Konpromiso horren bidez erabakitzen da estupefazienteak edukitzeagatik autonomia-erkidego horretan ezarri zioten zehapen ekonomikoa etetea eta haren ordez Arreta Sozioedukatiaboko Programako (PASE) jarduera sozioedukatiabok eta terapeutikoko egitea, eta zehapen-espedita igorri dio Zerga Agentziari zehapena kobra dezan. PASE programan ezarritako lanak jada egiten ari dela adierazi du eta, horregatik, ez dela bidezkoa ezarritako zehapena ordaintzea. **Q19/724.**
- Kexa Espainiako Arartekoari bidali zaio.

## B) Poliziaren jarduketekiko dagokienez

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, ez dagoelako ados hainbat polizia-kidegoren jarduketekin eta agintaritzaren agenteen jokabide jakin batzuekin (zurrumurruak, hizkuntza-lehentasuna ...), beldurra,

urduritasuna eta egoera deserosoetan egotea eragiten diotelako. **Q19/240.**

- Kexa ez da onartu partikularren arteko kontua delako.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Iruñeko Udalak ez diolako itzuli bide publikoan borroka batean parte hartzean ordena publikoa asaldatzeagatik Udaltzaingoak jarritako salaketaren ondorioz ordaindutako zehapena, epaileak salaketa largestea eta artxibatzea erabaki duen arren. **Q19/386.**
- Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Eguesibarko Udalak ukatu egin diolako Sarrigurengo jaietan udal-karpan gertatzen ari ziren istiluen ondorioz etxean zegoen zarata-maila neurtzeko sonometria bat egitea. Herritarrek ulertzen du beste premia batzuei lehentasuna ematea, baina kezka sortzen diote jaietan zerbitzua eraginkortasunez betetzeko polizia-kidegoari behar adina bitarteko edo baliabide ez emateak izan ditzakeen ondorioek. **Q19/637.**
- Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Nafarroako Foruzaingoak modu desegokian jokatu duelako bere semea identifikatzeko orduan, bai eta poliziaren jarduketa horren ondoren aurkeztutako kexa idatzi zuen agentearen tratu desegokia jaso duelako ere. **Q19/745.**
- Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du irregulartasunak gertatzen ari direlako

Nafarroako Polizia Nazionalaren jarduketa-protokoloetan. Hain zuzen ere, poliziaren identifikazio arbitrario eta diskriminatzaileak, beharrezkoak ez diren atxiloketak eta poliziaren zaintzapean dauden pertsonen arretoa desegokia aipatzen ditu. **Q19/820.**

• Kexa Espainiako Arartekoari bidali zaio.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Frantziako poliziak ez dituelako behar adina neurri hartu Urepelen (Frantzia) eraso egin zion txakur baten jabea identifikatzeko. **Q19/852.**

• Kexa Espainiako Arartekoari bidali zaio.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Nafarroako Foruzaingoak zehapen bat ezarri diolako agintaritzari errespetua galtzeagatik. Bere ibilgailutik bere kamioira fardelak pasatzen ari zela izandako gertaera desatsegin baten ondoren gertatu zen guztia, automobila une batez bidegurutzet batean aparkatu ondoren. Bere ustez, bi agenteek euren botereaz abusatu zuten, beldurra ere eragin zion egoera sortuz. **Q19/1020.**

• Ikertutako kexa izapidetzen.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Lizarrako Udaltzaingoak ez zuelako inolako jarduketarik egin lokal batetik zetozen zaratak salatu zituenean. Azaldu duenez, artatu zuen agenteak esan zion ezinezkoa zela sonometria bat egitea, bere etxebizitza lokalaren aurrean dagoelako eta ez gainean. **Q19/1054.**

• Ikertutako kexa – Ebazpena 2020an emana – Erantzunaren zain.

### C) Espetxe-administrazioari dagokionez

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, familia-harremanekin lotutako arrazoiak medio, bere bikotekidea A Lamako (Pontevedra) espetxetik Iruñeko espetxera lekualdatzea beharrezkoa delako. **Q19/325.**

• Kexa Espainiako Arartekoari bidali zaio.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du senitarteko bat hil zuen gizonaren espetxe-egoerari buruz, hirugarren graduan dagoelako. Ea erabat errehabilitatuta dagoen, jarraipena egingo zaion, polizia-kidegoak jakinaren gainean dauden edo familiaren segurtasuna bermatu ahal izango den jakin nahi du. **Q19/487.**

• Kexa Espainiako Arartekoari bidali zaio.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, familia-harremanekin lotutako arrazoiak direla medio, beharrezkoa delako Zuerako (Zaragoza) espetxetik Iruñeko espetxera lekualdatzea. **Q19/611.**

• Kexa Espainiako Arartekoari bidali zaio.

- Iruñeko Abokatuen Elkargoak kexa bat aurkeztu du elkargo horretako orientazio juridikoko zerbitzuak egindako txosten baten arabera, Iruñeko espetxeko emakumeen modulua errespetu-modulu gisa konfiguratzeak egoera jasanezina sortzen duelako, eta bizikidetzak hitzezko indarkeria-maila eta indarkeria fisikoaren maila jasanezinak dituelako. Elkargoak azaldu du preso guztiak, beren ezaugarriak kontuan hartuta, ez daudela prest errespetuzko modulua batean bizitzeko, eta hori dela eskaintzen zaien alternatiba bakarra. Gainera, uste du ez dela irtenbide eskusiboa gisa onartu behar zigor-neurriak hartzea (gelak, gimnasioa, ile-apaindegia eta abar ixtea). Bestalde, elkargoak kexa aurkeztu du,

bigarren txosten batean jasota dagoenez, diziplina-espedituen gehikuntza gertatu delako eta, ondorengo errekurtsioetan zehaztu den bezala, urratu egin direlako errugabetasun-presuntzioaren printzipioa, akusazio-printzipioa, tipikotasun-printzipioa eta proportzionaltasun-printzipioa, besteak beste. **Q19/625.**

- Kexa Espainiako Arartekoari bidali zaio.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, familia-harremanekin lotutako arazoak direla medio, beharrezkoa delako Zuerako (Zaragoza) espetxetik Iruñeko espetxera edo Gasteizko espetxera lekualdatzea. **Q19/749.**
- Kexa Espainiako Arartekoari bidali zaio.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, espetxetik atera aurretik bere egoera erregularizatu nahi duelako eta ezintasunagatiko erretiroa izapidetu ahal izateko dokumentazioa behar duelako. **Q19/800.**
- Kexa Espainiako Arartekoari bidali zaio.

## D) Joko eta ikuskizun publikoei dagokienez

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Lehendakaritza, Funtzio Publiko, Barne eta Justizia Sailak apustu-etxe batek bere kontua blokeatzeagatik aurkeztutako bi salaketa artxibatu dituelako, eta jokoaren arloko arau-hauste administratiborik ez dagoela adierazi du. **Q19/449.**
- Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Ezetsia.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Club Atlético Osasunako haurren kamiseta ofizialetan kirol-apustuen enpresa baten publizitatea egiten delako. Haserre dago haurren neurriko kamisetak ezin direlako

erosi aipatutako publizitaterik gabe; bere iritziz, modu horretan, adingabeak marka horretara ohitzen dira, apustuen fenomenoak sortzen ari den gaitz sozialaz jabetu gabe.

### **Q19/793.**

- Kexa ez da onartu partikularren arteko kontua delako.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Lodosako Udalak eta Lehendakaritza, Berdintasun, Funtzio Publiko eta Barne Sailak ez dutelako arautzen "sokamuturra" izeneko zezen-jardueraren garapena Lodosan, ospakizun-lekuak (zezen-plazak, hesitutako esparruak, etab.) eta ordutegiak maila handiagoan mugatuz, oinezkoen bide publikoa erabiltzea gehiegi ez eragozteko. **Q19/798.**

- Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorazpenik egin.

- Herritar bat erakundeari zuzendu zaio ikastetxeetatik gertu joko-aretoak ugaritu direla adieraziz. Jarduera horiek Iruñean legezkoak diren jakin nahi du, badakielako beste autonomia-erkidego batzuetan epai judizialak xedatu direla, adingabea babesteko neurri gisa ikastetxeetatik gertu horrelako jarduerak irekitzen uzten ez dutenak. **C19/1380.**

- Bere eskubideak hobeto defendatzeko informazioa eman zitzaion herritarrari.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Iturrama auzoko taberna batean zerbitzari batek 11 eta 13 urteko alabei kartetan jokatzeari uzteko eskatu zielako, lokalak jokoz- lizentziarik ez zuela eta. Neurri hori gehiegizkotzat jotzen du, ez zirelako ari dirurik jokatzeko. **C19/1788.**

- Kexa ez da onartu partikularren arteko kontua delako.

#### E) Nortasun Agiri Nazionalari dagokionez

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, ez dagoelako ados dokumentazioa lapurtu ondoren berria (Nortasun Agiri Nazionala, gidabaimena ...) egiteagatiko tasa ordaindu behar izatearekin, galtzeak berak eragiten duen kaltea kontuan hartuta. **Q19/532**.
- Ez da hauteman eskubideen urraketarik.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Nafarroako Gobernuaren artxiboetan dauden datuen artean, pertsona batek bere ordezkatuaren Nortasun Agiri Nazional bera duelako. Badaki pertsona hori higiezin baten titularra dela eta, bezeroak adin handia duela ikusita, beldur da hura hiltzen denean Nafarroako Foru Ogasunak higiezin hori bere jaraunspeneko hartzekoan sartuko ote duen, sor litezkeen zerga-ondorioekin. Kointzidentzia horrek berak arazoak sortu zizkion Pertsonen Autonomiarako eta Garapenerako Nafarroako Agentziaren aurrean adinekoentzako telelaguntza-eskaera tramitatzean. **Q19/949**.
- Kexa Administrazioarekiko izapidetzean konpondu da.

#### F) Beste batzuk

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Iruñeko dantzaleku baten sarreran, urte zahar eguneko gauean, dantzalekuko atezainari egotz dakiokkeen eraso bat gertatu zelako. Indarkeriazko ekintza horiek gaitzesten ditu eta ikertzeko eskatzen du. **Q19/9**.
- Kexa ez da onartu anonimoa delako.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, edarrietan eta janarrietan substantziak jarrita

pozoitzeko hainbat saiakeraren biktima izan delako. Xehetasun handiagoz salatzen ditu gertaera batzuk, 2008an gertatu baziren ere denbora igaro arte ez baita gertatutakoaz benetan jabetu. Hainbat kriminologori salatu die gertatutakoa, eta horiek ez dituzte gertakariak berretsi. **Q19/322**.

- Kexa ez da onartu partikularren arteko kontua delako.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Estatuko Gobernuak berari eta bere anaiari ez dielako informaziorik ematen 1982an Iruñean izandako atentatu baten biktima gisa dagozkien eskubide, laguntza edo hobariei buruz. **Q19/1026**.

- Kexa Espainiako Arartekoari bidali zaio.

#### 2.9.26 Gizarte-segurantza.

##### A) Pentsioei eta beste prestazio batzuei dagokienez:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalak (GSIN) ez diolako zatikatzen gutxienekoaren osagarri gisa bidegabeki kobratutako zenbatekoak itzultzeko eskatzen dion hileko zenbatekoa, jasotzen duen pentsioari horrenbeste eragin ez diezaion. **Q19/247**.

- Kexa Espainiako Arartekoari bidali zaio.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Gizarte Segurantzako Institutu Nazionala (GSIN) amatasun-prestazio gisa dagokion zenbatekoa baino txikiagoa ordaintzen ari zaiolako. **Q19/439**.

- Kexa Espainiako Arartekoari bidali zaio.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalak (GSIN) senar ohia hil ondoren alarguntasun-

pentsioa ukatu diolako, konpentsazio-pentsiorik eta hamar urtetik gorako ezkontzarik ez egiaztatzeagatik. Pentsioa eman beharko litzaiokeela azaldu du, ez zelako kontuan hartu ezkontza-data baino lehenagoko bizikidetzak, eta ezkontide ohiaren bigarren ezkontza baliogabea dela, hura gaixo zegoenean gauzatu zelako.

**Q19/533.**

• Kexa Espainiako Arartekoari bidali zaio.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du mutua batek haurdunaldiko arriskuagatik prestazioa ukatu diolako, 2018ko abenduko S.E.G.O. Protokoloko irizpideen arabera, kalitatearen eta ingeniartzaren arduradun gisa ez dagoelako haurdunaldirako arriskuaren eraginpean. **Q19/576.**

• Kexa Espainiako Arartekoari bidali zaio.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalak (GSIN) jasotako gutxienekoengatik osagarria itzultzeko eskatzen diolako, Gizarte Segurantzako nazioarteko arauak aplikatuta jasotako pentsio guztien zenbateko osoak ezarritako gutxieneko zenbatekoa gainditzen duelako. Baina herritarrak dio kopuru handiagoak hartu direla kontuan, eta egindako akatsa bankuko laburpenen bidez frogatu daitekeela. **Q19/655.**

• Kexa Espainiako Arartekoari bidali zaio.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Frantziako Gizarte Segurantzako erakundeek ez dietelako erantzun bidali zituen gutun ziurtatuei. Gutun horietan, banku-kontua aldatzeko eta izebaren korrespondentzia Uharteko helbide berrira helbideratzeko eskatu zuen, eta ez Granadako lehengo helbidera. **Q19/689.**

• Kexa Espainiako Arartekoari bidali zaio.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalak (GSIN) ez diolako erantzun adingabearen jaiotzagatiko eta zaintzagatiko prestazioa (aitatasunagatik prestazioa) aitortzeko eskaerari. Erantzun hori jasotzeko premia larria azaldu du, langabezia-prestazioaren berritzea izapidetu ahal izateko. **Q19/825.**

• Kexa Espainiako Arartekoari bidali zaio.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalak (GSIN) bere amari eskatu diolako jasotako gutxienekoengatik osagarria itzultzeko, 2017ko ekitaldiko bere diru-sarrerek lege ezarritako muga gainditu dutelako.

Herritarrak azaldu duenez, amari zenbatutako diru-sarrereren artean, ohiko etxebizitzaren alokairuagatik jasotako zenbatekoak sartu dira. Etxebizitza utzi egin behar izan zuen gurgil-aulkia erabiltzen zuelako eta igogailurik ez zuelako. Gainera, hori ez da diru-sarrera erreal, diru hori etxebizitza irisgarri berri baten errentamenduan inbertitu behar baitu.

**Q19/983.**

• Kexa Espainiako Arartekoari bidali zaio.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Gizarte Segurantzako Institutu Nazionala (GSIN) luzatzen ari delako erretiro-pentsioa aitortzeko eskaera tramitatzen. Jakinarazi diotenez, atzerapena Dominikar Errepublikatik dokumentazioa ez bidaltzeagatik gertatu da, 21 urtez lan egin baitzuen han. Baina herrialde hartatik adierazi diote inork ez duela dokumentaziorik eskatu. **Q19/1053.**

• Kexa Espainiako Arartekoari bidali zaio.

- Herritar batek erakundera jo du senarrarengandik banandu arren berarekin bizitzen jarraitu zuelako, baina hark

banantzea sinatu gabe. Duela zortzi urte hil zen eta orain alarguntasun-pentsioa eskuratu nahi du. Bestalde, duela 35 urte, 15 urte zituela, aldizkari batean bere datu pertsonalak argitaratu zituztela adierazi du. Harrezkero, argitaratze horren ondoriozko kalteak ari da jasaten. **C19/2133.**

- Bere eskubideak hobeto defendatzeko informazioa eman zitzaion herritarrari.

### B) Ezintasunei dagokienez:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Nafarroako Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalaren Zuzendaritza Probintzialak aldi baterako ezintasun-egoera baten ondoren eskatutako medikuaren bajak ukatu dizkiolako. Ez du komenigarritzat jotzen GSINa izatea medikuaren beste baja bat emateko organo eskudun bakarra, baldin eta medikuaren alta eman ondorengo ehun eta laurogei eguneko epean gertatzen bada, patologia beragatik edo antzekoagatik, ez dituelako interesdunak aztertzen eta ez dielako kasu egiten bere kasuan atseden hartzea gomendatzen duten txosten medikoei eta, horren ordez, izapidegile administratibo soil gisa jarduten duelako. Horren ondorioz, behartuta dago bere osasunari kalte larriak eragiten dizkion lanpostu batean lan egitera. **Q19/1.**

- Kexa Espainiako Arartekoari bidali zaio.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalak (GSIN) medikuaren alta eman diolako. Horrekin ez dago ados, ezinezkoa zaiolako garbitzaile-lanpostuari dagozkion eginkizunak betetzea. **Q19/42.**

- Kexa Espainiako Arartekoari bidali zaio.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalak (GSIN)

eskatutako aldi baterako ezintasuna ukatu eta senda-agiria eman diolako, lanera itzultzea ezinezko egiten dioten minak izan arren. **Q19/256.**

- Kexa Espainiako Arartekoari bidali zaio.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalaren Nafarroako Zuzendaritza Probintzialak ezintasun iraunkorreko prestazioa ukatu diolako, lan egitea ezinezko egiten dioten minak izan arren. **Q19/395.**

- Kexa Espainiako Arartekoari bidali zaio.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalak (GSIN) ez diolako ordaintzen judizialki aitortutako ezintasun iraunkor osoagatik prestazio ekonomikoa, gizarte-kotizazioak zorretan izatearen ondorioz. Prestazio hori jasotzea premiazkoa duela azaldu du, bere etxebizitzaren alokairuaren hainbat hileko ordaindu gabe dituelako eta higiezin agentziak berehala aurkeztuko duelako etxebizitza utzarazteko eskaria. **Q19/543.**

- Kexa Espainiako Arartekoari bidali zaio.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Gizarte Segurantzako Institutu Nazionala (GSIN) luzatzen ari delako aurkeztutako administrazio-erreklamazio bat ebatzea. Erreklamazio horren bidez eskatzen du aldi baterako ezintasunagatik subsidioaren errekaruaren ondorio ekonomikoak ez daitezela hiru hilabeteko atzeraeraginekin gertatu Laneko eta Gizarte Segurantzako Ikuskatzaitzaren txostenaren datatik zenbatzen hasita, txosten horren arabera, laneko segurtasunaren eta osasunaren arloko arau-haustea baitago, lan-istripuak eragindako aldi baterako ezintasunagatik prestazio ekonomiko osoaren gainean baizik. **Q19/638.**



- Kexa Espainiako Arartekoari bidali zaio.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalak (GSIN) ezetsi egin diolako ezintasun iraunkorreko eskaera, dituen lesioak ez direlako lan-gaitasunaren behar adinako murrizketa-maila eragiteko modukoak, ez duelako betetzen eskatutako gutxieneko kotizazio-aldia, eta ez duelako betetzen gutxieneko kotizazio-aldiaren bosten bat egitate eragilearen dataren aurreko hamar urteen barruan egoteko baldintza. **Q19/639**.
- Kexa Espainiako Arartekoari bidali zaio.
- Herritar batek bi kexa aurkeztu ditu Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalak (GSIN) ezintasun iraunkor osoagatiko prestazioa kendu diolako Ezintasunen Balorazio Taldeak (EBT) balorazioa egin ondoren. Hala ere, herritarrak azaldu du bere lanbideari dagozkion lanak egitea eragozten dioten muga funtzional eta pedagogikoak pairatzen jarraitzen duela, eta sistema publikoan egindako osasun-probak dituela, inolako hobekuntzarik egiaztatzen ez dutenak. **C19/748** eta **C19/1502**.
- Interesdunak atzera egitea.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalak (GSIN) ez diolako utzi nahi zuen dokumentazio guztia aurkezten ezintasun iraunkorraren eskaera ukatzearen aurka aurkeztutako erreklamazio batean. Dokumentuek informazio garrantzitsua eta berria dutela azaldu du eta, horregatik, aurkeztutako agirien artean agertzea nahi duela. **Q19/980**.
- Kexa Espainiako Arartekoari bidali zaio.

## C) Kotizazioei dagokienez.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Gizarte Segurantzako Institutu Nazionalak (GSIN) ez dizkiolako erregularizatu Madrilgo unibertsitate batean doktoretza bat egiten egon zen aldiari dagozkion kotizazioak, xede horretarako ezarritako epea amaitu delako. **Q19/476**.
- Kexa Espainiako Arartekoari bidali zaio.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Errioxako Lan eta Gizarte Segurantzako Ikuskaritza Probintziala atzeratzen ari delako Gizarte Segurantzako kotizazioak ez erregularizatzeagatik enpresa baten aurka jarritako salaketa bat ebazten. **Q19/520**.
- Kexa Espainiako Arartekoari bidali zaio.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Gizarte Segurantzaren Diruzaintza Nagusiak (GSDN) ez ziolako zehapen bat jakinarazi posta-helbide egokian; horren ondorioz, ez du horren berri izan Gizarte Segurantzarekin egindako zorren ondorioz ondasun higiezinak enbargatzeko eginbidea jaso arte. **Q19/744**.
- Kexa Espainiako Arartekoari bidali zaio.

## 2.9.27 Zerbitzu publikoak.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Ekonomiaren Garapen eta Lehiakortasun Sailak ez dituelako neurri egokiak hartu bera bizi den kalea zuntz optikoz hornitzeko, 2013tik diru-laguntzak eman diren arren teknologia hori hirigune guztietara irits dadin. **Q19/25**.
- Kexa Administrazioarekiko izapidetzean konpondu da.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Iruñerriko Mankomunitatea luzatzen ari delako Etxauri taxi-zerbitzua elkarrekin emateko eremuan txertatzeko behar diren akordioak eta neurriak hartzen. Etxauri eremuan sartzeko asmoa aspaldikoa dela azaldu du, eta hori eztabaida-iturri izan dela administrazio publiko jarduleen artean eta gaur egungo egoerak kalte egiten diola profesionalki. **Q19/190**.
  - Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Onartua.
- Bi herritarrek kexa bat aurkeztu dute, Mairagako Mankomunitateak edateko uraren hornidura-zerbitzua eten egingo dielako Puiun dauden eta duela hogeita hamar urte baino gehiagotik erabiltzen dituzten beren jabetzako bi lursailetan, Uraren Ziklo Integrala kudeatzeko Mankomunitatearen Atalean sartuta ez dauden emariak mankomunitateak ez dituela hornitu behar argudiatuta. Ez daude ados zerbitzu horren prestazioa etetearekin eta partzelak udalerriko sare orokorarekin lotzeak dakartzan gastuak ordaindu behar izatearekin. **Q19/267**.
  - Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Ezetsia.
- Hainbat herritarrek kexa bat aurkeztu dute Izagako Administrazio Zerbitzuen Mankomunitateak Lizoain-Arriasgoitiko bere jabetzako lurzati batean dagoen etxebizitzari ez diolako ematen dagokion ur-hornidura duela gutxi proiektatutako hornidura-saretik, mankomunitatearen ustez lurzatia lurzoru urbanizaezin gisa sailkatuta dagoelako eta ez dagoelako behartuta hiri-izaerako zerbitzuak ematera. **Q19/315**.
  - Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Ezetsia.
- Hainbat herritarrek kexa bat aurkeztu dute Zizur Nagusiko Udalak ez duelako Elizpea pasealekua argizatzen; inguru horretan ibiltzen dira paseatzen normalean, eta segurtasun-faltako gertaerak izan dira bertan. **Q19/380**.
  - Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Mairagako Mankomunitateak gehiegizko tarifa aplikatzen dielako ureztatze uraren 30 m<sup>3</sup> baino gehiagoko kontsumoei, kontuan hartuta jada ez daudela ur-eskasiaren ondoriozko iraganeko hornidura-arazoak. **Q19/471**.
  - Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Ezetsia.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Arangurengo Udalak ez diolako bere semeari udako hiri-kanpamenduetan sartzen uzten herrian erroldatuta ez dagoelako, Mutiloako ikastetxe batean eskolatuta egon arren. Arrazoikotzat jotzen du kuota handiagoak izatea erroldatuta ez daudeneztat, baina ez dago ados haur bat ez onartzearekin, haren lagunak eta ikaskideak kanpamendura joaten badira eta gurasoek familia eta lana uztartu behar badituzte. **Q19/486**.
  - Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Onartua.
- Hainbat herritarrek kexa bat aurkeztu dute, Iruñerriko Mankomunitateak eta Beraskoingo Udalak ez dituztelako neurri egokiak hartzen beren etxebizitzetako ur-hornidura ezari aurre egiteko. Gaur egun, ponpa bat erabiliz, bainuetxeko putzutik ura jasotzen dutela azaldu dute, gertuko putzu batean dagoena gazituta dagoelako, eta bainuetxeko putzuko ere gazitzen hasita dagoela azaldu du. Horregatik, hainbat urte

daramatzate bi administrazioekin bilerak egiten, daukaten arazoa konpontzen saiatzeko. Baina eskaini dizkieten irtenbideak onartezinak dira duten kostu ekonomikoagatik. **Q19/526.**

- Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Zizur Nagusiko Udalak Elizpea pasealekua argiteria publiko berriarekin indartu arren, oraindik ez duelako konpondu ilunpetan ezkututzen zen kaputxadun pertsona bat agertu zitzaien inguruan zegoen argiztapen-eskasia. Horregatik, "puntu beltz" hori argitzeko farola gehigarriak jartzeko eskatu du. **Q19/539.**
- Ez da hauteman eskubideen urraketarik.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Nafarroako Gobernuaren Erregistro Orokorrek ez duelako tramitatzen aurkeztu zuen erreklamazio bat, Gobernuaren Ordezkaritzari zuzenduta dagoelako eta ez delako elkarreragingarria beste administrazio batzuekin. **Q19/560.**
- Kexa ezetsia datu-faltagatik.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Valtierra Udalak ez duelako zolatu bere etxebizitzara sartzeko kale-zatia eta zoladura-lan batzuk egin ondoren konpondu gabe geratu den tarte bakarra delako. **Q19/686.**
- Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Ezetsia.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Iruñeko Udalak Gelbentzu kaleko garbiketa-lanak areagotu behar dituelako, batez ere igandeetan, kalea osasungarritasun-baldintza onenetan edukitzeko. Beste eremu batzuetan, Alde Zaharrean adibidez,

garbiketaren maiztasuna handiagoa dela adierazi du. **Q19/710.**

- Kexa Administrazioarekiko izapidetzean konpondu da.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Iruñerriko Mankomunitateak ez diolako erantzun bere alabak eta berak hiri-garraioko zerbitzuan zuten tarifa bereziaren ezabaketa berrikusteko eskaera bati. **Q19/725.**
- Ikertutako kexa – Ez da gomendio, iradokizun edo betebeharren gogorarazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Lekunberriko Udalak ez duelako mantentze-eta asfaltatze-lanik egiten bizi den urbanizazioko hainbat kaletan eta zuhaitz-txorakoak ez dituelako mantentzen, zuhaitzen inguruan intsektu ugari egotea eraginez. **Q19/747.**
- Kexa Administrazioarekiko izapidetzean konpondu da.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Arribe-Atalluko kontzejuak ez duelako egokitu bere jabetzako etxe batera iristeko bide publiko bat, ez eta tarte batean lur-jausiak izan dituen eta bertatik igarotzen denarentzat arriskutsua den beste bide publiko bat ere. **Q19/750.**
- Kexa Administrazioarekiko izapidetzean konpondu da.
- Bi herritarrek kexa bat aurkeztu dute Genevillako Udalak ez duelako argiteria publiko hornitzen bere etxebizitzara iristeko bidea. Faroletako batean foku bat jartzeak argiztapen-baldintzak zertxobait hobetu zituela diote baina foku hori bi aldiz baliogabetu dutela bandalismo-ekintzen

bidez eta udalak ez ordeztea erabaki duela.

**Q19/755.**

- Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Kasedako Udalak ez dituelako bide-mantentze eta -garbiketa lanak egiten herriko kaleetan pilatzen den zikinkeria garbitzeko. Azaldu duenez, pneumatikoak, jostailuak, oholak, sofak, galtzerdiak eta animalia-hondakinak ere aurki daitezke, eta bizilagunek kirats desatsegina jasan behar izaten dute. **Q19/773.**
- Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, urriaren 30eko 21/2018 Foru Legearen bidez egindako Taxiari buruzko Foru Legearen aldaketaren ondorioz, Iruñerriko taxi-zerbitzua batera emateko eremuan sartu berri den udalerrri bateko taxi-lizentzia baten jabe izanik, ez zaiolako lizentzia eskualdatzeko aukerarik ematen. Aipatutako lege-xedapenaren ondoriozko eskualdaezintasun hori diskriminatzailea eta arbitrarioa dela uste du, taxi-lizentzien eskualdagarritasunari buruzko arau orokorraren aurkakoa delako eta udalerrri eta pertsona jakin batzuei eragiten dielako, justifikazio formalik gabe eta sartutako tratu-desberdintasuna justifikatzen duen arrazoirik egon gabe. **Q19/787.**
- Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Ezetsia.
- Herritar batek kexa aurkeztu du Iruñeko Udalak ez duelako bide-garbiketako zerbitzua ematen Buztintxuriko oinezkoentzako pasabide batean. Bide hori ez dago ekortzeko eta urez garbitzeko planoetan sartuta, ez dute garbiketako langileek garbitzen, eta ekortzeko makina

bizilagunek eskatzen dutenean baino ez da pasatzen. Bide horretatik 250 etxebizitza inguruko biztanleak igarotzen dira, baina udalak ez du garbitzen etxadi baten barruko zona delako. **Q19/891.**

- Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Erantzunaren zain.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Zizur Zendeako biztanle-gune guztietan ez delako gas naturala hornitzen eta zuntz optikoa instalatzen (zehazki, Paternain aipatzen du). **Q19/953.**
- Kexa ezetsia arazoa Administrazioari ez zaiolako planteatu aldez aurretik.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Jurramendiko Mankomunitateak ez duelako bere gain hartzen ur-horniduraren fakturazio handiaren kostua, fakturazio handi hori ihes baten ondoriozkoa izan arren. Horren orde, nahiz eta norberaren kontsumorako ez izan, hura ordaintzeko eskatu dio herritarrari. **Q19/1032.**
- Ikertutako kexa – 2020an emandako ebazpena – Ezetsia.
- Herritar batek erakundera jo du Telefonica enpresak lursaila alokatzeko kuota bat ez diolako ordaindu. Bere amaginarrebak Telefonica enpresari telefonia mugikorreko errepikagailuak jartzeko lursail bat alokatzen urteak daramatzala azaldu du, eta alokairua abuztuan ordaintzen dela urtero. Baina 2018ko abuztuan ez zioten ordaindu zegokion kuota. Urritik ari da erreklamatzeko ez-ordaintzea eta ez du erantzun egokirik jaso. Ordainketa gauzatu gabe dagoela adierazi zitzaion, baina hala ere ez du ordaintzen. Horrelako enpresa handi baten aurrean ezgai sentitzen direla adierazi du eta, horregatik, laguntza eskatzen du. **C19/341.**

- Bere eskubideak hobeto defendatzeko informazioa eman zitzaion herritarrari.

## 2.9.28 Lana.

- Herritar batek kexa bat jarri du Lan, Migrazio eta Gizarte Segurantzako Ministerioak bere ustez gehiegizkoa den zenbateko bat atxiki diolako, hileko lehen autonomo-kuota ez ordaintzearen ondorioz. Azaldu du ez zuela inolako jakinarazpenik jaso, hainbat hileroko ordainketa normaltasunez egin zirela elkarren segidan, eta beraz, ordaindu gabeko ordainketa ere kobratu ahal izan zela; eta ondorioz, horrek saihestu egin beharko liokeela orain eskatzen zaion errekargu handiaren ordainketa. **Q19/14.**
- Kexa, Espainiako Arartekoari bidalia.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, lana bilatzeko enpresa batzuek kobratu egiten dutelako lan-eskaintzetan sartzeagatik. Kontuan izanik langabezia dagoela eta baliabide gutxi dituela, enpresa horiek are zailtasun gehiago jartzen diote balizko enplegu-aukerak eskuratzeko. Gainera, zalantzak ditu eskaintza horiek egiazkoak diren edo, besterik gabe, harpidedun-kopuru handiagoa erakartzeko marketin-estrategia huts moduan erabiltzen diren, onura handiak lortu ahal izateko. **Q19/22.**
- Kexa, onartu gabea, partikularren arteko kontu bat delako.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Lan, Migrazio eta Gizarte Segurantzako Ministerioak eragotzi egin diolako langabezia-prestazioaren eta autonomo-altaren bateragarritasuna etetea, aitatasun-prestazioa jasotzen ari den bitartean. Aitatasun-prestazio hori eskatuz gero, bateragarritasuna iraungi egiten da, eta ezin da berriz hasi. **Q19/39.**

- Kexa, Espainiako Arartekoari bidalia.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Lan, Migrazio eta Gizarte Segurantzako Ministerioak ez diolako ordaintzen bi hileko soldatari dagokion langabezia-subsidioa. Jakinarazi zaionez, diru-sarrera exekutatu egin zuten; hala ere, jaso ez duenez, jakinarazitakoa ez den beste banku-kontu batera egin zutenaren susmoa du. Gainera, Interneten egiaztatu duenaren arabera, bere eskaera etenda dago. **Q19/56.**
- Kexa, Espainiako Arartekoari bidalia.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Estatuko Enplegu Zerbitzu Publikoaren Nafarroako Probintzia Zuzendaritzak Gizarteratzeko Errenta Aktiboaren (GEA) laguntza-programa ezeztatu diolako, egiaztatu denean jasotzen duen ezintasun iraunkorragatiko prestazioa eta emazteak egiaztatzen dituen diru-sarrerak baimendutako errentaren gehieneko zenbatekoa baino handiagoak direla. Azaldu du lehenago ere eskatu zitzaiola aurrez aitortutako subsidio bat itzultzeko, eta, beraz, prestazioen bulegoan adierazitako dokumentazioa bi aldietan aurkeztu zuenez, uste du aitortpena egitean sortutako akatsak ez diola kalte ekonomikorik eragin behar. **Q19/501.**
- Kexa, Espainiako Arartekoari bidalia.
- Herritar batek kexa jarri du Fustiñanako Udalak langile berriak kontratatu dituelako Tuterako Nafar Lansare Enplegu Zerbitzuaren bulegoak proposatutako beste izangai batzuk elkarrizketatu gabe. **Q19/542.**
- Interesdunak uko egitea.
- Herritar batek kexa bat jarri du Berriozarreko Udalak ez dituelako dagozkion neurriak hartu, udal titulartasuneko enpresa batek garbiketako langileen lanpostu bat betetzeko

egin dion kontratuaren baldintzen aurrean. Hain zuzen ere, honako hauek aipatzen ditu: bere kokapena GPS bidez kontrolatzea, langainkarga, arduradunak tratu desegokia eman izana eta ondoren bere lan-kontratua deuseztatu izana. **Q19/551**.

- Ikertutako kexa – Ez da gomendiorik, iradokizunik edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Garraio enpresa bateko batzorde batek kexa bat jarri du, Nafarroako Lan Ikuskaritza Probintziala atzeratu egin delako enpresa horrek hartutako zenbait erabakiri buruz aurkeztutako hainbat salaketari erantzunak ematen. Salatutako gertakarien artean, honako hauek aipatzen dira: langile bat ordeztega greba egiteko eskubidea gauzatzen ari zen bitartean, batzordeko bilera-gelako baldintzak, osasun-azterketa lan-orduetatik kanpo egitea, lan-egutegia eta laneko arropa lan-ordutegitik kanpo entregatzea, eta lanaldia ez erregistratzea. **Q19/677**.
- Kexa, Espainiako Arartekoari bidalia.
- Herritar batek kexa bat jarri du Eskubide Sozialetako Departamentuak ukatu egin diolako enplegu autonomia sustatzeko dirulaguntza, jardueraren hasiera-egunean Nafar Lansare-Nafarroako Enplegu Zerbitzuaren Agentzien arteko batean inskribatuta ez izateagatik. Azaldu duenaren arabera, ez zen enplegu-eskatzaile moduan inskribatu, bere jarduera profesionala aurreko jarduera amaitu eta gutxira hastea aurreikusi zuelako. Hala ere, negozioaren irekiera atzeratu egin zen, eta ahalegina egin arren enplegu-eskatzaile izaera atzeraeraginezko ondorioekin aitortzeko, eskaera hori ere ezetsi egin zaio. **Q19/685**.
- Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Ezetsia.

- Herritar batek bi kexa jarri ditu Lan, Migrazio eta Gizarte Segurantzako Ministerioak zehapena jarri diolako langile bati Gizarte Segurantzako Erregimen Orokorrean alta ez emateagatik, langile hori zerbitzuak ematen hasi aurretik. Hala ere, herritarrak azaldu du langile horrek alta atzeratzeko eskatu ziola gizarte-laguntza bat izapidetzen ari zelako; baina langilearen jarrera horrek mesfidantza sortu zionez, eta ondorioz, langile hori kontratatzeke nahiari uko egin zionez, langile horrek salaketa jartzea erabaki zuen. **Q19/688** eta **C19/1324**.

• Kexa, Espainiako Arartekoari bidalia.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Espainiako Futbol Federazio Errealak ez diolako ordaintzen federazio horren datu-basearen arduradun moduan hainbat urtean egiten ari den lana erregularizatzeko sinatu zuen kontratuan ezarritako ordainsaria. Egoera konplikatuan dago. Izan ere, lanpostu horretan erreklamatzeko zaizkion exijentziak betetzeko, inbertsio sendo bat egin zuen bere informatikako enpresa txikian, nahiz eta enpresa horrek porrot egin zuen. **Q19/698**.
- Kexa, onartu gabea, partikularren arteko kontu bat delako.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Nafar Lansare-Nafarroako Enplegu Zerbitzuaren formakuntza-ikastaroa ematen duen irakasleak arretarik gabe uzten dituelako etengabe hainbat ikasle, eta horiek, irakasleak ezarritako erritmoa ezin dutenez jarraitu, formakuntza bertan behera uztea erabaki dutelako. Uste du ikastaroak irakasgai-eduki zabalegia hartzen duela duen iraupenerako, eta irakasleak apenas uzten diela denborarik praktikak egiteko. Gainera, eserita eta oso ahots baxuan ematen du klasea, klasearen jarraipena zailduz. **Q19/973**.

- Ikertutako kexa – Ez da gomendiorik, iradokizunik edo betebeharren gogorarazpenik egin.
- Herritar bat erakundera etorri da, aldi baterako enplegu publiko baten eta alaba zaintzeko enpresa pribatu bateko eszedentzia-egoeraren ustezko bateraezintasunagatik. Azaltzen digunaren arabera, une honetan, Madrilen kokatutako enpresa bateko eszedentzia-egoeran dago alaba zaintzeko; enpresa horretan, hogei orduko lan-kontratu mugagabea du astean. Aldi berean, Erriberriko Zonaldeko Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitateko ordezkari-tza-zerrenden barruan dago gizarte-langile lanposturako. Litekeena da hilabete batzuk barru Olite-Erriberriko amatasun-baimen bat betetzeko deitzea. Ondorioz, informazioa eskatzen du jakiteko ordezkari hori onartu, eta aldi berean, Madrilgo eszedentzia-egoera mantendu dezakeen, edo aitzitik, bietako bati uko egin behar ote dion. **C19/359**.
- Herritarrari informazioa eman zitzaien bere eskubideak ahalik eta ondoen defendatzeko.

## 2.9.29 Trafikoa eta bide-segurtasuna.

### A) Arau-haustea eta zehapenak:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Iruñeko Udalak bere ibilgailua bide publikotik kendu duelako, aparkaldi mugatuko gune batean tiketik eta egoiliar-txartelik gabe aparkatzeagatik. Uste du administrazioak gehiegikeriarekin eta proportzioz kanpo jokatu duela, bereziki udal-garabi zerbitzuak ibilgailua kentzeari dagokionez, behar bezala aparkatuta eta trafikoa oztopatu gabe baitzegoen. Gai honi buruzko erreklamazio asko daudela salatu du; izan ere, erreklamazio horiek maiztasun handiarekin errepikatzen den praktika bat nabarmentzen

dute, zeinak areagotu baino ez baitute egiten diru-bilketarako gogo argi horren aurrean sentitzen den ezintasuna. **Q19/6**.

- Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Ezetsia.
- Herritar batek kexa aurkeztu du, Iruñeko Udalak zehapen bat jarri diolako segurtasun-uhala ez erabiltzeagatik. Azaldu duenez, ezarritako isunaren premiamendu-probidentziaren jakinarazpenarekin izan du zehapen-espeditente horren berri lehen aldiz, eta isun horren aurka berraztertze-errekurtsoa aurkeztu zuen, baina ezetsi egin zen. Defendatzen duenaren arabera, aurretiazko jakinarazpen-faltaren ondorioz ezin izan du goiz ordaintzeagatik deskonturik jaso, ezta alegaziorik aurkeztu ere, eta beraz, babesgabe sentitzen da. **Q19/242**.
- Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Ezetsia.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Iruñeko Udalak kendu egin diolako alabaren txartela desgaitasuna duten pertsonentzat, txartelaren erabilera desegokia egiteagatik. Azaldu duenaren arabera, ibilgailua desgaitasuna duten pertsonentzat gordetako plaza batean aparkatu zuen, iloba berehala eraman behar zuelako larrialdietara. Atera zenean, dagoeneko beste behin zehapen bat jarri zion agente berak txartela kentzeko agindu zion lankideari, eta bere ustez, tratu desegokia eman zion. **Q19/266**.
- Kexa, Administrazioarekiko izapideetan konpondu dena.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Iruñeko Udalak ibilgailua bide publikotik kendu diolako, aparkaldi mugatuan tiketik eta egoiliar-txartelik gabe aparkatzeagatik, eta

60 euroko isuna jarri dio ibilgailua dagokion tiketik gabe aparkatzeagatik, nahiz eta dagoeneko 11,65 euro ordaindu zituen jarritako salaketa baliogabetzeko. Guztiz neurritz kanpokotzat jotzen du garabiak ibilgailua erretiratzeko hartutako neurria, eta horren ondorioz gordailuan 100 euro ordaindu izana; izan ere, salaketa egin zenetik ordu erdi eskas igaro zen, eta autoak ez zuen eragozten ez zirkulatzea, ez beste ibilgailu batzuk aparkatzea, hainbat plaza baitzeuden libre. **Q19/319.**

- Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Ezetsia.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Iruñeko Udalak trafiko-zehapena ezarri diolako sarrera kontrolatuko gune batera sartzeagatik, nahiz eta horretarako baimena izan, mugikortasun urriko pertsonentzako aparkatzeko txartelaren titularra denez gero. **Q19/385.**
  - Kexa, Administrazioarekiko izapide-aldian konpondu dena.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Iruñeko Udalak bere ibilgailua bide publikotik kendu duelako, aparkaldi mugatuko gune batean tiketik eta egoiliar-txartelik gabe aparkatzeagatik. Azaldu duenez, gertakarien egunean bere ibilgailua araututako ordutegian aparkatu zuen eta, deskuidu baten ondorioz, ez zuen tiketa ordaindu. Tokira itzultzean, egiaztatu zuen, arau-hauste batengatik salatzeaz gain, udal-garabi zerbitzuak ibilgailua erretiratu zuela, eta guztira 160 euro ordaindu behar izan zituela. Deskribatutako administrazio-jarduera proportzioz kanpoko eta gehiegizkoa dela uste du. **Q19/415.**
  - Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Ezetsia.

- Nafarroako aseguru-erakundeen elkarte batek kexa bat aurkeztu du, Trafikoko Zuzendaritza Nagusiak zehapenak jarri dizkielako hainbat ibilgailuren gidariei, aseguruak izan arren Aseguratutako Ibilgailuen Informazio Fitxategian (AIIF) ez direlako hala jasotzen, fitxategi horretan jasotzen diren datuen eguneraketan atzerapenak izan direlako. Elkarteak planteatzen du, irtenbide posible gisa, aseguru-etxeek informazioa linean iraultzea, eta horrela, AIIF denbora errealean eguneratuko litzateke; edo bestela, probintziako buruzagitzek espedienteen izapidea geldiaraztea, ibilgailuak erantzukizun zibileko aseguru duen edo ez egiaztatu arte. **Q19/421.**

- Kexa, Espainiako Arartekoari bidalia.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Lizarrako Udalak zigorra ezarri diolako aparkatzea debekatzen duen seinalea ez betetzeagatik. Gainera, uste du agintaritzako agentearen jokabidea ez zela batere egokia izan, eta ikusi ez zuen eta gertatu ez zen arau-hauste batengatik zigortu zuela, lekuko askok baieztatu dezaketen bezala, eta gainera, tratu desegokia eman ziola eta poliziaren etikaren puntu guztiak urratu zituela **Q19/510.**

- Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Ezetsia.

- Herritar batek kexa bat jarri du, Castejongo Udalak enbargoa jarri diolako, trafiko-zehapen bat ez ordaintzeagatik. Azaldu du ez diotela ez isunaren, ez premiamendu-prozeduraren eta ez ondorengo enbargo-eginbidearen jakinarazpenik egin, eta horrek defentsa-gabezia eragin diola, errekurtsua jartzeko. **Q19/557.**

- Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Erantzuteke.



- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Oltza Zendeako Udalak zehapen bat ezarri diolako Nafarroako errepide-sare barruko bide batean jarritako semaforo baten argi gorria ez errespetatzeagatik, errepide-sare horretan udalak ez duelako arau-haustek salatze eskumenik. **Q19/570.**
  - Kexa, Administrazioarekiko izapide-aldian konpondu dena.
- Herritar batek kexa jarri du Tuterako Udalak trafiko-arloko zehapen-espeditorea ireki diolako, Nafarroako Foruzaingoak salatutako ustezko arau-hauste bategatik. Azaldu du salaketaren egunean bertan hegaldi bat hartu behar zuela Madrilen, eta ondorioz, ezinezkoa zela arau-haustea gertatu zen unean Tuteran izatea. **Q19/593.**
  - Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Ezetsia.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Iruñeko Udalak, udal-garabiaren zerbitzuaren bidez, bere ibilgailua kendu zuelako, aparkaldi mugatuko eremuan tiketik gabe aparkatu zuelako. Azaldu du akatsa egin zuela Telpark aplikazioan matrikula sartzean, eta, beraz, neurritz kanpoko delat ordaindutako zenbatekoa. **Q19/612.**
  - Kexa, Administrazioarekiko izapide-aldian konpondu dena.
- Herritar batek kexa jarri du Iruñeko Udalak zehapena jarri diolako San Fermin jaiak hasi aurreko egunean karga- eta deskarga-gune batean aparkatzeagatik. Izan ere, adierazi du informazio-seinale bertikala estalita zegoela, eta ondorioz, balio gabetuta geratu zela ulertu zuela, jaiegunetan gertatzen den moduan, eta era berean, inguruko zenbait zaintzaileri galdetu ziela aparkatzeari buruz, eta horiek aukera hori berretsi ziotela. **Q19/674.**
  - Ikertutako kexa – Ez da gomendiorik, iradokizunik edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Iruñeko Udalak salaketa bat bidali diolako, akats bat egin baitzuen Iruñeko aparkaleku mugatuaren eta murriztuaren eremuan (Telpark) aparkatzeko ordainketarako telefono-aplikazioan bere ibilgailuaren matrikula sartzean. Udalak ez du kexa balio gabetu, bigarren aldiz huts egin duelako aipatutako telefono-aplikazioa erabiltzean, eta lehenengo aldian salaketa deuseztatu egin zelako. Hala ere, herritarrak uste du behar adina erreklamazio bideratu beharko lirakeela, betiere engainatzeko asmorik egin ez dela egiazta badaiteke. **Q19/709.**
  - Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Erantzuteke.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Nafarroako Probintziako Trafikoko Buruzagitzak zehapena jarri diolako, gidatzen ari zen ibilgailuak irakurtzea eta identifikatzea eragozten edo zailtzen zuen digitu bat zuen matrikula-plaka zuelako. Azaldu du Ibilgailuen Azterketa Teknikoa (IAT) hamar egun lehenago egin zuela, eta ez zuela arazorik izan. Gainera, IAT estazioaren ziurtagiri bat du, non adierazten den matrikula-plaka irakurtzeko modukoa zela ikuskapena egiteko unean. **Q19/723.**
  - Kexa, Espainiako Arartekoari bidalia.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Iruñeko Udalak bere ibilgailua bide publikotik kendu duelako, aparkaldi mugatuko gune batean tiketik eta egoiliar-txartelik gabe aparkatzeagatik. Herritarrak arau-haustea onartu du, deskuidu baten ondorioz gertatu zena, bai eta horren ondoriozko zehapena ere, baina neurritz kanpokotzat jo du garabiak ibilgailua erretiratu eta udal-

gordailura eraman izana, bai eta kontzeptu horrengatik 100 euro ordaindu behar izana ere; izan ere, ibilgailuak ez zuen zirkulazioa oztopatzen, inguruan plaza libreak zeuden eta aparkatzeko araututako ordutegia hasi zenetik minutu gutxi batzuk baino ez ziren igaro. **Q19/726.**

- Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Erantzuteke.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Nafarroako Administrazio Auzitegiak atzerapena izan duelako Iruñeko Udalaren garabi-zerbitzuagatik tasaren likidazioaren aurka jarritako gora jotzeko errekursoaren ebazpenean. Likidazio-tasa hori bidali zen aparkatzeko eremu arautuan aparkatutako ibilgailua baliozko tiketik edo indarreko egoiliar-txartelik ez izateagatik kendu ondoren. Era berean, gora jotzeko errekursoaren ebazpena udalak trafikoko arau-hauste horrengatik jarritako zehapenaren aurka ere jarri da. **Q19/760.**
- Kexa, Administrazioarekiko izapide-aldian konpondu dena.
- Herritar batek bi kexa jarri ditu Iruñeko Udalak zehapen bat ezarri diolako eta udal-garabi zerbitzuaren bidez ibilgailua kendu diolako, aparkaldi mugatuko gune batean tiketik eta gaikuntza-titulurik gabe aparkatzeagatik. Defendatzen duenaren arabera, aparkalekuaren lerroak ez zeuden urdinez margotuta, eta, beraz, tiketik ez zela behar ulertu zuen, eta hori egiaztatzen duten argazkiak ditu. **Q19/774 eta C19/1536.**
- Kexa, Administrazioarekiko izapide-aldian konpondu dena.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Nafarroako Probintziako Trafikoko Buruzagitzak salaketa jarri diolako, agenteak

zeuden lekutik ikusi ezin izan zuten arau-hauste batengatik. Gainera, salaketa-buletinean ez da behar bezala agertzen bere identifikazioa, errore bat ikusten baita abizenean. **Q19/804.**

- Kexa, Espainiako Arartekoari bidalia.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Orkoiengo Udalak hainbat irregulartasun egin dituelako, trafikoko zehapen bat ezarri eta jakinarazi baitie gehiegizko abiaduragatik. Hain zuzen ere, ez dago ados prozedura horren kudeaketa udalaz kanpoko enpresa batek egitearekin, eta espediente hasteko jakinarazpena administrazio-egintzen jakinarazpenari aplikatu beharreko eta legeriak ezarritako moduan ez egin izanarekin. Gainera, jakinarazitako egintzaren alderdi jakin batzuk aipatzen ditu, hala nola irakurte zintzasuna edo paperaren kalitatea, eta Datuak Babesteko Legea ez betetzea aipatzen ditu, enpresa pribatu bati bere datu pertsonal guztietarako sarbidea ematen baitio, berariazko baimenik gabe, jakin gabe enpresa horrek zer irabazi-asmoko erabilera eman diezaiekeen. **Q19/810.**
- Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Iruñeko Udalak zehapen-espediente bat ireki diolako bere ibilgailua espaloian modu bidegabean aparkatzeagatik. Herritarrak azaldu du bertara joan zela felino-kolonien zaintzaile boluntario gisa lan egiteko (harrapaketa esterilizaziorako eta elikadurarako), eta aparkaldia hamar minutu baino ez zela luzatu. Gainera, bere ibilgailuak ez zuen oinezkoen zirkulazioa larriki oztopatzen espaloia beste alde batzuetatik. **Q19/861.**
- Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Ezetsia.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Iruñeko Udalak bere ibilgailua bide publikotik kendu duelako, aparkaldi mugatuko gune batean tiketik eta egoiliar-txartelik gabe aparkatzeagatik. Herritarrak arau-haustea eta horren ondoriozko zehapena onartzen ditu, baina neurritz kanpokotzat jotzen du garabiak bere ibilgailua kendu eta udal-gordailura eramatea, bai eta kontzeptu horrengatik 100 euro ordaintzea ere, ibilgailuak ez baitzuen eragozpenik sortzen ez zirkulazioan, ez oinezkoengan, ez zerbitzu publikoen funtzionamenduan. Gainera, udalak ibilgetu besterik ez zezakeen egin; izan ere, ordenantzak berak ere ez du argitzen ibilgailua zein kasutan kendu behar den eta zein kasutan ibilgetu behar den. **Q19/925**.
  - Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Erantzuteke.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Iruñeko Udalak trafiko-arloko zehapen bat ezarri diolako sarrera kontrolatuko eremu batean (Alde Zaharrean) baimenik gabe sartzeagatik. Herritarrak defendatzen du ez dela eremu horretara sartu, eta zehapena, nolana ere, Labriteko Aldapako geralekua erabiltzeko gehieneko denbora gainditzeagatik ezarri behar zela. Azaldu du bost minutuko gehieneko erabilera-denborari buruzko informazio-seinalea ez dela ikusten, eta araudi hori ezezaguna dela Iruñean bizi ez diren pertsonentzat. **Q19/937**.
  - Ikertutako kexa – Ez da gomendiorik, iradokizunik edo betebeharren gogorarazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du aparkaldi mugatuko eremuetako aparkaleku-kontrolatzaile batek zehapena jarri diolako oinezkoen pasabide batetik gertu modu desegokian aparkatzeagatik. Uste du Iruñeko Udalak aparkaleku-kontrolatzaileen kolektiboari egozten dizkiola Udaltzaingoaren berezko zereginak, haiei baitagokie, eskusiboki, aparkaldi mugatuko eremuetan aparkatzearen ondoriozko eginkizunak. **Q19/947**.
  - Ez da hauteman eskubideen urraketarik.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du aparkaldi mugatuko eremuetako aparkaleku-kontrolatzaile batek zehapena jarri diolako oinezkoen pasabide baten gainean aparkatzeagatik, nahiz eta oinezkoen pasabidea larriki oztopatu ez. Uste du Iruñeko Udalak aparkaleku-kontrolatzaileen kolektiboari egozten dizkiola Udaltzaingoaren berezko zereginak, haiei baitagokie, eskusiboki, aparkaldi mugatuko eremuetan aparkatzearen ondoriozko eginkizunak. **Q19/1031**.
  - Ez da hauteman eskubideen urraketarik.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Iruñeko Udalak zehapen bat ezarri diolako aparkaldi mugatuko eremuan tiketik gabe aparkatzeagatik. Azaldu du ez ziola denborarik eman ibilgailutik ateratzeko dagokion tiketa ordaintzeko. **Q19/1039**.
  - Ikertutako kexa, izapide aldi.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Tarragonako Aldundiak zehapen bat ezarri diolako trafiko-seinale bat ez errespetatzeagatik. Azaldu du paneleko oharrak katalanez bakarrik zeudela idatzita, eta ezin zela haien esanahia ulertu. Gainera, salaketa-buletina ere hizkuntza horretan zegoela azaldu du, bere hizkuntza-eskubideak berriro ere urratuz. **Q19/1049**.
  - Kexa, Kataluniako Sindic de Greugesera bidalia.

- Herritar bat erakundera zuzendu da, bikotekideak duela hiru urte gertatutako gertakari batzuen ondoriozko zehazpen baten jakinarazpena jaso duelako orain dela gutxi. Adierazi duenez, Tuterako herriko irteerarik gabeko kale batean aparkatu zuten ibilgailua, eta ziurtatu zuten autoak ez zuela bidea oztopatzen, ez baitzegoen pasabiderik, ezta garaje-aterik ere. Hala ere, handik bi ordura, tokira itzuli zirenean, sei guardia zibil autoaren ondoan zeuden, eta zenbakirik gabeko pasabide plastifikatuaren seinalea zegoen barrote batzuetan jarrita. Azaldu du, segurtasun osoz, seinale hori ez zegoela ibilgailua aparkatu zutenean, eta, beraz, ez dagoela ados ezarritako zigorrarekin.

**C19/1808.**

- Herritarrari informazioa eman zitzaion bere eskubideak ahalik eta ondoen defendatzeko.

**B) Trafikoaren antolamenduari eta bide-segurtasunari dagokienez:**

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Orkoiengo Udalak ez diolako erantzun udalerriko bihurgune handi eta aldapatsu batean babes-neurriak ezartzeko eskaerari; izan ere, hori arriskutsua da egunero bide horretan bizikletan dabiltzan haurrentzat.

**Q19/16.**

- Kexa, Administrazioarekiko izapide-aldian konpondu dena.
- Herritar batek kexa bat jarri du; izan ere, Iruñeko Udalak, atontzeko plana izenekoa ezarri ondoren, ez dio uzten lur azpiko aparkaleku batean kokatzen den bere garajera sartzeko, trafiko mugatuko kaleen bidez; aitzitik, oso ibilbide luzea egin behar du, eta zirkulazioa gelditu eta oztopatu egin behar du garajera sartzeko gunera iristean, horrek dakarren arriskuarekin, autobusek lehentasuna baitute. **Q19/188.**

- Kexa ezetsia, arazoa ez zaiolako aurrez planteatu Administrazioari.

- Herritar batek kexa aurkeztu du, Iruñeko Udalak ez dituelako igo Gipuzkoa hiribidearen eta Santos Ochandategui kalearen arteko bidegurutzeari dauden oinezkoentzako pasabideak. Neurri hori premiazkoztat jotzen du, Buztintxuriko ikastetxe publikora joaten diren ehunka haurrek egunero zeharkatzen dituztelako. **Q19/228.**

- Ikertutako kexa – Ez da gomendiorik, iradokizunik edo betebeharren gogorarazpenik egin.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Arangurengo Udalak ez diolako erantzuten bi eskariri: alde batetik, telebista-zerbitzuagatik ordaindutako hainbat kuota itzultzeko eskatu du, beste bizilagun batzuek zerbitzu hori doan erabili ahal izan dutelako; eta, bestetik, Santxiki pasealekuko egoiliarrek aparkatzeko duten murrizketa, ezinezkoa delako aparkatzea inguruko merkataritza-lokaletako langileek eta bezeroek plazak okupatzen baitituzte. **Q19/255.**

- Kexa, Administrazioarekiko izapide-aldian konpondu dena.

- Herritar batek kexa bat jarri du; izan ere, Iruñeko Udalak, atontzeko plana izenekoa ezarri ondoren, ez dio uzten lur azpiko aparkaleku batean kokatzen den bere garajera sartzeko, trafiko mugatuko kaleen bidez, eta oso ibilbide luzea egin behar du. **Q19/401.**

- Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Ezetsia.

- Herritar batek kexa bat jarri du, Iruñeko Udalak, dagoeneko erroldatuta ez dagoenez, aparkaldi mugatuko eta murriztuko

eremuetako egoiliar-txartela baliogabetu ondoren, ez diolako itzuli hura emateko ordaindutako tasaren zati proportzionala.

## Q19/434.

- Ikertutako kexa – Ez da gomendiorik, iradokizunik edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat jarri du; izan ere, Iruñeko Udalak, aparkaldi mugatuko kontrol-zerbitzuaren enpresa esleipendunarekin sinatutako kontratuan, zaintzaileei hainbat eginkizun esleitzen die, hala nola erregulazio-eremua kontrolatzea eta eremu horretan bidegabe aparkatzeagatik hautematen diren arau-hausteengatik salaketak egitea (tiketik gabeko aparkalekuak, gehiegi ordaindutako denbora, eta ilara bikoitzeko geldialdiak edo aparkalekuak, oinezkoen pasabideak, espaloiak, zamalanetarako guneak edo gune debekatuak edo murriztuak). Herritarrak azaldu du alde nabarmena dagoela bere jardueraren hitzarmen arauemailean jasotako funtzioen eta kontratuaren baldintza teknikoan agirian ezarritakoen artean, eta azken horiek gehiegizkoak direla. Gainera, pleguan deskribatutakoak Udaltzaingoari esleitutakoekin gainjartzen dira. **Q19/494.**
  - Ikertutako kexa – Ez da gomendiorik, iradokizunik edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Baztango Udalak ez dituelako beharrezko neurriak hartzen ibilgailuak ibiltzen diren bide baten ondoko landarediak bide-segurtasunerako duen arriskuaren aurrean, ikuspenari eragiten baitio. **Q19/647.**
  - Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Onartua.

- Herritar batek kexa bat jarri du, Iruñeko Udalak ez dituelako Pio XII.a etorbideko bidegorria babesteko mutiloiak berriz jarriko, txirrindulariek segurtasunik ezagatik kexak aurkeztu arren, bidearen diseinuan aldaketa berriak egiteko zain daudelako. **Q19/704.**

- Kexa, Administrazioarekiko izapide-aldian konpondu dena.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Urraul Bajoko Udalak ezetsi egin diolako desgaitasuna duten pertsonentzako aparkatzeko txartela berritzea, eta ez dakielako erabaki hori zuzenbidearen arabera den. **Q19/732.**

- Ikertutako kexa – Ez da gomendiorik, iradokizunik edo betebeharren gogorazpenik egin.

- Herritar batek kexa jarri du, Berriozarko Udalak ez duelako erantzun ibilgailuarekin bere jabetzako lursail batera sartzeko dituen zailtasunen aurrean, tokiko erakundeak hesi bat jarri baitzuen. Azaldu du segurtasun-arazoak eragiten dituzten maniobrak egin behar izaten dituela nahitaez. Berriozarko Udalak konpromisoa hartu zuen bere finkara sartzeko errazteko jarduketaren bat egiteko; hala ere, 2017. urteaz geroztik ari da pairatzen salatutako arazoa. **Q19/762.**

- Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Onartua.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Iruñeko Udalak ukatu egin diolako Pintor Ziga kaleko aparkalekuan bizikletentzako aparkaleku bat jartzeko egin duen eskaera. Udalak ukatzeko arrazoiak, lehenik eta behin, honako hauek izan dira: egoiliarren ibilgailuentzako udal-emakidako aparkalekuak ez zirela pentsatu edo dimentsionatu bigarren ibilgailuak ere har zitzaten, bai ziklomotorrak, motozikletak edo bizikletak izan; bigarrenik, aukera hori ez

zela kontuan hartu eragozpenak abantailak baino handiagoak izan zitezkeelako; eta, azkenik, bizikletentzako aparkalekuak azalera instalatzen direla, haien erabilgarritasunaren edo aurrekontu-aukeraren arabera. Herritarraren ustez, bere proposamenak administrazio publikoak sustatzen ari diren garraio bide garbi eta osasungarri horren erabilera sustatuko luke.

#### Q19/868.

- Ikertutako kexa – Ez da gomendiorik, iradokizunik edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat jarri du Zizur Zendeako Udalak ez dituelako behar beste neurri hartu Zizur Txikiko ibilgailuen gehiegizko zirkulazioak bide-segurtasunerako dakarren arriskuaren aurrean. Errepideen kolapsoa eta baimendutako gehieneko abiadura-muga gainditzea aipatzen ditu, lehendik dauden abiadura-murriztaileekin saihesten ez dena. Inguruan ikastetxe bat dagoela eta erromes asko dabilela nabarmendu du. **Q19/888.**
- Ikertutako kexa, izapide aldi.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du. Izan ere, Aranguren Haraneko Udalak ez die erantzun hainbat idatziri, zeinaren bidez eskatu baitu, alde batetik, Ibaialde pasealekuan bizikletentzako aparkaleku bat jartzea eragin duten arrazoiak zein diren jakitea, eta, bestetik, aparkaleku hori Ibaialde plazako parketik hurbilago dagoen leku batera lekualdatzea, gaur egungo kokalekuan erabilera eskasa ematen zaiolako. Hala ere, udalaren mendeko erakunde baten mezu elektronikoa bat baino ez du jaso erantzun gisa, non aipatzen den egungo kokalekua egokia dela espazio publikorik ez duelako okupatzen. **Q19/904.**

- Kexa, Administrazioarekiko izapide-aldian konpondu dena.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Iruñeko Udalak eta Iruñerriko Mankomunitateak ez dutelako trafikoa kontrolatzeko neurririk hartu Artika kalearen eta Marcelo Celayeta etorbidearen arteko bidegurutzean. Azaldu duenez, abiadura erregulatzeko sistemarik ez dagoenez, ibilgailuak oso azkar iristen dira bidegurutze horretara, eta semaforoa gorritz salto egiten dute maiz. Gainera, adierazi du garraio publikoko autobusek ere ez dutela semaforoa errespetatzen, eta zebrabidean geldirik geratzen direla, oinezkoak pasatzen utzi gabe. Bere ustez, bide horretan trafikodentsitatea nabarmen handitu da, eta, beraz, arau-hauste horiek bide-segurtasunean sortzen duten arriskuari aurre egin beharko litzaioke. **Q19/1013.**

- Kexa, Administrazioarekiko izapide-aldian konpondu dena.

#### C) Ibilgailuen azterketa teknikoari (IAT) dagokionez:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Garapen Ekonomikoko Departamentuak ez dituelako neurri egokiak hartzen ibilgailuen azterketa teknikoko zerbitzuan (IAT) sortzen diren kolapsoen aurrean. Azaldu du itxaronaldi horren ondorioak areagotu egiten direla motorzaleen kasuan, aire zabalean baitaude. Uste du neurri batzuk ezar litezkeela ikuskapenak arintzeko eta itxarote-denbora murrizteko, hala nola alde aurreko hitzorduaren sistema eraginkorra edo ikuskapen-zentro berriak irekitzea. **Q19/19.**
- Gai hau dagoeneko landua izan da, ebazpena eman zaio, baina Administrazioak ez zuen ebazpen hori onartu.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, uste baitu agiri bat egin behar dela Nafarroako

Foru Komunitatetik kanpo justifikatzeko zergatik ez den egiten ibilgailuaren nahitazko azterketa teknikoa (IAT) IAT estazioetan, gaur egun baliabide pertsonal eta material nahikorik ez izatearen ondorioz gertatzen dena. Azaldu du Foruzaingoa, arazo horren jakitun izanik, nolabaiteko jarduera-tartea ematen ari dela azterketa horren zain dauden ibilgailuen erabiltzaileei, baina beste polizia-kidego batzuen kasuan ez dela hala, eta gidariek haiekin zerikusirik ez duten arrazoiengatik zehapena jasotzeko arriskua dutela. **Q19/379.**

- Kexa, Administrazioarekiko izapide-aldian konpondu dena.
- Hainbat herritarrek hamabi kexa aurkeztu dituzte, non azaltzen duten ibilgailuen azterketa teknikoko zerbitzuan (IAT) ez dagoela bitartekorik edo baliabiderik azterketa-eskaerei arrazoizko denbora batean erantzuteko; azterketa horiek nahitazkoak dira gidarientzat, eta, ondorioz, egoera horrek eragozpenak eta arazoak sortzen dizkie herritarrei. **Q19/400, Q19/403, Q19/464, Q19/477, Q19/489, Q19/491, Q19/492, Q19/498, Q19/505, Q19/507, Q19/530** eta **Q19/531.**
- Ikertutako kexak – Emandako ebazpena – Onartua.

## D) Besterik

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Ogasuneko eta Finantza Politikako Departamentuak ez duelako ahalbidetzen OBE gailuaren erregistro telematikoa, autobideetako deskontuak aplikatzeko beharrezkoa dena; aitzitik, erregistro hori aurrez aurre egin behar da Iruñean. Uste du erregistro hori lortzeko beharrezkoa ez den atzerapena sortzen dela herri horretatik kanpo bizi direnentzat, bere kasuan gertatzen den moduan. **Q19/48.**

• Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Onartua.

- Herritar batek kexa aurkeztu du, Nafarroako Probintziako Trafikoko Buruzagitzak ez duelako aurretiazko hitzordua ematen ibilgailu bati baja emateko. Azaldu du sistema informatikoak ez diola uzten Internet bidez eskatzen, eta telefonoz egunero adierazten diotela agenda beteta dagoela, konponbiderik eman gabe eta hurrengo datarik proposatu gabe. **Q19/558.**
- Kexa, Espainiako Arartekoari bidalia.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Nafarroako Probintziako Trafikoko Buruzagitzak geldiarazita duelako atzerriko gidabaimenak trukatzeko zitazioak emateko aurretiazko hitzorduen sistema. **Q19/807.**
- Kexa, Espainiako Arartekoari bidalia.

## 2.9.30 Gardentasuna. Informazio publikoa eskuratzeko eskubidea. Herritarren partaidetza.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, elkarte batek ez diolako erraztasunik ematen eskuratzeko Bertizarana udalerrriak 2003tik 2016ra (biak barne) eman dituen turismorako eta eraikinak birgaitzeko laguntzen espedienteak, ez eta denbora-tarte horretan turismo-establezimendu batzuei emandako laguntzen espedienteak ere. **Q19/16.**
- Kexa, onartu gabea, partikularren arteko kontu bat delako.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Iruñeko Udalak ez diolako erantzun informazio-eskaera bati, ondoko etxebizitza batean egiten ari diren obra batzuen inguruan. Hain zuzen ere, obra horiek egiten ari den enpresa eraikitzaileari ezarritako zehapenei buruzko informazioa eskatu du; izan ere,

jakin badaki udal horrek egiaztatu duela hasieran egindako obrak jakinarazitako obrak baino handiagoak direla. **Q19/157.**

- Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Onartua.
- Nafarroako administrazio publikoetako administrazio langileen sindikatu batek kexa bat jarri du, gardentasunari, informazio publikoa eskuratzeko bideari eta gobernu onari buruzko abenduaren 9ko 19/2013 Legeak aitortzen dion informazio publikoa eskuratzeko eskubidea izan arren, Iruñeko Udalak ez diolako ematen erdi-mailako teknikariaren hautaketa-prozesu batean planteatutako ariketen (galdera-formularioen) kopiarik, ez eta erantzun zuzenen txantiloirik ere. **Q19/160.**
- Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Orkoiengo Udalak ez diolako erantzun informazio-eskaera bati, herriko ikastetxe publikoetan obrak egiteko Hezkuntza Departamentuaren eskutik jasotako diru-laguntzei buruz. **Q19/167.**
- Kexa, Administrazioarekiko izapide-aldian konpondu dena.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak ez diolako helarazten, legez horretarako ezarritako epea igaro ondoren, Nafarroako Auzitegi Nagusiko Laguntza Zerbitzuaren araudia. **Q19/371.**
- Kexa, Administrazioarekiko izapide-aldian konpondu dena.
- Herritar batek kexa jarri du, Nafarroako Parlamentuak ez diolako erraztu eskatutako

espediente jakin batzuetarako sarbidea. Hain zuzen ere, Nafarroako Foru Parlamentuko Mahaiaren 2017ko abenduaren 28ko Akordioa eskatzen zuen, zeinaren bidez onartzen baitzen Parlamentuko eta Langileen Batzordeko ordezkariak 2017tik 2019ra arteko urteetarako hartutako akordioa, honako hauek barne: zerbitzu juridikoen eta kontu-hartzailetzaren txosten guztiak, 2017ko ordainsari-igoeren ordainketa jasotzen duen ebazpena, bai eta 2017ko eta 2018ko lanpostuen zerrendako plantilla aldatzeko akordioak, zein Zerbitzu Juridikoen eta Kontu Hartzailetzaren txostenak ere. **Q19/437.**

- Ikertutako kexa – Ez da gomendiorik, iradokizunik edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat jarri du Iruñeko Udalak ez duelako Udaltzaingoaren antolaketa eta funtzionamendurako araudia aplikatzen, lanpostuen eta lanpostu hutsen zerrenda argitaratzeari dagokionez. Erregelamendu horrek xedatzen duenez, lanpostuen zerrenda Udaltzaingoaren eta INTRAPOLen zerbitzuko iragarki-tauletan argitaratuko da urte bakoitzeko lehen hiruhilekoan, eta bermatuko da polizia guztiak sarbidea izanzen dutela eta lanpostu hutsen zerrenda leku horietan bertan argitaratuko dela urtero. Hala ere, Udaltzaingoaren Buruzagitzak ez du informazio hori argitaratu, eta, beraz, araudia ez du betetzen. **Q19/440.**
- Kexa, Administrazioarekiko izapide-aldian konpondu dena.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Nafarroako Kontuen Ganberak ez diolako ematen bere esku dagoen dokumentu bat; hain zuzen ere, Fiskaltzak Nafarroako udal bateko langile gisa jarduteagatik jarritako salaketa penal bat artxibatu izana. **Q19/496.**



- Ez da hauteman eskubideen urraketakik.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Oierregiko kontzejuak ez diolako erantzun bi burofaxen jatorriari buruzko zalantzak azaltzeko egin duen eskaera bati. Ustez, burofax horiek toki-erakunde horrek bidali zituen, non agiri jakin batzuk aurkezteko eskatzen den. Idatzi horretan aipatzen du bi komunikazio horiek ez dutela zehaztasunik, ez baitute ez zeinu bereizgarririk ez komunikazio ofizial oro identifikatzen duten elementurik (ez dago idazpururik, ez eta zigilurik ere, ez daude inongo agintaritzak sinatuta, ez dira baliabide egokiak adierazten eta erabilitako tipografia beste batzuetan erabilitakoaren aldean ezberdina da).  
**Q19/668.**
  - Kexa, Administrazioarekiko izapide-aldian konpondu dena.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Berrioplano-Berriobeiti Udalak ez duelako betetzen Gardentasunari buruzko Foru Legea, udalaren gardentasun-atariak ez duelako lege horretan exijitzen den informaziorik. **Q19/919.**
  - Interesdunak uko egitea.
- Auzo-elkarte batek kexa jarri du, Iruñeko Udalak ez diolako deitu Arrotxapea auzoan eremu urdina ezartzeari buruzko informazio-saio batera. Elkarrekin azaldu duenez, aparkatzeko gune arautua laster ezartzekoa zenez, bilera ireki bat deitu behar zela planteatu zuen, prozesua eta horren ondorioz sor daitezkeen aldaketak azaltzeko, bai eta egon litezkeen iradokizunei erantzuteko ere, aurreko gobernu-taldearekin egin zen bezala, zeinak eskaerei erantzun baitzien eta auzora joan baitzen informazioa ematera, oraindik proiektu hutsa zenean. Udalak, ordea, ez du bilerara deituko gune urdinaren ezarpenaren lehen balorazioa egin arte. Informazio-etxola bakarra jarriko du, eta horrek diskriminatuta sentiarazten ditu hiriko beste auzo batzuetan eman zaien tratuari dagokionez.  
**Q19/987.**
  - Kexa, Administrazioarekiko izapide-aldian konpondu dena.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Nafarroako Parlamentuak ez diolako ematen 2019ko azaroaren 22an Nafarroako Parlamentuaren Aldizkari Ofizialean argitaratutako plantilla organikoa onartzeko espedientearen kopia bat. Interesa du hori eskuratzeko, espediente horrek Nafarroako Parlamentuko funtzionario gisa dituen eskubideei eta betebeharrei eragin diezaiekeelako.  
**Q19/993.**
  - Kexa, Administrazioarekiko izapide-aldian konpondu dena.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Ablitasko Udalak herriko jaien datak aldatzeko herri-galdeketa deitu duelako, eta bertan irregulartasun jakin batzuk gertatuko direlako. Uste du bozketa telematikoak galarazteak, eta bozketa hori sistema presentzialera mugatzeak –kontuan izanik, gainera, egun oso seinalatuak direla (abenduarien 27a, 28a eta 29a) –, nabarmen mugatzen duela parte-hartzea, eta hautetsontziak hiru egunez irekita edukitzeak zalantza jartzen duela prozesuaren gardentasuna. **Q19/1004.**
  - Ikertutako kexa – Ez da gomendiorik, iradokizunik edo betebeharren gogorarazpenik egin.
- Herritar bat erakundera zuzendu da, Nafarroako Gobernuak kontsultak egiteko herritarren eskura jartzen duen harremanetarako inprimaki automatiko bati erantzun ez zaiolako, Gardentasun Legeak

markatzen duen hilabeteko epea igaro ondoren. **C19/1993.**

- Ez da hauteman eskubideen urraketarik.

### 2.9.31 Turismoa.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Orreaga/Roncesvalles udalerriko aterpetxeko boluntarioek bere ustez desegokia den tratua eman ziotelako. **Q19/715.**
  - Kexa, Espainiako Arartekoari bidalia.
- Herritar bat erakundera zuzendu da Garapen Ekonomikoko Departamentuak ez duelako bere apartamentu turistikoa Nafarroako Gobernuko Turismo Erregistroan inskribatzen, Iruñeko Udalak emandako lizentzia ez aurkezteagatik; lizentzia hori, azaltzen duenez, ez da nahitaezkoa inskripzio horri ezarri beharreko araudiaren arabera. **C19/584.**
  - Herritarrari informazioa eman zitzaion bere eskubideak ahalik eta ondoen defendatzeko.
- Herritar bat erakundera zuzendu da eta kexa bat aurkeztu du, Artaxoako bisitari-etxea eta turismo-ustiapena kudeatzeko Administrazio Baldintzen Agiriak hiru urteko denbora-irismena ezartzen duelako, urtebetez luzatzeko aukerarekin, eta gehienez ere hiru urtez. Hala ere, Artaxoako Udalarekin sinatutako kontratuan aurreikusten da kontratu hori esleitu ondoren luzapena beste hiru urtekoa izan daitekeela, urteroko izaera duela alde batera utzita. **C19/1476.**
  - Kexa ezetsia, arazoa ez zaiolako aurrez planteatu Administrazioari.

### 2.9.32 Hirigintza.

#### A) Hirigintza planeamendua:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Urraul Garaiko Udala eta Ogasuneko eta Finantza Politikako Departamentua gehiegi atzeratu direlako Adoingo udalerrian kokatutako finka bat bereizteko lizentzia izapidetzen. Azaldu du etxebizitza baten salerosketa-kontratu pribatu bat sinatu duela, eta kontratu hori eskritura publiko bihurtzeko gaur egun osatzen duen azalera handiagoko beste finka batetik bereizi behar dela. Hala ere, eskatutako lizentzia ematea gehiegi luzatzen ari da denboran. Administrazio horien arabera, atzerapena gertatu da Ebroko Konfederazio Hidrografikoak esku hartu behar izan duelako, bereizi beharreko lursailtako batetik igarotzen den amildegia baten kalifikazioa argitu zezan. **Q19/202.**
  - Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Onartua.
- Herritar batek kexa bat jarri du Burlatako Udalak bederatzi solairuko eraikin bat eraikitzeke proiektua egin duelako bizi den bi solairuko etxe atxikiaren aurrean. Eraikuntza berriak eguzki-argia galtzea ekarriko dio, Erripagañako Udalez Gaiandiko Eraginaren Plan Sektoriala urratuz; izan ere, plan horren arabera, ostatu orok fatxadako azalera bat izan beharko du, non eguzkiak gutxienez hiru orduan jo beharko duen abenduaren 22an. Bere ustez, eraikinari orientazio berria emateak eguzki-argia izatea ahalbideratuko lieke, bai berari, bai bertan bizi direnei. **Q19/338.**
  - Ikertutako kexa – Ez da gomendiorik, iradokizunik edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Tuterako Udalak ez duelako apartamentu turistikoen

ugaritzea mugatzen duen araudirik, eta hori arazo bat delako bizilagunen bizikidetzarako etxebizitza-erakinetan. **Q19/693**.

- Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Onartua.
- Herritar bat erakundera zuzendu da plangintzarik gabeko udalerriei ezarri beharreko hirigintza-araubide juridikoari dagokionez. **C19/491**.
- Herritarrari informazioa eman zitzaion bere eskubideak ahalik eta ondoen defendatzeko.
- Herritar bat erakundera zuzendu da, Oteiza de la Solanan, industrialdetik 200 metro eskasera, dagoen landa-lursail baten jabea delako, eta jakin nahi duelako mobil-home bat jar ote dezakeen, erabilera pribaturako, horniduren instalazioaren kostua bere gain hartuta. **C19/1435**.
- Herritarrari informazioa eman zitzaion bere eskubideak ahalik eta ondoen defendatzeko.

## B) Hirigintza kudeaketa:

- Jabeen komunitate batek kexa bat aurkeztu du, Iruñeko Udaleko Hirigintza eta Etxebizitza Alorreko Hiria Birgaitzeko Bulegoak (EEZB) ez diolako desjabetze-espediterik izapidetzen bere eraikinean igogailu bat jartzeko, bulegoak ez baitu zuzenbideko titulazioa duen pertsonarik duela hainbat hilabetetik. EEZBk espediente guztiak geldirik ditu, titulazio hori duen langile bat noiz sartuko zain; izan ere, bera arduratzen da dokumentazioa idazteaz eta aurkezteaz, baita legedia ezagutzeaz eta bulegoan lan egiten duten arkitektoei aholkuak emateaz ere **Q19/962**.

- Kexa, Administrazioarekiko izapide-aldian konpondu dena.

## C) Legezketasunaren eta hirigintza-diziplinaren babesa:

- Herritar batek bi kexa jarri ditu, alde batetik, Aranguren Haraneko Udalak eta, bestetik, Ekonomiaren Garapen Departamentuak ez diotelako erakunde bakoitzari dagokion hirigintzako legezketasuna lehengoratzeko espediterik eman, bizilagunaren jabetzako instalazio termiko bateko tximiniak direla eta, tximini horren keek kalte larriak eragiten baitizkiote. **Q19/57** eta **Q19/58**.
- 19/57 Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Onartua.
- 19/58 Kexa, Administrazioarekiko izapideetan konpondu dena.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Tuterako Udalak ez diolako errekerimendurik egin bizi den eraikineko jabeen komunitateari eraikinaren hainbat arrakala konpontzeko, ez duelako bide publikora erortzeko edo eraikina erortzeko arriskurik ikusten. Hala ere, herritarrak aparejadore baten txostena du, aipatutako arrakalak konpontzea gomendatzen duena. **Q19/174**.
- Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Onartua.
- Bi herritarrek kexa bat aurkeztu dute, Juslapeñako Udalak ukatu egin dielako Ollacarizquetan kokatzen den lursail bat bereizteko lizentzia, lursail horren gainean familia bakarreko etxebizitza bat eraikitzeko, nahiz eta Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazio Departamentuaren baimena eta udalak emandako obra-lizentzia izan etxebizitza hori eraikitzeko. Ukatzeak hiri-lurzoruan eta lurzoru urbanizagarrian hirigintza-partzelazioak egiteko ezintasunari

erantzuten dio, baldin eta badago hirigintza-plangintzarik dagokion antolamendu xehatuarekin batera. Juslapeñako Udalak, Udal Plan Orokorrik ez zuenez, ez zion eskatutako bereizketa-lizentziarik eman.

**Q19/376.**

- Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Onartua.
- Bi herritarrek kexa bat aurkeztu dute Otsagabiako Udalak adierazi zuelako beren jabetzako lursail batean egindako jarduketak eta obrak hirigintza-plangintzarekin bateraezinak zirela, eta eskatu zielako aldatutako errealitate fisikoa berrezartzeko, gauzatutako itxiturak eta paramentuak eraitsiz. Era berean, ez daude ados Nafarroako Administrazio Auzitegiak gaiari buruz emandako erabakiarekin, zeinaren ebazpenean aipatzen baita tokiko erakundeak baimendu ez zuen zurezko eta koltzazko taulen itxitura bat gauzatzea. Era berean, orain baimentzen ez den antzeko itxiturak daudela herrian defendatzen dute. **Q19/488.**
  - Ez da hauteman eskubideen urraketarik.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Zizur Zendeako Udalak Zariquiegiko kontzejuko kide bati legez kanpokotzat jotzen dituen obrak egiteko lizentzia eman diolako – indarrean dagoen hirigintza-araudia betetzen ez dutelako–, eta udalak ez duelako horri buruz aurkeztutako hainbat salaketari buruzko iritzirik ematen. **Q19/550.**
  - Ez da hauteman eskubideen urraketarik.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Iruñeko Udalak ez diolako obra-lizentziarik ematen bere jabetzako lursail batean familiaren beharretara egokitutako etxebizitza bat eraikitzeke. Bere alabak % 96ko desgaitasun aintzatetsia du trafiko-istripu baten ondorioz,

eta berak eta bere emazteak 69 eta 66 urte dituzte, hurrenez hurren; beraz, funtsezkoa zaie solairu bakarreko etxebizitza bat edukitzea, eta etxebizitza hori eraikitzeke nahitaezkoa da lizentzia izatea. **Q19/571.**

- Ikertutako kexa – Ez da gomendiorik, iradokizunik edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Landa Garapen, Ingurumen eta Toki Administrazio Departamentuak eta Esparza de Salazar/Espartza Zaraitzuko Udalak ez diotelako irtenbiderik eman; izan ere, ezin du bere jabetzako lursail batean sartu, mugakide duen fincan etxola bat eraiki dutelako. **Q19/597.**
  - Ikertutako kexa – Ez da gomendiorik, iradokizunik edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Cintruenigoko Udalak ez dituelako geldiarazi udalak berak legez kanpokotzat jo dituen obra batzuk, auzoko bat burutzen ari dena; izan ere, obra horien bidez, igerileku bat jarri nahi da bere etxebizitzaren zimenduei itsatsirik. **Q19/614.**
  - Ikertutako kexa – Ez da gomendiorik, iradokizunik edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Zizur Zendeako Udalak Zariquiegiko kontzejuko kide bati legez kanpokotzat jotzen dituen obrak egiteko lizentzia eman diolako, nahiz eta obra horiek ez duten betetzen indarrean dagoen hirigintza-araudia, eta Udalak ez duelako horri buruz aurkeztutako hainbat salaketari buruzko iritzirik ematen. **Q19/635.**
  - Ikertutako kexa – Ebazpena 2020an emana – Erantzunaren zain.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Landa Garapen eta Ingurumen Departamentuak Tuteran bere jabetzako lursail batean eraikitako etxola bat legez kanpoko delat adierazi duelako, eta hirigintza lehengoratzeko espediente bat hasi duelako, non eraikuntza eraistea agintzen den, lurra urraketa gertatu aurreko egoerara fisikoki itzultzeko. Herritarrak azaldu du igeltsero bati enkargatu ziola eraikuntza, eta hark adierazi ziola Tuterako Udalak lizentzia eman ziola. Gainera, inguruan antzeko beste etxola batzuk daudela aipatzen du, bai eta aldameneko gainerako jabeei tratu desberdina ematen zaiela ere. **Q19/656.**
  - Ikertutako kexa – Ez da gomendiorik, iradokizunik edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Fontellasko Udalak, bizilagun batek jarritako salaketa baten ondorioz, hamar eguneko epean bere jabetzako partzela garbitzeko eskatu diolako, arratoiak kentzea eta desinfektatzea barne, 150 euroko zehapena ezarriko zaiola ohartarazita. Bere defentsa egiteko, eta bere partzela baldintza egokietan dagoela uste duenez gero, salaketarekin batera zihoan material grafikoa eskatu zion udalari. Hala ere, ez zaio material hori eman. **Q19/900.**
  - Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Onartua.
- Hainbat herritarrek kexa bat aurkeztu dute, Iruñeko Udalak eraikinaren inguratzaile termikoaren balizko obra bati buruzko kontsulta bati erantzun dielako. Obra hori zenbait jaberren arteko interpretazio-desadostasunek eragin zuten, eta ez daude ados emandako erantzunarekin; izan ere, erantzun horrek ez ditu barne hartzen egokitze jotzen dituzten zenbait gogoeta. **Q19/928.**
  - Ikertutako kexa – Ez da gomendiorik, iradokizunik edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Urroz Villako Udalak atzeratu egin duelako bere obra-lizentziaren eskaeraren ebazpenean. Horren bidez, azalera-zati bat bereizi eta bere jabetzako lursail bati erantsi nahi zaio. **Q19/982.**
  - Kexa, Administrazioarekiko izapide-aldian konpondu dena.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Iruñerriko Mankomunitateak eta Eguesibarko Udalak ez dituztelako neurri egokiak hartu Azpako kontzejuan jabetzan duen lursail batean sortzen ari diren kalteen aurrean, saneamendu-sarearen funtzionamendu txarraren ondorioz, bai bere garaian irtenbide tekniko akastuna erabili zelako, bai denboraren igarotze hutsagatik. Azaldu du, kausa bat edo bestea dela medio, euri-uren isurketa zuzena eta masiboa gertatzen ari dela, eta horrek, euria egiten duen egunetan, istildu, higadura eta gainerako kalte handiak eragiten dituela, eta horiek, lursail baten titularrak den aldetik, ez duela jasateko betebeharririk. **Q19/1021.**
  - Kexa, Administrazioarekiko izapide-aldian konpondu dena.
- Herritar bat erakundera zuzendu da, udal batek duela hogeita hamar urte baino gehiago egin zen 1,10 metroko itxitura txiki bat kendu arazi nahi diolako, bere jabetzaren mugen barruan dagoena, lur publikoa oztopatu gabe; izan ere, udal horren helburua da ibilgailuak medikuaren kontsultategiko garajeetan sartzearraztea. **C19/1526.**
  - Herritarrari informazioa eman zitzaion bere eskubideak ahalik eta ondoen defendatzeko.

## D) Hirigintzaren arloko informazioa:

- Hainbat herritarrek kexa bat aurkeztu dute, Iruñeko Udalak eraikinaren inguratzaille termikoaren balizko obra bati buruzko kontsulta bati erantzun dielako. Obra hori zenbait jaberren arteko interpretazio-desadostasunek eragin zuten, eta ez daude ados emandako erantzunarekin; izan ere, erantzun horrek ez ditu barne hartzen egokitzat jotzen dituzten zenbait gogoeta. **Q19/928.**

- Ikertutako kexa – Ez da gomendiorik, iradokizunik edo betebeharren gogorazpenik egin.

- Herritar batek kexa bat jarri du Eguesibar bailarako Udala gehiegi luzatzen ari delako hirigintza-kontsulta baten erantzuna jakinarazteko ezarritako epeak; ez du ebatzi etxebizitza baten birgaitze integralerako eskatutako obra-lizentziaren eskaera, eta ez dio izapideari buruzko behar bezalako informaziorik eman. **Q19/960.**

- Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Onartua.

## 2.9.33 Etxebizitza.

## A) Etxebizitza bat eskuratzeko eskubidea:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Iruñeko Udalak ez diolako etxebizitzarik esleitu, emaztearekin eta alabarekin batera leihorik eta berogailurik gabeko gela batean bizi den arren Zabalguneko auzo-unitatearen jarduera kritikatu du, bertan ez baitzitzaien inolako laguntzarik eman; aitzitik, bere bizitegi-prekarietateko egoeraren berri jaso ondoren, etxebizitza-arloko gizarteratze-taldera () bideratu zuten. **Q19/193.**

- Kexa, Administrazioarekiko izapide-aldian konpondu dena.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Iruñeko Udalak ez diolako larrialdiko etxebizitzarik esleitu, ordenantza erregulatzailan jasotako premia-egoeraren batean egotea justifikatu ez duelako. Azaldu duenez, emaztearekin eta lau seme-alabekin bizi da baldintza desegokiak dituen etxebizitza batean, eta alokairu-kontratua laster amaituko zaio. Familia-unitatearen diru-sarreraren iturri bakarra aitortutako errenta bermatua da. **Q19/239.**

- Ikertutako kexa – Ez da gomendiorik, iradokizunik edo betebeharren gogorazpenik egin.

- Herritar batek kexa bat jarri du, Eskubide Sozialetako Departamentua atzeratu egin delako alokairu-erregimeneko etxebizitza bat esleitzen. Hala ere, familiarekin batera bizi den etxebizitzaren jabeak etxebizitza hori uztea nahi du. Helburu hori lortzeko, azaldu du alokairu-kuota handitu diela, ez diela uzten garajea eta trastelekua erabiltzen, eta beren eguneroko bizitza oztopatzen duela. **Q19/249.**

- Ez da hauteman eskubideen urraketarik.

- Herritar batek kexa aurkeztu du, Eskubide Sozialetako Departamentua atzeratu egin delako alokairu-erregimeneko etxebizitzaren esleipenean. Hiru umeren ama ezkongabea da, eta 2012az goerotik NASUVINSAn inskribatuta dago. Etxebizitzarik ez dagoela adierazi zaion arren, badaki beste familia batzuei esleitu zaizkiela. **Q19/264.**

- Ez da hauteman eskubideen urraketarik.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Iruñeko Udalak eta Eskubide Sozialetako Departamentuak ez diotelako alokairu-erregimeneko etxebizitza babestu bat esleitzen bere familiak baldintza egokietan bizitzeko aukera izan dezan. Gaur egun, gela

txiki batean bizi da, emaztearekin eta semearekin batera, eta Marokora eraman behar izan ditu beste hiru seme-alabak, hemen ezin baititu beren beharrak bete.

## **Q19/321.**

- Ikertutako kexa – Ez da gomendiorik, iradokizunik edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Iruñeko Udalak eta Eskubide Sozialetako Departamentuak ez diotelako beste toki bat ematen bere hiru alabekin batera bizi ahal izateko, bere egungo etxebizitza berehala utzi behar duelako jabeak saltzen jartzeko. Duela lau urtetik dago Nasuvinsan inskribatuta, eta ez zaio babes ofizialeko etxebizitzarik esleitu. Era berean, larrialdietako udal-etxebizitza bat ere eskatu du, baina ukatu egin zaio. **Q19/328.**
  - Ikertutako kexa – Ez da gomendiorik, iradokizunik edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Eskubide Sozialetako Departamentuak ukatu egin diolako esleitu zaion etxebizitza babestuaren salerosketa-kontratua sinatzeko baimena, erroldan jasota dauden datu pertsonalak ez dituelako eguneratuta. Adierazi duenez, bere asmoa ez zen inola ere datuak ezkutatzea; aitzitik, kontua zen ez zuela ezagutzen datuak eguneratzeko betebeharra. Gainera, departamentuak aipatzen du aurrezki-kontu baten titulartasuna eta bikote egonkor batekin bizi dela; baina baieztapen horiek ez direla egjak egiazta dezake. **Q19/394.**
  - Ikertutako kexa – Ez da gomendiorik, iradokizunik edo betebeharren gogorazpenik egin.

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Eskubide Sozialetako Departamentuak ez diolako esleitu babes ofizialeko etxebizitza bat Iruñean. Gaur egun Estella-Lizarrako pisu batean bizi da, bere hiru seme-alabekin batera, eta etxebizitzaren jabeak jakinarazi die etxebizitza utzi egin behar dutela Herritik urrundu nahi du, senar ohiaren familiaren zati handi bat bizi baita bertan, eta familia horrekin harreman onik ez baitu. Gainera, lekualdaketari esker, semeak mekanikako lanbide-heziketa ikasi ahalko du. Lau urte daramatza Nasuvinsa sozietate publikoan inskribatuta, eta oraindik ez zaio etxebizitzarik esleitu **Q19/462.**

- Kexa, Administrazioarekiko izapide-aldian konpondu dena.

- Herritar batek kexa bat jarri du, Eskubide Sozialetako Departamentuak eta Queiles Haraneko Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitateak ez diotelako bere familiari babes ofizialeko etxebizitza bat esleitzen, nahiz eta alokairuko etxebizitza batean bizi diren, jabeak etxebizitza utzi behar dutela jakinarazi dien, ezintasun iraunkor aitortua duten, etxebizitza ordainean eman duten, eta etxebizitza babestu bat eskuratzeko baldintza guztiak betetzen dituzten. **Q19/554.**

- Kexa, Administrazioarekiko izapide-aldian konpondu dena.

- Herritar batek kexa bat jarri du, Eskubide Sozialetako Departamentuak ez diolako baimenik ematen esleitu zaion etxebizitza babestu baten errentamendu-kontratua sinatzeko, uste baitu ez dela egia genero-indarkeriaren biktima dela. Izan ere, baldintza horren arabera esleitu zitzaion etxebizitza hori, eta hori egiaztatzen duen ebazpen bat du eskuragarri. **Q19/566.**

- Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Ezetsia.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Eskubide Sozialetako Departamentuak ez diolako esleitzen adinekoentzako tutoretzapeko etxebizitzarik alabarekin batera bizi ahal izateko; izan ere, hura zaindu behar du, fibromialgia eta neke kronikoa baitu eta bipolarra baita. **Q19/602.**
- Ikertutako kexa – Ez da gomendiorik, iradokizunik edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, zaila egiten ari zaiolako etxebizitza bat aurkitzea bere bi seme-alabekin batera bizitzeko, eta etxegabetzea jasanen ote duen beldur delako. Etxebizitza huts asko eta alokairu altuak daudela kritikatu du **Q19/646.**
- Interesdunak uko egitea.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Eskubide Sozialetako Departamentuak eta Iruñeko Udalak, beren egungo etxebizitza berehala uzteko betebeharraren aurrean ez diotelako beste bat esleitu. 2012az geroztik dago inskribatuta Nasuvinsa sozietate publikoan eta udal larrialdietako etxebizitza ukatu egin izan zaio. Azaldu du arazoa larriagotu egiten dela, emazteak% 57ko desgaitasun aintzatetsia eta osasun-arazo asko dituelako. **Q19/654.**
- Ikertutako kexa – Ez da gomendiorik, iradokizunik edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Eskubide Sozialetako Departamentuak oraindik ez diolako esleitu alokairu-erregimeneko etxebizitza babesturik, nahiz eta 2017an eta 2018an egoera ekonomiko eta familiarrari buruzko eskatzaileen erroldako datuak eguneratu zituen, departamentuak adierazion bezala. **Q19/681.**
- Ikertutako kexa – Ez da gomendiorik, iradokizunik edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Lurralde Antolamendu, Etxebizitza, Paisaia eta Proiektu Estrategikoen Departamentuak etxebizitza babestu bat eskuratzea eragozten diolako, beste etxebizitza baten jabea delako. Azaldu du bere bizilekua Tuterara eraman behar izan duela, eta Iruñean jabetzan duen etxebizitza Nasuvinsa sozietate publikoak kudeatzen duen alokairuko poltsan uzteko asmoa duela. Hala ere, sozietate publiko horren bidezko alokairu-erregimeneko etxebizitza bat eskuratzea ukatu zaio Tuteran, lege ezarritako sarbide-baldintzak ez lituzkeelako beteko. **Q19/716.**
- Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Onartua.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Lurralde Antolamendu, Etxebizitza, Paisaia eta Proiektu Estrategikoen Departamentuak ez diolako esleitzen etxebizitza babestu bat. Azaldu du bere diru-sarreraren% 60 bizi den etxebizitzaren alokairua ordaintzeko erabiltzen duela, eta, gainera, bere alaba zaintzeko langileak kontratatzeak dakarren gastuari aurre egin behar diola, lan egin ahal izateko. Hala ere, etxebizitza babestuaren eskatzaileen erroldan duen posizioari buruzko informazioa jasotzera joan denean, ikusi du oso zaila dela alokairu-erregimeneko etxebizitza bat esleitzea. **Q19/782.**
- Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Onartua.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Lurralde Antolamendu, Etxebizitza, Paisaia eta



Proiektu Estrategikoen Departamentuak ez diolako esleitzen alokairu-erregimeneko etxebizitza babestu bat, nahiz eta hainbat urtean eskatzen egon. Azaldu du gaur egun emaztearekin eta bederatzi hilabeteko alabarekin batera bizi dela, pisu partekatu txiki bateko gela batean. Etxe horrek ez du berogailurik, eta hezetasun eta usteltze egoeran dagoen moketa bat du; beraz, botatzen duen usaina jasanezina da.

**Q19/801.**

- Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Izapidetu bitartean ebatzia.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Iruñeko Udalak eta Lurralde Antolamendu, Etxebizitza, Paisaia eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak, errentamendu-erregimeneko etxebizitza bat eskatzen hiru urte eman arren, ez diotelako esleitu. Azaldu du gaur egun senarrarekin eta bederatzi hilabeteko alabarekin batera bizi dela, beste hamaika pertsonarekin partekatutako pisu bateko gela batean. Gela horrek ez du berogailurik, eta gainera, laster atera beharko dira bertatik. Gainera, gainerako maizterrek sortutako zaratek atsedeen hartzea eragozten diete. **Q19/808.**
- Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Departamentuzk onartua eta Udalaren erantzunaren zain.
- Federazio batek eta bi herritarrek hiru kexa aurkeztu dituzte, Lurralde Antolamendu, Etxebizitza, Paisaia eta Proiektu Estrategikoen Departamentuak eta Zangozako Eskualdeko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitateak ez dutelako neurririk hartzen hiru familia-unitatek (familia handi berekoak) errentamendu-erregimeneko etxebizitza babestuak eskuratzeko duten premiaren aurrean. Azaldu dute familia handi hori hogeiki kidek osatzen dutela: aitona-amonek, gehi hiru familia-unitatek,

hamabi adingaberekin. Guztiak etxebizitza berean bizi dira, pilatuta, eta ezin dute egoera hori gehiago jasan. **Q19/815, Q19/885 eta Q19/887.**

- Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Departamentuak ez du onartu eta Mankomunitateak onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, errentamendu-kontratua laster amaitzen zaiolako eta beste etxebizitza bat eskuratzeko zailtasunak dituelako. Azaldu du 21 urte zituenetik bere bizi-egoera oso konplexua dela, eta lan egitea eragozten dioten hainbat osasun-arazo dituela. Errenta bermatua baino ez du jasotzen, eta bizi den etxebizitzaren jabeak jakinarazi dio laster amaituko zaiola errentamendu-kontratua. Hori dela eta, kezkatuta dago beste etxebizitza bat eskuratzeko zailtasunengatik, egoera sozioekonomiko kaskarra baitu. Diru-sarrerak direla-eta, ezin du merkatu libreko etxebizitzarik eskuratu, eta, nahiz eta 2011z geroztik alokairuko etxebizitza babestuaren eskatzaile gisa jardun, erabat baztertuta eta diskriminatuta sentitzen da esleipenerako puntuazio-baremoetan, nahiz eta kolektibo kaltebera bateko kide izan eta gizarte-bazterkeria jasateko arriskuan egon. **Q19/826.**
- Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Ezetsia.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Iruñeko Udalak ez duelako tutoretzapeko etxebizitza bat eskuratzeko eskaera izapidetu, udalerririk horretan gutxienez urtebete erroldatuta ez egoteagatik. Hala ere, tutoretzapeko etxebizitza bat eskuratzeko adinekoei zuzendutako gizarte-zerbitzuak arautzen dituen ordenantzan jasotako baldintzen artean, ez da ezer adierazten udalerrian gutxieneko bizileku-aldia egiaztatzeko beharrari buruz. **Q19/898.**

- Kexa, Administrazioarekiko izapide-aldian konpondu dena.
- Herritar batek kexa bat jarri du, alde batetik, premiazkoa zaiolako etxebizitza bat eskuratzea; izan ere, dagoen etxebizitzaren jabeak etxea eraberritu nahi du laster eta ez du bizitzeko beste tokirik, eta gainera, bere anaia Zuerako (Zaragoza) espexetik Iruñekora eraman behar dute, familia-lotura dela-eta. **Q19/912.**
- Ez da hauteman eskubideen urraketarik.
- Herritar batek kexa bat jarri du Lurralde Antolamendu, Etxebizitza, Paisaia eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak ez diolako babes ofizialeko etxebizitzarik esleitu errentamendu-erregimenean, nahiz eta 2011. urtetik etxebizitza babestuen eskatzaileen erroldan inskribatuta egon. Azaldu du egoera onean ez dagoen eta errentamendu-kontratua amaituta duen etxebizitza batean bizi dela. **Q19/933.**
- Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Onartua.
- Herritar batek kexa bat jarri du Lurralde Antolamendu, Etxebizitza, Paisaia eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak ez diolako babes ofizialeko etxebizitzarik esleitu errentamendu-erregimenean. Azaldu du alokairu-kontratua amaitu zaiola eta laster etxegabetzeko agindua iritsiko zaiola. Nasuvinsa sozietate publikoaren erroldan izena emanda egon arren, ez du lortu hamaika eta hamahiru urteko bi seme-alabekin bizi ahal izateko etxebizitza bat aurkitzea. **Q19/939.**
- Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Lurralde Antolamendu, Etxebizitza, Paisaia eta

Proiektu Estrategikoen Departamentuak eta Iruñeko Udalak ez dietelako etxebizitza bat eskaintzen, bi seme-alabekin batera bizi ahal izateko, berehala joanaraziko dieten arren. Azaldu du babesik gabe dagoela, ez baitzaiola larrialdiko etxebizitzarik ematen, ezta babestutako etxebizitzarik ere, eta ezin duela etxebizitza pribaturik eskuratu, lan-kontratua sei hilean behin berritzen diotelako, eta ondorioz, higiezin enpresa batek ere ez duelako alokairu-kontratua sinatzeko interesik. **Q19/1022.**

- Ikertutako kexa, izapide aldian.
- Herritar bat erakundera zuzendu da, errentamendu-erregimeneko etxebizitza bat eskuratzeko dituen zailtasunengatik. Azaldu du bederatzi urteko alaba duela, desgaitasun aitortua duenak, eta horregatik 500 euroko pentsioa kobratzen duela. Gainera, berriki, salaketa jarri du bikotekide ohiak tratatu txarrak emateagatik. Alde Zaharreko auzo-unitatean jakinarazi diote, etxebizitza bat errentan aurkitzen badu, zati bat ordaintzen lagunduko diotela. Bestalde, etxebizitza babestuaren eskatzaileen erroldan inskribatuta dago, baina hor ere ez diote etxebizitzarik esleitzen. Gaur egun lagunuen pisuetan bizi da, baina denbora asko darama horrela eta egoera jasanezina da. **C19/312.**
- Herritarrari informazioa eman zitzaion bere eskubideak ahalik eta ondoen defendatzeko.

#### B) Etxebizitza erosteko, alokatzeko eta birgaitzeko laguntza publikoak:

- Herritar batek kexa bat jarri du, Eskubide Sozialetako Departamentuak eta Queiles Haraneko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitateak ez diotelako etxean geratzeko aukerarik ematen. 65 urte ditu, eta alokairu handia ordaintzen dio enbargatu zion banketxeari. Alaguntza-pentsioa

nahikoa ez duenez, aipatu erakundeei alokairurako laguntza ekonomikoa eskatu die, nahiz eta egoera horretan daudenei laguntza ematea aurreikusten ez den.

## Q19/50.

- Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Onartua.
  - Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Iruñeko Udalak eta Eskubide Sozialetako Departamentuak ez diotelako laguntzarik ematen etxebizitza bat eskuratu ahal izateko. Azaldu duenez, gaixorik dagoen senarrarekin eta hiru seme-alaba adingaberekin bizi da alokairuko etxebizitza batean, zeinaren errentatzaileak jakinarazi baitie laster irten beharko dutela. Gainera, ez zaio ordaintzen jasotzen ari zen errenta bermatua; izan ere, ulertu duenaren arabera, errenta berritzeko eskaera ez zen behar bezala izapidetu.
- ## Q19/208.
- Kexa, Administrazioarekiko izapide-aldian konpondu dena.
  - Herritar batek kexa bat jarri du Eskubide Sozialetako Departamentuak, duela gutxi, 23 eta 30 urte bitarteko gatzeei soilik zuzendutako alokairurako laguntzak onartu dituelako, baina laguntza horiek ez dituelako hedatu pentsio murriztuak dituzten eta gastu guztiei aurre egiteko zailtasunak dituzten adinekoen kolektibora.
- ## Q19/209.
- Ikertutako kexa – Ez da gomendiorik, iradokizunik edo betebeharren gogorarazpenik egin.
  - Herritar batek kexa bat aurkeztu du Eskubide Sozialetako Departamentuak babes ofizialeko etxebizitza erosteko diru-laguntza ukatu diolako, 90.000 eurotik gorako ondasunak, eskubideak edo finantza-aktiboak izategatik. Hala ere, ez dago ados egindako ondare-balorazioarekin, bere bi

ibilgailuen balio-galera kalkulatuari dagokionez. Izan ere, horietako bat, zerga-ekitaldiaren arabera kalkulatzen da, eta ez matrikulazio-datatik diru-laguntzaren esleipen-datarate arte; eta, bestearen kasuan, ez zaio antzinasun osoari erreparatu, baizik eta hondar-balio bati, eta horrek ez du bere benetako balioa islatzen.

## Q19/251.

- Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Ezetsia.
  - Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Eskubide Sozialetako Departamentuak ez diolako aitortzen DAVID programaren alokairu-laguntzari dagokion otsaileko hilekoa, alokairua ordaindu izanaren banku-egiaztagiria ez dituelako jaso eskatutako elementu guztiak (maizterraren izen-abizenak eta kontu-zenbakia, errentatzailearen izen-abizenak eta kontu-zenbakia, alokairuaren zenbatekoa, eta, kontzeptuan, hilabetea eta etxebizitzaren helbidea). Azaldu du itsutasuna duenez, hileko transferentziak automatikoki egiten zaizkiola, eta ezin izan dituela datuak aldatu.
- ## Q19/381.
- Kexa, Administrazioarekiko izapide-aldian konpondu dena.
  - Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Eskubide Sozialetako Departamentuak ez diolako aitortzen berari eta bere pisu-kideari EMANZIPA programako laguntzaren bi hileko ordainketa, alokairua ordaintzeko transferentzien agindu-emaille gisa agertzen ez delako. Bere ustez, akatsaz ohartarazi ez zenez eta lehen frogagiria balidatu gisa agertu zenez, bere jarduteko modua zuzena izan zela ulertu zuen, eta hurrengo hilean kudeaketa bera errepikatu zuen.
- ## Q19/541.
- Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Ezetsia.

- Herritar batek kexa bat jarri du, Eskubide Sozialetako Departamentuak ez diolako ordaindu EMANZIPA programako laguntzaren zenbait hileko ordainketa. Kenkari fiskal aurreratu gisa aitortu zitzaien laguntza hori, aurkeztutako dokumentazioa errentamenduaren ordainketa frogatzeko nahikoa ez zela iritzita. Herritarra ez dago erabat ados administrazioaren jokabidearekin; izan ere, nekez aurkez zezakeen baliozko dokumentazioa, baldin eta inoiz ez bazitzaion jakinarazi aurkezpenaren akatsa. **Q19/563.**
  - Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Ezetsia.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Tuterako Udalak ez diolako diru-laguntzarik ematen fidantza eta aurkitu duen alokairuko etxebizitza baten lehen hilerokoa ordaintzeko. Azaldu duenez, bere familia – emaztea eta sei seme-alaba, horietako hiru adingabeak– bizi diren etxebizitzatik botako dute. Horregatik, premiaz behar du laguntza hori. **Q19/803.**
  - Ikertutako kexa – Ez da gomendiorik, iradokizunik edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Lurralde Antolamendu, Etxebizitza, Paisaia eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak ukatu egin diolako "Emanzipa" programan aurreikusitako errentamendu-kenkari fiskala, etxebizitzaren errentaren prezioa hilean 650 eurotik gorakoa delako. Herritarrak etxebizitza beste bi lagunekin partekatzen du, eta uste du laguntzaren onuraduna izan beharko lukeela, alokairuan ordaindu behar duen zenbatekoak ez duelako ezarritako muga gainditzen, nahiz eta hiruren artean 900 euroko prezioa ordaindu. Gainera, jakin badaki bere antzeko beste kasu batzuetan

Administrazioak beste irizpide bat jarraitu duela diru-laguntza emateko. **Q19/886.**

- Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Ezetsia.

### C) Babestutako etxebizitzetan izandako kalteak:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Eskubide Sozialetako Departamentuak ez diolako ordezkaten bizi den etxebizitza babestuaren galdara, nahiz eta egoera txarrean egon, eta duela gutxi komunitate bereko bi bizilagunenak ordezkatu dituzten. **Q19/128.**
  - Kexa, Administrazioarekiko izapide-aldian konpondu dena.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Eskubide Sozialetako Departamentuak ez dituelako behar diren neurriak hartzen bere etxebizitza babestuan jasaten dituen kalteen aurrean, egongelako hormetan ura iragaztearen ondorioz. Iragazpen horiek kalte egiten diote bere eguneroko bizitzari eta kalte egiten diete bertako objektuei. **Q19/198.**
  - Kexa, Administrazioarekiko izapide-aldian konpondu dena.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Eskubide Sozialetako Departamentuak ez dituelako neurri egokiak hartzen bizi den babes ofizialeko etxebizitzan jasaten dituen hezetasunak konpontzeko. Pisua azalera 54 metro karratukoa da; beraz, hezetasun usaina bere bi geletan kontzentratuta dago. Guraso bakarreko ama da, hiru seme-alaba ditu, eta lizuna eta hezetasuna izatea kontraindikaturatuta dago haientzat guztientzat, are gehiago zazpi hilabeteko alaba txikiarentzat. **Q19/369.**

- Ikertutako kexa – Ez da gomendiorik, iradokizunik edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa jarri du, Eskubide Sozialetako Departamentuak ez duelako konpondu bizi den alokairu sozialeko etxebizitzako galdara, eta ez du ez ur berorik ez berogailurik. Jasotzen duen langabezia-prestazioak ez dio konponketaren kostuari aurre egiten uzten, eta, gainera, litekeena da enpresa jabeak bere semea eta bera etxetik botatzea, hainbat hilabetetan iragarri dioten moduan. **Q19/417.**
- Ikertutako kexa – Ez da gomendiorik, iradokizunik edo betebeharren gogorazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Eskubide Sozialetako Departamentuak neurriak hartu behar dituelako bizi diren eraikinetako esekitokiak eta teilatuak amiantoekoak izatea arriskutsua delako bere eta bere bizilagunen osasunerako. Jakin badaki Zizur Nagusiko Udalak eta Nasuvinsa sozietate publikoak akordio bat sinatu dutela higiezinak eraberritzeko eta amiantoa kentzeko plan integral bat gauzatzeko. Horregatik, beren eraikinetan ere jarduteko eskatu du. **Q19/420.**
- Kexa, Administrazioarekiko izapide-aldian konpondu dena.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Eskubide Sozialetako Departamentuak ez duelako konpondu bizi den etxebizitzaren pertsiana bat, Nasuvinsa sozietate publikoaren jabetzakoa, berme-epetik kanpo dagoelako. Interesduna ados dago horrekin, baina hainbat gertakari alegatu ditu, epai mota hori errepikorra dela frogatzen dutenak, eta akats ezkututzat jo daitezkeenak; esaterako, duela urtebete gertakari bera izan zen beste leiho batean,

eta komunitateko hainbat bizilagunek ere arazo bera izan dute. **Q19/644.**

- Kexa, Administrazioarekiko izapide-aldian konpondu dena.
- Herritar bat erakundera zuzendu da, bizi den etxebizitzak, jabetza pribatukoa denak, hezetasun-arazo bat duelako, eta aseguru bakar batek ere ez duelako nahi hezetasun hori bere gain hartu. C19/1268.
- Herritarrari informazioa eman zitzaion bere eskubideak ahalik eta ondoen defendatzeko.

## D) Etxebizitzen alokairua:

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du higiezin agentziek zaildu egiten dutelako autonomoek alokairuko etxebizitzak eskuratzea. Azaldu du, lan finkorik ez dutenez, maizter potentzial gisa baztertzeko dituztela zuzenean. **Q19/21.**
- Kexa, onartu gabea, partikularren arteko kontu bat delako.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du, Eskubide Sozialetako Departamentuak ez duelako jarduten bizilagunen komunitateak etengabe jasaten dituen zaraten eta zikinkerien aurrean, zeinak Nasuvinsa sozietate publikoaren jabetzako etxebizitza batean bizi den familia batek eragiten baititu. **Q19/478.**
- Ikertutako kexa – Emandako ebazpena – Onartua.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du higiezin agentzia batek erabaki duelako bere familiari ez zaiola berrituko bizi diren babes ofizialeko etxebizitzaren errentamendu-kontratua. Azaldu du higiezin enpresak etengabe jasaten duela

jazarpena, alokairu-kuoten ordainketak ez dituelako egin hilabete bakoitzeko lehen eta bosgarren egunen artean, nahiz eta azaldu duen atzerapen horren arrazoia dela nomina hilaren hamargarren egunean jasotzen duela. Bi alaba adingabe ditu, eta beste etxebizitzarik ez aurkitzeko beldur da.

**Q19/479.**

- Kexa ezetsia, arazoa ez zaiolako aurrez planteatu Administrazioari.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Huarte-Uharteko Udalak ez dizkiolako itzuli uztear dagoen udal-kudeaketako etxebizitza baten errentamendu-kontratua sinatzean ordaindu zituen gordailua eta fidantza, eta ez diolako horniduretan baja eman. **Q19/667.**
- Kexa, Administrazioarekiko izapide-aldian konpondu dena.
- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Lurralde Antolamendu, Etxebizitza, Paisaia eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak ez diolako berritzen alokairu-erregimeneko babes ofizialeko etxebizitzaren kontratua, hura erosteko aukera emanen dion finantzaketa bilatzen duen bitartean. **Q19/730.**
- Ikertutako kexa – Ez da gomendiorik, iradokizunik edo betebeharren gogorarazpenik egin.
- Herritar batek kexa bat jarri du, Lurralde Antolamendu, Etxebizitza, Paisaia eta Proiektu Estrategikoen Departamentuak ez diolako esleitzen errendamendu-erregimeneko etxebizitza babestu handiago bat. Azaldu duenez, hiru seme-alaba adingaberekin bizi da bi gelako babes ofizialeko etxebizitza batean, alaba bat zuenean esleitu ziotena. Nasuvinsa sozietate publikoari familia-egoeraren aldaketaren berri eman arren, sozietate horrek ez dio

esleitzen familiaren beharrei erantzunen dien hiru logelako etxebizitza bat. Uste du beste etxebizitza babestu batera aldatzea ez litzatekeela hain zaila izan behar, bere etxebizitza beste familia-unitate berri batek okupatu baitezake. Gainera, gaineratu du ez litzatekeela errolda bakarra izan behar, lehen aldiz etxebizitza babestua eskatzen dutenekin partekatua, baizik eta bi egoerak bereizi beharko liratekeela. **Q19/813.**

- Ikertutako kexa – Ebazpena eman da – Onartua.
- Herritar bat erakundera zuzendu da, errentamendu-erregimeneko etxebizitza bat eskuratzeko dituen zailtasunengatik. Azaldu du bikotekidearekin batera alokairuko etxebizitza baten bila ari dela. Hala ere, biek lan egiten duten arren, Nasuvinsan ez zaie laguntzarik eman, errenta dutelako eta alokairu pribatua ordaintzeko aukera dutelako. Alokairua eskuratzeko zer nolako zailtasunak izaten dituzten azaldu du, askotariko gastuak baitituzte, besteak beste: hamar hilabeteko haurtxo bat, Valentzian ikasten ari den bikotekidearen alaba bat, amarekin Iruñean dagoen alabari ordaintzen dion mantenu-pentsioa eta autoaren gastuak. Egoera larriagotu egin da bikotekideak soldata bahituta duelako Nafarroako Zerga Ogasunaren eskutik. **C19/69.**
- Herritarrari informazioa eman zitzaion bere eskubideak ahalik eta ondoen defendatzeko.
- Herritar bat erakundera zuzendu da, Iruñean bizi den etxebizitzaren errenta oso handia delako. Azaldu duenez, etxebizitza bat dauka jabetzan Mendigorrian, eta erdibana partekatzen du bikotekide ohiarekin. Hiru seme-alaba ditu eta herrian bizitzeak jasan ezin dituen garraio-gastuak sortzen dizkio. Horregatik, banandu zenean, Iruñera joan

zen bizitzera, seme-alabetako batek Arreta Defizitaren eta Hiperaktibitatearen Nahasmendua (ADHN) duelako, eta herri horretako ikastetxe batean matrikulatzea gomendatu ziotelako, Mendigorriako ikastetxean egokitu ezin zelako. Duela hiru urtetik jasotzen du errenta bermatua, eta Iruñeko Udalak hainbat laguntza eman dizkio fakturen ordainketari aurre egiteko.

## **C19/1896.**

- Herritarrari informazioa eman zitzaien bere eskubideak ahalik eta ondoen defendatzeko.
- Herritar bat erakundera zuzendu da, Nasuvinsa, aldez aurretik abisatu gabe, etxebizitza babestuek zer nolako egoera duten ikuskatzen ari delako. Adierazi du 1991. urtean sinatu zuen errentamendu-kontratuan soilik jabea sartzea aurreikusten zela obrak eta konponketak oinarri hartuta. Gainera, bere lan-egoera dela eta, ezin izaten da disponible egon bisitak egin ohi diren ordutegietan. **C19/2017.**
- Ez da hauteman eskubideen urraketarik.

## E) Beste batzuk

- Herritar batek kexa bat aurkeztu du Bertizaranako Udalak ez diolako erantzun bere jabetzei eta haren ondoko bi jabetzei esleitutako polizia-zenbakian dagoen akatsa zuzentzeko egindako eskaerari. Horrela, polizia-zenbaki bakarra eta berezia esleituko zaio lurzati bakoitzari. Akats horrek telekomunikazioak eta posta-mezuak aldatzen ditu. **Q19/727.**
- Kexa, Administrazioarekiko izapide-aldian konpondu dena.
- Bi herritarrek kexa bat jarri dute, Huarte-Uharteko Udalak ez dielako itzuli 2012an etxebizitza babestu bat erosteko ordaindu

zuten behin-behineko fidantza, azkenean erosi ez zena, hipoteka-mailegu egoki bat eskuratzeko ezintasunagatik. **Q19/821.**

- Ikertutako kexa – Ebazpena 2020an emana – Erantzunaren zain.





# 3. kapitulua

## ofiziozko jarduketak

### 3.1. DATU OROKORRAK.

Uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legearen 18.1 artikulua ahalmena ematen dio Nafarroako Arartekoari ofiziozko jarduketak egiteko, hain zuzen ere, antolamendu juridikoak herritarrei aitortzen dizkien eskubideak bermatzeko (1.1 artikulua) eta zerbitzu publikoen eraginkortasuna hobetzeko (16. artikulua). Ofiziozko jarduketa horiei amaiera emateko, egokitzat jotzen bada, iradokizunak, legezko betebeharren gogorarazpenak edo gomendioak zuzendu dakizkieke Nafarroako administrazio publikoei, edo iradokizunak edo eskariak egin dakizkieke bestelako erakunde publikoei -Nafarroako Parlamentuari (33. eta 34. artikulua) edo Espainiako Arartekoari (14.2 eta 39. artikulua), esate baterako-.

2019an ofiziozko 14 jarduketa abiatu ziren. Dena den, guztira ofiziozko 20 jarduketa kudeatu ziren, 2018ko abenduaren 31n amaitzeko zeuden beste 6 ere 2019an kudeatu baitziren.

Kudeatutako ofiziozko 11 jarduketatan eman ziren ebazpenak, eta honako hauek jaso ziren haietan:

- 9 gomendio.
- 6 iradokizun.
- Arautzeko iradokizun 1.

Kudeatu eta ebatzi ziren ofiziozko 11 jarduketa horietatik 9 onartu eta 1 ukatu zituzten administrazio publiko hartzaileek, eta 1 erantzunaren zain dago.

Horrenbestez, Nafarroako Arartekoak ofiziozko jarduketei lotuta emandako ebazpenen onarpen-maila

% 90ekoa izan zen (erantzundako ebazpen guztien artean onartutakoak).

Gainerako ofiziozko jarduketak honela kudeatu ziren:

- Ikerketa jakinarazi ostean Administrazioak emandako erantzunaren arabera, auzia konpontzeko bidean zegoela jo zen 3 jarduketatan.
- Ofiziozko beste 3 jarduketatan, detektatutako egoera Espainiako Arartekoari jakinarazi zitzaion, kasua haren eskumenekoa zela iritzita.
- Beste 2 kasutan, Administrazioetik jasotako informazioa aztertu ondoren, ez zen beharrezkotzat jo ebazpena egitea edo neurri berriak hartzea.
- Ofiziozko jarduketa 1 ean izapideak egiten ari dira, eta, ondorioz, txosten hau amaitu den egunean oraindik ez da ikerketa amaitu.

2019an egindako ofiziozko jarduketek honako gai hauei buruzkoak izan ziren (kopuru handienetik txikienera antolatuta aipatzen ditugu):

- Osasungintza: 3 (Pediatriako profesionalen eskasia; itxaron-zerrendak Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuan; larrialdi-zerbitzuak landa-eremuan).
- Gizarte-ongizatea: 3 (bidaiderik gabeko adingabe atzerritarren (MENA) babesak; kartel transfobikoak Iruñean; babesgabetasun-egoeran dauden adingabeei buruzko informazio-eskaerak).

- Ingurumena: 2 (“berotegi-efektuko gasek” eragindako kutsadura; larrialdi klimatikoaren adierazpena).
- Trafikoa eta bide-segurtasuna: 2 (bide-segurtasuneko arazoak Azagrako zeharbidean; ibilgailuen azterketa teknikoa egiteko gehiegizko itxaronaldiak).
- Kirola: 1 (adingabe atzerritarrei futboleko lizentziak egiteko zailtasuna).
- Hezkuntza: 1 (jazarpena guardia zibilen seme-alabei Berako ikastetxe batean).
- Euskara: 1 (Zerga Administrazioiko Estatu Agentziak hizkuntza-koofizialtasuna ez errespetatzea).
- Zerbitzu publikoak: 1 (etenak Petilla Aragoiko telefonia- eta Internet-zerbitzuan).

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

Gaia	Gaia zehatza	Administrazio hartzailea	Emaitza
------	--------------	--------------------------	---------

#### 2018ko abenduaren 31n egiteko zeuden ofiziozko jarduketak

Lana	Gizonen jarduera-tasaren eta emakumeenaren arteko desberdintasuna	Garapen Ekonomikorako Departamentua, Gizarte Eskubideen Departamentua eta Herritarrekiko eta Erakundeekiko Harremanetako Departamentua (2015-2019 legealdia)	Ez zen beharrezkotzat jo ebazpena egitea.
Osasungintza	Osasun-arreta egoera irregularrean dauden pertsonen	Osasun Departamentua (2015-2019 legealdia)	Gomendioa ez zen onartu.
Herritarren segurtasuna	Liztor asiarraren habien ugaritzea Etxabakoitzen	Iruñeko Udala (2015-2019 legealdia)	Irakokizunak onartu ziren.
Zerbitzu publikoak	Zizur Txikia Iruñearekin lotzen duen espaloi arriskutsua	Garapen Ekonomikorako Departamentua (2015-2019 legealdia) eta Zizur Zendeako Udala (2019-2023 legealdia)	Irakokizunak onartu ziren.
Gizarte-ongizatea	Informazio-eskaera Gizarte Eskubideen Departamentuari, haurren eta nerabeen babesari buruz	Gizarte Eskubideen Departamentua (2015-2019 legealdia)	Irakokizunak onartu ziren.
Gizarte-ongizatea	Mendeko pertsonen egoitza-zerbitzurako laguntzak neurtzeko irizpideak	Gizarte Eskubideen Departamentua (2015-2019 legealdia)	Gomendioa eta arautzeko irakokizuna onartu ziren.

### 3. kapitulua

ofiziozko jarduketak

Gaia	Gaia zehatza	Administrazio hartzailea	Emaitza
<b>2019ko ofiziozko jarduketak</b>			
Gizarte-ongizatea	Bidaiderik gabeko adingabe atzerritarren (MENA) babesa	Gizarte Eskubideen Departamentua (2019-2023 legealdia)	Gomendioa onartu zen.
Osasungintza	Pediatriako profesionalen eskasia	Osasun Departamentua (2015-2019 legealdia)	Gomendioa onartu zen.
Euskara	AEATk hizkuntza-koofizialtasuna ez errespetatzea	Zerga Administrazioiko Estatu Agentzia (AEAT)	Espainiako Arartekoarekin elkarlanean jardun zen.
Osasungintza	Itxaron-zerrendak Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuan	Osasun Departamentua (2015-2019 legealdia)	Gomendioa onartu zen.
Trafikoa eta bide-segurtasuna	Bide-segurtasuneko arazoak Azagrako zeharbidean	Garapen Ekonomikorako Departamentua (2015-2019 legealdia) eta Lurralde Kohesiorako Departamentua (2019-2023 legealdia)	Iradokizuna onartu zen.
Trafikoa eta bide-segurtasuna	Ibilgailuen azterketa teknikoa egiteko gehiegizko itxaronaldiak	Garapen Ekonomikorako Departamentua (2015-2019 legealdia)	Ebazteko bidean dago.
Ingurumena	Berotegi-efektuko gasen igorpenei buruzko helburuak ez betetzea	Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentua (2019-2023 legealdia)	Gomendioa onartu zen.
Ingurumena	Larrialdi klimatikoaren adierazpena		Espainiako Arartekoari bidali zitzaion.
Gizarte-ongizatea	LGTBI-fobia bultzatzen duten kartelak Iruñeko Bigarren Zabalgunean	Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentua (2019-2023 legealdia)	Ebazteko bidean dago.
Osasungintza	Larrialdi-zerbitzuak landa-eremuan	Osasun Departamentua (2019-2023 legealdia)	Gomendioa erantzunaren zain dago.
Hezkuntza	Jazarpena guardia zibilen seme-alabei Berako ikastetxe batean	Hezkuntza Departamentua (2019-2023 legealdia)	Ez zen beharrezkotzat jo ebazpena egitea.
Kirola	Adingabe atzerritarrei futboleko lizentziak egiteko zailtasuna		Espainiako Arartekoari bidali zitzaion.
Zerbitzu publikoak	Etenak Petilla Aragoiko telefonia-eta Internet-zerbitzuan	Lurralde Kohesiorako Departamentua (2019-2023 legealdia) eta Unibertsitateko, Berrikuntzako eta Eraldaketa Digitaleko Departamentua (2019-2023 legealdia)	Ebazteko bidean dago.
Gizarte-ongizatea	Informazio-eskaera Gizarte Eskubideen Departamentuari, haurren eta nerabeen babesari buruz	Gizarte Eskubideen Departamentua (2019-2023 legealdia)	Izapidetzeko zain dago.

## 3.2. 2019KO OFIZIOZKO JARDUKETA GARRANTZITSUENAK.

Hauek dira 2019an egindako jarduketa garrantzitsuenak, abiatu ziren unearen arabera antolatuak:

### 3.2.1 Bidaidetik gabeko adingabe atzerritarren (MENA) babesa.

**Erakunde hartzailea:** Gizarte Eskubideen Departamentua.

**Arloa:** Gizarte-ongizatea.

**Jarduketa:** Informazioa lortzea.

Herriaren Defendatzaileen XXXIV. Koordinazio Jardunaldiak "Bidaidetik gabeko adingabe atzerritarren arreta" izenburupean egin ziren eta, haietan, Nafarroako Arartekoak hainbat jarduketa egin zituen Espainiako Arartekoarekin eta gainerako autonomia-erkidegoetako arartekoekin batera dokumentu bateratu bat sortzeko.

Hala, Nafarroako Arartekoak Foru Komunitatean arlo horretan egiten den administrazio-jarduerari buruzko informazioa eskatu zion Gizarte Eskubideen Departamentuari. Lana errazteko, Espainiako Arartekoak, Andaluziako Adingabearen Arartekoak eta Valentziako Síndic de Greuges-ek prestatutako gidoi bat bidali zitzaion Departamentuari.

Jarraian jasota dago zer informazio eskatu zitzaion Gizarte Eskubideen Departamentuari. Haren erantzuna letra etzanez jaso da.

- a Bidaidetik gabeko atzerriko adingabeak. Nafarroako Foru Komunitateak eta beste herrialde batzuek izenpetutako akordioak (4/2000 Lege Organikoa, urtarrilaren 11koa, atzerritarrek Espainian dituzten eskubide eta askatasunei eta haien gizarteratzeari buruzkoa; 35. artikulua).

*Nafarroako Foru Komunitateak ez du adingabeen babesarekin eta gizarteratzearekin erlazionatutako akordiorik izenpetu beste herrialde batzuekin.*

- b Nafarroako Foru Komunitatean artatu eta babestu diren bidaidetik gabeko adingabe atzerritarrei buruzko datu kuantitatiboak.

b.1. Nafarroako Foru Komunitatean artatu diren bidaidetik gabeko adingabe atzerritarren kopurua:

URTEA	MUTILAK	NESKAK
2016	6	0
2018	62	1

### 3. kapitulua

ofiziozko jarduketak

b.2. Nafarroako Foru Komunitateko Babes Sisteman hartu diren bidaidarik gabeko adingabe atzerritarren kopurua:

URTEA	MUTILAK	NESKAK
2016	1	4
2018	71	2

b.3. Bidaidarik gabeko adingabe atzerritarren kopurua nazionalitatearen, urtearen eta sexuaren arabera:

MAROKO	MUTILAK	NESKAK
2016	0	0
2017	12	2
2018	60	2
2019ko lehen hiruhilekoa	43	0
2016	1	0
2017	2	1
2018	7	0
2019ko lehen hiruhilekoa	5	0
2016	0	0
2017	0	0
2018	2	0
2019ko lehen hiruhilekoa	2	0
2016	0	0
2017	0	0
2018	2	0
2019ko lehen hiruhilekoa	2	0
2016	0	1
2017	0	1
2018	0	0
2019ko lehen hiruhilekoa	0	0
2016	0	2
2017	0	1
2018	0	0
2019ko lehen hiruhilekoa	0	0
2016	0	0
2017	0	0
2018	0	2
2019ko lehen hiruhilekoa	0	1

b.4. Babestu diren bidaidarik gabeko adingabe atzerritarren kopurua adinaren arabera:

Urtea	0-8	9-10	11-12	13-14	15-16	17-18
2016	0	1	0	0	3	1
2018	0	0	1	4	20	48

b.5. Bidaidarik gabeko adingabe atzerritarrekin formalki hartutako babes-neurrien kopurua (babesgabezia edo zaintza):

URTEA	MUTILAK		NESKAK	
	BABESGABEZIA	ZAINTZA	BABESGABEZIA	ZAINTZA
2016	2	6	0	2
2017	13	22	2	2
2018	43	62	0	0
2019ko 1. hiruhilekoa	6	11	0	1

b.6. Hitzartutako harrera-neurrien kopurua, urtearen arabera:

URTEA	EGOITZA	FAMILIA
2016	2	0
2018	43	0

b.7. Bidaidarik gabeko adingabe atzerritarrentzako plaza-kopurua Nafarroako Foru Komunitateko egoitzetan:

URTEA	EGOITZA	EGOITZA HARRERA
2016	141	0
2018	151	15

### 3. kapitulua

ofiziozko jarduketak

Bidaiderik gabeko adingabe atzerritarrentzako egoitzen batez besteko okupazioa, urtearen arabera.

URTEA	EGOITZA HARRERA
2016	0%
2018	100%

b.9. Bidaiderik gabeko adingabe atzerritarrentzat hitzartutako babes-neurrien batez besteko iraupena:

URTEA	EGOITZA HARRERAREN BATEZ BESTEKO
2016	Ez dago daturik
2018	11 hilabete

b.10. Tutoretzapean edo zaintzapean hilabete baino gutxiago egon diren bidaiderik gabeko adingabe atzerritarren kopurua.

URTEA	Tutoretzapean edo zaintzapean hilabete baino gutxiago egon	
	Mutilak	Neskak
2017	6	0
2019ko 1. hiruhilekoa	0	0

b.11. Tutoretzapean edo zaintzapean jarritako bidaiderik gabeko adingabe atzerritarren ehunekoa Babes Sistemari jasotako adingabeen guztizkoarekiko.

URTEA	Tutoretzapean edo zaintzapean jarritako MENA ehunekoa
2016	2,3%
2018	20,8%

- c Nafarroako Foru Komunitatera iristeko moduak eta larrialdiko lehen harrerarako baliabideak. Arazo nagusiak.

c.1. Iristeko modurik ohikoena.

*Lehen harrerako prozesuetan jasota daukagun informazioaren arabera, adingabeak hainbat eratan iristen dira: pateran, kamioietan edo beste ibilgailu batzuetan gordeta, hegazkinez legeak betez, ferryan... (kasu horietan gurasoe-kin etortzen dira eta ondoren gelditzen dira bakarrik).*

c.2. Erkidegoaren baliabideak lehen harrerarako.

*Lehen harrerako zentro arruntak: 25 plaza arrunt lehen harrerarako eta babesgabetasun-egoeraren balorazioa.*

*Lehen harrerako zentro espezifikoak: 10 plaza espezifiko dituen zentro 1, bidaidarik gabeko adingabe atzerritarren lehen harrerarako eta baloraziorako.*

c.3. Arazo azpimarragarrienak bidaidarik gabeko adingabe atzerritarren larrialdiko lehen harreran eta haiei aurre egiteko moduak Foru Komunitatean.

*Baliabideen gainokupazioa eta bidaidarik gabeko adingabe atzerritarren ghettoak berehalako arretarako baliabideetan eta egoitzetan: Bidaidarik gabeko adingabe atzerritarren lehen harreran, arazo nagusia da adingabeak iritsi eta identifikatu ondoren berehala artatu behar direla, presaz. Ezin da aurreikuspenik egin sarre-rako fluxuen intentsitateari dagokionez, eta horrek eragiten du babeserako egoitza-baliabideak beteta egotea eta bertako adingabeak Babes Sistemari sartu ezin izatea.*

c.4. Bidaidarik gabeko adingabe atzerritarren larrialdiko lehen harreran gertatutako gorabeheren inguruko kexak eta Espainiako Arartekoak egindako txostenak.

*Orain arte ez dugu jaso kexarik Nafarroako Foru Komunitateko Babes Sistemari hartu diren bidaidarik gabeko adingabe atzerritarrekin erlazioatutako gorabeherengatik, ez eta Espainiako Arartekoak horren inguruan egindako txostenik ere.*

- d Adina (557/2011 Errege Dekretua, apirilaren 20koa – 190. art.; dekretu horren bidez onartzen da 2/2009 Lege Organikoak eraberritutako 4/2000 Lege Organikoaren Erregelamendua, atzerritarrek Espainian ditzuten eskubide eta askatasunei eta haien gizarteratzeari buruzkoa).

d.1. Foru Komunitateak badu protokolo espezifikorik, agiririk gabe datozen edo faltsuak edo manipulatuak diruditen agiriekin datozen adingabeen adina jakiteko?

Ez dago haien adina zehazteko protokolo espezifikorik.

d.2. Badago protokolo probintzial espezifikorik, agiririk gabe datozen edo faltsuak edo manipulatuak diruditen agiriekin datozen adingabeen adina jakiteko?

Ez.

d.3. Adingabeak direla ziurtatzen duen pasaportearen izanez gero, bidaidarik gabeko adingabe atzerritarrei probak egiten zaizkie adina zehazteko? Zer kasutan? Arartekoak esan du zerbait horren inguruan? Zer?

Ez. Nafarroako Foru Komunitatean, adina ziurtatzeko ezinbestekoa eta nahikoa da pasaportearen edukitzea, eta ez da neurri osagarririk hartzen. Adingabeak pasaportetik edo jaiotza-agiririk ez dakarrenean bakarrik egiten dira adina zehazteko proba erradiologikoak.

d.4. Fiskaltzaren iritziz, zer kasutan ez da fidagarria edo sinesgarria adingabeak aurkeztutako dokumentazioa eta, horrenbestez, ustezko adingabeen adina zehazteko probak egin behar zaizkie?

Nafarroako Foru Komunitatean Fiskaltzak ez du ezer adierazi adina ziurtatzeko dokumentazioaren fidagarritasunaren inguruan.

d.5. Adina zehazteko probak. Osasun-kontseilaritzek ezarritako protokoloa.



### 3. kapitulua

ofiziozko jarduketak

Gaur egun, Atzerritarren Bulegoak hertsiki eskatuta, proba erradiologikoak erabiltzen dira. Ez dago funtzionamendu-protokolorik xede horretarako.

d.6. Adina zehazteko probak egin zaizkien adingabeen kopurua.

URTEA	Adina zehazteko probak egin zaizkien bidaiderik gabeko adingabe	
	MUTILAK	NESKAK
2017	Ez dago daturik	Ez dago daturik
2019ko 1. hiruhilekoa	0	0

d.7. Proben emaitzak: adin-nagusitasunaren edo adingabetasunaren berrespena.

URTEA	Adindun deklaratuak	
	Mutilak	Neskak
2017	Ez dago daturik	Ez dago daturik
2019ko 1. hiruhilekoa	0	0

d.8. Adingabeak babesteko espedientean jasota dago Adingabeen Fiskaltzaren Dekretua? Adina zehaztekoa?

Bai.

d.9. Adingabeak babesteko espedientean jasota dago adina zehazteko probak egiteko baimen informatua?

Bai.

d.10. Zinpeko itzultzaile edo interprete bat egoten da adina zehazteko probak egiten direnean?

Ez.

- e Bidaidetik gabeko adingabe atzerritarren erregistroa (557/2011 Errege Dekretua, apirilaren 20koa – 215. art.; dekretu horren bidez onartzen da 2/2009 Lege Organikoak eraberritutako 4/2000 Lege Organikoaren Erregelamendua, atzerritarrek Espainian dituzten eskubide eta askatasunei eta haien gizarteratzeari buruzkoa).
- e.1. Bidaidetik gabeko adingabe atzerritarrak erregistratzeko garaian gertatutako gorabeheren inguruko kexak edo Espainiako Arartekoak egindako txostenak.
- Orain arte ez dugu jaso kexarik Nafarroako Foru Komunitateko Babes Sistemari hartu diren bidaidetik gabeko adingabe atzerritarrak erregistratzeko garaian gertatutako gorabeherengatik, ez eta Espainiako Arartekoak horren inguruan egindako txostenik ere.*
- f Berehalako arreta (4/2000 Lege Organikoa, urtarrilaren 11koa, atzerritarrek Espainian dituzten eskubide eta askatasunei eta haien gizarteratzeari buruzkoa – 35.3 art.).
- f.1. Behin adingabeak direla ziurtatu ondoren, zer baliabide-mota erabiltzen dira Foru Komunitatean bidaidetik gabeko adingabe atzerritarrei berehalako arreta emateko (lehen harrerako zentroak, lehen harrerako familiak...)?
- Berehalako arretarako neurri gisa, bidaidetik gabeko adingabe atzerritarrak Behaketa eta Harrera Zentroan hartzen dira. Harrera hori, oro har, ez da egiten adingabetasuna egiaztatu ondoren, izan ere, proba horiek, egitekotan, berehalako arreta baino askoz aurrerago egiten dira.
- f.2. Autonomia Erkidegoko administrazio eskudunaren baliabideak eta estrategiak arazo horiei erantzuteko.
- Berehalako arretarako baliabideak bidaidetik gabeko adingabe atzerritarrentzat.
- f.3. Larrialdiko baliabideen antolaketa zehatza, bidaidetik gabeko adingabe atzerritarrak artatzeko.
- Gaur egun berehalako arreta Behaketa eta Harrera Zentroan gauzatzen da oro har, arrisku- edo babes-gabetasun-egoeran dauden adingabeak artatzeko. Dena den, lehen harrerako baliabide espezializatu bat sortzen ari da, bidaidetik gabeko adingabe atzerritarrei presazko arreta eskaintzeko.
- f.4. Badago lehen harrerako protokolo espezifikorik bidaidetik gabeko adingabe atzerritarrentzat?
- Oraindik ez. Dena den, gaur egun protokolo horren ezaugarriak zehazten ari dira, eta 2019ko lehen hiruhilekoan aktibatu nahi da.
- f.5. Adingabeari jakinarazten zaio Espainiako legediaren arabera zein den haren egoera juridikoa, "bidaidetik gabeko adingabe atzerritar" izateagatik?
- Bai.
- f.6. Adingabeari jakinarazten zaio zer eskubide izango dituen Administrazio Publikoaren zaintza/tutoretzapean dagoen bitartean?
- Bai.
- f.7. Adingabeari egiten zaio elkarrizketa bat, jakiteko nazioarteko babesa merezi izan dezakeen eta/edo pertsonen salerosketaren biktima izan den?
- Bai.
- f.8. Adingabeari egiten zaio osasun-azterketarik adingabeak babesteko zentroan sartzen denean?
- Bai.
- f.9. Ebaluatzen da adingabearen egoera sozio-emozionala zentroan sartzean?
- Bai.
- f.10. Adingabeak jasotzen du arreta edo babes psikologikoa zentroan sartzen denean?
- Bai.

### 3. kapitulua

ofiziozko jarduketak

f.11. Agiririk gabeko zenbat adingabek lortu dute inskripzio-zedula edo pasaportearen zentroan sartuta egon diren bitartean?

Bakar batek ere ez.

f.12. Agiririk gabeko adingabeek agiriak lortzeko behar izan duten batez besteko denbora, Babes Sistemaren hartu dituztenetik zenbatzen hasita.

6 hilabete, jaiotza-agiria dutenen kasuan.

f.13. Zenbat adingabek lortu dute zaintza- edo babesgabezia-ebazpena, zentroan sartuta egon diren bitartean?

URTEA	Zaintza- edo babesgabezia-ebazpena lortu duten adingabeen kopurua
2016	6
2017	24
2018	63
2019ko 1. hiruhilekoa	13

f.14. Zentroan sartu direnetik zaintza- edo tutoretza-ebazpena lortu arte igaro den batez besteko denbora.

URTEA	Babes Sistemaren sartu direnetik zaintza- edo tutoretza-ebazpena	
	Zaintza-ebazpena	Tutoretza-ebazpena
2016	7 egun	45 egun
2017	7 egun	45 egun
2018	7 egun	45 egun
2019ko 1. hiruhilekoa	7 egun	45 egun

f.15. Zentroan egon diren bitartean bizileku-baimena lortu duten adingabeen kopurua.

3 adingabe.

f.16. Zentroan egon diren bitartean lan-baimena lortu duten adingabeen kopurua.

Bakar bat ere ez.

f.17. Zentroan sartu eta 18 urte bete dituztenean oraindik agiriak lortu ez dituzten adingabeen kopurua.

URTEA	Babes Sistemari sartu eta 18 urte bete dituztenean oraindik agiriak lortu ez dituzten adingabeen kopurua
2016	6
2017	13
2018	63
2019ko 1. hiruhilekoa	13

f.18. Zenbat adingabek lortu dituzte agiriak Babes Sistemari aterata ondoren?

URTEA	Babes Sistemari sartu eta 18 urte bete ondoren agiriak lortu dituzten adingabeen kopurua
2016	0
2017	0
2018	3
2019ko 1. hiruhilekoa	0

- g Nafarroako Foru Komunitatearen babes integrala bidaidetik gabeko adingabe atzerritarrentzat (26/2015 Legea, uztailaren 28koa, haurrak eta nerabeak babesteko sistema aldatzen duena).

*Kasu guztietan, harrera- eta balorazio-prozesuaren ondoren, esku-hartzerako programa pertsonalizatu bat ezartzen da: 1) Egoitza-harrera etxebizitza funtzionalean, egoitzan edo bizitegi-baliabide komunitarioan; 2) Ibilbide pertsonalizatua Hezkuntza Sistemari sartzeko, hauek barne: alfabetatze-programa, derrigorrezko hezkuntzan dagokion mailan sartzeko, edo, hala dagokionean, lanbide-hastapeneko programetan; 3) 16 urtetik gorakoak enplegurako prestakuntza-programetan sartzeko; 4) Kasu guztietan, arreta terapeutikoa, akonpainamendu soziala eta komunitate-murgilketa aisialdiko eta denbora libreko espazioen bidez; eta 5) 18 urtetik gorakoentzat, bizimodu autonomorako akonpainamendu-programa. Aldeek hala adostuta ezarritako programa, 3 urtera arteko iraupenarekin, honako hauek barne: bizitegi-baliabidea, akonpainamendu soziala eta diru-sarreraren bermea Errenta Bermatuaren bidez.*

### 3. kapitulua

ofiziozko jarduketak

g.1. Autonomia Erkidegoak badu araudi edo protokolo espezifikorik bidaidetik gabeko adingabe atzerritarren arreta integralerako?

*Gaur egun, Nafarroako Foru Komunitatea bidaidetik gabeko adingabe atzerritarren arreta integralerako araudi eta protokolo espezifikoa garatzen ari da.*

g.2. Egoitza-harrerako baliabideen antolaketa. Prozesuaren baitan, zer unetan erabiltzen dira baliabide horiek? Lehen harrera, egonaldi ertaineko baliabideak, emantzipaziorako baliabideak...

*Lehen harreran: Behaketa eta Harrera Zentroa. Gerora, oro har autonomia bultzatzeko, egoitza-harrerako baliabideak.*

g.3. Bidaidetik gabeko adingabe atzerritarren zaintza familia-harreran. Badago bidaidetik gabeko adingabe atzerritarren familia-harrerarako programa espezifikorik? Erantzuna baiezkoa bada, zenbat adingaberi aplikatu zaie neurri-mota hori? Azaldu neurri horien funtzionamendua eta baloratu.

*Ez.*

g.4. Zenbat kexa zabaldu dira ofizioz edo alde interesdunak eskatuta, ustez eskola-arreta jasotzeko eskubidea urratu izanagatik?

*Bakar bat ere ez.*

g.5. Zenbat kexa zabaldu dira ofizioz edo alde interesdunak eskatuta, ustez osasun-arreta jasotzeko eskubidea urratu izanagatik (bereziki osasun mentalarekin erlazionatuta)?

*Bakar bat ere ez.*

g.6. Egoten da elkarbizitza-arazorik egoitza-harrerako nahiz familia-harrerako egonaldietan? Hala bada, adierazi non gertatzen diren arazoak: egoitza edo familia barneko elkarbizitzan, testuinguru sozialean (auzoan, herrian, eskolan...), ala bietan. Badago neurri espezifikorik edo protokolorik egoera horietarako?

*Oro har, MENAk artatzeko baliabideak gainokupatuta daude eta, ondorioz, bizitegi-baliabidetan azpitaldeak sortzen dira eta zetroetako elkarbizitza eta dinamika distortsionatzen dira. Bestalde, adingabe horien artetik % 15ek gutxi gorabehera jokabide-nahasmenduak dituzte eta, kasu horretan, zailtasunak larriagoak dira. Ingurune sozialari dagokionez, zailtasun handienak irteera-prozesuan detektatzen dira, izan ere, behin 18 urte bete dituztenean eta emantzipazio-prozesua hasiten denean, zaila da haientzako bizilekua aurkitzea.*

g.7. Zenbat kexa zabaldu dira ofizioz edo alde interesdunak eskatuta, ustez oinarritzko gizarte-zerbitzuak eta -prestazioak jasotzeko eskubidea urratu izanagatik?

*Bakar bat ere ez.*

g.8. Zer baliabide dauzka Administrazio Publikoak (kontseilaritzetako lurralde-zuzendaritzak) bidaidetik gabeko adingabe atzerritarren tutoretza, zaintza eta erregularizatorako prozesuen kudeaketa administrazioa egiteko?

*Ez dago daturik.*

h Informazio-eskubidea (557/2011 Errege Dekretua, apirilaren 20koa – 190.5 art.; dekretu horren bidez onartzen da 2/2009 Lege Organikoak eraberritutako 4/2000 Lege Organikoaren Erregelamendua, atzerritarrek Espainian dituzten eskubide eta askatasunei eta haien gizarteratzeari buruzkoa).

h.1. Autonomia Erkidegoak badu protokolorik eta materialik bidaidetik gabeko adingabe atzerritarren informazio-eskubidea bermatzeko?

*Bai.*

h.2. Adingabeari emandako informazioa idatziz jasota gelditzen da adingabeen espedienteetan eta/edo erregistro-liburu orokorreetan?

*Bai.*

h.3. Izapidetu da horren inguruko kexarik (ofizioz edo alde interesdunak eskatuta), Espainiako Arartekoaren edo autonomia erkidegoetako arartekoen aurrean? Zehaztu kexaren arrazoia eta Arartekoaren erantzuna.

Ez.

- i Entzuna izateko eskubidea (8/2015 Lege Organikoa, uztailaren 22koa, haurrak eta nerabeak babesteko sistema aldatzen duena).

i.1. Zer neurri hartzen ditu Erakunde Publikoak, adingabearen legezko tutore gisa, hura entzuna izateko eskubidea errespetatzearen prozedura judizial eta administratibo guztietan?

Gutxieneko neurriak hauek dira: kasu guztietan, harrerako lehen elkarrizketa, eta, ondoren, beste elkarrizketa bat adingabea bizitegi-baliabidera bideratu aurretik, Familiaren eta Adingabeen Zuzendariorde zako teknikariek. Hizkuntza ulertzen ez duten adingabeentzat kulturarteko bitartekariak daude.

i.2. Izapidetu da horren inguruko kexarik (ofizioz edo alde interesdunak eskatuta), Espainiako Arartekoaren edo autonomia erkidegoetako arartekoen aurrean? Zehaztu kexaren arrazoia eta Arartekoaren erantzuna.

Ez.

- j Bidaidetik gabeko adingabe atzerritarren aberriratzeko prozedura.

j.1. MENAk aberriratzeko zenbat espediente bultzatu ditu administrazio eskudunak?

*Bakar bat ere ez.*

j.2. Izapidetu da horren inguruko kexarik (ofizioz edo alde interesdunak eskatuta), Espainiako Arartekoaren edo autonomia erkidegoetako arartekoen aurrean? Zehaztu kexaren arrazoia eta Arartekoaren erantzuna.

*Ez, bakar bat ere ez.*

- k Adingabearen agiriak eta bizileku-baimena (557/2011 Errege Dekretua, apirilaren 20koa – 196. art.; dekretu horren bidez onartzen da 2/2009 Lege Organikoa eraberritutako 4/2000 Lege Organikoen Erregelamendua, atzerritarrek Espainian dituzten eskubide eta askatasunei eta haien gizarteratzeari buruzkoa).

k.1. Autonomia Erkidegoan badago protokolo espezifikorik, agiriak lortzeko eta bizileku-baimena izapidetzeko prozedura arautzeko?

*Ez. Tutoretzapean hartzen diren MENA guztiekin agiriak lortzeko eta bizileku-baimena izapidetzeko prozedura abiatzen da, Polizia Nazionaleko Atzerritarren Unitatearekin.*

k.2. Badago alderik autonomia-erkidego bereko probintzien artean, agiriak lortzeko eta bizileku-baimena izapidetzeko prozeduretan?

*Ez dagokio. Nafarroa probintzia bakarreko erkidegoa da.*

### 3. kapitulua

ofiziozko jarduketak

k.3. Bizileku-baimena lortzeko hasitako prozeduren kopurua.

URTEA	Hasitako prozedura-kopurua
2016	2
2017	15
2018	43
2019ko 1. hiruhilekoa	6

k.4. Bizileku-baimena lortzeko hasitako prozeduren emaitza.

URTEA	Hasitako prozeduren emaitzak		
2016	1	1	0
2017	2	0	13
2018	2	0	43
2019ko 1. hiruhilekoa	0	0	6

k.5. Izapidetu da horren inguruko kexarik (ofizioz edo alde interesdunak eskatuta), Espainiako Arartekoaren edo autonomia erkidegoetako arartekoen aurrean? Zehaztu kexaren arrazoa eta Arartekoaren erantzuna.

Ez.

- I Bidaidetik gabeko adingabe atzerritarrak, adin-nagusitasunera iristen direnerako bizileku-baimena lortu dutenak (557/2011 Errege Dekretua, apirilaren 20koa – 197. art.; dekretu horren bidez onartzen da 2/2009 Lege Organikoak eraberritutako 4/2000 Lege Organikoaren Erregelamendua, atzerritarrek Espainian dituzten eskubide eta askatasunei eta haien gizarteratzeari buruzkoa).

l.1. Autonomia Erkidegoan badago protokolo espezifikorik bidaidetik gabeko adingabe atzerritarren bizileku-baimena izapidetzeko prozedura arautzeko, adin-nagusitasunera iritsi direnean jada bizileku-baimena daukaten adingabeentzat?

Ez.

l.2. Adin-nagusitasunera iritsi ondoren bizileku-baimena lortzeko hasitako prozeduren kopurua.

URTEA	Adin-nagusitasunera iritsi ondoren hasitako prozedura-kopurua
2016	0
2017	4
2018	5
2019ko 1. hiruhilekoa	0

I.3. Adin-nagusitasunera iritsi ondoren bizileku-baimena lortzeko hasitako prozeduren emaitza.

URTEA	Hasitako prozeduren emaitzak		
2016	0	0	0
2017	0	0	4
2018	0	0	5
2019ko 1. hiruhilekoa	0	0	0

I.4. Izapidetu da horren inguruko kexarik (ofizioz edo alde interesdunak eskatuta), Espainiako Arartekoaren edo autonomia erkidegoetako arartekoen aurrean? Zehaztu kexaren arrazoa eta Arartekoaren erantzuna.

*Ez.*

m Bidaidetik gabeko adingabe atzerritarrak, adin-nagusitasunera iristen direnean oraindik bizileku-baimena lortu ez dutenak (557/2011 Errege Dekretua, apirilaren 20koa – 198. art.; dekretu horren bidez onartzen da 2/2009 Lege Organikoak eraberritutako 4/2000 Lege Organikoaren Erregelamendua, atzerritarrek Espainian dituzten eskubide eta askatasunei eta haien gizarteratzeari buruzkoa).

m.1. Autonomia Erkidegoan badago protokolo espezifikorik bidaidetik gabeko adingabe atzerritarren bizileku-baimena izapidetzeko prozedura arautzeko, adin-nagusitasunera iristen direnean oraindik bizileku-baimenik ez daukaten adingabeentzat?

*Ez.*

m.2. Badago alderik autonomia-erkidego bereko probintzien artean, adin-nagusitasunera heltzean oraindik bizileku-baimenik ez daukaten bidaidetik gabeko adingabe atzerritarren bizileku-baimena izapidetzeko prozeduretan?

*Ez dagokio. Nafarroa probintzia bakarreko erkidegoa da.*

m.3. Hasitako prozeduren kopurua eta horien emaitza.

*Bakar bat ere ez.*

n Gizakien salerosketaren biktima diren adingabeen babesa (Gizakien Salerosketaren Biktimak Babesteko Esparru Protokoloa, 2011n sinatua Justizia Ministerioak, Barne Ministerioak, Lan eta Immigrazio Ministerioak, Osasun, Gizarte Politika eta Berdintasun Ministerioak, Botere Judizialaren Kontseilu Nagusiak eta Estatuko Fiskaltza Nagusiak).



### 3. kapitulua

ofiziozko jarduketak

n.1. Autonomia Erkidegoan gizakien salerosketaren biktimak babesteko hasitako prozeduren kopurua.

URTEA	Gizakien salerosketaren biktima izan diren adingabeak
2016	0
2017	1
2018	0
2019ko 1. hiruhilekoa	0

n.2. Gizakien salerosketaren biktimak babesteko prozedura hasi duten adingabeen sexua.

URTEA	Prozedura hasi duten adingabeen sexua	
2016	0	0
2017	0	1
2018	0	0
2019ko 1. hiruhilekoa	0	0

n.3. Gizakien salerosketaren biktimak babesteko prozedura hasi duten adingabeen adina.

URTEA	Gizakien salerosketaren biktima izan diren adingabeen adina	
2016	0	0
2017	0	1
2018	0	0
2019ko 1. hiruhilekoa	0	0

n.4. Gizakien salerosketaren biktimak babesteko prozedura hasi izana justifikatzen duten arrazoiak.

*Adingabearen osotasun fisikoa arriskuan egotea.*

n.5. Hasitako prozeduraren gainean emandako ebazpena.

*Hasteko ebazpena.*

n.6. Badago egoitza-harrerako plazarik gizakien salerosketaren biktima izan daitezkeen adingabeentzat? Zehaztu zenbat plaza eta zer programa dauden horretarako prestatutako zentroetan.

*Ez.*

- o Asiloa eta nazioarteko babesaren bidaidarrik gabeko adingabe atzerritarrentzat.

o.1. Zenbat prozesu hasi dira Autonomia Erkidegoan, asiloa eta nazioarteko babesaren lortzeko?

URTEA	Autonomia Erkidegoan asiloa lortzeko hasi den prozedura-kopurua
2016	0
2017	3
2018	0
2019ko 1. hiruhilekoa	0

o.2. Prozedura hasi duten adingabeen sexua.

URTEA	Prozedura hasi duten adingabeen sexua	
	Mutilak	Neskak
2016	0	0
2017	3	0
2018	0	0
2019ko 1. hiruhilekoa	0	0

o.3. Prozedura hasi duten adingabeen adina.

URTEA	Prozedura hasi duten adingabeen adina	
	15 urtetik behera	15 - 18 urte
2016	0	0
2017	0	3
2018	0	0
2019ko 1. hiruhilekoa	0	0

o.4. Prozedura hasi izana justifikatzen duten arrazoiak.

*Babes-beharra.*

o.5. Hasitako prozeduraren gainean emandako ebazpena.

*Erakunde publikoaren tutoretza-ebazpena eta egoitza-harrera.*

o.6. Badago egoitza-harrerako plaza espezifikorik asiloa eta nazioarteko babesaren eskatu duten adingabeentzat? Ze-haztu zenbat plaza eta zer zentro prestatu diren horretarako.

### 3. kapitulua

ofiziozko jarduketak

*Gaur egun ez dago egoitza-harrerako plaza espezifikorik asiloa eta nazioarteko babesa eskatu duten adingabeentzat.*

- p Adin-nagusitasunera iristean Administrazioaren tutoretzapean egoteari uzten dioten bidaidetik gabeko adingabe atzerritarren arreta eta babesa (26/2015 Legea, uztailaren 28koa, haurrak eta nerabeak babes-teko sistema aldatzen duena).

p.1. Deskribatu Autonomia Erkidegoak zer baliabide dituen Administrazioaren tutoretzapean dauden bidaidetik gabeko adingabe atzerritarrei arreta eta babesa emateko behin adin-nagusitasunera iristen direnean.

*Administrazioaren tutoretzapean edo zaintzapean daudela adin-nagusitasunera heltzen diren gazteei autonomia-prozesuan laguntzeko programa bat dago. Kasu batzuetan, egoitza-baliabideko egonaldia luzatu egiten da, behin gazteak adin-nagusitasunera iritsi ondoren.*

p.2. Ofizioz edo alde interesdunak eskatuta irekitako kexak, tutoretzapeatik at gelditu diren bidaidetik gabeko adingabe atzerritarrei arreta ez emateagatik.

*Bakar bat ere ez.*

p.3. Tutoretzapeatik at gelditu diren adingabeen kopurua.

URTEA	Tutoretzapeatik at gelditu diren adingabeen kopurua
2016	0
2017	1
2018	16
2019ko 1. hiruhilekoa	25

p.4. Tutoretzapeatik at gelditu diren adingabeentzako plaza-kopurua egoitza-zentroetan.

URTEA	Tutoretzapeatik at gelditu diren adingabeentzako
2016	0
2017	0
2018	15
2019ko 1. hiruhilekoa	25

Gizarte Eskubideen Departamentuaren txostena jaso ondoren, berriz ere laguntza eskatu zitzaion. Hain zuzen ere, jarraian adierazita dagoen informazio eguneratua eskatu zitzaion:

- 2019an artatuak izan diren bidaidetik gabeko adingabe atzerritarren kopurua.

	Adin-tartea				Total
	13-14	15-16	17-18	>18	
Sexua Mutilak	9	30	191	49	179
Sexua Neskak	0	0	2	0	2
Guztira	9	30	193	49	281

- 2019an Babes Sistemari hartu diren bidaidetik gabeko adingabe atzerritarren kopurua.

*2019an bidaidetik gabeko 281 adingabe atzerritar hartu dira Nafarroako Babes Sistemari.*

- 2019an bidaidetik gabeko adingabe atzerritarrekin formalki hartutako babes-neurrien kopurua (zaintza eta babesgabezia).

Neurria	Adingabe-kopurua
Zaintza	135
Babesgabezia	146

- 2019an hartutako harrera-neurrien kopurua (egoitza- eta familia-harrera)

Harrera-neurria	Adingabe-kopurua
Bizitegi-harrera	280
Familia-harrera	1

- Bidaidetik gabeko adingabe atzerritarrentzako plaza-kopurua egoitzetan.

*2019an 236 plaza egon dira Nafarroako egoitzetan bidaidetik gabeko adingabe atzerritarrentzat.*

- Bidaidetik gabeko adingabe atzerritarren ehunekoa Babes Sistemari artatutako adingabeen guztizkoarekiko.

*Gaur egun 1.310 adingabe daude behin-behineko zaintzan, egoitza-harreran, familia-harreran eta autonomia-programan, eta horietatik 257 bidaidetik gabeko adingabe atzerritarrek dira. Hau da, zaintza-, tutoretza- edo autonomia-neurrien pean dauden adingabeen guztizkoaren % 19,6.*

Era berean, ofiziozko jarduketa hau dela eta, Nafarroako Arartekoaren langileak jarraian adierazita dauden zentro edo baliabideetako langileekin eta adingabeekin elkarrizketatu ziren:

## 3. kapitulua

ofiziozko jarduketak

- Ilundaingo Behaketa eta Harrera Zentroa, Ilundain-Haritz Berri Fundazioak kudeatua.
- Argarayko txaleta, Zakan-ek kudeatua, non bidaiderik gabeko adingabe atzerritarren lehen harrerako zerbitzua ematen den gaur egun.
- Autonomia-faserako egoitza-etxea, Ilundain-Haritz Berri Fundazioak kudeatua.

Eskatutako informazio guztia aztertu ondoren, eta "Bidaiderik gabeko adingabe atzerritarren arreta"-ri buruzko Herriaren Arartekoen XXXIV. Koordinazio Jardunaldiak egin ondoren, erakunde honek, gaine-rako arartekoekin batera, erabaki zuen arlo horretan eskumena duten administrazio eta erakunde publikoei gomendio batzuk ematea bidaiderik gabeko adingabe atzerritarren egoeraren inguruan, aldeztatik eginga dako lan-dokumentu batean jasotako ondorioetatik abiatuta.

Gomendio horiek Gizarte Eskubideen Departamentuari bidali zitzaizkion. Gizarte Eskubideen Departamentuak txosten bat bidali zuen, eta bertan adierazi zuen ontzat ematen zituela jasotako gomendioak.

Gomendio horien edukia eta Gizarte Eskubideen Departamentuak jasotako erantzuna kapitulu honetako 4.3 epigrafean daude.

### 3.2.2. Pediatriako profesionalen eskasia.

**Administrazio hartzailea:** Osasun Departamentua.

**Arloa:** Osasungintza.

**Jarduketa:** Administrazio-jarduera gainbegiratzea.

Komunikabideen bidez, Nafarroako Arartekoak jakin zuen Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuko hainbat zentrotan lan egiten duten 64 pediatria salatzen ari direla pediatriako profesional nahikorik ez dagoela eta, gabezia horren ondorioz, lan-gaikarga dutela.

Argitaratutakoaren arabera, aipatutako pediatrek uste dute hurrei osasun-laguntza egokirik eman ezin izateko arriskua dagoela profesional faltagatik, eta, egoera aspalditik salatzen ari diren arren, ez dela neurri eraginkorrik hartu konponbide bat aurkitzeko. Horren ondorioz, uste dute pediatriako pazienteen arretak okerrera egin duela: kontsulten masifikazioa, arreta-denbora txikiagoak, beste kontsulta batzuetara bideratzea...

Salatzaileen iritziz, gainera, profesional nahikorik ez egoteak lan-karga handiegia eragiten die pediatriei, eta, horren ondorioz dira erretiro aurreratuak, lanaldimurrizketak, lanpostu-aldaketak eta abar.

Nafarroako Arartekoak egoki ikusi zuen Osasun Departamentura jotzea, eta honako informazio hau eskatu zion:

- a Bere iritzia salatutako arazoaren inguruan.
- b Hala badagokio, pazienteentzako zerbitzua eta zerbitzua ematen duten profesionalen egoera hobetzeko hartu diren edo hartuko diren neurriak.

Osasun-kontseilariak txosten bat igorri zuen erantzun gisa. Txosten horretan, jarduketaren xede den arazoaren kausak aztertzen dira, eta azaltzen da pediatrian espezializatutako medikuen eskasia autonomia-erki-dego guztietan eragiten ari den arazo bat dela.

Osasun Departamentuak jakinarazi zuen honako neurri hauek hartu dituela pediatria-eskasiari irtenbidea ematen saiatzeko:

- 1 Ahalik eta lan-eskaintza publiko handiena: Osasun Departamentuak uste du Nafarroako gaur egungo egoera konpontzeko neurri onena dela lan-eskaintza publikoa ahalik eta lanpostu gehienekin onartzea urtero, dauden espezialista urriak erakarri eta haiei eusteko, jabetzako lanpostuak eskainita.

- 2 Dedikazio eskusiborik ez eskatzea: espezialisten eskasia arintzeko, 2018ko urtarrilaz geroztik medikuak dedikazio ez-esklusiboan kontratatu daitezke. Neurri hori hartu aurretik, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuan eskusibotasun-erregimenean lan egin beharrean sektore pribatuan ere jardun nahi zuten profesionalak kontratatzeke aukerak mugatuagoak ziren.
- 3 Medikuak erakartzeko kanpaina: 2018an medikuak erakartzeko kanpaina bat hasi zen, Pediatria, Traumatologia, Anestesia, Erradiodiagnostikoa, Familiako Medikuntza, Dermatologia, Errehabilitazioa eta Anatomia Patologikoa espezialitateetarako..
- 4 Erretiro-adina luzatzea: salbuespen gisa, erretiro-adina luzatzeko baimena ematen zaie hala eskatzen duten medikuei, kontratazio-zerrendetan ez dagoelako hautagairik..
- 5 Beste espezialista batzuegana jotzea: lehen mailako arretako medikuak kontratatzea sustatu nahi da, pediatria-eginkizunak betetzeko prest eta, betiere, horretarako gaituta badaude.
- 6 Jarduketak Osasun Ministerioaren aurrean: lantalde bat eratzea proposatu da, Estatu osoan dagoen espezialista-eskasia arintzeko neurriak hartzeko.
- 7 MIR plazak bikoiztea: Pediatriako Irakas-kuntza Unitate Multiprofesional berri bat akreditatzea lortu da, eta, salbuespen gisa, plaza akreditatuen kopurua handitu da..
- 8 Beste neurri batzuk: iraupen luzeko egitura-kontratuak lanpostu huts bihurtu dira, eta iraupen luzeagoko kontratuak eskaini dira..
- 9 Negoziazioak: lehen mailako arretako pediatria-arreta hobetzeko mahaia eratu da, honako hauen parte-hartzearekin: medikuen

eta erizainen elkargoak, ANPE ospitaleaz kanpoko pediatren elkarteko ordezkariak, AEPAN pediatriako erizainen elkarteko ordezkariak eta AEC erizaintza komunitarioko elkarteko ordezkariak. Hainbat bilera egin ondoren, Osasun Departamentuak "Nafarroan Pediatria Arreta Hobetzeko Proposamena" egin zion mahaiari..

- 10 Lehen mailako arretarako estrategia berria: berriki, Nafarroako Lehen Mailako Arretaren eta Arreta Komunitarioaren 2019-2022ko Estrategia (APyC) onartu du Nafarroako Gobernua. Estrategia horretan jarduera honekin lotutako hainbat neurri jasotzen dira, eta laburbilduta daude Osasun Departamentuak bidalitako txostenean.

Nafarroako Arartekoak ulertzen zituen bidalitako txostenean aipatzen ziren zailtasunak eta aintzat hartzen zituen Osasun Departamentuak bertan aipatzen zituen neurri orokorrak, baina, hala eta guztiz ere, uste zuen Nafarroako eremu jakin batzuetan gutxitu egin direla pediatria-zerbitzurako baliabide pertsonalak, eta hori Estatu osoan eragina duen arazo bat dela.

Nafarroako Arartekoak gogorarazi zuenez, Nafarroako Foru Komunitatean pertsonen osasunaren arloan ditutzen eskubide eta betebeharrak buruzko azaroaren 8ko 17/2010 Foru Legean adierazita dago Nafarroako Foru Komunitatean pertsonen osasunaren arloan ditutzen eskubide eta betebeharren oinarri diren printzipio orokorretako bat ekitatearena dela, dauden osasun-zerbitzu eta -profesionalak eskura izateari dagokionez (3.1 artikulua). Foru Legearen 5.1 artikuluan aitortzen denez, Nafarroako Foru Komunitateko osasun-sistema publikoaren erabiltzaileek eskubidea dute asistentzia-maila guztietan osasun-arreta integral eta jarraitua jasotzeko, berdintasun-baldintza eraginkorretan.

Osasun-zerbitzuak erabiltzeko garaian aplikatu beharreko ekitate- eta berdintasun-printzipioak aintzat hartuta, litekeena da neurri espezifikoak hartu behar izatea Nafarroako zenbait eremutan, baldin eta beren ezaugarri bereziengatik eremu horietan zailtasun han-

### 3. kapitulua

ofiziozko jarduketak

diagoak badaude zerbitzu publikoak erabiltzeko. Zentzu horretan, honako hau azaltzen da Nafarroako Osasunaren Zonifikaziorako Foru Legearen hitzaurrean:

Bestalde, Jarduketa Bereziko Oinarrizko Eremuak izendatuko dira, sakabanaketa, isolamendua eta irisgarritasun-falta eragiten dituzten ezaugarriengatik eta mugan kokatuta edo behea jota egoteagatik lehen mailako arretarako talde bat osatzea edo halako batek funtzionatzea bereziki zaila den eremuetan. Jarduketa Bereziko Oinarrizko Eremuak izendatzean aukera egongo da haiei babes eta baliabide bereziak eta handiagoak eskaintzeko, eta, modu horretan, eremu horietan ere gainerako oinarrizko eremuetan duenaren antzeko kalitatea izango du osasun-sistemak.

Era berean, kontuan hartu behar da adingabeen kolektiboa bereziki kalteberatzen hartzen dela, eta arreta espezifikoa eman behar zaiola. Horretarako, honako hau xedatzen du azaroaren 8ko 17/2010 Foru Legearen 20.1 artikulua: "Osasun-administrazioak bereziki zainduko ditu adingabeen osasun-eskubideak, Nafarroako Foru Komunitateko haurrak eta nerabeak sustatzeko, artatzeko eta babesteko abenduaren 5eko 15/2005 Foru Legean eta aplikagarri den gainerako araudian jasotakoaren arabera".

Horregatik, Nafarroako Arartekoak egokitzen jo zuen:

"Osasun Departamentuari gomendatzea neurriak hartzen jarraitu dezala Nafarroako Foru Komunitatean pediatria-zerbitzua modu eraginkorrean hobetzeko".

Osasun-kontseilariak idatzi bat bidali zuen esanez onartzen zuela gomendioa, eta, horrenbestez, Nafarroako Arartekoak amaitutzat eman zituen bere jarduketak.

#### 3.2.3. Zerga Administrazioiko Estatu Agentziak hizkuntza-koofizialtasuna ez errespetatzea.

**Administrazioa:** Zerga Administrazioiko Estatu Agentzia.

**Arloa:** Euskara.

**Emaitza:** Espainiako Arartekoarekin elkarlanean jardun zen.

Espainiako Arartekoak idatzi bat igorri zion Nafarroako Arartekoari, erakunde hori gauzatzen ari zen ofiziozko jarduketa baten inguruan. Hain zuzen ere, Espainiako Arartekoak aipatu jarduketa abiatu zuen Zerga Administrazioiko Estatu Agentziak (AEAT) ez duelako hizkuntza-koofizialtasuna errespetatzen eta arazo hori behin eta berriz errepikatzen delako, eta honako idatzi hau igorri zion Nafarroako Arartekoari zentzu horretan:

*"1. AEATk honako hau jakinarazi du, erakunde honen hasierako gogoeten aurrean:*

*Badirudi Arartekoa adierazten ari dela Agentziaren jarduketetan orokorrean ez dela errespetatzen hizkuntza-koofizialtasuna, baina, egia esan, Agentziak bi arazo zehatzi erantzuteko eman zituen argudioetan oinarritzen du bere kritika Arartekoak. Hain zuzen ere, kexa bana jaso ziren errenta-eskubiduen itzulpenagatik eta aitorten-ereduen itzulpenagatik, eta kexa horiei emandako erantzunean oinarritzen da Arartekoaren kritika. Arartekoak argudio zehatz horiek Zerga Agentziaren hizkuntza-arloko jarduketa orotara estrapolatzen ditu, eta, beraz, lehenik eta behin, AEATk egokitzen du azpimarratzea gaur egun hainbat jarduketa egiten direla hizkuntza koofizialean, bai zerga-prozeduretan, Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legearen 15. artikuluan aurreikusitakoa zorrotz betez, bai seinale, liburuxka eta kartel, telefono bidezko arreta, bulegoetako informazio- eta laguntza-zerbitzu, eta Zerga Agentziaren egoitza elektronikoan eta atarian.*

*Katalanezko errenta-eskuliburuari dagokionez [erakunde horren jarduketa zehaztutako bat], Agentziak dio Arartekoari jakinarazi ziola eskuliburu hori eskuragarri dagoela. Zentzu horretan, honako gomendio hau igorri zitzaion: "Murriztu behar litzateke, ezabatu arte, zerga-laguntzako dokumentazioa gaztelaniaz eskuragarri dagoenetik hizkuntza koofizialetan eskuragarri dagoenera arteko denbora-tartea, itzulpenak berehala eginez, jatorrizko bertsioa amaitu arte itxaroten egon gabe, nahiz eta amaieran berrikuspen orokorrak eta sistematikoak egin behar izan daitezkeen, koherentzia eta zehaztasuna bermatzeko; eta bertsioak eskuragarri egongo diren datetan egon daitezkeen aldaketei buruzko informazio nahikoa ematea." Zerga Agentziak dio 2018ko ekainaren 14an erantzun ziola gomendioari, eta azalpenak eman zituela errenta-eskuliburuaren egiteko prozesuari buruz eta gaztelaniazko eta hizkuntza koofizialetako eskuliburuaren arteko denbora-desfasearen arazoari buruz. Eta bestalde, eskuliburuak gaur egun bermatzen dituen kalitate-estandarrei eustekotan, zaila dela denborak laburtzea, baina, dena den, agintzen duela hurrengo kanpainetan aintzat hartuko duela gomendio hori.*

*Ereduen itzulpenari dagokionez, Zerga Agentziak dio Arartekoak hauxe adierazi duela hainbat txostenetan: ereduak aurkezteko moduetan egindako aurrerapenak kontuan hartuta, hau da, paper aurreinprimatua desagertu eta inprimaki elektronikoko erabiltzen hastearekin batera (HAP/2194/2013 Agindua, azaroaren 22koa), beharrezkoa dela itzulpen-lanak birprogramatzea. Egoitza elektronikoko izapideen itzulpenari dagokionez, AEATk dio lehenago ere adierazi izan duenez hauxe egin behar dela hizkuntza koofizialetara itzultzeko: lehiaketa publikora atera itzulpen automatikoko eta dinamikoko plataformak baten kontratazioa, eta plataformak Zerga Agentziaren sistema informatikoan integratu, Egoitza Elektronikokoaren prozedura eta izapide guztiak pixkanaka itzultzeko, beharrezkoa izango baita aplikazio informatikoetan egokitzea. Helburua da plataformak hori 2019aren hasieran ezartzea eta martxan egotea, eta pixkanaka prozedura guztietara*

*zabaltzea; dena den, datak aldatu daitezke, lortzen ari diren emaitzen arabera.*

*Agentziak berresten du horrela lortuko dela inprimaki elektronikoko guztiak eskuragarri egotea herri-tarrek Egoitza Elektronikora sartzean aukeratzeko duten hizkuntza koofizialean. Horretarako, proiektu pilotu bat garatzen ari da, BEZaren G414 prozeduraren (303 ereduak. Autolikidazioa) izapideak egiteko inprimaki dinamikoak hizkuntza koofizialetara automatikoki itzultzeko plataformak bat integratzeko. Proiektu pilotuaren emaitzak onak badira, hurrengo urratsa izango da lehiaketa publikorako deia egitea, Egoitza Elektronikokoaren izapide guztien inprimaki elektronikoko automatikoki itzultzeko behin betiko plataformak hautatu eta esleitzeko, 2019aren hasieran plataformak martxan egon dadin.*

*Zerga Agentziak argitu beharra dauka Egoitza Elektronikokoaren izapideen inprimaki elektronikoen itzulpena ezin dela giza baliabideen bidez egin, horiek ugariak nahiz kualifikatuak izan arren; izan ere, inprimakiak aplikazio informatikoen bidez sortu eta bistaratzeko dira webgunean, eta, beraz, soluzioa neurri teknikoen bidez baino ezin da eman.*

*Azken gogoeta gisa, adierazi behar da Zerga Agentziak ez dituela bere edukiak euskaratzen, EAE eta Nafarroa ez direlako zerga-lurralde erkidearen parte.*

*2. Horrela bada, Arartekoak, Zerga Administrazioiko Estatu Agentziari adierazi dion moduan, hauxe ikusten du: hizkuntza koofizialen erabilerari dagokionez, Zerga Agentziak jarraitzen duela pentsatzen arazo nagusia "itzulpenak" direla eta arazo hori "aplikazio informatikoen bidez" konpondu behar dela, eta, bestalde, AEATk berresten duela konponbidea "inprimaki elektronikoen" bidez lortuko dela. AEATren esanetan, itzulpen-lanak "pixkanaka" egingo da, eta, errenta-eskuliburuaren eskuragarritasunari buruzko gomendioari dagokionez, hura "kontuan hartzeko" konpromisoa hartzen du. Finean, AEATk ez ditu edukiak euska-*



### 3. kapitulua

ofiziozko jarduketak

rara itzultzen EAE eta Nafarroa lurralde fiskal erki-dearen parte ez direla argudiatuz, kontuan hartu gabe zergadunek euskara erabiltzea beharrezkoa izan daitekeela lurraldetasun-irizpideetatik haratago bete behar diren edo gauzatu daitezkeen zerga-eginbeharrak edo ahalmenak (aurkaratzeak, adibidez) gauzatzeko (esate baterako, egoitza-irizpideen arabera ordaindu beharreko zerga pertsonalak).

Lehendik ere, erakunde honek AEATri adierazi zion hizkuntza-koofizialtasuna ez dela administrazio-aukera bat, eta Zerga Agentzia ahaldunduta dagoela hura denboran zehar aplikatzeko edo modulatzeko, baina hizkuntza koofiziala erabiltzea herritarren eskubidea dela, eta, hortaz, lotura bat dela Administrazioarentzat. Hala, aipatu eskubidea eta lotura ezin dira egon administrazio-tekni-karen arloko erabakien mende (esate baterako, paper aurreinprimatua desagerrarazteko erabakia), eta administrazioaren nolabaiteko diskrezio-nalitatea baino ezin da onartu.

Hizkuntza koofizialen erabilera ez da salbuespe-nezko eskubide baten xede, eta ezin da onartu anormal gisa tratatua izatea. Ezin da onartu ur-teak joan urteak etorri hizkuntza koofizialen erabi-lera ez izatea normala eta ohikoa, eta ez egitea modu arin batean eta zailtasun berezirik gabe. Erabilera hori oinarritzko eskubide bat da, eta ezin da onartu esate baterako "itzulpen-lanek" oztopat-zea.

Ez da, edo ez da bakarrik, edukien "ulermen" kon-tua, izan ere, oso kasu gutxitan egongo lirateke ho-rrelako zailtasunak, esate baterako pertsona batek ez duelako gaztelania ulertzen, eta, gainera, Kons-titutuzioak hura ezagutzeko betebeharra ezartzen du. Hizkuntza koofizialen erabilera haratago doa, eta hizkuntza horien izaera kulturala ere gaindit-zen du; gainera, errespetu eta babes hutsa ez ezik, errespetu eta babes "berezia" ere merezi dute (Konstituzioaren 3. artikulua). Hizkuntza koofizia-len erabilerak pertsonen duintasunarekin du zeri-kusia: zergadun batek hizkuntza koofizial bat aukeratzen duenean, erabaki horrek lotura zuzena

du oinarritzko eskubideekin eta nortasunaren gara-pen askearekin. Eta duintasuna, oinarritzko eskubi-deak eta nortasunaren garapen askea ordena politikoaren eta bake sozialaren oinarri dira (10. artikulua).

Arartekoak hasieratik adierazi du ezin dela aintzat hartu gabe utzi Agentziak orain arte egindako aha-legina (gaur egun hizkuntza koofizialean egiten diren jarduketak, zerga-prozeduretan, seinaleetan, liburuxketan eta karteletan, telefono bidezko arre-tan, bulegoetako laguntza- eta informazio-zerbit-zuan, Zerga Agentziaren atarian eta egoitza elektronikoan). Baina, beste alde batetik, argitu be-harra dago erakunde honek ez duela esan Agent-ziaren jarduketetan oro har ez dela errespetatzen hizkuntza-koofizialtasuna, eta ez da egia ere Arar-tekoak argudio zehatzak estrapolatu dituela Zerga Agentziak hizkuntzaren arloan egiten duen jardu-keta osora. Hobeto esanda, honako hau gertatzen da: Agentziak hizkuntza-koofizialtasuna errespetat-zen ez duelako kexak jasotzen jarraitzeaz gain, AEATren txostenak berresten du hizkuntza koofizia-len erabilerari buruzko ikusmolde hori, hau da, be-rresten du itzulpen-arazo gisa ikusten dela, nagusiki informatikoa eta elektronikoa, eta uste dela konponbidea pixkanaka etorriko dela, nahiz eta hizkuntza koofizialak erabiltzeko eskubideari dagozkion betebeharrak hainbat hamarkada da-ramatzaten indarrean".

Espainiako Arartekoak bere idatzia amaitu zuen lanki-detza eta iritzia eskatuz Nafarroako Arartekoari, EAEko Arartekoari, Kataluniako Síndic de Greuges-i, Galiziako Valedora do Pobo-ri eta Valentziako Erkidegoko Síndic de Greuges-i.

Nafarroako Arartekoak idatzi bat igorri zion Espainiako Arartekoari, gai horri buruz egin zituen gogoetekin erabat ados zegoela jakinarazteko, eta, bereziki, hu-rrengoekin, azalpenean zuzena zela iritzita:

- a "Hizkuntza koofizialen erabilera ez da salbues-penezko eskubide baten xede, eta ezin da onartu anormal gisa tratatua izatea. Ezin da onartu urteak joan urteak etorri hizkuntza koo-

*fizialen erabilera ez izatea normala eta ohikoa, eta ez egitea modu arin batean eta zailtasun berezirik gabe. Erabilera hori oinarrizko esku-bide bat da, eta ezin da onartu esate baterako "itzulpen-lanek" oztopatzea".*

- b *Ez da, edo ez da bakarrik, edukien "ulermen" kontua, izan ere, oso kasu gutxitan egongo lirakete horrelako zailtasunak, esate baterako pertsona batek ez duelako gaztelania ulertzen, eta, gainera, Konstituzioak hura ezagutzeko betebeharrak ezartzen ditu. Hizkuntza koofizialen erabilera haratago doa, eta hizkuntza horien izaera kulturala ere gainditzen du; gainera, errespetu eta babes hutsa ez ezik, errespetu eta babes "berezia" ere merezi dute (Konstituzioaren 3. artikulua). Hizkuntza koofizialen erabilerak pertsonen duintasunarekin du zerikusia: zergadun batek hizkuntza koofizial bat aukeratzen duenean, erabaki horrek lotura zuzena du oinarrizko eskubideekin eta nortasunaren garapen askearekin. Eta duintasuna, oinarrizko eskubideak eta nortasunaren garapen askea ordena politikoaren eta bake sozialaren oinarri dira (10. artikulua).*
- c *AEATren txostenak berresten du hizkuntza koofizialen erabilerari buruzko ikusmolde hori, hau da, berresten du itzulpen-arazo gisa ikusten dela, nagusiki informatikoa eta elektronikoa, eta uste dela konponbidea pixkanaka etorriko dela, nahiz eta hizkuntza koofizialak erabiltzeko eskubideari dagozkion betebeharrak hainbat hamarkada daramatzaten indarrean".*

Era berean, Nafarroako Arartekoak Espainiako Arartekoari jakinarazi zion erakunde honetako aholkulari bat Zerga Administrazioako Estatu Agentziaren Nafarroako Ordezkaritza Bereziaren bulegoetara joan zela, Iruñeko Yanguas y Miranda kaleko 31. zenbakira, herritar soil gisa (Nafarroako Arartekoaren langilea dela aipatu gabe, Estatu Administrazioa delako), eta hauxe ikusi zuela:

- Bulegoko seinaleztapen-kartelak gaztelaniaz eta euskaraz idatzita zeuden, jendea egon daitekeen zatian. Dena den, euskaraz idatzitako testuek tamaina txikiagoa zuten eraikinaren fatxadako karteletan, eta intentsitate txikiagoz inprimatuta edo soilik gaztelaniaz zeuden, jendearen arretarako ordutegiari buruzko informazioaren kasuan.
- Zergadun bat euskaraz artatu (ahoz) ote daitekeen galdetu ondoren, langile batek erantzun zuen "zergadunak horretarako eskubidea" duela. Hala ere, eskubide hori gauzatzeko, honako hau adierazi zuen: "Aldez aurretik abisatuta, saiatuko ginateke arreta hizkuntza horretan emango liokeen pertsona bat bilatzen bulegoan".
- Ezin izan zen egiaztatu Agentziak herritarrei ematen dizkien inprimakiak zein hizkuntzatan zeuden idatzita, ez baitzegoen alerik jendearen eskura.

Gerora, Espainiako Arartekoak erakunde honi jakinarazi zion Zerga Administrazioako Estatu Agentziari honako gomendio hauek bidali zizkiola:

- 1 *"Web-atarian euskara sartzearako hizkuntzeekin (gaztelania, katalana, galegoa, valentziera, english) batera, eta "Hizkuntza-politika" atalean eta dagozkien itzulpen automatikoetan beharrezko aipamenak egitea.*
- 2 *Zerga Agentziaren hizkuntza-politika aldatzea, horrela:*
  - a *Itzulpen automatikoko softwarea erabiltzeagatik jatorriz gaztelaniaz idatzitako webguneko edukietan egon daitezkeen akatsak aldez aurretik eta sistematikoki berrikusi behar dira.*
  - b *Gaztelaniazko bertsioa "Web-orri honetako testu ofiziala" izango da soilik hizkuntza koofizialik ez duten lurraldeetan; horrela, gainerakoetan testu koofizialak izango dira euskarazko, katalanezko, galegozko eta valentzierazko bertsioak.*

### 3. kapitulua

ofiziozko jarduketak

- c *Edozein kasutan ere, zergadunek beren autonomia-erkidegoan koofiziala den hizkuntza erabili ahal izateko bermea izango dute, ahoz nahiz idatziz.*
  - d *Xedapen arauemaileen itzulpenei dagokienez, aldizkari ofizialetan hizkuntza koofizialera itzulita argitaratutakoak ez ezik, lurralde horietan aplikatzekoak diren gainerako xedapen guztiak ere sartu behar dira, zenbaitetan autonomia-erkidegoen lankidetzarekin.*
  - e *Hizkuntza-hautaketari buruzko informazio teknikoan, zerbitzu pertsonalizatuak direnean, adierazi behar da erabiltzaileak lehenetsitako hizkuntzan eskainiko direla beti. Gaztelaniaz bakarrik eskaintzen denean, horren arrazoiei buruzko informazio eguneratua eman behar da, eta adierazi behar da noiz egongo den eskuragarri erabiltzaileak lehenetsitako hizkuntzan.*
- 3 *Egungo neurriek baino irismen handiagoko plan edo programa bat ezarriko da, zergadunek hizkuntza koofiziala erabili ahal izango dutela bermatzeko, planteamendu orokor baten arabera. Planteamendu hori autonomia-erkidegoen parte-hartzearekin diseinatu eta ezarriko da, eta aurrez kontsulta publikoa egingo zaie gaiarekin erlazio zuzena duten jarduerak egiten dituzten pertsona eta erakunde adierazgarriei, Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legearen 133. artikulua arabera.”*

Gerora, Nafarroako Arartekoak Espainiako Arartekoaren idatzi bat jaso zuen, zeinean jakinarazten zitzaion Zerga Administrazioko Estatu Agentziak (AEAT), egingdako gomendioei erantzunez, honako hau adierazi zuela:

Lehenengo gomendioari dagokionez, “web-atarian euskara sartzeari gainerako hizkuntzekin (gaztelania, katalana, galegoa, valentziera, english) batera, eta “Hizkuntza-politika” atalean eta dagozkien itzulpen

automatikoetan beharrezko aipamenak egitea”, AEATk uste du Agentziaren administrazio-jardueraren eremu batzuetan beharrezkoa izan daitekeela euskarara itzultzea. Baina, Interneteko atariko orrialdeak automatikoki itzultzeko kontratua apirilaren 6an argitaratu zen BOEn, eta ez bertan ez da aurreikusten euskarara itzultzea. Orain arte, euskarara ez itzultzeko jarrerari eutsi dio, EAE eta Nafarroa zerga-lurralde erkidearen parte ez direla argudiatuta.

Bigarren gomendioari dagokionez (Zerga Agentziaren hizkuntza-politika aldatzea):

- a “Itzulpen automatikoko softwarea erabiltzeagatik jatorriz gaztelaniaz idatzitako webguneko edukietan egon daitezkeen akatsak alde aurretik eta sistematikoki berrikusi behar dira.” AEA-Tren esanetan, itzulpen automatikoa ez da berrikusten, hizkuntza koofizialetan haren kalitate-maila ziurtatuta dagoelako ehuneko handietan. Itzulpen horiek berrikusteak kostu ekonomiko handia ekarriko luke, eta denboradesfase bat ere eragingo luke edukiak hizkuntza koofizialetan jartzeko garaian. Orain arteko kexa asko, hala nola zerga nagusien eskuliburuen itzulpenari buruzkoak, denbora-desfase horren ondorioz izan dira.
- b “Gaztelaniazko bertsioa “Web-orri honetako testu ofiziala” izango da soilik hizkuntza koofizialik ez duten lurraldeetan; horrela, gainerakoetan testu koofizialak izango dira euskarazko, katalanezko, galegozko eta valentzierazko bertsioak”. Lehenik eta behin, AEATk adierazi behar du web-orria bakarra dela. 39/2015 Legearen 15.1. artikulua aipatzen eta transkribatzen du, eta, haren arabera, hizkuntza koofizialetan ematen den arretaren arrazoia interesdunak berriaz egingdako hautua da; gaztelania da Estatuko Administrazio Orokorrak erabili ohi duen hizkuntza. Web-orritik hizkuntza koofizialera itzultitako bertsioa “ofiziala” dela jotzen bada, 39/2015 Legea urratuko litzateke, eta komunikazio-hizkuntza orokor gisa gaztelania erabiltzea

nahiago duten autonomia-erkidegoko zergadunen eskubideak mugatuko lirateke, lege horretan aurreikusten den moduan. Edonola ere, kontuan hartuta itzulpenaren kalitate-maila handia dela eta, zerga-arloko gaiak kontuz erabiltzekoak direnez, zehaztasuna eskatu behar dela, gaur egun kontratatuta dagoen itzulpen automatikoko sistemarekin ezin izango litzateke aitorpenik egin.

- c "Edozein kasutan ere, zergadunek beren autonomia-erkidegoan koofiziala den hizkuntza erabili ahal izateko bermea izango dute, ahoz nahiz idatziz". Agentziaren jarduketa-lerroaren oinarria da nahi duen pertsona orori dagokion hizkuntza koofizialean komunikatzeko aukera ematea, eta lerro hori mantendu eta sakondu egin da, Agentziak gauzatu dituen jarduketa guztiek islatzen duten moduan eta aurrerapen teknologikoen eskaintzen dituzten aukerak kontuan hartuta.
- d "Xedapen arauemaileen itzulpenei dagokienez, aldizkari ofizialetan hizkuntza koofizialera itzulita argitaratutakoak ez ezik, lurralde horietan aplikatzekoak diren gainerako xedapen guztiak ere sartu behar dira, zenbaitetan autonomia-erkidegoen lankidetzarekin". Zerga Agentziak dio ez dela bere ardura testu arauemaileak itzultzea, zeregin hori BOEren eta gainerako aldizkari ofizialen eskumena dela. Segurtasun juridikoagatik, Zerga Agentziak zabaldu egiten du aldizkari ofizial horiek argitaratutako araudia, baina aldizkari horien ardura da aipatu arauak itzuli eta argitaratzea. BOErekin harremanetan jarrita, AEATri jakinarazi dio bere hizkuntza-politikari jarraiki xedapen orokorrak itzultzen dituztela, hizkuntza koofiziala duten autonomia-erkidegoekin ezarritako lankidetzaren arabera.
- e "Hizkuntza-hautaketari buruzko informazio teknikoan, zerbitzu pertsonalizatuak direnean, adierazi behar da erabiltzaileak lehenetsitako hizkuntzan eskainiko direla beti. Gaztelaniaz ba-

karririk eskaintzen denean, horren arrazoiei buruzko informazio eguneratua eman behar da, eta adierazi behar da noiz egongo den eskuragarri erabiltzaileak lehenetsitako hizkuntzan". AEATk erantzun du proiektu pilotu bat egiten ari direla Egoitza Elektronikoa osorik itzultzeko. Lehenik eta behin 303 eredu itzultzen hasi dira eta apurka egoitza osora zabalduko da neurria, Arartekoaren gomendioak betez.

Azkenik, hirugarren gomendioari dagokionez ("Egungo neurriek baino irismen handiagoko plan edo programa bat ezarriko da, zergadunek hizkuntza koofiziala erabili ahal izango dutela bermatzeko, planteamendu orokor baten arabera. Planteamendu hori autonomia-erkidegoen parte-hartzearekin diseinatu eta ezarriko da, eta aurrez kontsulta publikoa egingo zaie gaiarekin erlazio zuzena duten jarduerak egiten dituzten pertsona eta erakunde adierazgarriei, Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legearen 133. artikularen arabera"), AEATk erantzun du horretarako lankidetzaren plan bat antola litekeela autonomia-erkidegoekin, haien eremuan hizkuntza koofiziala duten ordezkariak bereziki bidez, aurrekontu-xedapenen esparruan adostuko liratekeen garrantzi bereziko arauak dagokienez.

Hori ikusita, Espainiako Arartekoak honako hau adierazi zion AEATri:

*"Nahiz eta AEAT ez den guztiz zehatza izan erantzuteko garaian, oro har ondoriozta daiteke gomendioak baztertu dituela, erakunde honek ontzat eta nahikotzat jotzen ez dituen argudioak erabiliz. Ondorio honetatik salbuetsi ahal izango lirateke, baina zalantzekin, 2.e) eta 3. gomendioak, hurrenez hurren interpretazio hauek egiten direlako:*

- Egoitza Elektronikoa osorik itzultzeko proiektu pilotuak erabiltzaileari adierazten diola zerbitzua berak lehenetsitako hizkuntzan eskainiko dela, etab.

### 3. kapitulua

ofiziozko jarduketak

- Ordezkaritza berezien bidez autonomia-erkidegoekin lankidetzan jarduteko balizko planak egungo neurriena baino irismen handiagoko plan edo programa bat ezartzeko proposamenari erantzuten diola.

*Gainerako gomendioei dagokienez, Arartekoak uste du 1. gomendia ezin dela atzera bota argudiatuz Interneteko atariko orriak automatikoki itzultzeko kontratuak (apirilean argitaratu zen BOEn) ez duela aurreikusten euskara itzultzea, Agentziako administrazio-jardueraren eremu batzuetan hori beharrezkoa izan daitekeen arren. Eta ezta ere orain arte AEATren jarrera izan delako "euskara ez itzultzea, EAE eta Nafarroa zerga-lurralde erkidearen parte ez direla argudiatuz". Kontratu bat eta "erakundeen jarrera" ez dira bide egokiak Konstituzioak, Autonomia Estatutuek eta Legeek ezartzen duten moduan ez jokatzeko justifikatzeko..*

*Era berean, ezin dira egokitzen jo AEATk Zerga Agentziaren hizkuntza-politika aldatzeari buruzko 2. gomendia ez onartzeko emandako argudioak:*

*Edukiak berrikusteko 2.a gomendioari erantzun zaio ez direla berrikusten haien kalitate-maila ziurtatuta dagoelako, ehuneko "handi" batean, eta kostu ekonomiko "handia" izango lukeelako eta denbora-desfase bat eragingo litzatekeelako edukiak hizkuntza koofizialean jartzeko garaian. Lehendik ere gertatzen da desfase hori, eta, gainera, argudio horiek ez dira zehatzak.*

*Ondoren, AEATk 39/2015 Legearen 15. artikulua 1. atala erabiltzen du 2.b gomendioari erantzuteko; baina badirudi atal horretan adierazten dena "prozedurei" bakarrik zaiela aplikagarria, eta ez dirudi testuen baliozko-tasunarekin erlazioa duenik. Arartekoak ez du ulertzen web-orria dagokion hizkuntza koofizialera itzuli eta bertsiotzuli hori ofizialtzat jotzean zergatik "urratuko litzatekeen" 39/2015 Legea, eta horrek nola "mugatuko" lituzkeen gaztelania erabiltzea erabakitzen duten zergadunen eskubideak. Gainera, AEATk aurkakoa ondorioztatzen duen arren, gomendioaren helburua da, hain zuzen ere, zehaztasuna eskatzea, zerga-arloko gaiak kontuz erabiltzekoak direlako..*

*Ez da onargarria ere 2.r gomendia baztertzeko, izan ere, bistakoa eta agerikoa da Agentziaren jarduketa-lerroaren oinarria ez dela nahi duen orori dagokion hizkuntza koofizialean komunikatzeko aukera ematea, baizik eta AEATk itzulpenean, sistema automatikoetan eta aurrerapen teknologikoetan, kontratazioan eta gastuan oinarritutako jarduketa-lerro bat, edo batzuk, mantentzen eta sakontzen dituela; eta hori agerian geratzen da jarduketa haue-tan.*

*Arartekoaren iritziz, 2.d gomendia ere ezin da baztertu, argudiatuz Zerga Agentzia ez dela "testu arauemaileen itzulpenaren arduraduna"; gauza bat da itzultzeko zeregin materiala, eta beste bat herritarrek beren zerga-betebeharrak bete ditzaten sustatzea, informazioa eta laguntza emanez. Eta eginkizun hori betetzeko, AEATk itzulpenak zaindu, kontrolatu edo gainbegiratu behar ditu, beharrezko hobekuntzak sustatu behar ditu (kasu honetan, BOEn), etab.."*

Espainiako Arartekoak bere idatzia amaitu zuen laguntza eskatuz Nafarroako Arartekoari, oharren bat egitea egokitzen jotzen bazuen ere.

Nafarroako Arartekoak Espainiako Arartekoari jakinarazi zion erabat ados dagoela gai honi buruz egiten zituena gogoetekin. Era berean, adierazi zion, egia den arren Nafarroako Foru Komunitatea ez dela zerga-lurralde erkidearen parte, AEATk eskumenak dituela Nafarroan, Estatuaren eta Nafarroako Foru Komunitatearen arteko Hitzarmen Ekonomikoa onartzen duen abenduaren 26ko 28/1990 Legean jasotako aurreikuspenen barruan, eta Agentziarekin harremanak izan ditzaketela lurraldearen zati batean beren aukerako hizkuntza ofiziala erabiltzeko eskubidea duten herritarrek.

Zergei buruzko abenduaren 17ko 58/2003 Lege Orokorraren 34.1.d) artikulua beren autonomia-erkidego lurraldean hizkuntza ofizialak erabiltzeko eskubidea aitortzen die zergapekoei, antolamendu juridikoan aurreikusitakoaren arabera. Antzeko zerbaitekin Administrazio Publikoaren Administrazio Prozedura

Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legearen 15. artikulua.

Nafarroako Arartekoak iritzi zion AEATk ere bermatu behar duela Nafarroan herritarrak aukeratzen duten hizkuntza ofizialean artatuak izateko eskubidea betetzen dela, axola izan gabe Nafarroako Foru Komunitatea "zerga-lurralde erkidearen parte ez izatea", izan ere, bertako herritarrek Agentziarekin harremanak izan ditzakete Hitzarmen Ekonomikoak ezarritako esparruaren barruan.

Txosten hau ixtean, ez zen gaiari buruzko informazio gehiagorik jaso.

### 3.2.4. Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuko itxaron-zerrendak.

**Administrazio hartzailea:** Osasun Departamentua.

**Arloa:** Osasungintza.

**Jarduketa:** Jarduera administratiboa ikuskatzea.

Hedabideen bitartez, Nafarroako Arartekoak jakin zituen ebakuntza kirurgikoak egiteko eta espezialisten lehen kontsultak izateko itxaron-zerrendekin lotutako datuak.

Prentsan azpimarratu zen 646 pertsonak sei hilabete baino gehiago zeramatzatela ebakuntza bat egiteko zain; hortaz, ez da betetzen Itxaronaldien bermeei buruzko Foru Legean ezarritako gehieneko itxaron-denbora. Azken datu horiek erakutsiko lukete okerrera egin dela aurreko urteko hilabete berarekin alderatuta. Horrenbestez, datu horiek ikusita, Nafarroako Arartekoak egokitzat jo zuen Osasun Departamentura jotzea, eta honako informazio hau eskatu zuen:

- a *Ebakuntza kirurgikoen eta laguntzako lehen kontsulten itxaron-zerrenden egungo egoerari buruzko informazioa (datuak banakatuta zentroen, espezialitateen, itxaron-denboren eta, hala badagokio, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak itxaronaldien informazioa antolatzeako kontuan hartutako gainerako aldagaien arabera).*

- b *Aurreko informazioari dagokionez, arlo horretan aplikatu beharreko legediak aurreikusten dituen gehieneko epeak gainditu diren kasuen kopurua.*
- c *Gehieneko epeak gainditu diren kasuei edo bete ezin direla aurreikusitakoei dagokienez, pazienteei zenbat kasutan jakinarazi zaien eta arreta-alternatiba bat eskaini zaien (uztailaren 2ko 14/2008 Foru Legearen 4.2 artikulua).*
- d *Gehieneko epeak gainditzeagatik (uztailaren 2ko 14/2008 Foru Legearen 5.2 artikulua) 2018ko urtarrilaren 1etik 2018ko abenduaren 31ra arte jasotako lehentasunezko arretaren errekerimenduak, eta eskatutako arreta emateko behar izan zen denbora.*
- e *Itxaron-zerrendak murrizteko Osasun Departamentua zein neurri hartzen ari den edo zein neurri hartzea aurreikusten duen.*
- f *Sortutako arazoari dagokionez interesgarritzat jotako beste zeinahi informazio.*

*Osasun Departamentuak taula batzuk igorri zituen a) eta b) ataletan eskatutako datuekin, eta adierazi zuen c) eta d) ataletan eskatutako datuak ez zituela igorri, ez zituelako.*

*Hartzen ari den edo hartzea aurreikusten duen neurriei dagokionez, Osasun Departamentuak honako hau adierazi zuen:*

- a *"III. eranskinean jaso da legealdiaren hasierako itxaron-zerrenden plana.*
- b *Puntu horri dagokionez, Nafarroako Ospitale Guñeak hartu dituen neurriak bidaltzen dizkizugu, kirurgiako itxaron-zerrendan dauden Bermeen Legetik kanpoko pertsonen kopurua murrizten saiatzeko; 2015eko irailera begiratuta, zuzendariorde izatera iritsi nintzenez, egiturazko kirurgiako itxaron-zerrendan zeuden pertsonen % 14 Bermeen Legetik kanpo zeuden; hau da, 8.017 pertsonatik 1.120 Bermeen Legetik kanpo zeuden.*

### 3. kapitulua

ofiziozko jarduketak

*Lehenik eta behin, egoeraren diagnostikoa egin zen:*

- *1. lehentasuna zuten paziente guztiei (batez ere paziente neoplasikoak) ebakuntza egin zitzairen itxaron-zerrendan sartu ziren 30 egunen barruan. Arazoa 120 edo 180 eguneko Bermeen Lege bat zuten prozeduretan zegoen, batez ere Kirurgia Plastikoko, Pareta Konplexuko eta Kirurgia Pediatrikoko zerbitzuetan.*
- *Helduei esleitutako eta haurrei esleitutako kirurgia-saioen kopurua ez zettorren bat; gutxi gorabehera, 38 kirurgia-saio egiten ziren egunero helduentzat, eta 2 haurrentzat. Helduen itxaron-zerrenda 7.000 paziente ingurukoa zen; haurrena, berriz, 1.000 pazientekoa. Alde hori zela eta, zailagoa zen neurriak hartzea haurren kasuan eska zitezkeen epeetan esku hartzeko.*
- *Kodetze-arazoak antzeman genituen, eta horrek zaildu egiten zuen itxaron-zerrendan zeuden pazienteak zuzen kudeatzea, batik bat Kirurgia Pediatrikoko zerbitzua ardatz hartuta; izan ere, paziente ia-ia guztiak "bareko beste gaixotasun batzuk" gisa kodetzen ziren, eta tratamendurako "Talangiektasien zuzenketa" gisa kodetzen ziren.*
- *-z medikuek ez programazio kirurgikoa egiten zuten pertsonak ez zituzten ezagutzen uztailaren 2ko 14/2008 Foru Legean jasotako programazio kirurgikoko gorabeheren gutxiengo kontzeptuak. Adibidez, paziente askok galdu egin behar zuketena Berme Legea izateko eskubidea 14/2018 Foru Legearen arabera, eta itxaron-zerrendan jarraitzen zuten, ez zituztelako behar bezala kudeatu programazio kirurgikoko gorabeherak.*

*Horiexek dira aurkitutako arazo nagusien zertzeladak, eta lau urteotan honako hauek egin ditugu:*

- *Hamabost egunean behin, zerrenda eguneratu bat eman diegu zerbitziburuei, atalen eta medikuen eta Bermeen Legetik kanpoko egunen*

*arabera ordenatuta, programazio kirurgikoa errazteko.*

- *Haurrei esleitutako ebakuntza-gelen kopurua handitu egin dugu: hilean 40 kirurgia-saio programatetik hilean 56 kirurgia-saio programatzerara, pixkanaka, haurrak ebakuntza-gelara errazago sartze aldera.*

*Kirurgia Pediatrikoko zerbitziburua aldatu egin genuen 2016/10/09an. Une hartan, itxaron-zerrendan 528 haurretatik 252 Bermeen Legetik kanpokoak ziren, hau da, % 47,72, baina Nafarroako Ospitale Gunean Bermeen Legetik kanpoko pazienteen ehuneko globala % 16koa zen une hartan (Nafarroako Ospitale Gunearen itxaron-zerrenda kirurgikorik okerrena). Antolaketa-erabaki horren eragina baliozkotu egin zen; izan ere, 8 hilabete geroago, Kirurgia Pediatrikoko egiturazko zerrenda 273 pazientekoa zen, horietatik 24 Bermeen Legetik kanpokoak (% 8,79). Azken datu ofiziala, 2019-04-14koa, Bermeen Legetik kanpoko pazienteen % 0koa da (155etik 0).*

- *2016az geroztik, programazio kirurgikoa erraztuko duen PROKIRUR programa bat sortu genuen Informazio Sistemen bitartez. Programa hori aitzindaria da estatu-mailan, Historia Kliniko Informatizatuarekin eta administrazio-kudeaketako programekin duen integrazio-maila dela-eta. Gaur egun, PROKIRUR programa hori ia-ia osorik ezarrita dago Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuen mailan, eta aukera ematen die profesionali pazienteen zerrenda eguneratua izateko egunero, erabakiak hartzea errazten duen programazio-gorabeheren egiazko erregistro batekin eta Bermeen Legetik kanpoko pazienteen egoera hobetzen duen programazio batekin. Gaur egun, programa hori hobetzen jarraitzen dugu, eta, besteak beste, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuan kodifikazioa bateratzea ahalbidetu du, itxaron-zerrenda kirurgikoa hobeto kudeatzeko.*
- *2018ko irailaz geroztik, hilero informazio bat bidaltzen zaie zerbitzuei tableau formatuan. In-*

*formazio horretan, Bermeen Legetik kanpoko pazienteei erreparatzen zaie, eta kudeaketa errazten da, programatutako jarduera-irizpideen arabera bistaratzeko berezituarekin, zerbitzu kirurgikoen atalen arabera azpizerrendatuta...*

- *Hilero bilerak egin ditugu itxaron-zerrenda kirurgikoak era egokian kudeatzean arazo handienak dituzten zerbitzu kirurgikoetako programazio-arduradunekin, kudeaketa-lanetan laguntzeko; izan ere, askotan, profesionalen bizipen klinikotik urrun daude.*
- *2018an eta 2019an hainbat prestakuntza-jardunaldi egin ditugu erizainekin, laguntzaileekin eta administrarekin, programazio kirurgikoko gorabeherak behar bezala txertatzeko, Osasun Laguntza Espezializatuko itxaronaldien bermeei buruzko uztailaren 2ko 14/2008 Foru Legearen arabera.*
- *Gainera, lantalde komun bat sortu da Osasunbidea osorako, programazio kirurgikoko gorabeheren araudia berriz ebaluatzeko, argi eta garbi zehaztuta ez dauden alderdiei dagokienez. Hain zuzen, zenbait neurri hartu dira, eta programazio-unitateei nahiz itxaron-zerrendak kudeatzeko PROKIRUR tresnari berari helarazi zaizkie.*

*Neurri horiek guztiak ez dira sekuentzialki hartu, baizik eta planteamendu global baten parte izan dira, Bermeen Legetik kanpoko pertsona-kopuru handirik ez izaten ahalegintzeko, eta erabakigarriak izan dira aparteko jarduerak egitearekin batera, 2019-03-31n Bermeen Legetik kanpoko pertsonak % 5,37 izan daitezten (6.863 pertsonatik 369). Gure ustez, hobekuntza globala ez da nahikoa, eta akuilutzat balio digu programazio kirurgikoa hobetzeko neurriak ezartzen jarraitzeko".*

Nafarroako Arartekoak Osasun Departamentuari adierazi zion denboraren elementua osasuna babesteko eskubidearen funtsezko osagaia dela, eta prestazio-izaera duenez, botere publikoei eskatzen diela osasun

publikoa prebentzio-neurrien eta beharrezko prestazio eta zerbitzuen bidez antolatu eta babes dezaten (Konstituzioaren 43. artikulua). Aplikatu beharreko araudia aipatu ondoren, Nafarroako Arartekoak honako hau ondorioztatu zuen:

- a Legeak ezartzen du zein diren osasun-arretarako gehieneko itxaronaldiak, osasunerako konstituzio-eskubidearen osagai gisa.
- b Gehieneko denbora horiei dagokienez, legeak dio pazienteak ezarritako epeen barruan ezin izango dela artatu aurreikusten bada, Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak horren berri eman behar diola eta, ezarritako gehieneko epeak betetzeko, Nafarroako osasun-sistema publikoko beste zentro batzuk eskaini behar dizkiola, edo, bestela, subsidiarioki, osasun-sistema publikoarekin itundutako beste zentro batzuk. Horrenbestez, prebentziozko berme-mekanismo baten aurrean gaude; izan ere, arreta eman nahi da gehieneko epea iraungi beharrik gabe.
- c Aurreko aginduarekin paraleloan, eskumena ematen zaio pazienteari Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuari lehentasunezko eta premiazko osasun-arreta eskatzeko, ezarritako itxaronaldiak gaituz gero. Errekerimendua egin ondoren, Administrazioak osasun-arreta berehala eman beharko dio, arestian aipatutako moduan (sare publikoko beste zentro batean edo, bestela, itunpeko zentro batean). Horrenbestez, berme errektiboko mekanismo baten aurrean gaude; izan ere, legezko epea gaituz dagoen kasuetan premiazko arretarako erreklamazio bat egiteko aukera aurreikusten da.

Erakunde honek, Osasun Departamentua itxaron-zerrendak ahalik eta gehien murrizteko egiten ari zen estrategiak eta jardura zehatzak positiboki baloratu arren, bidalitako informazioa eta dokumentazioa aztertuta, honako hau ikusi zuen:



## 3. kapitulua

ofiziozko jarduketak

- a Osasun-arretaren arlo batzuetan (Nafarroako Ospitale Gunea) eta espezialitate jakin batzuetan (adibidez, kirurgia baskularra, dermatologia, neurologia, traumatologia eta ortopedia, oftalmologia eta errehabilitazioa), ikusi da 14/2008 Foru Legeak eta hura garatzeko erregelamenduak ezarritako mugak gainditzen dituzten itxaronaldiak daudela.
- b Epe horiek gainditu arren, Osasun Departamentuak ez du daturik arestian aipatutako prebentziozko berme-mekanismoari buruz, 14/2008 Foru Legearen 4.2 artikuluan aurreikusia. Gabezia horretatik ondoriozta daiteke mekanismo hori ez dela aplikatzen, hondar-moduan edo garrantzi gutxirekin aplikatzen dela, eta, beraz, ez dela egiaztatzen legea eraginkortasunez betetzen denik.
- c Halaber, ez dago daturik 5. artikuluan aurreikusten den berme-mekanismoari buruz, epea betetzen ez den kasuetan premiazko arreta bermatzeko legean sortua.

Horregatik guztiagatik, gomendio hau egitea erabaki zuen Nafarroako Arartekoak:

*"Osasun Departamentuari gomendatzea neurriak har ditzala uztailaren 2ko 14/2008 Foru Legearen 3. artikuluan ezarritako osasun-laguntzarako gehieneko itxaronaldiak ez gainditzeko, eta foru lege horren 4. eta 5. artikuluetan aurreikusitako berme-mekanismoak eraginkortasunez aplikatu daitezen".*

Osasun Departamentuak idatzi bat bidali zuen esanez onartzen zuela egindako gomendioa, eta bere jarduketak amaitutzat eman zituen Nafarroako Arartekoak.

### 3.2.5. Bide-segurtasuneko arazoak Azagrako zeharbidean.

**Administrazio hartzailea:** Garapen Ekonomikorako Departamentua.

**Arloa:** Trafikoa eta bide-segurtasuna.

**Jarduketa:** Jarduera administratiboa ikuskatzea.

Hedabideen bitartez, Nafarroako Arartekoak jakin zuen Azagrako Udalak konponbide bat eskatzen zuela udalerriko zeharbidean zituzten bide-segurtasuneko arazoetarako.

Argitaratutakoaren arabera, bide horrek Azagrako hirigunea bitan zatitzen du, eta kilometro eta erdian zeharkatzen. Bide horretatik 12.000 ibilgailu baino gehiago ibiltzen dira egunero, horietako asko tona askokoak, Azagrako industrialdean dauden enpresei zerbitzua ematera joaten direnak.

Udalerriko alkatearen arabera, zeharbidearen egoera larriagotu egingo litzateke inguruan bi ikastetxe daudela (ikastetxe publikoa eta institutua). Adierazi zuen konponbidearen eskaera ez zela berria, eta Nafarroako Gobernuari jarduketa bat eskatu izan zaiola, duela urte batzuetatik bere titulartasuneko den bitartean.

Azagrako Udalak proposatutako irtenbideen artean zeuden sailhesbide bat eraikitzea edo hirigunera sartzeko eta irteteko biribilguneak jartzea.

Azaltzen zen arazo larrienetako bat ibilgailuak ibiltzen diren abiadura zela, horrek sortzen duen arriskuarekin.

Nafarroako Arartekoak egokitzat jo zuen Garapen Ekonomikorako Departamentura zuzentzea eta honako informazio hau eskatzea:

- Azagrako zeharbidean sor daitekeen segurtasunik ezeko edo arrisku bereziko egoera.
- Bide horrekin lotuta hartu diren edo hartzea aurreikusten diren neurriak, segurtasun-balidintzak hobetzeko asmoz.

Garapen Ekonomikorako Departamentuak txosten hau igorri zuen:

*"Herri-lan, Garraio eta Komunikazio kontseilariak emandako maiatzaren 9ko 68/2007 Foru Agin-*

duaren bidez, Euroestudios SL enpresari esleitu zitzaizkion "Azagrako saihebidia eraikitzekeko proiektua, "Ebroko ardatza" NA-134 errepedean", "Milagroko saihebidia eraikitzekeko proiektua, "Ebroko ardatza" NA-134 errepedean" eta "Valtierako eta Arguedaseko saihebidia eraikitzekeko proiektua, "Ebroko ardatza" NA-134 errepedean" idazteko lanak, 299.880,00 euroko zenbatekoarekin.

Ebroko ardatzaren (NA-134) saihebidia eraikitzekeko proiektuak esleitu aurretik, informazio-azterlan bat idatzi zen, eta, bertan, saihebidien korridore onenak hautatu ziren gaiak ukitutako udalerrri bakoitzerako. Azagrari dagokionez, Departamentuak udalerraren ipar-ekialdean dagoen mendia zeharkatzeko beste aukera bat proposatu zuen, baina udalerrriak berak baztertu egin zuen, mahastiari eragiten baitzion. Beraz, Ebro ibaiaren eta udalerraren artean hego-mendebaldetik igarotzen zen aukera hautatu zen, egungo zeharbidea bezala (berez saihebidia gisa proiektatu zen, baina denborarekin hiri-egiturak xurgatu du), baina udalerritik urrunago.

Aztertutako beste aukera saihebidia udalerraren iparraldean proiektatzea zen. Udalak baztertu egin zuen konponbide hori, udalez gaindiko eragina duen plan sektoriala idatzi zenetik.

Azagrako saihebidierako hautatutako aukera zehazten zuen eraikuntza-proiektua ezin izan zen amaitu; izan ere, behin-behinean onartu aurretik, Ingurumen Inpaktuaren Adierazpenak ezartzen zuen bezala, Ebroko Ur Konfederazioak oniritzia eman behar zion trazatuaren proiektuari.

Trazadura-proiektua idatzi ondoren, bilerak egin ziren Ebroko Ur Konfederazioko teknikariek, Azagrako saihebidia konpontzeko arazoak aztertzeke, informazio-azterlanean onartua. Bilera horietan, saihebidia horren trazadura berriak aztertu ziren berrir, eta 2008ko maiatzaren 15ean dokumentua bidali zitzaion Ebroko Ur Konfederazioari, zegokion txostena egin zezan.

2008ko abenduaren 15ean, Ebroko Ur Konfederazioak txostena egin zuen esanez saihebidia Jabari Publiko Hidraulikoari eragiten zionez, onargarritzat joko zirela lubeta iragazkor bat aurreikusten zuten aukerak, edo lehendik zegoen erliebea nabarmen aldatzen ez zutenak. Horrek esan nahi zuen lubetaren orde 3 kilometro luzeko egitura bat jarri behar zela (hau da, trazadura osoa zubi edo zubibide gisa proiektatu behar zela), edo urpean gelditzeko moduko errepede bat eraiki.

Trazadura berriak aztertu ziren, ibaitik ahalik eta urrunen, baina, hala ere, jabari publiko hidraulikoari eragiten zitzaion, eta gauzatu beharreko egituraren luzera gutxi gorabehera kilometro batera murrizten zen arren, saihebidia osorako aurrekontua nabarmen desbideratzen zen hasieratik. Horregatik guztiagatik, ez zen aurrera egin saihebidia hori eraikitzekeko proiektua idazten.

Bilerak egin dira Azagrako Udalarekin, eraiki gabe geratu den Ebroko ardatzaren saihebidia bakarria izan delako. Herritik hurbilago dauden beste aukera batzuk aztertu dituzte, baina egungo urbanizazioa eta udal-plangintzan aurreikusitakoa dagoen moduan, ezinezkoa da saihebidia-funtzioak egingo lituzkeen errepedea gauzatzeko; izan ere, guztiak zeharbide berri bat izango lirateke, baina herriko beste kale batzuetatik.

Une honetan, Azagrako saihebidiearen proiektua geldituta dago, ez dagoelako nahikoa funts jarduketara berriak egiteko. NA-134 errepedean, Azagra parean, biribilguneak eraikitzekeo proposamena aztertzekeo moduko aukera bat izan daiteke, betiere aurrekontu-erabilgarritasuna izanez gero.

Bestalde, Udalak adierazitako kezka guztiz ulertuta, ikuspegi zorrozki teknikitik, Azagrako zeharbidea ez da IPG (istripuen pilaketa-gunea) edo SHPG (segurtasuna hobetzeko potentzial handiko gunea) gisa hartzen. Azken urteetako istripu-tasaren datuak erantsi dira (2009. urtekoak eta hortik aurrerakoak).

### 3. kapitulua

ofiziozko jarduketak

*Ikus daitekeenez, 2009ko urtarriletik gaur egun arte 25 istripu zenbatu dira. Horietako bitan hildako bana izan da, eta zenbaketa orokorrean ez da zauritu larririk izan eta zazpi zauritu arin izan dira.*

*Nabarmendu behar da 2018an Azagrako zeharbidean IEBBI (Ibilgailuen Eguneko Batez Besteko Intentsitatea) 5.901 ibilgailukoa izan dela (arinak eta astunak), prentsan argitaratutako eta aipatutako artikuluak adierazten dituen 12.000 ibilgailuen oso azpitik".*

Nafarroako Arartekoak, jasotako informazioa baloratu ondoren, honako gogoeta hauek bidali zizkion Departamentuari:

- a Azagrako bizilagunak oso kezkatuta daudela ondorioztatzen da, zeharbideak sortzen duen segurtasunik ezagatik, eta hortik adierazgarria izango litzateke Udalaren eskaera.
- b Departamentuak adierazitakoaren arabera, eraiki gabe gelditu den Ebroko ardatzeko saihebidetarako aurrean gaude.
- c Saihebidetarako ez egitea bide-segurtasunarekin zerikusirik ez duten arrazoiengatik edo zailtasunengatik izan da (ingurumenekoak, aurrekontukoak), nahiz eta haztatu beharreko interes orokorreko alderdiei ere erantzuten dieten.
- d Aipatutako zeharbidetik hurbil bi ikastetxe daude.
- e Ibilgailuek gehiegizko abiaduran zirkulatzen dute bide horretatik, salatzen denaren arabera.
- f Garapen Ekonomikorako Departamentuaren txostenak aipatzen duen aldian, hogeita bost istripu erregistratu dira, horietako bi hildako eta guzti.

Horregatik, erakunde honen ustez, saihebidetarako egiten ez den bitartean, komenigarria izan daiteke, ibilgailuen

arriskua eta abiadura murrizteko neurritzat, biribilguneak eraikitzea, Udalak eskatu zuen bezala.

Horregatik guztiagatik, Nafarroako Arartekoak honako iradokizun hau egin zion Garapen Ekonomikorako Departamentuari:

*"Garapen Ekonomikorako Departamentuari iradokitzea Azagrako zeharbideko bide-segurtasuna hobetzeko neurriak har ditzan. Zehazki, bere garaian planteatutako saihebidetarako gauzatzen ez den bitartean, biribilguneak jartzea iradokitzen da, segurtasuna hobetze aldera, ibilgailuen abiadura murriztearen bitartez".*

Lurralde Kohesiorako Departamentuak idatzi bat bidali zuen esanez, ahal zen neurrian, saihebidetarako eraikitzea edo biribilguneak eraikitzea aztertzeke eta erabakitzeke asmoa zuela, baina jarduketa horiek Departamentuaren aurrekontu-erabilgarritasunaren baldintzapean zeudela.

Erantzun hori ikusi ondoren, Nafarroako Arartekoak iradokizuna onartutzat jo zuen eta jarduketak amaitu zituen.

#### 3.2.6. Itxaronaldi luzeegiak Ibilgailuen Azterketa Teknikoa (AIT) egiteko.

**Administrazio hartzailea:** Garapen Ekonomikorako Departamentua.

**Arloa:** Trafikoa eta bide-segurtasuna.

**Jarduketa:** Administrazioa ikuskatzea.

2019. urtean, hainbat herritarrek ibilgailuen azterketa teknikoko (IAT) zerbitzuari lotutako kexak jarri zituzten.

Kexa guztiak, funtsean, antzekoak ziren, eta interesdunek beren desadostasuna adierazten zuten, IAT azterketak egiteko itxaronaldiak luzeegiak zirela iritzita, bai hitzordua eskuratzeko atzerapenagatik, bai azterketa-lekuetan egin beharreko "ilarengatik"... Agerian uzten zuten, azken batean, bitarteko edo baliabideen gabezia bat egon zitekeela ibilgailuak aztertzeke eskaerei –

gidarientzat nahitaezkoak baitira- zentzuzko epe batean erantzuteko, eta horrek eragozpenak sortzen zizkien kaltetutako herritarrei.

Era berean, hedabideek albisteak argitaratu zituzten, erakunde honek jasotako kexetan adierazitako egoera bera salatzeke.

Horren harira, Diario de Noticias de Navarra egunkariaren 2019ko martxoaren 30eko edizio digitalean honako hauek irakur zitezkeen: “vuelve el colapso a las ITV, con colas de hasta 6 horas en Pamplona y Noáin”; “la odisea de pasar la ITV en Doneztebe” “empresas y usuarios apunta a la nueva normativa como uno de los motivos del aumento de las esperas”; “el 26% de las inspecciones atendidas son conductores de otras comunidades autónomas”. Era berean, Diario de Navarra-k, maiatzaren 8an, izenburu hau zekarren: “ITV: la espera interminable”; “el colapso de las ITV de Guipúzcoa se traslada a Navarra”; “las estaciones de Noáin y Santesteban se ven desbordadas por el trasvase de clientes y el aumento de controles”; “ITV sin cita previa: 9 horas de cola”.

Albiste horiek zehatzak diren ala ez albo batera utzita, aipatzen ziren gehiegizko itxaronaldiek kaltetutako herritarren haserrea adierazten zutelako.

2018. urtean, halaber, antzeko kexaren bat izan zen, eta horren harira, erakunde honek Garapen Ekonomikorako Departamentuari gomendatu zion ibilgailuen azterketa teknikoko (IAT) zerbitzua aztertu eta neurriak har ditzan edo neurriak hartzeko eska dezan, zerbitzu hori denbora- eta kalitate-baldintza egokietan ematen dela bermatzeko, hautemandako itxaronaldi luzeegiak saiheste aldera.

Gomendio horri erantzunez, 2018ko abenduaren 7ko txostenaren bidez, Garapen Ekonomikorako Departamentuak arazo hori konpontzeko hainbat neurri ezarri zituen.

Aurreko guztia aintzat hartuta, eta, dirudienez, itxaronaldi luzeegiak berriro ematen direla ikusita, erakunde honi egoki iritzi zion ofiziozko jarduera bat hasteari,

eta Garapen Ekonomikorako Departamentuari informazioa eskatu zion honako hauei buruz:

- a Aipatutako kexetan eta albisteetan salatutako arazoa (erregistratutako itxaronaldiak, atzeraldien balizko arrazioak, azterketa-leku batzuen saturazioa, etab.).
- b Arazo hori konpontzeko hartutako neurriak edo, hala balitz, aurreikusitakoak, herritarrei zerbitzu egoki bat bermatzeko eta, ahal bada, hura hobetzeko.

Garapen Ekonomikorako Departamentuak txosten hau igorri zuen:

*“Ibilgailuen azterketa teknikoa arautzen duen urriaren 23ko 920/2017 Errege Dekretuak aldaketa nabarmenak ekarri ditu azterketetan eskatutako baldintzetan eta jarduera egiten duten enpresetan. Aldaketa horien ondorioz, ibilgailu bakoitzeko azterketa-denbora areagotu da, eta hori dela eta, azterketak egiteko ahalmena handitu behar izan da ibilgailu-kopuru berberari zerbitzua emateko.*

*Egoera berri horri IAT azterketen eskaeran izandako igoera nabarmena gehitu behar zaio, neurri handi batean Nafarroako Foru Komunitatekoak ez diren ibilgailu gehiago etortzen direlako.*

*Etengabeko solaskidetza izan dugu IAT zerbitzua- ren kontzesiodunekin, eta etengabeko jarraipena egin zaio zerbitzua- ren egoerari, egoera berri honetan emandako ondorioak saihesteko eta arintzeko. Horretarako, neurri hauek hartu dira:*

- a *Lau azterketa-lerro berri baimentzea, 3 Iruñerrian eta 1 Tuteran, eta horrekin batera aztertzaileen kopurua areagotzea, 59tik 86 langilera, eta zerbitzua- ren ordutegiak ere luzatzea, eskaera handieneko estazioetan.*
- b *Aurretiko hitzorduen sistema arian-arian sartzeta, eta webgune eta telefono bidezko harrera-zerbitzua- k hobetzea. Berrantolaketa horrek pilaketa handiak eta aurretiko hitzordurik gabeko arreta-*

## 3. kapitulua

ofiziozko jarduketak

rako itxaronaldi luzeak eragin zituen une jakin batean Noingo estazioan, eta erabiltzaileak kexatu egin ziren. Edonola ere, estazioko titularrak egoera zuzentzeko neurriak ezarri zituen, eta disfuntzio horiek desagertu dira.

Neurri horien bidez, orain ibilgailu-kopuru handiago bati ematen zaio zerbitzua 920/2017 Errege Dekretua indarrean sartu aurretik baino, nahiz eta ibilgailu bakoitzeko azterketa-denbora nabarmen luzatu den. Hala, 2019ko lehen hiruhilekoan, azterketen kopuru osoa 10.000 ibilgailutan areagotu da, joan den urteko epe berarekin alderatuta, eta horrek esan nahi du % 8ko igoera eman dela.

Halere, aipatutako neurriak ez dira nahikoak izan turismoen eta ibilgailu arinen eskaerei behar besteko arintasunez erantzuteko.

Zerbitzuko erabiltzaileen arretan dauden atzerape-nei irtenbide bat emateko, enpresa kontzesiodunek eskaera bat egin dute bi IAT estazio berri jartzeko eta Doneztebeko 3109 IAT estazioan beste lerro bat jartzeko.

Eskaerak onartu dira, eta dagozkion baimenak banatu dira:

- 76/2019 Ebazpena, maiatzaren 29koa, Industria, Energia eta Berrikuntzako zuzendari nagusiarena. Horren bidez, Revisión de Navarra SArI IAT estazio berri bat ezartzeko baimena eman zitzaion II. kontzesio eremuan –zehazki, Galar, Galar Zendea–, eta hura eraikitzeko proiektua onartu zen.
- 77/2019 Ebazpena, maiatzaren 29koa, Industria, Energia eta Berrikuntzako zuzendari nagusiarena. Horren bidez, Tüv Rheinland Navarra SArI IAT estazio berri bat ezartzeko baimena eman zitzaion I. kontzesio eremuan.
- Maiatzaren 23ko 68/2019 Ebazpenaren bidez, Tüv Rheinland Navarra SArI baimena eman zitzaion, Doneztebeko 3109 IAT estazioan aldizkako azterketa egiteko beste lerro bat jartzeko.

Era berean, ezarpen berri horiek azkartzeko, eta enpresa edo lanbide jarduerak abian jartzeko xedearekin administrazioa errazteko neurriei buruzko abenduaren 9ko 15/2009 Foru Legean aurreikusiko ondorioak kontuan hartuta, Nafarroako Gobernuaren 2019ko ekainaren 12 akordioaren bidez, enpresa-proiektu horiek foru-intereseko inbertsioztat hartu dira. Aurreikuspenen arabera, instalazio berri horiek 2020ko hasieran egongo dira martxan”.

Departamentuak emandako informazioa ikusita, non dagoeneko hartutako neurriak eta etorkizunean hartu beharrekoak jasotzen ziren, Nafarroako Arartekoak amaitutzat eman zituen bere jarduketak.

### 3.2.7. Berotegi-efektuko gas-isurketen helburua ez betetzea.

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

**Arloa:** Ingurumena.

**Jarduketa:** Jarduera administratiboa ikuskatzea.

Nafarroako Gobernuak argitaratutako prentsa-ohar baten bidez, Nafarroako Arartekoak jakin zuen berotegi-efektuko gasen 2017ko azken inbentarioan jasotako datuen arabera Nafarroako Foru Komunitatean isurketak % 3,8 igo zirela, 2016. urtearekin alderatuta, eta dagoeneko 5,74 milioi tonara iristen zirela.

Argitaratutako oharren arabera, aipatutako inbentarioak sektore bakoitzak azken emaitzan egindako ekarpena (industria sektorea da gehien isurtzen duena) eta haien eboluzioa (energia-sorkuntzaren sektoreak areagotu zituen gehien isurketak) jasotzen zituen, eta Nafarroako, Espainiar estatuko eta beste estatu batzuetako per capita isurketen arteko alderaketa bat egin zuten.

KLINA-Nafarroako Klima Aldaketaren Bide Orriaren helburuak eta proiektioak betetzeari dagokionez, inbentarioan aipatzen zen haren helburua honako hau zela: 2020an NEG isurketak % 20 murriztea, 2005eko

isurketekiko, eta 2017rako % 18,6ko murrizketa bat aurreikusten zen, errealak (% 16,1) baino 2,5 puntu gehiago.

Azaltzen zenez, 2017a ondoz ondoko hirugarren urtea izan zen non isurketen urtetik urterako igoera eman baitzen, eta 2018rako aurreikusitako murrizketa-helburuekiko desbideraketak arriskuan jartzen zuen isurketen murrizketari buruz 2020rako finkatutako helburua (% 20).

Aipatzen zen 2030. urterako helburua isurketak % 45 murriztea zela, 2005eko isurketekiko.

Aurrekoa ikusita, Nafarroako Arartekoari egokia iruditu zitzaion Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazio Departamentuari informazioa eskatzea aipatutako gaiari buruz eta finkatutako isurketa-murrizketa lortzeko hartutako neurriei edo aurreikusitako neurriei buruz; era berean, informazioa eskatu zitzaion ere azken bi urteetan murrizketa-bidearekiko izandako desbideraketa zuzentzen saiatzeko hartutako neurriei buruz, desbideraketa horrek konpromisoan jar baitezake helburuen lorpena.

Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazio Departamentuak txosten bat igorri zuen, eta bertan adierazten zen, alde batetik, Nafarroak Klima Aldaketaren Bide Orri bat duela, non jasotzen baitira bai isurketak murrizten saiatzeko hartu edo bultzatu beharreko neurriak bai desbideraketa zuzentzeko neurriak. Bestalde, aipatu zuen une honetan 2018. urteari zegozkion jarduketaren txostena idazteko eta eguneratzeko fasean zegoela eta amaitzean igorriko zuela.

Gero, Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazio Departamentuak beste idatzi bat igorri zuen, non adierazten baitzuen KLINAREN 2018ko memoria amaituta zegoela eta Gobernu Irekiaren atarian argitaratu zela herritar guztiei horren berri emateko.

Era berean, idatzi horri argitaratutako azken dokumentuak eranstean zitzaizkion.

Igorritako informazioa aztertu ondoren, Nafarroako Arartekoak egiaztatu zuen 2018ko KLINA memorian jasotako datuak kezagarriak zirela eta 2020. eta 2030. urteetarako ezarritako helburuak betetzeko aukera konpromisoan jartzen zutela. Datuak honako hauek ziren:

- Nafarroan CO<sub>2</sub> isurketen kopuru osoa 5,58 milioi tonara igo zen 2017an; hau da, % 3,96ko igoera, 2016. urtearekin alderatuta.
- KLINAREN egindako proiektioek 2017. urtean -% 18,6 isurketa gutxiago ematen zitzuten, 2005. urtearekin alderatuta. Alabaina, benetan lortutako murrizketa -% 15,9koa izan zen; hau da, aurreikusitakoa baino 2,7 puntu gutxiago.
- 2017. urtea ondoz ondoko hirugarren urtea izan zen non urtetik urterako isurketek gora egin baitzuten; beraz, oraingo joera hau arriskutsua da, 2020. urterako isurketak murrizteko ezarritako helburua betetzeko. Horri dagokionez, jasotako txostenak adierazten duenez, isurketen murrizketak sektoreka honako hauek dira:

### 3. kapitulua

ofiziozko jarduketak

Sektorea	KLINAn proiektatutako murrizketa	Murrizketa erreala (2017)
Elektrizitatearen sorkuntza	-37%	-29%
Industria	-25%	-23%
Garraioa	-7%	-6%
Etxebizitza eta zerbitzuak	-21%	-11%
Lehen sektorea	-1%	-6%
Hondakinak	-7%	-4%
GUZTIRA	-18,60%	-15,87%

Aurreko datu horietatik ondorioztatuko genuke elektrizitate-sorkuntzaren eta etxebizitza eta zerbitzuen sektoreek egin beharko dutela ahalegin handiena ezarritako helburuak betetzeko. Industriaren, garraioaren eta hondakinen sektoreetan lortutako emaitzak KLINAK ezarritako proiektioetatik hurbil zeuden, ezarritako gutxienekora iristen ez baziren ere. Lehen sektorea bakarrik ari zen betetzen ezarritako proiektioak.

Nafarroako Arartekoak gogoratu zuenez, Konstituzioaren 45.1 artikulua garapenerako ingurumen egoki batez gozatzeko guztion eskubidea onartzen du, eta hura zaintzearen betebeharra ezartzen du. Ezartzen du, halaber, botere publikoek bizi-kalitatea babestu eta hobetu behar dutela eta ingurumena defendatu eta lehengoratu behar dutela, ezinbesteko elkartasun kolektiboaren laguntzaz.

Erakundeak zera egiaztatu zuen kezkatuta, azken urteetan hautemandako joera mantenduz gero, ez dira beteko KLINA-Nafarroako Klima Aldaketaren Bide Orriak 2020. urterako ezarritako helburuak (2005eko BEG isurketekin alderatuta, 2020an BEG isurketak % 20 murriztea, eta 2030ean, berriz, % 45).

Horretarako, Nafarroako Arartekoak beharrezkotzat jo zuen Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioiko Departamentuari gomendio hau egitea:

*“Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioiko Departamentuari gomendatzea beharrezko neurri eraginkorrek ezar ditzala KLINA-Nafarroako Klima Aldaketaren Bide Orria dokumentuan 2020rako aurreikusitako isurketen mu-*

*rrizketa urte horretan lor dadin edo, bestela, ahal bezain laster”.*

Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioiko Departamentuak gomendioa onartzen zuela erantzun zuen, eta Nafarroan berotegi-efektuko gas-isurketak murrizteko helburu orokorra ahal bezain laster lortzeko beharrezkoak ziren neurriak hartzeko konpromisoa hartu zuen.

Hartutako konpromisoa ikusita, Nafarroako Arartekoak amaitutzat eman zituen jarduketak.

#### 3.2.8. Larrialdi klimatikoaren adierazpena.

**Erakunde hartzailea:** Espainiako Arartekoa.

**Arloa:** Ingurumena.

**Jarduketa:** Ikuskatze administratiboko eskaera.

Nafarroako Arartekoak hedabideek emandako informazioen bidez jakin zuen bazela gazteen mugimendu garrantzitsu bat eta haren kezka nagusia zela jarduerarik ez zela egiten klima-aldaketari aurre egiteko.

Argitaratutako albiste horiek Espainiako berrogeita hamar inguru hiritan deitutako hainbat manifestazio eta kontzentrazioen berri ematen zuten; Fridays for Future mugimenduak animatutako deialdi horietan, gizakiaren ekintzaren eta hark eragindako klima-aldaketaren ondorioz hondatutako ekosistemen egoera salatzen zuten. Gazteen protestekin batera, hainbat ikerketa zientifikok klima-aldaketaren inpaktuez eta urgentziaz jarduteko beharraz ohartarazten zuten.

Aipatutako argitalpenetatik ondorioztatzen zen, halaber, Espainiako aldarrikapenak berehalako helburu bat zeukala: Klima larrialdiko aldarrikapen bat onartzea, beste herrialde batzuetan, hala nola Erresuma Batuan eta Irlandan, egin zen bezala. Aurrekoarekin batera, albistetan adierazten zenez, 26 elkartek eta GKEk bat egiten zuten aldarrikapen horrekin eta Espainiari anbizio handiagoz jarduteko eskatzen zioten, berotegi-efektuko gasen isurketei zegokienez. Kongsultatutako beste informazio batzuetan adierazten zenez, Europar Batasuneko estatuek berotegi-efektuko gasen isurketa murrizteko aurkeztutako energia-planak ez dira nahikoak Parisko akordioa betetzeko, Espainiak onartutakoa helburura gehien hurbiltzen zenetako bat bazen ere.

Albiste horiek ikusita, Nafarroako Arartekoak egokitzat hartu zuen Espainiako Arartekoarengana jotzea, eta adierazi zion ea, egoki iritziz gero, jardun zezakeen Trantsizio Ekologikorako ministerioaren administrazio-organo eskudunaren aurrean, salatutako gabezia konpontzeari begira.

Espainiako Arartekoak idatzi bat igorri zuen, non adierazten baitzuen aspalditik, eta azken aldiaren gero, jarraipen berezia egiten zela klima-aldaketari lotutako gai guztiei. Adierazten zuen, halaber, ganberak desegin eta hauteskundeak deitzean, gaiari buruzko lege-proiektu baten izapidetzea eten zela eta ez zekitela gobernu berria eratzean berreskuratuko ote zen. Hori dela eta, adierazten zuen komenigarria izango zela gaiari lotutako jarduketak hastea, behin gobernuaren agintaldia amaitu eta inbestiduraren ondorengo gobernu berria eratuta. Azkenik, Espainiako Arartekoak horren inguruan hasitako edozein jarduketaren berri emateko konpromisoa hartu zuen.

Txosten hau amaitzean, Espainiako Arartekoak ez du bidali gaiari buruzko informazio gehiago.

### 3.2.9. LGBTIren aurkako kartelak Iruñeko II. Zabalgunean

**Administrazio hartzailea:** Lehendakartzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentua.

**Arloa:** Gizarte-ongizatea.

**Jarduketa:** Jarduera administratiboa ikuskatzea.

8/2017 Foru Legeak, ekainaren 19koak, LGBTI pertsonen berdintasun sozialari buruzkoak, honela dio 6.1 artikuluan: "Nafarroako Foru Komunitateko administrazio publikoek eta Nafarroako Arartekoak diskriminaziorik ezerako eskubidea zainduko dute, edozein dela ere kasuko pertsonaren sexu-joera, genero-adierazpena eta sexu-identitatea edo familia-taldekotasuna. Administrazio eta erakunde publiko horiek ofizioz jardun ahal izanen dute, salaketa edo kexarik jaso behar izan gabe." Era berean, 58. artikuluan, hainbat portaera tipifikatzen ditu arau-hauste administratibo gisa; horien artean, sexu-orientazioa dela eta pertsonen arbuizate edo gutxiespen publiko eta nabaria inplikatzeko duten ekintzak egitea.

2019ko abuztuan, hedabideek argitaratu zuten Iruñeko II. Zabalgunean "kartel LGBTI fobikoak" jarri zituztela. Karteletan bibliako pasarte bat aipatzen, eta honako hau adierazten zen: "Gizon eta emakumeen arteko ezkontza Jaikoak ezarritako instituzio bat da. Ezkontza homosexuala deabruak ezarritako instituzio profano bat da".

Hori ikusita, Nafarroako Arartekoak egokitzat jo zuen gertaerak Lehendakartzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuari jakinaraztea, kontuan har ditzan eta, hala behar bada, horren inguruan hartuko zituen neurrien berri eman zezan. Zehazki, Nafarroako Foru Poliziak gertaera horien egiletzari buruzko ikerketa bat egin zezala eta egileak epaileen esku utz zitezala edo, bestela, egokitzat jotzen zituzten zigorrak jar zitezala ekainaren 19ko 8/2017 Foru Legearen arabera.

Lehendakartzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuak txosten bat igorri zuen, non adierazten baitzen Foru Poliziaren Buruzagitzak eginbide judizialak hasi zituela. Eginbide horietan gertaeren berri izan eta berehala Ikerketa Kriminalen Arloko langileek hasitako polizia-ikerketaren emaitza jasoko zen.



### 3. kapitulua

ofiziozko jarduketak

Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuak igorritako informazioa ikusita, Nafarroako Arartekoak jarduketak amaitutzat eman zituen.

#### 3.2.10. Larrialdi-zerbitzuen arreta landa-guneetan.

**Administrazio hartzailea:** Osasun Departamentua.

**Arloa:** Osasungintza.

**Jarduketa:** Jarduera administratiboa ikuskatzea.

Komunikabideen bitartez, Nafarroako Arartekoak jakin zuen Marañoño udalerrian 2019ko irailaren 18an pertsona bat zendu zela bihotz-gelditzea izan zue-nean osasun-asistentzia iristeko zain zegoela.

Udalerriko alkateak komunikabideei azaldu zenez, auzoa lurrera erori zen gutxi gorabehera 12:05ean. Auzokide batzuk berehala hurbildu zitzaizkion laguntzeko asmoz, eta 112 telefonora deitu zuten; miokardioko infartu bat edo istripu baskular larri bat zela adierazten zuten. Nonbait, lehen arretako medikua Genevillako kontsultategian zegoen gaixoak artatzen, eta, nahiz eta 112ra dei ugari egin ziren, 25 minututik gora behar izan zuen Marañoñera iristeko. Denbora horretan, gaixoarekin zeuden auzoak, behin eta berriz 112ra etengabe deitzeaz gainera egoeraren larritasunaren berri emateko, bihotz-biriketako bizkortze-maniobrak egin zizkioten. Anbulantziak ordu erdi baino gehiago behar izan zuen iristeko, eta helikopteroa istripua gertatu eta ordubetera iritsi zen; une horretan zendu zen, hain zuzen, erasandako pertsona.

Aurrekoaz gainera, alkateak adierazi zuen egoera hori ez zela ezezaguna eskualdeko biztanleentzat, askotan eraman behar izaten baitituzte senideak auto partikularretan larrialdi-zerbitzuetara anbulantziak berandu iristen zirelako. Aurrez adierazitako guztiagatik, alkateak adierazpena amaitu zuen dei bat eginez tartean dauden erakunde guztiei eta medikuei, kontuan har dezaten zein den udalerrri horien egoera geografikoa eta berariazko jardunbide protokoloak onar ditzaten, bizitakoa bezalako ezbeharrak gerta ez daitezten.

Aipatu argitalpenetan adierazten zuten Marañoño udalerria, Cabredo edo Genevillarekin batera, Goi Egarren zerrendakoak direla, merindadearen mendebaldeko ertzean kokatua, Arabarekin mugan. Eskualde sakabanatua da, biztanle gutxi ditu eta Vianako oinarritzko osasun-guneari dagokio, eta honako udalerrri hauek hartzen ditu: Viana, Cabredo, Aras, Genevilla, Lapoblación eta Marañoño, azkena osasun zentrotik 25 kilometrora dagoena.

Aurrekoa ikusirik, Nafarroako Arartekoak egoki iritzi zion Osasun Departamentuari eskatzea salatutako arazoari buruz informazioa emateko, baita, egoki izanez gero, gaiari buruz hartuko diren edo hartu diren neurriei buruz ere, landa-gune horietako gaixoen larrialdi-zerbitzua hobetzeko.

Osasun Departamentuak txosten hau bidali zuen.

*“Marañoño udalerrian irailaren 18an gertatutakoaren ondorioz, Ospitalez kanpoko Larrialdietako Zuzendariordetzak burututako osasun-jarduketari buruzko azterketa bat egin zuen, eta ondorio hauek bildu zituen:*

- a) *Behar adina baino denbora gehiago hartu zen familia-medikuarekin hitz egiteko (lanegun bateko goizeko ordutegian zen).*
- b) *Behin medikua aurkitu ondoren, erantzun-denbora egokia izan zen.*
- c) *Medikuaren eta erizainaren esku-hartzea lekuan bertan oso egokia izan zen; medikua larrialdietan prestakuntza handia duen profesionala da.*
- d) *Helikopteroan bizi-euskarri aurreratuko errefortzuaren iritsiera-denbora behar baino motelagoa izan zen.* e) *Eta are garrantzitsuagoa, Marañoño bezalako leku batean 77 urte dituen gaixo baten bihotz-biriketako gelditzearen kasuan, ezinezkoa zen ia haren biziraupena, herriko biztanleen ardura-peko desfibrilazioa egin ezean.*

Landa-guneetako larrialdien arazoari dagokionez, jakinarazten dizut:

- *Landa-zentroetan larrialdiko asistentzia lehen mailako arreta-lantaldeek (EAP) ematen dute, lanegunetako eta goizeko ordutegian, eta lantalde hauetako kideek edo landa-larrialdietako (SUR) berariazko langileek egiten dituzten gardien bidez.*
- *Eskumenen ikuspuntutik, profesional horien guztien lana meritu handikoa izanik, arrazoizkoa denez, haien berariazko prestakuntzak eragina du larrialdi estuenetan duten trebakuntzan, eta, bereziki, trebetasuna galarrzten dien kasuistika txikiak ere.*
- *Antolakuntzaren ikuspegitik, profesional horiek ibilgailu partikularretan egiten dituzte joan-etorriak (une honetan autoak erosteko lehiaketa bat izapidetzen ari dira), eta, nolana ere, haiek gidatzen dituzte; beraz, izaten dituzten erantzun-denborak desegokiak dira.*
- *Larritasun handiko egoeren aurrean, bihotz-gelditzeak adibidez (Marañóngo kasua), ezta-rriko trabamenduak, hemorragia handiak, istripu larriak, etab..., biktimaren bizitza salba dezakeen asistentzia-denbora horren murrizta da, ezen ez baitago halakorik bermatuko duen erakunde profesionalik.*
- *Eraginkortasun handiagoa kasuak detektatu eta neurri terapeutikoak ezartzeko orduan, larrialdietan esku hartzen duten osasun-langile guztien aldetik (EAP, SUR, anbulantziak, helikopteroa eta ospitaleak).*
- *Beste talde profesional batzuen inplikazio handiagoa (poliziak, udaltzainak, irakasleak, sorosleak, etab.) bizi-larrialdietan neurri salbatzaileak ezartzeko orduan.*
- *Inplikazio oso berezia leku urrunetako biztanleen bizi-larrialdietan neurri salbatzaileak ezartzeko orduan.*

Nafarroako Arartekoaren iritziz -txostenak aipatutako zailtasunak ulertu eta landa-gunean osasun-zerbitzuak emateko orduan gertatzen diren akatsak kontuan izateko ahaleginean Osasun Departamentuak aipatutako neurriak baloratu arren-, ezarritako neurriak ez dira nahikoak egoera jakin batzuk artatzeko, jarduketa honetakoa, adibidez.

Erakundeak honako hau argudiatu zuen:

Ofiziozko jarduketa honen gaiak bat egiten du Konstituzioaren 43. artikuluan xedatutakoarekin, zeinak osasuna babesteko eskubidea aitortzen duen eta botere publikoei eskatzen dien osasun publikoa antolatu eta babes dezaten, prebentziozko neurrien eta beharrezko prestazioen eta zerbitzuen bitartez. Konstituzioak xedatzen du, halaber, legeak ezarriko dituela guztiok arlo horri buruz ditugun eskubideak eta betebeharrak.

Herritarrek osasunerako duten eskubidearen zaintza modu eraginkor eta egokian egin behar da, eta berdintasun-baldintza eraginkor eta egiazkoetan (9.2 artikulua), partikularren bizilekuaren edo joan-etorriak egiteko dituzten aukera fisiko edo ekonomikoak bazter batera utziz. Horri dagokionez, Konstituzioaren 139.1 artikulua xedatzen du espainiar guztien eskubide berberak dituztela Estatuko lurraldearen edozein bazterretan.

Azkenik, gaiari buruz hartu diren edo hartuko diren neurriei dagokienez, jakinarazten dizut:

- Osasun Departamentuak konpromisoa hartu du Parlamentuaren aurrean, urtebete barru, landa-guneko larrialdietako asistentziaren antolamendu-plan bat aurkezteko.*
- Berriki larrialdietako zuzendariorde bat sortu da, Nafarroa osoko bizi-larrialdien arretan erantzukizuna duena, eta horri esker, lehen aldiz, plan koherente bat antolatu ahal izango da Foru Komunitate osoarentzat.*
- Jadanik Zuzendariordeak bere egin eta abian jarri duen helburuak honako hauek izango ditu ezinbestean:*

### 3. kapitulua

ofiziozko jarduketak

Osasunaren babeserako eskubide konstituzionala, horrela, Konstituzioaren 14. artikulua ezartzen duen legearen aurreko guztion berdintasun-printzipioarekin lotzen da, eta ezin da herritarren artean diskriminazioa eragiten duen inguruabarrik onartu. Estatu sozial batean eraginkorra eta egiazkoa izan behar duen berdintasuna, eta botere publikoei dagozkie haren osotasuna eragotzi edo zaildu dezaketen eragozpenak kentzea.

Bestalde, osasungintza, osasuntsu egoteko pertsona guztiek duten eskubidea babestera zuzendutako zerbitzuen prestazio-multzo gisa ulertuta, zerbitzu publiko funtsezko edo oinarrizkoaren sailkapena jaso du (Autonomia Erkidegoen Finantzaziorako irailaren 22ko 8/1980 Lege Organikoaren 15. artikulua).

17/2010 Foru Legeak, azaroaren 8koa, Nafarroako Foru Komunitatean osasunaren alorrean pertsonak dituzten eskubide eta betebeharrei buruzkoa, osasun-arloan pertsonen eskubideak eta betebeharrak oinarritzen dituzten printzipio orokorren artean biltzen du, "berdintasuna izatea eskueran dauden osasun-zerbitzu guztietarako eta osasun-arloko profesionaletarako sarbidean" (3.1 artikulua).

Foru Lege horrek 5.1 artikuluan aitortzen du Nafarroako osasungintza publikoaren erabiltzaileek duten eskubidea "osasun laguntza integral eta jarraiturako (...) berdintasunez." Osasun-zerbitzuko sarbidearen zuzentasun- eta berdintasun-printzipioek neurri jakin batzuk hartzea eska lezakete Nafarroako zenbait eremutan, beren ezaugarri bereziengatik zerbitzu publikoetarako sarbidean "babesgabe" baldin badaude. Zentzu horretan, honako hau jartzen du Nafarroako Osasunaren Zonifikaziorako Foru Legearen hitzaurrean:

"Bestetik, jarduketa bereziko zenbait oinarrizko eremu ezartzen dira, sakabanaketa-, isolamendu- eta iritsiezintasun-egoera jakin batzuegatik, mugako kokapenagatik edo behea jota egoteagatik bereziki zaila baldin bada lehen mailako arreta emango duen talde bat osatzea edo halako batek funtzionatzea. Jarduketa Bereziko Eremuaren izendapen horrek aukera emango du haiei babes eta baliabide handiagoak es-

kaintzeko, eta modu horretan, eremu horietan ere osasun-sistemak gainerako oinarrizko eremuetan duen antzeko kalitatea izateko.

Era berean, apirilaren 25eko 14/1986 Legeak, Osasunaren Lege Orokorrak ezartzen du: "osasun-asistentzia publikoa espainiar biztanle guztiengana zabalduko da. Sarbidea eta osasun prestazioak berdintasunez egingo dira". Aipatutako legearen 12. artikuluan xedatzen da botere publikoek beren osasun-gasturako politikak bideratuko dituztela osasun-desberdinkeriak zuzentzera eta espainiar lurralde osoan osasun zerbitzu publikoetarako sarbide-berdintasuna bermatzera.

Bestalde, abenduaren 13ko 45/2007 Legeak, landagunearen garapen jasangarriari buruzkoak, helburu nagusien artean begiesten du "kalitatezko oinarrizko zerbitzu publiko batzuk bultzatzea, egokiak landagunearen berariazko ezaugarrientzat, bereziki hezkuntza-, osasun- eta herritarren segurtasun-arloetan". Gainera, lege horrek ezartzen du: "Modu osagarrian, osasun-neurriek osasungintza publikoa landagunearen beharretara moldatzea eskatzen dute, osasun-azpiegiturak osatuz, ekipamenduak mantenduz eta hobetuz, eta kalitatezko osasun-arreta espezializatua sarbidea bermatuz landa-eremu mota orotan", baita aurreikusteko beharra ezartzera iritsiz ere (...), langile publikoak, bereziki irakasleak eta osasun-arlokoak, landagunean egonkor daitezen".

Eragin horretarako, legearen 30. artikulua landaguneko osasun-arloko prestazioa aipatzen du, eta honako hau xedatzen du:

"Landa-guneko herritarrek kalitatezko osasun-zerbitzu publikoetara sarbidea izan dezaten, Programak (Landa Garapen Jasangarriari buruzkoa) honako hauek lortzera bideratutako neurriak ezarri ahal izango ditu:

- a Osasungintzaren hobekuntza, bereziki Lehen Mailako Arreta, batik bat lehentasuna duten landa-guneetan, landa-gune bakoitzean oinarrizko osasun-zerbitzu hurbilak bermatu ahal izateko.

- b Landa-gunean lan egiten duten Osasun Sistema Nazionaleko profesionalen esku jartzea teknologia eta bitarteko modernoak eta, bereziki, telemedikuntza-arlokoak.
- c Landa-gunean bizi diren herritarrak kalitatezko osasun-arretara duten sarbidea hobetzea, bereziki kontuan hartuz larrialdi medikoetarako arreta berezia”.

Bestalde, 31. artikulua, enplegu publikoari buruzkoak, hala xedatzen du: “Landa-gunean haien egonkortasuna bultzatze aldera, Programak, pizgarri administratibo, profesional edo ekonomikoak erabiliz, jarduera profesionala eta bizimodua landa-gunean egiten duten langile publikoentzako berariazko neurriak ezarri ahal izango ditu, batik bat lehentasuna duten landa-guneetan. Neurri horiek lehentasunez ezarriko zaizkie irakaskuntza- eta osasun-arloetako langile publikoei.

Azaldutako aurreikuspen konstituzional eta legeletatik, Nafarroako Arartekoak ondorioz atera zuen landa-guneko osasun-zerbitzuak tratamendu berezia behar zuela, eremu horretan dauden udalerrien egoeran justifikatua, baita aipatu udalerrietan zerbitzua emateak dituen inguruabar berezietan eta gabezietan ere justifikatua; beraz, beharrezkoa iritzi zion aipatu landa-eremuan berariazko neurriak hartzeari, osasun-prestazioaren berdintasun- eta kalitate-printzipioak bermatzen direla segurtatu ahal izateko.

Horrek guztiak Nafarroako Arartekoa eraman zuen Osasun Departamentuari gomendio hau egitera:

*“Osasun Departamentuari gomendatzea berariazko jardunbide-protokoloa landu dezan (edo beharrezko neurriak) landa-guneko osasun-zerbitzuaren prestazioak dituen behar bereziei arreta eskaintzeko, eta modu horretan prestazio horren berdintasun- eta kalitate-printzipioen eraginkortasuna bermatzeko.*

Txosten hau amaitzeko unean, egindako gomendioei buruzko Osasun Departamentuaren erantzunik ez da jaso.

### 3.2.11. Jazarpena Guardia Zibilen seme-alabei Berako ikastetxe batean.

**Administrazio hartzailea:** Hezkuntza Departamendua.

**Arloa:** Hezkuntza.

**Jarduketa:** Jarduera administratiboa ikuskatzea.

Guardia Zibilen Espainiar Elkarrekin adierazpen bat egin zuen, zeinean Guardia Zibilen seme-alabei Beran eginiko jazarpena salatzen zuen. Adierazpenaren arabera, urriaren 12ko ospakizunaren haritik, pintaketak agertu ziren herri horretako ikastetxeko kanpoko horman; honela zioen euskaraz: “Urriaren 12an ez dago zer ospatu. Alde hemendik. Zuek guztiak alde hemendik”.

Elkarrekin iritzi, ez zen ausazkoa pintaketak ikastetxean egitea, baizik eta ikastetxean eskolaratutako guardia zibilen seme-alabei kalte handiagoa eragiteko modu bat besterik ez zen. Elkarrekin ondorioz atera zuen azaldutako ekintza “Nafarroako, Euskadiko eta Kataluniako herrietan Guardia Zibilen seme-alabek aurre egin behar dituzten jazarpen-kasuen erakusgarri bat dela”.

Adierazpena ikusirik eta adingabeengan izan lezakeen eragina, Nafarroako Arartekoari egoki iruditu zitzaion ofiziozko jarduketari hasiera ematea, Hezkuntza Departamentuak honakoak egin zitzaion:

- a Jakinaraziko du Nafarroako ikastetxe publiko zein hitzartuetan guardia zibilen seme-alaba adingabe jazartuen berri izan duen, inguruabar hori dela eta (eraginpekoen eta irakasleen saketagatik edo beste bide batetik).
- b Erantzuna baiezkota izanez gero, guardia zibilen seme-alabak izateagatik adingabeen usteko jazarpenen kasuekin zerikusia duten izapidetutako espedienteak bidaliko ditu.

Hezkuntza Departamentuak txosten bat igorri zuen, eta hau azaltzen zuen:

### 3. kapitulua

ofiziozko jarduketak

- “Ez Hezkuntza Ikuskaritza Zerbitzuak, ez Hezkuntza Departamentuko Idazkaritza Orokor Teknikoak ez zuten Nafarroako ikastetxe publiko zein hitzartuetan guardia zibilen seme-alaba adingabeei eginiko jazarpen-kasuen salaketaren frogarik.
- “Sagrado Corazón–Jesusen Bihotza ikastetxe”-ko zuzendariak honako hau jankarazi zion Ikuskaritza Zerbitzuari:
  - a Ez zuela guardia zibilen seme-alaba adingabeei eginiko jazarpen-kasurik ireki ikastetxean.
  - b Ikastetxean gatazkak sortzen direnean, unean bertan esku hartzen dela eta behar bezala konpontzen direla.
  - c Aurreko ikasturteetan ikastetxeak guardia zibilen seme-alabak izan zituela matrikulatuta, eta ondo integratuta egon zirela hezkuntza-kidegoan; jarraitzen ez bazuten, familiak lekualdatu zirelako izaten zen. Une hartan adingabe matrikulatu bakar bat zegoen ikastetxean.
  - d Ikastetxean era askotako ikasleak zeudela (erlijio, herrialde eta kultura desberdinetakoak), eta errespetuan hezten zituztela eta aniztasuna aberastasun gisa bizi zutela.
  - e Aipatu ikastetxearen kaperan, herriko beste bi lekutan bezalaxe, pintaketak agertu zirela 2019ko urriaren 11n, zeinetan idatzi hau agertzen zen: “ELTZETZUK KANPORA, U-12 EZER EZ OSPATZEA, ALDE HEMENDIK” eta udaleko langileak 2019ko urriaren 16an kaperakoak ezabatzen hasi zirela alde aurreko eskaririk gabe, Udalaren erantzukizuna baita.
  - f Mota horretako pintaketak aldian behin agertzen direla herrian, eta zuzendariak ulertzen zuela ez zeudela zehatz-mehatz guardia zibilen seme-alabei zuzenduta.

- g Ikastetxeak urtero gonbidapen bat jasotzen duela Guardia Zibilen aldetik urriaren 12ko ospakizunaren harira, eta inoiz gorputz horretako kideak joan izan direla ikastetxera “Pantalla Adiskideen” gaiari buruz hitzaldiren bat ematera.

Hezkuntza Departamentuak emandako informazioa ikusirik, Nafarroako Arartekoak gaian izandako esku-hartzea amaitu zuen, ez baitzuen ikusten egoerak gogorarik, iradokizunik edo legezko betebeharririk gogoraraztea eskatzen zuenik.

#### 3.2.12. Zailtasunak atzerrian jaiotako adingabeei futbol-lizentziak jaulkitzeko.

**Erakunde hartzailea:** Espainiako Arartekoa.

**Arloa:** Kirola

**Jarduketa:** Jarduera administratiboa ikuskatzea.

Komunikabideen bitartez, Nafarroako Arartekoak jakin zuen atzerrian jaiotako haurrei lehiaketa amateurrean jokatzeko ematen diren futbol-lizentziak jaulkitzeko zailtasunak zeudela.

Argitaratu zenaren arabera, arazoaren jatorria FIFArekin arau baten zegoen, hain zuzen, adingabeen salerosketa eragotzi nahi duena, baina, ondorioz, lurralde-federazioek (Nafarroan, Nafarroako Futbol Federazioa) eman beharreko lizentzien prozesua ikaragarri atzeratu egiten zela.

Atzerrian jaiotako adingabeei zegokienez adierazten zen, espainiar herritartasuna izan edo ez, prozesuan zehar agiri ugari aurkeztea eskatzen zitzaizela (gehiago herritartasuna ez zutenei), eta horrek ondorioak zituela adingabeengan, ezin baitzuten kirola egiteaz gozatu. Murrizketa horrek ere eragina zuen bidaidetik gabeko adingabe atzerritarrengan.

Adierazitakoaren arabera, nazio- eta nazioarte-mailako arazo baten aurrean zeuden (hainbat lurralde-federazioei eragiten baizien), eta nazioarteko futbol-agintzariak lanean ari zirela jadanik gaian.

Kirol Kontseilu Gorenak gaiari buruz ere bere iritzia emana zuen: Espainian legalki zeuden adingabeen parte-hartzea eragotzi edo zaildu lezakeen edozein oztopo edo murrizketa ezabatu behar zen (jaiotza-lekua zein den ere).

Aurreko albisteak ikusirik, Nafarroako Arartekoak egoki iritzi zion Espainiako Arartekoari arazoa jakinarazteari, hark egoki ikusiz gero, jarduketaren bat egin zezan Kultura eta Kirol Ministerioaren administrazio-organo eskumendunaren aurrean, planteatutako arazoa konpondu edo hobetzeko neurriak har zitzaizkien.

Espainiako Arartekoak erantzuna igorri zuen adieraziz asmo hori eduki antzekoa zuen bere erakundeko beste jarduketa batzuekin lotuta zegoela; beraz, guk jakin genezan, Kirol Kontseilu Gorenak emandako erantzuna bidaltzen zitaigun. Hartan, honako hau jakinarazten zen:

*"Erakunde hartatik CSDri (Kirol Kontseilu Gorenak) informazioa eskatzen zaio Espainiako Futboleko Errege Federazioaren (RFEF) aldetik izaera ez-profesionala duten kirol-lehiaketetan atzerritar adingabeek futbolean jokatzeko federazio-lizentzien izen-ematean eginiko aldetik izaera ez-profesionala duten kirol-lehiaketetan atzerritar adingabeek futbolean jokatzeko federazio-lizentzien izen-ematean eginiko izapidetzearen inguruan, eta CSDri hertsiki eskatzen zaio hartu dituen edo hartzea aurreikusituen dituen neurrien berri emateko, RFEFk lizentziak jaulki ditzan espainiar ordenamendu juridikoak agindutakoaren arabera, baita haien emaitza ere.*

*Federazio-lizentzien izapideei buruzko lehen auziari dagokionez, 10/1990 Legearen 32.4 artikularen arabera, urriaren 15ekoak, Kirolari buruzkoa, federazio autonomikoen modu esplizituaren dute egotzita kirol-lizentziak jaulkitzeko eskumena, betiere estatuko federazioan badaude, arlo nazional eta autonomikoan eragin litzaketan ondorio bikoitzen kaltetan izan gabe. Aipatu artikuluen jarraitzen du esanez lizentzien jaulkipena estatu-mailako egoki den federazioak hartuko duela bere gain, betiere "beharrezkoa denean dagokion nazioarteko kirol-federazioaren alde au-*

*rreko bisa edo baimena, eta bereziki horrela eratoritzen denean aipatu nazioarteko federazioetako estatutuetatik".*

*RFEFa, estatu-mailako federazioa den aldetik, FIFAren parte da, izaera pribatuaren duen nazioarteko elkartearen, eta behartuta dago hark eman ditzakeen arauak onartu eta betetzera. Esku artean dugun gaiari dagokionez, atzerritar kirolari adingabeen lizentzien izapidetzea, alegia, RFEFak ezinbestean bete behar duen FIFAren araudia Jokalarien Estatutu eta Transferentziari buruzko Araudia (RETJ) da. Xedapen horrek, Europako Batzordeak eginiko eskakizunei moldatzeko futbol-jokalarien eskualdatzei buruzko jatorrizko araudia aldatu zuena, adingabeei buruzko agindu batzuk barne hartzen ditu atzerritar adingabeen segurtasuna eta integritatea zaintzeko borondatean oinarritutako, jatorrizko herrietatik etorkizunean profesional gisa futbolean aritzeko lekualdatzen dituzten bitartekariaren balizko abusua saihesteko. Praktika hori 2008. urtean "Save the Children" erakundeak argitaratutako "Haurrak lehiaketan" izenezko txosten batean salatu zen, zeinean baieztatzen zen gero eta adingabe gehiago iristen zirela europar herrialdeetara, batik bat Afrikatik eta Hego Amerikatik, futbol profesionalean etorkizun oparora agintzen zirenen balizko agenteek engainatuta. Adingabe horiek duten babesgabetasuna horren handia da, ezen askok hiri handietako kaleetan bukatzen baitute, familiengandik urrun, bisarik eta itxaropenik gabe". Txostenak jarraitzen du esanez "futbol-merkatuak dirutza-kopuru handiak mugitzen dituela mundu-mailan eta mundu-mailako klub-egitura baten inguruan antolatuta dagoela, nazio- edo erkidego-mailako edozein legeren gainetik gobernatzen dena. Horregatik, eta futbol-erakunde gorenak, FIFAk, zorrotz samarra den araudi bat izan arren, futbol-merkatuan inplikaturako aldeetako batzuek sarritan legaltasuna urratzen dute [...] FIFAk jadanik onartu du futbolariaren salerosketaren arazoak duen larritasunaz. [...] jokalarien salerosketa eta agente ilegalak direla kontinenteak aurka egin behar dituen arazo larrietako batzuk, kontuan hartuz lizentziarik gabeko agenteek afrikar gazteak erakartzeko ahalmena dutela, agindu egiten bai-*

### 3. kapitulua

ofiziozko jarduketak

*tiete karrera bat europar futboleant, sarritan, existitzen ez dena ere". Araudi horrekin FIFAk adingabeen babesa bilatzen du, eta, horretarako, ikusiko dugun bezala, baldintzak jartzen dizkie estatuko federazioei atzerritar jokalarien lizentziak jaulkitzeko orduan.*

*Bereziki, FIFAREN RETJren 19. artikulua Jokalariaren Estatutuaren Batzordeak izendatutako Azpi-batzordearen onarpena eskatzeko betebeharrak ezartzen die federazio nazionalari, Nazioarteko Transferentzia Ziurtagiriaren (CTI) edo futbolariaren lehen izen-ematearen aurretik, lehen aldiz izena eman nahi duen herrialdekoa ez den kasuan. Agindu horren arabera, ezin da adingabeen nazioarteko transferentzia edo lehen izen-ematea baimendu izen-ematea eskatzen den herrialdekoa ez bada, jokalaria salbuespen hauetakoren bat betetzen duela ziurta dezakeenean izan ezik:*

- 1 *"Jokalaria gurasoek helbidea aldatzen badute klub berriak egoitza duen herrialdera, futbolarekin erlazioa ez duten arrazoiengatik".*
- 2 *"Transferentzia EBko edo EEEko lurraldearen barruan egiten denean eta jokalaria 16 eta 18 urte artean dituenean". Kasu horretan, osagai erabakitzailea EB barruan eginiko lekualdatzea da, eta jokalaria herritartasunak ez du garrantzirik. Kasu horien barruan, izen-ematea egin nahi duen klubak honako betebeharrak hartu behar ditu bere gain:*
  - *Jokalariari eman behar dio eskola-prestakuntza edo futbol-mailako gaikuntza egoikia, estandar nazional onenekin bat egiten dutenak.*
  - *Jokalariari prestakuntza akademikoa edo eskola-mailakoa bermatu behar dio, edo haren bokazioarekin bat datorren formazioa, jokalaria profesional gisa jardura utzi gero, futbol-arlokoa ez den karrera bat hasten utziko diona.*

- *Beharrezko aurreikuspenak egitea jokalaria ahalik eta modurik egokienean laguntzen zaiola bermatzeko (etxebizitza-baldintza egokiak familia batean edo klubaren ostatu batean, klubak tutore bat esleitzea, etab.).*
- *Betebehar horien frogak ematea federazio nazionalari.*

- 3 *"Jokalari muga nazionaletik 50 km-tik behera bizi denean eta aldameneko elkarteko klubak ere muga beretik 50 km-tik beherako distantzian dagoenean aldameneko herrialdean". Kasu horretan eskatu egiten da tartean dauden bi federazio nazionalak beren baimena eman dezaten.*

*RETJk beraz honela sailkatzen du 19. artikulua: "nazio-mailako nahitaezko xedapena, elkartearan araudian aldaketarik gabe sartu beharrezkoa" (RETJren 1.3 artikulua). RFEFk, bere Araudi Orokorren 120. artikuluan, 5. eta 6. ataletan, RETJren 19. artikulua transposizioa egiten du, bere egungo idazketan, 18 urtetik beherako EBkoak ez diren atzerritar futbolariari erreferentzia eginez. RFEFaren Araudi orokorraren aldaketa hau Zuzendaritza Batzordeak onartu zuen 2014ko ekainaren 30ean, kontuan izanik 120. artikulua helburua futbolari adingabeei babes egokia ematea zela; ondoren, 2014ko uztailaren 4an CSDren kirol-elkartean erregistro orokorrean inskribatu zen.*

*Txosten honen datan, CSDn 23 kirolari adingabeen helegiteak aurkeztu dira RFEFak federazio-lizentzia ez izapidetzeko erabakiaren aurka, aipatu xedapenetan oinarriturik. Aurkeztu diren 21 helegiteetatik, 10 ezetsi dira, 6 onartu dira eta 7 ebatzeko zain gelditu dira.*

*CSDren onarpen-ebazpenak, besteak beste, kirolko indarkeriaren, arrazakeriaren, xenofobiaren eta intolerantziaren aurkako uztailaren 11ko 19/2007 Legearen bigarren xedapen gehigarrian oinarritu dira. Xedapen horrek kirol-erakunde guztiek Espainian legez dauden atzerritarrei eta haien senideei kirol-jardura ez-profesionaletan parte hartzea eragozten edo zailtzen dieten oztipoak*

ezabatzea sustatzen du. Lege horrek urriaren 15eko 10/1990 Legearen 32.2 artikulua aldatu zuen, "Espainian legez dauden atzerritarrei eta haien familiei federazio autonomikoek antolatzen dituzten jarduera ez-profesionalen parte hartzea eragozten edo zailtzen dien edozein oztopo edo murrizketa ezabatzeko" duten betebeharrak gaineratzeko.

Zentzu horretan, urtarrilaren 4ko 4/2000 Legeak, atzerritarrek Espainian dituzten eskubide eta askatasunei eta haien gizarteratzeari buruzkoak, honako hau xedatzen du 2 ter artikuluan: "Botere publikoek atzerritarrek Espainiako gizartean erabat integratzea sustatu behar dute, eta, horretarako, kide diren pertsonen parte-hartze ekonomikoa eta politikoa ez ezik, haien partaidetza soziala eta kulturala ere sustatu behar dute".

Kirol-federazioak erakunde pribatuak diren arren, eskuordetzaz esleitura dituzten funtzio publikoak betetzen dituzte; beraz, Espainiako ordenamendu juridikoak beren jarduera gauzatzeko xedatzen dituen arauak betetzea eskatzen zaie, eta, besteak beste, herritartasunagatik edo jaioterriagatik diskriminaziorik ez izatearen printzipioaren arabera jardun behar dute, eta atzerritarrek kirol-jarduerean parte har dezaten ahalbidetu eta sustatu behar dute, betiere legezko egoeran baldin badaude Espainian.

RFEFk lizentziak Espainiako ordenamendu juridikoaren arabera emateko CSDk hartu dituen neurriei dagokionez, adierazi den bezala, erakunde horrek 6 onarpen-ebazpen eman ditu, eta RFEFri agindu dio berehala eman dezala kirol-lizentzia jokalariei adingabearen alde; izan ere, kasu partikular horietan, RFEFren Araudi orokorrean eta REJn jasotako kontrol-tresnen aplikazioa zorrotzegia izan zen, eta diskriminazio-egoerak eragin zituen kirol federatuan. Administrazioak aipatutako estatu-legedia aplikatuz zuzendu zituen jarduketa horiek, gure ordenamendua arautzen duen hierarkia arauemailearen printzipioari dagokionez; horrela, saihestu egiten da adingabea kirol-jarduera bat

egiteko aukerarik gabe gelditzea dagokion federazio-lizentziarekin.

Aipatutako informazioa ikusirik, Espainiako Arartekoak adierazi zuen: "aurreko informazioa kontuan hartzeko kalterik gabe, eta bereziki, RFEFren 15. zirkularrean jasotakoa, adingabeei eta haien interes gorenari zor zaien babesari buruzko kontrol-tresnak aplikatzeko oinarri gisa, kasu honetan, gainera, kontuan hartu beharreko beste auzi batzuk ere badaude, argitaratutako informazioak aipatzen dituenak, hau da, tartean dauden erakunde guztiek konponbideak bilatu behar dituztela izapidetze administratibo hori arintzen saiatzeko. Eta horrek bat etorri behar du adingabearen kirol-lizentzia inskribatzeko aukera ematen duten araudi eta eskakizunen aplikazioarekin, haren eskubideak eta babes berezia babestuz".

Espainiako Arartekoak bere idazkia amaitu zuen adieraziz eskuragarri zegoen informazioa eta abian zeuden konponbideak ikusita, esku-hartze baterako erabakigarriak izan zitezkeen jarduketan emaitzaren zain izatea erabaki zuela.

### 3.2.13. Telefono eta Internet zerbitzuak etetea, Petilla Aragoi.

**Administrazio hartzaileak:** Lurralde Kohesiorako Departamentua eta Unibertsitate, Berrikuntza eta Eraldaketa Digitaleko Departamentua.

**Arloa:** Zerbitzu publikoak.

**Jarduketa:** Jarduera administratiboa ikuskatzea.

Komunikabideen bidez, Nafarroako Arartekoak jakin zuen Petilla Aragoiko bizilagunak hainbat egunez telefonorik eta internetik gabe egon zirela. 2019ko azaroaren 12ko albiste baten arabera, telefono- eta Internet-zerbitzuak ez zuen funtzionatu aurreko ostiraletik.

Herriko alkatearen adierazpenak jasota, adierazi zen zerbitzua "irradi bidez jasotzen zela, ez kable bidez", eta "txitean-pitean bakartuta" egoten zirela. Ondorioz, behin eta berriz pairatzen zuten arazo baten aurrean



### 3. kapitulua

ofiziozko jarduketak

zeudela ondorioztatu zen. Zentzu horretan, adierazten zen aurreko udatik hona, arazoa hiru aldiz errepikatu zela, lehen ere gertatzen zela, baina ohiko bihurtzen ari zela, eta gero eta denbora gehiago behar zela irtenbide bat emateko.

Era berean, Movistarrekin eginiko kudeaketak aipatu ziren, nonbait arazoa azkar konpontzeko balio izan ez zutenak.

Azkenik, zerbitzuaren gabeziak sortzen zituen zenbait arazoren berri eman ondoren, adierazi zen Gobernuak landa-ingurunea sustatu eta despopulazioaren aurka borrokatu nahi bazuen, lehenik eta behin hone-lako gauzak gertatzea saihestu behar zuela.

Nafarroako Arartekoak egoki iritzi zion idazki bat bidaltzeari Unibertsitate, Berrikuntza eta Eraldaketa Digitaleko Departamentuari eta Lurralde Kohesiorako Departamentuari, sortutako arazoari buruzko txostena egin zezaten eta, egoki izanez gero, hartu asmo zituzten neurriei buruzkoa.

Unibertsitate, Berrikuntza eta Eraldaketa Digitaleko Departamentuak honako txosten hau igorri zuen:

*"Izan ere, Administrazio honek jakin du iragan azaroaren 8tik 18ra bitartean eten larria eta iraunkorra izan dela Nafarroako Petilla Aragoi udalerrian telefonia finkoko eta Interneterako sarbideko zerbitzu publikoan (baita telefonia mugikorreko zerbitzuaren etena ere). Udalerrri horretako udalak adierazitako egoera bat da, eta sarritan errepikatzen dela dio.*

*Aldez aurretik, labur-labur azaldu behar da problematika horren testuinguru orokorra.*

*Komunikazio elektronikoaren zerbitzuen barruan, telefonia finkoko eta Interneterako sarbideko zerbitzuak zerbitzu unibertsal gisa definitzen dira.*

*Komunikazio elektronikoaren oinarritzko zerbitzuetako bat da, eta eskatzen duten erabiltzaile guztiei bermatzen zaie zerbitzu horren prestazioa, kokapen geografikoa edozein dela ere, zehaztutako kalitatearekin eta arrazoizko prezioarekin. Zehazki,*

*Telekomunikazioei buruzko maiatzaren 9ko 9/2014 Legearen 25. artikulua ezartzen du azken erabiltzaile guztiek komunikazio elektronikoaren sare publikorako konexioa lor dezaketela kokapen finko batetik, baldin eta haien eskaerak arrazoizkotzat jotzen badira, erregelamendu bidez zehaztutako moduan. Konexioak ahots-, fax- eta datu-komunikazioak egiteko aukera eman behar du, Internetera modu funtzionalean sartzeko abiadura nahikoan, eta banda zabaleko datu-komunikazioak egiteko aukera eman behar du, segundoko 1Mbiteko beherezko noranzkoan. Zerbitzu unibertsalaren erregelazioa, aipatu maiatzaren 9ko 9/2014 Legean jasoa, komunikazio elektronikoaren zerbitzuak emateko baldintzei, zerbitzu unibertsalari eta erabiltzaileen babesari buruzko erregelamendua onartzen duen apirilaren 15eko indarreko 424/2005 Errege Dekretuak garatzen du gaur egun (eta lege horretan aurreikusitako erregelamenduarauak onartzen ez diren bitartean). Bestalde, zerbitzu unibertsalean integratutako zerbitzu horiek ematen direla bermatzeko izendatutako operadorea, gaur egun eta 2019ko abenduaren 31ra arte, Telefónica de España, S.A.U. da, horretarako abenduaren 28ko 1517/2018 Errege Dekretuaren bidez izendatua.*

*Telekomunikazioei buruzko maiatzaren 9ko aipatutako 9/2014 Legearen 69. artikulua arabera, Ekonomia eta Enpresa Ministerioaren eskumena da operadoreei dagozkien zerbitzu publikoko betebeharren kontrola eta jarraipena egitea. Ministerioak berak horri buruz jakinarazi duenez, izendatutako operadorearekin zuzenean konpondu ezin izan diren erabiltzaileen erreklamazioak Erabiltzailearen Arretarako Bulegora edo Telekomunikazioetara (telefono bidezko arreta (tel.968010362 eta 901336699) bideratu ahal izango dira edo erreklamazioen aurkezpen telematikoa (<http://www.usuariostelego.gob.es;>) egin ahal izango da.*

*Azaldutakoaren ondorioz, telekomunikazioen zerbitzu unibertsala deiturikoari dagokionez, Telefónica de España, S.A.U. (Movistarren izen komertziala) operadoreari dagokio gaur egun zer-*

bitzu hori bermatzeko betebeharra. Zerbitzu hori behar bezala ematen ez bada, hura kontrolatzeko eta exijitzeko eskumenak Ekonomia eta Enpresa Ministerioari soilik dagozkio (Aurrerapen Digitale-rako Estatu Idazkaritza (Telekomunikazioen eta In-formazio Teknologien Zuzendaritza Nagusia), eta hari zuzendu behar zaio dagokion erreklamazioa, Telekomunikazioen Erabiltzailearen Arretarako Bulegoaren bidez.

Bestalde, indarrean dagoen legediaren arabera, eta telefonia finkoaren kasuan ez bezala, ez dago estaldura unibertsalaren betebeharririk telefonia mugikorrean. Gaur egun, telefonia mugikorra ez da "zerbitzu unibertsala", eta, beraz, Administrazio Publikoak ezin ditu telefonia mugikorreko operadoreak behartu estaldura leku jakin batzuetan izatera. Telefonia mugikorreko operadoreen estaldura-betebehar orokorrak, emandako emakideten ondoriozkoak, lurralde nazional osoko biztanleria-ehunekoei dagozkio, eta horrek esan nahi du, praktikan, ez dagoela estaldura-betebeharririk gure Erkidegoko landa-lurraldeetan.

Aurrekoa gorabehera, adierazi behar da operadore batekin kontratatutako telefonia mugikorreko zerbitzua merkataritza-harreman pribatuen eremuan sartzen dela, eta, beraz, zerbitzu horretako gabeziei dagozkien erreklamazioak, hala nola zerbitzuaren etenak (dagozkien kalte-ordainak ekar ditzaketenak), justizia-auzitegietan ez ezik, Ekonomia eta Enpresa Ministerioaren Telekomunikazioen Erabiltzailearen Arretarako Bulegoan ere egikaritu daitezkeela. Helburua da dagokion espedientea bideratzea eta, hala badagokio, Aurrerapen Digitale-rako Estatu Idazkaritzak dagokion ebazpena ematea; ebazpen hori nahitaez bete beharko du bere eginkizunak bete ez dituen operadoreak.

Beraz, adierazi den bezala, telekomunikazio-zerbitzu publikoak (eta erabiltzaileentzako arreta) kontrolatzeko eta ikuskatzeko eskumenak Ekonomia eta Enpresa Ministerioari dagozkio, eta Telekomunikazioen Ikuskaritzako Probintziako Buruzagitzen bidez gauzatu behar ditu (Nafarroan: [jpnavarra@mineco.es](mailto:jpnavarra@mineco.es)); izan ere, Konstitu-

zioaren 149.1.21 artikulua arabera, telekomunikazioak Estatuaren eskumen eskusiboa dira.

Aldez aurretik azaldutako guztia gorabehera, eta nahiz eta, azaldu den bezala, telekomunikazio-zerbitzu unibertsalaren betetze-mailaren jarraipena eta kontrola Nafarroako Gobernuaren eskumenekoa ez izan, Nafarroako Gobernuak badaki landaguneen despopulazioaren eta marjinazioaren aurkako borroka inplikaturako administrazio guztien jarduketa irmoa eskatzen duela, bakoitzak bere esparruan. Hori dela eta, Gobernu Estatu Administrazio Orokorrari zuzendu zaio, eragindako telekomunikazio-operadoreei eta, bereziki, zerbitzu unibertsala ematera behartuta dagoen operadoreari (Telefónica de España, S.A.U.) eskatzeko, ahalik eta arreta handienarekin konpon ditzaten Petilla Aragoi telekomunikazio-zerbitzuak dituen gabezien arazoak, detektatu ziren zerbitzuen eteteagatik egoki diren zehapenei edo kalte-ordainei buruzko espedienteak izapidetu ala ez, eta zuzenean izendatutako operadorearekin ebatzi ahal izan ez diren erreklamazioak Telekomunikazioen Erabiltzailearen Arretarako Bulegoaren bitartez bideratzeko kalterik gabe. Era berean, Nafarroako Gobernuak Telefónica de España, S.A.U. operadoreari eskatu dio arreta handiagoz konpon ditzala kaltetutako udalerriko telekomunikazio-zerbitzuaren gabezia-arazoak, deskribatutakoa bezalako egoerak berriz gerta ez daitezen".

Bestalde, Lurralde Kohesiorako Departamentuak honako txosten hau igorri zuen:

"Lehenik eta behin, espediente honetan bertan Transformazio Digitaleko Zuzendaritza Nagusiak bidalitako erantzunean jakinarazitakoa bidali behar da. Bertan adierazten denez, etendako telekomunikazio-zerbitzuak bermatzeko betebeharra Telefónica de España, S.A.U (Movistar) operadoreari dagokio, eta haren kontrolaren eskumenak, Ekonomia eta Enpresa Ministerioari soilik.

Hala ere, Eraldaketa Digitaleko Zuzendaritza Nagusiak Tokiko Administrazioaren eta Despopulazioaren Zuzendaritza Nagusiari eta Telefónica de

## 3. kapitulua

ofiziozko jarduketak

*España, S.A.U.ri zuzendutako komunikazioen berri izan du, Petilla Aragoi gertatutako telekomunikazio-zerbitzuak eteteari dagokionez, eta, era berean, Zuzendaritza Nagusi hori arazo horren inguruan egiten ari den jarraipen bereziaren berri izan du.*

*Bestalde, adierazi behar da despopulazioak eragindako eremuetan telefonia- eta Internet-zerbitzu egokiak eskuratzea funtsezkotzat jotzen dela Toki Administrazio eta Despopulazio Zuzendaritza Nagusia despopulazioaren aurka borrokatzeko gaitzen ari den estrategian, eta, horregatik, lehentasunezkoa dela harentzat".*

Bidalitako txostenak eta Lurralde Kohesiorako Departamentuak eta Unibertsitate, Berrikuntza eta Eraldaketa Digitaleko Departamentuak egindako jarduketak ikusita, Nafarroako Arartekoak amaiera eman zion gai horretan izandako esku-hartzeari.

### 3.3. HERRIAREN DEFENDATZAILEEN XXXIV. KOORDINAZIO JARDUNALDIAK.

Nafarroako Arartekoa Estatuko eta autonomia-erkidegoetako gainerako Arartekoekin bildu zen Herriaren Defendatzaileen XXXIV. Koordinazio Jardunaldiak egiteko. Jardunaldiak urriaren 15ean eta 16an izan ziren Sevillan eta Tarifan (Cadiz), eta "Bidaiderik gabeko adingabe atzerritarrentzako arreta" izan zuten gaitzat.

Bilera horretan izan ziren Espainiako Arartekoa, Andaluziako Herriaren Arartekoa, Kataluniako Síndic de Greuges, Aragoiko Justizia, Euskadiko Arartekoa, Galiziako Valedora do Pobo, Valentziako Erkidegoko Síndic de Greuges, Kanarietako Komuneko Diputatua, Gaztela eta Leongo Komuneko prokuradorea eta Nafarroako Arartekoa.

Jardunaldien amaieran, Herriaren Defendatzaileek honako ondorio hauek atera zituzten:

"1. Bidaiderik gabeko adingabe atzerritarrekin hartzen diren erabaki guztiak adingabe horien interes gore-

nari erantzuteko eskatzen dugu, haurren izaera atzerritarren izaeraren ginetik lehenetsiz.

2. Botere publikoei eskatzen diegu kolektibo horri arreta eman diezaioten haurren babesaren ikuspegitik, araudia eta erabaki judizialak betez, eta Haurren Eskubideen Batzordearen gidalerroak onartuz, haur behartsuenei ematen zaien tratuan bikaintasunaren alde egiten baitute.
3. Gogoan izan behar dugu giza salerosketaren biktima izan diren familia-erreferenterik gabeko haur eta nerabe atzerritarren ahultasun berezia dela-eta, botere publikoek nahitaez areagotu eta indartu behar dutela adingabe horien babesa.
4. Europar Batasunak eta administrazio publiko nazional guztiak berme-babeseko sistema bat ezartzeko duten erantzukizuna gogorarazten dugu, arrazionaltasunaren, eraginkortasunaren, elkartasunaren eta leialtasun instituzionalaren printzipioetatik abiatuta.
5. Botere publikoei eskatzen diegu bidaiderik gabeko adingabe atzerritarrak erabat integra ditzaten gure gizartean Espainiako lurraldean dauden bitartean, eta aukera eman diezaioten erantzukizunez horren parte izateko.
6. Ziur gaude familia-erreferenterik gabeko adingabe atzerritarren presentzia ez dela babes-sistemarako zama bat; aitzitik, balio handiko ekarpena da harrera-gizartearen garapenerako.
7. Gogoratzen dugu beharrezkoa dela adingabe horien jatorrizko herrialdeekin lankidetzan aritzea, immigrazio ez-segurua prebenitzeko eta, hala badagokio, familia berrelkartzeko aberriratzeko prozesuek beti haien interes gorenari erantzuten diotela bermatzeko.
8. Botere publikoetatik bidaiderik gabeko adingabe atzerritarrei arreta emateko plan estrategiko nazional bat eskatzen dugu, haur, nerabe eta gazte horien babesa ziurtatuko duena eta lurraldeen artean modu koordinatu, solidario, ordenatu eta ardurasun arreta emateko beharra baloratuko duena.

9. Tutoretzaperik at gelditu diren gazteei arreta emateko planak egitea eskatzen dugu, adin-nagusitasunera iristean haien babesa automatikoki eten ez dadin eta gizarte-bazterketa eta marjinazioan eror ez daitezen.

10. Berariaz azaltzen dugu gure iritzia bidaidetik gabeko nerabe eta gazte atzerritarren kriminalizazioaren aurka, eta administrazioen berehalako erreakzioa eskatzen dugu haien oinarrizko eskubideak errespetatuak izan daitezen, eta, aldi berean, komunikabideak, erakunde publikoak, pribatuak eta herritarrek, oro har, gehiago sentsibilizatzea, haien estigmatizazioa eta gizarte-alarma geuzuzko eta joerazko informazioekin ez hauspotzeko."

4.2.1 epigrafean adierazi bezala, ondorio horien edukia Nafarroako Gobernuko Gizarte Eskubideen Departamentuari helarazi zitzaion. Horiei erantzunez, Departamentuak txosten hau igorri zuen:

1 "Defentsa Bulegoek gomendatzen dute bidaidetik gabeko adingabe atzerritarrei arreta emateko Plan estrategiko nazional bat egitea, jatorrizko herrialdeekin egindako lankidetzak akordio oinarrizko diseinua, ebaluazioa eta finantzaketa jasoko dituen, eta prebentzioa, babesa eta, hala badagokio, itzulera modu integralean landuko dituen, adingabe horien interes gorenaz ziurtatuz.

Gomendioa onartu da. Departamentu honek Plan hori eskatu du Osasun, Gizarte Zerbitzu eta Berdintasun Ministerioan autonomia-erkidegoen artean egin diren bileretan.

2 Defentsa Bulegoek gomendatzen dute hobekuntzak egitea MENA Erregistroan eta administrazio zentralak autonomia-erkidegoen ekarpenekin egin dituen datuak eta estatistikak biltzeko prozesuetan.

Gomendioa onartu da. Hala jakinarazi diogu Administrazio Zentralari, horretarako ezarritako partaidetza-organoen bidez.

3 Defentsa Bulegoek gomendatzen dute Gobernuaren Dekretu bat onartzea, zeinak bidaidetik gabeko adingabe atzerritarren adina ebaluatzeko prozedurak arautuko dituen, Haurren Eskubideei buruzko Batzordearen oharrak eta gainerako araudi eta gomendio aplikagarriak kontuan hartuta. Arau hori erregelamendu bidez garatu beharko du autonomia-erkidego bakoitzak.

Gomendioa onartu da. Zentzu horretan, esan behar dugu, dagokion parte-hartze organoen bidez eskatzeaz gain, garrantziaz jabetuta, eta izaera nazionaleko araudi bat ezartzen ez den bitartean, Departamentu honek Nafarroako Foru Komunitatera iristen diren edo bertan dauden bidaidetik gabeko adingabe migratzaileei lehen harrera eta arreta emateko protokolo bat sinatzea bultzatu duela.

4 Defentsa Bulegoek gomendatzen dute erakunde publikoek bidaidetik gabeko adingabe atzerritarren tutoretza berehala har dezatela bere gain, izatezko zaintza haien identifikaziorako beharrezkoa den denbora baino gehiago luzatu gabe eta haien babesgabetasun-egoera egiaztatuz.

Gomendioa onartu da. Gaur egun, giza baliabideak eta baliabide materialak ezartzeko ahalegina egiten ari da, babesgabetasun-egoera identifikatzeko, adina zehazteko eta baloratzeko behar diren denborak ahalik eta gehien laburtzeko.

5 Defentsa Bulegoek gomendatzen dute Estatuko Administrazioak ezar ditzala autonomia-erkidegoek sortzen dituzten baliabideek bete behar dituzten oinarrizko kalitate-irizpideak, adingabeei berehalako arreta emateak haur eta nerabeei aitortutako eskubideak errespetatzen direla bermatzen duela ziurtatzeko. Halaber, autonomia-erkidegoek larrialdi-zentroetan artatutako adingabeak ohiko baliabide-sarera bideratzea gomendatzen dute, zentro-tipologia horren helburuak lortu ondoren.

Onartu egin da Estatuko Administrazioari egiten zaion gomendioa bidaidetik gabeko adingabe migratzaileen arretarako baliabideetarako gutxienezko kalitate-estandar

### 3. kapitulua

ofiziozko jarduketak

darrak ezar ditzan eskatzeko. Helburu horrekin, autonomia-erkidego arteko lantalde bat eratu zen, eta adostasunean oinarrituz gutxieneko dokumentu bat landu zen egoitza-harrerako baliabideetarako kalitate-estandarrei dagokienez.

- Defentsa Bulegoek gomendatzen dute babes-sistemak babesgabetasun-egoeran dauden adingabe atzerritarren beharretara egokitzea, bai alderdi kuantitatiboetan bai kualitatiboetan, eta zentroen tipologia osoan (larrialdia, lehen harrera, emantzipaziorako prestakuntza eta abar) behar adina hornitutako zentro-sare bat eratzea, haur horien beharrian aldakorrei eta ebolutiboei egokitutako ibilbideak ahalbidetuko dituen eta beti haien interes gorenari erantzuten diotenak. Aurrera egitea eta egoitza-harreraren ordeko programak sustatzea ere proposatzen dute (familia-harrera, familia laguntzaileak, besteak beste).

Gomendioa onartu da. Nabarmentzekoa da Nafarroan elkarriketak egin direla adingabeen jatorrizko herrialde berberetatik datozen familia laguntzaileetan harrera sustatzeko.

- Defentsa Bulegoek Atzerritartasun Legearen Erregelamenduen aldaketa sustatzea gomendatzen dute, tutoretzapeko adingabe atzerritarrek bizileku-baimena lortzeko duten eskubidea mugatzen duen interpretazio murriztailea ken dadin. Halaber, 16 urte bete dituzten tutoretzapeko adingabeen nortasun-txarteletan lan egiteko baimena dutela zehaztea gomendatzen da, bestelako administrazio-izapide gehigarrik gabe.

Sail honek onartu egin du Atzerritarren Legearen Erregelamenduan aldaketak sustatzeko gomendioa, gaur egun administrazio-erregularizazioa zailtzen duten oztopoak ezabatzeari, bizileku-baimenei eta lan-baimenei dagokienez.

- Defentsa Bulegoek gomendatzen dute adin-nagusitasunera iristen diren tutoretzapetik at dauden gazteei arreta emateko Plan Estrategiko autonomikoak egitea, eta tutoretzapetik at dauden adingabeen (nazionalak eta atzerritarrak) arreta-arazoa

behar bezala dimentsionatzea ahalbidetuko duten azterlanak egitea. Atzerritartasun Legearen Erregelamendua aldatzea ere gomendatzen dute, gazte atzerritarrak, tutoretzapetik at dagoenak, egoitza erregularizatua duenak eta helduarorako trantsizio-prozesu batean parte hartzen duenak salbuespenezko inguruabarrengatik lan-baimena eska dezan.

Gomendioa onartu da. Jakin badakigu beharrezkoa dela tutoretzapetik at dauden gazteei laguntza eskaintzen jarraitzea gizarteratzeko prozesuan. Horregatik, Departamentu hau helduarora igarotzeko programak inplementatzen ari da 18 eta 21 urte bitarteko tutoretzapetik at dauden gazteentzat. Programak funtsezkoa diren hainbat jarduketa-oinarrietatik egiten dira. 1) beharren oinarriko estaldura; 2) laguntza soziala; eta 3) enpleguaren bitartez egiten den integrazio sozio-komunitarioa. Jarduketa horietatik, eta gomendioarekin bat etorritik, egiaztatu da hirugarrenean agertzen dela zailtasun handiena, enplegurako bizileku-baimenaren ondoriozko arazoak direla eta.

- Defentsa Erakundeek gomendatzen dute salerosketaren biktima diren adingabeak identifikatzeko protokoloak sakon berrikustea eta biktima horiei arreta emateko programa autonomikoak ezartzea, Europar Batasuneko Oinarriko Eskubideen Agentziak ezarritako irizpideei jarraikiz (2015). Halaber, asiloari eta nazioarteko babesari buruzko legedi nazionalaren etorkizuneko aldaketan ACNURen eta UNICEFen gidalerroak txertatzea gomendatzen dute, adingabeak nazioartean babesteko eskaerei dagokienez.

Onartu egin da salerosketaren biktima diren adingabeak identifikatzeko protokoloak berrikusteko eta biktima horiei arreta emateko programa espezifikoak ezartzeko gomendioa.

- Defentsa Bulegoek administrazioei gomendatzen diete behar besteko erantzukizunez joka dezaten eta dagokion Konferentzia Sektorialean beharrezko akordioak formaliza ditzaten, bidaidetik gabeko adingabe atzerritarren banaketa solidarioa, ordenatua eta ekitatiboa ahalbidetuko duten neu-

rien azterketan aurrera egiteko, eta horrek neska-mutil horien interes gorenari mesede egiteko.

Departamentu honek onartu egiten du partaidetza-organo desberdinetatik migrazio-fluxuak hobeto kontrolatzeko akordioak bilatzen lan egiteko gomendioa, eta horretarako mekanismoak ezartzen ditu, bidaiderik gabeko adingabe migratzaile guztien banaketa solidarioa ahalbidetzeko autonomia-erkidegoen artean, betiere adingabearen interes gorenari bilatuz".

### 3.4. NAFARROAKO HAUREN ETA NERABEEN EGOERARI BURUZKO INFORMAZIOA.

Haurrentzako eta nerabeentzako sustapenari, laguntzari eta babesari buruzko abenduaren 5eko 15/2005 Foru Legeko 14. artikulua ezartzen du Nafarroako Arartekoa haurren eta nerabeen eskubideak babesteaz arduratuko dela, horretarako behar diren neurriak hartuz. Neurri horien artean dago haurren eta nerabeen egoera ebaluatzea urteko txostenean.

Lege-aurreikuspen hori betez, arlo horri buruzko zenbait datu eskaintzen dira atal honetan, betiere erreferentziatzen hartuta aipatu foru-legean adierazitakoa, Nafarroan adingabearen babesaren arloko esku-hartze administratiboan dagoen arau nagusia delako.

Eskerrak eman nahi dizkiogu Eskubide Sozialetako Departamentuari, atal hau idatzi ahal izateko eman digun informazioarengatik.

#### 3.4.1. Egindako jarduketaren deskribapena eta ebaluazioa.

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

2018an, Gizarte Eskubideen Departamentuak jakinarazi zuenez, Nafarroako Pertsonen Autonomia eta Garapenerako Agentziako Familien eta Adingabeen Zuzendariordearen jarduera arauemailea oinarritu egin zen gurasobakarreko familiak egiaztatzeke foru legearendariordetzaren jarduera arauemailea oinarritu egin zen

gurasobakarreko familiak egiaztatzeke foru legearen lanketan parte hartzean.

Araua, azkenik, 2019ko otsailaren 7ko 5/2019 Foru Legearen bidez onartu zen, eta gaur egun (2020aren hasieran) erregelamendu bidez garatzeke dago. Erakunde honek gogorarazi du lehenbailehen onartu behar dela dagokion erregelamendua, eta Gizarte Eskubideen Departamentuak jakinarazi du urratsak egiten ari direla zentzu horretan.

Bestalde, jarduketaren plangintzari eta programazioari dagokionez, 2019an, II. Prozedura Eskuliburua garatzen eta ezartzen jarraitu da, Haurrak eta Nerabeak Babesteko Esparruan. Aipatu tresna oinarritzako prozedura, jarraibide eta estrategia adostuen multzo bat da, arrisku- eta babesgabetasun-egoeretan detekzio-, jakinarazpen-, balorazio- eta esku-hartze prozesuak egiteko. Nafarroako Adingabearen Kontseilutik eta Nafarroako Gizarte Ongizateko Kontseilutik igaro ondoren, Gizarte Eskubideetako kontseilariorde eta kontseilariaren Foru Aginduaren bidez onartu zen. Onartutako dokumentuak jarduketa-eredu bat ezartzen du, non familia, haur eta nerabeentzako prebentzio-, sustapen- eta babes-jarduketek sailen arteko izaera izan beharko duten, eta lan-metodologia deszentralizatua, sareko lanaren bidez gauzatua, baita komunitatea eta lehen mailako arreta jarduteko erreferentziatzeko espazio gisa ere ulertu beharko den.

Jarduketaren plangintzaren eta programazioaren eremu horretan, ondorioztatu behar da 2019an eragin handiena izan duen alderdia bidaiderik gabeko adingabe atzerritarrei emandako arretari buruzkoa izan dela. Andaluzian joan den urrian egin ziren Herriaren Defendatzaileen Koordinazio Jardunaldietan adingabe horien arretari buruz mintzatu ziren.

Eskubide Sozialen Departamentuak informazio hau igorri du, Nafarroako Parlamentuak horren berri izan dezan:

"Bidaiderik gabeko adingabe atzerritarrak Espainiako lurraldera iristea fenomeno puntualtzat hartzen zen garai batean, eta, orain, Espainiako Haurrak Babesteko Sistemaren barruan lehentasunezko esku-hartze kolektibo-

### 3. kapitulua

ofiziozko jarduketak

tako bat bihurtu da. Hala ere, babes juridikoa, poliziala, asistentziala eta psikologikoa martxa behartuetan diseinatzen joan da, batzuetan ez baita batere egokia haien behar eta inguruabar espezifikoetarako.

Adingabe horiek Espainiara iritsi izanak eragin handia izan du eta izaten jarraitzen du egoitza-harreraren erabileran, babes-neurri gisa, herrialdeko eta, gure kasuan, Nafarroako babes-sistemen aurreikuspenak eta baliabideak gairatuz. Alde horretatik, aipatzekoa da adingabeen sarrera-fluxuen intentsitateak gora egin duela nabarmen Nafarroako erkidegoan, migrazio-helmuga gisa, 2018ko seihilekoan eta 2019ko lehenengoan, eta horrek ahalegin handia eskatzen dio erakunde publiko arduradunari, eta, oro har, berehalako arretan inplikaturako profesional, eragile eta erakundeei.

Zure Erakundeak ongi dakien bezala, adingabe migratzaileen populazioaren definizioa 1997ko ekainaren 26ko Europako Kontseiluaren Ebazpenean deskribaturakoa da: «18 urtetik beherako adingabeak, hirugarren herrialdeetako nazionalak, espainiar lurraldera iristen direnak haien ardura duen heldu baten laguntzarik gabe, bai legalki edo ohiturei jarraikiz, heldu erantzule baten zaintza eraginkorraren mende egon gabe».

Definizio horretatik eta Haurren Eskubideei buruzko Nazio Batuen Konbentzioaren printzipioen onarpenetik abiatuta (baita haurrak babesteko lege nazionalak ezarritakotik ere), bidaidetik gabeko adingabe migratzaile bat Espainiako Estatuko edozein lurraldetara iristeak berekin dakar lurralde bakoitzean haurrak babesteko ardura duten tokiko agintariak beharrezko babes-neurriak abian jartzea.

*Bidaidetik gabeko adingabeko migratzaileentzat ezarritako babes-neurriak honako hauek mugatzen dituzte: 1) 18 urtetik beherakoa izateak; eta 2) babesgabetasun sozialean egoteak, adingabea zaindu dezakeen eta gaitasuna duen ahaidetasunezko harremana duen heldurik gabe egoteak. Horrek guztiak erakunde publiko arduraduna behartzen du babesgabetasun-deklarazioa ezartzera eta legearen aginduz tutoretza berehala bere gain hartzera. Hori guztia adingabearen interes gorenaren printzipiotik, zilegiak diren beste interes batzuen aurrean.*

*Adingabeak, oro har, migrazio-egoera bakoitzean eta bidaidetik gabeko adingabe gisa ulertzeak haien beharrak markatzen ditu, baita babesgabetasun-egoeran dauden gainerako biztanle haur eta gazteei modu berezian heltzea ere; izan ere, azken horiek, tradizioz, Haurrak Babesteko Sistematik artatu izan dira, zaintza kudeatzen duten baliabideetatik. Zentzu horretan, badira zenbait faktore adingabe migratzaileen harrera, integrazioa eta autonomia are zailago egiten dutenak, Haurrak Babesteko Sistemaren ohiko parametroetatik abiatuta:*

- 1 *Migrazio-doluaeren ondorioek markaturako zaurgarritasun handiko testuinguru batean iraun beharra.*
- 2 *Familia-babesa ez izatea.*
- 3 *Egoera administrazio-irregulartasuneko kasu gehienetan (bizileku-baimenik eza).*

*Azaldutakoarekin bat etorritz, Departamentu honek adingabe migratzaileei arreta integrala emateko programa bat jarri du abian, hezkuntza-izaerako arreta-eredu batetik bidaidetik gabeko adingabeei rala emateko programa bat jarri du abian, hezkuntza-izaerako arreta-eredu batetik bidaidetik gabeko adingabeei arreta integrala emateko. Programa hori gizarteratze osora bideratuta dago, eta komunitatea jarduteko erreferentzia-espazio gisa hartzen da. Bost jarduketa-lerrotan egituraturako eredia, adingabeen beharrak oinarrian estaliko direla bermatzera bideratuta: 1) eskualde-buruetan banaturako bizileku-baliabideak ezarri; 2) alfabetizaziorako eta enplegurako prestakuntzarako ibilbideak ezarri, Hezkuntza Departamentuarekin eta Nafar Lansare – Nafarroako Enplegu Zerbitzuarekin lankidetzan; 3) aisialdiko eta denbora libreko eremuetan komunitatean murgiltzeko programen bidez; 4) gizarte-laguntzako metodologiaren bidez, babes-sisteman sartzen denetik 21 urte bete arte; eta 5) gizarte-babeseko sistemen, kontrol-erakundeen eta gizarte zibil osoaren artean partekatutako erantzukizun partekatuan oinarrituta, jarraipena egiteko mahai sektorialak ezarri, adingabeak hartzen dituzten herri guztietan. Esku-hartzeko prozesua gizarte-langileek eta -hezitzaileek, psikologoek eta kulturarteko bitartekaritzako teknikariek osatutako diziplina anitzeko taldeek oinarritu eta koordinatzen dute.*

*Programak:*

- Egoitza-baliabideen programa.
- Aisialdian eta denbora librean komunitatean murgiltzeko programa
- Autonomia-prozesuetan laguntzeko programa, adin-nagusitasunetik 21 urtera arte.

*Esku hartzeko prozesuaren faseak:*

*Bidaiderik gabeko adingabe migratzaileekin egindako esku-hartze proiektua hiru fasetan ezarritako esku-hartze ibilbidean diseinatuta dago:*

- *Harrera- eta balorazio-fasea. Babes Sistemari sartu ondoren egiten da, eta 4 hilabeteko iraupena eta helburu hauek ditu: 1) balorazio psikosozial sakona ezartzea; 2) prozesua hastea administrazio-erregularizaziorako; 3) balorazioa Gizarte-Babeseko sistemari lotutako prestakuntza- eta arreta-programetan sartzea (osasuna, hezkuntza, etxebizitza, enplegua ...); eta 4) harrerako gizartean integratzeko oinarriko prestaketa-aldi bat ahalbidetzea, haien itxaropenak birkokatuz, jatorrizko gizarteetako kultura-parametroak bateratuz. Baliabidearen formatuak egoitza-izaera du, eta 25 eta 40 plaza arteko edukiera du modulu bakoitzeko. Gaur egun, lehen harrerako lau kokagune ditugu, Iruñean, Iturmendin, Irañetan (behin-behinekoa) eta Martzillan.*
- *Integrazio-fasea. Lehen harreraren aurreko fasea gainditu duten adingabeentzat. Lehen harrerako baliabideetan hasitako prestakuntza-prozesua sendotzea du helburu, baita komunitatean murgiltzea ere, bizitegi-baliabideak higiezin normalizatueta hedatuz. 4 edo 5 adingabe-taldeentzako komunitate-eremuan kokatutako pisuak dira, hezkuntza-erreferente gisa talde tekniko batek lagunduta. Bizikidetzaren unitate horietako egonaldia 17 urte eta erdira edo adin-nagusitasunera arte ezartzen da. Batez besteko egonaldia 9 eta 18 hilabete arte-*

*koa da. Lehen harrerako prozesuaren ondoren, adin arrazoiengatik (16 urtetik beherakoak) edo profil psikosozialagatik (gizarte-gatazkan dauden adingabeak, jokabide desegokiekien edo osasun mentaleko arazoak dituzten adingabeak) horrelako baliabideetan sartu ezin diren adingabeak egoitza-harrerako modulueta kokatzen dira, jatorrizko edo atzerriko adingabeekin (familia presente dutenak) ezarritakoaren antzekoa, eta babes-sistema tradizionaleko baliabide-sarean kokatzen dira.*

- *Autonomia-fasea. Hiru baldintza oinarriko hauek betetzen dituzten adingabe migratzaileei zuzendua: 1) 17,5 urtetik gorakoa izatea; 2) aurreko faseren batean integratua egon izana gutxienez 6 hilabetez; eta 3) onartzea eta inplikaturik egotea programaren helburuetan eta jardueretan. Programa honetako adingabeak 2 urtera arte egon daitezke. Programan egoteak berekin dakar oinarriko premiak beteko direla bermatzea: bizitegi-baliabidea, gizarte- eta hezkuntza-laguntza eta Errenta Bermatuaren prestazio ekonomikoa eskuratzea, hau da, hura erregulatzen duen arauan ezarritako irizpideen arabera.*

*Emaitzak:*

- *Adingabe etorkinen % 100 hartzen duen arreta-maila.*
- *Ez dago adingaberik kontrolatik kanpo. Ez dago "kaleko haurrik".*
- *Gizarte-gatazka larriko egoeren edo/eta delituegitateen tasa % 7tik beherako epai irmoarekin.*
- *Prestakuntza-dukien aprobetxamendu-maila handia".*

Bestalde, Gizarte Eskubideen Departamentuak jakinarazi du 2019an zehar lan egin duela familia zaintzeko prebentzio-programak eta -baliabideak hobetzeko, familia-elkarguneen zerbitzua erreformatzeko, familia-harrerako eta adopzio nazional eta nazioartekoetan



### 3. kapitulua

ofiziozko jarduketak

laguntza sozial eta terapeutikoko programak areagotzeko, eta Gizarte Zerbitzuen Arloan familiako esku-hartzean espezializatutako programak zabaltzeko eta deszentralizatzeko.

Erreforma-sistemaren baliabideei dagokienez, Gizarte Eskubideen Departamentuak adierazi du 2019an honako neurri hauek hartuko direla.

- Erregimen erdi-irekiko edo/eta irekiko 10 barneratze-plazatako baliabide bat sortzea, neurri judizialak betetzeko.
- Barneratze-neurri bat amaitu ondoren haren egoera psikosozialengatik familiaren etxera itzuli ezin diren adingabeentzako programa estrajudizial bat sortzea, 10 autonomia-plaza izango dituena. Programa hori 17 urtetik 21 urtera bitartekoa da, eta oinarrizko premiak estaltzea bermatzen duen hileko euskarri ekonomiko bat eta gizarte-laguntza bat jasotzen ditu prestazioaren aldi osoan.
- Ingurune irekiko neurriak gauzatzeko gaitasuna handitzea, itxarote-zerrendak murriztuz horrela.
- Guraso eta seme-alaben arteko indarkeria-egoeretan dauden adingabeentzako eta familientzako arreta terapeutiko estrajudizialeko programa bat sortzea.

Oro har, araugintza- eta plangintza-jarduera horri dagokionez, erakundeak animatzen du 15/2005 Foru Legearen mandatuak eta aurreikuspenak osatzeko behar diren neurriak hartzen jarraitzea, baita horiek ahalik eta modu eraginkorrean aplikatzen saiatzea eta, beharrezkoa balitz, adingabeen eskubideak hobeto bermatzen lagun dezaketen alderdiak berrikus-tera ere.

Era berean, plangintza- eta programazio-jardurekin jarraitzeko beharra azpimarratzen da, jarduketak une bakoitzean hautematen diren lehentasunetara egokitze-ko. Zentzu horretan, adierazi den bezala, komenigarria da une bakoitzean ezarritako helburuen

betetze-maila ebaluatzea eta, hala badagokio, aipatutako lehentasunak birdefinitzea ahalbidetuko duten adierazleak izatea.

Positiboki balioesten ditugu lagundutako adingabe atzerritarren problematikari dagokionez aipatzen diren jarduketak, eta horiek jarraitzea animatzen dugu, eta egokitzat jotzen dugu jarduketa horiei behar beste baliabide ematea eta adingabe horien arretan inplikatu-tako administrazio publiko guztien arteko koordinazioa ahal den neurrian hobetzea.

#### B) Adingabekoen eskubideak sustatzea eta zabaltzea:

Adingabekoen eskubideen eta betebeharren taula bat arautzen du 15/2005 Foru Legeak, eta eskubide eta betebeharrak horiek sustatu eta zabaltzeko behar direla agintzen du.

Lan horri dagokionean, Eskubide Sozialetako Departamentuak jakinarazi duenez, Familiari, Haurrei eta Nerabeei Laguntzeko II. Planean jarduketa-esparru bat gaineratu da, haurren eskubideen aldeko Aliantza osatzen duten erakundeekin lankidetzan.

Ontzat ematen dugu arlo horretan egindako lana, eta adingabekoen eskubideak sustatzeko eta zabaltzeko ekimenak areagotzeko deia egiten dugu.

#### C) Prebentziorako jarduketak:

Prebentzio-jarduketaren helburu nagusia da babesgabetasuneko eta gizarte-gatazkako egoerak saihestea edo minimizatzea.

Administrazioak esparru horretan egiten duen esku-hartzea lankidetzan eta koordinatuta egiten da adingabekoei ari diren zenbait instantziarekin (hezkuntza-, osasun- eta gizarte-zerbitzuekin, gehienbat).

Horretarako dagoen administrazio-tresna nagusietako bat haurren babesgabetasun-egoeretan esku hartzeko Eskuliburua da. Bertan, Nafarroako Foru Komunitatean adingabeak babesteko eskumen-esparruak,

kontzeptuak, prozedurak, baliabideak eta programak jaso, bateratu eta azaltzen dira.

Nafarroako Familia, Haur eta Nerabeei Laguntzeko II. Plan Integrala gauzatzeko testuinguruan, lankidetzeta eta partaidetzeta-mahai sektorialak ezarri dira (Osasun eta Hezkuntza Departamentuak, Gizarte Zerbitzuen Lehen Mailako Arreta, haur eta nerabeei arreta emateko zerbitzuak kudeatzen dituzten erakundeak) arrisku- eta babesgabetasun-egoerak detektatzeko, jakinarazteko, baloratzeko eta esku hartzeko Prozeduraren II. Eskuliburu diseinatu, abian jarri eta prestatzeko.

Departamentuak adierazi duenez, dokumentu horrek aldaketa nabarmena dakar aurreko eskuliburuarekin alderatuta, departamentuen arteko jarduketa-ikuspegi berri bat planteatzen baitu, baita eremu soziokomunitarioa ere, jarduteko erreferentziatzeko leku gisa.

Eskuliburu berriak tresna bakar bat ematen du zailtasun edo gatazka sozialak baloratzeko, zerbitzu sozialen arlo guztietan sarean lan egiteko eredu adostu bat ezartzen du, eta osasun-, hezkuntza- eta gizarte-zerbitzuetako profesionalak etengabe prestatzea bilatzen du, bai eta baliagarriak izan diren programak garatzea eta ezartzea ere.

Onetsi egiten ditugu koordinazioa eta prebentzioa hobetzeko neurri horiek, eta lankidetzeta eta koordinazioa indartzen jarraitzera animatzen dugu, ezinbestekoa baita babesgabetasun-egoerak ganoraz saihesteko eta detektatzeko.

Errepikatu beharra dago komenigarria dela 15/2005 Foru Legeak lehentasunezko zat kalifikatutako prebentzio-lana ahal den neurrian areagotzea, adingabeei eragiten dieten arazoek babes-sistemak zirt edo zart esku hartzeko beharra izan ez dezaten.

Gure ustez, azkenik, adingabeak babesten diharduten eragileen arteko koordinazioa handitzen jarraitzea komeni da, abenduaren 5eko 15/2005 Foru Legeko 32. artikulua arautzen duen moduan, honako arlo hauetan: gizarte-sentsibilizazioa, familia-laguntza, gi-

zarte-harremanak, aisialdia eta animazioa, prestakuntza eta enplegua.

#### D) Babes-sistemako jarduketak:

##### a Arrisku-egoerak.

Oro har, babesgabetasun-arriskuek intentsitate txikiagoa dute eta, horrenbestez, esku-hartze administratibo txikiagoa exijitzen dute.

Aldagai horri dagokionez, Eskubide Sozialetako Departamentuak adierazi ohi digu zenbat adingabeko artatu dituen babes-sistema espezializatuak. Besteak beste, zaintzapeko adingabeak (egoitza- edo familia-harrera eta behin-behineko zaintza behaketa- eta harrera-zentroetan edo larrialdiko familietan), eguneko zentroetan daudenak, familientzako programa espezializatuetan daudenak, nerabeentzako hezkuntza-programan daudenak, haurrentzako eta nerabeentzako taldeetan artatutakoak, eta autonomia pertsonalerako programetan daudenak.

Sistema espezializatuan artatutako adingabeen kopurua, Gizarte Eskubideen Departamentuaren 2019ko datuen arabera, 2.411 izango litzateke, aurreko urteetako baino nabarmen handiagoa (1.744 adingabe 2018an, 1.705 adingabe 2017an, 1.446 adingabe 2016an, 1.413 adingabe 2015ean eta 2014an, 1.267 adingabe 2013an eta 1.206 adingabe 2012an).

Beraz, adierazle hori erabiliz, azken urteetako goranzko joera berretsi da berriz ere, eta 2019an gorkada bereziki nabarmena izan da (% 38); hori, neurri handi batean, Gizarte Eskubideen Departamentuaren txostenean adierazten den babes-sistema osoan bidaiderik gabeko adingabe atzerritarrentzako arretaren eraginetik ondorioztatzen da.

2009-2019 aldiko datuak alderatuz gero, ikusten da 1.065 adingabe izatetik 2.411 adingabe izatera igaro dela, eta horrek esan nahi du % 140 inguruko igoera izan dela. Bilakaera hori, azken bost urteetan neurtuta (2014-2019), % 70 ingurukoa izan da (1.413tik 2.411ra).

### 3. kapitulua

ofiziozko jarduketak

Beraz, babes-sistemak artatzen dituen adingabeak ugari dira, eta gero eta gehiago.

Familia-nukleotik banantzea eta, beraz, administrazio publikoak zaintza bere gain hartzea gertatzen den kasuen pisu erlatiboak nabarmen egin du gora 2019an (1.301 adingabe, guztira 2.411 adingabetik, hau da, % 54 inguru; 797 adingabe, berriz, guztira 1.744 adingabetik 2018an, hau da, % 45 inguru). Berriro ere, datu hori azal daiteke, neurri batean behintzat, bidaidetik gabeko adingabe atzerritarrei ematen zaien arretaren eraginagatik.

Laburbilduz, 2019an handitu egin dira adingabeekin izandako esku-hartzeak eta, bistan da, botere publikoek behar bezala ponderatu beharreko arazo bat da.

Esku-hartze publikoa arriskuaren fase goiztiarretan eman behar dela azpimarratu nahi dugu, ahal dela familia-nukleotik ez apartatzeko.

Era berean, administrazio-organoei eta esku hartzen duten lantaldeei baliabide nahikoak eman beharra berresten du babes-sisteman artatutako adingabeoen kopuruak, eta, bereziki, datuen iguera nabarmenak.

#### b Babesgabetasun-egoerak.

Babesik eza nabarmenagoa da eta adingabeoaren zaintza hartu beharra dago.

2019an, 222 adingabe babesgabezia-egoeran deklaratu ziren. Zifra aurreko urteetako baino askoz handiagoa da (144 adingabe 2018an, 90 adingabe 2017an, 40 adingabe 2016an, 35 adingabe 2015ean, 19 adingabe 2014an eta 21 adingabe 2013an), eta aurreko ekitaldian hautemandako goranzko joera berretsi da. Igoera testuinguruan jartze aldera, esan behar da bidaidetik gabeko adingabe atzerritarren etorrerari buruz aurrez azaldutakoak eragina izango lukeela.

Lehen esan bezala, babesgabetasuna saihesteko neurriak areagotzea komeni da, esku-hartze handiagoa eskatzen baitute.

Bestalde, 15 izan dira babesgabezia kentzeko deklarazioak, hura eragin zuten arrazoiak amaitzeagatik (12 2018an, 6 2017an, 4 2016an eta 2 2015ean).

Berriz azpimarratu nahi dugu administrazio publikoak ahaleginak egiten jarraitu behar duela, adingabeak beren jatorrizko familietara itzuli ahal izan daitezten. Izan ere, horixe da esku-hartzeen azken helburua, eta adingabeak artatu ez edo artatu ezin dituzten familiekiko esku-hartzeak bultzatu behar dira.

Azken batean, are gehiago indartu behar da arriskuen prebentzioa, detekzioa eta familietako esku-hartzea, adingabeak babesgabe daudela deklaratu beharrik ez izateko eta, hala daudela deklaratu gero, familiartera itzuli ahal izateko.

#### c Familiei laguntzeko jarduketak.

Familiek administrazioaren babes teknikoa nahiz ekonomikoa jasotzen dute, edozein izanik ere jarduketamota, banaketarik gerta ez dadin eta, gertatu bada, familia berriro elkartu ahal izan dadin. Datua adierazgarria da, ongi islatzen baitu zenbat familiak behar dezaketen administrazioaren laguntza, eta, horrenbestez, zenbatek dituzten zailtasunak, handiagoak edo txikiagoak, adingabeak ganoraz artatzeko.

Gizarte Eskubideen Departamentuak emandako datuen arabera, 2019an 81 adingabe izan ziren ingurune irekiko autonomia-programetan (19 2016an, 36 2017an eta 48 2018an). 2019an laguntza jaso zuten familien kopurua jaitسي egin da. Hauek dira: haurrak eta nerabeak artatzeko taldeek artatutako familiak, harrer-familiak eta laguntza teknikoa jasotzen dutenak, harreragatik laguntza ekonomikoa jasotzen duten familiak, zaintza beren gain hartzea ez dakarten programetan adingabeak dituzten familiak (eguneko zentroak, familian esku hartzeko programa, nerabeak hezteko programa), eta prestazio ekonomiko konpentsatzaileak dituzten familiak.

Datuak agerian uzten du familia-nukleo handi batek laguntza publikoa behar duela, neurri handiagoan edo txikiagoan, beren adingabeen egoera dela-eta, babesgabetasuna edo babesgabe egoteko arriskua izan.

Hori horrela, ebaluatu beharra dago ea adingabekoak babesteko sistemaren baliabideak egokiak eta nahikoak diren premiei erantzuteko. Nolanahi ere, komenigarria da baliabide pertsonal zein material nahikoak ematea arlo honetako eragileei (Haurren eta Nereen Babeserako, Sustapenerako eta Arretarako Zerbitzuei, Oinarrizko Zerbitzu Sozialei, HNA taldeei eta ekimen sozialeko erakunde laguntzaileei), hain lan garrantzitsuak arrakasta izan dezan.

d Zaintzan dauden adingabekoak.

Babesgabetasunaren kontrako neurri bat da zaintza, eta familia- nahiz egoitza-harrera bidez gauzatzen da.

Eskubide Sozialetako Departamentuak zaintzan dauden adingabekoen inguruan emandako datuetan, bereizi egiten ditu, batetik, behin-behineko zaintza (behaketa- eta harrera-zentroen bidezkoa eta larrialdiko familien bidezkoa) eta, bestetik, egoitza- edo familia-harrera (behin-behinekoa ez den zaintza, balorazioaren ostean erabakitakoa).

Datu horietatik abiatuta, egiaztatu da zaintzan dauden adingabeen kopuruak gora egin duela berriro, 797 adingabe izatetik (2018) 1.301 adingabe izatera (2019). Zentro edo familietako behin-behineko zaintza-egoerek gora egin dute (277 izatetik 2018an, 626 izatera 2019an), baita harrerak ere (520 izatetik 2018an, 675 izatera 2019an).

Aurreko ataletan adierazi bezala, datuen bilakaeran eragin berezia dute bidaidetik gabeko adingabe atzeritarrei buruzko zifrek (291 behaketa- eta harrera-zentroetan).

e Tutoretzapeko adingabekoak.

Legeak ezarritako babes-neurrietako beste bat da tutoretza —administratiboa edo arrunta—, babesgabetasun larriago bati lotua.

2019an tutoretzapeko adingabeen kopurua 574 da, aurreko urteetako baino nabarmen handiagoa (427 2018an eta 347 2017an).

Goranzko joera hori bat dator zaintzan dauden adingabekoen kopuruarekin (neurri zorrotzagoa den tutoretzatik dator), eta lehen babesgabetasun-deklarazioei buruz esandakoarekin.

f Harrera indardun eta formalizatuak.

Harreraren bidez gauzatzen da adingabeko babesgabetasun tutoretza eta zaintza.

2019an, 382 adingaberen harrera formalizatu zen, aurreko urteetako baino handiagoa (231 adingabe 2018an eta 174 adingabe 2017an).

Harreraren hartutako adingabeen kopurua (atal honetan ez dira zenbatzen behaketa- eta harrera-zentroetan edo larrialdi-familietan behin-behineko zaintza-neurria duten adingabeak) 675 adingabekoa da (520 adingabe 2018an, 494 adingabe 2017an, 499 adingabe 2016an eta 461 adingabe 2015ean). Ikus daitekeenez, 2019ko zifra aurreko urteetako baino handiagoa da berriz ere.

Harrera motei dagokionez, 15/2005 Foru Legeak familia-harrerari ematen dio lehentasuna egoitza-harreraren gainetik, bai eta adingabekoak besteren familian ez baizik familia zabalean hartzeari ere, adingabekoa bere eremu naturaletik ahalik eta gertuen egon dadin, printzipio orokor gisa.

Lehen harremanari dagokionez (familia-harrerak eta egoitza-harrerak), bildutako datuek erakusten dute 2019an egoitza-harreraren ehunekoa % 60,8koa zela. Adierazle hori % 59,8koa zen 2018an; % 46,3koa 2017an; eta % 45,7koa 2016an.

Beraz, azken urteotan nabarmen egin du gora egoitza-harreraren pisuak. Datuek adierazten dute zaila dela legegileak familia-harreraren alde duen lehentasuna baliaraztea, eta azpimarratu behar da komeni dela familia-harreraren modalitate hori erraztuko duten neurriak hartzen jarraitzea, adingabeak, ahal den neurrian, familia-ingurune batean artatu ahal izan daitezten.

### 3. kapitulua

ofiziozko jarduketak

Behin-behineko zaintzaren edo larrialdiko harreraren fasean, kasu gehienak egoitza-baliabideen bidez artatzen dira (behaketa- eta harrera-zentroak), eta garrantzi erlatibo txikia izaten jarraitzen du harrera-baliabideak, larrialdi-familien bidez (2019an, 611 adingabe behaketa- eta harrera-egoitzetan, eta 15 adingabe larrialdi-familietan; 2018an, 264 adingabe zeuden behaketa- eta harrera-egoitzetan, eta 13 adingabe daude larrialdi-familietan).

Fase honetan ere egoitzak ez baizik familiak lehenetsi beharko lirakeenez, larrialdiko familien harrera sendotzen jarraitu behar da, eta horren alde abiarazitako jarduketak berrestea eta areagotzea komeni da.

Bigarren harremanari dagokionez (familia zabaleko eta besteren familiako harrerak, familia-harreraren barruan), 2019an familia zabaleko harreraren ehunekoa % 65,1 da, 2018koaren oso antzekoa (% 66,5). Ehuneko hori % 58,9koa zen 2017an, % 64,4koa 2016an eta % 67,4koa 2015ean.

2019an, handitu egin dira bai familia zabaleko arretaren kasuak (139tik 172ra), bai besteren familiako arretaren kasuak (70etik 92ra), urtean ikusten den zaintza- eta harrera-egoeren gorakadaren joera orokorraren barruan.

Babesa behar duten adingabekoekin egindako esku-hartzeak eta jarduketak familia-ingurunean izan daitezten jarraitu behar da saiatzeko, harreraren premia balego ahalik eta ingurunerik naturalean eman dadin. Jarduera horiek, ingurune hurbil horretan egin ohi direnez, lagungarri izan daitezke, halaber, kasu gehiago egon daitezkeen adingabeak gurasoekin itzultzea posible denean eta haurren banantze-egoerak gutxiago luzatzen direnean.

g Nazioko eta nazioarteko adopzioak, eta egokitasun-deklarazioak.

2019an 9 adopzio nazional izan ziren (11 2018an, 8 2017an eta 7 2016an) eta nazioarteko 22 adopzio (29 2018an, 22 2017an eta 15 2016an).

Era berean, egokitasun nazionalaren ziurtagiri 1 eman zen (22 2018an, 37 2017an eta 11 2016an), eta nazioarteko egokitasunaren 10 ziurtagiri (29 2018an, 37 2017an eta 40 2016an).

h Gatazka sozialean dauden adingabekoak.

Babes-sistemaren barruko zenbait adingabekok moldata ezin larria dute, eta beren buruari edo besteei kalte egiteko arriskuan daude.

2019an 483 adingabe aurkitu zituzten egoera horretan, Gizarte Eskubideen Departamentuak emandako datuen arabera. Zenbaketa honetan sartzen dira aurrietazko eginbide penala duten 14 urtetik beherakoei buruzko datuak (95 kasu), eta behaketa- eta harrera-zentroetan gatazkan dauden adingabeen (247) eta babes-sistemako beste programa batzuetan gatazkan dauden adingabeen (141) datuei gehitzen zaizkie. 2018ko datu konparagarria 540 adingabekoa zen, eta 2017koa, berriz, 815 adingabekoa (2017. urtean eginbide penalen kopurua nabarmen handiagoa zen, 250era iritsita).

Eginbide penalak dituzten adingabeen kopurua kenduta, gatazkan dauden adingabeen kopurua 518 zen 2016, 565 2017, 458 2018 eta 388 2019. Azken bi ekitalditan, beraz, jaitsiera nabarmena eman da.

Arazo hori ezabatzeko edo murrizteko ahaleginak egin jarraitu behar da, prebentzio-, hezkuntza-, kultura- eta gizarteratze-neurriak erabiliz. Era berean, gatazka-egoera horretan dauden adingabeak dituzten familiei laguntza berezia emateko beharra azpimarratu behar da; izan ere, askotan, egoera horretatik eratorritako zailtasun larriak izaten dituzte.

i Autonomia pertsonaleko programak.

16 eta 18 urte bitarteko adingabekoentzako programak dira, baldin eta neurri judizial edo administratiboren bat ezarri bazaie, haien gizarteratzea edo laneratzea errazteko.

Gizarte Eskubideen Departamentuak emandako datuen arabera, 2019an 81 adingabe izan ziren ingurune

irekiko autonomia-programetan (19 2016an, 36 2017an eta 48 2018an). 2019an laguntza jaso zuten familien kopurua jaitsi egin da. Aipatu behar da Departamentuaren txostenean, kopuru horri egoitza-harreran dauden 150 adingabe gehitu zaizkiola, baita autonomia-programen edo -neurrien hartzaileak ere (2018an aldagai hori bera 147 adingaberena zen, eta 2017an 45ekoa).

Aurreko ekitaldian bezala, berriz ere ikusten da programa horiei buruzko zifrak handitu egin direla, eta erakundea esparru horretan hartutako jarduketa eta neurriak azpimarratzera animatu da. Aurreko txostenetan nabarmendu da emantzipatzeko edo helduarora igarotzeko programak indartzea komeni dela.

j Bidaidetik gabeko adingabe atzerritarrak.

Aurreko ataletan adierazi den bezala, 2019an eragin berezia izan du bidaidetik gabeko adingabe atzerritarren arretak babes-sisteman.

Atal honetan azaltzen dira Gizarte Eskubideen Departamentuak adingabe horien arretari buruz emandako datuak:

a) Bidaidetik gabeko adingabe atzerritarren kopurua 2019an.

<b>- Adinaren arabera:</b>	<b>15 urtetik beherakoak</b>	<b>8</b>
	15-16 urte	23
	16-17 urte	81
	17-18 urte	146
	18 urtetik gorakoak	97
<b>- Sexuaren arabera:</b>	<b>Gizonezkoak</b>	<b>350</b>
	Emakumezkoa	5

b) Bidaidetik gabeko adingabe atzerritarren kopurua babes-sisteman 2019an.

290 MENA berri hartu dira 2019an.

c) Bidaidetik gabeko adingabe atzerritarrekin (zaintza eta babesgabezia) 2019an formalki hartutako babes-neurrien kopurua.

290 behin-behineko zaintza.  
235 babesgabezia-adierazpen.

### 3. kapitulua

ofiziozko jarduketak

d) 2019an hartutako harrera-neurrien kopurua (egoitzakoak eta familiakoak).

Egoitza-harrera	163
Familia-harrera	2
Autonomia-programa	16

e) Bidaidetik gabeko adingabe atzerritarrentzako egoitza-plazak, guztira.

Oinarrizko egoitza-harrera (MENA)	30
Egoitza-harrera espezializatua (MENAk)	8
Emantzipazio-pisuak (MENAk)	95
Autonomia-programa (MENAk)	15
Egoitza-plazak baliabide ez-espezifikoetan MENAek okupatuta	23
Autonomia-programako plaza ez-espezifikoak MENAek okupatuta	12

f) Bidaidetik gabeko adingabe atzerritarren ehunekoa, babes-sisteman artatutako adingabe guztiekiko.

Bidaidetik gabe dauden eta zaintza-programetan artatzen diren adingabe atzerritarren ehunekoa guztizkoaren % 40,3 da.

#### E) Erreforma-sistemaren jarduketak:

Erreforma-sistemari dagokionez, emandako datuek erakusten dute 2019an 376 neurri eman zirela ingurune irekian betetzeko; kopuru hori aurreko urteetako baino handiagoa da (242 neurri 2015ean, 251 neurri 2016an, 325 neurri 2017an eta 335 neurri 2018an). Halaber, datuek agerian uzten dute 58 adingaberi eragin zietela barneratze-neurriek (36 kasu 2015ean, 39 kasu 2016an, 44 kasu 2017an eta 49 kasu 2018an).

Datuek berretsi egin dute gatazkan eta jokabide zigorgarritan buka daitezkeen egoerak saihestu eta detektatu beharra, zerkusia duten instantzien arteko jarduketak koordinatuz (familia-, gizarte- eta hezkuntza-arloak, batez ere).

### 3.4.2. Azken urteotako bilakaeraren informazio-koadroa.

#### I. Babes-sistemak artatutako adingabeak.

		2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Zaintzapeko adingabeak	Egoitza- edo familia-harrera	452	458	550	538	469	485	461	499	494	520	675
	Behin-behineko zaintza (COAS)	147	180	164	197	184	174	179	225	235	264	611
	Urgentziako familietan behin-behineko zaintza					2	7	17	15	22	13	15
	<b>Guztira</b>	<b>599</b>	<b>638</b>	<b>714</b>	<b>735</b>	<b>655</b>	<b>666</b>	<b>657</b>	<b>739</b>	<b>751</b>	<b>797</b>	<b>1301</b>
Eguneko zentroetan dauden adingabeak		26	31	27	26	30	46	25	26	27	24	27
Familian esku hartzeko programa espezializatuetan dauden ADINGABEAK (EHPE)		165	153	132	175	152	181	212	176	270	343	332
Nerabeen hezkuntzarako programan dauden ADINGABEAK (NHP)		25	30	32	28	28	30	24	25	41	45	40
Haurren eta nerabeen arretarako taldeen (HNAT) esku-hartzea behar duten ADINGABEAK (Lizarra, Tafalla eta Tuter)*		194	169	241	224	358	450	468	461	580	487	630
AUTONOMIA-PROGRAMETAN DAUDEN ADINGABEAK		56	22	14	18	44	40	27	19	36	48	81
<b>GUZTIRA</b>		<b>466</b>	<b>405</b>	<b>446</b>	<b>471</b>	<b>612</b>	<b>747</b>	<b>756</b>	<b>707</b>	<b>954</b>	<b>947</b>	<b>1110</b>
<b>ADINGABEAK, GUZTIRA</b>		<b>1065</b>	<b>1043</b>	<b>1160</b>	<b>1206</b>	<b>1267</b>	<b>1413</b>	<b>1413</b>	<b>1446</b>	<b>1705</b>	<b>1744</b>	<b>2411</b>

#### II. HNA taldeek artatutako familiak.

		2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Lizarra	Familiak	58	58	70	72	73	84	88	91	140	97	83
Tafalla	Familiak	50	45	60	56	58	75	65	69	96	57	70
<b>HNAT</b>	Tutera				5	77	97	110	106	162	81	91
	Eskualdea/ Iparraldea <sup>1</sup>										33	106
	<b>Guztira</b>	<b>108</b>	<b>103</b>	<b>130</b>	<b>133</b>	<b>208</b>	<b>256</b>	<b>263</b>	<b>266</b>	<b>398</b>	<b>268</b>	<b>350</b>

<sup>1</sup> Iruñerriko EAIA 2018ko abuztuan sartu zen Lehen Mailako Arretako sarean.



### 3. kapitulua

ofiziozko jarduketak

#### III. Familia hartzaileak eta laguntza teknikoa jasotzen dutenak

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Familia hartzaileak	202	242	198	218	210	210	217	198	190	209	186

#### IV. Laguntza ekonomikoa jasotzen duten familia hartzaileak

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
								150 (familia)			246 (familia)
Harrerengatik laguntza jasotzen duten familiak	135	188	151	156	153	181	194	187 (adingabeak)	186	191	296 (adingabeak)

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

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
EGUNEKO ZENTROKO FAMILIAK (adingabeak zenbatzen ziren, famiak barne hartzen ziren 2013 arte).					25	40	17	23	25	24	27
Familian esku hartzeko programa espezializatuan dauden FAMILIAK	76	72	82	83	68	77	92	97	195	215	152
PEA FAMILIAK (adingabeak zenbatzen ziren, famiak barne hartzen ziren 2013 arte).					28	30	24	25	28	35	40

#### VI. Prestazio ekonomiko konpentsatzailearen bidez laguntza jasotzen duten familiak.

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	
Prestazio ekonomiko kompentsatzaileak (adingabeentzako laguntzak dira, 2013an jada famiak bereizten ditu)	63	52	96	56	26	18 familias	48 familias	71 familias	85 familias	92 familias	102 familias	97 familias

#### VII. Babesgazia-egoeran dauden adingabeak.

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
URTEAN AITORTUTAKO BABESGABEZIA-EGOERAK	29	44	38	32	21	19	35	40	90	144	222
TUTORETZAPEKO ADINGABEAK, GUZTIRA	220	202	214	202	220	239	178	253*	347	427	574

\* Indarreko 195 babesgabezia-egoera soilik zeuden erregistratuta 16/12/31n, zenbait kasutan atzera bota delako egoeraren deklarazioa eta adingabeak adinez nagusi izatera iritsi direlako.

VIII. Familia- nahiz egoitza-harreran dauden adingabeak.

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Egoitza-harrera	210	216	310	292	225	237	209	271	265	311	411
Familia-harrera*	242	242	240	246	244	248	252	228	229	209	264
<b>Guztira</b>	<b>452</b>	<b>458</b>	<b>550</b>	<b>538</b>	<b>469</b>	<b>485</b>	<b>461</b>	<b>499</b>	<b>494</b>	<b>520</b>	<b>675</b>

\* Familia-harreran ez da sartzen adopzio aurreko harrera.

IX. Familia zabalean eta beste familia batzuetan egindako harrerak.

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Adingabeenak ez diren familiak	78	76	85	93	88	86	82	81	94	70	92
Familia zabalak	164	166	155	153	156	162	170	147	135	139	172
<b>Guztira</b>	<b>242</b>	<b>242</b>	<b>240</b>	<b>246</b>	<b>244</b>	<b>248</b>	<b>252</b>	<b>228</b>	<b>229</b>	<b>209</b>	<b>264</b>

X. Familia-harrera arruntak, iraunkorrak eta adopzio aurrekoak.

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Aldi baterako harrerak	82	70	68	61	72	51	49	42	57	27	25
Harrera iraunkorrak	160	172	172	185	172	197	203	186	172	182	239
<b>Adopzio aurreko harrerak</b>	<b>17</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>No</b>	<b>No</b>	<b>-</b>

XI. Behin-behineko zaintzapean dauden adingabeak.

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Beloso Alto* Behaketa eta Harrera Zentroa (zailtasuna)	48	69	64	65	56	55	64	67	90	47	73
Ilundain** Behaketa eta Harrera Zentroa (gatazka)	99	111	100	132	128	119	115	158	145	217	247
MENAK Behaketa eta Harrera Zentroa	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	291
<b>URGENTZIAKO FAMILIAK</b>						2	7	17	15	22	13
<b>GUZTIRA</b>	<b>120</b>	<b>147</b>	<b>180</b>	<b>164</b>	<b>197</b>	<b>186</b>	<b>181</b>	<b>196</b>	<b>240</b>	<b>257</b>	<b>277</b>

\* 2019az geroztik, Argaray COA Beloso Alton kokatzen da, eta Gizain Fundazio Publikoari ematen zaio haren kudeaketa.

\*\* 2019an COA gatazkatsuak bi espazio fisiko ditu: Ilundain eta Zolina.

XII. Gatazka-egoeran dauden adingabeak.

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
COA gatazka-egoeran dauden adingabeak	99	111	100	132	128	119	115	158	145	217	247
Beste programa batzuetan gatazkan dauden adingabeak (egoitza-harrera, PEA, etab.)	229	125	161	91	92	137	341	360	420	241	141
14 urtetik beherako arau-hausleak, atariko eginbideak dituztenak										82	95
<b>Gatazka-egoeran dauden adingabeak, guztira</b>	<b>328</b>	<b>236</b>	<b>261</b>	<b>223</b>	<b>220</b>	<b>256</b>	<b>456</b>	<b>518</b>	<b>565</b>	<b>540</b>	<b>483</b>

### 3. kapitulua

ofiziozko jarduketak

#### XIII. Zaintza-egoeran dauden adingabeak.

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
HARRERAN HARTUTAKO ADINGABEAK	452	458	550	538	469	485	461	499	494	520	675
COAS	147	180	164	197	184	174	179	225	235	264	611
Urgentziako familiak						7	17	15	22	13	15
<b>Guztira</b>	<b>599</b>	<b>638</b>	<b>714</b>	<b>735</b>	<b>653</b>	<b>666</b>	<b>657</b>	<b>739</b>	<b>751</b>	<b>797</b>	<b>1301</b>

#### XIV. Adopzio nazionala.

		2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Adopzio-proposamena duten adingabeen kopurua *		12	7	8	16	9	10	8	10	8	11	9
	Nafarroakoak	9	7	8	9	5	8	8	5	5	5	8
	0 eta 2 urte bitarteko en zerrenda	7	3	3	2	3	2	3	2			
	Beste erkidego batzuetakoak	3			7	4	2	0	5	3	6	1
INAFIko adopzio-proposamena duten adingabeen kopurua.	9	10	8	10	5	8	8	5	5	7	8	
Adopzioko autoak	9	15	6	7	14	15	3	8 (horietako bat ukatua)	8	11	9	
Adopzioko autoak	Nafarroako proposamena dutenak	9	11	6	5	12	7	3	5	5	5	8
	Beste erkidego batzuetakoak		4		2	2	8	0	2	3	6	1
Familia eskatzaileak		68	66	41	30	21	34	15	11	16	21	21

\* Uztailaren 28ko 28/2015 Legeak familia-harreraren tipologia aldatzen du. Adopzio aurreko harreraren figura desagertu egiten da. Legea indarrean jartzen den egunetik aurrera, administrazio-ebazpen bidez, "adopzio xedea duen zaintzaren eskuordetza" eratzten da.

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
EGOKITASUN NAZIONALEKO ZIURTAGIRIAK	6	3	4	5	2	23	16	11	37	22	1

#### XV. Nazioarteko adopzioa.

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Familia eskatzaileak	84	81	45	46	18	29	19	23	21	18	18
Egokitasun-ziurtagiriak	140	71	93	70	59	56	22	40	37	29	10
Adoptatutako adingabeak	75	65	65	45	49	27	30	15	22	29	22
Nafarroan adoptatu diren adingabeak, guztira	920	985	1050	1095	1144	1171	1201	1216	1238	1278	1309
Jarraipendun adingabeak	222	227	279	232	205	174	175	132	160	190	191

## XVI. Administrazioaren laguntza duten adingabeak.

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
EGUNEKO ZENTROETAN DAUDEN ADINGABEAK	26	31	27	26	30	46	25	26	27	24	27
Familian esku hartzeko programa espezializatueta dauden ADINGABEAK (EHPE)	165	153	132	175	152	181	212	176	270	343	3322
Nerabeen hezkuntzarako programan dauden ADINGABEAK (NHP)	25	30	32	28	28	30	24	25	41	45	40
Haurren eta nerabeen arretarako taldeen (HNAT) esku-hartzea behar duten ADINGABEAK (Lizarra, Tafalla eta Tutera)*	194	169	241	224	358	450	468	461	580	487	630
AUTONOMIA-PROGRAMETAN DAUDEN ADINGABEAK	56	22	14	18	44	40	27	19	36	48	81
<b>GUZTIRA</b>	<b>466</b>	<b>405</b>	<b>446</b>	<b>471</b>	<b>612</b>	<b>747</b>	<b>756</b>	<b>707</b>	<b>954</b>	<b>947</b>	<b>1093</b>

\* Eskualdeko eta Iparraldeko EAIak 2019an dihardu lanean.

## XVII. Erreforma-sisteman dauden adingabeak.

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
INGURUNE IREKIA **	336	336	362	288	303	321	242	251	325	335	376
BARNERATZEA	29	38	31	21	43	54	36	39	44	49	58

\*\* Zenbakiak adingabeek ingurune irekian betetzeko emandako neurrien kopuruari dagozkie. Adingabeen kopurua adierazten dute barneratze-datuek.

### 3.4.3. Iradokizunak.

Haurren eta nerabeen eskubideen babesa handitzea eta zerbitzu publikoak hobetzea da Nafarroako Arartekoaren eginkizunetako bat, eta, alde horretatik, egoki irizten die Eskubide Sozialetako Departamentuak emandako informazioan ageri diren neurriei, eta neurri horiek ezartzera animatu nahi du.

Horrez gainera, egoki deritzo Eskubide Sozialetako Departamentuari honako iradokizun hauek helaraztea:

- 1 Haurrak eta nerabeak babesteari buruzko foru-legeak berrikusten, hobetzen eta garatzen jarraitzea.  
Baloratzea, zehazki, 15/2005 Foru Legea indarrean sartu zenetik hamabost urte igaro ondoren, sortutako errealitate berrietara egokitutako foru lege berri bat egin behar ote den, aurrekariaren garapenean esperientzia izango lukeena. Hori guztia, beharrezkoa ikusiko balitz.
- 2 Era berean, Haurrak eta Nerabeak Zaintzeko II. Planean aurreikusitako neurriak eta jarduketa-ildoak martxan jartzen jarraitzea, baita planarekin lotutako programazio- eta koordinazio-jarduketak ere.
- 3 Adingabeak babesteko sistemaren eta adingabea babesteko arloan jarduten duten agenteen baliabide-zuzkidura ebaluatzea (Haurrak eta Nerabeak Babesteko, Sustatzeko eta Zaintzeko Zerbitzua, Oinarrizko Gizarte Zerbitzuak, EAIak, laguntzaile gisa jarduten duten gizarte-ekimeneko erakundeak, etab.), kontuan hartuta

### 3. kapitulua

ofiziozko jarduketak

- adingabeak babesteko sistemaren beharretarako aurreikusitako edo aurreikus daitekeen bilakaera, azken urteetan hautemandako joerak ikusita.
- Horri dagokionez, adierazi behar da, aurkeztutako datuen arabera, azken hamarkadako jarduera-adierazleak nabarmen hazi direla.
- Adingabeak babesteko sistemak baliabide pertsonal, material eta tekniko nahikoak izan behar ditu, legez dagozkion eginkizunak ganoraz bete ditzan, eta ahal izanez gero, egungo zuzkidura indartzea iradokitzen da.
- 4 Bereziki, ebaluazio horretan kontuan hartu behar da bidaiderik gabeko adingabe atzerritarrak artatzeko programak azken bi urteetan izan duten eragina, babes-sistema osoaren gainean garatzen ari baitira, Gizarte Eskubideen Departamentuaren txostenean aipatzen den moduan.
- Nolanahi ere, erakundeak bidaiderik gabeko adingabe atzerritar horiei arreta ematen jarraitzea animatzen du, dagozkion programak eta beste administrazio eskudun batzuekiko koordinazioa ahal den neurrian hobetuz eta babes-sistemako gainerako programen garapenarekin bateratuz.
- 5 Adingabeak dituzten eskubideen eta betebeharren berri eman behar da, eta haiei arreta ematen dieten administrazio-organoen artean koordinazioa hobetzen jarraitu, bereziki, hezkuntza-, osasun- eta gizarte-arloetan, arrisku-egoeren aurrean prebentzio eta babes goiztiarra sustatzeko, eta ahal dela, sarean funtzionatuko duen sistema bat bultzatzeko.
- 6 Arrisku-egoeretan arreta goiztiarra indartzen jarraitzea, egoera horiek antzemateko dauden baliabide eta mekanismoen bidez, ahal dela adingabeak beren familia-inguruetik aldentu gabe, eta babesgabetasun-deklarazioak saihestuz.
- 7 Arriskuan dauden adingabeak dituzten familiei laguntza ematea, adingabekook beren inguru naturalen jarrai daitezten.
- Familiekiko harremanak, informazioa eta, hala badagokio, babes indartzea, babesgabe deklaratuako adingabeak edo familia-gunetik aparte bizi direnak badituzte, ahal dela adingabeak itzultzeko baldintzak sortuz, betiere adingabearen interes nagusia gailentzen delarik.
- 8 Adingabeak desinstituzionalizatzeko ildoekin jarraitzea, eta ahal den neurrian areagotzea, familia-ingurunean jarraitu ahal izan dezaten, edo ezin bada, harrera-familietan.
- Azken urteotako datuen arabera, ugaritu egin dira adingabearen babesgabetasunak eta zaintzak. Horrek argi erakusten du legeak lehenesten duen familia-harrera ezartzeko zailtasuna.
- Ildo horretan, familia-harrera sustatzeko neurriekin jarraitu behar da (kontzientziazio-lana, harrera-familientzako prestakuntza, babes ekonomikoa, etab.), eta indartzen jarraitu horri lotutako baliabide zehatzak, hala nola larrialdikoak eta espezializatuak.
- 9 Gatazka sozialean dauden adingabeentzako programak areagotzea, prebentzio-, hezkuntza-, kultura- eta gizarteratze-neurriekin, bai eta, hala badagokio, lan-neurriekin ere, familientzako arreta eta laguntza bereziak integratuz.
- Horrekin loturik, gatazkan eta jokabide zigorgarritan buka daitezkeen egoerak saihestu eta detektatu behar dira, zerikusia duten instantzien arteko jarduketak koordinatuz (familia-, gizarte- eta hezkuntza-arloak, batez ere), ahal dela erreforma-sistemaren jarduketak murriztuz.
- 10 Autonomia pertsonaleko programak indartzen jarraitzea, babes ekonomiko nahiz tekniko bidez, neurri judizial edo administratiboren bat jaso duten nerabeak helduarora egoki igaro ahal izan

daitezzen. Eta helduarora iritsi diren gazteei neurri egokiekin laguntzea, beharrezkoa den bitartean kalteberatasun bereziko egoerak antzematen direnean.

Iradokizun horiek Eskubide Sozialetako Departamenduari jakinaraziko zaizkio, onartzen dituen ala ez jakiteko, Nafarroako Foru Komunitateko Arartekoaren uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legearen 34.2 artikularekin bat etorriz.

## 4. kapitulua

# herritarrek egindako proposamenak zerbitzu publikoak hobetzeko

### 4.1. DATU OROKORRAK.

Beste urte batzuetako txostenetan islatzen den moduan, erakundeak, 2008. urteaz geroztik, herritarren parte-hartzea sustatzen du zerbitzu publikoen hobekuntzan. Arartekoak zerbitzu horiek hobetzeko proposamenak aurkeztera animatzen ditu herritarrek, eta, zenbait kasutan, araua aldatzeko proposamen bilakatzen dira proposamen horiek.

Horrela, 2008. urteaz geroztik, herritarrek **320** hobekuntza-proposamen aurkeztu dituzte. Horietatik, **bost** proposamen 2019. urtekoak dira.

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

Aurkeztutako bost proposamenetatik lau administrazio eskudunarekin izapidetu ziren, eta emaitza hau izan zuten: bik iradokizun bana egin zuten (horietako bat, araudia), eta onartu egin ziren; beste bietan, berriz, ez zen ikusi ordenamendu juridikoak babestutako eskubideen urraketarik. Beste proposamena ez zitzaion administrazio eskudunari helarazi, ez baitzen erakundearen eskumenekoa.

Proposamenak honako **gai** hauei buruzkoak izan ziren:

- Enplegu publiko bat eskuratzea: bi (bata suhiltzaile lanpostuetarako oposizioei buruzkoa, deitzen diren hurrengo prozeduretan plika-sistema ezar dadin eta barne-sustapeneko txanda bereizi dadin sarbide libreko txandaren aldean; eta bestea Nafarroako Foru Polizian sartzeko proba fisikoetan gutxienerako baldintza fisikoak berdinak izan daitezela proposatzeko gizonentzat eta emakumeentzat).
- Kultura: bat (udako hilabeteetan Nafarroako liburutegi publikoak irekitzeko ordutegiak zabaltzeko).
- Ogasuna: bat (desgaitasuna duten pertsonen ibilgailuei trakzio mekanikoko ibilgailuen zerga ordaintzetik salbuesteari buruzkoa).
- Lana: bat (langabeziagatiko prestazioa kalkulatzeko metodoa aldatzeko).

Hurrengo taulan, kudeatutako proposamenak eta haien emaitzak jaso ditugu:

Arloa	Gaia	Administrazio hartzailea	Emaitza
<b>2019ko proposamenak</b>			
Enplegu publiko bat eskuratzea	Suhiltzaile-oposizioetan plika-sistema ezartzea eta barne-sustapeneko txanda eta sarbide libreko txanda bereiztea.	Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentua (2015-2019 legealdia).	Departamentuari informazioa eskatu zitzaion, eta, azkenean, ez zen iradokizunik edo gomendiorik egin.
Enplegu publikora heltzea	Foruzaingoaren lanpostua lortzeko proben gutxieneko baldintza fisikoak aldatzea, berdinak izan daitezen gizonentzat eta emakumeentzat.	Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentua (2015-2019 legealdia).	Departamentuari informazioa eskatu zitzaion, eta, azkenean, ez zen iradokizunik edo gomendiorik egin.
Kultura	Nafarroako liburutegi publikoak irekitzeko ordutegiak zabaltzea udako hilabeteetan arratsaldetan.	Kultura, Kirol eta Gazteria Departamentua (2015-2019 legealdia).	Departamentuari informazioa eskatu zitzaion, eta, azkenean, iradokizun bat egin zen, eta onartu egin zen.
Ogasuna	Desgaitasuna duten pertsonen ibilgailuei trakzio mekanikoko ibilgailuen zerga ordaintzetik salbuestea.	Ekonomia eta Ogasun Departamentua (2019-2023 legealdia) eta Lurralde Kohesiorako Departamentua (2019-2023 legealdia)	Departamentuari informazioa eskatu zitzaion, eta, azkenean, iradokizun bat egin zen, eta onartu egin zen
Lana	Langabezia-prestazioa kalkulatzeko metodoa aldatzea.	Lan, Migrazio eta Gizarte Segurantzako Ministerioa	Nafarroako Arartekoak gai horri buruzko eskumenik eza adierazi zuen

## 4.2. PROPOSAMENEN EDUKIA.

Ondoren, herritarrek aurkeztutako proposamenen edukia azalduko dugu.

### 4.2.1. Proposamena, Suhiltzaile-oposizioetan plika-sistema ezartzeko eta barne-sustapeneko txanda eta sarbide libreko txanda bereizteko.

**Arloa:** Enplegu publikora heltzea.

**Administrazio hartzailea:** Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentua.

**Laburpena:** Herritar batek idatzi bat aurkeztu zuen, non adierazten zuen suhiltzaile lanposturako egindako azken oposizioetan ez zela pliken sistema erabili Datu Pertsonalak Babesteko Legearen arabera. Horregatik, proposatzen zuen, alde batetik, sistema hori hurrengo

hautaketa-prozeduretan ezartzea, eta, bestetik, hautaketa-prozedura horietan barne-sustapeneko txandak eta sarbide libreko txandak bereiztea.

**Emaitza:** Nafarroako Arartekoak hobekuntza-proposamenaren edukia Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentura igorri zuen, han baloratzeko.

Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak honako txosten hau eman zuen:

"(Herritarraren) arabera, suhiltzaile lanposturako azken oposizioetan pliken sistema ez zenez Datuak Babesteko Legearen arabera erabili, deitzen diren hurrengo hautaketa-prozeduretan, hala badagokio, sistema hori



## 4. kapitulua

herritarrek egindako proposamenak zerbitzu publikoak hobetzeko

ezartzea proposatzen du, Foruzaingoko lanpostuetarako erabiltzen den bezala. Bestalde, Suhiltzaile lanposturako hurrengo deialdietan barne-sustapeneko plazak betetzeko hautaketa-prozesua plaza libreetatik bereizita egitea proposatu du.

Proposamenen arteko lehenengoari dagokionez, esan behar da Administrazio honek datuak babesteko araudia betetzen duela langileak hautatzeko prozesu guztietan, barne hartuta suhiltzaile lanposturako azken oposizio-deialdia, Funtzio Publikoko zuzendari nagusiaren apirilaren 26ko 965/2018 Ebazpenaren bidez onartua (Nafarroako Aldizkari Ofiziala, 96. zk., 2018ko maiatzaren 21ekoa).

Horri dagokionez, adierazi behar da Datu Pertsonalak Babesteari eta eskubide digitalak bermatzeari buruzko abenduaren 5eko 3/2018 Lege Organikoaren zazpigarren xedapen gehigarriak, jakinarazpenetan administrazio-egintzen iragarkien eta argitalpenen bidez interesdunak identifikatzeari dagokionez, honako hau adierazten duela:

“1. Interesdunaren datu pertsonalak dituen administrazio-egintza bat argitaratu behar denean, interesduna identifikatuko da, honako datu hauen bidez: izen-abizenak, eta nortasun-agiri nazionalaren, atzerritarraren nortasun-zenbakiaren, pasaportearen edo agiri baliokidearen ausazko zenbakizko lau zifra gehituko dira. Argitalpena hainbat eragindako pertsonari buruzkoa denean, ausazko zifra horiek txandakatu egin beharko dira.

Jakinarazpena iragarkien bidez egiten denean, bereziki Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearen urriaren 1eko 39/2015 Legearen 44. artikuluan aipatzen diren kasuetan, eragindakoa identifikatzeko honako hau erabiliko da soilik: bere nortasun-agiri nazionalaren

zenbaki osoa, atzerritarraren nortasun-zenbakia, pasaportearen edo agiri baliokidearen zenbakia.

Eragindako pertsonak ez badu aurreko bi paragrafoetan aipatutako agirien arteko batik, bere izen-abizenen bidez identifikatuko da soilik. Izen-abizenak ez dira inola ere argitaratu behar nortasun-agiri nazionalaren zenbaki osoarekin, atzerritarraren nortasun-zenbakiarekin, pasaportearekin edo agiri baliokidearekin batera”.

Oro har, Funtzio Publikoaren Zuzendaritza Nagusiak izapidetutako lanpostuak betetzeko prozesuetan, interesdunak fase guztietan identifikatzen dira (onartutakoen behin-behineko eta behin betiko zerrendak, proben emaitzak eta beste deialdi batzuk). Horretarako, izena eta bi abizenak Nafarroako Aldizkari Ofizialean edo deialdiaren web-fitxan bertan argitaratzen dira, dagokionaren arabera, eta ez da inolako erreferentziarik sartzen, ezta nortasun-agiri nazionalaren erreferentzia partzialik ere, ez baita beharrezkotzat jotzen inolako identifikaziorik.

Izan ere, datuen babeserako eskubideaz gain, Funtzio Publikoan sartzeko printzipioen artean –Berdintasun-, merezimendu- eta gaitasun-printzipioez gain (Konstituzioaren 14. eta 103. artikulua)– Publizitatearen printzipioa dago (Nafarroako Administrazio Publikoen zerbitzuko Langileen Estatutuaren Testu Bateginaren 5. artikulua), eta, beraz, ordenamendu juridikoan aitortutako printzipio eta eskubide guztiak haztatuta ezarri behar dira.

Foruzaingoaren barruan lanpostuak betetzeko deialdien kasuan –kexaren egileak bere idazkian aipatzen dituenak–, izangaiak identifikatzeko zenbakizko kode bat erabiliko da, Nafarroako Polizieari buruzko azaroaren 19ko 23/2018 Foru Legearen 34.1 artikuluan ezarritakoaren arabera.

Suhiltzaileen Zerbitzuko langileen kasuan, ordea, ez Babes Zibilari eta Nafarroako Larrialdiei Aurre Egiteko Zerbitzuari buruzko uztailaren 1eko 8/2015 Foru Legeak, ez beste ezein arau espezifikoak, ez dute inolako aurreikuspenik egiten keixaren egileak proposatutakoaren ildotik. Beraz, ez dagoenez inolako lege-aurreikuspenik, ez eta errealitate materialik ere Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioaren plantilla organikoan dauden gainerako lanpostuekiko tratamendu bereizia justifikatzen duenik, herritarraren proposamena ez dela justifikatzen irizten da.

Bigarren proposamenari dagokionez, hau da, txanda irekiaren bidez sartzeko deialdiak eta barne-sustapenaren bidez sartzeko deialdiak bereizteari dagokionez, adierazi behar da ezen, legeko aurreikuspen espezifikorik ezean, maila-igoera abuztuaren 30eko 251/1993 Legegintzako Foru Dekretuaren bidez onartutako Nafarroako Administrazio Publikoen zerbitzuko Langileen Estatutuaren testu bateginaren 15. artikuluan taxutzen dela, sartzeko hautaketa-probetan bertan txanda murriztuak hornitzeko lanpostu hutsak erreserbatuz, 3. zenbakian adierazitako formularen arabera.

Bestetik, ekainaren 5eko 113/1985 Foru Dekretuaren bidez onartutako Nafarroako Administrazio Publikoetan Sartzeko Erregelamenduak hauxe dio 8.3 artikuluan: "mailaz igotzeko txandan bete gabeko lanpostu hutsak txanda librekoen metatuko zaizkie"; eta 9. artikuluan berariaz aurreikusten du: "mailaz igotzeko txandan parte hartzen dutenei txanda libreko izangaien hautaprobea berak egingen zaizkie". Beraz, bigarren proposamen hori ere ezin da onartu".

Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuaren jarrera herritarrari jakinarazi ondoren, Nafarroako Arartekoak amaitutzat jo zituen bere jarduketak, iradokizun edo gomendio bat egitea beharrezkotzat jo gabe.

#### 4.2.2. Foruzaingoaren lanpostua lortzeko proben gutxieneko baldintza fisikoak aldatzeko proposamena, berdinak izan daitezen gizonentzat eta emakumeentzat.

**Arloa:** Enplegu publikora heltzea.

**Administrazio hartzailea:** Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentua.

**Laburpena:** Herritar batek idazki bat aurkeztu zuen, hurrengo deialdietarako, Foruzaingoaren lanpostua eskuratzeko proben gutxieneko baldintza fisikoak aldatzea eskatzeko, berdinak izan daitezen gizonentzat eta emakumeentzat. Adierazi zuen Gasteizko Udalaren 2014ko Lan Eskaintza Publikoan gutxieneko baldintza fisiko berdinak ezarri zirela gizonentzat eta emakumeentzat.

**Emaitza:** Nafarroako Arartekoak hobekuntza-proposamenaren edukia Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentura igorri zuen, han baloratzeko.

Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak honako txosten hau eman zuen, hitzez hitz jaso dena:

"(..)Nafarroako Foruzaingoak zerbitzu ugari eskaintzen ditu bere unitateen bitartez, eta eskakizun oso desberdinak ditu bai exijentzia fisikoan zein kideen prestakuntza teknikoan. Esku-hartze Berezien Taldeko, alegia, segurtasun publikoko egoerarik muturrekoenei aurre egiteaz arduratzen den unitateko kideen prestakuntza fisikoa, ezin da izan Laborategiko Brigada Kriminalistikoan lan egiten duten langileen berdina, Foruzaingoaren funtzio desberdin ugarietatik argi eta garbi bereizten diren bi adibide jartzeagatik.

Bestetik, funtzio horiek, hain heterogeneoak direnak, gure gizartearen eskakizunetara egokitu behar dira, eta, hemen, emakumeek erakundeetan duten presentzia ezinbestekoa

## 4. kapitulua

herritarrek egindako proposamenak zerbitzu publikoak hobetzeko

da eskari horiei bermeekin aurre egiteko. Gogoan izan behar da hainbat delituren biktima diren emakumeei laguntza eman behar zaiela Foruzaingoaren polizia-etxe guztietan, eta, batez ere, emakume-izaerarekin estuki lotuta dauden tokietan; edo, kontuan izan behar da soilik emakumeen presentzia beharrezkoa dela Konstituzioan aitortutako eskubideak behar bezala babesteko. Testuinguru horretan, Foruzaingoko langile guztiekiko gaur egungo emakumeen ehunekoak % 8,67 da gutxi gorabehera, hau da, erakundean dauden premietatik oso urrun dago zifra hori.

Hainbat azterlanek emakumeen eta gizonen artean zehaztu daitezkeen desberdintasun fisikoak adierazi dituzte. Desberdintasun horiek, Barne Zuzendaritza Nagusiaren barruan dagoen Nafarroako Suhiltzaileen Zerbitzuko Gorputz Hezkuntzako lizentziadunak emandako azterlan bati jarraituz, honako hauek dira:

- Bi sexuen arteko desberdintasun antropometrikoak oso nabarmenak dira, eta horrek eragin handia du esfortzuan eta errendimendu fisikoan. Gizonen gorputza, batez beste, emakumeena baino % 8 astunagoa eta % 7 altuagoa da. Orokorrean, gizonen altuera, pisua eta zabalera emakumeena baino % 30 handiagoa da, gutxi gorabehera.
- Emakumeek, gutxi gorabehera, % 28 gihar gutxiago dute, hau da, % 30 indar gutxiago beheko gorputz-adarrean eta % 63 goiko gorputz-adarrean. Alde horiek, neurri batean, pubertaroan sistema endokrinoan izandako aldaketen ondorio dira, non estrogenoak gantz gehiago uzten duen emakumeengan, batez ere aldaketan eta izterretan.
- Sistema kardiobaskularrari dagokionez, emakumeek odol-bolumen txikiagoa dute, hau da, % 6 globulu gorri inguru gutxiago eta % 15 hemoglobina inguru gutxiago.

Hemoglobina oxigeno molekularren proteina garraiatzailea da, osagai aerobikoko ariketetan zeregin funtsezkoa duenak. Gizonen eta emakumeen arteko alde hori % 12-15 ingurukoa da oxigenoaren gehienezko kontsumoan (V02 maximoa). Arnastutako bolumena eta aireztapen-bolumena txikiagoak dira emakumeen artean gizonen artean baino, potentzia absolutuaren eta erlatiboaren ekoizpen berari dagokionez (125 l/min eta 250 l/min, hurrenez hurren, emakumeen eta gizonen artean).

- Ariketari emandako erantzun fisiologikoei dagokionez, azterlanek erakusten dute mutilek neskek baino laktato maximoaren maila handiagoak lortzen dituztela. Horrek esan nahi du gauza bera gertatzen dela helduaroan, gihar mailako eta gantzaren ehunekoen desberdintasunak direla eta. V02max ehunekoaren arabera adierazitako laktato-atalasearen gaineko esfortzu submaximo berdinetan, emakumeek gizonek baino laktato maila handiagoak izaten dituzte. Horrek adierazten du esfortzuak osagai anaerobiko handiagoa eskatzen duela, eta baldintza berdinetan egindako esfortzua handiagoa dela emakumearentzat.
- Gizonezkoek emakumezkoek baino % 30 indar esplosibo handiagoa dute beheko gorputz-adarrean, eta horrek abantaila nabarmena ematen die behe-atala erabakigarria den probak egiteko orduan, hala nola alboko jauzien proba edo Barrowren testa. Gainera, emakumeek ere gantz masa handiagoa dute hanketan, eta horrek desabantaila nabarmena sortzen die gizonen aldean.

Foruzaingoaren deialdietan, bost proba fisiko aurreikusten dira, Foruzaingoaren lanerako ezinbestekoak diren ezaugarri fisikoak

baloratzen dituztenak. Proba horiek honako hauek dira:

- “Press de Banca” edo pisua altxatzeko proba: 38 kg (gizonak) eta 20 kg (emakumeak).
- Uretako ingurunea menderatzeko proba (50 metro estilo librean, urpekaritza tartekatuarekin). Arintasun proba (Barrowko proba).
- Erresistentzia-proba (Course Navetteren proba).
- Indar-erresistentziaren eta koordinazioaren proba (alboko jauzien proba).

Foruzaingoaren lanbidean eskatzen diren gaitasun fisikoak baloratzeko, proba fisiko horiek diseinatzen dira lanpostu horiek eskuratzeko. Planteatzen diren proba fisiko horiei esker, balorazio guztiak fidagarriak, baliozkoak, zehatzak eta objektiboak izatea lortzen da, baita gutxieneko eskakizun-maila lanpostuaren behar eta eskakizunetarako egokia den Foruzaingoaren profil fisikora egokitzea ere.

Beraz, ez diote ausazko irizpide bati edo bat-bateko irizpide bati erantzuten, baizik eta faktore tekniko batzuk daude horiek lantzeko oinarri gisa balio dutenak, hala nola Foruzaingoak bere lanpostuan duen eguneroko errealitatea aztertzea eta ikertzea. Nafarroako Gobernuko Lan Arriskuen Prebentziorako ataletik jarduerak eta horiek dakartzaten arriskuak aztertzen eta ikertzen dira, baita beharrezko prebentzio-neurriak ere. Prebentzio-neurri horietako askotan, Foruzaingoaren lanpostu askotan bete beharreko ahalegin fisikorako prestatzeko behar diren exijentziak eta premiak azpimarratzen dira.

Proba fisiko bakoitzaren puntuazio-baremoek foruzain baten lanpostuaren eskakizunarekin bat datozen puntuazio-tarte edo -eskala batzuk dituzte. Gai izatea da oposizioak gutxieneko maila estimatua duela, zeinari esker ziurtatzen baita Foruzaingoaren lanpostuari atxikitako gaitasun fisiko guztietako bakoitzean beharrezko profil fisikoa duela.

Beraz, Foruzaingoan sartzeko deialdietako proba fisikoak gizonen eta emakumeen ezaugarri fisikoetara eta fisiologikoetara egokitu behar dira. Horregatik, bi sexueterako baremo desberdinak egiten dira, lortutako markaren arabera ezarritako puntuazioarekin. Proba fisiko bakoitzaren puntuazio-baremoek puntuazio-maila edo -eskala normalak dituzte emakumeen kasuan, eta pixka bat zorrotzagoak dira gizonen kasuan; baina beti ere, Foruzaingoak beharrezkoa duen profil fisikora egokitzen dira. Gai izatea (aurrez aipatutako irizpideen arabera) da lehiatzaileak Foruzaingoaren lana normaltasunez eta baldintza onenetan garatzeko beharrezko profil fisikoa duela ziurtatzen duen gutxieneko maila estimatua izatea, eta gai izateak aurrera, eta bere markaren arabera, puntuazio zehatz eta hobea duela.

Proba fisikoak gizonentzako eta emakumeentzako baremo bera ezarri eginen balira, gizonen ehuneko handiago bat sartzeko erraztuko litzateke, ez liratekeelako kontuan hartuko arestian aipatutako alderdi guztiak, eta ondorioz, emakumeenganako diskriminazioa nabarmena izanen litzateke. Hori dela eta, proposamena baztertu eginen litzateke, ez bakarrik emakumeenganako diskriminatzailea delako argi eta garbi, baizik eta baita gaur egun Nafarroako Foruzaingoaren plantilla-premiei ez diolako erantzuten ere”.

Ondoren, herritarrak beste idazki bat igorri zion Nafarroako Arartekoari, non eskatzen baitzuen berriki deitutako oposizioak geldiarazteko, uste baitzuen berdintasun-, merezimendu- eta gaitasun-printzipioak

## 4. kapitulua

herritarrek egindako proposamenak zerbitzu publikoak hobetzeko

urratzen zirela, ez baitziren berdin puntuatzen gizonentzako eta emakumeentzako proba fisikoak.

Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak emandako txostena aztertu ondoren, Nafarroako Arartekoak idatzi bat bidali zion herritarrari, non jakinarazten zion, Espainiako Konstituzioaren 9.2 artikulua eta Emakumeen eta Gizonen Berdintasun eragingarriko martxoaren 22ko 3/2007 Lege Organikoaren 5. eta 51. artikuluen arabera, legegileak, arrazoitu ondoren, desberdintasunak eta diskriminazioak sar ditzakeela legeetan, benetako berdintasuna lortzeko.

Era berean, herritarrari jakinarazi zitzaion Konstituzio Auzitegiaren zenbait epaik adierazi zutela gizonen eta emakumeen arteko desberdintasun biologikoek tratu desberdina justifika dezaketela; eta, orainsuago, Euskal Autonomia Erkidegoko Justizia Auzitegi Nagusiko Administrazioarekiko Auzien Salako azaroaren 28ko 659/2013 Epaia, Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak igorritako txostenean aipatzen denak, honako hau adierazten du: *"izangaiak sexuaren arabera proba fisikoak egitea, sexu bakoitzaren parametroen arabera onenak hautatu ahal izateko, ez da diskriminatzailea gizonentzat, horiek uzten ez baititu emakumeak baino baldintza okerragoetan; izan ere, bi sexuek puntuazio bera lortzen dute gaitasun fisikoko proban, sexuen arteko desberdintasun biologikoari egokitutako balorazio-irizpideak aplikatuz"*.

Horregatik guztiagatik, Nafarroako Arartekoak herritarrari jakinarazi zion ezen, erakunde horren iritziz, Nafarroako Foruzaingoaren lanpostua eskuratzeko proba fisikoetan gizonentzako eta emakumeentzako baremo desberdina legez onargarria zela, beste baremo batzuk ere onargarriak izateari kalterik egin gabe, hala nola proposamenean aipatutakoa, zeinak gutxieneko komun bat ezartzen baitu gizonentzat eta emakumeentzat, eta, hura gaudituta, baita aldeak ere puntuazio gehigarriaren forman.

Informazio hori herritarrari helarazi ondoren, Nafarroako Arartekoak amaitutzat eman zituen bere

jarduketak, iradokizun edo gomendio bat egitea beharrezkotzat jo gabe.

### 4.2.3. Proposamena, Nafarroako liburutegi publikoak irekitzeko ordutegiak zabaltzeko udako hilabeteetan, arratsaldetan.

**Arloa:** Kultura.

**Administrazio hartzaileak:** Kultura, Kirol eta Gazteria Departamentua.

**Laburpena:** Herritar batek proposamen bat egin zuen Nafarroako liburutegi publikoak irekitzeko ordutegiak zabaltzeko, udako hilabeteetan, arratsaldetan. Azaldu zuenez, udako hilabeteetan, liburutegi guztiak itxita egoten dira arratsaldean, eta horrek eragozpena sortzen die ikasi nahi dutenei edo irakurtzeko leku bat izan nahi dutenei, alegia, hori egin ahal izateko leku bat izan nahi dutenei. Horregatik, udan, goizetan ez ezik, arratsaldean ere liburutegia edo ikasteko gunek ireki bat izatea eskatzen zuten.

**Emaitza:** Nafarroako Arartekoak Kultura, Kirol eta Gazteria Departamentuari helarazi zion proposamenaren edukia, balorazioa egin zezan.

Kultura, Kirol eta Gazteria Departamentuak honako txosten hau egin zuen, honako hau esaten duenak hitzez hitz:

"Liburutegietako zerbitzu-ordutegiak eta jendeari arreta emateko ordutegiak planifikatzerakoan, Administrazioak kontuan hartzen du bere erreferentziazko komunitateko herritarren bizimodua, betiere gehiengoaren mesedetan.

Erabiltzaile-taldeen beharren, haien helburuen eta liburutegi motaren arabera ematen diren zerbitzuen arteko oreka egokia zaintzen da.

Kultura, Kirola eta Gazteria Departamentuak ulertzen du udan liburutegien ordutegia murrizteak sortzen duen kezka eta deserosotasuna, eta, oinarritzeko zerbitzua dela

sinetsita, ahalik eta ordutegi zabalenak eta zerbitzu onenak eta egokienak eskaintzea du helburu.

Hortaz, 140 pertsonatik gorako plantilla mantentzen du, komunitate osoan zabaldua dauden 93 liburutegietan lan egiten dutenak. Nolanahi ere, maila hori ez da nahikoa pertsona batzuek eskatzen dituzten ordutegietan arreta eskaintzeko; izan ere, eskaintza maila nabarmena izan arren, giza baliabideak mugatuak dira. Horrez gain, lan-arloko eskubideak bete behar dira, bai eta giza baliabideen arloan gertatzen diren egoerak ere, liburutegien zerbitzuari eragiten baitiote, eta kasu batzuetan itxi egiten baitira.

Aipatzekoa da udan –bereziki uztailean eta abuztuan– baliatzen dutela liburutegiko langileek beren lan-eskubideetako bat: oporrak. Egoera horrek eskuragarri dauden langileen kopurua erdira murrizten du, eta ordutegiak beherantz berrantolatzea behartzen du.

Horregatik guztiagatik, udaldian liburutegi publikoak arratsaldeetan irekitzeari dagokionez, jakinarazten dugu uztailean liburutegi batek ere ez eskaini arren zerbitzurik arratsaldeko ordutegian, ekainean, abuztuan eta irailean ez dela horrelakorik gertatzen. Nafarroako Liburutegiak (Antonio Pérez Goyena pasealekua 3, Iruñea) etenik gabeko ordutegia eskaintzen du, asteleheneetik ostiralera, 08:30etik 20:30era ekainean eta irailean, eta Civicanekeo gazte eta helduen liburutegiak (Pio XII etorbidea, 3, Iruñea), azken urteetan, ekainean, abuztuan eta irailean irekitzen du, asteleheneetik ostiralera, 09:00etatik 14:00etara eta 16:00etatik 21:00etara. (<http://www.bibliotecaspublicas.es/civican/>).

Hala ere, Kultura, Kirol eta Gazteria Departamentuaren helburua liburutegi-zerbitzuak hobetzea eta indartzea da, eta tokiko administrazioekin, udalekin eta kontzejuekin koordinatuta eta erantzunkidetasunez lan egin

nahi du. Ildo horretan, udalekin lan egiten da zuzenean langileen ekarpena lortzeko, eta, are gehiago, kanpoko langileak kontratatzeko bidea gehitu da liburutegietan arreta emateko, liburutegiei egonkortasuna emateko gaur egun dauden ordutegietan”.

Nafarroako Arartekoa lehenago ere azaldu zen planteatutakoaren antzeko gai bati buruz, O17/18 ofiziozko jarduketan, eta honako hau azaldu zuen:

“Konstituzioak, 44. artikuluan, xedatzen du botere publikoek kulturarako sarbidea sustatuko eta babestuko dutela, eta denek izanen dutela horretarako eskubidea; eta zientzia eta ikerketa zientifikoa eta teknikoa sustatuko dituztela, interes orokorraren mesedetan.

Nafarroako liburutegi-sistema arautzen duen azaroaren 19ko 22/2002 Foru Legearen zioen azalpenean ondoko hau adierazi da:

“Gizarte demokratiko baten askatasuna, garapena eta aurrerapena erdiesteko bidea herritarrek beren eskubideez baliatzen heztea eta informazioa, jakintza eta kultura libreki eskuratzen laguntzea da, norik bere erabakiak har ditzan eta gizartearen bizitzan paper aktiboa izan dezan”. Informazioa izatea eta menderatzea integrazio ekonomiko, sozial eta kulturalerako faktorea da. Beraz, komeni da antolatzea eta bermatzea herritarrek informazioa libreki eskuratu ahal izanen dutela.

Hezkuntza, Zientzia eta Kulturarako Nazio Batuen Erakundearen (Unesco) iritzia da liburutegi publikoa hezkuntza, kultura eta informaziorako indar bizia dela, bakea, ongizatea eta kulturen arteko elkarriketa lortzeko eragile funtsezkoa. UNESCOk 1994an liburutegi publikoei buruz emandako adierazpenak ezartzen du liburutegi publikoa erabiltzaileei mota guztietako jakintza eta informazioa ematen dien informazio-gune lokala dela.

## 4. kapitulua

herritarrek egindako proposamenak zerbitzu publikoak hobetzeko

Liburutegi publikoaren lehentasunezko lanetako bat da herritarrei eskaintzea ezinbesteko eta oinarrizko informazioa, hura guztien eskura jarritz, edozein delarik ere prestakuntza maila, gizarte-egoera edo bizitokia. Horrela, liburutegia lagungarri gertatzen da informazioaren gizarte demokratiko, ireki eta gardena eraikitzeko bidean”.

Prestakuntza, kultura eta ikerketa eskuratzea, Administrazio publikoek babestu beharreko ondasun juridikoa den aldetik, are beharrezkoagoa da, zenbait forotan nabarmendu den moduan, are gehiago egun bizi dugun testuinguru sozioekonomikoan, non oraindik ere oso handia baita langabezia-tasa, eta gazteei eragiten baitie bereziki.

Liburutegi publikoak irekitzeko egunei eta orduei dagokienez, horien titularrak diren erakundeek dute horiek arautzeko eskumena, eta tarte handia dute horiek zehazteko.

Tarte hori gorabehera, eta arestian aipatutako esparru normatiboaren eta testuinguruaren barruan betiere, erakunde honi arrazoizkoa iruditu zitzaion herritarrek egindako eskaera, hau da, udaldian, urteko beste sasoietan zerbitzuak duen intentsitatea murrizt badaiteke ere, Iruñean liburutegiren bat irekita egotea”.

Horiek horrela, Nafarroako Arartekoak Kultura, Kirol eta Gazteria Departamentuari iradoki zion balioets zezala, modu koordinatuan eta egoki iritiz gero betiere, haiek kudeatzen dituzten liburutegien ordutegiak handitzeko aukera, edo liburutegi horietako batena, udan ere zabalik egon daitezen arratsalde, eta erabakitzen duten denboraz betiere.

Kultura, Kirol eta Gazteria Departamentuak onartu egin zuen egindako iradokizuna, eta, beraz, informazio hori proposamenaren egileari helarazita, Nafarroako Arartekoak amaitutzat jo zituen bere jarduketak.

### 4.2.4. Desgaitasuna duten pertsonen ibilgailuei trakzio mekanikoko ibilgailuen zerga ordaintzetik salbuesteko proposamena.

**Arloa:** Ogasuna.

#### **Administrazio hartzaileak:**

- Ogasuneko eta Finantza Politikako Departamentua.
- Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazio Departamentua.
- Lurralde Kohesiorako Departamentua.
- Ekonomia eta Ogasun Departamentua.

**Laburpena:** Herritar batek idazki bat aurkeztu zuen adierazteko ez zegoela ados, alabari, % 96ko desgaitasun-maila aitortua zuenari, trakzio mekanikoko ibilgailuen udal zergaren salbuespena ukatu izanarekin, hamabi zaldi fiskalen legezko muga gainditzeagatik.

**Emaitza:** Nafarroako Arartekoak hobekuntza-proposamenaren edukia helarazi zien Ogasun eta Finantza Politikako Departamentuari eta Landa Garapen, Ingurumen eta Toki Administrazio Departamentuari, balorazioa egin zezaten.

Ogasun eta Finantza Politikako Departamentuak honako txosten hau egin zuen, honako hau esaten duenak hitzez hitz:

“Arartekoak bidalitako idazkian herritar batek helarazitako oharrak azaltzen dira, zeina ez baitago ados alabari trakzio mekanikoko ibilgailuen udal zergatik salbuesteko eskubidea ukatu izanarekin, nahiz eta % 96ko desgaitasuna aitortuta duen eta beretzat erabat egokitutako ibilgailua duen. Idazki horretatik ondorioztatzen denez, ezezkoaren arrazoia da aipatutako ibilgailuaren zaldi fiskalen kopurua handiagoa dela tributu horren arauak salbuespena aitortzeko ezarritako muga baino.

Arartekoak txostena eskatu duen gai zehatzari buruz, honako hau adierazi behar da:

1º. Trakzio mekanikoko edo zirkulazioko ibilgailuen gaineko zergaren salbuespenen araubidea, Nafarroako Toki Ogasunei buruzko martxoaren 10eko 2/1995 Foru Legeak arautua, berriki aldatu da azaroaren 13ko 22/2018 Foru Legearen bidez. Hain zuzen ere, NTOFLren 160.1 artikulua honako hauek salbuesten ditu zerga ordaintzetik:

“d) Bereziki egokitutako ibilgailuen titularrak. Halaber, salbuetsita egonen dira % 33ko desgaitasun maila edo handiagoa duten pertsonen izenean matrikulatutako ibilgailuak, eta, gainera, inguruabar hauetakoren bat dutenak:

- 1 Mugikortasun murriztua aurkeztea, desgaitasun maila aitortzeko, adierazteko eta kalifikatzeko prozedurari buruzko abenduaren 23ko 1971/1999 Errege Dekretuaren II. eranskinaren arabera.
- 2 Defizit kognitiboa, intelektuala edo nahasmendu mentala izatea.
- 3 Begirik onenean, eta zuzenketarekin, 0,1eko ikusmen-zorroztasuna edo txikiagoa, edo 10 gradu edo gutxiagoko ikuseremua izatea.
- 4 Adingabea izatea.

Salbuespena 12 zerga-zaldi gainditzen ez dituzten ibilgailuentzat izanen da, eta pertsona bakoitzeko ibilgailu bat hartuko du”.

2º. Atal horren testuan egindako aldaketak zabalkuntza eta hobekuntza handia suposatu du aurreko egoeraren aldean, bai erabilitako terminologiari dagokionez, bai salbuespenari dagozkion kasuei dagokienez; izan ere, jatorrizko erregulazioan,

salbuespen hori lotzen zen soilik elbarrien autoei eta bereziki egokitutakoei, baldin eta dagokion zirkulazio-baimenaren titular baziren eta haien erabilera eskusiborako bazen, eta betiere 12 zaldi fiskaletik gorakoak ez baziren.

3º. Aurreko arauditik, ibilgailuak 12 zaldi fiskal baino gehiago ez izateko betekizunari eusten zaio soilik, eta, horrela, kendu egiten dira desgaitasunen bat duten pertsonen kopuru handi batek salbuespen hori hartzea eragozten zuten murrizketa gehienak. Eskakizun horri eusteko arrazoiak legegintza-proposamena onartzeko legebiltzar-izapidean izandako eztabaidatik ondoriozta daitezke; izan ere, zentzu horretan murrizketarik ez ezartzeko jarrera minoritarioaren aurrean, zaldi fiskalen kopurua mugatzea izan zen nagusi, luxuzko edo gama altuko ibilgailuak salbuetsi ahal izatea eragozteko. Azken jarrera hori Nafarroako Gobernuak gai zehatz horren inguruan izandako irizpidearen isla izan zen”.

Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuak txosten hau egin zuen, eta hitzez hitz ekartzen da hona:

“Arartekoak bidalitako idazkian, herritar batek aurkeztutako kexa bat azaltzen eta helarazten da, bere alabari trakzio mekanikoko ibilgailuen udal zergaren salbuespena ukatu ziolako.

Adierazi du alabak % 96ko desgaitasun fisiko, psikiko eta sentsoriala duela, eta bere izenean auto bat duela, berarentzat erabat egokitua, eta, hala ere, salbuespena ukatu zaiola, bere autoak 12 zaldi fiskal baino gehiago izateagatik.

Era berean, gogorarazi du Nafarroako Arartekoak Legea aldatzea gomendatu zuela, Nafarroan bizi diren pertsona desgaituek Estatuko beste lurralde batzuetan baino tratatu txarragoa jaso ez dezaten.



## 4. kapitulua

herritarrek egindako proposamenak zerbitzu publikoak hobetzeko

Horri dagokionez, honako hau jakinarazten da:

- 1 Azaroaren 13ko 22/2018 Foru Legearen bidez, Nafarroako Arartekoaren gomendioei jarraikiz, Nafarroako Toki Ogasunei buruzko martxoaren 10eko 2/1995 Foru Legea aldatu zen, eta c') letra berri bat gehitu zitzaion 160.1 artikuluari. Horrenbestez, 2019ko urtarrilaren 1etik aurrera, zerga horretatik salbuetsita geratuko dira "pertsonek desgaituak lekualdatzeko irabazi-asmorik gabeko erakundeen izenean matrikulatutako ibilgailuak".
- 2 Era berean, 160.1.d) artikulua ere aldatu zen; beraz, bereziki egokitutako ibilgailuen titularrak ere salbuetsita daude zerga ordaintzetik. Baita % 33ko desgaitasun maila edo handiagoa duten pertsonen izenean matrikulatutako ibilgailuak ere, eta, gainera, inguruabar hauetakoren bat dutenak:
  - 1 Mugikortasun murriztua aurkeztea, desgaitasun maila aitortzeko, adierazteko eta kalifikatzeko prozedurari buruzko abenduaren 23ko 1971/1999 Errege Dekretuaren II. eranskinaren arabera.
  - 2 Defizit kognitiboa, intelektuala edo nahasmendu mentala izatea.
  - 3 Begirik onenean, eta zuzenketarekin, 0,1eko ikusmen-zorroztasuna edo txikiagoa, edo 10 gradu edo gutxiagoko ikuseremua izatea.
  - 4 Adingabea izatea.
- 3 Hala ere, aipatutako aginduaren azken tartekiak (160 1 d. artikulua) honako hau dio berariaz: "salbuespena 12 zaldi fiskal gaituzten ez dituzten ibilgailuetara

mugatuko da, eta pertsona bakoitzeko ibilgailu bat hartuko du".

Beraz, aplikatu beharreko araudiak ez du onartzen (...) andreak bere alabarentzat eskatzen duen albuespena, eta, beraz, Zuzenbidearen arabera da hura ukatzea.

- 4 Egia da, estatu mailan, Toki Ogasunak arautzen dituen Legearen testu bategina onartzen duen martxoaren 5eko 2/2004 Legegintzako Errege Dekretuak, 93. artikuluko e) letran, albuespen hori honela aurreikusten duela:

"e) Abenduaren 23ko 2822/1998 Errege Dekretuaren bidez onetsitako Ibilgailuen Erregelamendu Orokorreko II. eranskineko A letran aipatzen den mugikortasun murriztua duten pertsonentzako ibilgailuak.

Halaber, salbuetsirik daude minusbaliatuen izenean matrikulaturiko ibilgailuak, haiek ez beste inork erabiltzekoak badira. Albuespen hau aplikatuko zaie, inguruabar hauek irauten duten bitartean, bai ezgaituek gidatutako ibilgailuei bai haiek garraiatzeko ibilgailuei ere.

Aurreko bi paragrafoetan aurreikusitako albuespenak ezin izanen zaizkie aplikatu haien onuradunak diren subjektu pasiboek, aldi berean ibilgailu bat baino gehiagorengatik.

Paragrafo honetan xedatutakoaren ondorioetarako, minusbaliotasuna duten pertsonentzako hartuko dira lege-baldintza hori ehuneko 33an edo gehiagoan betetzen dutenak.

Aipatutako II eranskinaren arabera, honako hauek dira mugikortasun urriko pertsonentzako ibilgailuak: "350 kg baino tara handiagoa ez duena, eta, duen eraikuntzagatik, azalera lauak 45 km/h-tik gorako abiadurara iritsi ezin izatea, disfuntzio edo ezintasun fisikoren bat duten pertsonen erabiltzeko bereziki proiektatuta eta

eraikita (eta ez soilik egokituta) izanen baita. Gainerako ezaugarri teknikoek dagokionez, hiru gurpileko ziklomotorren parekoak izanen dira".

Estatuko Legeak, beraz, ez du mugarik aurreikusten ibilgailuaren potentziari dagokionez, eta, gainera, litekeena da hamabi zaldi fiskalen muga ezin egokitu ahal izatea modurik egokienean automobil-merkatuaren errealitatera eta desgaitasuna duten pertsonen beharretara; izan ere, batzuetan, gurpil-aulkiak garraiatzeko behararen arabera, ibilgailu handi samarrak eta Nafarroako Toki Ogasunen Foru Legean salbuespen fiskala aplikatzeko ezarritako muga baino potentzia handiagokoak behar izan ditzakete.

Ondorioz, eta kontuan hartuta Toki Ogasunei buruzko Foru Legea –hemen aztertzen ari garen baldintzari dagokionez–, Estatuko araudia baino murriztaileagoa dena, Ogasun eta Finantza Politika Departamentuarekin lankidetzan aritzeko beharra baloratu behar da, salbuespen hori arautzen duen araudia aldatzea sustatzeko".

Nafarroako Arartekoa lehenago ere azaldu zen planteatutakoaren antzeko gai bati buruz, AO17/16 eta Q18/429 espedienteak zirela eta. Espediente horietan hainbat iradokizun egin zituen, neurri batean Nafarroako Toki Ogasunei buruzko martxoaren 10eko 2/1995 Foru Legea aldatzen duen azaroaren 13ko 22/2018 Foru Legean jasoak.

Zerga ordaintzetik salbuetsita dauden ibilgailuek gehienez izan ditzaketen hamabi zaldi fiskalen mugari dagokionez, Toki Ogasunei buruzko Foru Legeak jasotzen duen potentzia fiskalaren muga kentzea edo aldatzea baloratzeko iradoki zuen erakunde horrek.

Erakunde horren iritziak, hamabi zaldi fiskal baino gehiago dituzten ibilgailuek ez dute zertan izan luxuzko ibilgailuak. Biztanleriaren segmentu zabal batek erabiltzen dituen ibilgailuak izan daitezke, eta modelo jakin batzuek legezko muga hori baino potentzia handiagoa dute. Nafarroako Toki Ogasunei

buruzko martxoaren 10eko 2/1995 Foru Legea aldatzen duen azaroaren 13ko 22/2018 Foru Legearen zioen azalpenean aitortzen den bezala –zeinak, itxura batean, foru lege beraren araudia kontraesaten baitu–, "litekeena da hamabi zaldi fiskalen muga, hain zuzen ere, ez egokitzea modurik egokienean automobilgintzaren merkatuaren errealitatera eta desgaitasuna duten pertsonen beharretara, zeinak, gurpil-aulkiak garraiatzeko behararen arabera, edo haien zaletasunen arabera, ibilgailu handi samarrak izan baititzakete eta zerga-salbuespena aplikatzeko Nafarroako Toki Ogasunei buruzko Foru Legean ezarritakoa baino potentzia-muga handiagoak behar izan baititzakete".

Horregatik guztiagatik, ikusirik, gainera, Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioiko Departamentuak gai hau Finantza Politika eta Ogasun Departamentuarekin batera aztertzeko azaldutako xedapena, Nafarroako Arartekoa egoki ikusi zuen bi departamentuei iradokitzea Toki Ogasunei buruzko Foru Legeak jasotzen duen zerga-potentziaren muga ezabatzea edo goraka aldatzea baloratu eta susta zezatela, % 33ko desgaitasuna edo handiagoa duten pertsonen izenenean bereziki egokitutako edo matrikulatutako ibilgailuen trakzio mekanikoko ibilgailuen udal-zergaren salbuespenetan.

Ogasun eta Finantza Politikako Departamentuak eta Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioiko Departamentuak erantzun bateratua igorri zuten, non jakinarazi zuten Nafarroako Gobernu jardunean zegoela Gobernu berriak kargua hartu arte, eta haren kudeaketa bere eskumeneko gai publikoen bulego arruntera mugatuta zegoela, eta ezin zuela inola ere legegintzako ekimena gauzatu.

Behin Nafarroako Gobernu berria eratuta, 2019ko maiatzeko hauteskundeen ondoren, Nafarroako Arartekoa berriro igorri zien iradokizuna arlo horretan eskumena duten sail berriei: Ekonomia eta Ogasun Departamentuari eta Lurralde Kohesio Departamentuari.

## 4. kapitulua

herritarrek egindako proposamenak zerbitzu publikoak hobetzeko

Ekonomia eta Ogasun Departamentuak idazki bat bidali zuen, egindako iradokizuna onartzen zuela jakinarazteko.

Bestetik, Lurralde Kohesio Departamentuak onartu egin zuen egindako iradokizuna, eta adierazi zuen, behin Toki Administrazioa eta Despopulazioa Zuzendaritza Nagusiko talde juridikoen eta ekonomikoen formakuntza prestatu ondoren, Toki Ogasunei buruzko Foru Legearen aldaketa bat onartzea sustatuko zela, Ekonomia eta Ogasun Departamentuko Araugintza Garatzeko Zerbitzuarekin batera.

Proposamenaren egileari informazio hori helarazi ondoren, Nafarroako Arartekoak bukatutzat jo zituen bere jarduketak.

### 4.2.5. Langabezia-prestazioa kalkulatzeko metodoa aldatzeko proposamena.

**Arloa:** Lana.

**Administrazio hartzailea:** Lan, Migrazio eta Gizarte Segurantzako Ministerioa.

**Laburpena:** Herritar batek idazki bat aurkeztu zuen, langabezia-prestazioa kalkulatzeko metodoa aldatzea proposatzeko.

Langabeziagatiko prestazioa kotizazio-faktoreen eta seme-alaba kopuruaren arabera kalkulatzeko delatza azaldu zuen. Hala ere, familia-unitatearen diru-sarrerak kontuan ez hartzeak, beste laguntza batzuen kasuan bezala, diskriminazio-egoerak sor ditzakeela defendatzen zuen.

Bere jarreraren argigarri gisa, 1.000 euro inguru jasotzen dituen seme-alabarik gabeko pertsona baten egoeraren eta bi seme-alaba dituen eta 1.300 euro jasotzen dituen pertsona baten egoeren artean gerta litezkeen aldeak konparatzen zituen, bikotekidearen diru-sarrerak kontuan hartu gabe, oso handiak izan daitezkeenak. Adierazten zuenaren arabera, langabeziagatiko prestazioa kalkulatzeko metodoaren aldaketa horrekin, ez zuen azken kasu horretan

zeudenei kalte egin nahi, baizik eta lehenengoen egoera hobetu.

**Emaitza:** Nafarroako Arartekoak herritarrari jakinarazi zion ezen, Nafarroako Foru Komunitateko Arartekoari buruzko uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legearen arabera, Arartekoaren gainbegiratze-eginkizuna Nafarroako administrazio publikoen aurrean (Nafarroako Gobernuak, Nafarroako toki erakundeak eta mendeko erakunde eta zerbitzu publikoak) egikaritu behar zela, eta zaindu behar zuela administrazio horiek, beren ekintza edo ez-egiteekin, herritarren eskubideei kalterik egiten ez dietela. Horregatik, azaldu zion ezinezkoa zitzaiola gai horretan esku hartzea, ez baitzen ikusten Nafarroako administrazio publiko horien jarduerarik edo haien eskumenekoak ziren gairik.

Era berean, Nafarroako Arartekoak herritarrari iradoki zion instantzia bat aurkez zezala Lan, Migrazio eta Gizarte Segurantzako Ministerioan, azalduko arazoaren berri emateko.

Informazio hori herritarrari helarazi ondoren, Nafarroako Arartekoak amaitutzat eman zituen bere jarduketak.



# 5. kapitulua

## gomendioak, eradokizunak eta legezko betebeharren gogorazpenak

### 5.1. SARRERA.

Nafarroako Arartekoak 2018. urtean egindako gomendioak, iradokizunak eta legezko betebeharren gogorazpenak biltzen dira kapitulu honetan. Gainera, informazioa gehiago osatzeko, ofiziozko jarduketan ondorioz 2019an emandako lau ebazpen gehitzen dira.

Egindako gomendio, iradokizun eta gogorazpenak hurrenkera alfabetikoan sailkatuta daude, hizpide duten gaiaren arabera, eta zein administraziori –edo bestelako hartzaileri– helarazi zaizkion adierazten da, edukia labur-labur aipatuta.

Hobeto ulertzeko asmoz, informazioa atal hauetan antolatuta dago:

- Lehenengoa, gaia.
- Bigarrena, erakunde edo administrazio hartzailea; Nafarroako Parlamentua, Espainiako Arartekoa, Nafarroako Gobernuko departamentu bat, udal bat, kontzeju bat, mankomunitate bat, Nafarroako Unibertsitate Publikoa, profesionalen elkargo bat edo beste erakunde bat den zehaztuta.
- Hirugarrena, espediente-zenbakia, hurrenkera honetan zehaztuta zer motatakoa den: kexa bat (ESP), ofiziozko jarduketa bat (OJ) edo herritarren proposamen bat (P), eta, hala badagokio, arautzeko iradokizun bat (AI) proposatzen duela adierazita (alegia,

arau bat egiteko edo aldatzeko proposamena dela).

- Laugarrena, aztertutako gaiaren sintesi laburra.
- Bosgarrena, gomendioaren, iradokizunaren edo legezko betebeharren gogorazpenaren testua.
- Seigarrena, onartu den ala ez edota erantzunaren zain dagoela adierazten duen oharpena.

### 5.2. GOMENDIOAK, IRADOKIZUNAK ETA LEGEZKO BETEBEHAREN GOGORAZPENAK.

#### 5.2.1. Enplegu publikora heltzea.

#### Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuari

##### 19/23AI ESP.

Berrogeita hamabost urtetik gorako adina duten eta Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioan aldi baterako kontrataziorako izangaien deialdian Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioan emandako zerbitzuei dagokienez gutxienez hamabost urte egiaztatzen dituzten izangaien lehentasunezko irizpideari dagokionez:

- Departamentuari iradokitzea azter dezala kexan zalantzan jartzen den

Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioan aldi baterako kontratazioari begirako lehentasun-irizpidearen aldaketa posible bat (hamabost urteko zerbitzuak eman izana Administrazio horretan, berrogeita hamabost urtetik gorakoa izatearen eskakizun gehigarri gisa), hori babesten duten arrazoi objektibo eta justifikatuak ematen ote diren espresuki balioetsiz, eta eskakizun hori ezabatuz kontrako kasuan.

Ezetsia (2015-2019 legegintzaldia).

### 19/370 ESP.

Interesdunak parte hartu zuen haur-hezitzaile lanpostuaren deialdi batean egindako azterketari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea kexak aipatzen duen hautespen-probaren garapenari dagokionez, froga-izapide bat egin dezala interesdunak kontatzen dituen gertakariei buruz (erantzun-orri bat berari ez emateko ezezko desegoki bat), ekitaldiaren emaitzari dagokionez dagozkion neurri zuzentzaileak hartuz, bidezko badira.

Ezetsia (2015-2019 legegintzaldia).

### Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuari

#### 19/650 ESP.

Administrari laguntzaileak kontratatzeke zerrenden kexa-egilearen baztertzeari dagokionez, denbora partzialeko kontratu bat errefusatzeagatik:

- Departamentuari iradokitzea berriz ere pentsa dezala administrari laguntzaileko kontratazio-zerrendaren interesdunaren

bazterketa, ulertuz, bildutako zirkunstantzien arabera, bereziki familia-arlokoak kontuan izanda, arratsaldeetan zerbitzuak emateko eskaini zitzaion denbora partzialeko kontratuaren errefusa justifikatutzat har daitekeela.

Ezetsia (2019-2023 legegintzaldia).

#### 19/691 ESP.

Fotokonposizioko ofizial-lanpostu bat betetzeko egindako deialdiari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea kexa-egileak eskabidean adierazitako kontraturako duen eskubidea aitor dezala, hortik eratorritako eraginak kontuan hartuta; eta antzeko kontratazioa eskaintzeko, edo kalte-ordaina emateko, betebeharrak hori ezin bada bete dagozkion baldintzetan.

Ezetsia (2019-2023 legegintzaldia).

#### 19/822 ESP.

Suhiltzaile eta foruzain izateko oposizioen probak egiteko dataren kointzidentziari dagokionez:

- Departamentuari iradokitzea aurrerantzean egun desberdinetan finka ditzala suhiltzaile- eta foruzain-lanpostuetarako hautespen-probak, interesdun guztiak bietara aurkeztu ahal daitezela errazteko.

Onartua (2019-2023 legegintzaldia).

### Hezkuntza Departamentuari

#### 18/728 ESP.

Irakasleak kontratatzeke zerrenda batean sartu ez izanari dagokionez, nahiz eta kexa-egileak

## 5. kapitulua

gomendioak, iradokizunak eta legezko betebeharren gogorazpenak

sartzea eskatu duen, eta horretarako baldintzak biltzen dituela iritzi delarik:

- Departamentuari gogoraztea legez behartuta dagoela interesdunak aurkeztutako eskabideei berariaz eta idazki bidez erantzuna ematera.
- Departamentuari gomendatzea interesduna baztertua izan zen kontratazio-zerrendan sar dezala, are gehiago prestakuntza pedagogiko eta didaktikoko eskakizuna badaukala kontuan izanda, eskakizun hori ez izateak interesdunaren bazterketa eragingo zukeelarik.

Ezetsia (2015-2019 legegintzaldia).

### 18/844 ESP.

Otsailaren 1etik aurrera erabilgarri dauden plazak betetzeko irakasleen aldi baterako kontrataziorako deialdietan parte hartzeko ezintasunari dagokionez, nahiz eta indarrean duen kontratua egun horretan bertan amaitzen den:

- Departamentuari iradokitzea salbuespen edo babesen bat ezar dezala, betiere kexan adierazitako kasuei gagozkiela, deialdi bat egiteko unean erabilgarri ez dauden langileek deialdirako aukera izan dezaten, kontratuaren indarraldia eskaintzen den kontratua hasteko unean amaitzen bada. Era berean, iradokitzea interesdunari ahalbidetu diezaiola aipatzen dituen kontratazioetarako aukera izan dezala, 2019ko otsailaren 1etik aurrerako ondorioekin, haren aurreko kontratua aurretik amaituko litzatekeela kontuan izanda.

Ezetsia (2015-2019 legegintzaldia).

### 18/918 ESP.

Prestakuntza didaktiko eta pedagogikoaren egiaztapenean 2009. urteaz ondorengoko irakasle-ikasketetako diplomadunek pairatzen duten diskriminazioari dagokionez:

- Departamentuari gogoraztea legezko betebeharra duela herritarrek aurkeztu dituzten errekurtsioak izapidetu eta ebazteko, kontuan izanda kexaren kasuan atzerapen handiegian erori dela, bateraezina administrazio on baterako herritarrek duten eskubidearekin.

Onartua (2015-2019 legegintzaldia).

### 18/921 ESP.

Egindako programazio didaktiko bat ez onartzeari eta bigarren hezkuntzako eta ondoriozko lanbide-heziketako irakasleentzako oposizio-lehiaketan ezin parte hartzeari dagokionez:

- Departamentuari gogoraztea deialdien oinarriak aplikatzeko betebeharra duela, eta deklaratu behar duela interesdunak erakutsitako programazio didaktikoarekiko errefusa ez zela oinarri horietara egokitu.
- Departamentuari gogoraztea langileak hautatzeko prozeduran epaimahai kalifikatzaileek beren erabakiak adierazteko eta arrazoitzeko duten betebeharra.
- Departamentuari gogoraztea herritarrek aurkeztutako eskabideak espresuki ebazteko duten legezko betebeharra, eskabide horien artean kexa-egileak egindakoa dagoelarik.

Ezetsia (2015-2019 legegintzaldia).

**19/46 ESP.**

Bigarren hezkuntzako eta lanbide-heziketako irakasleen oposizio-lehiaketako merezimendu baloraziorik eza zela-eta kexa-egileak jarri zuen gora jotzeko errekursoaren ebazpenik ezari dagokionez:

- Departamentuari gogoraztea egiten dizkioten gora jotzeko errekursoak ebazteko legezko betebeharra duela.

Onartua (2015-2019 legegintzaldia).

**19/333 ESP.**

2018ko irakasleen oposizioa kexa-egilearen merezimenduen balorazioa aztertzeko eskabidearekiko erantzunik ezari dagokionez:

- Departamentuari jakinaraztea espresuki erantzun behar diela kexa-egileak egindako eskabideei, parte hartu zuen oposizio-lehiaketako merezimenduen balorazioari buruzkoei, alegia.

Ezetsia (2019-2023 legegintzaldia).

**19/375 ESP.**

Departamentuak kexa-egilea hiru eskola-ikastarotarako kontratatzeari emandako ezezkoari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea bi ikastaro gehigarritarako zabal dezala interesdunaren kontratazioa, hornidura zaileko lanpostu huts baten esleitutako plaza delako, ekainaren 7ko 51/2018 Foru Aginduaren aurreikuspenei jarraikiz.

Ezetsia (2019-2023 legegintzaldia).

**19/746 ESP.**

2019ko abuztuan izandako plazen esleipen telematikorako deialdian barne hartutako Nafarroako institutu bateko hutsik dagoen plaza baten ezaugarri konkretuei buruzko informazio eskasegiari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea esleipen telematikorako deialdia egiten duen plazen informazio espezifikoan barne har dezala zein ordu-erregimenetan eman behar den zerbitzua (bereziki gau-ordutegian bada, ez delako ohikoa), informazio esanguratsua delako plaza horietan interesatuta daudenez eta haien erabakiak baldintzatu ditzakeelako.
- Era berean, posible bada, gomendatzea kexa-egileari esleitu diezaiola plaza zentroan dagoen erabat gauekoa den ordutegian, adierazi duenaren arabera institutu horretan plaza aukeratu zuen lehen izangaia zelako, eta horixe da bere lan- eta familia-bizitza hobekien bateragarri egitea ahalbidetzen duen ordutegia.

Ezetsia (2019-2023 legegintzaldia).

**19/759 ESP.**

Erljio katolikoko irakasleen destinoen eta mugikortasunaren esleipenean izangaien arteko berdinketak desegiteko Departamentuak jarraitutako irizpideari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea Hezkuntza Departamentuaren menpeko erlijio katolikoko irakasleei destinoak eta mugikortasuna esleitzeko arauak –baita aipatu irakasleak kontratatzeo kudeaketa-arauak ere– onesten dituen Hezkuntzako Kontseilariaren uztailaren 5eko 65/2013 Foru Aginduaren 6.



## 5. kapitulua

gomendioak, iradokizunak eta legezko betebeharren gogorazpenak

artikuluaren berdinketak desegiteko ezarritako abizenen ordena alfabetikoaren zozketaren irizpidea aldatzea, eta horren ordez beste bat jartzea, zeinak aukera-berdintasuna bermatuko duen destino jakin bat erlijio katolikoko irakasle gisa baliatzeko.

Ezetsia (2019-2023 legegintzaldia).

### 19/763AI ESP.

Arkitekturako lizentziadunek Bigarren Hezkuntzan eta Batxilergoan matematikako irakasgaia emateko ezintasunari dagokionez:

- Departamentuari iradokitzea irakasleak kontratatzeke aldi baterako araudiak Arkitekturako titulazioa kontuan har dezala titulazio gaitzaile gisa matematikako espezialitatea emateko, titulazio horrek diziplina honetan duen prestakuntza-edukia aztertuta.

Onartua (2019-2023 legegintzaldia).

## Osasun Departamentuari

### 19/7AI ESP.

Zeladore-lanposturako Itxarote Zerrenden Programa Kirurgikoen kargurako premiak betetzeko deialdiak eginak izaten ari diren moduari dagokionez:

- Departamentuari iradokitzea Nafarroako Administrazio Publikoetan langileak administrazio araubidean kontratatzeke arauak ezartzen dituen irailaren 28ko 68/2009 Foru Dekretuko 7.3b) artikulua aldaketa susta dezala, sei hilabeteko ezarritako epea nabarmen murrizteko, eta salbuespenezko aurreikuspen horren erabilera-mugaketa berma dezala, hori guztia ziurtatzeko langileak hautatzeko administrazio-

jarduera egokitu egiten zaiela funtzio publikora sartzeko berdintasuneko, merezimenduko eta gaitasuneko printzipio konstituzionaleri.

Ezetsia (2015-2019 legegintzaldia).

## Nafarroako Unibertsitate Publikoari

### 19/27 ESP.

Nafarroako Unibertsitate Publikoak deitutako irakasleak kontratatzeke lehiaketan alegatutako merezimenduen baloraziorik ezari dagokionez:

- Unibertsitateari gomendatzea interesdunak bederatzi urtez eta bi hilabetez Hezkuntza Departamentuan irakasle gisa egindako lana argitzeko aurkeztutako dokumentazio gehigarria onar dezala, informazio hori balioetsi dezala eta dagokion puntuazioa aitortu dezala, irakasleak kontratatzeke lehiaketaren oinarriak aplikatuta.

Onartua.

### 19/728 ESP.

Kexa-egileak Unibertsitateari izangaiak administrari laguntzaile gisa kontratatzeke egindako deialdi jakin batzuei buruz egindako informazio-eskabide bati erantzun zehatzik ez eman izanari dagokionez:

- Unibertsitateari gomendatzea kexa-egileak eskatutako informazioa eman dezala.

Onartua.

## Barañaingo Udalari

### 19/26 ESP.

Atezaina kontratatzeko zerrenda eguneratua udal-webgunean argitaratzea eskatzen zuen eskaera bati erantzunik ez eman izanari dagokionez:

- Udalari gogoraraztea legez ezarritako gehieneko epearen barruan erantzun behar diela herritarrek egiten dizkioten eskabideei, kudeatzen dituen kontratazio-zerrenden kudeaketari dagokionez.

Onartua (2015-2019 legegintzaldia).

## Berriozarko Udalari

### 19/549 ESP.

Haur-eskolako garbiketako eta jantokiaren babeseko lanpostuak betetzeko egindako deialdiei dagokionez:

- Udalari gomendatzea, kexan aipatzen den aldi baterako kontratazioari dagokionez, interesdunaren deialdirako eskubidea aitor dezala, interesdunak berak dagokion zerrendan duen posizioaren ondoriozkoa, erakundeak irizten baitio WhatsApp bidez lokalizatzeko saialdia ez zela egokitu oinarri arautzaileetan aurreikusitakoari.

Onartua (2019-2023 legegintzaldia).

## Iruñerriko Mankomunitateari

### 19/368 ESP.

Servicios de la Comarca de Pamplona SA sozietate publikoak igeltsero-ofizialeko lanpostuaren deialdiaren barruan egindako

proba profesional teoriko bat berrikusteko erabili ziren deialdiei dagokionez:

- Mankomunitateari iradokitzea interesdunari eman diezaiola, jada egin ez badu, interesdunak berak egindako azterketaren kopia bat, baita interesdunaren balorazioa jasotzen duten dokumentuen kopia ere, interesdunak berak bere kabuz kontrastatu eta balioetsi ditzan igeltsero-ofizialeko lanpostuaren deialdiko proba profesional teorikoan gai ez zela ezartzeko erabili ziren arrazoiak.

Ezetsia (2015-2019 legegintzaldia).

### 5.2.2. Nekazaritza eta abeltzaintza.

## Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioari

### 19/263 ESP.

Azaleragatiko eta abeltzaintzagatiko zuzeneko laguntzak ukatu izanaren aurka jarri zuen gora jotzeko errekurtsu bat ebatzi ez izanari dagokionez:

- Departamentuari gogoraraztea egiten zaizkion gora jotzeko errekurtsu guztiei berariaz erantzuteko legezko betebeharra duela, denbora eta forma egokian.

Onartua (2015-2019 legegintzaldia).

### 19/382 ESP.

Sozietate interesdunaren titulartasuneko ondasunen desafektazioari dagokionez, parke eolikoak instalatzeko proiektu baten balizko egikaritzapenari begira:

- Departamentuari gomendatzea ondoriorik gabe utz dezala kexaren

## 5. kapitulua

gomendioak, iradokizunak eta legezko betebeharren gogorazpenak

sozietate egileari zuzendutako ondasunak desfektatzeko errekerimendua, ez baitaio irizten sozietate hori "herri ondasunen jabe edo administratzaile den erakunde tradizionala" denik Nafarroako Toki Administrazioaren Foru Legean aurreikusten duen zentzuan.

Ezetsia (2015-2019 legegintzaldia).

### Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuari

#### 19/899 ESP.

Nekazaritza Politika Erkidearen laguntza bat (2018ko kanpaina) kexa-egileari ukatu izanari dagokionez, eskabidea aurreko titularren izenean, hau da, izapidetzearen hurbileko egunetako hildako senitarteko baten izenean, aurkeztu zelako:

- Departamentuari gomendatzea kexa-egileak eskatutako laguntza (Nekazaritzako Laguntza Erkidea 2018 laguntza) aitor dezala, kontuan izanda eskabidea aurreko titularren – izapidetzearen hurbileko egunetan hildako senitartekoaren– izenean kontsignatu izanak ez lukeela ukapena eragin behar.

Ezetsia (2019-2023 legegintzaldia).

### Cintruenigoko Udaleri

#### 19/30 ESP.

Batez ere zaldi batzuk edukitzearen ondoriozko errepikatutako zehapenak ezartzeari dagokionez:

- Udaleri gomendatzea ondoriorik gabe utz dezala 2018ko abuztuaren 24an jazotako gertakariak direla-eta izapidetutako zehapen-espeditatea

(alde batera utzi gabe ondorioztutakoa baliozkoa izatea antzeko beste suposizio batzuetarako), ez baita ikusten kexa-egileari egotzitako arau-haustea gertatzen denik.

Ezetsia (2015-2019 legegintzaldia).

### Donamariako Udaleri

#### 19/418 ESP.

Donamariako udalerrian herri-larre batzuen aprobetxamendua esleitzeari dagokionez:

- Udaleri gomendatzea interesdunari entrega diezaiola 2018. urteko herri-ondasunen aprobetxamenduen esleipenarekin lotutako informazioa.

Onartua (2019-2023 legegintzaldia).

### Nabaskozeko Kontzejuari

#### 19/525 ESP.

Zuzeneko auzo-esleipen bidez herri-larreen aprobetxamenduaren onuradun izateko udal-erroldan lau urteko antzinasunarekin inskribatuta egotearen eskakizunari dagokionez:

- Kontzejuari iradokitzea udalerriko erroldari dagokionez antzinasun-epe murriztagoa ezar dezala udalerrian dauden herri-larreetan aprobetxamenduaren onuradun izateko eskakizun gisa, kexuaren egileak eskatutakoaren ildotik.

Ezetsia.

## 5.2.3. Gizarte-ongizatea.

## A) Hurrei eta nerabeei dagokienez

**Eskubide Sozialetako Departamentuari****18/81 ESP.**

Pertsona zaharren egoitza batean egindako jarduketa jakin batzuei buruz egindako salaketa bati dagokionez, egoitza horretan kexa-egilearen ama ingresatuta dagoelarik, eta artxibatze hori errekurritzearen ezintasunari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea horretarako eskuduna den organoak espresuki ebatzi dezala interesdunak aurkeztutako salaketaren inguruan eta dagokion ebazpena jakinarazi diezaiola, kasuan-kasuan dagozkion baliabideak zein diren adierazita.

Ezetsia (2015-2019 legegintzaldia).

**18/489 ESP.**

Eskubide Sozialetako Departamentuak kexa-egilearen aitari egindako egoera ekonomikoaren balorazioari dagokionez, balorazio horrek egoitza-arretako zerbitzuaren ordainketara zuzendutako prestazio baten ukapena ekarri duelarik:

- Departamentuari gomendatzea ondoriorik gabe utz dezala interesdunak pertsona zaharren zentro batean egoitza-arretarako eskatutako prestazioari emandako ukapena, ez baita ikusten justifikatuta dagoenik, eta dagokion zerbitzua edo laguntza eman dezala.

Ezetsia (2015-2019 legegintzaldia).

**18/907 ESP.**

Iruñeko familia-elkargune baten funtzionamenduari dagokionez:

- Departamentuari gogoraraztea lege bermatu behar duela familia-elkarguneak giro eta komunikazio egokia izan dezala familiei dagokienez, esleituta dituen helburuak lortzeko eta helburu horiek betiere adingabeen mesedetan izan behar dutelarik.

Onartua (2015-2019 legegintzaldia).

**18/26 OJ**

Nafarroako Foru Komunitateko haurren eta nerabeen egoerari dagokionez, honako iradokizun hauek helarazi zaizkio Eskubide Sozialetako Departamentuari:

- Haurrak eta nerabeak babesteari buruzko foru-legeak berrikusten, hobetzen eta garatzen jarraitzea.
- Familiari, Hurrei eta Nerabeei Laguntzeko II. Planeko jarduketekin jarraitzea, baita planari lotutako programazio- eta koordinazio-jarduketekin ere.
- Adingabeen babeserako sistemak eta adingabearen babes-gaietan diharduten eragileek (haurrak eta nerabeak babesteko, sustapenerako eta arretarako zerbitzua, oinarritzko gizarte-zerbitzuak, HNA taldeak, laguntzaile gisa diharduten gizarte-ekimeneko erakundeak, etab.) dituzten baliabideak ebaluatzea, eta ebaluazio horretan, aintzat hartzea zer bilakaera aurreikusten zaion edo aurreikus dakioken, azken urteetako joerei begiratuta, adingabeak babesteko sistemari. Horri dagokionez, jardueraren

## 5. kapitulua

gomendioak, iradokizunak eta legezko betebeharren gogorazpenak

adierazleak nabarmen hazi dira, 2008 eta 2018 arteko datuak ikusirik. Adingabeak babesteko sistemak baliabide pertsonal, material eta tekniko nahikoak izan behar ditu, legez dagozkion eginkizunak ganoraz bete ditzan, eta ahal izanez gero, egungo hornidura indartzea iradokitzen da.

- Adingabeek dituzten eskubideen eta betebeharren berri eman behar da, eta haiei arreta ematen dieten administrazio-organoen artean koordinazioa hobetzen jarraitu, bereziki, hezkuntza-, osasun- eta gizarte-arloetan, arrisku-egoeren aurrean prebentzio eta babes goiztiarra sustatzeko, eta ahal dela, sarean funtzionatuko duen sistema bat bultzatzeko.
- Arrisku egoeretan arreta goiztiarra indartzen jarraitzea, egoera horiek antzemateko dauden baliabide eta mekanismoen bidez, ahal den neurrian egoerok adingabeak beren familia-inguruetik aldentzea, eta kasuan-kasuan, babesgabetasun egoeran daudela aitortzea, saihestuz.
- Arriskuan dauden adingabeak dituzten familiei laguntza ematea, adingabeak beren inguru naturalean jarrai daitezzen. Familiekiko harremanak, informazioa eta, hala badagokio, babesa indartzea, babesgabe deklaraturako adingabeak edo familia-gunetik aparte bizi direnak badituzte, ahal dela adingabeak itzultzeko baldintzak sortuz, betiere adingabearen interes nagusia gailentzen delarik.
- Adingabeak desinstituzionalizatzeko ildoekin jarraitzea, eta ahal den neurrian areagotzea, familia-ingurunean jarraitu ahal izan dezaten, edo ezin bada, harrera-familietan. Azken urteotako

datuen arabera, ugaritu egin dira adingabeen babesgabetasunak eta zaintzak. Horrek argi erakusten du legeak lehenesten duen familia-harrera ezartzeko zailtasuna. Ildo horretan, familia-harrera sustatzeko neurriekin jarraitu behar da (kontzientziazio-lana, harrera-familientzako prestakuntza, babes ekonomikoa, etab.), eta indartzen jarraitu horri lotutako baliabide zehatzak, hala nola larrialdikoak eta espezializatuak.

- Gizarte-gatazkako egoeran dauden adingabeentzako programak areagotzea, prebentzio-, hezkuntza-, kultura- eta gizarteratze-neurriekin, baita, hala badagokio, lan-neurriekin ere, arreta-programa horietan familientzako arreta eta laguntza bereziak integratuz. Horrekin loturik, gatazkan eta jokabide zigorgarritan buka daitezkeen egoerak saihestu eta detektatu behar dira, zerikusia duten instantzien arteko jarduketak koordinatuz (familia-, gizarte- eta hezkuntza-arloak, batez ere), ahal dela erreforma-sistemaren jarduketak murriztuz.
- Autonomia pertsonaleko programak indartzen jarraitzea, laguntza-neurri ekonomikoak eta teknikoak hartuta, neurri judizial edo administratiboren bat izan duten nerabeak helduarora egoki igaro ahal izan daitezzen.

Onartua (2015-2019 legegintzaldia).

### 19/758 ESP.

Babesgabetasun-egoeran dagoela deklaratu ondoren Eskubide Sozialetako Departamentuak bere tutoretzapean hartutako adingabe batek bizi duen egoerari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea adingabearen hezkuntza-prozesua bermatzeko neurriak indartu ditzala, ahal den neurrian ikastetxetik ihes egitea saihesteko, eta hori gertatuz gero, ahalik eta denbora-tarte laburrenean izateko.

Onartua (2019-2023 legegintzaldia).

### 19/792 ESP.

Bere alaba, zeina adingabeak behatzeko eta hartzeko zentro batetik ihes eginda dagoen, non dagoen jakiteari buruz kexa-egileak izan duen informaziorik ezari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea adingabearen hezkuntza-prozesua bermatzeko neurriak indartu ditzala, ahal den neurrian ikastetxetik ihes egitea saihesteko, eta hori gertatuz gero, ahalik eta denbora-tarte laburrenean izateko.

Onartua (2019-2023 legegintzaldia).

### 19/896 ESP.

Familia-elkargune batek judizialki adostutako bisita-erregimena ez betetzeari dagokionez:

- Departamentuari gogoraraztea kexan aipatzen den epaia betetzeko lege-betebeharra duela, eta eskatzen zaio beharrezko neurriak har ditzala familia-elkargunean gainbegiratutako asteko bi bisitak egin daitezela ahalbidetzeko, interesdunaren eta haren seme edo alaba txikiaren artean.

Ezetsia.

### 19/916 ESP.

Behaketa eta Harrera Zentro batean sartuta dago kexa-egilearen biloba, eta bilobaren egoerari

dagokionez, babesgabetasun-egoera bat dagoela edo ez dagoela deklaratzeko espediente bat izapidetzen den bitartean:

- Departamentuari gomendatzea al bait bizkorren amai dezala kexa-egilearen bilobaren babesgabetasun-egoeraren deklarazio-prozedura, eta adingabearen interes nagusiari kasu eginez, egileak kasuan-kasuan hartzen diren neurriak hartzeko prozesuan parte hartu ahal dezala, eta kontuan har dadila adingabearen ama-amonak hura hartzeko interesa, adingabeak adierazitako borondatearekin bat etortzen delarik.

Onartua (2019-2023 legegintzaldia).

### 19/1 OJ

Herri Defendatzaileen Koordinazioari buruzko XXXIV. Jardunaldiei dagokienez, zeinetan helduen laguntzarik gabeko adingabe atzerritarren egoeraren gaia jorratu baitzen:

- Defentsoriek gomendatzen dute helduen laguntzarik gabeko adingabe atzerritarren arretako plan estrategiko nazional bat lantzea, zeinean barne hartuko den jatorrizko herrialdeekiko oinarritzko diseinua, ebaluazioa eta akordioen finantzaketa bat, eta modu integralean ekingo diona prebentzioari, babesari eta, kasuan-kasuan, itzulerari, betiere adingabe horien interes nagusia ziurtatuta.
- Defentsoriek gomendatzen dute hobekuntzak sartzea MENA Erregistroan eta administrazio zentralak lantzen dituen datu-bilketako prozesu eta estatistiketan, autonomia-erkidegoen ekarpenekin.
- Defentsoriek gomendatzen dute helduen laguntzarik gabeko adingabe

## 5. kapitulua

gomendioak, iradokizunak eta legezko betebeharren gogorazpenak

- atzerritarren adinaren ebaluazio-prozedurak arautzen dituen Gobernuaren Dekretu bat onartzea, Haurraren Eskubideen Batzordearen oharrei eta gainerako araudi eta gomendio aplikagarriei kasu eginez. Autonomia-erkidego bakoitzak garatu beharko du arau hori erregelamendu bidez.
- d Defentsoriek gomendatzen dute erakunde publikoek helduen laguntzarik gabeko adingabe atzerritarren tutoretza beren gain berehala har dezatela, zaintza adingabeak identifikatzeko eta haien babesgabetasun-egoera egiaztatzeke behar-beharrezkoa den denbora soil-soiletik haratago zertan luzatu gabe.
- e Defentsoriek gomendatzen dute Estatuaren Administrazioek ezar ditzatela autonomia-erkidegoek sortzen dituzten baliabideak bete behar dituzten kalitatezko oinarritzko irizpideak, betiere ziurtatzeko adingabeen berehalako arretak haurrei eta nerabeei aitortutako eskubideen errespetua bermatzen duela. Gomendatzen dute, halaber, autonomia-erkidegoek larrialdizentrotan artatutako adingabeak baliabideen ohiko sarera bidera ditzatela, mota horretako zentroen helburuak lortutakoan.
- f Defentsoriek gomendatzen dute babes-sistemak babesgabetasun-egoeran dauden adingabeen premietara egokitzea, alderdi kuantitatibo zein kualitatiboetan; eta zentro mota guztietarako (larrialdiak, lehen harrera, emantzipaziorako prestaketa, eta abar) nahikoa hornitutako zentro-sare bat konfiguratzeko, zeinak ibilbide egokiak ahalbidetuko dituen haur horien premia aldakor eta ebolutiboetara, eta betiere interes nagusi bati erantzungo diotenak. Egoitza-harrerarekiko programa alternatiboetan (familia-harrera, familia laguntzaileak, besteak beste) aurrera egitea eta programa horiek sustatzea ere proposatzen dute.
- g Atzerritarrei buruzko Legearen Erregelamenduaren aldaketa sustatzea gomendatzen dute defentsoriek tutoretzapeko adingabe atzerritarrek egoitza-baimena lortzeko duten eskubidea mugatzen duen interpretazio murriztailea ezaba dadin. Gomendatzen da, halaber, 16 urtera iritsi diren tutoretzapeko adingabeen nortasun-txarteletan zehaztu dadila lan egiteko baimenduta daudela, bestelako administrazio-izapide gehigarririk gabe.
- h Adin-nagusitasunera iristen diren tutoretzapean egondako gazteentzako arretako Plan Estrategiko autonomikoak lantzea eta tutoretzapean egondako adingabeak (nazionalak edo atzerritarrak) artatzeko arazoa behar bezala dimentsionatzea ahalbidetzen duten azterlanak lantzea gomendatzen dute defentsoriek. Atzerritarrei buruzko Legearen Erregelamendua aldatzea ere gomendatzen dute, gazte atzerritarrak (tutoretzapean egondakoa egoitza-baimen erregularizatuarekin eta bizitza heldurako trantsizio-prozesu batean parte-hartzailea) lan-baimen bat eska dezala ahalbidetzeko, ezohiko zirkunstantziak tarteko.
- i Giza salmentako biktima diren adingabeak identifikatzeko protokoloak sakon berrikustea gomendatzen dute defentsoriek, eta biktima horiek artatzeko programa autonomikoak ezartzea, Europar Batasuneko Funtsezko Eskubideetarako Agentziak ezarritako irizpideei jarraikiz (2015). Gomendatzen

dute, halaber, nazioarteko asilo eta babeseko legeria nazionalaren geroko aldaketan ACNUR eta UNICEF erakundeen norabideak inkorporatzea adingabeen nazioarteko babeseko eskabideetarako.

- j Defentsoriek administrazioei gomendatzen diete erantzukizun nahikoarekin jardun dezatela eta beharrezko akordioak formaliza ditzatela dagokion Konferentzia Sektorialean helduen laguntzarik gabeko autonomia-erkidego guztien arteko banaketa solidario, ordenatu eta ekitatibo bat erraztuko duten neurrien azterketan aurrera egiteko, betiere neska-mutil horien interes nagusiaren mesedetan.

Onartua (2019-2023 legegintzaldia)

### Antsoaingo, Berriobeitiko, Berriozarko, Itzako eta Xulapaingo Gizarte Zerbitzuen Mankomunitateari

#### 19/61 ESP.

Interesdunaren alabaren egoerari buruz egiten ari den jarraipenari dagokionez:

- Mankomunitateari gomendatzea kexa-egileak bere alabaren jarraipenarekin lotuta egiten dituen informazio- eta arreta-eskabideei erantzun diezaiela.

Onartua (2015-2019 legegintzaldia).

#### 19/536 ESP.

Kexa-egilearen alaba adingabearen kasuan, alaba bere amarekin bizi delarik, Mankomunitatea egiten ari den jarraipenari buruzko txosten baten edukiari buruzko eskabide baten ebazpena ez eman izanari dagokionez:

- Mankomunitateari gogoraraztea legez behartuta dagoela berariaz kexa-egileak aipatutako eskabide hori ebaztera.

Onartua (2019-2023 legegintzaldia).

### B) Gizarteratzeari eta bermatutako errentari dagokionez

#### Eskubide Sozialetako Departamentuari

##### 18/677 ESP.

Lanpostu bat eskuratzeko egindako zenbait deialdiri erantzun ez izanagatik bermatutako errentaren azkentzeari dagokionez, deialdi horiek okerreko norabidean egin zirelarik:

- Departamentuari gomendatzea ondorioz gabe utz dezala kexako bermatutako errentaren azkentzea, interesdunak esateko zer zuen entzun gabe adostu zelako eta ez delako egiaztatu emakidaren ondoriozko ezein betebeharrak bete ez denik eta, ondorioz, prestazioaren ordainketa berriz hasi dezala.

Ezetsia (2015-2019 legegintzaldia).

##### 19/194 ESP.

Tutoretzapeko etxebizitza batetik kanporatzeari eta Nafarroako Helduak Tutelatzeko Fundazioak ematen duen arretari dagokionez:

- Departamentuari iradokitzea sakon balioetsi dezala interesdunaren kasua eta biltzen diren zirkunstantzien arabera egokia izan daitekeen gizarte-zerbitzuen sistemako baliabide edo prestazio bat ahalbidetu diezaiotela, bereziki adierazten den egoitzarik eza ziurtatzeko.

Onartua (2015-2019 legegintzaldia).



## 5. kapitulua

gomendioak, iradokizunak eta legezko betebeharren gogorazpenak

### 19/573 ESP.

Emana zuen bermatutako errentaren berritzerik ezari dagokionez:

- Departamentuari iradokitzea, betiere bermatutako errenta aitortzeko eskubidea ematen duten gainerako eskakizunak betetzen direla egiaztatzen bada, prestazioa berritu dezala 2019ko maiatzeko ondorioekin, kexan aipatzen den familiaren egoera artatuta.

Ezetsia (2019-2023 legegintzaldia).

### 19/600 ESP.

Kexa-egileak aitortua zuen bermatutako errenta azkentzeari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea ondoriorik gabe utz dezala kexako ebazpena, interesdunari alde aurretik aitortu zitzaion bermatutako errenta azkentzen duena, interesdunaren audientzia bermatu gabe eman baitzen.

Ezetsia (2019-2023 legegintzaldia).

### 19/619 ESP.

Kexa-egileak aitortuta duen bermatutako errentaren kontzeptuan jasotako diru-kopuruen egokitzeari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea erabakitzen dituen bermatutako errentaren kautelazko eteteak ez daitezela atzeraeraginarekin eman.
- Departamentuari gomendatzea interesdunari –bermatutako errentaren hartzaileari– ordaindutako gehiegizko ordainketei dagokienez, prestazioaren itzulera edo deskontu bat zatikatuta, ahal bada interesdunarekin adostutakoa,

eta betiere bere bizi-gastuei aurre egitea ahalbidetuko dioten gutxieneko diru-sarrera batzuk jasotzeko aukera konprometitu gabe.

Ezetsia (2019-2023 legegintzaldia).

### 19/842 ESP.

Kexa-egileak bermatutako errenta jasotzera duen eskubidearen berriztapena aitortzeko eta errenta aitortzeari ekiteko Eskubide Sozialetako Departamentuak erakutsitako atzerapenari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea beharrezkoak diren egiaztapen-jarduketak arindu ditzala bermatutako errenta berritu diezaien lehendik jasotzen zutenei, kexan azaldutakoak bezalako egoerak saihesteko, etena gertatu baitzen prestazioa hartzeari dagokionez.

Onartua (2019-2023 legegintzaldia).

### 19/895 ESP.

Kexa-egilea jasotzen ari zen bermatutako errenta azkentzeari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea ondoriorik gabe utz dezala kexako ebazpena, interesdunari alde aurretik aitortu zitzaion bermatutako errenta azkentzen duena, interesdunaren audientzia bermatu gabe eman baitzen eta egiztatu gabe azkentze-egintzaren benetako zirkunstantzia erabakigarria zein izan den.

Ezetsia (2019-2023 legegintzaldia).

**19/938 ESP.**

Kexa-egileari alde zuzenetik aitortutako bermatutako errenta eteteari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea ondorioz gabe utz dezala kexako ebazpena, interesdunari alde zuzenetik aitortu zitzaion bermatutako errenta azkentzen duena, interesdunaren audientzia bermatu gabe eman baitzen eta egiztatu gabe azkentze-egintzaren benetako zirkunstantzia erabakigarria zein izan den.

Ezetsia (2019-2023 legegintzaldia).

**Iruñeko Udalari****19/245 ESP.**

Interesdunari gizarte-larrialdiko laguntzaren betebeharrak ez betetzeagatik bermatutako errenta eten zaiolako gizarte-larrialdiko laguntza bat ukatu izanari dagokionez:

- Udalari gomendatzea, betiere deialdian ezarritako gainerako eskakizunak betetzen baditu, kexa-egileari eman diezaiola eskatutako larrialdi-laguntza, bermatutako errenta etetea ezin baita laguntza ukatzeko arrazoi gisa hartu.

Onartua (2015-2019 legegintzaldia).

**Erriberako Mankomunitateari****19/930 ESP.**

Kontu-korrontearen egilearen kontuan praktikatzen diren ondoz ondoko enbargoak dagokienez:

- Mankomunitateari gogoraraztea bermatutako errenta enbargaezina dela eta gomendatzea neurriak har ditzala

interesdunaren kontuaren gainean enbargoak egiteari utz diezaioten, eraginpeko zenbatekoak aitortuta duen bermatutako errentaren zenbatekoarekin bat datozen neurrian, emakida eragiten duen diru-sarrerarik ezeko egoerak irauten duen bitartean, eta zordunak prestazio hori jasotzeko ondoz ondoko froga-izapideak zertan errepikatu gabe.

Erantzunaren zain.

C) Adinez nagusien babesari dagokionez:

**Eskubide Sozialetako Departamentuari****18/802 ESP.**

Senitarteko batek egoitza batean okupatu zuen plaza baten kostuaren osagarri gisa zor baten ordainketaren Eskubide Sozialetako Departamentuaren errekerimenduari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea eraginik gabe utz dezala interesdunari behin betiko egoitza-plaza aitortzen dion ebazpena, interesdunaren heriotzaren ondorengoa, eta hortik eratorritako haren ondorengoei egindako diru-kopuruaren erreklamazioa.

Ezetsia (2015-2019 legegintzaldia).

**19/317 ESP.**

Zangozatik Casedako eguneko zentrorra garraio-zerbitzu egoki bat ez izateari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea interesdunaren amari premia espezifikotara egokitutako garraio-zerbitzu bat eman dezala, ordutegiak dagokienez, aitortuta duen eguneko

## 5. kapitulua

gomendioak, iradokizunak eta legezko betebeharren gogorazpenak

zentroaren zerbitzuaz osorik gozadezan.

Ezetsia (2015-2019 legegintzaldia).

### 18/27AI OJ

Dependentzia duten pertsonen egoitza-zerbitzurako laguntzen kuantifikaziorako irizpideei dagokienez:

- Departamentuari gomendatzea egoitza-arretarako zerbitzurako eskubidea duten mendeko pertsonen, nahi izanez gero, dagokion zerbitzu publikoa jasotzeko aukera izateko neurriak har ditzala, administrazioak egokitutako plaza publiko edo itunpeko baten esleipenaren bitartez.
- Departamentuari gomendatzea egoitza-arretarako zerbitzuari lotutako prestazio ekonomikoa erregulatzen duen erregelamendu-araudia ahal bezain laster alda dezala, mendetasun-mailaren goranzko berrikuspenak prestazio horren murrizketa ez dezan ekarri.

Onartua (2015-2019 legegintzaldia).

### 19/806 ESP.

Pertsona zaharren zentro batean egoteagatik kexa-egilearen amak ordaindu behar duen ekarpen ekonomiko berriari administrazioak emandako ondorio-datari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea aitortu dezala pertsona zaharren zentro batean egoteagatik bere amak ordaindu behar duen ekarpen ekonomiko berriari buruz interesdunak berak eskatutako ondorioetarako data, eta administrazioak finkatutako ondorioetarako datak emandako

denboraldian sobera ordaindutako dirukopuruak ordain ditzala.

Ezetsia (2019-2023 legegintzaldia).

### 19/870AI ESP.

Pertsona zaharren arteko hartze baterako baimen bat Eskubide Sozialetako Departamentuak ukatu izanari dagokionez, interesdunak anai-arrebak izanik:

- Departamentuari iradokitzea Nafarroako pertsona zaharrak hartzeari buruzko abenduaren 10eko 34/2002 Foru Legearen 7.1 artikulua aldaketa bat sustatu dezala, anaia-arraben arteko hartzea zehazki ez saihesteari begira.

Onartua (2019-2023 legegintzaldia).

### Antsoaingo, Berriobeitiko, Berriozarko, Itzako eta Xulapaingo Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitateari

### 19/225 ESP.

Ematen den etxeko arreta-zerbitzuari dagokionez:

- Mankomunitateari gomendatzea kexak adierazitako akatsak azter ditzala eta, kasuan-kasuan, beharrezkoak diren neurriak har ditzala zerbitzua kalitate-baldintza egokietan eman dadin.

Ezetsia (2015-2019 legegintzaldia).

### Iruñeko Udalarari

### 19/736 ESP.

Interesdunaren emazteari emandako etxeko bazkari- eta afari-zerbitzuak aplikatutako tarifari dagokionez:

- Udalarari gomendatzea, interesdunen alde aurreko baimenarekin, ofizioz egiazta dezala, bere datu fiskalen kontsultaren bidez, titularrak diren kontu korranteetan dauden funtsak, eta, funtsik ez badago, ematen duen prestatutako bazkari- eta afari-zerbitzua emateagatik dagokion tarifa aitortu dezala.

Onartua (2019-2023 legegintzaldia).

#### D) Desgaituen babesari eta ezinduen tutoretzari dagokionez:

### Eskubide Sozialetako Departamentuari

#### 18/828 ESP.

Nafarroako Helduak Tutelatzeko Fundazioak tutoretzapean duen pertsona baten ondarearen kudeaketari dagokionez:

- Eskubide Sozialetako Departamentuari (Nafarroako Helduak Tutelatzeko Fundazioa) iradokitzea interesdunak jaraunspen gisa jaso ditzakeen finkak saltzeko edo errentan hartzeko aukerak egiazta ditzala, aitaren jaraunspena onartzeko edo ez onartzeko erabakia hartu aurretik, eta gogorarazi diezaiola baimen judiziala behar dela eskubideei uko egiteko.

Onartua (2015-2019 legegintzaldia).

#### 19/15 ESP.

Kexa-egileak egindako gastu jakin batzuetarako Nafarroako Helduak Tutelatzeko Fundazioak baimena ez eman izanari dagokionez, kexa-egileak erakunde horren tutoretzapean egonik, eta bere ustez gastu horiek justifikatuta daudelarik:

- Departamentuari gomendatzea (Nafarroako Helduak Tutelatzeko

Fundazioak) kexa-egileari, zeina erakunde horren tutoretzapean dagoen, erreklamatzeko dituen gastu medikuak ordain ditzala (zehazki, aho-hortzetako tratamendua), hori beharrezkoa dela egiaztatzen den neurrian dagokion profesional sanitarioaren preskripzioaren bidez, profesional hori Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuko kide ez bada ere.

Onartua (2015-2019 legegintzaldia).

#### 19/60 ESP.

Nafarroako Helduak Tutelatzeko Fundazioak ematen duen arretari dagokionez:

- Departamentuari iradokitzea Nafarroako Helduak Tutelatzeko Fundazioan dauden baliabideen hornidura azter dezala, eta baliabide horiek behar bezala egokitu daitezzen zain dezala, pertsona horien tutoretzarekin lotutako funtzioak hurbilagokoa den modu batez artatzeko. Era berean, kexa-egileak aipatzen dituen zorrak egin badira, ordain daitezela iradokitzen da, interesdunak eskatutakoari jarraikiz.

Onartua (2015-2019 legegintzaldia).

#### 19/222 ESP.

Bere etxean oztopo arkitektonikoak ezabatzeko emandako diru-laguntzari dagokion zenbatekoari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea interesdunaren etxebizitzaren barruan proiektatutako eskailera-igogailua espedientean bildutako jarduketa subentzionagarrien barruan kontuan har dezala.

Ezetsia (2015-2019 legegintzaldia).

## 5. kapitulua

gomendioak, iradokizunak eta legezko betebeharren gogorazpenak

### 19/514 ESP.

Garbiketa-enpresa batean betetzen zuen lanpostuan aritzeko ez-gaitzat jo zutelako egindako kexa-egilearen deklarazioari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea, desgaitasuna duen pertsona batek lanpostu jakin baterako duen gaitasuna aztertu behar duenean, pertsona horrek duen desgaitasunaren ezaugarri zehatzekiko bestelako zirkunstantzia batzuk espezifikoki balioetsi ditzala, hala nola dagokion lanpostuko gaitasuna aztertzen den lanpostu hori jada egikaritzen ari dela, edo enpresak kontratua mugagabe bihurtu nahi izatea, kexan adierazitako kasuan gertatzen zen bezala.

Ezetsia (2019-2023 legegintzaldia).

### 19/589 ESP.

San Jose zentroak ematen duen zerbitzuari dagokionez:

- Departamentuari iradokitzea azter dezala zer nolako arreta eman zitzaion kexa-egilearen arrebari San Jose zentroan eta, ahal den neurrian, erabilitako baliabideak indartu ditzala zerbitzua kalitate-baldintza egokitan eman dadin.

Onartua (2019-2023 legegintzaldia).

### 19/596 ESP.

Nafarroako Helduak Tutelatzeko Fundazioaren diru-kopuru jakin batzuk gastatzeko baimenik ezari dagokionez:

- Departamentuari (Nafarroako Helduak Tutelatzeko Fundazioa) iradokitzea kexa-

egileari, zeina erakunde horren tutoretzapean dagoen, ordain diezazkiola erreklamatzeko dituen gastuak (motozikleta erregularizatzea), baliabide ekonomiko nahikoak dituen neurrian.

Ezetsia (2019-2023 legegintzaldia).

### Iruñeko Udaleri

#### 19/327 ESP.

Udalak irisgarritasun unibertsalaren arloan araudi jakin batzuk ez betetzeari dagokionez:

- Udaleri gomendatzea ikuska dezala terrazak dauzkaten establezimenduek ikus-desgaitasuna duten pertsonentzako irisgarriak diren oinezkoentzako ibilbideak errespetatzen dituztela.

Onartua (2019-2023 legegintzaldia).

E) Dependentsia-egoeran dauden pertsonen dagokienez:

### Eskubide Sozialetako Departamentuari

#### 19/204AI ESP.

Interesdunak bere semeari, zeinak desgaitasuna duen eta dependentsia moderatuko egoeran dagoen, ematen dizkion zaintzei aplikagarria zaien lege-erregimenari dagokionez, ez baitaio izaera profesionalik aitortu:

- Departamentuari iradokitzea eraginik gabe utz dezala abenduaren 19ko 476/2018 Foru Aginduak ezartzen duen ahaidetasunagatik mugaketa, dependentsia duten pertsonen zainketa profesionalei dagokienez.

Ezetsia (2015-2019 legegintzaldia).

## F) Familien babesari dagokionez

**Eskubide Sozialetako Departamentuari****18/916 ESP.**

Egileak familia ugarien kondizioaren inguruan egindako kexarekiko aitortzarik ezari dagokionez, egilearen emazteak eta semeak ez baitute AlZrik:

- Departamentuari gomendatzea interesdunak eskatutako familia ugariko kondizioa aitor dezala, interesdunari eta haren lau semeei dagokionez, guztiak ere Espainian bizi direnak.

Ezetsia (2015-2019 legegintzaldia).

**19/402 ESP.**

Kexa-egilearen emaztearen heriotzaren ondoren familia ugariko tituluaren berritzea ukatu izanari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea kexa-egileak eskatutako familia ugariko titulu berritu dezala.

Ezetsia (2015-2019 legegintzaldia).

**19/545 ESP.**

Ezohiko gastuak betetzeko familia ugarientzako laguntza ukatu izanari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea entzute-protesiak, preskripzio optikoak, ortopedia edo ortodontzia-tratamenduak erosteko edo ordezteko ezohikoak eta beharrezkoak diren gastuak betetzeko familia ugariei zuzendutako laguntzen onuradun posible gisa har ditzala egiten diren urteko deialdi bakoitzaren gastua onartzen den ekitaldiaren aurreko aurrekontu-ekitaldiko urriaren 15etik

abenduaren 31ra arte gastu horiek ordaindu behar izan dituzten familiak.

Ezetsia (2015-2019 legegintzaldia).

**19/594AI ESP.**

Nafarroako Foru Komunitateko guraso bakarreko familien egiaztapenari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea berandu gabe ebatzi ditzala aurkezten zaizkion guraso bakarreko familiako kondizioaren eskabideak, eta gestioak arindu ditzala, Nafarroako Foru Komunitatean familia gurasobakarrak egiaztatzeari buruzko otsailaren 7ko 5/2019 Foru Legeko azken xedapenen arteko lehenak aipatzen duen erregelamendu-garapena onartzeko.

Onartua (2019-2023 legegintzaldia).

**Iruñeko Udalarari****18/789 ESP.**

Udalak ez dio erantzun aurkeztutako eskabide bati, zeinean familiari eskainitako estatua bat ordezteko eskatzen baitzen, eta horri dagokionez:

- Udalarari gogoraraztea legez behartuta dagoela interesdunak aurkeztutako eskabideari erantzutera.

Ezetsia (2019-2023 legegintzaldia).

## G) Genero-indarkeriari dagokionez:

**Zizur Nagusiko Udalarari****19/318 ESP.**

Zizur Nagusiko Udaleko gizarte-langileak kexa-egilearen emazte ohiaren egoerari buruz egindako txosten bati dagokionez, txosten hori

## 5. kapitulua

gomendioak, iradokizunak eta legezko betebeharren gogorazpenak

genero-indarkeriako prozedura batean erabilia izan delarik:

- Udalari gogoraztea legez behartuta dagoela prozedura guztietan herritarrei entzutera, kontraesanaren printzipioa eta inpartzialtasunaren printzipioa bermatzeko, eta herritar guztiei administrazio egokirako eskubidea ziurtatzeko, eta are arrazoi gehiagorekin neurriak haiengan eragin kaltegarria izan dezakeenean.

Onartua (2015-2019 legealdia).

H) Gizarte-zerbitzuek emandako arretari dagokionez:

### Iruñeko Udalari

#### 19/179 ESP.

Auzo-unitate bateko gizarte-arretako zerbitzuan ematen den moduari dagokionez:

- Udalari gomendatzea, urtarrilaren 24ko 6/2011 Foru Dekretuko 7. artikulua aitortzen duen hautatzeko eskubideari jarraikiz, onar dezala kexa-egileak eginiko eskabidea, hark hautatutako beste erreferentziako profesional bat esleitzea errazteko.

Onartua (2019-2023 legealdia).

#### 19/905 ESP.

Kexa-egileari Txantreako auzo-unitatean emandako arretari dagokionez:

- Udalari gogoraztea legez behartuta dagoela, bere langileen bidez, herritar guztiakin tratatu arduratsua eta arretatsua izatera.

Onartua (2019-2023 legealdia).

### 5.2.4. Administrazio publikoen ondasunak.

#### Cadreitako Udalari

##### 19/565 ESP.

Udal-igerilekuen taberna-zerbitzuaren emakida-kontratuaren prezioaren hazkundeari dagokionez:

- Udalari gomendatzea eraginik gabe utz dezala udal-igerilekuen instalazioetako taberna-zerbitzuak emateko kontratua aldatzeko egungo prozedura, horixe delarik kexaren xedea.

Onartua (2019-2023 legealdia).

#### Larragako Udalari

##### 17/484 ESP.

Udalaren jarduerarik ezaren ondorioz partzela batean gaur egun dauden kalteei dagokionez udala bera delarik alboko partzela mugakidearen jabea eta kalte batzuen eragile, ezponda bateko luizia dela-eta:

- Udalari gogoraztea legez behartuta dagoela kexan aipatzen duen lurzorua segurtasuneko, osasuneko, egokitasun publikoko eta bizigarritasuneko baldintza egokietan mantentzeko beharrezkoak diren obrak agindu, garapena zaindu eta, hala badagokio, gauzatzera, bere jabetzako partzelarekiko dagozkion esku-hartzeekin.
- Udalari gomendatzea kexa-egilearen partzelan eragindako kalte edo galera konpontzeko beharrezko neurriak har ditzala.

Onartua (2019-2023 legealdia).

## 5.2.5. Merkataritza eta kontsumoa.

**Garapen Ekonomikorako Departamentuari eta Osasun Departamentuari****19/261 ESP.**

Iruñeko jatetxe-lokal batean eman zitzaion zerbitzu batekin lotuta jarritako zenbait salaketari erantzunik ez eman izanari dagokionez:

- Garapen Ekonomikorako Departamentuari (Kontsumo eta Arbitraje Zerbitzua) gomendatzea kexa-egileak aurkeztutako salaketa azter dezala, jatetxe batean eman zitzaion zerbitzu bati buruzkoa, dagokiona ebatzita eta salatzaileari horri buruz informazioa emanda.
- Osasun Sailari gogoraraztea hartutako erabakia interesdunari jakinarazteko legezko betebeharra duela aurkeztu zuen salaketaren inguruan (bere eskumenekoa ez dela kontua hartzea eta jarduketak departamentu horrek eskudun irizten dituen organoei igortzea).

Onartua (2015-2019 legegintzaldia).

**Garapen Ekonomiko eta Enpresarialeko Departamentuari****19/664 ESP.**

Kontsumo-arloan kontsumitzaileen elkarte batek egindako salaketa bat artxibatzeari dagokionez:

- Departamentuari gogoraraztea legez behartuta dagoela behar den moduan ebatztera kexa aurkeztu duen kontsumitzaileen elkarteak aurkeztutako gora jotzeko errekurtsioa, kontsumo-arloko salaketa bat artxibatzeari buruzkoa.

- Departamentuari gogoraraztea legez behartuta dagoela kexakoa bezalako salaketak artxibatzeke ebatzpenak arrazoitzera, administrazio-erabaki horrek oinarritzat dituen arrazoiak adierazita.

Onartua (2019-2023 legegintzaldia).

**19/665 ESP.**

Kontsumo-arloan kontsumitzaileen elkarte batek egindako salaketa bat artxibatzeari dagokionez:

- Departamentuari gogoraraztea legez behartuta dagoela behar den moduan ebatztera kexa aurkeztu duen kontsumitzaileen elkarteak aurkeztutako gora jotzeko errekurtsioa, kontsumo-arloko salaketa bat artxibatzeari buruzkoa.
- Departamentuari gogoraraztea legez behartuta dagoela kexakoa bezalako salaketak artxibatzeke ebatzpenak arrazoitzera, administrazio-erabaki horrek oinarritzat dituen arrazoiak adierazita.

Onartua (2019-2023 legegintzaldia).

**19/666 ESP.**

Kontsumo-arloan kontsumitzaileen elkarte batek telefonia-elkarte baten aurka egindako salaketa bat artxibatzeari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea kexan adierazitakoa bezalako salaketen kasuan –hau da, kontsumitzaile eta erabiltzaileen elkarte batek aurkeztutakoa eta telefonia-enpresa baten praktika bati buruzkoa (kontratuen aldebakarreko aldaketa)– gaia aztertzea sar dadila, eta salaketa horiek ez ditzala artxibatu banakako kontsumoen



## 5. kapitulua

gomendioak, iradokizunak eta legezko betebeharren gogorazpenak

zerrendak egiaztatzen dituzten dokumentuak ez aurkezteagatik.

Onartua (2019-2023 legegintzaldia).

### 5.2.6. Kultura.

#### Kultura, Kirol eta Gazteria Departamentuari

---

##### 19/3 P

Udan liburutegi publikoen zerbitzua irekitzeko mugei buruz:

- Departamentuari iradokitzea azter dezala kudeatzen dituen liburutegien, edo liburutegi horietako batzuen, ordutegia luzatzeko neurriak hartzeko aukera – modu koordinatuan, egokitzat joko balitz–, arratsaldean ere zerbitzu jarraitua bermatzeko moduan, baita udan ere, zehazten den intentsitatearekin.

Onartua (2015-2019 legegintzaldia).

#### Kultura, Kirol eta Gazteria Departamentuari eta Garapen Ekonomikorako Departamentuari

---

##### 18/832 ESP.

Monumentu kategoriarekin Interes Kulturalako Ondasun gisa deklaraturako Yarteko Monasterioa eta haren ingurunea dagoen kontserbazio-egoerari dagokionez:

- Kultura, Kirol eta Gazteria Departamentuari gomendatzea zain dezala Yarteko Monasterioa, eta haren ingurunea behar bezala kontserba dezala, horretarako beharrezkoak diren neurriak hartuz azken urteotan gertatzen ari diren uholdeak saihesteko.
- Garapen Ekonomikorako Departamentuari gomendatzea

beharrezkoak diren izapideak arindu ditzala Yarteko Monasterioaren ingurunea zaharberritzeko, ingurune horretan garatu zen meatze-jarduerak eragindako ondorioak arintzeko, eta, zaharberritze-plana onartzen ez den bitartean, beharrezkotzat iritzitako neurriak har ditzala meatze-jarduerak eragindako ondorioak txikiagotzeko.

Onartua (2019-2023 legegintzaldia).

#### Iruñeko Udalari

---

##### 19/879 ESP.

Haurrei zuzendutako euskarazko antzerki-obra bat egiteko Iruñeko Udalarekin sinatutako kontratu bat eten izanari dagokionez:

- Udalari iradokitzea kontratuaren etetea altxa dezala eta Udalak berak agindutako antzezpena egitea ahalbidetu dezala, konbentzituta baikaude kasu honetako zirkunstantzia guztiak balioetsi ondoren hori dela gomendagarria.

Ezetsia (2019-2023 legegintzaldia).

### 5.2.7. Kirola.

#### Kultura eta Kirol Departamentuari

---

##### 19/768 ESP.

Nafarroako herri ugarietako futbol-zelaiak inguratzen dituzten hormigoizko hormak diren arriskubideari eta dakarten arriskuari dagokionez:

- Departamentuari iradokitzea sakon azter dezala futbol-zelaiak inguratzen dituzten hormigoizko hormen kasua eta, azterketa horren ondoren, erregulazio orokor bat egin eta bultzatzea balioetsi dezala, babes-neurriak eskatuko dituen

futbol-jokalarientzat, kirol-praktikan horma horiekin talka egin baitezakete.

Onartua (2019-2023 legegintzaldia).

### Kultura eta Kirol Departamentuari eta Nafarroako Futbol Federazioari

#### 19/856 ESP.

Helduen laguntzarik gabeko atzerritar bat Nafarroako Futbol Federazioak aurkeztutako lehiaketa ofizial batean (oinarri-futbola) inskribatzeko ezintasunari dagokionez:

- Departamentuari eta Federazioari iradokitzea lagundu dezatela adingabeei zuzendutako futbol kategoria guztietan Nafarroako Kirol Jokoak pixkana-pixkana zabaltzen, al bait gehien ahalbidetzeko Nafarroan bizi diren adingabe guztiek joko horietan parte har dezatela, beren jaioterria edo nazionalitatea edozein izanda ere.

Onartua (2019-2023 legegintzaldia).

### Eguesibarko Udalarari

#### 19/859 ESP.

Olazko kiroldegiko bazkideek udal-instalazio horiek erabiltzeko duten aukera murriztari dagokionez:

- Udalarari iradokitzea bere txostenean aipatzen dituen kirol-instalazioen eraikuntza arindu dezala eta, bitartean, frontoi-kiroldegiaren erabilera interesdun guztientzat uztartzeko neurriak har ditzala, bazkideek gehiago erabili ahal dezaten eta ordutegi zabalagoetan.

Erantzunaren zain.

### Artikako Kontzejuari

#### 18/909 ESP.

Kirol-klub bat kontzejuko frontoian patinaje-jarduera garatzeko izaten ari den zailtasunei dagokienez:

- Kontzejuari iradokitzea beharrezkoak diren neurriak har ditzala bere txostenean aipatzen duen hitzarmena egiteko eta kirol-klubari frontoiaren erabilera ahalbidetu diezaiola, alde zurretik erreserbatutako ordutegietan.

Onartua (2019-2023 legegintzaldia).

### Nafarroako Futbol Federazioari

#### 19/754 ESP.

Klub batek taldez aldatzea eskatu zuen hamazazpi urteko gazte-mailako jokalarari bati federazio-baja ez eman nahi izateari dagokionez:

- Federazioari gomendatzea sakon azter ditzala kexak aipatzen duen klausula mugatzailea zein zirkunstantzia zehatzetan sinatu zen, eta klausula hori nola egikaritu den, adingabe bati kirol-praktika federatu batekin jarraitzea saihesten baitio, eta ikusten bada gurasoei informazio gutxiegi eman zitzailela edo ez zitzailela informaziorik eman, edo maiatzetik bajak gertatu direla adingabeari tratu desberdina edo justifikaziorik gabea emanez, klubak baja eman diezaiola.

Onartua.

## 5. kapitulua

gomendioak, iradokizunak eta legezko betebeharren gogorazpenak

### 5.2.8. Hezkuntza.

A) Haur-hezkuntzako lehenengo zikloari (0-3 urte) dagokionez:

#### Tuterako Udalari

##### 19/519 ESP.

Aurkeztutako dokumentazioaren kudeaketan izandako akats batengatik haur-eskola baten interesdunaren semea ez hartu izanari dagokionez:

- Udalari iradokitzea Santa Ana haur-eskolan onar dezala interesdunaren semea.

Ezetsia (2019-2023 legegintzaldia)

#### Hezkuntza Departamentuari eta Iruñeko Udalari

##### 19/602 ESP.

Bere alaba joaten zen haur-eskola kexa-egileak aurreko ordainagiriak ordaindu ez dituelako ezin gehiago erabili izateagatik kexa-egileari berari zuzendutako komunikazioari dagokionez:

- Departamentuari iradokitzea haien finantzaketan parte hartzen duen haur-eskolen tarifei buruzko araudian barne har dadila adingabeen zerbitzua ezabatzeko ezintasunari buruzko aurreikuspen bat justifikatu gabeko kaudimengabeziaren kasuan, eta Udalari gomendatzea, edozein kasutan ere irizpide hori aplikatu dezala gertatzen diren ez-ordaintzeen kudeaketan.
- Udalari gogorarazi behar zaio prozedura bat izapidetzeko eta interesdunen audientzia bermatzeko lege-betebarra duela, haur-eskoletako ikasleen ez

ordaintzeagatik ikasleen baja ebatzi arte.

Hezkuntza Departamentuari onartua (2019-2023 legegintzaldia).

Iruñeko Udalaren erantzunaren zain.

B) Ikastetxeetan ikasleak onartzeari dagokionez:

#### Hezkuntza Departamentuari

##### 18/871 ESP.

Interesdunen semeak matrikulazio-prozesuan lehen aukera gisa adierazitako ikastetxean matrikulatzeko aukera du, ikastetxez aldatzeko eskabideari ezezkia eman zaiolarik, eta horri dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea kexa-egileei ahalbidetu diezaiela eskatutako ikastetxe-aldaketa.

Ezetsia (2015-2019 legegintzaldia).

##### 19/232 ESP.

Bigarren seme bat haur-hezkuntzako bigarren zikloko lehenengo kurtsoan matrikulatu da, beste seme bat ikasten ari zen ikastetxe berean, eta horri dagokionez:

- Departamentuari iradokitzea, plaza hutsik izanez gero, utz diezaiola interesdunaren seme gazteari haur-hezkuntzako bigarren zikloko lehenengo kurtsoan matrikulazioa egiten Cardenal Illundáin ikastetxe publikoan, 2019/2020 kurtsorako, anaia jada matrikulatuta dagoen ikastetxe berean.

Ezetsia (2015-2019 legegintzaldia).

**19/341 ESP.**

Haur-hezkuntzako lehenengo mailako ikasle bat ikastetxez lekualdatzeko eskabideari ezezkoa eman izanari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea bizkor ebatzi dezala formalki eta espresuki interesdunek aurkeztu zuten gora jotzeko errekurtsua ikastetxez aldatzeko eskabidea ezesten zuen Eskolatzeko Batzorde Orokorren erabakiarekiko, errekurtsu hori baietsiz, eta, horrenbestez, eskatutako ikastetxez aldatzeko eskubidea onartuz eta eskubide hori egikaritzeko neurriak hartuz.

Ezetsia (2019-2023 legegintzaldia).

**19/527 ESP.**

Kexa-egilearen semea ez dute Marianistas ikastetxean hartu DBHko 1. maila egiteko, eta horri dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea onar dezala interesdunaren eskaera parte hartzeko, derrigorrezko bigarren hezkuntzan onartua izateari begira, ikasle sozial eta kulturalki pobretuentzat aurreikusitako erreserbaren bidez eta, horren arabera, horrela badagokio, plaza esleitu diezaiotela lehen aukera gisa aukeratu duen zentroan.

Ezetsia (2019-2023 legegintzaldia).

**19/592 ESP.**

Kexa-egilearen bizilekutik Askatasuna BHIrako hurbiltasun linealeko irizpidea ez da balioetsi haren alaba ikastetxe horretara joateko, eta horri dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea kexa-egileari eman diezaiola hurbiltasun linealeko irizpideari dagokion puntuazioa.

Ezetsia (2019-2023 legegintzaldia).

**19/708 ESP.**

Kexa-egilearen alaba ez dute hartu hark eskatutako hiru ikastetxeetan, gaur egun eskolatuta dagoen ikastetxearen irisgarritasun-arazoak direla-eta egin zuen eskabidearen ondoren:

- Departamentuari gomendatzea egiaztatu dezala kexa-egilearen alaba eskolatua dagoen ikastetxean, alabak esklerosi anizkoitza duelarik, oztopo arkitektoniko esanguratsuak ote dauden, eta, kasu horretan, eskolatzeko-alternatiba bat eskaini dezatela alabaren egoerarako zentro egoki batean.

Onartua (2019-2023 legegintzaldia).

**19/827 ESP.**

Kexa-egileen alaba ez dute hartu alaba zaharra onartua izan den ikastetxe berean, eta horri dagokionez:

- Departamentuari iradokitzea kexa-egileen eskabidea onar dezala alaba gaztea ere alaba zaharra matrikulatuta dagoen ikastetxe berean eskolatzeko.

Ezetsia (2019-2023 legegintzaldia).

## 5. kapitulua

gomendioak, iradokizunak eta legezko betebeharren gogorazpenak

C) Lehen mailako ikasketei dagokienez:

### Hezkuntza Departamentuari

---

#### 19/24 ESP.

Kexa-egilearen semea eskolatua dagoen ikastetxean Skolae programa emateko ordutegia entregatu ez izanari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea kexa-egileari eman diezaiola eskatu duen informazioa kexa-egilearen semeak ikasten duen ikastetxean Skolae programa emateko ordutegiei buruz eskatutako informazioa, informazio horretarako eskubidea baitu.

Ezetsia (2015-2019 legegintzaldia).

#### 19/595 ESP.

Kexa-egilearen semearen eskola-egoerari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea adingabearen gurasoei ahalbidetu diezaiela haren eskola-espeditzea osorik eskuratzea (ikaslea matrikulatuta dagoen eskola-zentroaren esku dagoena, zein departamentu horren zerbitzu zentralen esku dagoena), eta kopia bat eman dezala kexa-egileek eskatutako txosten eta dokumentu guztiei dagokienez. Era berean, gomendatzea neurriak har ditzatela gurasoen parte-hartzea bermatzeko eta indartzeko adingabearen egoerarekin lotuta hartzen diren erabakietan.

Onartua (2019-2023 legegintzaldia).

D) Hezkuntza-premia bereziak dituzten ikasleei eman beharreko laguntzari dagokionez:

### Hezkuntza Departamentuari

---

#### 18/940 ESP.

Interesdunaren semea matrikulatuta dagoen ikastetxeko logopeda baten laguntza izateko premiari dagokionez:

- Departamentuari iradokitzea interesdunaren semea matrikulatuta dagoen ikastetxearekin harremanetan jar dadila, adingabeak behar duen hezkuntza-laguntza zehazteko eta, posible balitz, emateko.

Onartua (2015-2019 legegintzaldia).

E) Eskola-bizikidetzari dagokionez:

### Hezkuntza Departamentuari

---

#### 18/849 ESP.

Jolas-denboran haur-hezkuntzako ikasleen artean izaten diren ustezko erasoen aurrean ikastetxe publiko batek neurri eraginkorrik ez hartzeari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea, betiere eskola-zentroarekin lankidetzan, beharrezkoak eta eraginkorrak diren neurriak identifikatzen jarrai dezala jolas-denboran edo patioan haur-hezkuntzako ikasleen artean ustezko erasorik ez gertatzea bermatzeko.

Ezetsia (2015-2019 legegintzaldia).

**18/883 ESP.**

Kexa-egilearen semeari lanbide-heziketako ikastetxe batean ematen zaion tratuari dagokionez, beste ikaskide batzuekin liskarretan inplikaturata gertatzen denean:

- Departamentuari iradokitzea eskola-bitartekaritzako jarduketa bat balioetsi dezala kexako kasuari buruz, ulertuz egokia izan daitekeela gertatzen den liskar-egoeraren nondik norakoaren eta garrantziaren arabera.
- Departamentuari gomendatzea kexa-egileari ezarritako zehapena (hezkuntza-neurria) balio gabetu dezala, erakunde horrek zehapen hori ez zegokiola iritzita, adierazi diren arrazoiengatik.

Ezetsia (2015-2019 legegintzaldia).

**19/390 ESP.**

Irakasle batek ikasle bati egindako eraso dela eta ikuskapen bat hasi zen eta ez zaie erantzunik eman horren inguruan aurkeztutako eskabideei. Horri dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea kexan salatutako erasoari buruzko ikerketa-jarduketak berrireki ditzala, gertakariak argitzen saiatzeko eta dagozkion neurriak hartzeko.

Onartua (2019-2023 legegintzaldia).

**19/433 ESP.**

Interesdunak bi ikastetxetan eskolatze-etapan jasan zuen eskola-jazarpeneko egoerari dagokionez:

- Departamentuari iradokitzea, eskola-jazarpeneko problematikaren aurrean

dagozkion beste jarduketa batzuk alde batera utzi gabe, departamentuaren berariazko administrazio-unitate bat identifikatzea balioetsi beharra, zeinean interesdunek igarotako eskola-jazarpeneko kasuak ere azaldu, salatu eta erregistratu ahalko dituzten.

- Gomendatzea kexaren kasu zehatzean interesdunaren esku jar dadila Departamentuan eta haren mendeko ikastetxeetan horren inguruan jasota dagoen dokumentazio guztia, eta, orain arte egin ez bada, kopia bat entrega diezaiotela.

Ezetsia (2019-2023 legegintzaldia).

**19/781 ESP.**

Kexa-egilearen alaba ustezko eskola-jazarpeneko kasu bat pairatzen ariko litzateke, eta, hori horrela, ikastetxe-aldaketa bat eskatu du, eta horri dagokionez:

- Departamentuari iradokitzea kexako eskola-egoerarekin lotutako neurri gehigarriak hartzea balioetsi dezala, interesdunaren alabaren eskola-aldaketa erraztearena barne.

Ezetsia (2019-2023 legegintzaldia).

F) Eskola-jardunaldiari dagokionez:

**Hezkuntza Departamentuari****19/28 ESP.**

Kexa-egileek ikastetxe batean etengabeko eskola-jardunaldi bat ezartzeko bozketarako jarraitutako prozeduran detektatutako irregularitasunei dagokienez:

- Departamentuari gomendatzea bereziki zaindu dezala Nafarroako Foru

## 5. kapitulua

gomendioak, iradokizunak eta legezko betebeharren gogorazpenak

Komunitateko ikastetxeetan jardunaldi etengabea ezartzeko bozketa-prozesuak modu egokian garatu daitezela, hori lortzeko beharrezkoak diren ikuskapen-jarduketak eginez.

Onartua (2015-2019 legegintzaldia).

### G) Batxilergoari eta Lanbide Heziketari dagokionez:

#### Hezkuntza Departamentuari

##### 19/260 ESP.

Gradu bateko praktikak egin zituen baldintzei dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea egiazta dezala kexa-egileak berak egindako "Energia berriztagarriak" goi-mailako prestakuntza-zikloko Lantokiko Prestakuntzako moduluan egin behar izan zuen ordutegiari eta prestakuntza-egutegiari dagokionez salatutako gertakariak modulu horiei aplikatzeko zaien araudiarekin bat etorri ziren.

Onartua (2015-2019 legegintzaldia).

##### 19/391 ESP.

Dependentzia Egoeran dauden Pertsonentzako Arretako Erdi Mailako Titulua lortzeko prozedurari dagokionez:

- Departamentuari iradokitzea proba libreen hurrengo deialdian azken deialdian eskaini ziren Dependentzia Egoeran dauden Pertsonentzako Arretako Tituluaren moduluak eskaini daitezela.

Onartua (2019-2023 legegintzaldia).

### H) Unibertsitate-ikasketei dagokionez

#### Nafarroako Unibertsitate Publikoari

##### 18/848AI ESP.

Vienan ikerketa-egonaldi bat garatzeko interesdunari eman zitzaion mugikortasunerako laguntza bat itzultzeko errekerimenduari dagokionez:

- Unibertsitateari iradokitzea doktoregaien mugikortasunerako laguntzeko deialdietan ezarritako bateragarritasunaren erregulazioa berrikustea balioetsi dezala, ikasleek laguntzak eskuratzeko aukerak hobetzeko moduan, muga gisa finkatuz, dirulaguntzei gagozkiela, Dirulaguntzei buruzko Lege Orokorren 19.3 artikulua ("dirulagutzen zenbatekoa ez da ezein kasutan ere bera bakarrik edo beste dirulaguntza, laguntza, diru-sarrera edo baliabiderekin batera subentzionatutako jardueraren kostua gainditzeko bezainbatekoa").
- Iradokitzea, halaber, balioetsi dezala irizpide hori aplikatzea kexako kasuan, dagokion helburura aplikatuko litzatekeen laguntza baten itzulketa saihestuz.

Ezetsia.

##### 18/954 ESP.

Errioxako Nazioarteko Unibertsitatean egindako kredituen aitortpenik ezari dagokionez:

- Unibertsitateari gomendatzea interesdunak Errioxako Unibertsitatean egindako kredituak aitortzala, 2017/2018 ikastaroan.

Ezetsia.

**18/895 ESP.**

Kredituek aitortzapeko eskabide bat ukatu izanari buruz:

- Unibertsitateari gomendatzea behar adina arrazoitu ditzala ikasleek eskatutako aitortpenen, unibertsitate-kredituen transferentzien edo baliozkotzeen ukapenak.

Onartua.

I) Eskola-garraioari eta eskola-jangelari dagokionez

**Hezkuntza Departamentuari****19/621 ESP.**

Leringo zenbait familiak eskabide bat egin diote Hezkuntza Departamentuari beren seme-alabak San Adriango Ega BHLan matrikulatzeari buruz eta herri horretarainoko eskola-garraioari buruz, erantzunik jaso gabe, eta horri dagokionez:

- Departamentuari gogoraraztea kexa-egileak ikasle talde baten eskolatzeari eta garraio-eskolari buruz aurkeztutako eskabidea ebazteko betebeharra duela legez.

Ezetsia (2019-2023 legegintzaldia).

J) Musika-ikasketei dagokionez:

**Hezkuntza Departamentuari****19/259 ESP.**

Iruñeko "Pablo Sarasate" Musika Kontserbatorio Profesionalean matrikula zabaltzeko eskabide bat ukatu izanari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea kexa-egileak egindako musika-ikasketen

matrikula zabaltzeko eskabidea onar dezala, kexa-egilearen tutoreak eta irakasgaiak ematen dizkioten gainerako irakasleek gaitutzat hartzen duten neurrian dagokion goragoko kurtsoko helburuak lortzeko.

Ezetsia (2015-2019 legegintzaldia).

Ablitasko Udalari

**19/663 ESP.**

Kexa-egileak ikastaroa hasi zen eguna baino astebete geroago Ablitasko musika-eskolan alabari baja eman ondoren ordaindu behar izan duen zenbatekoari dagokionez:

- Udalari iradokitzea kexa-egileari kobratutako diru-kopuruak itzul diezazkiola, bere alaba joan ez zen musika-eskolako ikastaro baten ordainketa gisa.

Onartua (2019-2023 legegintzaldia).

K) Eskola-azpiegiturei dagokionez:

**Orkoiengo Udalari****19/63 ESP.**

Auzalar ikastetxe publikoko patio baldintza termikoei eta itxitura bat egiteko aiten eta amen talde batek egindako eskabideari dagokionez:

- Udalari iradokitzea Orkoiengo Auzalar IPko patioan ematen diren baldintza termikoei buruzko txosten tekniko bat egin edo agindu dezala, familiek patio horretan itxitura bat egitea eskatzen dutelarik.
- Era berean, eta txosten horretatik ondorioztatzen dena kontuan izanda, iradokitzea balioetsi dezala itxitura horri



## 5. kapitulua

gomendioak, iradokizunak eta legezko betebeharren gogorazpenak

buruzko proiektu tekniko bat idaztea, zeinaren egikaritzapena kreditu-erabilgarritasunarekin moldatu ahalko litzatekeen, baita udal-txostenean aipatzen den finantza-lankidetzako marko posiblearekin ere.

Partzialki onartua (2015-2019 legegintzaldia).

Iruñeko Udalari

### 19/528 ESP.

Iruñeko San Juan de la Cadena ikastetxe publikoko instalazioen egoerari dagokionez:

- Udalari azterketa sakon bat gomendatzea, teknikari eskudunek egingo dutena, adierazitako instalazioen egoerari buruzkoa eta, azterketa eginda eta dagozkion ondorioak ikusita, adierazitako plangintzaren eta toki-inbertsioen programazioaren markoan, kexan adierazitako egoerak eskatzen dituen beharrezko obrak lehenetsi ditzala, lehentasunekoagoak eta premiazkoagoak jotzen diren beste inbertsio batzuk alde batera utzi gabe.

Onartua (2019-2023 legegintzaldia).

### 5.2.9. Euskara.

#### Hezkuntza Departamentuari

### 18/892 ESP.

“Pablo Sarasate” Musika Kontserbatorio Profesionalak ematen duen dokumentazioan euskarak duen erabilerari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea “Pablo Sarasate” Musika Kontserbatorio Profesionala bere jardunean Nafarroako Administrazio Publikoetan, beren erakunde publikoetan eta menpeko

dituzten zuzenbide publikoko entitateetan euskararen erabilera arautzen duen azaroaren 15eko 103/2017 Foru Dekretuan xedatutakoa bete dezala, Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioaren zerbitzu zentraletarako.

Onartua (2015-2019 legegintzaldia).

### 18/942 ESP.

Merezimenduen baremoan euskararen ezagutzari balorazio eskasa ematen zaio, eta deialdian euskarazko ikuskatzaile-lanpostuetarako aurreikusten den memoria bat lantzeko gaitasuna kontuan hartzen da, dela euskaraz, dela gaztelaniaz, Hezkuntza Ikuskaritza Zerbitzuko hezkuntzako ikuskatzaile-lanpostuen aldi baterako hornidurako izangaien zerrenda eratzeko deialdi batean, zerbitzu-eginkizunen erregimenean, eta horri dagokionez:

- Departamentuari gogoraztea kexa eragin duen hezkuntzako ikuskatzailearen lanpostua betetzeko deialdiari lotuta, euskaraz jakiteari dagokion puntuazioari erreparatzeko betebeharra duela. Nafarroako administrazio publikoetako euskararen erabilera arautzen duen azaroaren 15eko 103/2017 Foru Dekretutik dator betebehari hori, eta, hark esaten duena kontuan hartuz, deialdi horretan kontzeptu horrengatik esleitutako puntuazioa behar baino txikiagoa da.

Ezetsia (2015-2019 legegintzaldia).

#### Osasun Departamentuari

### 18/862 ESP.

Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzurako Erizaintzako zaintza osagarrien tekniko lanpostua, merezimendu-lehiaketa bidez,

hornitzeko deialdian eremu ez-euskalduneko plazetako euskararen ezagutzari dagokion puntuazioa zehaztu ez izanari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea aurrerantzean, lanpostuak hornitzeko onartutako prozeduretan, baldin eta hautagaien merezimenduak balioesten badira, eremu ez-euskalduneko kokatutako lanpostuetara jotzeari dagokionez ere (kexa honen xedea horixe baita) berariaz adierazi dezala euskaraz jakiteak zenbat puntu balio duen; orobat, gomendatzen dugu atzerriko hizkuntzen ezagutza aintzat hartzen bada, euskara jakiteagatik ematen den puntu kopurua ez dadila atzerriko hizkuntza horiei emandakoaren azpitik egon.

Ezetsia (2015-2019 legegintzaldia).

#### 19/481 ESP.

Bularreko minbizia detektatzeko programaren komunikazioari dagokionez, nahiz eta elebidun izatea eskatu den:

- Departamentuari gomendatzea, bularreko minbizia detektatzeko Programaren jakinarazpena, hala eskatzen dutenei, gaztelaniaz eta euskaraz, eskabidea egin eta arrazoizko denbora batean bidal diezaien.

Onartua (2019-2023 legegintzaldia).

#### 19/616 ESP.

Berriz ere kolon-minbizia detektatzeko prebentzio-programa osorik gaztelaniaz jaso izanari dagokionez, nahiz eta euskaraz jasotzeko eskabide bat egin den:

- Departamentuari gomendatzea, bularreko minbizia detektatzeko

programaren jakinarazpena, hala eskatzen dutenei, gaztelaniaz eta euskaraz, eskabidea egin eta arrazoizko denbora batean bidal diezaien.

Onartua (2019-2023 legegintzaldia).

### Eguesibarko Udaleri

#### 19/336 ESP.

Udaltzaingoan inspektoreorde-lanpostu bat, igoera-lehiaketa bidez, hornitzeko deialdian euskararen ezagutza ez balioetsi izanari dagokionez:

- Udaleri gogoraraztea legezko betebeharra dela, bere udal-ordenantzan bertan xedatutakoaren arabera, euskara jakitea merezimendutzat hartzea, euskara jakitea nahitaezkoa ez den lanpostuetan sartzeko.

Onartua (2019-2023 legegintzaldia).

#### 19/767 ESP.

2019ko Gorraizko jai-programan euskara ez erabiltzeari eta gaztelaniaz hizkuntza inklusiboa ez erabiltzeari dagokionez:

- Udaleri gomendatzea jaietako egitarauak idaztean bi hizkuntzak (gaztelania eta euskara) erabil ditzala eta gaztelaniaz hizkera inklusiboa erabil dezala, udalaren beraren ordenantzekin bat etorritz.

Ezetsia (2019-2023 legegintzaldia).

## 5. kapitulua

gomendioak, iradokizunak eta legezko betebeharren gogorazpenak

### Eugiko Kontzejuari

#### 18/879 ESP.

Ofizial administrariko plaza bat, oposizio-lehiaketa baliatuz, barne-sustapen mugatu bidez hornitzeko deialdian euskara jakiteari emandako balorazioari dagokionez:

- Kontzejuari gomendatzea, udal-lanpostuetan sartzeko euskararen ezagutza ezinbesteko eskakizuna ez denean eta merezimendu gisa balioetsi behar denean, lehiaketa-faserako ezarritako puntu guztiak hizkuntza ofizial horren ezagutza egiaztatu gabe lortzeko aukera saihestu dezala (lehiaketako puntuazio osotik euskararen ezagutzagatik puntuak erreserbatuz), eta deialdiak irizpide horren arabera egokitu ditzala.

Onartua (2015-2019 legegintzaldia).

#### 5.2.10. Funtzio publikoa.

### Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuari

#### 18/925 ESP.

Prestakuntza-zerrendetatik atera izanarekin loturik:

- Departamentuari gogoraztea interesdunei entzun behar zaiela haien kaltegarriak ziren neurriak hartu aurretik, haien eskubide era interes legitimoen eragiten dieten erabakiak jakinarazi behar zaizkiela, eta hori aplikagarria zaio kexak aipatzen duen prestakuntza-zerrendatik ateratze horri ere.

Ezetsia (2015-2019 legegintzaldia).

#### 18/929 ESP.

Aho-hortzen laguntza sanitarioako baimen ordaindu bat ukatu izanarekin loturik:

- Departamentuari gomendatzea jarraibideak eman ditzala kexa-egileari onar dakion aho-hortzen laguntza sanitarioako baimen ordaindua.

Ezetsia (2015-2019 legegintzaldia).

#### 19/35 ESP.

Izapidetze Prozesal eta Administratiboko Kidegoko bitarteko funtzionario gisa zeukan lanpostutik kendu izanarekin loturik:

- Departamentuari gomendatzea indargabetu eta ondorioz gabe utzi dezala kexarako bidea eman duen ebazpena, interesduna bitarteko funtzionario gisa zeukan lanpostutik kentzeari buruzkoa.

Ezetsia (2015-2019 legegintzaldia).

#### 19/52, 19/98, 19/130 eta 19/164 ESP.

Gidari-lanpostua duten zenbait funtzionariori aplikatzen zaien lan-orduak banatzeko eta zenbatzeko sistemarekin loturik:

Honako hau gomendatzea Departamentuari:

- Berrikus dezala kexarako bidea eman duen agintari-gidarien jaiegunitako edo asteburuetako lan-orduak zenbatzeko irizpidea eta, urteko lan-orduei begira, kontuan har dezala funtzionarioa egun horietan lanerako prest dagoen denbora.
- Azter dezala kexan aipatutako agintari-gidari batzuen eta besteen artean benetan lan egindako orduetan dauden

desberdintasunak eta, baleude, neurriak har daitezela berdintasuna egon dadin gidari guztiek urtean zehar egiten dituzten orduetan.

Ezetsia (2015-2019 legealdia).

### 19/129 ESP.

Erregistro Zibilean antzintasun gehien duen bitarteko funtzionarioa izateagatik Justizia Administrazio bitarteko funtzionario izatetik kendu izanarekin loturik:

- Departamentuari gomendatzea ondoriorik gabe utz dezala interesduna bere kargutik kentzeko ebazpena, ez baita frogatu sail horretan antzintasun gehien duen bitarteko funtzionarioa denik.

Ezetsia (2015-2019 legealdia).

### 19/146 ESP.

Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuak Nafarroako Suhiltzaileen Zerbitzura atxikitako langileen urteko ordu-mugaz gaineko ordu batzuk konpentsatu dituen moduarekin loturik:

- Departamentuari gogoraraztea atsedendu orduen bidez konpentsatu behar direla Nafarroako Suhiltzaileen Zerbitzura atxikitako langileen egiturazko orduak, halakotzat jo baitira kexa-espeditetan aipatutako orduak.

Ezetsia (2015-2019 legealdia).

### 19/156AI ESP.

Larrialdiz hartutako haur bat zaintzeko aitatasun-baimen bat ukatzearekin loturik:

- Departamentuari iradokitzea baimen ordaindu bat ezar dezala Nafarroako Administrazio publikoetako langileentzat, egoki iritzitako modulazioekin, adingabe bat larrialdiz hartzen denerako.

Ezetsia (2015-2019 legealdia).

### 19/173AI ESP.

Nafarroako Administrazio Publikoetako funtzionarioen opor, lizentzia eta baimenen Erregelamenduan agertzen den minbizia edo bestelako eritasun larri bat daukan seme/alaba adingabe bat zaintzeko baimen ordainduarekin loturik:

- Departamentuari iradokitzea alda dezala Nafarroako Administrazio Publikoetako funtzionarioen opor, lizentzia eta baimenen Erregelamenduko 13 bis) artikulua, minbizia edo bestelako eritasun larri bat daukan seme/alaba adingabe bat zaintzeko baimen ordainduari buruzkoa, lanaldiaren % 75eko muga maximoa kentzeko.

Onartua (2015-2019 legealdia).

### 19/210 ESP.

Goragoko maila batean sartzeko eskabide bat ezetsi izanaren aurrean gorako errekurtsio bat ebatzi ez izanarekin loturik:

- Departamentuari gogoraraztea legez behartuta dagoela gorako errekurtsioei erantzuna ematera, zehaztuta dagoen gehieneko hiru hilabeteko epean.

Onartua (2015-2019 legealdia).

## 5. kapitulua

gomendioak, iradokizunak eta legezko betebeharren gogorazpenak

### 19/230 eta 19/234 ESP.

Foruzain-kabo izateko lekualdatze-lehiaketarik deitu ez izanarekin loturik:

- Departamentuari gomendatzea gutxienez urtean behin egin ditzala hutsik dauden, aurrekontuetan hornituta dauden eta plantilla organikoan dauden Foruzaingoko lanpostuen deialdiak (lehiaketa, berariazko lehiaketa edo izendapen librearen bidezkoak).

Ezetsia (2015-2019 legealdia).

### 19/237 ESP.

Tuterako 4. Epaitegiko lanpostu bat zerbitzu-eginkizunean betetzeko eskabide bat ezetsi izanarekin loturik:

- Departamentuari iradokitzea kexa-egileari zerbitzu-eginkizuna eman diezaiola, bizitza pertsonala, familiarra eta laborala uztartu ahal izan ditzan.

Ezetsia (2015-2019 legealdia).

### 19/243 ESP.

Foruzain-inspektore eta -inspektoreorde lanpostuetarako bitarteko izendapen batzuekin loturik:

- Departamentuari gomendatzea, 57/2002 Foru Dekretuko 27. artikuluan aipatzen den moduan, foruzain-inspektore eta -inspektoreorde lanpostuen bitarteko izendapen boluntarioek urte bat bete dutenean neurriak har ditzala lanpostuak hornitzeko, arautegiak agintzen duenari jarraituz.

Ezetsia (2015-2019 legealdia).

### 19/432 ESP.

Foruzaingoko lan-arriskuak saihestearekin loturik:

- Departamentuari iradokitzea: a) Foruzaingoaren lan-arriskuak balioetsi eta egin daitezela arrisku horien azterketa mediko zehatzak, kontuan hartuz polizia-unitate edo -postu bakoitzaren funtzioak; eta b) garatu dadila Nafarroako polizia buruzko Foru Legeak dioena bigarren jarduerako administrazio-egoeraz eta hura eragiten duten inguruabarrez.

Onartua (2015-2019 legealdia).

### 19/457 ESP.

Kultura, Kirol eta Gazteria Departamentuko Kultur Ekintza Zerbitzuko goi mailako teknikari kontratu bat amaitu izana berrikusteko ezohiko errekurtsio bat ebazteko atzerapenarekin loturik:

- Departamentuari gomendatzea lehenbailehen ebatz dezala ezohiko errekurtsio hori.

Onartua (2015-2019 legealdia).

### 19/475 ESP.

Nafarroako Auzitegiko Medikuntzaren Institutuko autopsia-laguntzaileak C mailan sartzeko eskabide ezetsi izanarekin loturik:

- Departamentuari gomendatzea neurriak har ditzala Nafarroako Auzitegiko Medikuntzaren Institutuko autopsia-laguntzaileak C mailan sartzeko.

Ezetsia (2015-2019 legealdia).

### 19/523 ESP.

Ikastetxe bateko administrari laguntzaile lanpostu bat eta Nafarroako Unibertsitate Publikoko

kategoria bereko beste bat bateragarri egiteko eskabide bat ezetsi izanarekin loturik:

- Departamentuari iradokitzea interesdunak eskatutako lanpostuak bateragarri izaten utz diezaiola, baldin eta bateragarritzat jotako jarduerak ez badu urratzen egun betetzen ari den lanpostua eta haren ordutegia.

Ezetsia (2015-2019 legealdia).

### 19/529 ESP.

Aldi baterako ezintasunean zeuden foruzainei armak kendu izanarekin loturik:

- Departamentuari gogoraraztea aldi baterako ezintasunagatik armak kendu zaizkien langileen prozeduran entzunaldia bermatu behar dela.

Onartua (2015-2019 legealdia).

### 19/540 ESP.

Nafarroako Justizia Administrazioako Izapidetze Prozesal eta Administratiboko Kidegoko bitarteko funtzionario izatetik kendu izanarekin loturik:

- Departamentuari gomendatzea azter dezala ea interesduna, Nafarroako Justizia Administrazioako Izapidetze Prozesal eta Administratiboko Kidegoko bitarteko funtzionario izatetik kendu zutenean (Nafarroako Justizia Auzitegi Nagusiari Laguntzeko Zerbitzuan destinoa zuela), sail horretan aldi baterako eta etengabe denbora gehien zeraman pertsona ote zen eta, hala ez bada, neurri zuzentzailea dezala.

Ezetsia (2015-2019 legealdia).

## Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuari

### 19/373 ESP.

Eskubide Sozialetako Departamentuari atxikitako begirale lanpostua duten zenbait pertsona C mailan sartu ez izanarekin loturik:

- Departamentuari iradokitzea egin beharrekoak egin ditzala Eskubide Sozialetako Departamentuari atxikitako begiraleak C mailan sartzeko, Hezkuntza Departamentuko begiraleekin eginen den moduan.

Ezetsia (2019-2023 legealdia).

### 19/484 ESP.

Gizarte Zerbitzuetako ikuskatzaile postua duten hiru funtzionarioek erreklamaturako arrisku bereziko osagarria onartu ez izanarekin loturik:

- Departamentuari gomendatzea Gizarte Zerbitzuetako ikuskatzaile horiek erreklamaturako arrisku bereziko osagarria onar dezale, beren lanpostua betetzeko gidatzea eskatzen zaien heinean.

Ezetsia (2019-2023 legealdia).

### 19/678 ESP.

Aitatasun-baimena zatika hartzea ukatu izanarekin loturik:

- Departamentuari gomendatzea lehenbailehen neurriak har ditzala Nafarroako Foru Komunitateko funtzionarioek zatika hartu ahal izan dezaten aitatasun-baimena, otsailaren 7ko 6/2019 Foru Aginduan aurreikusitako moduan.

Onartua (2019-2023 legealdia).

## 5. kapitulua

gomendioak, iradokizunak eta legezko betebeharren gogorazpenak

### 19/684 ESP.

Erditzeko baimen ordaindua eta aitatasun-baimena zatika hartzea ukatu izanarekin loturik:

- Departamentuari gomendatzea lehenbailehen neurriak har ditzala Nafarroako Foru Komunitateko funtzionarioek zatika edo etenaldiekin hartu ahal izan dezaten amatasun- eta aitatasun-baimena.

Onartua (2019-2023 legealdia).

### Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko eta Osasun Departamentuari

### 19/941AI ESP.

Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioak erizaintza-teknikarien kolektiboari ematen dion tratuarekin loturik:

- Bi departamentuei iradokitzea bakoitzak bere eskumenen barnean susta dezala erizaintza-teknikariek ("Erizaintzako zainketa lagungarrietako teknikariak", "Osasuneko teknikariek" edo antzeko izena dutenek) lanbide-karrera izan dezaten, eta halaber, kolektibo horren lanbide-hobekuntza bultzatzea (maila egokian sartzea, kategoria, etab.), Nafarroako Foru Komunitatearen Administrazioako beste profesional-talde batzuekin egin berri den moduan.

Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuak ezetsia (2019-2023 legealdia).

Osasun Departamentuak erantzun zain.

### Hezkuntza Departamentuari

### 18/890 ESP.

Hezkuntza Departamentuko langile batek interesdunari EOIDNAko bere lanean ustez egindako intromisioaren salaketari erantzun ez izanarekin loturik:

- Departamentuari gomendatzea lehenbailehen ebatz dezala interesdunaren eskabidea, berriro jo behar izan ez dezan lan egiten duen ikastetxeko zuzendaritza-taldearengana edo Hezkuntzako Ikuskapen Zerbitzura.

Ezetsia (2015-2019 legealdia).

### 18/908 ESP.

Interesdunak matematika-espezialitateko irakasle-lanpostuan dituen lan-baldintzekin loturik:

- Departamentuari gomendatzea interesdunari onar diezaiola txandakako laneko osagarria, lan-ordutegiaren aldaketek hala agintzen dutelakoan, arautegi aplikagarriaren arabera.

Ezetsia (2015-2019 legealdia).

### 19/182 ESP.

Begiraleen lan-ordutegiaren banaketari aplikatzeko baldintzei buruzko idazkiari erantzun ez izanarekin loturik:

- Departamentuari gomendatzea kexa-egileak aurkeztutako idazkiari erantzun diezaiola, herritarren eskabideak ebaztera behartzen baitu legeak.

Onartua (2015-2019 legealdia).

- Departamentuari gomendatzea lehenbailehen eta arretaz egin ditzala egin beharreko egiaztapenak eta, hala badagokio, neurri zuzentzaileak har ditzala.

Erantzunaren zain.

### 19/184 ESP.

Lizarrako Remontival ikastetxe publikoko begiraleen lan-baldintzei buruzko ebaluazio-txosten bateko neurri zuzentzaileak ezarri ez izanarekin loturik:

- Departamentuari gomendatzea lehenbailehen abiaraz ditzala Lizarrako Remontival HLHIPko begiraleen faktore psikosozialen ebaluazio-txosteneko prebentzio-neurriak, Nafarroako Osasun Publikoaren eta Lan Osasunaren Institutuko Laneko Arriskuen Prebentziorako Atalak eginga, bere zerbitzuko langileak laneko arriskuetatik babesteko.

Onartua (2019-2023 legealdia).

### 19/199 ESP.

Nafarroako Unibertsitate Publikoko irakasle elkartuaren jardunari uko egin behar zaiola eta beste bi unibertsitate-zentrotan lanpostuen bateragarritasuna eskatu behar dela dioen Hezkuntza Departamentuaren errekerimendu batekin loturik:

- Departamentuari gomendatzea ondoriorik gabe utz dezala kexa-egileari egindako errekerimendua, eta baimena daukan bi unibertsitate-zentroetan irakasle izaten jarraitu ahal izan dezala.

Ezetsia (2019-2023 legealdia).

### 19/207 ESP.

Zerbitzu-eginkizunetan aldi baterako hezkuntzako ikuskari izateko izangaien zerrenda bat eratzeko deialditik kanporatu izanarekin loturik:

- Departamentuari gomendatzea ondoriorik gabe utz dezala zerbitzu-eginkizunetan aldi baterako hezkuntzako ikuskari izateko izangaien zerrenda bat eratzeko deialditik interesduna kanporatu izana, deialdi horretan aurreikusitako irakasle-esperientzia baduelakoan.

Ezetsia (2015-2019 legealdia).

### 19/244 ESP.

Kexa-egileari irakasle-lanean txandakako laneko osagarria onartzeko eskabidea ukatu izanarekin loturik:

- Departamentuari gomendatzea interesdunari onar diezaiola txandakako laneko osagarria, lan-ordutegien aldaketek hala agintzen dutelakoan, arautegi aplikagarriaren arabera.

Ezetsia (2019-2023 legealdia).

### 19/268 ESP.

Zenbait ikasturtetako udako soldatak ordaintzeko eskabide batzuei erantzun ez izanaren aurrean jarritako gorako errekurtsioak ebatzi ez izanarekin loturik:

- Departamentuari gogoraztea gehienez hiru hilabetean ebatzi behar dituela herritarren gorako errekurtsioa, eta legeak agintzen duen epe hori gainditu egin denez kexan aipatzen diren errekurtsioetan, departamentuak



## 5. kapitulua

gomendioak, iradokizunak eta legezko betebeharren gogorazpenak

lehenbailehen ebatzi behar ditu errekurtsoak.

Onartua (2015-2019 legealdia).

### 19/330 ESP.

Ordaindutako aitatasun-baimen gehigarri baten eskabidea ezetsi izanarekin loturik:

- Departamentuari gomendatzea kexa-egileak eskatutako aitatasun-baimen gehigarria onartzeko, hura ukatzeko arrazoirik ez dagoelakoan.

Ezetsia (2015-2019 legealdia).

### 19/342 ESP.

Zenbait ikasturtetako udako soldatak ordaintzeko hainbat irakaslek egindako eskabideei erantzun ez izanarekin loturik:

- Departamentuari gogoraztea herritarren eskabideak ebatzi behar dituela eta, kexako eskabideak ebazteko epe maximoa gainditu denez, departamentuak lehenbailehen ebatzi behar ditu.

Onartua (2019-2023 legealdia).

### 19/406 ESP.

Kexa-egileak lanaldi- eta lansari-murrizketa bati ("enplegua banatzeko baimena") uko egiteari Departamentuak emandako ezezkoarekin loturik:

- Departamentuari gomendatzea interesdunak lanaldia murrizteko baimenari uko egitea onar dezala, horrek dakartzan ondorioekin.

Ezetsia (2019-2023 legealdia).

### 19/426 ESP.

MUFACEko erregimenari atxikitako bi funtzionarioek Hezkuntza Departamentuari bidalitako idazki batzuetan erretiro-sariei buruz galdetutakoari erantzun ez izanarekin loturik:

- Departamentuari iradokitzea erantzun diezaiola interesdunek erretiro-dataren arabera jasoko luketen opor-sariari buruzko galderari.

Ezetsia (2019-2023 legealdia).

### 19/631 ESP.

Baimen ordaindu bat emateari begira, Departamentuak haurduntza subrogatutik datorren gurasotasuna nazioarteko adopzioaren parekotzat ez jotzearekin loturik:

- Departamentuari gomendatzea nazioarteko adopzioaren trataera bera eman diezaiola atzerriko haurduntza subrogatutik datorren gurasotasunari, Nafarroako administrazio publikoetako funtzionarioen oporrei, lizentziei eta baimenei buruzko erregelamendua onesten duen otsailaren 9ko 11/2009 Foru Dekretuan xedatutakoaren ondorioetarako.

Onartua (2019-2023 legealdia).

### 19/634 ESP.

2015/2016 ikasturteko udako soldata ofizioz berrikusteko prozedura bat ebatzi ez izanarekin loturik:

- Departamentuari gogoraztea administrazio publikoari jarduketa jakin bat eskatuz idazten dion herritar orok eskubidea duela bide beretik erantzun bat jasotzeko, administrazio-prozedura bakoitzak ebazpenetarako ezarria duen

gehienerako epean, erantzuna edozein izanik ere.

Onartua (2019-2023 legealdia).

### 19/720 ESP.

Kexa-egileak parte hartzen duen lekualdatze-lehiaketaz jarritako eskabide batzuei erantzun ez izanarekin loturik:

- Departamentuari gogoraztea berariaz eta idatziz erantzun behar diela interesdunak aurkeztutako eskabideei.

Ezetsia (2019-2023 legealdia).

### 19/729 ESP.

Kexa-egilea 2019-2020 ikasturteko lekualdatze-lehiaketan esleitutako pedagogia terapeutikoko lanpostutik desplazatu izanarekin loturik:

- Departamentuari gomendatzea ondorioz gabe utz dezala, lehenbailehen, kexa-egilea azken lekualdatze-lehiaketan behin betiko esleitutako lanpostutik desplazatzea (pedagogia terapeutikoko espezialitatea, institutu batean).
- Departamentuari iradokitzea honelako irakasleen desplazamenduak erabakitzeko irizpidea azter dezala, onargarriak izan daitezkeen beste irizpide batzuk aintzat hartuz eta, betiere, irakasle ukituek aurrez jakin dezatela, gardentasuna handiagoa izan dadin.

Ezetsia (2019-2023 legealdia).

### 19/865 ESP.

Kexa-egileak Hezkuntza Departamentuari egindako zortzi asteko aitatasun-baimen gehigarria ezetsi izanarekin loturik:

- Departamentuari gomendatzea kexa-egileak egindako aitatasun-baimen gehigarriaren eskabidea onestea, haurra jaio zenean kontratuzko harreman bat baitzeukan administrazioarekin, Nafarroako Administrazio Publikoen zerbitzuko langileen arloko presako neurri batzuk onesten dituen urriaren 23ko 4/2019 Foru Lege Dekretuko xedapen iragankor bakarrari jarraituz.

Onartua (2019-2023 legealdia).

19/936 ESP.

Kexa-egileak aldi baterako ezintasun bat eragin dion institutu batean bizi duen lan-egoerarekin loturik:

- Departamentuari gomendatzea neurri egokiak har ditzala kexa-egilea lanean ari den ikastetxeko lan-giroa eta aldean arteko harremanak hobetzeko.

Onartua (2019-2023 legealdia).

## Osasun Departamentuari

### 18/915 ESP.

Osasunbideako erizain moduan jardunda eskatutako dieta batzuk ordaindu ez izanarekin loturik:

- Departamentuari gogoraztea aurkezten dizkieten eskabideak berariaz ebatzi eta araberan jokatu behar duela, lehenbailehen, eta eskabide hau gehiegi luzatu dela.

Onartua (2015-2019 legealdia).

### 18/919 ESP.

Osasunbideako mediku moduan jardunda eskatutako dieta batzuk ordaindu ez izanarekin loturik:

## 5. kapitulua

gomendioak, iradokizunak eta legezko betebeharren gogorazpenak

- Departamentuari gogoraztea aurkezten dizkioten eskabideak berariaz ebatzi eta araberan jokatu behar duela, lehenbailehen, eta eskabide hau gehiegi luzatu dela.

Onartua (2015-2019 legealdia).

### 19/33 ESP.

Haur eta Gazteen Osasun Mentaleko Zentroko administrari laguntzaileko administrazio-kontratu bat amaitu izanarekin loturik:

- Departamentuari gomendatzea kexa eragin duen kontratu-amaiera ondorioz gabe utz dezala, ezarritako prozedurari jarraitu ez zaiolako, horrek dituen ondorioekin interesdunaren ordainsari posibleetan eta haren kontratazio-zerrendako egoeran.

Ezetsia (2015-2019 legealdia).

### 19/231 ESP.

Esklusibotasun-osagarria ordaintzeko eskabide bat ezetsi ondoren gorako errekurtsio bat ebatzi ez izanarekin loturik:

- Departamentuari gogoraztea legez behartuta dagoela gorako errekurtsioei erantzuna ematera, zehaztuta dagoen gehieneko hiru hilabeteko epean.

Onartua (2015-2019 legealdia).

### 19/465 ESP.

2019ko apirileko hauteskunde orokorrenatik osasun-langileek jasandako lanaldi-luzapenarekin loturik:

- Departamentuari gogoraztea ezin dizkiela legezko 24 orduko gorako lanaldiak ezarri bere arloko langileei.

- Departamentuari gomendatzea 2019ko apirilaren 28ko 8:00etatik eguerdira arteko lau lan-orduak ordain ditzala, aparteko produktibitate moduan.

Ezetsia (2015-2019 legealdia).

### 19/809 ESP.

Kexa-egileari soldatarik gabeko baimen bat ukatu izanarekin loturik:

- Departamentuari gomendatzea ondorioz gabe utz dezala kexan aipatutako ebazpena, eta onar dezala interesdunak eskatutako soldatarik gabeko baimena, ukoa justifikatu ez denez.

Ezetsia (2019-2023 legealdia).

## Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko, eta Hezkuntzako Departamentuari

### 19/738 ESP.

Finkatu gabeko garbiketa-langile mugagabearen izaera onartzeko eskabide bat ezetsi ondoren jarritako gorako errekurtsio bat ebatzi ez izanarekin loturik:

- Bi departamentuei gogorazi zaie langileen arloko gorako errekurtsioak izapidetu eta ebatzi behar dituztela legez ezarritako hiru hilabeteren barnean, eta epe hori aise gainditu denez kexa honetan, errekurtsioa bizkor ebatzi behar dutela gogorazi zaie.
- Departamentuari gogoraztea interesdunei jakinarazi behar dizkiela gaia ebazteko eskumenik ez duela uste duenean administrazioaren beste organoei batzuei bidalitako jarduketak.

Onartua (2019-2023 legealdia).

## Burlatako Udalari

---

### 19/436 ESP.

Aparteko orduak ordaintzeari buruzko Nafarroako Administrazio Auzitegiaren ebazpen bat betearazi ez izanarekin loturik:

- Udalari gogoraraztea bete beharrekoak direla Nafarroako Administrazio Auzitegiaren ebazpenak eta, hain zuzen ere, 2018ko azaroaren 6koa, aparteko orduak gutxienez ordu arruntaren prezioan ordaintzeko eskabidearen isilbidezko ezespeneren kontra jarritako errekurtsoari buruzkoa, eta aurreko lau ekitaldietako desberdintasuna atzeraeraginez ordaintzeari buruzkoa.

Onartua (2015-2019 legealdia).

Cabanillasko Udalari

### 19/875 ESP.

Nafarroako polizia buruzko Foru Legean ezarritako berariazko osagarria onartu ez izanarekin loturik:

- Udalari gomendatzea lehenbailehen onar dezala, atzeraeraginezko ondorioekin, kexa-egileak eskatutako berariazko osagarria (Nafarroako polizia buruzko azaroaren 19ko 23/2018 Foru Legeko 58. artikulua), legeak agintzen duenez eta zuzenean aplikatzekoa denez.

Erantzunaren zain.

## Uharteko Udalari

---

### 19/628 ESP.

Uharteko Udaleko lan-egoera batekin loturik:

- Udala premiatu da kexa-egileak bere lanpostuan salatutako lan-arriskuak ebaluatu eta, hala badagokio, ezaba ditzala eta, betiere, Nafarroako Osasun Publikoaren eta Lan Osasunaren Institutua informa dezala lanean etsaitasunezko jokabideak saihesteko protokoloa aktibatu izanaz, eta aipatutako egoera konpontzeko esku-hartzeaz.

Onartua (2019-2023 legealdia).

## Iruñeko Udalari

---

### 19/719 ESP.

Udaltzaingorako proba fisikoen deialdirik egin ez izanarekin loturik:

- Udalari gomendatzea dei ditzala kexan eskatutako proba fisikoak, proba horiek gainditu izanaren konpentsazioa aplikatu ahal izateko.

Beste arrazoi batzuegatik itxita (auzibidean dago).

## Eguesibarko Udalari

---

### 19/605 ESP.

Eguesibarko udaltzainei berariazko eta txandakako laneko osagarria onartu ez izanarekin loturik:

- Udalari gomendatzea lehenbailehen onar ditzala, 2019ko urtarrilaren 1etik aurrerako ondorioekin, kexa-egileak udalerriko udaltzainen izenean

## 5. kapitulua

gomendioak, iradokizunak eta legezko betebeharren gogorazpenak

eskatutako osagarriak, legeak agintzen duenez eta zuzenean aplikatzekoak direnez.

Onartua (2019-2023 legealdia).

### 19/918 ESP.

Ordaintzen ari zitzaion antzinatasunean akats bat onartu ondoren, kexa-egilearen nominak erregularizatzean Udalak emandako urtebeteko ondorioekin loturik:

- Udalari gomendatzea kexa-egileak jasotako nomina guztiak erregulariza ditzala, ordaintzen ari zitzaion antzinatasunean akatsa onartu ondoren, eta ordaindutako zenbatekoa izan dadila bere lan-harremanari dagokiona, kontuan hartu gabe urtebeteko preskripzioa.

Ezetsia (2019-2023 legealdia).

### Atarrabiako Udalari

#### 19/377 ESP.

Jaso beharreko aparteko orduen zenbatekoari buruzko idazki bat erantzun ez izanarekin loturik:

- Udalari gogoraztea epearen barnean ebatzi behar dituela eskabideak, kexa honi dagokionez ez baitzen hori bete.

Onartua (2015-2019 legealdia).

#### 19/588 ESP.

Nafarroako poliziei buruzko Foru Legean ezarritako berariazko osagarria onartzeko eskabide bati erantzun ez izanarekin lotuta:

- Udalari gogoraztea berariaz erantzun behar diola kexa-egileak aurkeztutako idazkiari, Nafarroako poliziei buruzko

azaroaren 19ko 23/2018 Foru Legeko 58. artikuluan aurreikusitako berariazko osagarria onartzeko eskabidearekin loturik.

Onartua (2019-2023 legealdia).

### 5.2.11. Ogasun publikoa.

#### Eskubide Sozietako Departamentuari eta Ogasuneko eta Finantza Politikako Departamentuari

#### 18/581 ESP.

Kexa-egilearen amak Errenta Bermatua jasotzeko baldintzak aldi berean betetzen ez eta 2017ko errenta-aitorpenean kotizazio gabeko pentsioaren kenkaria aplikatu ezinarekin loturik:

- Bi Departamentuei gogorazi zaie kotizazio gabeko pentsioen kenkaria aplikatzeko prozedura garatu behar dela, aurrez ordaindutakoa nahiz zerga-aitorpenean zuzenean aplikatutakoa.
- Eskubide Sozietako Departamentuari gomendatzea interesdunak 2017an Errenta Bermatua jasotzeko baldintzak betetzen zituen azter ditzala eta, hala bada, Ogasuneko eta Finantza Politikako Departamentuak onar dezala kexa-egilearen eskubidea 2017ko errenta-aitorpenean kotizazio gabeko pentsio baten kenkaria aplikatzeko.

Ezetsia (2015-2019 legealdia).

#### Ogasuneko eta Finantza Politikako Departamentuari

#### 18/845AI ESP.

Etxebizitza bat eskuratze aldera etxebizitza-kontuko ekarpenengatik kendutako zenbatekoak itzultzeko exijentziarekin loturik:

- Departamentuari iradokitzea pertsona fisikoen errentaren gaineko zerga erregulatzen duen arautegia aldatzea balora dezala, interesdunek arautegian ezarritako epean etxebizitza bat erosterik izan ez eta kenkari fiskalaren zenbatekoa (etxebizitza-kontua) itzuli beharra dutenean interes gehigarririk ordaindu behar izan ez dezaten.

Ezetsia (2015-2019 legealdia).

### 18/867 ESP.

Interesdunaren emaztea hirugarren adinekoen egoitza batean hil zen arte egonda Pertsonen Autonomiarako eta Garapenerako Nafarroako Agentziarekin sortutako zor bat borondatezko epean zatika ordaintzeko eskabide batekin loturik:

- Departamentuari iradokitzea zorra hamar urtean zatika ordaindu ahal izan dezala, kexa-egileak eskatutako moduan.

Ezetsia (2015-2019 legealdia).

### 19/384 ESP.

Ohiko etxebizitza erosteagatik pertsona fisikoen errentaren gaineko zergan kendutako zenbatekoekin loturik:

- Departamentuari iradokitzea interesdunak ohiko etxebizitzaren inbertsioaren kenkari fiskala egin ahal izan dezala, adingabeko seme-alabekin bizi den etxebizitza erosteko kontratatutako hipoteka-maileguko kuotak hainbatekoa.

Ezetsia (2015-2019 legealdia).

### 19/425 ESP.

Espedientea amaitzean kexa-egileak enbargo-jakinarazpen bat jaso arte ezagutzen ez zuen BEZa likidatzeko proposamen batekin loturik:

- Departamentuari iradokitzea kontuan har ditzala interesdunak zerga-likidazioaren aurrean jarritako aukerako berraztertze-errekurtsoko dokumentazioa eta alegazioak.

Onartua (2015-2019 legealdia).

## Ekonomia eta Ogasuneko Departamentuari

### 19/740 ESP.

Eskabide bati emandako erantzunaren aurreko desadostasunarekin eta Zergadunari Laguntza Emateko Atalean aurkeztutako beste eskabide batzuei erantzun ez izanarekin loturik:

- Departamentuari gomendatzea bizkor ebatz ditzala kexan aipatutako eskabideak eta, interesdunak hala baderitzo, ondoriorik gabe utz dezala zenbait zorren ordainketa atzeratu eta zatikatzen dituen eta haiek ordaintzeko baldintzak ezartzen dituen ebazpena.

Onartua (2019-2023 legealdia).

### 19/805 ESP.

Atzerriko ondasunen eta eskubideen informazio-eredua epez kanpo aurkezteagatik kexa-egileari 3.000 euroren isuna jarri izanarekin loturik:

- Departamentuari gomendatzea atzerriko ondasunen eta eskubideen 720. informazio-eredua epez kanpo aurkezteagatik interesdunari jarritako isuna erreboka dezala, bere erruduntasuna behar adina frogatu ez eta administrazio-jarduketa neurritz gainekoa baita.

Ezetsia (2019-2023 legealdia).

## 5. kapitulua

gomendioak, iradokizunak eta legezko betebeharren gogorazpenak

### 19/873 ESP.

Gizarte-aurreikuspeneko mutualitate bati egindako ekarpenak itzuli ez eta kexa-egileak aurkeztutako idazki bati erantzun ez izanarekin loturik:

- Departamentuari gogoraztea legez behartuta dagoela kexa-egileak aurkeztutako eskabidea berariaz ebaztera.
- Departamentuari gomendatzea kexa-egilearen eskabidea onets dezala, eta erregularizatu edo zuzendu ditzala pertsona fisikoen errentaren gaineko zergaren preskribatu gabeko ekitaldiak, ekainaren 2ko 4/2008 Foru Dekretuz onetsitako PFEZren Foru Legearen testu bategineko bigarren xedapen iragankorreko 2. eta 3. atalak aplikatuz dagokion zenbatekoa itzul dakion.

Ezetsia (2019-2023 legealdia).

### 19/940 ESP.

Telematikoki egin beharra dagoela eta kexa-egileak ondarearen gaineko zergaren aitortpena egiteko dituen zailtasunekin loturik:

- Tributuei buruzko abenduaren 14ko 13/2000 Foru Lege Orokorreko 84. artikulua agintzen du zerga-administrazioak zergapekoari lagundu behar diola bere eskubideez baliatzen eta bere obligazioak betetzen, eta zerga-administrazioaren jarduketek ahalik eta gutxien erasan behar dietela zergapekoari, betiere haiei zerga-obligazioak betetzen oztopatu gabe.
- Departamentuari iradokitzea herritarrei erraztu diezaiela ondarearen gaineko zerga-aitortpenarekin lotutako zerga-

obligazioak betetzen, eta hala eskatzen duten zergapekoari lagundu diezaiela zerga horren aitortpena egiten.

Ezetsia (2019-2023 legealdia).

### 19/943 ESP.

Bere bikotekide-ohiaren enpresa-jardueratik datorren zerga-zor bat kexa-egileari deribatu izanarekin loturik:

- Departamentuari gomendatzea ondoriorik gabe utz dezala bere bikotekide-ohiak sortutako zerga-zorra kexa-egileari deribatu izana, 2009an egindako likidazioaren ondoren, 2005eko ekitaldiari dagokion PFEZ aitortpena dela eta.

Erantzunaren zain.

## Ekonomia eta Ogasun Departamentuari eta Lurralde Kohesioko Departamentuari

### 19/4AI P

% 33ko edo hortik gorako desgaitasuna duten pertsonen izenean egokitutako edo matrikulatutako trakzio mekanikoko ibilgailuak udal-zergatik salbuestearekin loturik:

- Bi Departamentuei iradokitzea % 33ko edo hortik gorako desgaitasuna duten pertsonen izenean egokitutako edo matrikulatutako trakzio mekanikoko ibilgailuak udal-zergatik salbuestean baloratu eta sustatu dezatela Toki Ogasunei buruzko Foru Legeak aipatzen duen zaldi-potentzia fiskalaren muga kentzea edo igotzea.

Onartua (2019-2023 legealdia).

## Buñuelgo Udalarari

### 19/422 ESP.

Duela zazpi urte hildako interesdunaren anaiari bidalitako lau ibilgailuren zirkulazio-zergaren likidazioekin loturik:

- Udalarari gomendatzea ondoriorik gabe utz ditzala kexa-egilearen anaiari zuzendutako lau ibilgailuren zirkulazio-zergaren likidazioak, 2012. urtean hil baitzen.

Ezetsia (2019-2023 legealdia).

## Galar Zendeako Udalarari

### 18/805 ESP.

1990ean onartutako birpartzelazio edo katastro-aldaketa bati buruzko espediente bidaltzeko eskabide bati erantzun ez izanarekin loturik:

- Udalarari gogoraraztea interesdunaren eskabideari erantzutera behartzen duela legeak eta, udalak espediente hori ez baleuka, horren berri eman behar dio eskatzaileari.

Ezetsia (2019-2023 legealdia).

## Corteko Udalarari

### 19/620 ESP.

Errenta bermatuaren hartzaile batek zor bati aurre egin ezinarekin loturik:

- Udalarari iradokitzea kexa-egilea bizi den etxebizitza enbargatzeko prozedura geldiaraz dezala eta, harekin adostuta, bila dezala zorra ordaintzeko modua, ordainketa geroratz nahiz zatituz.

Onartua (2019-2023 legealdia).

## Lekunberriko Udalarari

### 19/568 ESP.

Ur-hornidurako eta -saneamenduko tasekin loturik:

- Udalarari iradokitzea ur-horniduraren tasak azter ditzala eta, ahal den heinean, apaldu ditzala.

Onartua (2019-2023 legealdia).

## Lizoain-Arriasgoitiko Udalarari

### 18/957 ESP.

Katastroa aldatzeko espediente bati ekitea eragin duen katastroaren ezarpeneko akats bati buruzko informaziorik ezarekin loturik:

- Udalarari iradokitzea txostena egin duen teknikariaren kontaktua eman diezaiola interesdunari, katastro-aldaketa argitu ahal izateko.

Onartua (2015-2019 legealdia).

## Martzillako Udalarari

### 19/2 ESP.

Ziurtagiri historikoak egiteko tasen zenbatekoa aldatzarekin loturik:

- Udalarari iradokitzea 2018an bezala eusteko ziurtagiri historikoak egiteko tasari edo, bestela, ezarritako tasa bat etor dadila emandako zerbitzu publikoarekin, tasatutako jardueraren benetako edo ustezko kostua gainditzeke.

Ezetsia (2015-2019 legealdia).



## 5. kapitulua

gomendioak, iradokizunak eta legezko betebeharren gogorazpenak

### Iruñeko Udalari

---

#### 19/54 ESP.

Egindako enbargo baten zenbatekoa itzultzeko eskabide bati erantzun ez izanarekin loturik:

- Udalari gogoraztea berariaz ebatzi behar dituela egiten zaizkion berraztertze-errekurtsoak, behar den moduan eta denboran, eta kasu honetan, epemuga amaitu denez, atzerapen gehiagorik gabe ebatzi behar duela.

Onartua (2015-2019 legealdia).

#### 19/55 ESP.

Enpresako ibilgailu baten zirkulazio-zergaren premiamendu-probidentzia bati jarritako berraztertze-errekurtso bat ebatzi ez izanarekin loturik:

- Udalari gogoraztea berariaz ebatzi behar dituela egiten zaizkion berraztertze-errekurtsoak, behar den moduan eta denboran, eta kasu honetan, epemuga amaitu denez, atzerapen gehiagorik gabe ebatzi behar duela.

Onartua (2015-2019 legealdia).

### Ollarango Udalari

---

#### 19/314 ESP.

Ultzurrun kontzejuarena den partzela baten katastroa aldatu ez izanarekin loturik:

- Udalari gomendatzea loteslea eta bete beharrekoa den herriko Udal Planeko dokumentazio grafikoan ageri dena udal-katastroan ager dadin egin beharrekoak egin ditzala, hark bide

publikotzat baitauka 6. poligonoan sortu berri den 77. partzelaren azaleraren zati handi bat.

Onartua (2019-2023 legealdia).

### Atarrabiako Udalari

---

#### 19/3 ESP.

Udalak egindako hiri-lurren balio-gehikuntzaren gaineko zergaren (gainbalioa) likidazioarekin loturik:

- Udalari gomendatzea ondoriorik gabe utz dezala kexa-egileei ezarritako hiri-lurren balio-gehikuntzaren gaineko zergaren likidazioa, zorra sorrarazi duen lurraren balioaren gehikuntza errealari erantzuten ez diolako.

Ezetsia (2019-2023 legealdia).

### Erriberako Mankomunitateari

---

#### 18/881 ESP.

Emandako premiamendu-probidentzia berraztertze-errekurtsoa jarri arren, zaborraren tasa betearazpen-bidetik kobratzeko prozedura bat eten ez izanarekin loturik:

- Mankomunitateari gogoraztea premiaz eta lehentasunez aritu behar duela Nafarroako Arartekoarekin lanean, kexa-espeditente honetan ez baita hala egin.
- Mankomunitateari gogoraztea errekurtsoak aurkeztuz herritarrek egindako zerga-bilketen betearazpena eteteko eskabideak ebatzi behar dituela:

Ezetsia (2019-2023 legealdia).

## 5.2.12. Industria

**Garapen Ekonomikorako eta Enpresa Departamentuari:****19/606 ESP.**

Nafarroako Bekak programako zenbait onuraduni emandako dirua itzultzeko erreklamazioarekin loturik:

- Departamentuari iradokitzea berrikus ditzala Nafarroako Bekak programaren (2009-2012 bitartean) dirua itzultzeko erreklamazioak eta, beraz, ez dezala eskatu dirua itzultzea edo, bestela, zenbatekoa egokitu dezala, baldin eta ondoriozta badaiteke Nafarroara itzuli izana bekadunaren egintzekin zerikusia ez duten arrazoiengatik izan zela.
- Departamentuari gomendatzea interesdunen eskura jar dezala beken programa honi buruz eskatzen duten informazioa, betiere hirugarrenei buruzko datu pertsonalak kenduta.

Ezetsia (2019-2023 legealdia).

**19/872 ESP.**

Erkidegotik kanpoko herrialdeetan praktikak egiteko beka jaso ahal izateko eskatzen den espainiar nazionalitatea izatearekin loturik:

- Departamentuari iradokitzea sakon azter dezala Erkidegotik kanpoko herrialdeetan praktikak egiteko beka jaso ahal izateko espainiar nazionalitatea izan beharra edo Europar Batasuneko Estatu bateko kide izan beharra aldatzea, horretarako arrazoi objektiboak eta justifikatuak dauden balioetsiz eta, ez baleude, ken dezala.

Onartua (2019-2023 legealdia).

## 5.2.13. Justizia.

**Iruñeko Abokatuen Elkargoari****18/858 ESP.**

Bi abokatuk egindako alegazioen idazkiari Iruñeko Abokatuen Elkargoak emandako ezezkoarekin loturik:

- Elkargoari gomendatzea kexa-egileari eman diezaiola eskatutako dokumentua, hain zuzen ere hark Elkargoari aurkeztutako kexa baten alegazioak.

Onartua.

## 5.2.14. Ingurumena.

**A) Kutsadura akustikoarekin loturik:****Arguedasko Udalari****19/851 ESP.**

Kexa-egilearen etxebizitzaren alboko ostalaritza-establezimendu batek sortzen dituen eragozpenekin (zaratak) loturik:

- Udalari gogoraraztea taxuz babestu behar dituela etxebizitzaren alboko ostalaritza-establezimendu baten eragozpenak jasaten ari den kexa-egilearen eskubide konstituzionalak, eta areagotu egin beharko ditu horretarako neurriak.

Onartua (2019-2023 legealdia).

**Cintruénigoko Udalari****19/742 ESP.**

Kexa-egilearen etxebizitzaren alboko tabernen zaratak eragiten dituen eragozpenekin loturik:

## 5. kapitulua

gomendioak, iradokizunak eta legezko betebeharren gogorazpenak

- Udalari gogoraztea taxuz babestu behar dituela etxebizitzaren alboko tabernen eragozpenak jasaten ari den kexa-egilearen eskubide konstituzionalak, eta areagotu egin beharko ditu horretarako neurriak.

Erantzunaren zain.

### Cortesko Udalari

---

#### 19/337 ESP.

Herriaren erdigunean laster ospatzekoa den Holika 2019 jaialdia bizilagunei sortu ahal dizkien eragozpenekin loturik:

- Udalari iradokitzea Holika jaialdia berriro baimenduz gero eta bizilagunentzako eragozpenak murrizte aldera, herriko industrialdean jar dezala.

Ezetsia (2019-2023 legealdia).

### Martzillako Udalari

---

#### 19/676 ESP.

Gozoki-saltzaile batzuegandik bere etxebizitzan jasaten dituen eragozpenekin loturik:

- Udalari iradokitzea interesdunari bere etxebizitzaren barnean sonometria-proba bat egiteko aukera eman diezaiola, halakorik eskatzen badu; horrela, salatutako zarata ezarritako mailen gainetik dagoen egiaztatu ahal izanen da eta, kasu horretan, neurri zuzentzaileak hartu beharko dira.

Onartua (2019-2023 legealdia).

### Iruñeko Udalari

---

#### 19/32 ESP.

Etxe azpiko ostalaritza-negozio batengandik jasaten dituen eragozpenekin loturik:

- Udalari gomendatzea neurri eraginkorrak har ditzala kexan aipatutako ostalaritza-lokaletik datozen eta bizilagunen atsedeen-eskubidea urratzen duten gehiegizko zarata eta zikinkeriarekin amaitzeko.

Onartua (2019-2023 legealdia).

#### 19/493 ESP.

Etxe alboan Iruñerriko hiri-garraioko geltoki bat dutelako Mendillorri auzoko kale bateko bizilagunak jasaten ari diren eragozpenekin loturik:

- Udalari gogoraztea etxe alboan Iruñerriko hiri-garraioko geltokiko autobusen eragozpenak eta zarata jasaten ari diren bizilagunen eta autobus-erabiltzaile horien eskubide konstituzionalak babestu behar dituela, beharrezkoak diren neurriak hartuz.

Ezetsia (2019-2023 legealdia).

### Noingo (Elortzibar) Udalari

---

#### 19/603 ESP.

Etxebizitzaren aurreko enpresa baten zaratek sortutako eragozpenekin loturik:

- Udalari gomendatzea etxebizitzaren barnean sonometria-proba bat egin dezala, interesdunak hala eskatutakoan, salatutako zaratak legez ezarritakoa

gainditzen duten jakiteko eta, hala bada, neurri zuzentzaileak har ditzala.

Onartua (2019-2023 legealdia).

### Tuterako Udalari

#### 19/435 ESP.

Diskoteka baten jardunak bizilagunei eragindako zaratekin eta eragozpenekin loturik:

- Udalari gogoraztea taxuz babestu behar dituena etxebizitzaren alboko dantzaleku/diskotekaren eragozpenak jasaten ari den kexa-egilearen eskubide konstituzionalak, eta areagotu egin beharko ditu horretarako neurriak.

Onartua (2015-2019 legealdia).

#### 19/658 ESP.

Tuterako Herrerías, Bóveda, Mercadal eta horiekin mugakide diren kaleetako bizilagunen etxe alboko ostalaritza-lokalek sortzen dituzten eragozpenekin (zarata, zikinkeria, etab.) loturik:

- Udalari gomendatzea etxe alboko ostalaritza-lokalek eragozpenak sortzen dizkieten Herrerías, Bóveda, Mercadal eta horiekin mugakide diren kaleetako bizilagunen eskubide konstituzionalak babesteko neurriak areagotu ditzala.

Ezetsia (2019-2023 legealdia).

### Aranguren Ibarreko Udalari

#### 19/945 ESP.

Kexa-egileak bizi diren eraikinaren behealdean dagoen gazteentzako aretoak eragiten dituen eragozpenekin loturik:

- Udalari gomendatzea etxe alboko gazteentzako aretoaren eragozpenak jasaten ari diren kexa-egileen eskubide konstituzionalak babesteko neurriak areagotu ditzala.

Onartua (2019-2023 legealdia).

### Eguesibarko Udalari

#### 18/894 ESP.

Trafikorako zabaldu berri den zirkulazio-bide baten zaratak Olatz herriko bizilagun batzuei sortzen dizkien eragozpenekin loturik:

- Udalari gomendatzea, oraindik ez badu egin, behar bezala betearaz ditzala Salestarren udalez gaindiko Plan Sektorialeko UE-1 exekuzio-unitateko hirigintza-proiektuaren aldaketa behin betiko onetsi zuen Ingurumeneko eta Lurraldearen Antolamenduko zuzendari nagusiaren 8ko 1306/2016 Ebazpeneko babes akustikorako neurriak.

Onartua (2019-2023 legealdia).

### Zizur Nagusiko Udalari

#### 19/890 ESP.

Kexa-egilearen etxebizitzaren alboko zenbait elkarteren musika-entseguetarako udal-titulartasuneko bi eraikinek sortutako eragozpenekin loturik:

- Udalari gomendatzea kexa-egilearen eskubide konstituzionalak babesteko neurriak areagotu ditzala.

Onartua (2019-2023 legealdia).

## 5. kapitulua

gomendioak, iradokizunak eta legezko betebeharren gogorazpenak

### Iruñerriko Mankomunitateari

---

**19/430 ESP.**

Iruñerriko hiri-garraioko geltoki batek Mendillorri auzoko bizilagunei sortzen dizkien eragozpenekin loturik:

- Mankomunitateari gomendatzea in situ ikuska dezala hartutako neurrien eraginkortasuna eta, hala badagokio, sonometria-probak egin ditzala billabesen zarata jasaten duten bizilagunen etxebizitzetan, haiek hala eskatuz gero, salatutako zaratak legez ezarritako maila gainditzen duen jakiteko eta, hala bada, neurri zuzentzaileak hartzeko.

Onartua (2015-2019 legealdia).

B) Zaborren bilketarekin loturik

### Erroibarko Udalari eta Bidausi Hondakin Solidoen Mankomunitateari

---

**18/884 ESP.**

Erro herriko birziklapen-etxola batek bizilagunei sortzen dizkien eragozpenekin eta adingabeentzako arriskuarekin loturik:

- Udalari eta Mankomunitateari iradokitzea birziklapen-etxola horren inguruan zikinkeriarik metatu ez dadin zaindu dezatela, eta inguru horrek bete ditzala segurtasun-, osasungarritasun- eta apaintasun-baldintzak.

Onartua (2015-2019 legealdia).

### Iruñerriko Mankomunitateari.

---

**19/175 ESP.**

Edukiontzietan behar bezala utzitako hondakinak osteagatik Iruñerriko Mankomunitateak zehapen-espedita bat izapidetu izanarekin loturik:

- Mankomunitateari gomendatzea ondoriok gabe utz dezala edukiontzi batean utzitako hondakinak ustez osteagatik interesdunaren kontra jarritako zehapen-espedita.

Ezetsia (2015-2019 legealdia).

C) Ingurumen-informazioarekin loturik

### Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazio Departamentuari

---

**19/517 ESP.**

Hartz arreez informatzeko eskabide bati erantzun ez izanarekin loturik:

- Gehienez hilabete bateko epean erantzun behar zaie herritarrek aurkeztutako ingurumenari buruzko informazio-eskabideei.

Onartua (2015-2019 legealdia).

### Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentuari

---

**18/868 ESP.**

Lindus proiektuari (2010-2014) eta Lindus 2 proiektuari buruz informatzeko eskabide bati erantzun ez izanarekin loturik:

- Departamentuari gogoraztea gehiago atzeratu gabe helarazi behar diola elkarte ekologista bati Lindus proiektuari

(2010-2014) eta Lindus 2 proiektuari buruzko informazioa.

lortu daitezzen 2020an edo, bestela, lehenbailehen.

Onartua (2019-2023 legealdia).

Onartua (2019-2023 legealdia).

### 19/572 ESP.

Enpresa baten likido-kudeaketaz eta bertako tailerren ikuskapen-aktez informatzeko elkarte ekologista batek egindako eskabideari emandako erantzunarekin loturik:

- Departamentuari gomendatzea kexa-egileari eman diezaiola espedientean aipatutako enpresako likidoen/hondakinen kudeaketaz eskatutako dokumentazioaren kopia bat, baldin eta administrazio-organoak dokumentu horiek badauzka.

Onartua (2019-2023 legealdia).

### 19/712 ESP.

Ingurumenaz informatzeko eskabide bati Administrazioak emandako erantzunarekin loturik:

- Departamentuari gomendatzea lehenbailehen eman dezala informazioa, baldin eta interesdunaren informazio-eskabidearekin lotutako informazio gehiago badago Nafarroako Ingurumen Kudeaketa sozietate publikoan.

Onartua (2019-2023 legealdia).

### 19/8 OJ

Nafarroako berotegi-gasen emisioarekin loturik:

- Departamentuari gomendatzea neurri eraginkorrak har ditzala Nafarroako Klima Aldaketaren Bide Orriko (KLINA) emisioak murrizteko 2020ko proiektzioak

## Burlatako Udalari

### 19/158 ESP.

Ingurumenaz informatzeko eskabide bati Udalak erantzun ez izanarekin loturik:

- Udalari gomendatzea bizkor ebatz dezala elkarte ekologista baten kexan aipatutako eskabidea, gehiegi atzeratu baita.

Onartua (2015-2019 legealdia).

### D) Bestelako gaiak

## Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuari

### 19/396 ESP.

Nafarroako Aldizkari Ofizialean ingurumen-baimen integratu bat argitaratzeagatik ezarritako tasa baten zenbatekoarekin loturik:

- Departamentuari iradokitzea Nafarroako Aldizkari Ofizialean interesdunaren iragarkia argitaratzeagatik ezarritako tasaren zenbatekoa erreboka dezala, eta ezar dezala dagokion tasa, Nafarroako Foru Erkidegoko eta haren erakunde autonomoen tasei eta prezio publikoei buruzko 7/2001 Foru Legeko 35. artikulua aplikatuz.

Onartua (2015-2019 legealdia).

## 5. kapitulua

gomendioak, iradokizunak eta legezko betebeharren gogorazpenak

### Iruñeko Udalari

---

#### 19/582 ESP.

Kexa-egileak aurkeztutako terraza-lizentzia bat errebokatzeke edo indargabetzeko eskabide bat ebatzi ez izanarekin loturik:

- Udalari gogoraztea berariaz ebatzi behar duela kexan aipatzen den eskabidea, terraza-lizentzia bat errebokatzeke edo indargabetzeke buruzkoa.

Onartua (2019-2023 legealdia).

### Azkoiengo Udalari

---

#### 19/660 ESP.

Zenbait etxabe osasungaitzen aurrean neurririk hartu ez izanarekin loturik:

- Azkoiengo Udalari iradokitzea erne egon dadila salatutako osasungaitzasun eta usainen aurrean eta, beharrezkoa bada, neurri zuzentzaileak har ditzala.

Onartua (2019-2023 legealdia).

### Sartagudako Udalari

---

#### 18/686 ESP.

Katuen gorozkien usain txarrak eta osasungaitzasunak kexa-egilearen lorategian eragiten dituen eragozpenekin loturik:

- Udalari gomendatzea kexa-egilearen etxebizitzaren inguruan dabilzan katuek sortzen duten arazoa konpontzeko neurriak har ditzala.

Onartua (2015-2019 legealdia).

### 5.2.15. Oroimen historikoa

#### Eloko Udalari

---

#### 19/332 ESP.

Teileriako hobian fusilatuen omenez monolito bat jartzeke Eloko Udalak emandako ezezkoarekin loturik:

- Udalari iradokitzea kexa egin duen elkartearen eskabidea onartu eta utz dezala monolito bat jartzen elkarre horrek adierazitako herri-lurretako lurzatian, Espainiako Gerra Zibilean Eloko Teileria hobian fusilatuen omenez.

Onartua (2019-2023 legealdia).

### 5.2.16 Datuen babesa.

#### Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuari

---

#### 19/265 ESP.

Nafarroako Foruzaingoaren fitxategietan dauden polizia-aurrekariak ezereztu ez izanarekin loturik:

- Departamentuari gomendatzea interesdunaren polizia-aurrekariak ezerezteko eskubidea galdutzat jotzen duen ebazpena errebokatu eta ondoriorik gabe utz dezala eta, funtsari helduta, ezerezteko eskubidea onets dezala, ez baita ikusten eskubide hori sakrifikatzeko arrazoirik.

Ezetsia (2015-2019 legealdia).

### 5.2.17. Administrazio Publikoen Ondare Erantzukizuna.

#### Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentuari

##### 19/20 ESP.

Nafarroako Foruzaingoaren esku-hartze baten ondoren bere etxebizitzan eragindako kalteengatik administrazio publikoen ondare-erantzukizuneko erreklamazio bat izapidetzearekin loturik:

- Departamentuari gogoraztea gehienez sei hilabete dituela kexa-egileak hasitako ondare-erantzukizuneko prozedura ebatzeko, eta lehenbailehen ebatzi behar duela.
- Departamentuari gomendatzea Nafarroako Foruzaingoaren esku-hartzearen ondorioz kexa-egilearen garajea sartzeko atean eta erradiadorean eragindako kalteak ordaintzeko jarduketak egin ditzala.

Ezetsia (2015-2019 legealdia).

#### Eskubide Sozialetako Departamentuari

##### 19/38 ESP.

Duela hiru urte aurkeztu zuen ondare-erantzukizuneko erreklamazio bat partez baietsi ondoren kexa-egileari onartutako kalte-ordain bat emateko atzerapenarekin loturik:

- Departamentuari gomendatzea albatz lasterren ordain dezala kexa-egileari onartutako ondare-erantzukizuneko kalte-ordaina, ekintza gehiagori ekiteko ukoa sinarazi gabe.

Onartua (2015-2019 legealdia).

#### Kultura, Kirol eta Gazteria Departamentuari

##### 19/18 ESP.

Geretzeko eliza zaharberritzeko obretan bere etxebizitzatik gertu jasandako kalteekin loturik:

- Departamentuari gomendatzea lehenbailehen egin dezala kexa-egileak eskatutako harri-zolaren konponketa eta nibelazioa, bizi den herriko elizako obrek kalteak eragin baitizkiote.

Onartua (2015-2019 legealdia).

#### Kultura eta Kirol Departamentuari

##### 19/713 ESP.

Kultura eta Kirol Departamentuak antolatutako jarduera bateko parte-hartzaileak hautatzearekin loturik:

- Departamentuari gomendatzea ondare-erantzukizuneko prozedura bat has dezala kexa-egileei eragindako kalte-galerak zehazteko, haiek bidalitako mezu elektronikoa jasotzean akats bat egon eta ezin izan baitzuten parte hartu "Nafarroa bizitzen" jarduerako hautaketa-prozesuan eta, kalteak egiaztatuz gero, interesdunei kalte-ordain edo konpentsazio baliokidea emateko.

Onartua (2019-2023 legealdia).

#### Andosillako Udalar

##### 19/705 ESP.

Haize zakarraren ondorioz hilobi bateko gurutzea beste hilobi baten gainean erorita eragindako kalteekin loturik:



## 5. kapitulua

gomendioak, iradokizunak eta legezko betebeharren gogorazpenak

- Udalari gomendatzea haizeagatik interesdunaren amaren hilobiko gurutzea erorita eragindako kalteen erantzule egin dadila, familia jadanik ez baita hilobi horren gaineko eskubidearen emakidadun, berrogeita hamar urteko emakida igaro denez.
- Udalari gomendatzea izapidetu eta ebatz dezala kexa-egileak egindako ondare-erantzukizuneko erreklamazioa, non eskatzen duen bizi den etxebizitzako bi leiho aldatzeagatik jaso ez duen dirulaguntzaren baliokidea den kalte-ordain bat jasotzea.

Ezetsia (2019-2023 legealdia).

### Iruñeko Udalari

#### 18/958 ESP.

Hesi apaingarri bat hautsita udal-jabegoa kaltetu izana egozten den erantzukizun-espeditente batekin loturik:

- Udalari gomendatzea ondoriorik gabe utz dezala kexa-egilearen kontra jarritako udal-jabegoa kaltetu izanaren erantzukizun-espeditentea, ezin baita hura hesia hautsi izanaren erantzule egin.

Ezetsia (2015-2019 legealdia).

#### 19/450 ESP.

Udal-garabiak kexa-egilearen ibilgailuari eragindako kalteekin loturik:

- Udalari gomendatzea ondare-erantzukizuneko prozedura bat irekitzeko eta izapidetzeko, are ofizioz ere, kexa-egileak jasan dituen kalteak aztertzeko, bai eta espeditentea agerian jartzeko eragindako herritarrarentzat eta bidezko diren frogak gauzatzeko ere.

Onartua (2019-2023 legealdia).

#### 19/584 ESP.

Iruñeko Udalak ondare-erantzukizuneko erreklamazio bati erantzun ez izanarekin loturik:

Onartua (2019-2023 legealdia).

#### 19/607 ESP.

Hiru hilabetez ibilgailurik gabe utzita Udalak eragin dizkion kalteen ondare-erantzukizuneko erreklamazio bat ezetsi izanarekin loturik:

- Udalari gomendatzea kexa-egilearen alabak eskatutako dirua onartzea (500 euro), zerbitzu publiko bat anormal ibili eta hiru hilabetez beren ibilgailurik gabe gelditu izanaren ondare-erantzukizunagatik.

Erantzunaren zain.

### Iruñerriko Mankomunitateari

#### 18/903 ESP.

Burlata parean Arga ibaiko pasealekuan bizikletaz zihoala zoladura gaizki mantenduta zegoenez erori izanagatik jarritako ondare-erantzukizuneko erreklamazio bat izapidetzearekin loturik:

- Mankomunitateari gomendatzea behar bezala aitortu dezala interesdunak erreklamaturako ondare-erantzukizuna, erori egin baitzen Burlata parean Arga ibaiko pasealekuan, pitzadura bat zegoelako pasealekuko zoruaren eta hormigoizko uztaiaren artean, ibaia gertu dagoela-eta babes-hesia sendotzeko egina.
- Mankomunitateari gomendatzea kexan aipaturako istripua gertatu zen

zoladurako kontserbazio-akats hori konpon dezala, oraindik ez badago konponduta.

Onartua (2015-2019 legealdia).

### 19/670 ESP.

Kexa-egilearen etxebizitza barreneko ur-sarean eragindako kalteekin loturik:

- Mankomunitateari gomendatzea ondare-erantzukizuneko prozedura bat has dezala hornidura-mozketaren eta etxebizitza barreneko sareari eragindako kaltearen arteko kausalitate-erlazioa aztertzeko eta, balego, onar dezala jasandako kalteen ordaina.

Onartua (2015-2019 legealdia).

### 5.2.18. Osasungintza.

## Osasun Departamentuari

### 18/82 ESP.

1995etik hona traumatologia-unitatean eman zaion osasun-arretarekin loturik:

- Departamentuari iradokitzea interesdunari egitekoa zaion ebakuntza kirurgikoa arintzen saia dadila, pazientearen egoera kontuan hartuta.

Onartua (2019-2023 legealdia).

### 18/812 ESP.

Hiperaktibitatea eta arreta-defizita pairatzen dituen seme adingabeak behar dituen botikak ordaintzeko dauzkan arazoekin loturik:

- Departamentuari iradokitzea nola edo hala haztatu edo modulatu dezala finantzaketa publikoa duten

Osasunbideako tratamendu medikoak jaso ahal izateko diru-sarrera maximoen zenbatekoa, kontuan hartuz zenbaitetan ematen diren egoera pertsonalak edo familiarrak, eta kexa honetan bezalako adingabeen kasuak.

Ezetsia (2015-2019 legealdia).

### 18/837 ESP.

Lizarrako guardiako farmazia batean arreta farmazeutikoa eman zitzaion moduarekin loturik:

- Departamentuari gogoraraztea farmazian farmazeutiko bat egotera behartzen duela legeak, asteko egun guztietan, baita igande eta jaiegunetan ere, guardiako txanda osoan zehar, Iruñean, Berriozarren, Antsoainen, Burlatan, Atarrabian, Uhartan, Barañainen, Zizur Nagusian, Tuteran, Tafallan eta Lizarran.

Onartua (2015-2019 legealdia).

### 18/896 ESP.

Bide publikoan istripu bat jasan ondoren, Nafarroako Ospitaleguneko larrialdietara eramateko osasun-garraioa ukatu izanarekin loturik:

- Departamentuari gomendatzea kexa honetan bezalakoetan zehatz azter daitezela mugitzeko gaitasunari nabarmen eragiten dion istripu bat jasan duten pertsonak beren kabuz joan daitezkeen osasun-zentrora, osasun-garraioa ematea egoki den erabakitzeko.

Ezetsia (2015-2019 legealdia).

## 5. kapitulua

gomendioak, iradokizunak eta legezko betebeharren gogorazpenak

### 19/53 ESP.

Duchenne-ren muskulu-distrofia bat daukan bost urteko mutiko bati tratamendu farmakologiko bat ukatu izanarekin loturik:

- Departamentuari gomendatzea baimendu dezala kexan aipatutako tratamendua, fakultatibo espezialistek eskatua eta abalaturia, irizpide tekniko-sanitarioekin aztertu ondoren bost urteko adingabearen kasua.

Ezetsia (2015-2019 legealdia).

### 19/149 ESP.

Etxarri Aranatzeko osasun-zentroan pediatrik ez egotearekin loturik:

- Departamentuari iradokitzea jarrai dezala estaldura pediatrikoa hobetzeko neurri eraginkorrak hartzen Etxarri Aranatzen.

Onartua (2015-2019 legealdia).

### 19/218 ESP.

Obstetrizia eta Ginekologiako Larrialdi Zerbitzuak erditze-aurreko pazienteekin duen protokoloarekin loturik:

- Departamentuari iradokitzea berrius dezala erditze-aurreko pazienteak artatzeko protokoloa, kontrakzioen periodikotasunaz gain beste pautaren bat gehitu behar bada ere.

Onartua (2015-2019 legealdia).

### 19/254 ESP.

Seme-alaben pediatrik emandako tratuarekin loturik:

- Departamentuari gomendatzea sakon iker dezala interesdunak salatutakoa eta, hala badagokio, neurri egokiak har ditzala osasun-langileek tratu egokia eta errespetuzkoa izan dezaten pertsona guztiakin.

Onartua (2015-2019 legealdia).

### 19/262 ESP.

Oftalmologian espezializatutako klinika pribatu batek emandako osasun-arretaren ondorioz interesdunak aurkeztutako osasun-gastuak ordaintzeko eskabidea Osasunbideak ezetsi izanarekin loturik:

- Departamentuari iradokitzea onar dezala kexan aipatzen den osasun-zentro pribatu bateko osasun-arretaren gastuak ordaintzea.

Ezetsia (2015-2019 legealdia).

### 19/383 ESP.

Azken urteotan eritasun kroniko bat jasaten ari den kexa-egileari botika bat finantzatzea ukatu izanarekin loturik:

- Departamentuari gomendatzea kexa-egilearen fakultatibo espezialistek agindutakoa onar dezala eta finantza daitezela aipatu botikak ("Versatis" partxeak), baldin eta pazientearen min kronikoa konpondu edo arindu dezaketen bakarrak badira, irizpide medikoaren arabera.

Ezetsia (2015-2019 legealdia).

### 19/508 ESP.

Hamabi eta hamasei urteko adingabeek osasun-karpeta (historia klinikoa eskuratzeko bide telematikoa) eskuratzearrekin loturik:

- Departamentuari iradokitzea hamabi eta hamasei urte arteko adingabeek gainerako herritarrek bezala beren historia klinikoak elektronikoki eskuratu ahal izateko jarduketak egin ditzala.

Onartua (2015-2019 legealdia).

#### 19/516 ESP.

Nafarroako Ospitaleguneko Obstetrizia eta Ginekologiako Larrialdietan artatua izateko atzerapenarekin loturik:

- Departamentuari gogoraztea gehiegi itxaron behar izan gabe eman behar dela osasun-arreta, eta badirudi hori ez zela hala izan kasu honetan.

Onartua (2019-2023 legealdia).

#### 19/544 ESP.

Ortopedia-establezimendu baten funtzionamendu-baimen administratiboa ukatu izanarekin loturik:

- Departamentuari gomendatzea erreboka dezala kexan aipatutako ortopedia-establezimenduaren sorrera-eta funtzionamendu-baimen administratiboa ukatzen duen ebazpena, eta eman dezala administrazio-isiltasun baieslea berresten duen ebazpena, kexa-egileari eman ez eskatutako ortopediaren funtzionamendu-lizentzia.

Ezetsia (2019-2023 legealdia).

#### 19/546 ESP.

Interesdunaren semeak jasotzen duen osasun mentaleko arreta sanitarioarekin loturik:

- Departamentuari iradokitzea aintzat har dadila semea artatzen duen

psikiatrarekin hitz egiteko kexa-egileak egindako eskabidea, bizi duten egoera azaldu ahal izateko, pazientearen titulartasuneko den osasun-informaziorako eskubidea urratu gabe.

Onartua (2019-2023 legealdia).

#### 19/587 ESP.

Osasun Departamentuak (Osasunbidea) ama ezkongabea izan nahi duen interesdunari in vitro ernalketarako tratamendu bat ematea ukatu izanarekin loturik:

- Departamentuari gomendatzea lehenbailehen eman edo finantza dezala kexa-egileak eskatutako in vitro ernalketarako tratamendua.

Ezetsia (2015-2019 legealdia).

#### 19/789 ESP.

Kexa-egileak Fiteroko kontsultategi medikoan jasotako tratuarekin loturik:

- Departamentuari gogoraztea, oro har, legez behartuta dagoela osasun-sistemaren erabiltzaileak errespetuz eta egoki tratatzera.

Onartua (2019-2023 legealdia).

#### 19/790 ESP.

Eskabide baten kopia eta establezimendu baten irekierari buruzko txosten sanitarioa eskatzen duen kexa-egilearen idazki bati erantzun ez izanarekin loturik:

- Departamentuari gogoraztea berariaz eta epearen barnean ebatzi behar dituela informazio publikoa eskuratzeko eskabideak, eta gomendatzea eman dezala kasu honetan eskatutako

## 5. kapitulua

gomendioak, iradokizunak eta legezko betebeharren gogorazpenak

dokumentazioa, ez baita ageri hori eskuratzea mugatzen edo oztopatzen duen arrazoirik.

Erantzunaren zain.

### 19/794 ESP.

Kexa-egilea bizi den Valtierra larraldietan jasotako osasun-arretarekin loturik:

- Departamentuari iradokitzea har ditzala kexakoa bezalako edo haren antzeko egoerak ez gertatzeko neurriak.
- Departamentuari gomendatzea egiazta dezala, ez badu oraindik egin, interesdunak aipatzen duen Valtierra larraldietako medikuak artatu nahi ez izatea bat datorren arautegiak dioenarekin eta exijitzekoak diren osasuneko protokoloekin eta kalitatearekin.

Onartua (2019-2023 legealdia).

### 19/855 ESP.

Osasunbidean neke kronikoko unitate espezializaturik ez egotearekin loturik:

- Departamentuari iradokitzea sor dezala neke kronikoa diagnostikatu zaien pertsonak artatzeko diziplina anitzeko unitate espezializatu bat.

Ezetsia (2019-2023 legealdia).

### 19/2 OJ

Pediatriako profesionalak falta direnez lanpostu horiek betetzen ari direnek jasaten duten laneko gaitzarekin loturik:

- Departamentuari gomendatzea jarrai dezala Nafarroako Foru Erkidegoko

pediatren estaldura hobetzeko neurriak hartzen.

Onartua (2015-2019 legealdia).

### 19/5 OJ

Ebakuntzak egiteko eta espezialistaren lehenengo kontsultarako itxaronzerrrendekin loturik:

- Departamentuari gomendatzea neurriak har ditzala uztailaren 2ko 14/2008 Foru Legeko 3. artikuluan ezarritako osasun-arretarako itxaron beharreko denbora maximoa gainditu ez dadin, eta foru-lege horren 4. eta 5. artikuluetan aurreikusitako bermeak modu eraginkorrean aplika daitezzen.

Onartua (2015-2019 legealdia).

### 19/11 OJ

Pertsona batek Marañongo herrian bihotzeko geldialdi bat izan ondoren osasun-arreta heldu zain zegoela hil izanarekin eta landa-ingurune osasun-zerbitzu publikoarekin loturik:

- Departamentuari gomendatzea berriazko jarduketa-protokolo bat egin dezala (edo har ditzala beharrezko neurriak) landa-ingurune osasun-zerbitzuaren premia bereziak asetzeko, eta prestazio horren ekitatea eta kalitatea bermatzeko.

Erantzunaren zain.

#### 5.2.19. Herritarren segurtasuna.

Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentuari

**19/745 ESP.**

Bi foruzainek esku-hartze batean izandako jokabidearekin loturik:

- Departamentuari gogoraztea Nafarroako Foruzaingoak, oro har, herritarrekiko harremanetan tratu zuzena eta arduratsua izan beharra ezartzen duela Nafarroako poliziei buruzko azaroaren 19ko 23/2018 Foru Legeko 3 h) artikulua.

Onartua (2019-2023 legealdia).

**Garapen Ekonomikorako Departamentuari****19/449 ESP.**

Apustu-etxe baten jarduketaren kontra aurkeztutako bi salaketarekin loturik:

- Departamentuko Kontsumo eta Arbitraje Zerbitzuari gomendatzea horrelako kasuetan (apustu-etxe batek kontu bat blokeatzea), izapidetu eta baloratu ditzala kontsumitzaileen eta erabiltzaileen salaketak, ea zenbait klausula edo praktika abusuzkoak diren, kontsumo arloko legeriaren ondorioetarako.

Ezetsia (2015-2019 legealdia).

**Iruñeko Udalari****18/922 ESP.**

Kexa-egilearen etxebizitzaren sarrerako eskailera-buruan zaintza-kamera bat jartzeko ikuskapen batzuekin loturik:

- Udalari iradokitzea aintzat har dezala kexa-egilearen eskabidea, eta haren etxera joanda ikuskatu dezala ea eskailera-buruan jarritakoa benetako

zaintza-kamera bat den, poliziaren lehenagoko parteek ulertarazten duten moduan, edo itxura hutsekoa den.

Ezetsia (2015-2019 legealdia).

**18/953 ESP.**

Iruñeko Udaleko jokabide zibikoak sustatzeari eta espazio publikoak babesteari buruzko Udal Ordenantzako arau-hauste batek eragindako zehapen-espeditante bat izapidetzearekin loturik:

- Udalari gomendatzea kexan aipatutako zehapena erreboka dezala, interesduna ez baitzen identifikatu ustezko arau-haustea gertatu zenean eta egozten dena ezin baita frogatutzat jo.

Ezetsia (2015-2019 legealdia).

**19/569 ESP.**

Iruñeko udaltzainen jarduketa batekin eta kexa-egileei jarritako zehapen-espeditante batzuekin loturik:

- Udalari gogoraztea Udaltzaingoak, oro har, herritarrekiko harremanetan tratu zuzena eta arduratsua izan beharra ezartzen duela Nafarroako poliziei buruzko azaroaren 19ko 23/2018 Foru Legeko 3 h) artikulua.

Onartua (2019-2023 legealdia).

**Zangozako Udalari****19/411 ESP.**

Bide publikora zaborra botatzeagatik jarritako zehapen batekin loturik:

- Udalari gomendatzea kexa-egilearen semeari jarritako zehapena erreboka dezala, egotzitako arau-haustea

## 5. kapitulua

gomendioak, iradokizunak eta legezko betebeharren gogorazpenak

preskribatu ondoren ireki delako zehapen-espeditentea, eta espeditente hori izapidetzeak legez ezarritako denbora gainditu duelako.

Onartua (2019-2023 legealdia).

### Eguesibarko Udalari

#### 19/637 ESP.

Kexa-egileak Sarrigurengo festetan jarritako salaketaren ondoren Eguesibarko udaltzainek haren etxebizitzan sonometria-proba bat egitera joateko ukoarekin loturik:

- Udalari gogoraztea beren etxebizitzan zarata handiegia jasaten duten pertsonen eskubide konstituzionalak babestu behar dituela, sonometria-eskabideak aintzat hartzeko neurriak hartuz.

Onartua (2019-2023 legealdia).

#### 5.2.20. Zerbitzu publikoak.

### Zizur Zendeako Udalari eta Garapen Ekonomikorako Departamentuari

#### 18/24 OJ

Zizur Txikia eta Iruñea lotuz NA-7027 eta NA-6000 errepideen alboan doan oinezkoentzako ibilbidearen arriskugarritasunarekin loturik:

- Zizur Zendeako Udalari eta Garapen Ekonomikorako Departamentuari iradokitzea sakon azter dezatela jarduketa honek aipatzen duen oinezkoentzako segurtasunik eza, administrazio publikoen lankidetzaz eta koordinazio-harremanak kontuan izanik, eta saia daitezela, egoki jotzen duten formularen bitartez, oinezkoentzako ibilbide hori hobetzen, argiztapena

zabalduz eta teknikoki beharrezkotzat jotzen diren hobekuntzak eginez.

Onartua (2019-2023 legealdia).

### Lurralde Kohesiorako Departamentuari

#### 19/787AI ESP.

Iruñerrian taxi-zerbitzu bateratuaren esparruko udalerrietako taxi-lizentziak eskualdatu ezinarekin loturik:

- Departamentuari iradokitzea susta dezala taxiari buruzko Foru Legea aldatzea, aurreikuspen orokorren salbuespen gisa Iruñerrian taxi-zerbitzu bateratuaren esparruko udalerrietako taxi-lizentziak eskualdatu ezinarekin hausteko.

Ezetsia (2019-2023 legealdia).

### Arangurengo Udalari

#### 19/486 ESP.

Kexa-egilearen semea herrian erroldatuta ez dagoela-eta Udalak antolatutako hiri-udalekuetan parte hartu ezinarekin loturik:

- Udalari iradokitzea hiri-udalekuetan izena ematen utz diezaiela hala nahi duten eta Mutiloako ikastetxe publikoan matrikulatuta dauden adingabeei, erroldatuta dauden lekua edozein izanik ere.

Onartua (2019-2023 legealdia).

### Kasedako Udalari

#### 19/773 ESP.

Kasedako zenbait gunetan pilotutako zikinkeriarekin loturik:

- Udalari gogoraraztea bideetako garbiketa-zerbitzua eraman behar duela.

Onartua (2019-2023 legealdia).

### Genevillako Udalari

---

#### 19/755 ESP.

Interesdunen etxebizitzara sartzeko ateko argiztapenik ezarekin loturik:

- Udalari iradokitzea neurriak har ditzala interesdunen etxebizitzara sartzeko ateko argiztapenik eza konpontzeko.

Onartua (2019-2023 legealdia).

### Leotzeko Udalari

---

#### 18/928 ESP.

Santsomaingo erdiguneko kaleen zolaketari buruz, Nafarroako Errepideen III. Plan Zuzentzaileko jarduketarik ezari buruz, eta 2015etik hona herriko zaindariaren jaiegunak antolatzeko dirulaguntza ez emateari buruz Leotzeko Udalari egindako hiru eskabideri erantzun ez izanarekin loturik:

- Udalari gogoraraztea legez behartuta dagoela kexa-egilearen eskabideei erantzutera.

Onartua (2015-2019 legealdia).

### Iruñeko Udalari

---

#### 18/950 ESP.

Helduen Tutoretzarako Nafarroako Fundazioak zaintzen dituen eta arlo zibilean ezinduta dauden pertsonak Iruñeko Civivox sareko aisia-jardueretan inskribatzeko dituzten zailtasunekin loturik:

- Udalari iradokitzea Civivox sareko aisia-jardueretako inskripzioak ordaintzeko modu alternatibo bat ezar dezala, zordunketa-/kreditu- txartelik ez dutenek inskripzio hori ordaindu ahal izan dezaten.

Onartua (2015-2019 legealdia).

### Zizur Nagusiko Udalari

---

#### 19/380 ESP.

Bizilagunak paseatzen ibili ohi diren eta segurtasunik ezeko gorabeheraren bat gertatu den Zizur Nagusiko Elizpea pasealekuko argiztapenarekin loturik:

- Udalari iradokitzea balora dezala Elizpea pasealekua argiztatzeko neurri gehigarriren bat hartzea, hala nola argi-punturen bat gehiago instalatzea, batik bat segurtasunik ezeko gorabeheraren bat gertatu zen inguruan.

Onartua (2015-2019 legealdia).

### Iruñerriko Mankomunitateari

---

#### 18/938 ESP.

2018ko abenduaren 21eko gaueko taxi-zerbitzu urriarekin loturik, nahiz eta arazo hori aldizka ematen den urteko beste data jakin batzuetan ere:

- Mankomunitateari iradokitzea neurriak har ditzala ahalik eta gehien murrizteko zerbitzu horren edo Iruñerriko hiri-garraioaren urritasuna, eskari handia aurreikusten den egunetan edo orduetan.

Onartua (2015-2019 legealdia).



## 5. kapitulua

gomendioak, iradokizunak eta legezko betebeharren gogorazpenak

### 19/190 ESP.

Etxauriko udalerrria taxiaren zerbitzu bateratuan sartzeko prozedurarekin loturik:

- Mankomunitateari iradokitzea arindu dezala kexa-egileak aipatzen duen administrazio-prozeduraren izapidea eta ebazpena, Etxauriko udalerrria taxi-zerbitzu bateratuan sartu ahal izan dadin, eskatu duen moduan.

Onartua (2015-2019 legealdia).

### Iruñerriko Mankomunitateari eta Belaskoingo Udalari

#### 19/526 ESP.

Belaskoingo bainu-etxearen alboko etxeetako bizilagunak hornidura- eta saneamendu-zerbitzuak jasotzen ari diren moduarekin loturik:

- Udalari eta Mankomunitateari iradokitzea beharrezko neurriak arindu ditzala Belaskoingo bainu-etxearen alboko etxebizitzaren hornidura- eta saneamendu-sarea hobetzeko obren finantzaketa publikoa bermatzeko.

Onartua (2015-2019 legealdia).

### Mairagako Mankomunitateari

#### 19/267 ESP.

Puiko bi partzelatan edateko uraren hornidura-sarea etetearekin loturik:

- Mankomunitateari gomendatzea hornidura-sarea ematen jarrai dezala kexa-egileen partzelei eta, orain arteko baldintzetan ematea egoki ez dela iritiz gero, bere gain har ditzala partzela

horiek Puiko sare orokorrarekin lotzeko obren gastuak.

Ezetsia (2015-2019 legealdia).

### 19/471AI ESP.

Mairagako Mankomunitateak ezarrita daukan ur-kontsumoaren neurrigabeko tarifa batekin loturik:

- Mankomunitateari iradokitzea berrius dezala Uraren Ziklo Integralarekin loturik emandako ur-, estolda- eta bestelako zerbitzuen eta jardueren horniduratasak arautzen dituen Ordenantza Fiskaleko 3. tarifa, kexa-egileak eskatu duenaren ildotik.

Ezetsia (2019-2023 legealdia).

### Itzagako Administrazio Zerbitzuen Mankomunitateari

#### 19/315 ESP.

Lizoain-Arriasgoitiko partzela bateko etxebizitza bateko ur-hornidurarik ezarekin loturik:

- Mankomunitateari iradokitzea egin beharrekoak egin ditzala Lizoain-Arriasgoitiko 11. poligonoko 14. partzelan dagoen etxebizitza urez hornitzeko, proiektatutako ur-horniduratik.

Ezetsia (2015-2019 legealdia).

#### 5.2.21. Lana

### Eskubide Sozialetako Departamentuari

#### 19/685 ESP.

Enplegu autonomia sustatzeko diru-laguntza jasotzeko eskaera baten ukapenari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea enplegu autonomoa sustatzeko eskatutako diru-laguntza eman diezaiola kexaren egileari, langabea izateko betekizuna materialki betetzen duelako, diru-laguntza eskuratu ahal izateko legez ezarrita dagoen moduan.

Ezetsia (2019-2023ko legegintzaldia).

### 5.2.22. Trafikoa eta bide-segurtasuna.

## Ogasuneko eta Finantza Politikako Departamentuari

### 19/48 ESP.

OBE Vía-T gailuaren erregistroa telematikoki egiteko ezintasunari dagokionez, AP-15 errepidea erabiltzeagatik dagozkion deskontuak eskuratzeko:

- Departamentuari iradokitzea OBE VÍA-T gailuarekin zerikusia duten deskontuak eskuratzeko prozeduraren aldaketa azter dezala, Audenasarekin batera, prozedura errazteko eta guztiz ezinbestekoak ez diren aurrez aurreko izapideak saihesteko asmoz, ahal bada horretarako neurri bat bultzatuz.

Onartua (2015-2019ko legegintzaldia).

## Garapen Ekonomiko eta Enpresarialeko Departamentuari

### 19/400 ESP.

Sunbillako ibilgailuen azterketa teknikoko (IAT) gunearen funtzionamenduari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea Nafarroan kokatutako ibilgailuen azterketa teknikoko (IAT) guneen funtzionamenduan behar adinako kalitateko zerbitzua bermatzeko behar

diren neurriak har ditzala, itxaronaldi luzeegirik egon ez dadin eta aldeztu aurretiko hitzorduaren sistema eraginkorra izan dadin.

Onartua (2019-2023ko legegintzaldia).

## Lurralde Kohesiorako Departamentuari

### AO19/6

Azagra herriko zeharbidean pairatzen diren bide-segurtasuneko arazoei dagokienez:

- Departamentuari iradokitzea Azagrako zeharbideko bide-segurtasuna hobetzeko neurriak har ditzala. Zehatz-mehatz, bere garaian planteatutako saihebidetako egikaritu arte, biribilguneak instalatzea iradokitzen da, segurtasuna hobetzeko xede hori erdiesteko, ibilgailuen abiadura murriztuz.

Onartua (2019-2023ko legegintzaldia).

## Baztango Udalari

### 19/647 ESP.

Zonako bide bateko landarediaren egokitzapenik ezak bide-segurtasunerako dakarren arriskuari dagokionez:

- Udalari gomendatzea kexak hizpide duen bideko segurtasunaren eta ikuspenaren benetako egoera ahalik eta lasterren eta modu eraginkorrean egiazta dezala, ondoko landarediak eragiten diola salatzen baita, eta, zirkulatzen duten ibilgailuetarako arriskua atzematen badu, behar diren jarduketak arin egin ditzala.

Onartua (2019-2023ko legegintzaldia).

## 5. kapitulua

gomendioak, iradokizunak eta legezko betebeharren gogorazpenak

### Berriozarko Udalari

---

#### 19/762 ESP.

Udalak langa bat jartzearen ondorioz kexaren egileak bere jabetzako lursail batera bere ibilgailuaz sartzeko dituen zailtasunei dagokionez:

- Udalari iradokitzea interesdunarekin adostuta kexaren egilearen lurzatiari ibilgailuetarako sarbidea ematen dion bidea behar adinako irisgarritasun eta segurtasunez hornitzeko behar diren neurriak har dezala.

Onartua (2019-2023ko legegintzaldia).

### Castejóngo Udala

---

#### 19/557 ESP.

Trafikoko isun bat eta ondorengo premiamendu-prozedura ez jakinarazteari dagokionez:

- Udalari gomendatzea kexak hizpide duen premiamendu-probidentzia ondoriorik gabe utz dezala, legeak xedatzen duen moduan jakinarazi ez delako, baita horren ondoriozko bilketa-egintzak ere, eta dagokien kopurua itzul dezala.

Erantzunaren zain.

### Lizarrako Udalari

---

#### 19/510 ESP.

Udalak izapidetutako trafikoaren arloko zehapen-espeditente bati dagokionez:

- Udalari gomendatzea izapidetutako zehapen-espeditentea ondoriorik gabe utz dezala, egotzitako egitateak ezin direlako frogatutzat jo.

Ezetsia (2019-2023ko legegintzaldia).

### Orkoiengo Udalari

---

#### 19/810 ESP.

Trafikoaren arloko zehapen-espeditente baten izapidetzeari dagokionez:

- Udalari gogoraztea trafikoaren arloan zehapen-prozedura bat eragiten duten salaketak eta gainerako jakinarazpenak jakinarazteko legezko eginbeharra duela, Trafikoari, Ibilgailu Motordunen Zirkulazioari eta Bide Segurtasunari buruzko Legearen Testu Bateginak, urriaren 30eko 6/2015 Legegintzako Errege Dekretuak onartzen duenak, 90. artikuluan ezarritako moduaren arabera.

Onartua (2019-2023ko legegintzaldia).

### Iruñeko Udalari

---

#### 18/846 ESP.

Aparkaldi mugatuko eremuan tiketik gabe aparkatzeagatik udalaren garabi-zerbitzuak ibilgailua kentzeari dagokionez:

- Udalari gomendatzea udalaren garabi-zerbitzuak ibilgailua kentzeko egintza ondoriorik gabe utz dezala eta interesdunari dagokion zenbatekoa itzul diezaiola.

Ezetsia (2015-2019ko legegintzaldia).

#### 18/870 ESP.

Interesdunak lurpeko parking batean kokatutako garaje-plaza batera joateko zirkulazioa murriztuta duten kale batzuk zeharkatzeko baimena eman diezaioten aurkeztutako eskaera bati dagokionez:

- Udalari iradokitzea interesdunak aurkeztutako baimen-eskaera baiets

dezala, bere titulartasuneko garajeen sartzeari errazteko.

Onartua (2019-2023ko legegintzaldia).

### 18/951 ESP.

Aparkaldi mugatuko eremu batean tiketik gabe eta egoiliar-txartelik gabe aparkatzeagatik ibilgailua bide publikotik kentzeari dagokionez, eta ibilgailua dagokion tiketik gabe aparkatzeagatik 60 euroko isuna jartzeagatik, jarritako salaketa deuseztatzeko 11,65 euro ordaindu ondoren:

- Udalari gomendatzea kexak aipatzen duen udalaren garabi-zerbitzuak ibilgailua kentzeko egintza ondoriorik gabe utz dezala eta interesdunari dagokion zenbatekoa itzul diezaiola.
- Udalari gomendatzea ondoriorik gabe utz dezala ibilgailua dagokion tiketik gabe aparkaldi mugatuko eremu batean bidegabeki aparkatzeagatik ezarritako isuna, isun horri dagokion salaketa deuseztatuta dagoelako.

Ezetsia (2015-2019ko legegintzaldia).

### 19/6 ESP.

Aparkaldi mugatuko eremu batean tiketik gabe eta egoiliar-txartelik gabe aparkatzeagatik ibilgailua bide publikotik kentzeari dagokionez:

- Udalari gomendatzea kexak aipatzen duen udalaren garabi-zerbitzuak ibilgailua kentzeko egintza ondoriorik gabe utz dezala eta interesdunari dagokion zenbatekoa itzul diezaiola.

Ezetsia (2015-2019ko legegintzaldia).

### 19/242 ESP.

Trafikoaren arloko zehapen bat ez jakinarazteari dagokionez:

- Udalari gomendatzea kexaren egileari jarritako zehapena erreboka dezala, haren oinarri izan zen salaketa behar bezala jakinarazi ez zelako.

Ezetsia (2019-2023ko legegintzaldia).

### 19/319 ESP.

Aparkaldi mugatuko eremuan tiketik gabe aparkatzeagatik udalaren garabi-zerbitzuak ibilgailua kentzeari dagokionez:

- Udalari gomendatzea kexak aipatzen duen udalaren garabi-zerbitzuak ibilgailua kentzeko egintza ondoriorik gabe utz dezala eta interesdunari dagokion zenbatekoa itzul diezaiola.
- Udalari gomendatzea ondoriorik gabe utz dezala ibilgailua dagokion tiketik gabe aparkaldi mugatuko eremu batean bidegabeki aparkatzeagatik interesdunari ezarritako isuna, isun horri dagokion salaketa deuseztatuta dagoelako.

Ezetsia (2019-2023ko legegintzaldia).

### 19/401 ESP.

Lurpeko aparkaleku batean kokatutako garaje-plaza batera joateko zirkulazioa murriztuta duten kale batzuk zeharkatzeko baimena ukatzeari dagokionez:

- Udalari iradokitzea interesdunak aurkeztutako eskaera baiets dezala bere titulartasuneko garajeen sartzeari errazteko.

Ezetsia (2019-2023ko legegintzaldia).

## 5. kapitulua

gomendioak, iradokizunak eta legezko betebeharren gogorazpenak

### 19/415 ESP.

Aparkaldi mugatuko eremuan tiketik gabe aparkatzeagatik udalaren garabi-zerbitzuak ibilgailua kentzeari dagokionez:

- Udalari gomendatzea kexak aipatzen duen udalaren garabi-zerbitzuak ibilgailua kentzeko egintza ondoriorik gabe utz dezala eta interesdunari dagokion zenbatekoa itzul diezaiola.

Ezetsia (2019-2023ko legegintzaldia).

### 19/709 ESP.

Telpark aplikazioan matrikula markatzean akats bat egitearen ostean trafikoaren arloko zehapen bat ezartzeari dagokionez:

- Udalari iradokitzea interesdunari jarritako salaketa ondoriorik gabe utz dezala, egiaztatu delako Telpark aplikazioan bere ibilgailuaren matrikularen zenbakia sartzean akats material bat egin zuela eta aparkaldiaren zenbatekoa ordainduta zegoela.

Erantzunaren zain.

### 19/726 ESP.

Aparkaldi mugatuko eremu batean tiketik gabe eta egoiliar-txartelik gabe aparkatzeagatik kexaren egilearen ibilgailua bide publikotik kentzeari dagokionez:

- Udalari gomendatzea kexak aipatzen duen udalaren garabi-zerbitzuak ibilgailua kentzeko egintza ondoriorik gabe utz dezala eta interesdunari dagokion zenbatekoa itzul diezaiola.

Erantzunaren zain.

### 19/861 ESP.

Interesdunaren ibilgailua espaloian bidegabeki aparkatzeagatik zehapen-espedienteari dagokionez:

- Udalari iradokitzea kexaren xedea den zehapen-espedientea, ibilgailua bidegabeki aparkatzeagatik, ondoriorik gabe utz dezala.

Ezetsia (2019-2023ko legegintzaldia).

### 19/925/AI ESP.

Aparkaldi mugatuko eremuan tiketik gabe eta egoiliar-txartelik gabe aparkatzeagatik udalaren garabi-zerbitzuak kexaren egilearen ibilgailua kentzeari dagokionez:

- Udalari iradokitzea, udal-garabiak ibilgailuak aparkaldi mugatuko eremuetatik kentzeari dagokionez, arau-aldaketa bat onets dezala administrazioaren kentze-ahalaren erabilera gehiago mugatzeko eta inguruabar kualifikatuagoak eta proportzionaltasun-printzipioarekin bat datozenak eskatzeko.

Erantzunaren zain.

## Tuterako Udalari

### 18/857 ESP.

Desgaitasuna duten pertsonentzat erreserbatutako aparkaleku-plazen erabilera bidegabearen kontrolik ezari dagokionez:

- Udalari gomendatzea desgaitasuna duten pertsonentzat erreserbatutako plazetan egon daitezkeen aparkaldi bidegabeen zaintza areagotu dezala eta arau-haustek ahal den heinean txikiagotzeko ahalegina egin dezala,

horrela aparkatzeak arriskuan jar dezakeelako desgaitasuna duten pertsonen beren eskubideak erabiltzeko aukera.

Onartua (2015-2019ko legegintzaldia).

### 19/593 ESP.

Nafarroako Foruzaingoak salatutako ustezko arau-hauste batengatik udalak bideratutako trafikoaren arloko zehapen-espeditate bati dagokionez:

- Tuterako Udalari gomendatzea kekek aipatzen dituen zehapen-jarduketak ondorioz gabe utz ditzala, ustezko arau-haustea ez zelako gertatu haren titulartasuneko hiri-bide batean.

Ezetsia (2019-2023ko legegintzaldia).

### 5.2.23. Gardentasuna, informaziorako sarbidea eta herritarren parte-hartzea.

#### Eratsungo Udalari

### 18/651 ESP.

Etxebizitza urak hartzeagatik egindako azterketa geologiko bat ez emateari dagokionez:

- Udalari gomendatzea, gaur egun arte egindako txostenen edukia ikusirik eta interesduna jasaten ari den arazoak herriko beste hainbat higiezin ere eragiten diela kontuan harturik (neurri apalagoan bada ere), kekekaren egilearen etxea kokaturik dagoen mendi-hegalaren azterketa hidrogeologiko-geotekniko bat egin dezala, aipatutako txosten teknikoetan jasotako ondorioetarako.
- Udalari iradokitzea aipatu den txosten teknikoan gomendatutako prebentzio-

neurri zuzentzaileak hartzeko aukera balora dezala.

Ezetsia (2015-2019ko legegintzaldia).

#### Iruñeko Udalari

### 19/157 ESP.

Haren alboko etxebizitzan egiten ari diren obra batzuei buruz egindako informazio-eskaera bati ez erantzuteari dagokionez:

- Udalari gomendatzea kekekaren egileak eskatutako informazioa eman dezala.

Onartua (2015-2019ko legegintzaldia).

### 19/160 ESP.

Kekekaren egileari, sindikatu baten ordezkaria baita, nominetako erdi mailako teknikariaren lanposturako deialdiko azterketaren enuntziatuaren eta erantzun-txantiloia kopia bana ez emateari dagokionez:

- Udalari gogoraraztea informazio publikoa jasotzeko aurkezten dizkioten eskaerak epe barruan ebazteko legezko eginbeharra duela.
- Udalari gomendatzea eskatutako dokumentazioa (udal-langileak hautatzeko prozesu bateko galde-sorta eta erantzun zuzenen txantiloia) eman diezaiola kekekaren egileari eta, udal horrek argudiatutakoaren aurka, baiets dezala indarreko legearen arabera badela informazio publikoa.

Onartua (2015-2019ko legegintzaldia).

## 5. kapitulua

gomendioak, iradokizunak eta legezko betebeharren gogorazpenak

### 5.2.24. Hirigintza.

#### Ogasuneko eta Finantza Politikako Departamentuari

##### 19/202 ESP.

Adoain herrian dagoen finka bat bereizteko lizentzia bat izapidetzen gehiegi berandutzeari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea ahalik eta lasterren eman dezala 8. poligonoko 526. eta 556. lurzatiak (A azpilurzatia) poligono bereko 210. eta 556. lurzatietatik (B azpilurzatia) bereizteko eskatutako lizentzia ematearen aldeko txostena.

Onartua (2015-2019ko legegintzaldia).

#### Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuari eta Iruñeko Udalari

##### 18/905 ESP.

Belosoko Erriparen hegoaldeko magalean etxebizitza babestu berriak eraikitzeako proiektu bati dagokionez:

- Departamentuari eta Udalari iradokitzea kexa sustatu duen elkarteak egindako eskaera, horrek hizpide dituen lursailen azalera osoa parkea eta berdegunea egiteko xedatzearen ingurukoa, balora dezatela, arrazoizkotzat jotzen delako, eta, nolana ere, legeak eta udalez gaindiko plan sektorialak eskatzen dituzten alokairu sozialeko etxebizitzak behar bezala eraikitzen direla berma dezatela.

Ezetsia (2019-2023ko legegintzaldia).

#### Arangurengo Udalari

##### 19/57 ESP.

Kexaren egileak eskatutako hirigintzaren arloko zenbait administrazio-espedienteetarako sarbiderik ezari dagokionez:

- Udalari gomendatzea kexaren egileak eskatutako informazioa eman dezala eta aipatutako toki-erakundeari bidali zion eskabidean aipatutako hirigintza-espedienteetarako sarbidea izateko eskubidea aitor diezaiola, nahiz eta hirugarrenen datu pertsonalak ezabatu beharko diren, halakorik egonez gero.

Onartua (2019-2023ko legegintzaldia).

#### Fontellasko Udalari

##### 19/900 ESP.

Udalak auzotar batek kexaren egilearen lurzatia dagoen egoeragatik jarritako salaketarekin batera jasota dagoen dokumentazio grafikoa ez emateari dagokionez:

- Udalari gomendatzea kexa eragin duen errekerimendua ondoriorik gabe utz dezala, interesdunari entzun gabe eta administrazio-espedientean sartu ez den froga batean oinarrituta eman delako; eta gogoraztea interesdunek une oro daukatela espedientea ikusteko eskubidea, hirugarrenen datu pertsonalen babesa alde batera utzi gabe.

Onartua (2019-2023ko legegintzaldia).

## Txulapaingo Udalari

**19/376 ESP.**

Ollakarizketan dagoen lurzati bat bertan familia bakarreko etxebizitza bat eraikitzeo asmoz bereizteko lizentzia bat ukatzeari dagokionez:

- Udalari gomendatzea lurzatia bereizteko lizentzia, interesdunek bertan etxebizitza bat eraikitzeo eskatutakoa, eman dezala, aipatutako bereiztea osagarria delako lurralde-antolamenduaren eta hirigintzaren arloan eskuduna den departamentuak jada baimendutako etxebizitza eraikitzeo obrei dagokienez.

Onartua (2019-2023ko legegintzaldia).

## Noingo Udalari (Elortzibar)

**18/801 ESP.**

Lurzati bat urbanizatzeko eta ondoren bertan etxebizitza bat eraikitzeo asmoz aurkeztutako obra-lizentziaren eskaera ebazteko berandutzeari eta ebazpenik ezari dagokienez:

- Udalari gogoraraztea aurkezten dizkioten hirigintza-lizentzien eskaerak epe barruan ebazteko legezko eginbeharra duela eta, kexaren xede den kasuan, jada igarotako denbora-dela-eta, ahalik eta lasterren egin behar duela.

Onartua (2015-2019ko legegintzaldia).

## Iruñeko Udalari

**18/744 ESP.**

Auzotar batek egindako obrak direla-eta hasitako hirigintza-legezkotasuneko espedientearen inguruan auzotarren erkidego bateko presidenteari informaziorik ez emateari dagokionez:

- Udala hertsatzea kexaren egileari aipatutako diziplinako edo hirigintza leheneratzeko espediente osoa, presidente den jabekideen erkidegoaren eraikinean egindako obrei buruzkoa, ikustea ahalbidetu diezaiola, legez horretarako eskubidea daukalako, eta, hala eskatzen badu, espediente horretan jasota dauden jarduketan kopia osoa eman diezaiola, bidezkoak diren datu pertsonalak ezabatuta.

Ezetsia (2019-2023ko legegintzaldia).

## Tuterako Udalari

**19/174 ESP.**

Bizi den eraikineko erkidegoko eskailera-kaxako sabaian dauden arrakalei dagokienez:

- Udalari gomendatzea, kexaren egileak salatutako arriskuak (bizi den eraikineko erkidegoko eskailera-kaxako sabaian arrakalak egotearen ondoriozkoak) kontuan hartuta, egoera zain dezala eta, beharrezkoa izanez gero, bidezkoak diren neurriak har ditzala eraikinen segurtasun-, osasungarritasun-, kontserbazio- eta zaharberritze-eginbeharrak betetzen direla bermatzeko.

Onartua (2019-2023ko legegintzaldia).

**19/693 ESP.**

Herrian turismo-erabilerako etxebizitzak ugaritzeari dagokionez:

- Udalari iradokitzea kexan azaldutako arazoak (turismo-erabilerako etxebizitzak ugaritzeak) udalerrian duen neurria balora dezala, hala badagokio



## 5. kapitulua

gomendioak, iradokizunak eta legezko betebeharren gogorazpenak

balorazio horren ondorioz beharrezkoak diren araugintza-neurriak hartzeko.

Onartua (2019-2023ko legegintzaldia).

### 5.2.25. Etxebizitza.

#### Eskubide Sozialetako Departamentuari

##### 18/866 ESP.

Haren familia jasaten ari den behar-egoerari eta etxebizitza berri bat aurkitzeko dituen zailtasunei dagokienez:

- Departamentuari iradokitzea kexan aipatzen den kasua azter dezala oinarritzko gizarte-zerbitzuaren laguntzarekin, gizarte-zerbitzuen sistemaren (adiera zabalean) laguntzaren bat aktibatzeko eta, horrenbestez, eragindako familia-unitatearen beharrik larrienei erantzun ahal izateko, bereziki etxebizitza duina eskuratzeari dagokionez.

Onartua (2015-2019ko legegintzaldia).

##### 18/945AI ESP.

Etxebizitzaren arloan legeria publikoan xedatutako onurak eskuratzeko ondorioetarako haren gaitasun ekonomikoa (kasu honetan, diru-sarrerak) kalkulatzeko moduari dagokionez:

- Departamentuari iradokitzea, etxebizitzaren arloan babesgarriak diren jarduketan ondorioetarako pertsona bananduen edo dibortziatuen gaitasun ekonomikoa kalkulatzeari dagokionez, ordaindu behar diren pentsio konpentsatzaileei edo mantenu-pentsioei garrantzia emateko aukera balora dezala, zehazten den moduan.

Onartua (2015-2019ko legegintzaldia).

##### 18/946AI ESP.

Etxebizitzaren arloan legeria publikoan xedatutako onurak eskuratzeko ondorioetarako haren gaitasun ekonomikoa (kasu honetan, diru-sarrerak) kalkulatzeko moduari dagokionez:

- Departamentuari iradokitzea, etxebizitzaren arloan babesgarriak diren jarduketan ondorioetarako pertsona bananduen edo dibortziatuen gaitasun ekonomikoa kalkulatzeari dagokionez, ordaindu behar diren pentsio konpentsatzaileei edo mantenu-pentsioei garrantzia emateko aukera balora dezala, zehazten den moduan.

Onartua (2015-2019ko legegintzaldia).

##### 18/947 ESP.

Bizi den prezio tasatuko etxebizitzaren isolamendu termiko eskasa dela-eta neurririk ez hartzeari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea kexaren egileak bere etxebizitza babestuen isolamendu okerragatik aurkeztutako salaketaren izapidetzea arindu dezala eta, salatutako arazoa egiaztatuz gero, konpontzen dela ziurtatzeko behar diren neurriak har ditzala.

Onartua (2015-2019ko legegintzaldia).

##### 19/251 ESP.

Etxebizitza babestu bat eskuratzeko diru-laguntzaren ukapenari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea kexa eragin duen etxebizitza babestua eskuratzeko diru-laguntzaren ukapena ondorioz gabe utz dezala eta espedientean aipatzen diren ondasunen balorazio ekonomikoa adjudikazio-

prozesuaren datari lotuta egin dezala, eta ez aurreko urteko abenduaren 31koari lotuta.

Ezetsia (2015-2019ko legegintzaldia).

### Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuari

#### 19/478 ESP.

Kexaren egileak eta beste auzotar batzuek Nasuvinsak errentatutako etxebizitza batean bizi den familia baten eraginez jasaten dituzten eragozpenei dagokionez:

- Departamentuari (Nasuvinsa) gomendatzea, kexan aipatzen den auzotarren erkidegoaren salaketari (erakunde publiko horrek emandako etxe batean alokairuan bizi den familia bateko kideek ustez egindako gizalegearen kontrako egintzei buruzkoari) dagokionez, neurriak hartzen jarrai dezala eta, beharrezkoa bada, neurriok areagotu ditzala, bizikidetzaren normal eta egokia lortzeko asmoz.

Onartua (2019-2023ko legegintzaldia).

#### 19/541 ESP.

EMANZIPA programako laguntzaren bi hileko ez aitortzeari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea kexaren egilearen bizikideari ahalbidetu diezaiola 2019ko apirilean eta maiatzean bizi diren etxebizitzaren errentaren prezioaren erdia ordaindu zuela egiaztatzea, EMANZIPA programan sartutako dagokion laguntzaren ordainketa onartu ahal izateko.

Ezetsia (2019-2023ko legegintzaldia).

#### 19/563 ESP.

EMANZIPA programako laguntzaren zenbait hileko ez aitortzeari dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea interesdunak aurkeztutako dokumentazio gehigarria onar dezala, 2019ko urtarrilean, otsailean eta martxoan bizi den etxebizitzaren errentamendua ordaindu zuela egiaztatzeko bankuko frogagiriei dagokionez, dokumentazio hori balora dezala eta, hala badagokio, hil horiei lotutako laguntzaren zenbatekoa ordain dezala.

Ezetsia (2019-2023ko legegintzaldia).

#### 19/566 ESP.

Kexaren egileari adjudikatu zioten etxebizitza babestuen alokairu-kontratuaren bisa ukatzeari dagokionez.

- Departamentuari gomendatzea interesdunaren eta Nasuvinsaren artean sinatutako babes ofizialeko etxebizitzaren alokairu-kontratuaren bisa baimendu dezala, ondorio horietarako eta Nafarroako Berdintasunerako Institutuak emandako egiaztapena ikusita genero-indarkeriaren biktimatzat jotzen delako.

Ezetsia (2019-2023ko legegintzaldia)

#### 19/716 ESP.

Haren etxebizitza NASUVINSAREN alokairu-poltsan sartuta egon arren etxebizitza babestu bat eskuratu ezin izateari dagokionez:

- Departamentuari iradokitzea kexaren egileak egindako proposamena balora dezala eta azter dezala etxebizitza

## 5. kapitulua

gomendioak, iradokizunak eta legezko betebeharren gogorazpenak

desegokiaren kontzeptuan sar ote litezkeen "Alokairu-poltsa" errentamenduko bitartekaritza-programaren barruan dauden etxebizitzak, beharrezkotzat jotzen diren modulazioekin, haien jabeek etxebizitza babestu bat eskuratu ahal izateko.

Onartua (2019-2023ko legegintzaldia).

### 19/782 ESP.

Kexaren egileak errentamendu-araubidean etxebizitza babestu bat eskuratzeko dituen zailtasunei dagokienez:

- Departamentuari iradokitzea errentamendu-araubideko bizitegi-parke publikoan dauden etxebizitzaren kopurua handitu dezala.

Onartua (2019-2023ko legegintzaldia).

### 19/801 ESP.

Kexaren egileak errentamendu-araubidean etxebizitza babestu bat eskuratzeko dituen zailtasunei dagokienez:

- Departamentuari gomendatzea errentamendu-araubideko bizitegi-parke publikoan dauden etxebizitzaren kopurua handitu dezala.

Onartua (2019-2023ko legegintzaldia).

### 19/813 ESP.

Kexaren egileak errentamendu-araubidean etxebizitza babestu handiago bat, haren familia-beharrei erantzuten diona, eskuratzeko dituen zailtasunei dagokienez:

- Departamentuari iradokitzea kexaren xede den kasu zehatza azter dezala, familia ugari batek, zeinean hiru seme-

alaba adingabe dauden, etxebizitza duina eta egokia eskuratzeko eskubidearekin zerikusia duten administrazio esku-hartzerako aukera guztiak azter daitezzen.

Onartua (2019-2023ko legegintzaldia).

### 19/826 ESP.

Interesdunak alokairu-sistema publikoan errentamendu-araubideko etxebizitza bat eskuratzeko dituen zailtasunei dagokienez:

- Departamentuari gomendatzea beharrezko neurriak har ditzala Nafarroan bizi diren eta atzerapenik gabe behar duten pertsonak errentamendu-araubideko etxebizitza bat arrazoizko prezioan eskuratu ahal izateko, gaur egun araubide horretan dagoen bizitegi-parkea nabarmen handituz, indarreko laguntzen onuradun izan daitezkeen pertsonen kopurua handituz zein premiazko neurri berriak hartuz.

Ezetsia (2019-2023ko legegintzaldia).

### 19/886AI ESP.

Etxebizitzaren errentaren prezioa hileko 650 euro baino gehiago izateagatik kexaren egileari emantzipaziorako errentamenduagatik eskatutako kenkaria ukatzeari dagokionez:

- Departamentuari iradokitzea gazteen emantzipaziorako errentamendurako kenkariak emateko betekizunen aldaketa susta dezala, kexak xede duenaren moduko egoerak babesteko asmoz (hiru pertsona alokatutako etxebizitza bat partekatzen ari dira Iruñean, eta errentaren hileko prezioa 900 euro dira).

Ezetsia (2019-2023ko legegintzaldia).

**19/933 ESP.**

Kexaren egileari errentamendu-araubidean babes ofizialeko etxebizitza bat ez adjudikatzeari dagokionez:

- Departamentuari iradokitzea errentamendu-araubideko bizitegi-parke publikoan dauden etxebizitzaren kopurua handitu dezala.

Onartua (2019-2023ko legegintzaldia).

**19/939 ESP.**

Kexaren egileak errentamendu-araubidean babes ofizialeko etxebizitza bat eskuratzeko dituen zailtasunei dagokionez:

- Departamentuari iradokitzea errentamendu-araubideko bizitegi-parke publikoan dauden etxebizitzaren kopurua handitu dezala.

Onartua (2019-2023ko legegintzaldia).

### Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuari eta Iruñeko Udalari

**19/808 ESP.**

Kexaren egileak errentamendu-araubidean etxebizitza babestu bat eskuratzeko dituen zailtasunei dagokionez:

- Departamentuari gomendatzea errentamendu-araubideko bizitegi-parke publikoan dauden etxebizitzaren kopurua handitu dezala.
- Udalari iradokitzea bizitegi-parke publikoan udalaren jabetzakoak diren errentamendu-araubideko (alokairu sozialeko) etxebizitzaren kopurua

handitzeko behar diren neurriak hartzen jarrai dezala.

Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuak Onartua (2019-2023ko legegintzaldia).

Iruñeko Udalaren erantzunaren zain.

### Eskubide Sozialetako Departamentuari eta Queiles Ibarreko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitateari

**19/50 ESP.**

Etxebizitza baten alokairua ordaintzea ahalbidetzen duen laguntza ekonomiko bat jasotzeko beharrari dagokionez:

- Departamentuari iradokitzea laguntza bereziak eskuratzeko betekizunak aldatzeko hasitako izapideak arindu ditzala, hirurogeita bost urtetik gorako pertsonen taldea onuradun gisa barnean hartzen ez berandutzeko.
- Mankomunitateari iradokitzea kexaren egilearen beharrizanak eta inguruabarrak berriro azter ditzala eta, laguntza edo prestazio ekonomikoren bat badagokio, ahalik eta bizkorren izapidetu dezala.

Onartua (2015-2019ko legegintzaldia).

### Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentuari eta Zangozako Eskualdeko Zerbitzuen Mankomunitateari

**19/815 ESP.**

Hiru familia-unitatek (familia zabal berekoek) errentamendu-araubidean etxebizitza babestuak eskuratzeko duten beharrari dagokionez:

## 5. kapitulua

gomendioak, iradokizunak eta legezko betebeharren gogorazpenak

- Departamentuari eta Mankomunitateari iradokitzea beren jarduketak eta baliabideak koordina ditzatela eta, hala badagokio, Eskubide Sozialetako Departamentuarekin ere koordinatuta, kexak xede duen kasu zehatza azter dezatela, administrazioak esku hartzeko dauden aukera guztiak analizatzeko asmoz eta kexak hizpide dituen hiru familia-unitateentzako (hamabi adingabe daude eta gaur egun denak etxebizitza batean pilotuta bizi dira) etxebizitza duina eta egokia eskuratzeko eskubideari lotuta behar diren eskuhartzeak antolatzeko.

Mankomunitateak Onartua (2019-2023ko legegintzaldia).

Departamentuak ezetsia (2013-2023ko legegintzaldia).

### Iruñeko Udalari

#### 18/800 ESP.

Udalak kexaren egilea bizi den eta udal-jabetzakoa den etxebizitzari buruzko eraikinen ebaluazio-txostena ez egiteari dagokionez:

- Udalari gomendatzea ahalik eta lasterren eman diezaiola kexaren egileari bizi den etxebizitza, duela gutxi zaharberritu baita, dagoen eraikinaren ebaluazio-txostena, zaharberritzeagatiko laguntzak jasotzeko dagokion eskaera izapidetu ahal izan dezan.

Erantzunaren zain.

#### 18/935 ESP.

Interesdunak eta haren familia-unitateak etxebizitza duina eta egokia edukitzeko dituzten arazoei dagokienez:

- Udalari iradokitzea kexaren egilearekin (lau adingabe dituen familia bateko kidea da) harremanetan jar dadila, gas-hornidurarekin duen arazoari irtenbide bat emateko xedearekin, eta, hornidura hori konpondu ezin ez bada, bizitegi-larrialdiko etxebizitza baten eskatzaile gisa barnean har dezala.

Onartua (2015-2019ko legegintzaldia).

### 5.3. IZAPIDETU BITARTEAN KONPONDUTAKO KEXAK.

Epigrafe honetan, Administrazioarekin izapidetu bitartean konpondutako gaia duten kexen laburpena jasotzen da.

Kexak hurrenkera alfabetikoan sailkatuta daude, hizpide duten gaiaren arabera, eta zein administrazio publikori —edo bestelako hartzaileri— helarazi zaizkion adierazten da, edukia labur-labur aipatuta. Gaia zein departamentuk edo erakundek konpondu duen zehazten da, baita irtenbidea zein legegintzalditan eman den ere.

#### 5.3.1. Enplegu publikora heltzea.

#### Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentua.

Bi herritarrek bi kexa jarri zituzten Departamentuak, suhiltzaile-peoi laguntzailearen aldi baterako kontrataziorako izangai gisa deitzeko, bakoitzari dei telefoniko bat egin ziolako eta, zenbait inguruabar direla eta ezin izan zuten erantzun, ondoren plazak betetzeko beste izangai batzuk hautatu zituelako. Q19/466 eta Q19/467 (2015-2019ko legegintzaldia).

### **Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentua.**

Herritar batek kexa aurkeztu zuen Departamentuak administrari laguntzaile eta errepideetako zaintzaile lanpostuetarako deialdietatik kanpo utzi zuelako, desgaitasun-ziurtagiria ez aurkezteagatik. Adierazi zuen Nafarroako Gobernuak bazuela haren desgaitasunaren berri, hark baloratu baitzuen behin betiko. Q19/784 (2019-2023ko legegintzaldia).

### **Hezkuntza Departamentua.**

Herritar batek kexa jarri zuen Departamentua gora jotzeko errekurtsio bat ebazten berandutu zelako. Errekurtsioaren arrazoia zen lanbide-heziketako, fabrikazioko eta zurgintza-lanen eta altzarien instalazioko teknikaria aldi baterako kontratatzeko zerrendetatik kanpo utzi zutela, behin betiko titulaziorik ez egiaztatzeagatik. Q19/227 (2015-2019ko legegintzaldia).

### **Iruñeko Udala.**

Herritar batek kexa jarri zuen Udala lan-harremanetako arduradun lanpostu baterako aldi baterako kontrataziorako zerrenda, Nafarroako Aldizkari Ofizialean (NAO) 2018ko irailean argitaratutako deialdiaren ondoriozkoa, onartzen eta argitaratzen berandutu zelako. Q19/965 (2019-2023ko legegintzaldia).

### **Erronkariko eta Urzainkiko Udalen Batasuna.**

Herritar batek kexa jarri zuen Udalen Batasunak, idazkaritza/kontu-hartzailtza plaza aldi baterako eta administrazio-araubidean betetzeko deialdian, ez zituelako merezimendu moduan baloratu Nafarroako edozein administrazio publikori letradu, lizentziadun edo A mailako aholkulari gisa emandako zerbitzuak, baizik eta postu horren beraren eginkizunak Nafarroako

toki-erakunde batean beteak izatea. Q19/538 (2019-2023ko legegintzaldia).

### **5.3.2. Nekazaritza eta abeltzaintza.**

#### **Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentua.**

Herritar batek kexa jarri zuen Departamentua gora jotzeko errekurtsio bat ebazten berandutu zelako. Errekurtsioaren arrazoia zen nekazari gazteen lehen instalaziorako laguntza-eskaera ezetsi ziotela, ez zuelako bere instalazio-prozesuaren hasiera egiaztatu eskaera aurkeztu aurreko hamabi hilabeteen barruan. Q19/680 (2019-2023ko legegintzaldia).

### **5.3.3. Gizarte-ongizatea.**

#### **Eskubide Sozialetako Departamentua.**

Herritar batek kexa jarri zuen Departamentuak aitortua zeukan errenta bermatuaren ordainketa eten ziolako, Nafar Lansare-Nafarroako Enplegu Zerbitzuaren lan-eskaintza bati jaramonik ez egitearen ondorioz. Hala ere, herritarrak egiaztatu zuen jakinarazpenak helbide okerrean egin zirela, bere harremanetarako datuen aldaketak Administrazioari komunikatu zizkion arren. Q18/913 (2015-2019ko legegintzaldia).

Herritar batek kexa jarri zuen Departamentuak ez ziolako ordaindu eman zioten errenta bermatua, gizarte-larrialdiko egoeran egon arren. Q19/178 (2015-2019ko legegintzaldia).

Herritar batek kexa jarri zuen Departamentuak nahitaez behaketa- eta harrera-zentro batean sartu zuelako, neurri hori ezarri zuen administrazio-ebazpena edo ebazpen judiziala eduki gabe. Q19/252 (2015-2019ko legegintzaldia).

Herritar batek kexa jarri zuen Departamentua eman zioten errenta bermatua ordaintzen

## 5. kapitulua

gomendioak, iradokizunak eta legezko betebeharren gogorazpenak

berandutu zelako. Q19/258 (2015-2019ko legegintzaldia).

Herritar batek kexa jarri zuen Departamentuak ez ziolako berritu jasotzen ari zen errenta bermatuaren emakida, sistema informatikoan egon zen arazo baten ondorioz. Q19/374 (2019-2023ko legegintzaldia).

Desgaitasuna duten pertsonen elkarte batek kexa jarri zuen Nafar Lansare-Nafarroako Enplegu Zerbitzuak enplegu-zentro berezi bati 2015ean emandako diru-laguntza baten azken likidazioa ordaintzen berandutu zelako. Q19/512 (2015-2019ko legegintzaldia).

Herritar batek kexa jarri zuen Departamentuak, beste norbaitena zen eta ezagutzen ez zuen akats batengatik, aitortuta zuen errenta bermatuaren kobrantza eten ziolako. Q19/585 (2015-2019ko legegintzaldia).

Herritar batek kexa jarri zuen Departamentuak, haren nebari errenta bermatua emateko ondorioetarako, haren benetako egoera ekonomikoa hartu behar zuelako kontuan. Q19/633 (2019-2023ko legegintzaldia).

Herritar batek kexa aurkeztu zuen Nuevo Futuro elkartearen zentroetan ematen den otordu-zerbitzua kalitate eskasekoa zelako eta Departamentuak ez zuelako hori hobetzeko neurririk hartu. Q19/695 (2019-2023ko legegintzaldia).

Herritar batek kexa aurkeztu zuen Mendebalde auzoko familia elkartzeko guneak ez ziolako sarbiderik eman talde teknikoak haren alaben arreta zela-eta emandako txostenetara. Q19/772 (2019-2023ko legegintzaldia).

### **Eskubide Sozialetako Departamentua eta Osasun Departamentua.**

Zenbait herritarrek kexa aurkeztu zuten bi Departamentuek ez zituztelako gainbegiratu

sartuta dauden osasun mentaleko zentroan salatutako gabeziak. Azaldutako irregulartasunen artean, lapurretak, substantzia estupefazianteak, borrokak, mehatxuak eta suizidio-saioak aipatu zituzten; gainera, adierazi zuten Aste Santuan ez zegoela mediku-laguntzarik eta sendagaiak laguntzaileek ematen zituztela. Q19/482 (2015-2019ko legegintzaldia).

### **Eskubide Sozialetako Departamentua eta Iruñeko Udala.**

Herritar batek kexa aurkeztu zuen Udalak eta Departamentuak ez ziotelako laguntzarik eman bere alabarekin batera pairatzen ari zen pobrezia-egoera ekonomikoari aurre egiteko. Q19/564 (2015-2019ko legegintzaldia).

### **Osasun Departamentua eta Iruñeko Udala.**

Herritar batek kexa jarri zuen Udalak ez ziolako ostaturik eskaini nazioarteko babesa eskatzen zuen eta herri horretako kaleetan bizi zen Ginea Konakryko herritar bati. Q19/645 (2019-2023ko legegintzaldia).

### **Eskubide Sozialetako Departamentua eta Ultzama Eremuko Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea.**

Herritar batek kexa aurkeztu zuen Departamentuak eta Mankomunitateak mekanismoren bat antolatu behar zutelako haren familiak haren ahizparen alabekin, zeinek desgaitasun-maila bat aitortuta daukaten, lehen zeukan harreman erraza berreskura zezan. Q19/148 (2015-2019ko legegintzaldia).

### **Antsoaingo Udala.**

Herritar batek kexa jarri zuen Udalak ez zuelako mugikortasun urriko behin-behineko txartela izapidetu eta haren semeari eman, haren desgaitasun-maila berrikusi bitartean. Q19/706 (2019-2023ko legegintzaldia).

**Castejóngo Udala.**

Herritar batek kexa jarri zuen Udalak zehapen bat jarri ziolako eta horren ondorioz ezin zuelako ama zegoen egoitzan bisitatu. Q19/472 (2019-2023ko legegintzaldia).

**Iruñeko Udala.**

Herritar batek kexa jarri zuen Udalak ez ziolako aldatu Milagosako auzoko unitatean zeukan erreferentziako gizarte-langilea, onuradun izan zitekeen eta bizi zen gelaren alokairua eta gutxi barru jaio behar zen umearen gastuak ordaintzea ahalbidetzeko laguntzak eman ziezazkioten. Q19/220 (2015-2019ko legegintzaldia).

Herritar batek kexa jarri zuen Ermitagañako auzoko unitateak ematen zion gizarte-laguntzako zerbitzua desegokitzat jotzen zuelako; izan ere, esleituta zeukan profesionala ez zegoen eta inork ez zion aholkurik ematen onuradun izan zitekeen laguntzei buruz. Q19/511 (2019-2023ko legegintzaldia).

Herritar batek kexa jarri zuen Arrotxapeko auzoko unitateak ez zizkiolako itzuli errenta bermatua berritzeko aurkeztu zituen agiri jakin batzuk. Q19/648 (2019-2023ko legegintzaldia).

**Noain aldeko Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea.**

Herritar batek kexa jarri zuen Mankomunitateak hitzordua eman ziolako jada etxebizitzarik edukiko ez zuen data batean. Q19/721 (2019-2023ko legegintzaldia).

**5.3.4. Hezkuntza.****Hezkuntza Departamentua.**

Herritar batek kexa jarri zuen Departamentua gora jotzeko errekurtsio bat ebazten berandutu zelako. Errekurtsioak 2017/2018 ikasturterako hezkuntza bereziko beken deialdiaren behin

betiko ebazpena zuen hizpide. Q19/206 (2015-2019ko legegintzaldia).

Herritar batek kexa jarri zuen Departamentuak, ikastetxeetan onartzeko prozeduran, eta ikaslearen helbidearen eta ikastetxearen arteko hurbiltasunari buruzko irizpidearen egungo konfigurazioaren ondorioz, emaitza bidegabeak, ekitate eskasekoak edo ilogikoak egotea eragiten zuelako; beraz, hurbiltasuna baloratzeko modu gehikorrago batez ordeztzeko proposatu zuen. Q19/248 (2015-2019ko legegintzaldia).

Herritar batek kexa jarri zuen Departamentuak ez zuelako haren bigarren semea onartu Tuterako ikastetxe publiko bateko haur-hezkuntzako bigarren zikloan, nahiz eta haren beste alaba bertan eskolatuta egon eta bi gurasoek herrian lan egin. Q19/329 (2015-2019ko legegintzaldia).

Bi herritarrek kexa jarri zuten Departamentuak ezarritako protokoloa aktibatu behar zuelako ikastetxeko jantokian beste ikasle batek zortzi urteko haien alabei egindako sexu-erasoak deuseztatzeko. Q19/483 (2015-2019ko legegintzaldia).

Herritar batek kexa jarri zuen Departamentuak, haren semeari ingeles-proba bat egin ostean, ez zuelako onartu DBHko 1. mailarako hautatutako ikastetxeko eredu eleaniztunean. Q19/547 (2015-2019ko legegintzaldia).

Bi herritarrek kexa aurkeztu zuten Departamentuak ez zuelako haien seme nagusia onartu Iruñeko ikastetxe batean lehen hezkuntzako hirugarren maila ikasteko, nahiz eta ikastetxeak ikasle-ratioa handitzeko eskatu. Q19/624 (2019-2023ko legegintzaldia).

Herritar batek kexa jarri zuen Departamentuak haren semea ikastetxez aldatzeko egin zuen eskaerari uko egin ziolako eta Eskolatzeko Batzordeak ez zuelako betearazi errebokatze-



## 5. kapitulua

gomendioak, iradokizunak eta legezko betebeharren gogorazpenak

epai irmo bat; horren arabera, haren semeari lehen joaten zen ikastetxean zeukan plaza itzuli behar zioten lehen hezkuntzako bigarren maila ikasteko. Q19/632 (2019-2023ko legegintzaldia).

Herritar batek kexa jarri zuen Departamentuak haren semearen hizkuntza-eredua aldatzeari uko egin ziolako. A ereduan matrikulatuta zegoen, eta eredu horren barnean euskara irakasgai gisa ikastea hartzen da, baina hori ikasteak sufrimendua eta medikuen txostenen bidez egiaztatutako estres-koadroak eragiten zizkion. Q19/694 (2019-2023ko legegintzaldia).

Herritar batek kexa jarri zuen Departamentua haren alaba ikastetxez aldatzeko baimena ematen berandutu zelako. Q19/752 (2019-2023ko legegintzaldia).

Herritar batek kexa aurkeztu zuen Departamentuak ez zuelako haren alaba ikastetxe batean onartu, haur-hezkuntzako bigarren zikloko hirugarren maila ikasteko plaza bat adjudikatu zioten arren. Q19/766 (2019-2023ko legegintzaldia).

Herritar batek kexa jarri zuen Departamentuak, ikasturtea hasita egon arren, oraindik ez zuelako jarri plastika- eta matematika-irakaslerik Tuterako institutu bateko DBHko 3. mailako ikasleentzat. Q 19/776 (2019-2023ko legegintzaldia).

Ikastetxe publiko bateko zuzendariak kexa jarri zuen Departamentuak ez zuelako baimendu, haur-hezkuntzako bigarren zikloko lehen mailan, "Nafarroan irakaskuntza publikoaren kalitatea hobetzeko hitzarmenean" xedatutako banaketa automatikoa, 25 ikasleko gehieneko ratioa gainditzen den kasuetarako dena. Q19/777 (2019-2023ko legegintzaldia).

Herritar batek kexa jarri zuen haren semea ikasten zuen ikastetxeak ez ziolako baimentzen antolatzen ziren bizikidetza-kanpaldietara joatea, horietako batean hiru urte lehenago

jazotako gertakari baten ondorioz. Q19/846 (2019-2023ko legegintzaldia).

Zenbait herritarrek hiru kexa jarri zituzten Departamentuak, ikasturtea hasita egon arren, oraindik ez zuelako bete Tuterako ikastetxe bateko erdi-mailako heziketa-ziklo bateko segurtasun informatikoari buruzko moduluko irakaslearen plaza. Q19/878, Q19/881 eta Q19/882 (2019-2023ko legegintzaldia).

### **Nafarroako Unibertsitate Publikoa.**

Herritar batek kexa aurkeztu zuen Unibertsitateak ez ziolako baliozkotu zeinuhizkuntza espainoleko B2 mailako titulua, eskatu moduan hizkuntza atzerritar baten B1 maila egiaztatzeko eta Erizaintzako graduako titulua eskuratzeko. Q19/661 (2019-2023ko legegintzaldia).

### **5.3.5. Euskara.**

### **Iruñeko Udala.**

Herritar batek kexa jarri zuen Udalak Intsumisio Parkean plaka bat jarri zuelako eta haren idazketa elebidunak administrazio publikoetan euskararen erabilera arautzen duen forudekretuan ezarritako alderdi formalak urratzen zituelako, euskarazko testua ez zegoelako goiko aldean eta gaztelaniazkoa behekoan. Q18/815 (2015-2019ko legegintzaldia).

### **Nafarroako Unibertsitate Publikoa.**

Euskararen aldeko elkarte batek kexa jarri zuen unibertsitateko atalburutzak, bulegoburutzak eta antzeko unitateak merezimendu-lehiaketaren bidez betetzeko deialdian balorazio txikiagoa ematen zitziailako euskararen ezagutzari hizkuntza atzerritarren (ingelesa, frantsesa edo alemana) ezagutzari baino. Q19/47 (2015-2019ko legegintzaldia).

## 5.3.6. Funtzio publikoa.

**Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentua.**

Herritar batek kexa jarri zuen Departamentuak ez ziolako erantzun ezkontideagatik zegokion familia-laguntza jasotzeko eskubidea aitortzeko egin zuen eskaerari. Izan ere, epai judicial baten aginduz, hari zegokion konpentsazio-pentsioa ordaindu beharra zeukan Foru Diputazioko Funtzionarioen Montepioaren kontura. Q18/889 (2015-2019ko legegintzaldia).

Herritar batek kexa jarri zuen Departamentuak ez ziolako haren eskaerari erantzun. Eskaeraren xedea zen, Europako jurisprudentziarekin bat etorriz, autopsia-laguntzaile lanpostuan egiten zituen guardia lokalizatuak lanaldi gisa aitortu eta, ondorioz, behar bezala ordaindu ziezazkiotela. Q19/187 (2015-2019ko legegintzaldia).

Herritar batek kexa aurkeztu zuen Departamentua gehiegi berandutu zelako administrari laguntzaile (D maila) eta administrari (C maila) lanpostu hutsak lekualdatze-lehiaketaren bidez betetzeko deialdia ebatzen. Q19/250 (2015-2019ko legegintzaldia).

Herritar batek kexa aurkeztu zuen Departamentua gehiegi berandutu zelako zaintzaile-lanpostua betetzeko lekualdatze-lehiaketaren prozedura, zeinerako deialdia 2018ko uztailan argitaratu baitzen, izapidetzen. Q19/378 (2015-2019ko legegintzaldia).

Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentua.

Herritar batek kexa aurkeztu zuen Departamentuak ez ziolako konpentsazio ekonomikorik ez onartu ez ordaindu 2018. urtean aldi baterako ezintasuneko egoeran zegoenean hartu ez zituen opor-egunen truke eta 2019. urtean amatasun-baimena erabiltzen

ari zenean sortutakoen truke. Q19/812 (2019-2023ko legegintzaldia).

Herritar batek kexa aurkeztu zuen Departamentua haren administrazio-egoera erregularizatzen berandutu zelako, 26 eguneko bidaia egiteko baimena eta erditzeagatiko hamazazpi asteko baimena erabiltzeko eskubidea zeukala adierazten zuen epaiaren ostean. Q19/850 (2019-2023ko legegintzaldia).

**Osasun Departamentua.**

Herritar batek kexa jarri zuen Departamentuak ez ziolako erantzun kendu zizkioten lan-poltsako orduak eta oporretako eta norberaren gauzetarako egunak itzultzeko egin zuen eskaerari. Azaldu zioten moduan, egunok eta orduok ez itzultzeko arrazoia zen ez zituela hartu hiru urte baino gutxiagoko semea zaintzeko eman zioten eszedentzia-aldia hasi aurretik. Q19/205 (2015-2019ko legegintzaldia).

Herritar batek kexa jarri zuen Departamentua jarri zuen gora jotzeko errekurtsioa ebatzen berandutu zelako. Errekurtsioaren arrazoia zen maiatzaren 9ko 7/2017 Legeak, lanbide karreraren sistemaren aplikazio esparrua zabaltzen duenak Osasun Departamentuari eta haren erakunde autonomoei atxiki gabeko beste osasun-langile batzuetara, ezarritako lanbide-karrerako III. mailan kokatu zutela hasiera batean. Q19/214 (2015-2019ko legegintzaldia).

Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuko zenbait funtzionariok kexa jarri zuten Departamentuak, administrari laguntzailearen lanposturako deialdian aldi baterako barne-igoerarako izangai-zerrendetan sartzeko eskatzen ziren betekizunen barnean, hautaproba guztiak gainditu beharra hartzen zuelako eta betekizun hori ez zitzaielako eskatzen gainerako estamentuei, horiek hautaproba bakarra gainditu behar baitzuten. Q19/642 (2019-2023ko legegintzaldia).

## 5. kapitulua

gomendioak, iradokizunak eta legezko betebeharren gogorazpenak

Nafarroako administrazio publikoetako administrarien sindikatu batek kexa aurkeztu zuen Departamentuak, Doctor San Martín zentroko larrialdietako zerbitzuko zeladore-plaza bat betetzeko, administrari laguntzailearen lanpostuaren berezko eginkizunak betetzen zituen pertsona bat kontratatu zuelako. Q19/675 (2019-2023ko legegintzaldia).

### **Hezkuntza Departamentua.**

Sindikatu batek, Departamentuan lanean ari ziren edo arituak ziren zenbait irakasleren izenean, bi kexa jarri zituen Departamentuak ez zuelako baietsi eskolarik gabeko egunak opor-eguntzat hartzearen aurka jarritako gora jotzeko errekurtsua. Q18/885 eta Q18/886 (2015-2019ko legegintzaldia).

Herritar batek kexa jarri zuen ikastetxe publiko batek ez ziolako informazio nahikorik eman interesatzen zitzaion eta lekualdatze-lehiaketaren bidez bete behar zen plaza baten lan-ordutegiaren inguruan. Q19/223 (2015-2019ko legegintzaldia).

Irakasleen sindikatu batek kexa jarri zuen Departamentuak ez zuelako sindikatu-erakundeekin sindikatu-kreditua erabiltzeko irizpideak negoziatu 2018/19 ikasturteko lehen hiruhilekoa amaitu baino lehen, ezta urteko berrikuspena egin eta gutxienerako zerbitzuak antolatzeko irizpideak berrikusi ere. Hortaz, Departamentu horrek "Nafarroan irakaskuntza publikoaren kalitatea hobetzeko hitzarmena" izeneko dokumentuan ezarri zuen konpromisoarekin kontraesanean zegoen. Q19/316 (2015-2019ko legegintzaldia).

Lanbide-heziketa bereziko zenbait irakaslek kexa jarri zuten Departamentuak ez ziolako eskabide bati erantzun. Horren bidez, eskatu zuten berariazko osagarria eta dedikazio berezikoa, bigarren hezkuntzako etapan (DBH) lan egiten duten pedagogia terapeutikoko irakasleei

ordainduak, aitortzeko. Q19/388 (2019-2023ko legegintzaldia).

Herritar batek kexa jarri zuen Departamentuak ez ziolako eman haren kontratua 2016-2017ko ikasturteko udako hilabeteetara luzatzeari buruzko erreklamazio-espedientea eta ez zuelako ebatzi gai horri buruzko gora jotzeko errekurtsua. Q19/419 (2015-2019ko legegintzaldia).

Herritar batek kexa jarri zuen Departamentuak ez zizkiolako ordaindu uztaleari eta abuztuari zegozkien soldatak, bost hilabete eta erdi lan egin zuen arren. Q19/659 (2019-2023ko legegintzaldia).

Nafarroako funtzionario publikoen sindikatu batek, zenbait irakasleren izenean, hamaika kexa jarri zituen Departamentua maila aitortzeko eta lau urteko atzeraeragineko ondorioekin eta zegozkien interesekin ordaintzeko eskaerei erantzuten berandutu zelako, preskribatu gabetzat jotzen zutelako. Q19/829, Q19/830, Q19/831, Q19/832, Q19/833, Q19/834, Q19/835, 1Q9/836, Q19/837, Q19/838, Q19/839 eta Q19/860 (2019-2023ko legegintzaldia).

### **Kultura, Kirol eta Gazteria Departamentua.**

Herritar batek kexa jarri zuen Departamentuak ez zizkiolako ordaindu Altsasun zerbitzu anitzetako enplegatu moduan betetzen zuen postuan egindako aparteko orduak, hiru aldiz ere eskatu zuen arren. Q19/340 (2015-2019ko legegintzaldia).

### **Garapen Ekonomikorako Departamentua.**

Herritar batek kexa jarri zuen Departamentuak ez zituelako ez berrikusi ez eguneratu errepedeetako zaintzaileei esleitutako eginkizunak, 1986koak baitziren. Q19/407 (2015-2019ko legegintzaldia).

**Tafallako Udala.**

Nafarroako funtzionario publikoen sindikatu batek kexa jarri zuen Udalak ez zituelako aseguratuta lan-tresna moduan armak erabili ohi dituzten langile-taldeetan lan-istripuak. Q18/911 (2015-2019ko legegintzaldia).

**Iruñeko Udala.**

Bi herritarrek bi kexa jarri zituzten Udalak ez zizkielako idatziz eman hiri-kontserbazioko mantentze-lanetako laguntzaile moduan zuten lanpostuari esleitutako eginkizunak, horien berririk ez zuten arren, deialdiak ez baitzituen barnean hartzen. Q19/699 eta Q19/702 (2019-2023ko legegintzaldia).

**5.3.7. Toki-erakundearen funtzionamendua.****Funesko Udala.**

Herritar batek kexa jarri zuen Udalak ez zuelako erroldatu egun bizi den etxebizitzan. Q19/753 (2015-2019ko legegintzaldia).

**5.3.8. Ogasun publikoa****Ekonomia eta Ogasun Departamentua.**

Herritar batek kexa aurkeztu zuen Departamentuak ez ziolako erantzun aurkeztu zuen eskabide bati. Horren bidez, Lurralde Aberastasunaren Zerbitzuan jasota zeuden haren jabetzari buruzko datu jakin batzuk zuzentzeko eskatu zuen, lurzati-zedulako datuekin bat etor zitezen. Q19/751 (2019-2023ko legegintzaldia).

Merkataritza-sozietate batek kexa jarri zuen Departamentua aurkeztu zuen berraztertze errekurtsoa ebatzen berandutu zelako. Errekurtsoa Diru-bilketa Zerbitzuaren komunikazio baten aurkakoa zen, horren bidez eskabide batean atzemandako akatsak

konpontzeko eskatu baitzieten. Q19/871 (2019-2023ko legegintzaldia).

Herritar batek kexa jarri zuen Departamentuak ez ziolako eskabide bati erantzun. Horren bidez, Bertizaranako lurzati baten zedulako planoetan zeuden akatsak konpontzeko eskatu zuen. Q19/902 (2019-2023ko legegintzaldia).

Herritar batek kexa jarri zuen Nafarroako Zerga Ogasunak ez ziolako idazki bati erantzun. Horren bidez, 2018ko PFEZaren aitortpenaren emaitzarekin ados ez zegoela adierazi zuen eta horren kalkuluari buruzko informazioa eskatu zuen. Q19/926 (2019-2023ko legegintzaldia).

Herritar batek kexa jarri zuen Nafarroako Zerga Ogasunak kopuru jakin batzuk enbargatu zizkielako eta enbargu horien aurka jarri zuen berraztertze errekurtsoa ezetsi ziolako, epe kanpokotzat jo zuen eta. Q19/956 (2019-2023ko legegintzaldia).

**Ogasuneko eta Finantza Politikako Departamentua eta Baztango Udala.**

Herritar batek kexa jarri zuen Departamentua eta Udala epai judicial bat betetzen, lurzati-zedula bat titular gisa zegokion ehunekoarekin zuzentzen eta kontribuzioaren katastro-orria erregularizatzen berandutu zirelako, baita bidezkoak ziren zenbatekoak itzultzen ere. Q19/590 (2019-2023ko legegintzaldia).

**Iruñeko Udala.**

Merkataritza-sozietate batek kexa aurkeztu zuen Udala, legez ezarritako epea igarota egon arren, jatorria jakin gabe jaso zuen premiamendu-probidentzia baten aurka jarri zuen berraztertze errekurtsoa ebatzen berandutu zelako. Q19/51 (2015-2019ko legegintzaldia).

Herritar batek kexa jarri zuen Udalak ez ziolako eskabide bati erantzun. Horren bidez, eskatu zuen hiri-lurreko ondasunen gaineko

## 5. kapitulua

gomendioak, iradokizunak eta legezko betebeharren gogorazpenak

kontribuzioaren 2017ko sei hilekoko bigarren zatikatzea zela-eta zeukan zorraren kopurua jakinarazteko, baita hori zein kontzeptutan zegoen xehakatuta ere. Q19/578 (2019-2023ko legegintzaldia).

Merkataritza-sozietate batek kexa jarri zuen Udala aurkeztu zuen berraztertze errekurtso bat ebazten berandutu zelako. Errekurtsoaren xedea higiezin baten kontribuzioaren likidazioaren ondoriozko premiamendu-probidentzia bat izan zen. Q19/823 (2019-2023ko legegintzaldia).

### Otsagabiako Udala.

Bi herritarrek kexa jarri zuten Udalak ez ziolako eskabide bati erantzun. Horren bidez, beren jabetzako lurzati baten azalera katastro-akats bat igarri zuten, azalera aldatzeko eta horren ordeztu jabetza-eskrituran jasota dagoena jartzeko eskatu zuten. Q19/334 (2015-2019ko legegintzaldia).

### 5.3.9. Industria.

#### Garapen Ekonomiko eta Enpresarialeko Departamentua.

Herritar batek kexa jarri zuen Departamentuak ez ziolako eskabide bati erantzun. Horren bidez, Departamentu horren Segurtasun Industrialeko Zerbitzuan jasota zeuden datu pertsonal batzuk eta haren negozioari buruzko datu batzuk zuzentzeko eskatu zuen. Q19/903 (2019-2023ko legegintzaldia).

### 5.3.10. Justizia

#### Baztango Udala.

Herritar batek kexa jarri zuen Udalak ez ziolako eskabide bati erantzun. Horren bidez, Irurita herriak prozedura judicial baten esparruan ordaindu behar zituen kostu judicialak eta horretarako erabiliko zen aurrekontu-partida

jakinarazteko eskatu zuen. Q19/662 (2019-2023ko legegintzaldia).

#### Iruñeko Abokatuen Elkargoa.

Herritar batek kexa jarri zuen Elkargoa, haren letraduak uko egin ostean, prozedura batean haren interesak defendatzeko ofiziozko beste abokatu bat esleitzen berandutu zelako. Q19/722 (2019-2023ko legegintzaldia).

### 5.3.11. Ingurumena.

#### Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazio Departamentua.

Elkarte ekologista batek kexa jarri zuen Departamentuak ez ziolako eman basa-fauna sendatzeko lundaingo zentroan arreta emateko enpresa publiko batekin sinatutako hitzarmenaren kopiarik. Q19/13 (2015-2019ko legegintzaldia).

#### Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentua.

Elkarte ekologista batek kexa aurkeztu zuen Departamentuak ez ziolako ingurumen-informazio jakin bat eman ingurumen-araudia hausteagatik Nafarroako Gobernuko zenbait erakunde publikoren zehapen-prozedurak eta isunak jaso dituen enpresa baten jarduerari buruz. Q19/876 (2019-2023ko legegintzaldia).

Elkarte ekologista batek kexa jarri zuen Departamentuak ez ziolako eskatutako informazio guztia eman Iruñean belatz handiaren bi ale askatzeari buruz. Q19/741 (2019-2023ko legegintzaldia).

#### Iruñeko Udala eta Iruñerriko Mankomunitatea.

Bi herritarrek bi kexa jarri zituzten Udalak eta Mankomunitateak zenbait edukiontzi haiek bizi ziren atarirantz lekualdatu zituztelako, oinezkoek kalea zeharkatu aurretik ikuspen ona izan

zutela ziurtatzeko asmoz. Q19/626 eta Q19/630 (2019-2023ko legegintzaldia)

### **Lesakako Udala.**

Herritar batek kexa jarri zuen Udalak ez zuelako neurri egokirik hartu herriko zerratoki-negozio batek sortzen zituen kalteak zirela-eta. Q19/191 (2015-2019ko legegintzaldia).

### **Atarrabiako Udala.**

Elkarte ekologista batek kexa jarri zuen Udalak ez ziolako eman eskatutako ingurumen-informazioa eta ez ziolako erantzun aurkeztutako eskabide bati, Ultzama ibaiaren ezkerreko ertzean, herritik igarotzen den aldean, landaredia mozteari dagokionez. Q17/758 (2015-2019ko legegintzaldia).

### **Iruñerriko Mankomunitatea.**

Herritar batek kexa jarri zuen Mankomunitateak ez zuelako neurri egokirik hartu gaueko zabor-bilketako zerbitzuak sortzen zituen zarata-emisioak txikiagotzeko. Q19/883 (2019-2023ko legegintzaldia).

### **5.3.12. Datuen babesa.**

### **Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentua.**

Herritar batek kexa jarri zuen Departamentuak haren bikotekideak egindako eskaera ezetsi zuelako. Horren bidez, Nafarroako Foruzaingoaren fitxategietan dauden polizia-aurrekariak ezeztatze eskatu zuen, irmo bihurtutako auto batean auzia largetsi eta artxibatu zelako, genero-indarkeriako delitu bat egin zuenik behar bezala egiaztatu ez zen eta. Q18/910 (2015-2019ko legegintzaldia).

### **5.3.13. Administrazio publikoen ondare-erantzukizuna.**

### **Burlatako Udala.**

Herritar batek kexa jarri zuen Udalak ez ziolako ondare-erantzukizuneko erreklamazio bati erantzun. Horren bidez, haren trastelekuaren egituran eta horko ondasunetan izandako hondamenak azaldu zituen. Hondamenok udal-garbigailuak ataripe bateko aireztapen-hodietan egindako garbiketa-lanen ondoriozkoak ziren, makinon ura aire-zuloetatik sartu, eta haren trastelekuan amaitzen zelako. Q19/323 (2015-2019ko legegintzaldia).

### **5.3.14. Osasuna.**

### **Osasun Departamentua.**

Herritar batek kexa aurkeztu zuen Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua Nafarroako Ospitale Guneko oftalmologia-zerbitzuan hitzordua ematen berandutu zelako eta, beraz, paziente diabetikoentzat gomendatutako hitzordu-protokoloa urratu zuelako. Q18/864 (2015-2019ko legegintzaldia).

Herritar batek kexa jarri zuen Departamentua Milagrosako (Iruñea) osasun-zentroan hitzorduak ematen berandutu zelako. Q19/8 (2015-2019ko legegintzaldia).

Herritar batek kexa jarri zuen Ubarmin klinikak, zenbait erreklamazio aurkeztu arren, ez ziolako mediku-jarraipen egokirik egin detektatu zizkieten bi hernia diskalen ondorioz pairatzen zituen min biziak tratatzeko. Q19/49 (2015-2019ko legegintzaldia).

Herritar batek kexa jarri zuen Departamentuak ez ziolako eskuineko eskua egokiro aztertu, ezta funtzionaltasun-ebaluazioa jasotzen zuen medikuaren txostenik egin ere, egin behar zioten desgaitasun-baloraziorako aurkeztu ahal izateko. Q19/147 (2015-2019ko legegintzaldia).

## 5. kapitulua

gomendioak, iradokizunak eta legezko betebeharren gogorazpenak

Herritar batek kexa aurkeztu zuen Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua belaunean zuen lesioari osasun-laguntza ematen berandutu zelako. Q19/339 (2015-2019ko legegintzaldia).

Herritar batek kexa jarri zuen Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua erraki kirurgikoko espezialitatean hitzordua ematen berandutu zelako eta irtenbide azkarra behar zuelako, urte erdi baino gehiago zeraman-eta aldi baterako ezintasuneko egoeran. Q19/389 (2015-2019ko legegintzaldia).

Herritar batek kexa aurkeztu zuen Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak haren semea neuroortopedia-zerbitzura bideratzearen aldeko bigarren iritzi mediko baterako sarbidea zaildu ziolako. Q19/474 (2015-2019ko legegintzaldia).

Herritar batek kexa aurkeztu zuen Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak ez zuelako Madrilgo ospitale batera bideratu zeukan gaixotasun kardiologikoa trata ziezaioten. Q19/495 (2015-2019ko legegintzaldia).

Herritar batek kexa jarri zuen Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua diagnostikatu zioten fistula errektobaginalaren ondoriozko ebakuntza kirurgikorako hitzordua ematen berandutu zelako. Q19/499 (2015-2019ko legegintzaldia).

Herritar batek kexa jarri zuen haren ustez Departamentuak arreta eman behar zuelako haren nebaren nahasmendu psikikoaren ondorioz haren familia pairatzen ari zen egoera jasanezinari eta hura osasun mentaleko zentro batean ospitaleratzeko premiazko beharrari. Q19/535 (2015-2019ko legegintzaldia).

Herritar batek kexa jarri zuen Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua minaren unitatean arreta jasotzeko hitzordua ematen berandutu zelako. Q19/623 (2015-2019ko legegintzaldia).

Herritar batek kexa jarri zuen Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua bederatzi hilabete baino gehiago berandutu zelako behar zuen errehabilitazio-tratamendua hasteko hitzordua ematen. Q19/799 (2019-2023ko legegintzaldia).

Herritar batek kexa jarri zuen Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzua traumatologia-zerbitzuan hitzordua ematen berandutu zelako. Q19/874 (2019-2023ko legegintzaldia).

### 5.3.15. Herritarren segurtasuna.

#### **Eguesibarko Udala.**

Herritar batek kexa jarri zuen Udalak ez ziolako eman haren txakurra "arriskutsua izan daitekeen txakurtzat" jotzeari buruzko administrazio-espeditentea; izan ere, espeditente hori behar zuen Udaltzaingoa animalia horrelakotzat jotzeko egindako errekerimenduaren aurkako errekurtsua jarri ahal izateko. Q19/577 (2019-2023ko legegintzaldia).

### 5.3.16. Zerbitzu publikoak.

Garapen Ekonomikorako Departamentua.

Herritar batek kexa jarri zuen Departamentuak ez zuelako neurri egokirik hartu bizi zen kalea zuntz optikoz hornitzeko, nahiz eta 2013. urteaz geroztik diru-laguntzak ematen diren teknologia hori hirigune guztietara hel dadin. Q19/25 (2015-2019ko legegintzaldia).

#### **Castejóngo Udala.**

Herritar batek kexa aurkeztu zuen Udalak ez zuelako konpondu haren finka urez hornitzea eragozten zuen matxura bat. Q18/541 (2015-2019ko legegintzaldia).

**Lekunberriko Udala.**

Herritar batek kexa jarri zuen Udalak ez zuelako mantentze- eta asfaltatze-lanik egin bizi zen urbanizazioko zenbait kaletan eta, gainera, txorkoak mantentzen ez zituenenez, zuhaitzen ondoan ezin konta ahala intsektu ugaritzen ari zirelako. Q19/747 (2019-2023ko legegintzaldia).

**Iruñeko Udala.**

Herritar batek kexa jarri zuen Udalak Guelbenzu kalean garbiketa-lanak areagotu behar zituelako, batez ere igandeetan, kalea osasungarritasun-baldintza ezin hobeetan mantentzeko. Q19/710 (2019-2023ko legegintzaldia).

**Aranguren Ibarreko Udala.**

Herritar batek kexa aurkeztu zuen Udalak ez zielako zenbait idazkiri erantzun. Horien bidez, jakin nahi zuen zergatik jarri zuten bizikleten aparkaleku bat Ibaialde pasealekuan, Ibaialde plazan jarri beharrean, oraingo kokapenean erabilera eskasa ematen zaio-eta. Q19/904 (2019-2023ko legegintzaldia).

**Arribe-Atalluko kontzejua.**

Herritar batek kexa jarri zuen Kontzejuak ez zuelako haren jabetzako etxera zeraman bide publiko bat egokitu, ezta tarte batean luiziak izan zituen beste bide publiko bat ere, eta hortik pasatzen zirenentzat arriskutsua zelako. Q19/750 (2019-2023ko legegintzaldia).

## 5.3.17 Lana.

**Eskubide Sozialetako Departamentua.**

Herritar batek kexa jarri zuen Nafar Lansare-Nafarroako Enplegu Zerbitzuak ez ziolako erantzun aurkeztutako idatzi bati. Horren bidez, jakin nahi zuen haren emaztea iraupen luzeko langabeen zerrenda batean zegoen eta langabezian zegoela egiaztatzeraz joatera noiz

arte zegoen behartuta. Q18/876 (2015-2019ko legegintzaldia).

Herritar batek kexa jarri zuen Nafar Lansare-Nafarroako Enplegu Zerbitzuak jarrera pasiboa zeukalako enplegu-zentro berezi batean egindako irregulartasunak zirela eta. Q18/859 (2015-2019ko legegintzaldia).

## 5.3.18. Trafikoa eta bide-segurtasuna.

**Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentua.**

Herritar batek kexa aurkeztu zuen Nafarroako Administrazio Auzitegia jarri zuen gora jotzeko errekurtsua ebazten berandutu zelako. Errekurtsua Iruñeko Udalaren garabi-zerbitzuak tasa bat likidatzearen aurkakoa izan zen (aparkaldi arautuko eremu batean tiket baliiodunik edo indarreko egoiliar-txartelik gabe aparkatutako ibilgailua kendu ostean igorri zioten), baita Udal horrek aipatutako trafikoko arau-haustearen ondorioz ezarritako zehapenaren aurkakoa ere. Q19/760 (2019-2023ko legegintzaldia).

**Garapen Ekonomikorako Departamentua.**

Herritar batek kexa aurkeztu zuen Departamentuak ez zuelako baimenik igorri Noaingo (Elortzibar) ibilgailuen azterketa teknikoko guneko langileek haren ziklomotorra aztertzeko, dokumentazioa galdu ostean. Q18/936 (2015-2019ko legegintzaldia).

**Aranguren Ibarreko Udala.**

Herritar batek kexa jarri zuen Udalak ez zielako bi eskabideri erantzun. Horien bidez, telebista-zerbitzuaren truke ordaindutako zenbait kuota itzultzeko eskatu zuen, beste auzotar batzuek doan eduki ahal izan zutelako. Halaber, Santxiki pasealekuan aparkatzea egoiliarrentzat mugatzeko eskatu zuen, eremuko saltokietako langileek eta bezeroek plazak okupatzen



## 5. kapitulua

gomendioak, iradokizunak eta legezko betebeharren gogorazpenak

zituztenez ezin zelako aparkatu. Q19/255 (2015-2019ko legegintzaldia).

### **Oltza Zendeako Udala.**

Herritar batek kexa aurkeztu zuen Udalak zehapen bat jarri ziolako Nafarroako errepide-sarean sartutako bide batean jarrita zegoen semaforo baten argi gorria ez errespetatzeagatik, nahiz eta Udalak arau-hausteak salatzeko eskumenik ez eduki. Q19/570 (2019-2023ko legegintzaldia).

### **Orkoiengo Udala.**

Herritar batek kexa aurkeztu zuen Udalak ez ziolako haren eskaerari erantzun. Horren bidez, herriko oso kurba itxi batean babes-neurriak ezartzeko eskatu zuen, malda batean dagoelako eta hortik egunero bizikletaz zirkulatzen duten haurrentzat arriskutsua zelako. Q19/166 (2015-2019ko legegintzaldia).

### **Iruñeko Udala.**

Herritar batek kexa jarri zuen Udalak ez zuelako neurri egokirik hartu, adibidez, Ezkaba auzoan polizia gehiago jarri, bereziki, institutuan sartzeko eta irteteko ordutegian, bizikleten ausarkeriazko gidatzeak auzotarren segurtasunerako dakarren arriskua saihesteko asmoz. Q18/860 (2015-2019ko legegintzaldia).

Plataforma batek kexa jarri zuen Udalak mugikortasunari buruzko ordenantza osoko bilkuran bozkatu zuelako hilabete batzuk lehenago haren aurka aurkeztu zituen alegazioak aurrez ebatzi gabe eta, beraz, toki-araubidearen oinarriak arautzen dituen legean jasotako prozedura urratu zuelako. Q18/893 (2015-2019ko legegintzaldia).

Herritar batek kexa jarri zuen Udalak haren alabak zeukan aparkatze-txartela, desgaitasuna duten pertsonentzako zena, kendu ziolako,

bidegabeki erabiltzeagatik. Q19/266 (2019-2023ko legegintzaldia).

Herritar batek kexa jarri zuen Udalak trafikoko zehapena ezarri ziolako sarbide kontrolatuko eremu batean sartzeagatik, nahiz eta horretarako baimena eduki, mugikortasun urriko pertsonentzako aparkatze-txartel baten titularra zen eta. Q19/385 (2015-2019ko legegintzaldia).

Herritar batek kexa aurkeztu zuen Udalak udalaren garabi-zerbitzuaren bidez haren ibilgailua kendu zuelako, aparkaldi mugatuko eremuan tiketik gabe aparkatzeagatik. Q19/612 (2019-2023ko legegintzaldia).

Herritar batek kexa jarri zuen Udalak ez zuelako Pio XII.aren etorbideko bizikleta-bideko babes-mutiloiak birjarriko, nahiz eta ziklistak segurtasunik ezaz kexatu, bidearen diseinuan aldaketa berriak sartu zain zegoelako. Q19/704 (2019-2023ko legegintzaldia).

Herritar batek kexa jarri zuen Udalak zehapen bat jarri, eta udalaren garabi-zerbitzuak ibilgailua kendu ziolako, tiketik eta gaitzen zuen titulurik gabe aparkaldi mugatuko eremu batean aparkatzeagatik. Q19/774 (2019-2023ko legegintzaldia).

### **5.3.19. Gardentasuna, informaziorako sarbideza eta herritarren parte-hartzea.**

### **Nafarroako Parlamentua.**

Herritar batek kexa jarri zuen Nafarroako Parlamentuak ez ziolako eman plantilla organikoa onesteko espediente baten kopiari. Espedientea Nafarroako Parlamentuko Aldizkari Ofizialean (NPAO) argitaratu zen, 2019ko azaroaren 22an. Q19/993 (2019-2023ko legegintzaldia).

Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentua.

Herritar batek kexa jarri zuen Departamentuak ez ziolako eman Nafarroako Justizia Auzitegi Nagusiari Laguntzeko Zerbitzuari buruzko araudia, horretarako legez ezarritako epea igaro ostean. Q19/371 (2015-2019ko legegintzaldia).

### **Orkoiengo Udala.**

Herritar batek kexa jarri zuen Udalak ez ziolako haren informazio-eskaerari erantzun. Eskaera Hezkuntza Departamentutik jasotako dirulaguntzei, herriko ikastetxe publikoetan obrak egiteko xedatutakoei, buruzkoa zen. Q19/167 (2015-2019ko legegintzaldia).

### **Oieregiko Kontzejua.**

Herritar batek kexa aurkeztu zuen Kontzejua ez ziolako haren eskabide bati erantzun. Horren bidez, zalantzak adierazi zituen ustez toki-erakunde horrek bidalitako bi burofaxen bidez kotasunari buruz; horietan, dokumentazio jakin bat aurkezteko eskatzen zioten. Q19/668 (2019-2023ko legegintzaldia).

### **Iruñeko Udala.**

Herritar batek kexa jarri zuen Udalak ez zuelako Udaltzaingoaren antolaketa eta funtzionamenduari buruzko erregelamendua aplikatu lanpostuen eta lanpostu hutsen zerrendak argitaratzeari dagokionez. Q19/440 (2015-2019ko legegintzaldia).

#### **5.3.20. Hirigintza.**

### **Garapen Ekonomikorako Departamentua.**

Herritar batek kexa jarri zuen Departamentuak ez ziolako eman hirigintza-legezkotasuna leheneratzeko espediente bat. Espedientea haren auzotarraren jabetzako instalazio termikoko tximiniak zirela-eta izapidetu zen, eta horko keak kalte larriak eragiten ari zitzaizkion. Q19/58 (2015-2019ko legegintzaldia).

### **Allingo Udala.**

Herritar batek kexa jarri zuen Udalak ez ziolako eman hirigintzako zehapen-prozedura baten ebazpenaren kopiarik. Prozedura hori hirugarren bati hasi zioten, obra batzuk aginduzko lizentziarik gabe egin zituelako. Q18/927 (2015-2019ko legegintzaldia).

### **Lizarrako Udala.**

Bi herritarrek kexa aurkeztu zuten Udalak ez zuelako neurri egokirik hartu ezponda batetik zetorren urak bizi ziren kaleren sortzen zituen kalteak zirela-eta. Q18/900 (2015-2019ko legegintzaldia).

### **Iruñeko Udala.**

Jabekideen erkidego batek kexa jarri zuen Iruñeko Etxebizitzak eta Eraikinak Zaharberritzeko Bulegoak (EEZB) ez ziolako desjabetze-espeditierik izapidetu haren eraikinean igogailu bat instalatzeko, bulegoak zenbait hilabete zeramatzan-eta Zuzenbideko titulazioa duen inor eduki gabe. Q19/962 (2019-2023ko legegintzaldia).

#### **5.3.21. Etxebizitza.**

### **Eskubide Sozialetako Departamentua.**

Herritar batek kexa jarri zuen Departamentuak ez ziolako ordeztu bizi zen etxebizitza babestuko galdara, nahiz eta egoera txarrean egon eta nahiz eta duela gutxi erkidego bereko bi auzotarrenak ordeztu zituen. Q19/128 (2015-2019ko legegintzaldia).

Herritar batek kexa jarri zuen Departamentuak ez zuelako neurri egokirik hartu haren etxebizitza babestuan jasaten zituen kalteak zirela-eta. Kalteen arrazoia egongelako hormetako ur-iragazketak ziren, haren eguneroko bizitzan eta gela horretan zituen objektuetan kalteak sortzen

## 5. kapitulua

gomendioak, iradokizunak eta legezko betebeharren gogorazpenak

baitzituzten. Q19/198 (2015-2019ko legegintzaldia).

Herritar batek kexa aurkeztu zuen Departamentuak ez ziolako aitortu DAVID programako alokairurako laguntzaren otsaileko hilekoa, alokairuaren ordainketaren bankuko frogagiriak ez baitzeuzkan eskatutako elementu guztiak (maizterraren izen-abizenak eta kontu-zenbakia, errentatzailearen izen-abizenak eta kontu-zenbakia, alokairuaren zenbatekoa eta, kontzeptuan, hilabetea eta etxebizitzaren helbidea). Q19/381 (2015-2019ko legegintzaldia).

Herritar batek kexa jarri zuen Departamentuak neurriak hartu behar zituelako bizi ziren eraikinetako esekilekuak eta teilatuak amiantozkoak izateak haren eta auzotarren osasunerako zekarren arriskua zela-eta. Q19/420 (2015-2019ko legegintzaldia).

Herritar batek kexa jarri zuen Departamentuak ez ziolako adjudikatu babes ofizialeko etxebizitzarik Iruñean. Orduan Lizarran bizi zen hiru seme-alabekin, eta etxebizitzaren jabeak joan behar zutela jakinarazi zien. Q19/462 (2015-2019ko legegintzaldia).

### **Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentua.**

Herritar batek kexa jarri zuen Departamentuak ez zuelako konpondu bizi zen etxebizitzako pertsiara bat (Nasuvinsa sozietate publikoaren jabetza), berme-epetik kanpo egoteagatik. Q19/644 (2019-2023ko legegintzaldia).

### **Eskubide Sozialetako Departamentua eta Iruñeko Udala.**

Herritar batek kexa jarri zuen Departamentuak eta Udalak ez ziotelako laguntzarik eman etxebizitza bat eskuratu ahal izateko. Azaldu zuenez, senar gaixoarekin eta hiru seme-alaba adingaberekin bizi zen alokairuko etxebizitza

batean, eta errentatzaileak laster joan behar zutela jakinarazi zien. Q19/208 (2015-2019ko legegintzaldia).

### **Eskubide Sozialetako Departamentua eta Queiles Ibarreko Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea.**

Herritar batek kexa jarri zuen Departamentuak eta Mankomunitateak ez ziotelako haren familiari babes ofizialeko etxebizitzarik adjudikatu, nahiz eta alokairuko etxebizitza batean bizi ziren, haren jabeak joan behar zutela jakinarazi zien, ezintasun iraunkor bat aitortuta zeukan, bere etxebizitza ordainean eman zuen eta etxebizitza babestu bat eskuratzeko betekizun guztiak betetzen zituen. Q19/554 (2015-2019ko legegintzaldia).

### **Bertizaranako Udala.**

Herritar batek kexa jarri zuen Udalak ez ziolako haren eskaerari erantzun. Horren bidez, haren jabetzei eta horien aldameneko bieie esleitutako polizia-zenbakian zegoen akatsa zuzentzeko eskatu zuen, lurzati bakoitzari polizia-zenbaki bakarra eta berezia adjudika ziezaioten. Q19/727 (2019-2023ko legegintzaldia).

### **Uharteko Udala.**

Herritar batek kexa jarri zuen Udalak ez ziolako itzuli utzi behar zuen udal-kudeaketako etxebizitza baten errentamendu-kontratua sinatzean ordaindu zituen gordailua eta fidantza eta ez zuelako horniduretatik baja eman. Q19/667 (2019-2023ko legegintzaldia).

### **Iruñeko Udala.**

Herritar batek kexa jarri zuen Udalak ez ziolako etxebizitzarik adjudikatu, emaztearekin eta alabarekin leihorik eta berokuntzarik gabeko gela batean bizi arren. Q19/193 (2015-2019ko legegintzaldia).

Herritar batek kexa aurkeztu zuen Udalak ez zuelako izapidetu etxebizitza babestu bat eskuratzeko egin zuen eskaera, herri horretan gutxienez urtebete erroldatuta ez eramateagatik. Q19/898 (2015-2019ko legegintzaldia).

#### 5.4. ADMINISTRAZIO PUBLIKOEN EBAZPENAK NORAINO ONETSI DITUZTEN.

Hurrengo taulan, Nafarroako Arartekoaren ebazpenen (beren gomendio, iradokizun eta legezko betebeharren gogorazpenekin) hartzaile izandako administrazio publiko bakoitzaren onespenehuneko zenbatekoa izan den adierazten da, kontuan hartuta bai 2019an eman ziren ebazpenak, bai 2018ko abenduaren 31n erantzun gabe geratu ziren aurreko urteetakoak.

Onespen-maila hori kalkulatzeko, kexa-espedituetan emandako ebazpenak nahiz ofiziozko jarduketetan eta hobetzeko proposamenetan emandakoak kontuan hartzen dira.

##### 2015-2019ko legegintzaldia:

Administrazioa	Ebazpenen kopurua	Onartuak	Onartu ez direnak	Onartuen ehunekoak
Kultura, Kirol eta Gazteria Departamentua	2	2	0	% 100,00
Burlatako Udala	2	2	0	% 100,00
Zizur Nagusiko Udala	2	2	0	% 100,00
Antsoaingo Udala	1	1	0	% 100,00
Barañaingo Udala	1	1	0	% 100,00
Castejónko Udala	1	1	0	% 100,00
Erroko Udala	1	1	0	% 100,00
Lizarrako Udala	1	1	0	% 100,00
Etxarri Aranazko Udala	1	1	0	% 100,00
Girgillaoko Udala	1	1	0	% 100,00
Leozko Udala	1	1	0	% 100,00
Lizoain-Arriasgoitiko Udala	1	1	0	% 100,00
Longidako Udala	1	1	0	% 100,00
Milagroko Udala	1	1	0	% 100,00
Noaingo Udala (Elortzibar)	1	1	0	% 100,00
Orkoiengo Udala	1	1	0	% 100,00
Zangozako Udala	1	1	0	% 100,00
Sartagudako Udala	1	1	0	% 100,00
Atarrabiako Udala	1	1	0	% 100,00
Berueteko Kontzejua	1	1	0	% 100,00
Etxabarriko Kontzejua	1	1	0	% 100,00
Eugiko Kontzejua	1	1	0	% 100,00
Iruñeko Abokatuen Elkargoa	1	1	0	% 100,00
Nafarroako Futbol Federazioa	1	1	0	% 100,00

## 5. kapitulua

gomendioak, iradokizunak eta legezko betebeharren gogorazpenak

Administrazioa	Ebazpenen		Onartu ez direnak	Onartuen ehunekoak
	kopurua	Onartuak		
Tuterako Udala	4	3	1	% 75,00
Iruñerriko Mankomunitatea	7	5	2	% 71,43
Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazio Departamentua	6	4	2	% 66,67
Antsoain, Berriobeiti, Berriozar, Itza eta Txulapaingo Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea	3	2	1	% 66,67
Nafarroako Unibertsitate Publikoa	5	3	2	% 60,00
Iruñeko Udala	22	11	11	% 50,00
Garapen Ekonomikorako Departamentua	6	3	3	% 50,00
Eskubide Sozialetako Departamentua	30	15	15	% 50,00
Osasun Departamentua	27	13	14	% 48,15
Ogasuneko eta Finantza Politikako Departamentua	9	4	5	% 44,44
Hezkuntza Departamentua	33	11	22	% 33,33
Arangurengo Udala	3	1	2	% 33,33
Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentua	31	8	23	% 25,81
Cintruénigoko Udala	1	0	1	% 0,00
Corellako Udala	1	0	1	% 0,00
Eratsungo Udala	1	0	1	% 0,00
Martzillako Udala	1	0	1	% 0,00
Espartzako Kontzejua	1	0	1	% 0,00
Nabaskozeko Kontzejua	1	0	1	% 0,00
Zarikiégiko Kontzejua	1	0	1	% 0,00
Mairagako Mankomunitatea	1	0	1	% 0,00
Izagako Administrazio Zerbitzuen Mankomunitatea	1	0	1	% 0,00
Erriberako Mankomunitatea	2	0	2	% 0,00
<b>2015-2019ko legegintzaldiko guztizkoa</b>	<b>224</b>	<b>110</b>	<b>114</b>	<b>% 49,11</b>

### 2019-2023ko legegintzaldia:

Administrazioa	Ebazpenen		Onartu ez direnak	Onartuen ehunekoak
	kopurua	Onartuak		
Kultura eta Kirol Departamentua (2019-2023ko legegintzaldia)	3	3	0	% 100,00
Arangurengo Udala (2019-2023ko legegintzaldia)	3	3	0	% 100,00
Berriozarko Udala (2019-2023ko legegintzaldia)	2	2	0	% 100,00
Ablitasko Udala (2019-2023ko legegintzaldia)	1	1	0	% 100,00
Arguedasko Udala (2019-2023ko legegintzaldia)	1	1	0	% 100,00
Baztango Udala (2019-2023ko legegintzaldia)	1	1	0	% 100,00

Administrazioa	Ebazpenen		Onartu ez direnak	Onartuen ehuneko
	kopurua	Onartuak		
Beraskoingo Udala (2019-2023ko legegintzaldia)	1	1	0	% 100,00
Bertizaranako Udala (2019-2023ko legegintzaldia)	1	1	0	% 100,00
Cadreitako Udala (2019-2023ko legegintzaldia)	1	1	0	% 100,00
Kasedako Udala (2019-2023ko legegintzaldia)	1	1	0	% 100,00
Donamariako Udala (2019-2023ko legegintzaldia)	1	1	0	% 100,00
Fontellasko Udala (2019-2023ko legegintzaldia)	1	1	0	% 100,00
Genevillako Udala (2019-2023ko legegintzaldia)	1	1	0	% 100,00
Uharteko Udala (2019-2023ko legegintzaldia)	1	1	0	% 100,00
Txulapaingo Udala (2019-2023ko legegintzaldia)	1	1	0	% 100,00
Zizur Zendeako Udala (2019-2023ko legegintzaldia)	1	1	0	% 100,00
Larragako Udala (2019-2023ko legegintzaldia)	1	1	0	% 100,00
Lekunberriko Udala (2019-2023ko legegintzaldia)	1	1	0	% 100,00
Martzillako Udala (2019-2023ko legegintzaldia)	1	1	0	% 100,00
Eloko Udala (2019-2023ko legegintzaldia)	1	1	0	% 100,00
Noaingo Udala (Elortzibar)(2019-2023ko legegintzaldia)	1	1	0	% 100,00
Orkoiengo Udala (2019-2023ko legegintzaldia)	1	1	0	% 100,00
Azkoiengo Udala (2019-2023ko legegintzaldia)	1	1	0	% 100,00
Zangozako Udala (2019-2023ko legegintzaldia)	1	1	0	% 100,00
Zizur Nagusiko Udala (2019-2023ko legegintzaldia)	1	1	0	% 100,00
Ollarango Udala (2019-2023ko legegintzaldia)	1	1	0	% 100,00
Artikako Kontzejua (2019-2023ko legegintzaldia)	1	1	0	% 100,00
Garapen Ekonomiko eta Enpresarialeko Departamentua (2019-2023ko legegintzaldia)	7	6	1	% 85,71
Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentua (2019-2023ko legegintzaldia)	5	4	1	% 80,00
Osasun Departamentua (2019-2023ko legegintzaldia)	10	7	3	% 70,00
Eguesibarko Udala (2019-2023ko legegintzaldia)	6	4	2	% 66,67
Iruñeko Udala (2019-2023ko legegintzaldia)	19	11	8	% 57,89
Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentua (2019-2023ko legegintzaldia)	14	8	6	% 57,14
Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentua (2019-2023ko legegintzaldia)	8	4	4	% 50,00
Lurralde Kohesiorako Departamentua (2019-2023ko legegintzaldia)	2	1	1	% 50,00
Cortesko Udala (2019-2023ko legegintzaldia)	2	1	1	% 50,00
Atarrabiako Udala (2019-2023ko legegintzaldia)	2	1	1	% 50,00
Eskubide Sozialetako Departamentua (2019-2023ko legegintzaldia)	18	8	10	% 44,44
Hezkuntza Departamentua (2019-2023ko legegintzaldia)	30	13	17	% 43,33

## 5. kapitulua

gomendioak, iradokizunak eta legezko betebeharren gogorazpenak

Administrazioa	Ebazpenen kopurua	Onartuak	Onartu ez direnak	Onartuen ehunekoak
Ekonomia eta Ogasun Departamentua (2019-2023ko legegintzaldia)	5	2	3	% 40,00
Tuterako Udala (2019-2023ko legegintzaldia)	5	2	3	% 40,00
Andosillako Udala (2019-2023ko legegintzaldia)	1	0	1	% 0,00
Buñuelgo Udala (2019-2023ko legegintzaldia)	1	0	1	% 0,00
Lizarrako Udala (2019-2023ko legegintzaldia)	1	0	1	% 0,00
Galarreko Udala (2019-2023ko legegintzaldia)	1	0	1	% 0,00
Mairagako Mankomunitatea (2019-2023ko legegintzaldia)	1	0	1	% 0,00
<b>2019-2023ko legegintzaldiko guztizkoa</b>	<b>170</b>	<b>104</b>	<b>66</b>	<b>% 61,18</b>

Hau da ebazpenen hartzaile izandako administrazio publiko mota bakoitzaren onespenehunekoak:

Administrazioa	Ebazpenen kopurua	Onartuak	Onartu ez direnak	Onartuen ehunekoak
Besterik	2	2	0	% 100,00
Kontzejuak (2019-2023ko legegintzaldia)	1	1	0	% 100,00
Udalak (2019-2023ko legegintzaldia)	66	47	19	% 71,21
Udalak (2015-2019ko legegintzaldia)	53	35	18	% 66,04
Nafarroako Unibertsitate Publikoa	5	3	2	% 60,00
Nafarroako Gobernua (2019-2023ko legegintzaldia)	102	56	46	% 54,90
Mankomunitateak (2015-2019ko legegintzaldia)	14	7	7	% 50,00
Kontzejuak (2015-2019ko legegintzaldia)	6	3	3	% 50,00
Nafarroako Gobernua (2015-2019ko legegintzaldia)	144	60	84	% 41,67
Mankomunitateak (2019-2023ko legegintzaldia)	1	0	1	% 0,00
<b>Guztira</b>	<b>394</b>	<b>214</b>	<b>180</b>	<b>54,31%</b>

Lehenago azaldu den moduan, kexa batzuetan, Nafarroako Arartekoak egindako esku-hartzearen ondorioz, inolako ebazpenik eman behar izan gabe, kexan planteatutako gaiak ebazpen bidean jarri ziren edo Administrazioak kexen egileen uzia onetsi zuen. Hurrengo taulan, administrazio publiko bakoitzak konpondutako kexen kopurua azaltzen da:

ADMINISTRAZIOA	Konpondutako kekak
Hezkuntza Departamentua (2019-2023ko legegintzaldia)	26
Iruñeko Udala (2019-2023ko legegintzaldia)	20
Eskubide Sozialetako Departamentua (2015-2019ko legegintzaldia)	18
Osasun Departamentua (2015-2019ko legegintzaldia)	13
Hezkuntza Departamentua (2015-2019ko legegintzaldia)	11
Lehendakaritzako, Funtzio Publikoko, Barneko eta Justiziako Departamentua (2015-2019ko legegintzaldia)	10
Iruñeko Udala (2015-2019ko legegintzaldia)	9
Garapen Ekonomikorako Departamentua (2015-2019ko legegintzaldia)	5
Ekonomia eta Ogasun Departamentua (2019-2023ko legegintzaldia)	5
Lehendakaritzako, Berdintasuneko, Funtzio Publikoko eta Barneko Departamentua (2019-2023ko legegintzaldia)	5
Osasun Departamentua (2019-2023ko legegintzaldia)	4
Eskubide Sozialetako Departamentua (2019-2023ko legegintzaldia)	2
Landa Garapeneko eta Ingurumeneko Departamentua (2019-2023ko legegintzaldia)	2
Funesko Udala (2019-2023ko legegintzaldia)	2
Orkoiengo Udala (2015-2019ko legegintzaldia)	2
Nafarroako Unibertsitate Publikoa	2
Kultura, Kirol eta Gazteria Departamentua (2015-2019ko legegintzaldia)	1
Garapen Ekonomiko eta Enpresarialeko Departamentua (2019-2023ko legegintzaldia)	1
Landa Garapeneko, Ingurumeneko eta Toki Administrazioari Departamentua (2015-2019ko legegintzaldia)	1
Ogasuneko eta Finantza Politikako Departamentua (2015-2019ko legegintzaldia)	1
Lurralde Antolamenduko, Etxebizitzako, Paisaiako eta Proiektu Estrategikoetako Departamentua (2019-2023ko legegintzaldia)	1
Allingo Udala (2015-2019ko legegintzaldia)	1
Antsoaingo Udala (2019-2023ko legegintzaldia)	1
Arangurengo Udala (2015-2019ko legegintzaldia)	1
Arangurengo Udala (2019-2023ko legegintzaldia)	1
Baztango Udala (2019-2023ko legegintzaldia)	1
Bertizaranako Udala (2019-2023ko legegintzaldia)	1
Burlatako Udala (2015-2019ko legegintzaldia)	1
Castejónko Udala (2015-2019ko legegintzaldia)	1
Castejónko Udala (2019-2023ko legegintzaldia)	1
Oltza Zendeako Udala (2019-2023ko legegintzaldia)	1
Lizarrako Udala (2015-2019ko legegintzaldia)	1
Uharteko Udala (2019-2023ko legegintzaldia)	1
Lekunberriko Udala (2019-2023ko legegintzaldia)	1
Lesakako Udala (2015-2019ko legegintzaldia)	1
Otsagabiako Udala (2015-2019ko legegintzaldia)	1



## 5. kapitulua

gomendioak, iradokizunak eta legezko betebeharren gogorazpenak

ADMINISTRAZIOA	Konpondutako kexak
Erronkariko Udala (2015-2019ko legegintzaldia)	1
Tafallako Udala (2015-2019ko legegintzaldia)	1
Atarrabiako Udala (2015-2019ko legegintzaldia)	1
Zizur Nagusiko Udala (2019-2023ko legegintzaldia)	1
Eguesibarko Udala (2019-2023ko legegintzaldia)	1
Arribe-Atalluko Kontzejua (2015-2019ko legegintzaldia)	1
Oierregiko Kontzejua (2019-2023ko legegintzaldia)	1
Iruñerriko Mankomunitatea (2019-2023ko legegintzaldia)	1
Noian aldeko Oinarrizko Gizarte Zerbitzuen Mankomunitatea (2019-2023ko legegintzaldia)	1
Iruñeko Abokatuen Elkargoa	1
Nafarroako Parlamentua (2019-2023ko legegintzaldia)	1
<b>Guztira</b>	<b>167</b>

Hona hemen ebazpenik eman behar izan gabe administrazio publiko mota bakoitzak konpondutako kexen kopurua:

ADMINISTRAZIOA	Konpondutako kexak
Nafarroako Gobernua (2015-2019ko legegintzaldia)	60
Nafarroako Gobernua (2019-2023ko legegintzaldia)	46
Udalak (2019-2023ko legegintzaldia)	30
Udalak (2015-2019ko legegintzaldia)	23
Mankomunitateak (2019-2023ko legegintzaldia)	2
Nafarroako Unibertsitate Publikoa	2
Kontzejuak (2015-2019ko legegintzaldia)	1
Kontzejuak (2019-2023ko legegintzaldia)	1
Iruñeko Abokatuen Elkargoa	1
Nafarroako Parlamentua (2019-2023ko legegintzaldia)	1
<b>Guztira</b>	<b>167</b>

## 5.5. EBAZPENEN ONESPEN-MAILA ARLOZ ARLO.

Hurrengo taulan, Nafarroako Arartekoaren ebazpenen onespen-ehunekoa adierazten da, arloz arlo banatuta. Kalkulua egiteko, administrazio publikoek kexa-espedienteetan nahiz ofiziozko jarduketetan eta hobetzeko proposamenetan 2019an erantzundako ebazpenak kontuan hartu dira.

ARLOA	Ebazpenen kop.	Onartuak	Ezetsiak	Onetsein ehunekoa
Kontsumoa	4	4	0	% 100,00
Kirola	4	4	0	% 100,00
Administrazio publikoen ondasunak	3	3	0	% 100,00
Justizia	1	1	0	% 100,00
Memoria historikoa	1	1	0	% 100,00
Ingurumena	32	27	5	% 84,38
Zerbitzu publikoak	17	13	4	% 76,47
Etxebizitza	22	16	6	% 72,73
Hirigintza	13	9	4	% 69,23
Kultura	3	2	1	% 66,67
Gardentasuna eta herritarren parte-hartzea	3	2	1	% 66,67
Euskara	8	5	3	% 62,50
Herritarren segurtasuna	8	5	3	% 62,50
Administrazio publikoen ondare-erantzukizuna	12	7	5	% 58,33
Osasuna	27	15	12	% 55,56
Gizarte-ongizatea	48	24	24	% 50,00
Industria	2	1	1	% 50,00
Nekazaritza	9	4	5	% 44,44
Funtzio publikoa	61	27	34	% 44,26
Hezkuntza	31	13	18	% 41,94
Trafikoa	22	9	13	% 40,91
Ogasuna	27	11	16	% 40,74
Enplegu publikora heltzea	33	11	22	% 33,33
Herri-lanak	1	0	1	% 0,00
Datu pertsonalen babesa	1	0	1	% 0,00
Lana	1	0	1	% 0,00
<b>GUZTIRA</b>	<b>394</b>	<b>214</b>	<b>180</b>	<b>54,31%</b>

# 6. kapitulua

## parlamentuko txostenak eta agerraldiak

### 6.1. SARRERA.

2019an, Nafarroako Arartekoak hiru txosten egin zituen:

- Bat, Huerta de Peralta enpresako plantillaren grebarako oinarrizko eskubidearen balizko urraketari buruzkoa.
- Beste bat, Iruñeko Alde Zaharreko bizilagunen oinarrizko eskubideen balizko urraketari buruzkoa, Marques de Rozalejo higiezinaren ikuskapen-teknikarien esku-hartzearen ondorioz.
- Hirugarrena, herritarrek, Nafarroako Arartekoaren aurrean, azken lau urteotan, euskaraz edo euskarari buruz aurkeztutako kexa kopuruari buruzkoa.

Nafarroako Parlamentuko Bozeramaileen Batzordeak eskatu zituen hiru txostenak.

Era berean, Nafarroako Arartekoa bi aldiz agertu zen Nafarroako Parlamentuan.

### 6.2. TXOSTENAK.

#### 6.2.1. Huerta de Peralta enpresako plantillaren grebarako oinarrizko eskubidearen balizko urraketari buruzko txostena.

Txostena eskatu zen Nafarroako Parlamentuko Bozeramaileen Batzordeak 2019ko otsailaren 4an hartutako erabakiaren bidez, Laura Lucía Pérez Ruano Podemos-Ahal Dugu-Orain Bai talde parlamentarioko foru parlamentari andreak eskatuta.

Txostena, erakundeak egin ondoren, Nafarroako Parlamentuari helarazi zitzaion 2019ko martxoaren 27an.

Txostenaren testua Nafarroako Parlamentuko Aldizkari Ofizialeko 2019ko maiatzaren 24ko 62. zenbakian argitaratu zen.

Txostenaren edukia erakundearen web-orriko esteka honetan ere kontsulta daiteke:

<http://www.defensornavarra.com/index.php/es/Informes-y-otras-publicaciones/Informes-especiales/Informe-a-peticion-del-Parlamento-de-Navarra-sobre-la-possible-vulneracion-del-derecho-fundamental-de-huelga-de-la-plantilla-de-la-empresa-Huerta-de-Peralta>

#### 6.2.2. Iruñeko Alde Zaharreko auzoko bizilagunen oinarrizko eskubideen balizko urraketari buruzko txostena, Marques de Rozalejo higiezinaren ikuskapen-teknikarien esku-hartzearen ondorioz.

Txostena eskatu zen Nafarroako Parlamentuko Bozeramaileen Batzordeak 2019ko otsailaren 4an hartutako erabakiaren bidez, Laura Lucía Pérez Ruano Podemos-Ahal Dugu-Orain Bai talde parlamentarioko foru parlamentari andreak eskatuta.

Txostena, erakundeak egin ondoren, Nafarroako Parlamentuari helarazi zitzaion 2019ko martxoaren 27an.

Txostenaren testua Nafarroako Parlamentuko Aldizkari Ofizialeko 2019ko maiatzaren 24ko 62. zenbakian argitaratu zen.

Txostenaren edukia erakundearen web-orriko esteka honetan kontsulta daiteke:

<http://www.defensornavarra.com/index.php/es/Informes-y-otras-publicaciones/Informes-especiales/Informe-a-peticion-del-Parlamento-de-Navarra-sobre-la-vulneracion-de-derechos-fundamentales-de-la-ciudadania-del-vecindario-del-caso-viejo-de-Pamplona>

### 6.2.3. Txostena, herritarrek Nafarroako Arartekoaren aurrean, azken lau urteotan, euskaraz edo euskarari buruz aurkeztutako kexa kopuruari buruz.

Nafarroako Parlamentuko Bozeramaileen Batzordeak 2019ko azaroaren 25ean hartutako erabakiaren bidez eskatu zen txostena, Navarra Suma Talde Parlamentarioko foru-parlamentari Iñaki Iriarte López jaunaren ekimenez.

Txostena, erakundeak egin ondoren, Nafarroako Parlamentuari helarazi zitzaion 2019ko abenduaren 12an.

Txostenaren testua Parlamentuko 5. zenbakiko Aldizkari Ofizialean argitaratu zen, 2020ko urtarrilaren 16an, eta Nafarroako Arartekoaren webguneko honako esteka honetan kontsulta daiteke:

<http://www.defensornavarra.com/index.php/eu/Argitalpenak/Txosten-bereziak/Nafarroako-Arartekoaren-aurrean-azken-lau-urteetan-euskaraz-aurkeztutako-kexa-kopuruari-buruzko-txostena>

## 6.3. AGERRALDIAK.

### 6.3.1. 2018. urteari dagokion Urteko Txostenaren laburpenaren ahozko azalpena Foru Araubideko Batzordean.

2019ko urriaren 11n, Nafarroako Arartekoak ahoz laburtu zuen 2018ko Urteko Txostena Foru Araubideko Batzordean.

Txostenaren testua Nafarroako Parlamentuko 14. zenbakiko eta 2019ko irailaren 19ko Aldizkari Ofizialean kontsulta daiteke, Nafarroako Arartekoaren webguneko honako esteka honetan:

<http://www.defensornavarra.com/index.php/eu/Argitalpenak/Urteko-txostenak/2018ko-Urteko-Txostena>

Agerraldiaren bideoa Nafarroako Parlamentuaren web-orriko honako esteka honetan kontsulta daiteke:

<https://grabaciones.parlamentodenavarra.es/library/items/comision-regimen-foral-n-2019-10-11>

### 6.3.2. 2019. urteari dagokion Urteko Txostenaren laburpenaren ahozko azalpena Nafarroako Parlamentuaren osoko bilkuran.

2019ko azaroaren 14n, Nafarroako Arartekoak ahoz laburtu zuen 2019ko Urteko Txostena Nafarroako Parlamentuaren osoko bilkuran. Agerraldiaren bideoa Nafarroako Parlamentuaren web-orriko honako esteka honetan kontsulta daiteke:

<https://grabaciones.parlamentodenavarra.es/library/items/pleno-n-2019-11-14>

# 7. kapitulua

## Nafarroako Administrazio Publikoek Nafarroako Arartekoarekin izandako lankidetzak

### 7.1. NAFARROAKO ADMINISTRAZIO PUBLIKOEN ARARTEKOARI LAGUNTZEKO DUTEN BETEBEHARRA.

Nafarroako Foru Komunitateko Arartekoari buruzko uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legeak 26.1. artikuluan xedatzen duenez, "Foru Komunitateko botere publiko eta erakunde guztiek laguntza eman behar diote Nafarroako Foru Komunitateko Arartekoari, lehentasunez eta presaz, haren ikerketa eta ikusketetan".

Foru Lege bereko 24.2. artikulua xedatzen duenez, "hasieran eskatutako txostena edo dokumentazioa ez dutela bidaliko edo eskura jarriko esaten badute administrazio publikoen zerbitzuko langileek edo haien gabeziak, edo arduragabekeriak jarduten badute, Nafarroako Foru Komunitateko Arartekoak uste ahal izanen du bere eginkizunen kontrakoak edo oztopatzeak direla egintza horiek; hori ezagutarazi egingen du berehalakoan, eta Nafarroako Parlamentuarentzat egindako urteko txostenean edo txosten berezian, halakorik bada, kalifikazio hori nabarmendu egingen du".

24.3. artikulua hau gehitzen du: "gauza bera gertatuko da Nafarroako Foru Komunitateko Arartekoaren jarduna eragotzi edo oztopatzen duen edozein jokabiderek".

Uztailaren 3ko 4/2000 Foru Lege beraren 31.1. artikuluan antzeko baldintzak adierazten dira: "Administrazio publikoetako zerbitzuko edozein organismok edo pertsonak Nafarroako Foru Komunitateko Arartekoaren ikerketei kontra edo oztopo egiteari eusten badio, Nafarroako Foru

Komunitateko Arartekoak txosten berezi bat egin dezake horri buruz, urteko txostenean dagokion atalean hori azpimarratzeaz gain".

Lege horretako 31.2. artikulua araberak, "horretaz gain, Nafarroako Foru Komunitateko Arartekoak bere ebazpenak ez betetzeari eusten diotenak edo bere jarduketa oztopatzen dutenak nor diren esan ahalko du, guztiaren berri eman ondoren erantzule den agintari gorenari".

Bestalde, uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legeko 34.2. artikulua honako hau jasotzen du:

"Behin aurreko paragrafoan aipatutako ohartarazpenak, gomendioak, gogorarazpenak edo iradokizunak egin ondoren, gehienez ere bi hilabeteko epean, dagokion agintari administratiboak neurri egokirik hartzen ez badu, edo Nafarroako Foru Komunitateko Arartekoari ez badio ematen neurri horiek ez hartzeko arrazoien berri, Nafarroako Arartekoak gai horren aurrekariak eta aurkeztutako gomendioak, ohartarazpenak, gogorarazpenak edo iradokizunak jakinarazi ahal izanen dizkio dagokion administrazioaren agintari gorenari.

Hala jokatuta ere justifikazioa lortzen ez badu, gai hori urteko txostenean edo txosten berezian sartuko du, jarrera hori izan duten agintarien edo administrazio publikoen zerbitzuko langileen izenen berariazko aipamenarekin, eta betiere Arartekoaren iritziz konponbide positiboa izan zezaketen eta konponbide hori lortu ez den kasuen artean".

## 7.2. NAFARROAKO ARARTEKOAREKIN LANKIDETZAN ARITU EZ DIREN EDO INFORMAZIOA EDO ERANTZUNA BIDALTZEN GEHIEGI ATZERATU DIREN ADMINISTRAZIOEN AIPAMENA.

2019an, Nafarroako administrazio publikoak, oro har, Arartekoarekin lankidetzan aritu ziren haren ikerketetan.

Hala ere, aurreko ekitaldien aldean, ikusi zen ez-betetze eta atzerapen kasuak gehitzen jarraitzen dutela informazioa bidaltzean, uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legeko 24.1 artikulua arabera kexa bat izapidetzen denean, eta, era berean, ez-betetzeak eta atzerapenak ere gehitzen jarraitzen dutela Foru Lege bereko 34.2 artikuluari jarraikiz erakundeak egin zituen gomendioei, iradokizunei eta gogorazpenei emandako erantzunetan.

Idazkiak behin eta berriz helarazi arren, erakundeari erantzun ez zioten edo behar ziren erantzunak edo informazioa bidaltzeko erreklamazio asko egitera behartu zuten gainbegiratutako administrazio publikoak aipatzen dira hemen.

Erakundeari erantzun ez zioten administrazio publikoen kasuak letra lodiz daude.

- **Hezkuntza Departamentua (2015-2019 legegintzaldia):**

- Q19/333: 3 errepikapen informazio-eskaeren aurrean.
- Q19/375: 3 errepikapen informazio-eskaeren aurrean.
- Q19/388: 3 errepikapen informazio-eskaeren aurrean.

- **Hezkuntza Departamentua (2019-2023 legegintzaldia):**

- Q19/333: 3 errepikapen ebazpenei erantzuteko eskaeren aurrean.

- **Arangurengo Udala (2019-2023 legegintzaldia):**

- Q19/57: 4 errepikapen informazio-eskaeren aurrean (horietako 3, 2015-2019 legegintzaldiko Udalari eginak).
- Q19/57: 5 errepikapen ebazpenei erantzuteko eskaeren aurrean.

- **Cintruénigoko Udala (2019-2023 legegintzaldia):**

- Q19/614: 4 errepikapen informazio-eskaeren aurrean.

- **Corellako Udala (2015-2019 legegintzaldia):**

- Q18/628: 3 errepikapen ebazpenei erantzuteko eskaeren aurrean.

- **Corellako Udala (2019-2023 legegintzaldia):**

- Q19/735: 5 errepikapen informazio-eskaeren aurrean.
- Q19/761: 5 errepikapen informazio-eskaeren aurrean.
- Q19/783: 4 errepikapen informazio-eskaeren aurrean.

- **Cortesko Udala (2019-2023 legegintzaldia):**

- Q19/620: 4 errepikapen, espedientea itxi ondoren egindako jarraipenari buruzko informazio-eskaerei erantzuteko.

- **Lizarrako Udala (2019-2023 legegintzaldia):**

- Q19/412: 5 errepikapen informazio-eskaeren aurrean.

- Q19/908: 3 errepikapen informazio-eskaeren aurrean.

- **Zizur Zendeako Udala (2019-2023 legegintzaldia):**

- Q19/635: 5 errepikapen informazio-eskaeren aurrean.

- **Iruñeko Udala (2015-2019 legegintzaldia):**

- Q18/800: 4 errepikapen informazio-eskaeren aurrean.

- **Iruñeko Udala (2019-2023 legegintzaldia):**

- Q18/744: 3 errepikapen ebazpenei erantzuteko eskaeren aurrean.

- Q19/556: 3 errepikapen, espedientea itxi ondoren egindako jarraipenari buruzko informazio-eskaerei erantzuteko.

- Q19/607: 3 errepikapen ebazpenei erantzuteko eskaeren aurrean.

- Q19/841: 3 errepikapen informazio-eskaeren aurrean.

- Q19/891: 3 errepikapen informazio-eskaeren aurrean.

- **Zangozako Udala (2019-2023 legegintzaldia):**

- Q19/764: 6 errepikapen informazio-eskaeren aurrean.

- Q19/854: 3 errepikapen informazio-eskaeren aurrean.

- Q19/862: 3 errepikapen informazio-eskaeren aurrean.

- **Valtierrako Udala (2019-2023 legegintzaldia):**

- Q19/686: 4 errepikapen informazio-eskaeren aurrean.

- **Atarrabiako udala (2015-2019 legegintzaldia):**

- Q19/3: 4 errepikapen informazio-eskaeren aurrean.

- Q19/374: 4 errepikapen informazio-eskaeren aurrean (horietako 2, 2019-2023 legegintzaldiko Udalari eginak).

- **Eguesibarko Udala (2015-2019 legegintzaldia):**

- Q18/894: 4 errepikapen informazio-eskaeren aurrean.

- **Eguesibarko Udala (2019-2023 legegintzaldia):**

- Q19/502: 4 errepikapen informazio-eskaeren aurrean.

- **Etxabarriko kontzejua (2015-2019 legegintzaldia):**

- Q19/233: 3 errepikapen informazio-eskaeren aurrean.

- **Nabaskozeko kontzejua (2015-2019 legegintzaldia):**

- Q19/525: 3 errepikapen informazio-eskaeren aurrean.

- **Erriberako Mankomunitatea (2015-2019 legegintzaldia):**

- Q18/556: 3 errepikapen ebazpenei erantzuteko eskaeren aurrean.

- Q18/881: 4 errepikapen informazio-eskaeren aurrean.



# 8. kapitulua

## erakundearen eta herritarren arteko harreman zuzena

### 8.1. HERRITARRENTZAKO ARRETA-BULEGOA. NAFARROAKO ARARTEKOARI EGINIKO KONTSULTAK.

#### 8.1.1. Datu orokorrak.

Nafarroako Arartekoaren erakundearen barruan, "Herritarrentzako Arreta Bulegoa" dago. Arlo funtzional modura sortu zen, herritarrei lehenengo arreta eskaintzeko, eta bereziki, informazioa, orientazioa eta, kasua bada, aholkua emateko, beren eskubideak hobeto eta modu eraginkorrago batean balia ditzaten.

Herritarrentzako Arreta Bulegoak herritarren kontsultak eta bisitak jasotzen ditu, non herritarrek askotariko arazoak azaltzen dituzten. Bulegoak ematen duen informazioari esker, herritarrak zerk larritzen dituen gehien jakin daiteke.

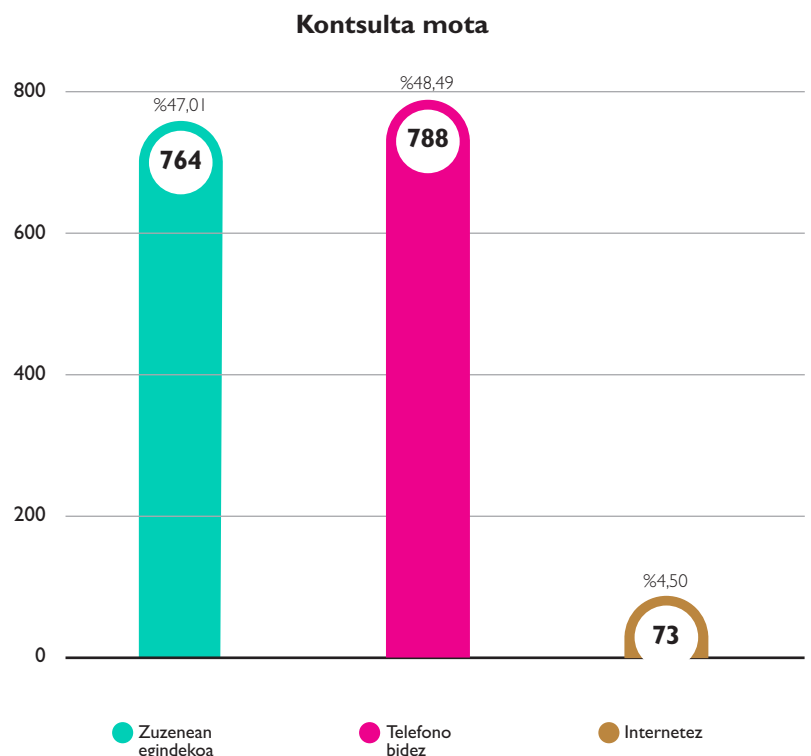
2019an, Herritarrentzako Arreta Bulegoak 1.625 kontsulta erregistratu zituen. Horietatik, 1.581 banakakoak izan ziren. Gainerakoak, 44, taldeek aurkeztu zituzten, alegia, interesak ordeztzen dituzten erakundeek, nortasun juridikoa duten erakundeek edo antolatutako pertsonen taldeek.

Kontsulten % 47,01 kasuetan, formulazioa modu pertsonalean eta zuzenean egin zen

erakundearen egoitzan (764), eta horrek egiaztatzen du herritarren ehuneko handi batek nahiago duela arreta presentziala eta zuzeneko ematea, baita Nafarroako Arartekoaren zerbitzu publikoaren izaera ere, zeinak berehalako arreta ematen baitu modu espezializatuan.

Kontsulten % 48,49 telefonoz egin ziren (788 kontsulta).

Kontsulten % 4,50 Internet bidez egin ziren (73 kontsulta).



## 8.1.2. Kontsultak arloen arabera.

Kontsultetan hainbat arlori buruzko gaiak planteatu ziren. Kontsultatu ziren arloak deskribatzeko erakundeak egin duen zerrendak honako emaitza hau eman du:

Arloak	Kontsulta-kopurua	%
Gizarte-ongizatea	221	%13,60
Etxebizitza	141	%8,68
Justizia	115	%7,08
Ogasuna	112	%6,89
Hezkuntza	109	%6,71
Kontsumoa	91	%5,60
Funtzio publikoa	84	%5,17
Gizarte Segurantz	82	%5,05
Enplegu publiko bat eskuratzea	79	%4,86
Osasungintza	70	%4,31
Ingurumena	69	%4,25
Hirigintza	62	%3,82
Trafikoa eta bide-segurtasuna	59	%3,63
Herritarren segurtasuna	47	%2,89
Zerbitzu publikoak	45	%2,77
Lana	42	%2,58
Atzeritartasuna	36	%2,22
Administrazio publikoen ondare-erantzukizuna	35	%2,15
Gardentasuna. Informazio publikoa eskuratzeko eskubidea.		
Herritarren partaidetza	21	%1,29
Kirola	18	%1,11
Nekazaritza eta abeltzaintza	17	%1,05
Huteskundeak	11	%0,68
Herri-lanak	11	%0,68
Datu pertsonalen babesa	11	%0,68
Oroimen historikoa	9	%0,55
Toki-erakundearen funtzionamendua	6	%0,37
Turismoa	5	%0,31
Euskara	4	%0,25
Administrazio publikoen ondasunak	3	%0,18
Industria eta enpresa-garapena	3	%0,18
Kontratu publikoak	2	%0,12
Energia	2	%0,12
Nafarroako Foru Zuzenbide Zibila	1	%0,06
Kultura	1	%0,06
Gazteria	1	%0,06
<b>GUZTIRA</b>	<b>1.625</b>	<b>%100,00</b>

## 8. kapitulua

erakundearen eta herritarren arteko harreman zuzena

### 8.1.3. Kontsulten banaketa.

Hauek izan dira arlo bakoitzean gehien kontsultatu diren edukiak, kontsulta-kopuru gehien jaso duen arlotik gutxien jaso duenera.

#### 1 Gizarte-ongizatea (221).

Gizarte-ongizatearen arloak askotariko gaiak hartzen ditu bere baitan; beraz, arlo horretan egindako kontsultak xeheetasun handiagoz azaltzeko, sailkapen bat egin da zerrenda honetan:

Azpiarloak	Zk.	Gaiak	Zk.	%
Adingabeak	61	Babesa	55	24,89%
		Erreforma	4	1,81%
		Adopzioa eta harrera	1	0,45%
		Beste batzuk	1	0,45%
Hirugarren adina	32	Zentroak eta egoitzak	11	4,98%
		Etxeko laguntza	7	3,17%
		Laguntzarako pentsioak	7	3,17%
		Laguntzak	4	1,81%
		Beste batzuk	3	1,36%
Desgaitasuna	29	Osasun mentaleko arreta soziosanitarioa	11	4,98%
		Irisgarritasuna	5	2,26%
		Laguntzak	1	0,45%
		Lanerako ikastegi funtzionamendua	1	0,45%
		Enplegua	1	0,45%
		Beste batzuk	10	4,52%
Genero-indarkeria	3	3	1,36%	
Pobrezia eta bazterketa	52	52	23,53%	
Helduen tutoretza	15	15	6,79%	
Familia eta lana bateragarri egiteko laguntzak	11	11	4,98%	
Gizarte-laguntza	11	11	4,98%	
Beste gizarte-laguntza batzuk	7	7	3,17%	
<b>GUZTIRA</b>	<b>221</b>	<b>GUZTIRA</b>	<b>221</b>	<b>100,00%</b>

Oro har, honako hauek dira kontsulta gehien jaso dituzten gaiak: adingabeen babes (gizarte-ongizateko kontsulta guztien % 24,89), pobrezia eta gizarte-bazterketa (% 23,53) –non jasotzen diren errenta bermatuarekin lotutako arretak–, eta tutoretza (% 6,79).

Adingabeei dagokienez, kontsulta gehienak babesgabetasun-kasuen ingurukoak izan ziren (adingabeei buruzko kontsulta guztien % 90,16). Hartara, bisiten erregimenari lotutako kontuei eta adingabeek bi gurasoekin eta familiekin harremana izateko dituzten eragozpenei buruzkoak izan ziren kontsulta gehienak, eta gurasoek bezala zerbitzu sozialek eta instituzioek ere adingabeei kasurik ez egiteari buruzko kontsultak nabarmendu ziren.

Gizarte-bazterketari dagokionez, kontsulta gehienak gizarte-bazterketa arriskua duten pertsonentzako laguntzei buruzkoak izan ziren (ongizateari buruzko kontsulta guztien % 23,53), eta bereziki, eduki hauek kontsultatu ziren: bermatutako errenta ukatzea, esleitutako zenbatekoekin ados ez egotea eta errenta hori bahitzea.

Nafarroako Gobernuak helduei tutoretza gauzatzeari buruzko kontsultak, funtsean, tutoretzapekoiei emandako diru-esleipenari buruzkoak izan ziren, bai eta tutoretzapekoen baliabide ekonomikoen kudeaketan gardentasunik ez izateari buruzkoak ere.

Halaber, familia eta lana uztartzeko laguntza nahikorik ez izateari buruzko kontsultei erantzun zitzaien, hala nola senideak zaintzeko edo guraso bakarreko familientzat aurreikusitakoei buruzkoak. Azken horiei dagokienez, zenbait herritarrek kontsulta egin zuten Nafarroako Foru Komunitatean guraso bakarreko familiak egiaztatzeko otsailaren 7ko 5/2019 Foru Legea erregelamendu bidez garatzeko gehiegizko atzerapenari buruz; izan ere, lege horrek aukera emanen lieke guraso bakarreko familia direla aitortzeko eta hortik eratortzen diren eskubideak eskuratzeko.

Gizarte-laguntzari buruzko zenbait kontsulta ere egin ziren, non desadostasuna azaltzen zen oinarritzko

gizarte-zerbitzuetan eta Iruñeko auzo-unitateetan emandako arretaren aurrean, eta non erreferentziazko profesionala aldatzeko eskatu zen.

Adineko pertsonen kasuan, kontsulta gehienak hirugarren adinekoentzako zentroetan eta egoitzetan sartzeari eta egonaldi-baldintzei buruzkoak izan ziren (hirugarren adineko kontsulta guztien % 34,38), bai eta etxeko arretari eta laguntza-pentsioak emateari buruzkoak ere, hala nola erretiro-pentsio ez-kontributiboari buruzkoak.

Desgaitasunari dagokionez, osasun mentaleko zentroetako arreta soziosanitarioari buruzko kontsultak izan ziren nagusi, eta arreta hori behar ez bezala eman zela adierazi zen; esate baterako, hainbat herritarrek kontsulta egin zuten ez zirelako ikuskatu ospitaleratuta zeuden osasun mentaleko zentroan salatu zituzten gabeziak; edo beste herritar batek kontsulta egin zuen bere aita behar ez bezala kanporatu zutelako alzheimerra tratatzen zioten zentrotik. Irisgarritasunari dagokionez, agerian geratu zen, besteak beste, gurpil-aulkiak erabiltzen dituzten pertsonak zailtasunak dituztela zuloan zoladurak dituzten espaloietan, edo oztopo arkitektonikoak dauden tokietan ibiltzeko. Gainera, kontsulta batzuen helburua zen Nafarroako Foru Gobernuak aitortutako desgaitasun mailaren aurrean desadostasuna adieraztea.

Genero-indarkeriari dagokionez, indarkeria hori pairatu duten emakumeak babesteko neurriei buruzko kontsultak jaso ziren. Kontsulta horietako batean, emakumeak agerian utzi zuen gizarte-zerbitzuetan arreta eskasa eman ziotela, non erasotzailearekin harremanetan jartzea ahalbidetu zuten, hura espetxean zegoela. Beste batean, emakumeak aholkularitza eskatu zuen genero-indarkeriaren biktima diren emakumeei aitortutako laguntzei buruz, laguntza horiek urriak direla adieraziz.

## 2 Etxebizitza (141).

Etxebizitzari buruzko kontsulta gehienak honako hauei buruzkoak izan ziren:

## 8. kapitulua

erakundearen eta herritarren arteko harreman zuzena

- Etxebizitza eskuratzeko zailtasunak (% 32,62).
- Babes ofizialeko etxebizitzak esleitzeko prozesuak (% 23,40).
- Babes ofizialeko etxebizitza bat eskuratzeko laguntzak.
- Babes ofizialeko etxebizitzetan dauden eraikuntza-akatsak.
- Bizilagunen arteko bizikidetzan arazoak izatea.

### 3 Justizia (115).

Justizian kontsultatu ziren gai nagusiak honako hauek izan ziren:

- Epaiak betearaztea (% 26,96).
- Abokatu, prokuradore eta elkargo profesionalen jardunarekiko desadostasuna (% 22,61).
- Doako laguntza juridikoan oztopoak jartzea eta uko egitea (% 14,78).
- Prozesu judizialak luzatzea.
- Espediente judizialean jasotako dokumentazioa ez eskuratzea.
- Ados ez egotea erregistroen jarduketarekin, bereziki, ez uzteagatik erregistroetan izena ematen.
- Epai judizialarekiko desadostasuna eta errekurtsioa jartzeko aukerak.
- Prozedurazko elementuak, hala nola errekurtsioen epeak, kostuak eta egun baliiodun eta baliogabeak.

### 4 Ogasuna 112).

Ogasun arloan, kontsulta gehienak Nafarroako Foru Komunitatearen tributuei eta tokiko tributuei buruzkoak izan ziren. Bien artean, gai horri buruzko kontsulten % 75,89 osatzen dute.

Foru Komunitateko tributuei dagokienez, Nafarroako Foru Zuzenbide Zibilaren Konpilazioa edo Foru Berria aldatu eta eguneratu ondoren (21/2019 Foru Legea, apirilaren 4koa), hiru kontsulta egin ziren bikote egonkorrek PFEZaren aitortpen bateratua egiteari buruz; izan ere, zerga-ondorioetarako, foru legeak ezartzen du beharrezkoa dela agiri publiko bat eratzea eta Nafarroako Foru Komunitateko bikote egonkorren erregistro bakar batean inskribatzea. Era berean, zerga horri dagokionez, egindako hainbat likidazio kontsultatu dira.

Tokiko zergei dagokienez, hiri-lurren balio-gehikuntzaren gaineko zergaren likidazioari, katastroaren eguneratze ezari eta katastroko aldaketei buruzko kontsultak izan ziren nagusi.

Halaber, honako hauei buruzko kontsultak ere egin dira:

- Datu fiskaletan akatsak egotea eta horiek beste eremu batzuetan duten eragina, hala nola etxebizitza babestu bat edo laguntza jakin batzuk eskuratzean.
- Udal aurrekontuen konfigurazioa.

### 5 Hezkuntza (109).

Hezkuntzari dagokionez, kontsulta gehien honako hauei buruzkoa izan zen:

- Hezkuntza-administrazioak ikastetxeetara eta haur-eskoletara sartzeko ezarritako irizpideak ezartzea (hezkuntzari buruz egindako kontsulten % 27,52).
- Lanbide Heziketan sartzeko onarpen-irizpideen aplikazioa.

- Eskolako bizikidetasunean sortutako arazoak; esaterako, irakasleek ikasleak jazartzea eta ikastetxeek gertaera horien aurrean ezer ez egitea (% 17,43).
- Azterketen ebaluazioa (% 8,26).
- Bekak eta laguntzak ukatzea, horiek eskuratzeko zailtasunak izatea, edo berriz sartzeko eskaera administratiboak egitea (% 5,50).
- Musika-eskoletara eta hizkuntza-zentro ofizialetara sartzeko onarpen-irizpideak aplikatzea.
- Ikastetxeetan hezkuntza-premia bereziak dituzten ikasleen curriculumak egokitzeko dauden baliabideak.
- Unibertsitate-tituluak baliozkotzea eta ikasgaiak aitortzea.

### 6 Kontsumoa (91).

Arlo honen inguruan egindako kontsultetan, kontsumitzaileen arazoak azaltzen ziren, nagusiki bankuekin, konpainia aseguratzaileekin, eta telefono-, elektrizitate- eta gas-erakundeekin izan zituztenak.

Kaleko salmentarekin lotutako lau kontsulta ere egin ziren.

### 7 Funtzio publikoa (84).

Arlo honi buruzko kontsultak, nagusiki, honako hauei buruzkoak izan ziren:

- Ez aitortzea administrazio publikoaren zerbitzuko langileen eskubideak: baimenak, lana eta familia uztartzea, etab. (% 48,81).
- Mugikortasuna eta administrazio-karrera. Lekualdatze-lehiaketak (% 21,43).

- Nafarroako Foru Komunitateko Administrazioaren zerbitzuko langileen ordainsari-araubidea (% 20,24).

### 8 Gizarte-segurantza (82).

Arlo honetan, kontsulta gehienek alderdi hauek aipatu zituzten:

- Desadostasuna adieraztea desgaitasun-prozesuetan egokitutako deklarazioarekin, kalifikazioarekin edo esleitutako mailarekin (% 30,49).
- Desadostasuna adieraztea jasotako pentsioen zenbatekoarekin eta pentsio horiek enbargagarriak izatearekin (% 20,73).
- Prestazioa jasotzeko eskubidea ez aitortzea, ukatzea edo kentzea.
- Gizarte Segurantzak eskatzea jasotako prestazioak itzultzeko.

### 9 Enplegu publiko bat eskuratzeko (79).

Enplegu publiko bat eskuratzeari dagokionez, kontsulten gaiak, batez ere, honako hauek izan ziren:

- Enplegu publikoko lanpostuak betetzeko deialdiak.
- Desadostasuna adieraztea lanpostuak eskuratzeko hautagaiei eskatzen zaizkien baldintzen aurrean, gehiegizkotzat jotzen direlako, adibidez, Espainiako nazionalitatea izatea edo desgaitasun-maila egiaztatzea, Administrazio publikoak hori balioesten, eta, beraz, aintzatesten delako; edo murriztaileak direlako, arkitektura-titulazioa duten pertsonei matematikako espezialitateko irakasleen bigarren hezkuntzako aldi baterako kontratazioa eskuratzeko eragozten delako; edo psikologo pribatu gisa jardutearen eta Administrazio publiko lanpostu batean lanbide horretako

## 8. kapitulua

erakundearen eta herritarren arteko harreman zuzena

zerbitzuak ematearen bateragarritasuna eragozten duelako, bateraezintasun-osagarri bat aurreikusita baitago, eta hori kobratzeari ukorik ezin baitzaio egin.

- Enplegu publikoko lanpostuak lortzeko egindako deialdiak.
- Merituen balorazioa enplegu publikoko deialdietan. Kasu batzuetan, puntuazio gehiegi emateagatik, esaterako, kirol-koordinatzailearen lanposturako modulu bat prestakuntza osagarri gisa puntuatzen denean, oinarritzko prestakuntza akademikoko irakasgaitzat hartu behar den arren; eta beste batzuetan, berriz, puntuaziorik emateagatik, esaterako, sistema informatikoetako erdi-mailako teknikarientzako deialdiaren kasuan bezala, no ez den lan egindako denbora puntuatzen, oposizio-sistema erabili delako, eta ez oposizio-lehiaketaren sistema.
- Desgaitasunen bat duten pertsonen enplegu publikoa eskuratzeko duten aukera-berdintasunerako eskubidea gauzatzeko dauden zailtasunak.

### 10 Osasuna (70).

Arlo honetan, kontsulta gehienak gai hauen ingurukoak izan ziren:

- Arreta osasun mentaleko unitatean, haurrena barne, bai eta pediatriako eta onkologiako unitateetan ere (% 18,57).
- Atzerapenak osasun-arretan, eta itxaron-zerrendetan (% 17,14).
- Laguntza medikoa, oro har (% 14,29).
- Prestazio osagarriak eta prestazio farmazeutikoen finantzaketa.
- Osasun-garraioko zerbitzua.

- Osasun-behar bereziak dituzten kolektiboendako arreta.
- Ugalketa-tratamenduak ukatzea.
- Osasun publikoa.
- Larrialdietako arreta.
- Beste gai batzuk, hala nola Osasunbidea-Nafarroako Osasun Zerbitzuak ekintza osagarrietan duen funtzionamendua (komunikazioak, emandako informazioa...).

### 11 Ingurumena (69).

Arlo horren inguruan egindako kontsulta gehienak kutsadura akustikoari buruzkoak izan ziren; bereziki, zenbait jarduera gogaikarriren ondorioz herritarrek beren etxebizitzetan jasaten dituzten zaratengatik (kontsulten % 42,03).

Halaber, honako hauei buruzko kontsultak egin ziren:

- Jarduera sailkatuak.
- Hondakinen tratamendua.
- Fauna eta flora babestea.
- Ingurumen-informazioa eskuratzeko.

### 12 Hirigintza (62).

Hirigintzan, herritarrek honako honen gaineko informazioa eskatu zuten:

- Eraikuntzan egindako esku-hartzeak eta zoruari eta eraikinei emandako erabilerak (lizentziak, baimen administratiboak etab. (hirigintzaren gainean egindako kontsulten % 67,74).
- Lurzoruaren hirigintza-araubidea, bereziki, lursailen balorazioak eta lurren eta eraikinen jabeek horiek zaintzeko duten betebeharra

segurtasunezko, osasungarritasunezko eta egokitasun publikoko eta bizigarritasunezko baldintzak betetzeko.

- Hirigintza-plangintzaren zehaztapenak.
- Plangintzaren betearazpena.

### 13 Trafikoa eta bide-segurtasuna (59).

Arlo horretan egindako kontsulta gehienak honako gai hauei buruz egin ziren:

- Trafikoaren arloko zehapen-prozedurak (zehapenak, isunak, bahiturak, etab.) (% 40,68).
- Bide-segurtasuna, esaterako, kamioiak N-121a errepidetik igarotzeak dakarren arriskua; gai hori 2019ko martxoaren 13an planteatu zen kontsulta batean.
- Desgaitasuna dutenendako gordetako aparkalekuen araudiarekin bat ez etortzea.

Honako gai hauen gaineko kontsultak nabarmendu behar dira:

- Desadostasuna adieraztea, garabiak zuzen aparkatuta baina horretarako tiket gaitzailerik gabe dauden ibilgailuak kendu dituelako.
- Itxaronaldi luzeak eta kolapsoak ibilgailuen azterketa teknikoko zerbitzuan (IAT).
- Baimenik ez izatea Iruñeko Udalaren Egonkortze Plana ezarri ondoren, sarbide mugatuko kaleen bidez garaje-plazetan sartzeko (2 kontsulta).
- Desadostasuna adieraztea aparkaldi mugatuko eremuetako aparkalekuetako kontrolatzaileei esleitutako eginkizunekin, Udaltzaingoarenak baitira.

### 14 Herritarren segurtasuna (47).

Herritarren segurtasunaren arloko kontsulten erdiaren baino gehiagoren helburua poliziaren hainbat jarduketa izan ziren (% 51,06).

Halaber, honako hauei buruzko kontsultak egin ziren:

- Ordena publikoko gaiak.
- Jolasak eta ikuskizunak, esaterako, ikastetxeetatik gertu joko-aretoak irekitzeak gazteentzat dakarren arriskuari buruz.
- Espetxe-administrazioa eta espetxe-legediaren menpe dauden pertsonen eskubideen araubidea.
- Nortasun Agiri Nazionala izapidetzea.

### 15 Zerbitzu publikoak (45).

Zerbitzu publikoetan, kontsultak honako hauei buruzkoak izan ziren nagusiki: nahitaezko gutxieneko zerbitzuak eta interes orokorreko beste zerbitzu batzuk urritasunez ematea, hala nola Zizur Zendeako biztanlegune guztietan gas naturala ez hornitzea eta zuntz optikoa ez instalatzea, Etxauri taxi-zerbitzu multzokatuaren eremuan integratzea, Iruñeko Iturrama auzoko aire zabaleko gimnasioa eraberritzeko beharra, edo Iruñeko Udaleko bizikletak mailegatzeko zerbitzu publikoa.

### 16 Lana (42).

Lanari buruzko kontsulta gehienak gai hauei buruzkoak izan ziren bereziki:

- Langabezia-prestazioak etetea, itzultzea eta zigortzea.
- Desadostasuna adierazi da langabezian dauden pertsonentzako ikastaroen irakaspenean.



## 8. kapitulua

erakundearen eta herritarren arteko harreman zuzena

- Enplegurako laguntzak, hala nola enplegu autonomoa sustatzeko laguntzak.
- Kontratu-harremanarekin (Gizarte Segurantzako langileen altak eta bajak, ordainsariak, etab.) eta lan-kontratuen amaierarekin (bidegabeko kaleratzeak, kitapenen ordainketa, etab.) zerikusia duten alderdiak.

### 17 Atzerritartasuna (36).

Arlo honetan, nazionalitatea eskuratzeko eta bizileku-baimenak lortzeko jarraitu beharreko izapideei buruzkoak izan ziren, baita irekitako eskaera-espeditenteen ebazpenak luzatzeari buruzkoak ere.

### 18 Administrazio publikoen ondare-erantzukizuna (35).

Ondare-erantzukizunari buruz egindako kontsulta gehienak (% 68,57) zerbitzu publikoen funtzionamenduaren ondoriozkoak izan ziren; esate baterako, bide publikoko istripuetan edo poliziaren esku-hartzean izandako kalteak, edo Administrazio publikoak erabilitako sistema informatikoan sortutako akatsen ondoriozkoak.

Bestalde, gainerako % 31,43a osasun-arreta arduragabe baten ondoriozko ondare-erantzukizuneko erreklamazioei buruzkoa izan zen.

### 19 Gardentasuna. Informazio publikoa eskuratzeko eskubidea. Herritarren partaidetza (21).

Epigrafe honetan, herritarrek egindako kontsulta guztiak biltzen dira, gardentasunari, informazio publikoa eskuratzeari eta gobernu onari buruzko maiatzaren 17ko 5/2018 Foru Legearen edo estatuko legearen arabera, zein Nafarroako administrazio publikoen esku dagoen informazioa eskuratzeko eta interes publikoari zuzenean edo zeharka eragiten dioten gaietan erabakiak hartzeko zuzenbidearen arabera.

Hauek dira arlo horretan egin diren kontsulten adibide batzuk:

- Nafarroako Aldizkari Ofizialean diru-laguntzen deialdiak ez argitaratzea.
- Nafarroako Auzitegi Nagusiko Laguntza Zerbitzua arautzen duen araudiaren kopia bat eskuratzea.
- Informazioa publikoa izateko eskaerei ez erantzutea, edo hura eskuratzeko bidea ukatzea.

### 20 Kirola (18).

Honako gai hauei buruzkoak izan ziren kirol-arloko kontsultak:

- Kirol-instalazioak erabiltzea, egokitzea eta mantentzea.
- Bakarrik dauden adingabe atzerritarrei federazio-fitxak ezin izapidetzea (BAA, Bakarrik dauden Adingabe Atzerritarrak).
- Emakumeek gizonezkoen futbol-taldeetan sartzeko duten eskubidea.
- Saskibaloiko klubeko neskato bat aldatzeagatik erreklamaturako eta ordaindutako zenbateko ekonomikoa.
- Rally lasterketa bat egiteak sortzen dituen eragozpenak.

### 21 Nekazaritza eta abeltzaintza (17).

Nekazaritzari dagokionez, honako hauen inguruko kontsultak egin ziren:

- Ureztatzeak (% 41,18), hala nola ureztatzaileen komunitateak eratzea edo ibaiaren ibilgua aldatzeko obrak gauzatzea.
- NPBren laguntzak ukatzea.

- Aprobetxamendu komunalen esleipena.
- Zaldi batzuk edukitzearekin lotutako gertakarien ondoriozko zehapenak ezartzea.

## 22 Hauteskundeak (11).

Hauteskunderi dagokienez, kontsultak honako gai hauei buruzkoak izan ziren:

- Erroldako datuetan akatsak izateagatik botoa emateko ezintasuna.
- Posta bidezko botoa.
- Bokal kargua betetzeko izendapena.
- Hauteskunde-propaganda.

## 23 Herri-lanak (11).

Kontsulta gehienak Administrazio eskudunak azpiegiturak egiteko (45,45%) duen obligazioari buruzkoak izan ziren, esaterako, frontoi bat estaltzeko orduan; baita azpiegituren kontserbazioaren eta mantentze-lanaren gainekoak ere (45,45%), batez ere, bideak garbitzeari eta kaleak eta errepideak zolatzeari buruzkoak.

Nahitaezko desjabetze-prozesuen xede diren partzelen balio justua zehazteari buruzko kontsultak ere egin ziren.

## 24 Datu pertsonalen babesa (11).

Herritarrek administrazio publikoen jarduketan-esparruan datu pertsonalak babesteko duten eskubideari buruz egindako kontsulta guztiak jasotzen dira epigrafe honetan.

Kontsulta batzuek honako helburu hauek izan zituzten:

- Polizia-aurrekariak indargabetzeko eskaera.

- Adingabeen argazkiak baimenik gabe prentsan argitaratzea.
- Argazkiak sare sozialetan argitaratzea.
- Datu-baseetan zein Espainiako Bankuaren Arriskuei buruzko Informazio Zentralean (EBAIZ) jasotzea.
- Zaborrak jasotzea txip pertsonalaren sistemaren bidez.
- Bideo-zaintza kamerak jartzea lantokietan.
- Nafarroako Aldizkari Ofizialean argitaratzea oposizio-prozedura baten ondoriozko zerranda bat, bertan jasotako pertsonen izena, abizenak eta NAN-zenbakia identifikatuz.

## 25 Memoria historikoa (9).

Arlo horren inguruko kontsulten artean, honako hauek aztertu ziren:

- Dokumentazio historikoa eskuratu ez izana Valle de Erro/Erroibarren 1935etik 1945era arteko aldiaren gaineko ikerketa-lan bat egiteko.
- Monreal-Eloko Teileria hobian fusilatutako pertsonen oroimeneko monolito bat jartzea ukatu izana.

## 26 Toki-erakundearen funtzionamendua (6).

Atal honetan prozedura-kontuei eta toki-erakundearen araubide juridikoari buruzko kontsultak jaso dira.

Kontsulta gehienak gai hauen ingurukoak izan ziren:

- Erroldatzea.
- Osoko bilkurak egiteko dataren aldaketa ukatzea.

## 8. kapitulua

erakundearen eta herritarren arteko harreman zuzena

- Funtzionarioen edo agintarien jarduketa zehatzak.

### 27 Turismoa (5).

Turismoaren gaineko kontsultak honako gai hauei buruzkoak izan ziren: Iruñeko erabilera turistikoko etxebizitzaren araudi erregulatzailerak; aterpetxe batean jasotako arreta desagokoa; hotel bat kudeatzeko emakida-kontratu baten deuseztapen aurreratua; edo herri bateko turismo-kudeaketarako administrazio-baldintzen agiri baten edukiaren lehentasuna, formalizatutako kontratuan xedatutakoari dagokionez.

### 28 Euskara (4).

Euskararen gainean, kontsultak honako gai hauen ingurukoak izan ziren:

- Barañaingo parke batean kartel bat euskaraz jartzea soilik.
- Berako D ereduko ikastetxe batean euskarazko ahozko eskola-bilera bat egin izana gaztelaniazko diapositibekin.
- Foruzaingoaren plazetarako euskarari ematen zaion gehiegizko balorazioa.
- Araitx Udaleko udal arkitektoaren txosten bat euskaraz soilik idatzita bidaltzea.

### 29 Administrazio publikoen ondasunak (3).

Herri-administrazioek beren titulartasuneko ondasunen kudeaketarekin lotutako kontsultak egin ziren, esaterako, udal-igerilekuetan kokatutako lokal baten alokairu-kuota handitzea.

### 30 Industria eta enpresa-garapena (3).

Industriaren eta enpresa-garapenaren arloan erantzundako hiru kontsultetatik bi "Nafarroako beka" programaren onuradunek egin zituzten, jasotako zenbatekoak itzultzeko eskakizuna egin ziotelako, ezin izan baitziren Nafarroara itzuli bost

urteko epean beren karrera profesionalean aritzeko; eta kontsulta batek adierazi zuen ez zegoela ados Europako Erkidegotik kanpoko herrialdeetan praktikak egiteko beka bat esleitzeko emandako balorazioarekin.

### 31 Kontratu publikoak (2).

Kontratazio publikoaren arloan, kontsultak, nagusiki, kontratu publikoei buruzko apirilaren 13ko 2/2018 Foru Legearen gainean egin ziren.

### 32 Energia (2).

Energiaren inguruko kontsultak tokiko erakunde batek eguzki-plakak erregulatzeko araudia onartzeari buruzkoak izan ziren.

### 33 Nafarroako Foru Zuzenbide Zibila (1).

Nafarroako Foru Zuzenbide Zibilari dagokionez, kontsulta bat egin zen bikote egonkorrentzako berdintasun juridikoari buruzko uztailaren 3ko 6/2000 Foru Legea bikoteko kide bakar batek Nafarroako auzotasun zibila duen bikoteei ez aplikatzeari buruz.

### 34 Kultura (1).

Kontsultaren gaia: aitonak jaso zuen eta Nafarroako Foru Aldundiaren Ohorezko Liburuan jasota dagoen ohorezko saria oinordetzan jasotzeko aukera.

### 35 Gazteria (1).

Kontsultaren xedea zen zailtasunak izan zituztela gazteriaren arloko programak garatu eta ekipamendua eskuratu ahal izateko gazte-elkarteentzat diru-laguntza telematikoki eskatzeko, ziurtagiri digitala eguneratu gabe zutelako.

#### 8.1.4. Barne-kontsultak.

Aipatutako kontsultez gain, beste 634 kontsulta erantzun ziren, erakundearen funtzionamenduarekin

(herritarren arretarako bulegoaren ordutegia, erakundearen funtzioak, etab.) eta kexa-espeditenteak izapidetzearekin (erantzuteko eta ebazteko epeak, espeditentearen egoera kontsultatzea, dokumentazioa aurkeztea, etab.) loturik.

## 8.2. GIZARTE ZIBILAREKIKO HARREMANA.

2019an, Nafarroako Arartekoak, titularraren zein bere aholkularien bitartez ere, harremanak izan zituen interes sozialak eta profesionalak ordezkatzan dituzten zenbait entitaterekin, bai eta pertsonen zenbait kolektiborekin ere, dela zuzenean, dela haien kexen bidez.

Entitate edo kolektibo horien artean, honako hauek nabarmendu daitezke:

Entitatea / Kolektiboa	Espedientea
Administrazioa Euskaraz Taldea	Q19/47 eta beste
Errementari, Boveda eta Mercadal kaleetan eta Tutera kalearen kale mugakideetan zaratak jasan dituzten bizilagun-taldea.	Q19/658.
Asociación Convivir en lo Viejo – Alde Zaharrean Bizi elkarte	Q19/1027
Petra Maternidades Feministas elkarte	C19/2132
Asociación por el Deporte Formativo (ASDDEFOR)	Q19/1043
Gurelur elkarte – Ingurune naturala babesteko Nafarroako funtsa	Q19/13 eta beste
Yoar Gazte Elkarte	Q19/841
Nafarroako Familia Ugarien Elkarte	Q19/31
Lurra defendatzeko Nafarroako elkarte – LURRA-Nafarroa	Q19/158 eta beste
Desgaitasuna duten pertsonen Corellako elkarte (ADISCO, Asociación de Personas con Discapacidad de Corella)	Q19/512
PICA motor zaleen elkarte haurrak gehiegikeriaren aurka babesteko (PICA-Asociación motoristas para la protección de la infancia contra el abuso)	G18/52
Nafarroako Guardia Zibilaren Justiziako elkarte profesionala- JUCIL (Asociación Profesional Justicial Guardia Civil en Navarra- JUCIL Navarra)	Q19/567
Ripa Sur de Beloso parkearen aldeko elkarte (Asociación Pro Parque Ripa Sur de Beloso)	Q18/905
Teileriako Ahaztuak elkarte	Q19/332
Similia Nafarroako homeopatia-erabiltzaileen elkarte (Asociación de usuarias y usuarios de homeopatía Similia Nafarroa – Navarra)	Q19/5
Mendialdea Auzo Elkarte	Q19/987
Zentral Sindikal Independentea eta Funtzionarioena (CSIF)	Q19/177
Nafarroako Farmazialarien Elkargo Ofiziala (Colegio Oficial de Farmacéuticos de Navarra)	Q18/837
TCC (Transports Ciutat Comtal) enpresa-batzordea	Q19/677
Plaza Elobide ,1-12 Entremutilvas auzo-elkarte	Q19/991

## 8. kapitulua

erakundearen eta herritarren arteko harreman zuzena

Iruñeko kale Nagusia 44ko auzo-elkartea	Q19/994
Cintruénigoko Avda. la Estación, 9,11,13,15-eko Los Balcones auzo-elkartea	Q19/998
Iruñeko Chapitela 8-10 auzo-elkartea	Q19/962
Eusko Bazterra – Ahaztuak 1936-1977	Q19/583
Nafarroako ijitoen elkarten federazioa	Q19/815
FACUA kontsumitzaileen elkarte	Q19/664 eta beste
Behatokia Fundazioa – Hizkuntza-eskubideen behatokia	G19/20
San José zentroko zaintzaile-taldea	Q19/373
San Juan de la Cadena Ikastetxe publikoko guraso-elkartea	Q19/528
Familia Elkarguneen funtzionamenduaren ondoriozko guraso-taldea	
Nafarroako amen talde independentea: “Que nos quiten lo bailao pero no lo tributao”	Q18/779
Iruñeko Olatz Kontzejuaren kaleko auzo-taldea	Q19/493
Munduko Medikak	Q19/553
Osasun eta eskubide mentalen plataforma	G19/30
Plataforma EESTO – Titulu ofizialik gabeko erizain espezializatuak	Q19/216
Denontzat paperen eta eskubideen plataforma	Q19/553
Prostituzioa Deuseztatzeko Nafarroako Emakumeen Plataforma	C19/2132
Pedagogia Terapeutikoko irakasleak Nafarroako LHko ikastetxe bateratuetan	Q19/388
AFAPNA sindikatua	Q19/11 eta beste
Langile Komisioen sindikatua	Q19/684
CSIF Nafarroa-funtzionarioen zentral sindikal independentea	Q19/177
ELA sindikatua	Q19/243
LAB sindikatua	Q19/182
Nafarroako Medikuen Sindikatua	Q19/465
Nafarroako Administrazio Publikoetako Langile Administrazioen Sindikatua (SPA)	Q19/675 eta beste
Nafarroako Erizaintza Teknikarien Sindikatu Probintziala	Q19/255
STEILAS sindikatua	Q19/316
Sindicato Unificado de Policía en Navarra (SUP)	Q19/429
Adiosko San Andres kooperatiba-sozietatea	Q19/263
Sociedad Corralizas y Electra de Artajona	Q19/382
SOS Racismo-SOS Arrazakeria Nafarroa	Q19/553



# 9. kapitulua

## Nafarroako Arartekoaren parte-hartzea Nafarroako Gardentasunaren Kontseiluan

Gardentasunari, informazio publikoa eskuratzeko bideari eta gobernu onari buruzko maiatzaren 17ko 5/2018 Foru Legeak definitzen du Nafarroako Gardentasunaren Kontseilua dela Nafarroako Foru Komunitatean gardentasuna kontrolatzeko organo independentea, publizitate aktiboaren betebeharrak betetzen direla zaintzeko eta informazio publikoa eskuratzeko eskubidea bermatzeko.

Gardentasunari eta Gobernu Irekiari buruzko Foru Legearen 65. artikulua Kontseiluaren osaera ezartzen du, eta Kontseiluaren kideetako bat Nafarroako Arartekoaren ordezkari bat izanen da, hain zuzen ere.

2019an, Nafarroako Arartekoaren erakundeak Kontseiluaren hamar saiotan parte hartu zuen. Erakundearen titularra saio horietara guztietara joan da.

Nafarroako Arartekoak parte hartu duen Nafarroako Gardentasunaren Kontseiluaren saioak honako data hauetan egin ziren:

- 2019ko urtarrilaren 28ko ohiko bilkura.
- 2019ko otsailaren 25eko ohiko bilkura.
- 2019ko martxoaren 11ko ohiko bilkura.
- 2019ko apirilaren 29ko ohiko bilkura.
- 2019ko ekainaren 3ko ohiko bilkura.
- 2019ko uztailaren 3ko ohiko bilkura.
- 2019ko irailaren 2ko ohiko bilkura.

- 2019ko urriaren 10eko ohiko bilkura.
- 2019ko azaroaren 18ko ohiko bilkura.
- 2019ko abenduaren 16ko ohiko bilkura.

Horrez gain, Nafarroako Arartekoa txostengilea izan da Nafarroako Gardentasunaren Kontseiluak 2019an hartutako honako akordio hauetan:

- 12/2019 erabakia, 2019ko otsailaren 25ekoa, herritar batek 2018ko aurrekontuak entregatzeko egindako eskaeraren aurrean Ororbiako Kontzejuak erantzunik eman ez izanagatik aurkeztutako erreklamazioa ebatzen duena; eta prozedura amaitu dela adierazten duena, kontzejuak eskatzaileari aurrekontuak eman dizkiolako.
- 2019ko apirilaren 29ko 18/2019 Erabakia, zeinaren bidez ebatzen baita Langile Komisioak sindikatuak langileen arloko zenbait gairi buruz egindako hiru eskaeraren aurrean Nafarroako Gobernuko Justiziako Zuzendaritza Nagusiak ez erantzun izanagatik aurkeztutako erreklamazioa; erreklamazio hori ez da onartu eskaeretak bati dagokionez, eta ezetsi egin da beste biei dagokienez.
- 2019ko ekainaren 3ko 22/2019 erabakia, herritar batek Olite-Erriberriko Udalaren aurrean aurkeztutako erreklamazioa ebatzen eta ezesten duena, 1982. urtea baino lehenagoko sarreraren udal-liburuak eskuratzeko ezinezkoa zelako, ezin izan baitira aurkitu.

- 2019ko uztailaren 3ko 27/2019 Erabakia, Nafarroako Komunikazio Enpresen Elkarteak egindako eskaera bati Montejurrako Mankomunitateak ez erantzun izanagatik egindako erreklamazioa ebazten eta baiesten duena; eskaera hori toki-erakunde horrek garatutako hainbat publizitate- eta komunikazio-kanpainari buruzkoa zen, bai eta toki-erakunde horrek argitalpenetan eta euskarrietan kontratatutako publizitatea txertatzeari buruzkoa ere.
- 36/2019 erabakia, 2019ko abenduaren 16koa, Aranguren Haraneko Udalak herritar baten eskaera bati ez erantzun izanagatik aurkeztutako erreklamazioa ebazten eta baiesten duena; eskaera horren helburua zen Aranguren Haraneko udal-plangintza orokorra behin-behinean onartzeko akordioa hartu zuen udaleko osoko bilkuraren akta bat eskuratzea eta herritarrek parte hartzeko planaren tramitazioaren kopia osoa eskuratzea.



## erakundearen 2019ko aurrekontuaren likidazioa

Nafarroako Foru Komunitateko Arartekoari buruzko uztailaren 3ko 4/2000 Foru Legeak, Nafarroako Parlamentuan aurkeztu den urteko txostenaren edukia definitzerakoan, zera ezarri du: "Txostenak eranskin bat ere izanen du. Eranskinaren hartzailea Nafarroako Parlamentua izanen da. Eranskin horretan, erakundearen dagokion aldiko aurrekontuaren likidazioa agertuko da".

Nafarroako Arartekoaren 2019ko ekitaldiko aurrekontuaren likidazioa dela-eta, honako hau nabarmendu behar da:

- Hasierako kredituak 789.490 euro dira. Guztizko kopuru hori bat dator behin betiko aurrekontuarekin; izan ere, 2019ko ekitaldian ez zen gehitu 2018ko ekitaldiko kreditu-soberakinik.
- Onartutako obligazio garbiak 735.894,28 euro izan dira. Horrek esan nahi du finkatutako

aurrekontuari dagokionez % 93,21eko egikaritze-maila lortu dela.

- 2019an onartutako eskubide garbiak 788.992 euro izan ziren. Horrek esan nahi du % 99,94ko betetze-maila lortu dela.
- Aurreko magnitudeak oinarri hartuta, ekitaldiko aurrekontu-emaizta lortu da: 53.097,72 euroko superabita eman du.
- 2019ko ekitaldian onartutako obligazio garbiak honela sailkatu dira: eragiketa arruntan arabera (I. kapitulutik V. kapitulura) eta kapitaleko eragiketen arabera (VI. kapitulutik IX. kapitulura):

Eragiketa-mota	Behin betiko kredituak	Onartutako obligazioak	% Betearazpena
Eragiketa arruntak	771.190,00	724.360,96	%93,93
Kapital-eragiketak	18.300,00	11.533,32	%63,02
<b>GUZTIRA</b>	<b>789.490,00</b>	<b>735.894,28</b>	<b>%93,21</b>

Eragiketa arruntetan aurrekontuaren betearazpen maila % 93,93koa izan da; kapital-eragiketen betearazpen maila, berriz, % 63,02koa da.

Jarraian, gastuen aurrekontuaren likidazio-egoera eta diru-sarreraren aurrekontuaren likidazio-egoera adierazi dira, kapituluka zehaztuta.

## A Gastuen egoera

Ondoren, honako datu hauek adierazi dira, 2019ko ekitaldiko gastuen kapitulu ekonomiko bakoitzaren arabera zerrendatuta: aurrekontuen aurreikuspenak, onartutako obligazio garbiak eta egikaritze-ehunekoa:

KAPITULUAK	AURREIKUSPENAK	ONARTUTAKO	
		OBLIGAZIO GARBIAK	% BETEARAZPENA
1 Langile-gastuak	552.890,00	552.311,99	%99,90
2 Ondasun arrunten eta zerbitzuen gastuak	178.600,00	135.788,97	%76,03
4 Transferentzia arruntak	39.700,00	36.260,00	%91,34
6 Inbertsio errealak	18.000,00	11.533,32	%64,07
8 Aktibo finantzarioak	200,00	0,00	%0,00
9 Pasibo finantzarioak	100,00	0,00	%0,00
<b>Guztira</b>	<b>789.490,00</b>	<b>735.894,28</b>	<b>%93,21</b>

## B Diru-sarreraren egoera

Diru-sarreraren aurrekontuaren likidazio-egoerak agerian jarri du diru-sarrera horiek, funtsean, Nafarroako Foru Ogasunetik jasotako transferentzien ondorio direla; izan ere, ekitaldiko diru-sarrera guztien % 100 dira.

KAPITULUAK	ONARTUTAKO		
3 Tasak eta bestelako diru-sarrerak	100,00	0,00	%0,00
5 Ondare-sarrerak	98,00	0,00	%0,00
8 Aktibo finantzarioak	200,00	0,00	%0,00

Iruñean, 2020ko martxoaren 13an



**Defensor del Pueblo  
de Navarra**  
**Nafarroako Arartekoa**



**Defensor del Pueblo  
de Navarra  
Nafarroako Arartekoa**

# URTEKO TXOSTENA

NAFARROAKO ARARTEKOA